



Defensor del Pueblo Europeo

# Informe Anual 2019





**Defensor del Pueblo Europeo**

# **Informe Anual 2019**



# Índice

|                                                                               |           |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Introducción</b>                                                           | <b>4</b>  |
| <b>El 2019 en síntesis</b>                                                    | <b>7</b>  |
| <b>Asuntos destacados</b>                                                     | <b>9</b>  |
| 2.1 Obligación de rendir cuentas en el proceso de toma de decisiones de la UE | 10        |
| 2.2 Transparencia de las actividades de los grupos de presión                 | 12        |
| 2.3 Acceso a documentos                                                       | 13        |
| 2.4 Derechos fundamentales                                                    | 13        |
| 2.5 Consideraciones éticas                                                    | 15        |
| 2.6 Agencias y otros órganos de la UE                                         | 15        |
| 2.7 Contratos y subvenciones de la UE                                         | 16        |
| 2.8 La participación de la ciudadanía en la formulación de políticas de la UE | 17        |
| <b>Comunicación y cooperación</b>                                             | <b>18</b> |
| 3.1 Comunicación                                                              | 19        |
| 3.2 Relaciones con las instituciones de la UE                                 | 20        |
| 3.3 Red Europea de Defensores del Pueblo                                      | 23        |
| 3.4 Premio a la buena administración                                          | 27        |
| <b>Reclamaciones y asuntos: servicio al interés público</b>                   | <b>29</b> |
| 4.1 Tipología y origen de las reclamaciones                                   | 30        |
| 4.2 ¿Contra quién se reclamó?                                                 | 36        |
| 4.3 ¿Sobre qué se reclamó?                                                    | 37        |
| 4.4 Resultados obtenidos                                                      | 38        |
| 4.5 Cumplimiento de las propuestas del Defensor del Pueblo Europeo            | 41        |
| <b>Elección del Defensor del Pueblo Europeo</b>                               | <b>42</b> |
| <b>Recursos</b>                                                               | <b>44</b> |
| 6.1 Presupuesto                                                               | 45        |
| 6.2 Utilización de los recursos                                               | 45        |
| <b>Cómo ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo Europeo</b>            | <b>46</b> |

---

# Introducción

Me complace presentar a continuación el presente Informe Anual, que recoge la labor desarrollada por la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo en 2019.

La actividad principal de la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo sigue siendo tramitar reclamaciones. En 2019, se mantuvo un elevado número de quejas de la ciudadanía, de la sociedad civil, las empresas y los medios de comunicación. A mi juicio, esto no debe entenderse como indicio de un mal funcionamiento por parte de la administración de la UE, sino que más bien es el resultado de una sensibilización cada vez mayor respecto al trabajo que desarrolla mi Oficina y los resultados positivos que de ella se esperan.

La eficacia de las instituciones de defensores del pueblo depende de que sus relaciones con las organizaciones cuyo trabajo supervisa sean constructivas. En este sentido, valoro el continuado esfuerzo de colaboración de las instituciones, agencias y órganos de la UE.

En particular, aprecio el permanente apoyo del Parlamento Europeo y de la Comisión de Peticiones, así como la constructiva relación que mantenemos. En enero de 2019, el Parlamento apoyó mayoritariamente el Informe especial sobre la obligación de rendir cuentas del Consejo y la transparencia en el modo de abordar el proceso legislativo.

Como ya he señalado anteriormente, creo que este es un elemento esencial para la credibilidad de la UE. Un procedimiento legislativo sometido a una mayor transparencia puede contribuir a erradicar el mito de que los Gobiernos nacionales o los Estados miembros son meros «sujetos pasivos de la legislación» aprobada en Bruselas.

Aunque el Consejo aún tiene pendiente aplicar las recomendaciones recogidas en el Informe especial, los gobiernos de los Estados miembros se muestran cada vez más partidarios de aplicar mayor transparencia al trabajo desarrollado por los órganos legislativos del Consejo.

Partiendo de esta premisa, inicié asimismo una serie de investigaciones de índole más específica en relación con el proceso político y legislativo de la UE. Se abordaron, entre otras cuestiones, cómo gestiona el Eurogrupo los documentos que dan cuenta de su trabajo, y si dichos documentos se encuentran a disposición de la ciudadanía; la falta de transparencia de las decisiones anuales relativas a las cuotas de pesca de los gobiernos de los Estados miembros en el Consejo; y la falta de acceso público a las posiciones de las autoridades nacionales, respecto al riesgo que entrañan los pesticidas para las abejas, en el comité de la UE responsable de esta materia.



Emily O'Reilly, Defensora del Pueblo Europeo.

El Defensor del Pueblo Europeo ha seguido progresando en lo que concierne la eficacia para tramitar reclamaciones. La duración media de las investigaciones ha disminuido, y el procedimiento acelerado («Fast-Track») para las solicitudes de acceso a documentos ha redundado en resultados positivos para los reclamantes.

En abril, organizamos la Conferencia anual de la Red Europea de Defensores del Pueblo. La Conferencia se celebró en el Parlamento Europeo y su tema principal, en vísperas de las elecciones europeas, fue cómo reforzar la participación de la ciudadanía en el proceso democrático.

En junio, tuve la satisfacción de presentar a los ganadores de la segunda edición del Premio a la buena administración. Participaron cincuenta y cuatro innovadores proyectos presentados por las principales instituciones de la UE, así como por numerosas agencias y otros órganos. El Premio principal a la buena administración recayó en los equipos de la Comisión Europea que trabajaron en la iniciativa de la UE orientada, por una parte, a reducir la contaminación por plásticos y, por otra, a concienciar sobre el problema.

Este es un resumen de las actividades realizadas por mi Oficina en 2019, que se describirán con más detalle en el presente Informe. Se trata asimismo del último informe correspondiente a mi primer mandato como Defensora del Pueblo. El Parlamento Europeo me hizo el honor de nombrarme, en diciembre, para ejercer durante un segundo mandato.

En 2020, determinaré la estrategia para mi segundo mandato como Defensora del Pueblo. No obstante, los temas principales no variarán: seguir trabajando para la ciudadanía europea y garantizar que las instituciones de la UE trabajen siguiendo los más elevados criterios administrativos, fomentando al mismo tiempo la transparencia y la ética.



Emily O'Reilly

1

---

# El 2019 en síntesis

# 1

## Enero

El Parlamento Europeo apoya las propuestas de la Defensora del Pueblo en relación con la transparencia legislativa en el Consejo

# 2

## Febrero

La Defensora del Pueblo alaba la transparencia con la que la UE ha dado cuenta de las negociaciones sobre el Brexit

# 3

## Marzo

La Defensora del Pueblo formula propuestas sobre cómo mejorar la aplicación, por parte de las instituciones de la UE, de las normas relativas a las «puertas giratorias»

# 4

## Abril

Conferencia de la Red Europea de Defensores del Pueblo en Bruselas

# 5

## Mayo

Conferencia de prensa anual: centrada en la transparencia en el proceso de toma de decisiones de los Estados miembros

# 6

## Junio

Premio a la buena administración concedido a la Comisión Europea por su estrategia para reducir la contaminación por plásticos

# 7

## Julio

Decisión relativa a la gestión de la Agencia Europea de Medicamentos de sus reuniones con las empresas farmacéuticas

# 8

## Agosto

El Servicio Europeo de Acción Exterior acuerda conceder mayor acceso a la información sobre el Panel de Tecnología Global (Global Tech Panel, un órgano consultivo)

# 9

## Septiembre

Presentación del Informe anual 2018 a la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo

# 10

## Octubre

La Defensora del Pueblo solicita al Consejo medidas de transparencia proactiva aplicadas a los documentos relativos al establecimiento de cuotas de pesca anuales

# 11

## Noviembre

La Defensora del Pueblo pronuncia un discurso en la conferencia conmemorativa del décimo aniversario de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea

# 12

## Diciembre

Elección del Defensor del Pueblo Europeo

# 2

---

## Asuntos destacados

El Defensor del Pueblo Europeo es una institución que ayuda a la ciudadanía en su relación con las instituciones, los órganos y las agencias de la UE. Los posibles problemas van desde la falta de transparencia en el proceso decisorio o la denegación de acceso a documentos, hasta violaciones de los derechos humanos fundamentales y problemas contractuales.

## 2.1 Obligación de rendir cuentas en el proceso de toma de decisiones de la UE

Para que los ciudadanos europeos puedan ejercer debidamente su derecho democrático a participar en el proceso decisorio de la UE y pedir a los responsables que rindan cuentas, las deliberaciones legislativas deberán ser suficientemente transparentes.

La Defensora del Pueblo Europeo ha presentado una serie de **recomendaciones** al Consejo de la Unión Europea con el fin de mejorar la transparencia de su proceso legislativo. El Parlamento Europeo apoyó decisivamente las propuestas de la Defensora del Pueblo a principios de 2019. La investigación y el apoyo recibido alimentaron ulteriores reflexiones sobre la transparencia en el Consejo. Diez Estados miembros tomaron la iniciativa, apoyando una base de datos legislativa interinstitucional y proponiendo la actualización de las directrices sobre la clasificación de documentos como de acceso público restringido, así como la publicación proactiva del resultado de las negociaciones sobre las propuestas de leyes. La Defensora del Pueblo **acogió con satisfacción** el documento oficioso indicando que «es importante reconocer el vínculo que existe entre la falta de implicación y de comprensión de la ciudadanía, por un lado, y la correspondiente falta de confianza, por otro, que puede avivar una cultura de oposición a la UE».

El modo en que los gobiernos nacionales toman decisiones en Bruselas fue el objeto principal de otra serie de investigaciones realizadas por la Defensora del Pueblo. A raíz de una **reclamación** presentada por la ONG francesa independiente POLLINIS, la Defensora del Pueblo pidió a la Comisión que hiciese públicas las posiciones de los Estados miembros sobre las directrices para evaluar el riesgo que entrañan los pesticidas para las abejas. La Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria elaboró las directrices en 2013, pero aún no se han adoptado debido a discrepancias entre las autoridades nacionales. La Defensora del Pueblo señaló que es necesario conceder un acceso más generalizado a estos documentos a fin de garantizar que la ciudadanía europea pueda ejercer su derecho a participar en el proceso democrático de la UE, consagrado en el Tratado. La Comisión rehusó seguir la propuesta de la Defensora del Pueblo, pero señaló que seguiría reflexionando sobre cómo garantizar una mayor transparencia en tales decisiones. La Defensora del Pueblo archivó el asunto, confirmando su constatación de mala administración e indicando que seguiría vigilando de cerca la evolución en este dominio.



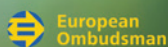
### European Ombudsman

Risk assessment of pesticides on bees - public access to Member State positions: we have received over 400 messages in support of our inquiry.

We appreciate the encouragement!

Following reply from @EU\_Commission, we are considering next steps.

<https://europa.eu/!mN68Xq>



Evaluación de los riesgos que entrañan los pesticidas para las abejas. Acceso público a las posiciones de los Estados miembros: hemos recibido más de 400 mensajes respaldando nuestra investigación. Agradecemos su apoyo. Tras la respuesta de la Comisión Europea, estamos analizando los siguientes pasos.



### European Ombudsman

@mariofcenteno agrees to improve #Eurogroup #transparency after our request.

We welcome that he will make public:

- ✓ agendas well ahead of meetings
- ✓ more info in summing-up notes
- ✓ Euro Working Group meeting dates
- ✓ ...

More: <https://europa.eu/!GU99mp>



El presidente del Eurogrupo, Mário Centeno, a raíz de nuestra solicitud, acepta mejorar la transparencia en su institución.

Acogemos con satisfacción la noticia de que hará públicos los siguientes documentos: los órdenes del día, con antelación suficiente respecto a las reuniones; información adicional en notas de síntesis; las fechas de las reuniones del Grupo «Eurogrupo».

Una reclamación de la ONG ClientEarth llevó a la Defensora del Pueblo a [solicitar](#) al Consejo que pusiese a disposición del público los documentos relacionados con las decisiones anuales de los Estados miembros relativas a las cuotas de pesca. Estas decisiones fijan el total admisible de capturas (TAC) de determinadas poblaciones de peces en el Atlántico Nororiental. En su evaluación del caso, la Defensora del Pueblo Europeo constató que, para garantizar que se rindan cuentas, «es esencial que el público tenga acceso a las diversas opciones y posiciones que se están debatiendo».

A mediados de 2019, la atención de la Defensora del Pueblo se centró en los órganos encargados de preparar las reuniones del Eurogrupo, en las que se reúnen los ministros de finanzas de la zona del euro. Solicitó al presidente del Eurogrupo, Mário Centeno, que fuese más ambicioso con respecto al enfoque de la transparencia del Grupo «Eurogrupo». En respuesta, los ministros de finanzas de la zona del euro acordaron que los proyectos de orden del día de las reuniones del Eurogrupo se publicasen con mayor antelación y que la comunicación en la que se resumen las reuniones fuese más detallada.

También acordaron la publicación de las fechas de las reuniones del Grupo «Eurogrupo», y que su sitio web proporcionase más información sobre el trabajo desarrollado por el Grupo.

Parte del trabajo de la Defensora del Pueblo consiste en garantizar que se mantengan ciertos estándares y que realmente se lleven a la práctica los compromisos alcanzados por una administración para mejorar determinadas áreas de trabajo. Es un objetivo que puede alcanzarse bien mediante investigaciones basadas en reclamaciones, o bien la Defensora del Pueblo puede actuar por iniciativa propia y retomar investigaciones anteriores.

Cabe citar como ejemplo el trabajo de la Defensora del Pueblo sobre los grupos de expertos, que proporcionan asesoría especializada a la Comisión en varios ámbitos políticos. En 2017, la Defensora del Pueblo llevó a cabo un exhaustivo análisis sobre el sistema de grupos de expertos de la Comisión, que trajo consigo importantes mejoras en la transparencia. Sin embargo, la Defensora del Pueblo recibió posteriormente una reclamación relativa a la información facilitada por la Comisión sobre el grupo de expertos *As-If Programme Committee for Defence Research*, que asesora a la Comisión en materia de investigación para la defensa. El reclamante, la ONG Vredesactie, sostenía que la Comisión no había facilitado cierta información importante sobre el grupo, como las actas de una reunión y los comentarios realizados por los participantes en reuniones anteriores.

En el contexto de la investigación realizada por la Defensora del Pueblo, la Comisión actualizó el registro al añadir los órdenes del día y las actas de las reuniones y se comprometió a evitar demoras en el futuro. También accedió a evaluar qué documentos de referencia pueden publicarse en el registro.

La Defensora del Pueblo concluyó una [iniciativa](#), de dos años de duración, en la que se realizó el seguimiento de las negociaciones del Brexit, alabando el elevado nivel de transparencia general constatado. Instó a la Comisión y al Consejo a mantener estos niveles en las negociaciones futuras relativas a la relación entre la UE y el Reino Unido. Entre otras medidas positivas alcanzadas por el grupo de trabajo de la Comisión encargado de las negociaciones del Brexit figura la publicación de más de 100 documentos de negociación, la publicación del calendario del negociador principal y la celebración de reuniones únicamente con grupos de presión que estuviesen registrados. El Grupo de Trabajo siguió un proceso de trabajo transparente, que había sido fijado por el Consejo Europeo.



### European Commission

Transparency in the [#Brexit](#) negotiations is one of our priorities.

[@EUombudsman](#) has commended our work including the publication of 100+ negotiating documents, making [@MichelBarnier](#)'s calendar publicly available, and meeting only registered lobbyists.

<https://ombudsman.europa.eu/en/press-release/en/109859...>

### TRANSPARENCY IN THE BREXIT NEGOTIATIONS:



60+ speeches, 100+ negotiation documents published



written replies to 10,000+ citizen enquiries



30 meetings with national Parliaments



150+ events for EU citizens in 50+ locations across the UK



650+ stakeholder meetings



200+ meetings with the Council and the European Parliament

visits to all member states during negotiations



La transparencia en las negociaciones del Brexit es una de nuestras prioridades.

La Defensora del Pueblo Europeo ha elogiado nuestra labor, que incluye la publicación de más de 100 documentos de negociación, el hacer público el calendario de Michel Barnier y el organizar reuniones exclusivamente con grupos de presión registrados.

## 2.2 Transparencia de las actividades de los grupos de presión

En un análisis exhaustivo sobre el modo en que la Comisión Europea aplica sus normas relativas a las «puertas giratorias», la Defensora del Pueblo constató que en algunos aspectos clave había deficiencias. En consecuencia, formuló una serie de [propuestas](#) orientadas a garantizar un enfoque más sistemático y eficaz para gestionar situaciones en las que los antiguos miembros de su personal se trasladen al sector privado, o empleados del sector privado pasen a la Comisión. El objetivo de la Defensora del Pueblo es evitar situaciones como el cabildeo de antiguos compañeros o el acceso indebido a información confidencial. La Comisión se comprometió a poner en práctica muchas de las propuestas de la Defensora del Pueblo. Entre ellas, la de solicitar a la persona que pasa al sector privado más información sobre la organización a la que va a incorporarse y más detalles sobre la naturaleza de su nuevo trabajo.

a la Comisión en materia de políticas. La Comisión respondió positivamente, comprometiéndose a publicar los órdenes del día de las reuniones, las actas y las propuestas de los participantes en relación con el grupo anterior, y se comprometió a aplicar en el futuro, para cualquier grupo de estas características, las mismas normas de transparencia que a los grupos de expertos.

A raíz de una [investigación](#) realizada con motivo de una reclamación, la Defensora del Pueblo solicitó a la Secretaría General del Consejo de la UE que mantuviese un registro completo de cualquier reunión celebrada entre grupos de presión y el presidente del Consejo Europeo o miembros de su gabinete. Sostuvo asimismo que los miembros del gabinete del presidente solo deberían reunirse, o asistir a eventos que organicen, con representantes de intereses o lobistas inscritos en el Registro de transparencia.



**Aidan O'Sullivan**

In 2015 [@EUombudsman](#) urged [@JunckerEU](#) for more transparency on assessments of new Commissioner jobs. Today it was implemented for first time...

<https://ombudsman.europa.eu/en/correspondence/en/60612>

En 2015, la Defensora del Pueblo Europeo instó al presidente de la Comisión Europea, Jean-Claude Juncker, a aplicar mayor transparencia a las evaluaciones de los nuevos puestos de comisarios salientes. Hoy su recomendación ha sido aplicada por primera vez.



**European Ombudsman**

We welcome [@eucopresident](#) publication of meetings with lobbyists, however next [#EU](#) President should also publish their cabinet's meetings with lobbyists <https://europa.eu/!Yx74PC>

Celebramos la publicación por parte del presidente del Consejo Europeo de las reuniones mantenidas con los grupos de presión; sin embargo, el próximo presidente del Consejo Europeo debería publicar asimismo las reuniones de su gabinete con los grupos de presión.

La Defensora del Pueblo examinó asimismo la transparencia de los «órganos consultivos» que influyen en la elaboración de las políticas de la UE. La [investigación](#) se centró en el «Grupo de personalidades» creado por la Comisión para asesorar sobre el modo en que la UE puede apoyar la investigación relacionada con la política común de seguridad y defensa. Una ONG, la Red Europea Contra el Comercio de Armas, se quejó ante la Defensora del Pueblo Europeo de la falta de transparencia relacionada con el Grupo de personalidades. La Defensora del Pueblo constató que, teniendo en cuenta el objetivo del grupo, debería aplicar las mismas normas de transparencia que a los «grupos de expertos» convencionales, que asesoran

## 2.3 Acceso a documentos

Al igual que en años anteriores, el mayor porcentaje de investigaciones se refiere a cuestiones relacionadas con la transparencia, como las reclamaciones sobre el acceso a documentos. Los reclamantes en cuestión buscan documentos que pueden ser de todo tipo, desde actas de reuniones hasta dictámenes jurídicos y documentos preparatorios. A la hora de considerar estas investigaciones, la Defensora del Pueblo tiene en cuenta si existe un interés público superior que justifique la concesión de acceso público, o si hay otros factores que pesen más que estos, por ejemplo, cuando los documentos forman parte de una investigación en curso realizada por una institución.

Un académico [presentó una reclamación](#) a la Defensora del Pueblo Europeo después de que la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA) le denegase el acceso a determinados documentos relativos a reuniones que había mantenido con representantes del sector sobre un tema concreto. La Defensora del Pueblo examinó el asunto y constató que la ESMA poseía notas internas sobre estas reuniones que podría haber divulgado. La ESMA procedió entonces a la publicación parcial de ocho documentos. La Defensora del Pueblo Europeo solicitó que, en el futuro, la ESMA indicase si su biblioteca de información al público en línea contiene registros detallados de sus reuniones con los grupos de presión.

Otro expediente [se refería](#) a documentos relativos a reuniones entre la comisaria de Justicia, Consumidores e Igualdad de Género y grupos de presión. Tras seis meses sin respuesta alguna de la Comisión, el reclamante decidió dirigirse a la Defensora del Pueblo Europeo. Después de que la Defensora del Pueblo iniciase una investigación, la Comisión concedió acceso parcial a los documentos, lo que le permitió cerrar el caso.

En otra serie de investigaciones, la Defensora del Pueblo constató que debía concederse acceso público a los documentos solicitados. Entre estos figuraba el [dictamen jurídico](#) de la Comisión sobre la creación de una Fiscalía Europea; un [informe](#) de la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF), en poder del Banco Europeo de Inversiones, sobre el hecho de que el dinero prestado al fabricante alemán de automóviles Volkswagen se había utilizado para fabricar dispositivos que falseaban los resultados de las pruebas de emisiones; y [documentos](#) del Parlamento Europeo sobre la revisión de la lista de gastos que pueden sufragarse con pagos de dietas a los diputados al Parlamento.

## 2.4 Derechos fundamentales

La Defensora del Pueblo recibe a menudo reclamaciones relativas a derechos fundamentales tales como la igualdad, la no discriminación y el derecho a ser oído.

La Defensora del Pueblo trató un [expediente](#) relativo al modo en que los entrevistadores y los intérpretes de la Oficina Europea de Apoyo al Asilo (EASO) realizan las entrevistas a los solicitantes de asilo. El reclamante, la ONG Advocates Abroad, manifestó su honda preocupación por una entrevista concreta con un solicitante de asilo que posteriormente fue deportado. La EASO reconoció que el entrevistador había mantenido una línea de interrogatorio inadecuada y que la actuación del intérprete había sido problemática.

En respuesta, la EASO señaló que crearía un mecanismo de reclamaciones, una medida celebrada por la Defensora del Pueblo Europeo, que indicó que el mecanismo debería entrar en funcionamiento a la mayor brevedad posible. Para evitar problemas similares en el futuro, la Defensora del Pueblo Europeo pidió a la

EASO que informase a las autoridades nacionales, de forma inmediata y sistemática, en caso de que tuviese constancia de que se hubieran producido errores importantes durante las entrevistas con los solicitantes de asilo.

Otro expediente se refería al modo en que la Comisión gestionó una [reclamación](#) sobre la posible infracción, por parte de Italia, de la Directiva relativa a la igualdad racial y las condiciones de alojamiento del pueblo romaní. La organización reclamante, Amnistía Internacional, planteó el asunto a la Comisión en 2012. Posteriormente, la Comisión abrió un procedimiento «EU Pilot» para investigar el asunto. Al cabo de casi seis años, la Comisión no había tomado aún una decisión sobre si iniciar un procedimiento formal de infracción contra Italia, una demora que llevó a la ONG a dirigirse a la Defensora del Pueblo. La Defensora consideró que la demora no era injustificada, pero instó a la Comisión a tomar una posición al respecto lo antes posible.

**Dan Merly-Sobovitz**

Thank you @EUombudsman for taking a moral stance on equality of #LGBT & #surrogacy children. Unfortunately this Strategic Investigation is too late for my children but I hope it will pave the way for future #RainbowFamilies #LovelsLove

Gracias, Defensora del Pueblo Europeo, por posicionarse moralmente en lo que respecta a la igualdad de los LGBT y los niños nacidos por gestación subrogada. Lamentablemente, esta investigación estratégica llega demasiado tarde para mis hijos, pero espero que marque el camino para el futuro.

Tras recibir información por parte de miembros del personal, la Defensora del Pueblo [escribió](#) al Parlamento, al Consejo y a la Comisión para interesarse sobre las políticas internas respecto al derecho a la baja de los miembros del personal que han tenido hijos por gestación subrogada. El objetivo de la iniciativa era ayudar a las instituciones de la UE a velar por los intereses de los menores en sus políticas de personal. Los miembros del personal que se pusieron en contacto con el Defensor habían hecho hincapié en las incoherencias entre las diferentes instituciones de la UE en lo relacionado a los permisos para empleados que habían tenido hijos por gestación subrogada.

La Comisión respondió que, desde 2012, su práctica habitual ha consistido en conceder, de manera *ad hoc*, una baja de veinte semanas, el mismo período que se concede a los miembros del personal que se convierten en padres al adoptar. Declaró su intención de formalizar esta práctica. El Consejo respondió que aplicaría la práctica de la Comisión, mientras que el Parlamento declaró estar preparado para iniciar un diálogo interinstitucional con el fin de adoptar un enfoque común en relación con este tema.

Otra investigación dio lugar a que la Comisión modificara su práctica de evaluación de las cualificaciones académicas. El cambio vino tras una [reclamación](#) relativa a la decisión de la Comisión de rechazar una candidatura a un período de prácticas porque la persona en cuestión había obtenido su licenciatura en dos años en lugar de en tres. Mientras la investigación se encontraba aún en curso, la Comisión admitió al reclamante en el procedimiento de selección y en la actualidad acepta a candidatos que han obtenido una licenciatura estándar en menos de tres años.

**European Ombudsman**

@EU\_Commission changed its practice for assessing academic qualifications of #EUtrainees.

Do you have a three-year degree obtained in less than three years? You are now eligible to apply!

Read more about @EUombudsman's decision here: <https://europa.eu/!gu43Yu>



La Comisión Europea ha cambiado su modo de evaluar los títulos académicos de los candidatos a un período de prácticas.

¿Conseguiste un diploma de tres años en menos tiempo? ¡Ahora puedes presentar tu solicitud!

## 2.5 Consideraciones éticas

La administración pública de la UE cuenta con numerosas normas en vigor para evitar conflictos de interés u otras infracciones de carácter ético. La función del Defensor del Pueblo Europeo es asegurarse de que las normas se aplican, así como ayudar a las instituciones a evitar la impresión de que se puedan producir errores en cuestiones de ética.

La ONG foodwatch [presentó una reclamación](#) a la Defensora del Pueblo sobre el patrocinio empresarial de la Presidencia rumana de la UE. La Defensora del Pueblo pidió al Consejo que estudiara la posibilidad de modificar sus directrices para que los Estados miembros que ocupan la Presidencia del Consejo aborden la problemática del patrocinio privado.

Una [investigación](#) sobre la negativa de la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (EFSA) a conceder acceso público a las declaraciones de interés de sus puestos directivos de nivel intermedio desembocó en la adopción, por parte de la EFSA, de una nueva política de transparencia. Con arreglo a la política revisada, las declaraciones de interés de todos sus directivos operativos pasan a estar a disposición del público.

La EFSA también atendió la solicitud de la Defensora del Pueblo de publicar las declaraciones de intereses de su director científico, su coordinador científico principal y su asesor político principal. La Defensora del Pueblo celebró el hecho de que la EFSA disponga también de un sistema adecuado para tramitar el acceso a las solicitudes de documentos.

La Defensora del Pueblo [confirmó](#) su conclusión de que el proceso de nombramiento del funcionario de mayor rango de la Comisión se vio viciado por cuatro episodios de mala administración. Pidió a la Comisión que pusiese en práctica un procedimiento específico para el nombramiento de su Secretario General a fin de evitar que pudiera volver a producirse una situación similar. Este debe incluir la publicación del anuncio de vacante y la publicación del nombramiento en el orden del día de la reunión semanal de comisarios con la suficiente antelación para que pueda ser debatida debidamente. 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 una cronología bien definida.

## 2.6 Agencias y otros órganos de la UE

A lo largo de los años, la Defensora del Pueblo ha llevado a cabo varias investigaciones que concernían a la Agencia Europea de Medicamentos (EMA), con el fin de mejorar la transparencia en torno a cuestiones de salud pública. Esto ha redundado en un mayor nivel de transparencia en ámbitos tales como los ensayos clínicos. Sobre la base de esta buena cooperación con la EMA, la Defensora del Pueblo abrió una investigación de oficio sobre el modo en que la EMA se relaciona con las empresas farmacéuticas antes de que estas soliciten autorizaciones para comercializar sus medicamentos. La investigación, que también incluyó una consulta pública, llevó a la EMA a introducir medidas con el fin de mejorar la interdependencia y la objetividad del proceso. [La EMA acordó](#) introducir un registro de asesoramiento científico en relación con los medicamentos en el proceso de autorización comercial. Este dictamen se hará público una vez que se autorice la venta del medicamento en Europa. La EMA afirmó también que, en la mayor medida posible, los expertos que intervienen de manera destacada asesorando a las empresas farmacéuticas en la fase de solicitud previa a la comercialización no serán los que redacten el informe de evaluación de la EMA correspondiente a un nuevo medicamento.



### The Consumer Voice

Great that @EMA agrees to make scientific advice on medicines more transparent & independent. To truly boost consumers' trust in medicines, reports about interactions between the EMA and pharma companies must go in to the details, as we've asked before (<http://bit.ly/2KR0Nve>)

Es una excelente noticia que la Agencia Europea de Medicamentos acuerde mejorar la transparencia y la independencia del asesoramiento científico sobre medicamentos. Para que aumente realmente la confianza de los consumidores en los medicamentos, los informes sobre las interacciones entre la EMA y las empresas farmacéuticas deben ser exhaustivos, como hemos solicitado en ocasiones anteriores.

Una empresa española [presentó una reclamación](#) a la Defensora del Pueblo después de que la Agencia de Seguridad de las Redes y de la Información de la Unión

Europea (ENISA) no respondiese a las preguntas que esta hizo cuando estaba preparando una oferta para un contrato cuyo objeto era la organización de un evento, a pesar de que la ENISA había respondido a las preguntas de otro licitador. La Defensora del Pueblo constató mala administración y recomendó a la ENISA que compensase al reclamante por el tiempo y los recursos invertidos en la preparación de la licitación. La ENISA aceptó la propuesta de la Defensora del Pueblo y ofreció a la empresa un pago *ex gratia* de 2 500 euros. El reclamante se consideró satisfecho con el resultado y la Defensora del Pueblo Europeo cerró el caso.

El Servicio Europeo de Acción Exterior fue objeto de una [reclamación](#) tras negarse a conceder pleno acceso público a documentos relativos al Panel de Tecnología Global (Global Tech Panel), un panel que reúne a líderes en los ámbitos de la tecnología, la sociedad civil y la diplomacia para abordar los retos mundiales. Un periodista de investigación había solicitado acceso a todos los documentos relacionados con el Panel. Se dirigió a la Defensora del Pueblo dado que el SEAE, si bien le había concedido acceso a cuatro documentos, había censurado partes considerables de estos. El SEAE aceptó entonces divulgar más contenido de los documentos, decisión que la Defensora del Pueblo acogió con satisfacción.



#### European Ombudsman

We welcome @EU\_EEAS decision to grant an investigative journalist increased access to #GlobalTechPanel documents, as a result of one of our inquiries.

<https://europa.eu/!MB76Rn>



Acogemos con satisfacción la decisión del Servicio Europeo de Acción Exterior de conceder a un periodista de investigación un mayor acceso a los documentos del Panel de Tecnología Global (Global Tech Panel), como resultado de una de nuestras investigaciones.

## 2.7 Contratos y subvenciones de la UE

El Defensor del Pueblo Europeo tramita todos los años varios asuntos relacionados con el modo en que la Comisión gestiona proyectos financiados por la UE, normalmente a partir de problemas detectados en las auditorías. Si en una auditoría se pone de manifiesto un problema, la Comisión tiene el deber de recuperar los fondos. Sin embargo, en ocasiones, debido a malentendidos o a errores en la auditoría, la recuperación de fondos puede no estar justificada. La Defensora del Pueblo está en condiciones de ayudar a encontrar soluciones en estos casos, ya que tiene poder para inspeccionar todos los documentos relacionados.

Una empresa alemana [recurrió](#) a la Defensora del Pueblo cuando la Comisión recuperó unos 100 000 euros de dicha empresa. Entre 2010 y 2014, la empresa participó en un proyecto financiado por la UE en Namibia, cuyo objetivo era desarrollar la capacidad de las autoridades nacionales de dicho país para gestionar fondos y programas de la UE. La Comisión recuperó el dinero después de que en una auditoría se considerara que los costes relacionados con el personal no eran

subvencionables, ya que algunos empleados no tenían las cualificaciones adecuadas y/o habían trabajado en días festivos, infringiendo así la legislación de Namibia. La Defensora del Pueblo señaló que, aunque el contrato recomendaba que los empleados tuvieran dichas cualificaciones, no se trataba de un requisito. Tras la intervención de la Defensora del Pueblo, la Comisión pagó 97 461 euros al reclamante.

Otro [asunto](#) se refería al modo en que la Comisión Europea había gestionado una auditoría de los gastos presentados en tres proyectos financiados por la UE. La Comisión solicitó al reclamante que presentara más pruebas para justificar los gastos de personal y otras actividades. Posteriormente decidió recuperar los gastos de personal al determinar que los documentos adicionales presentados por el reclamante no ofrecían información suficientemente fiable. La Defensora del Pueblo consideró que la Comisión había actuado de manera desproporcionada al rechazar todos los gastos de personal. A fin de evitar incidencias similares en el futuro, solicitó a la Comisión que elaborase una

lista clara de documentos que pueden servir como justificantes alternativos fiables, por si se da el caso de que en una auditoría realizada posteriormente se determina que el sistema de registro del tiempo empleado por una organización que lleva a cabo un proyecto o ejecuta un contrato no es fiable.

La Defensora del Pueblo también puede analizar los problemas de los procedimientos de contratación pública. Un [asunto](#) se refería al procedimiento de contratación pública de un contrato financiado por la UE, gestionado por la delegación de la UE en Bolivia. La delegación informó al reclamante, una consultora alemana, que había obtenido el contrato, pero que no se firmaría hasta que hubiese transcurrido un plazo suspensivo obligatorio de siete días. El reclamante fue advertido de que, si la información recibida durante el

plazo suspensivo justificaba la realización de un examen más exhaustivo de las licitaciones, sería notificado de inmediato. Un mes más tarde, la delegación informó al reclamante de que había elegido una empresa cuya oferta había sido rechazada inicialmente. La Defensora del Pueblo constató que no había mala administración en cuanto al modo en que la delegación había evaluado la oferta inicialmente rechazada. Sin embargo, consideró que la delegación debería haber informado al reclamante de que había recibido información de otro licitador durante el plazo suspensivo que podría afectar a la adjudicación del contrato. A petición de la Defensora del Pueblo, la delegación indicó que compensaría al reclamante por el tiempo y los recursos empleados, tras el plazo suspensivo, en la preparación de los documentos justificativos de la oferta.

## 2.8 La participación de la ciudadanía en la formulación de políticas de la UE

La Defensora del Pueblo insiste en el derecho de la ciudadanía a intervenir en el proceso democrático de la UE, por ejemplo, participando en consultas públicas o informándose sobre políticas o leyes. Para ello, es necesario que los ciudadanos perciban que la administración pública de la UE también trabaja para ellos. Esto significa que la sociedad debe poder comunicarse eficazmente con la administración de la UE en las veinticuatro lenguas oficiales de la UE.

Con este fin, la Defensora del Pueblo Europeo ha redactado un proyecto de directrices sobre el uso de las lenguas en los sitios web de las instituciones de la UE, sobre la base de 286 respuestas a su [consulta pública](#) sobre la cuestión. Las directrices se enviaron a una serie de órganos de la UE para que presentaran sus observaciones, la mayoría de los cuales respondieron antes de final de año. La Defensora del Pueblo tiene previsto ultimar las directrices durante la primera mitad de 2020. Entre otras, figuran las siguientes propuestas: que las instituciones tengan una política lingüística específica, que el ciudadano pueda recibir una respuesta en la misma lengua oficial de la UE en la que se haya dirigido a una institución y que las instituciones consideren el uso de la traducción automática cuando sea posible.

La Defensora del Pueblo utilizó también investigaciones basadas en reclamaciones para promover el objetivo de garantizar que las lenguas oficiales de la UE sean utilizadas por las instituciones en la mayor medida posible. Una pequeña empresa francesa [presentó una reclamación](#) a la Defensora del Pueblo Europeo porque las páginas

web de la Comisión sobre «alimentos nuevos» (tipos de alimentos que se fabrican siguiendo técnicas nuevas) estaban únicamente en inglés. Durante la investigación de la Defensora del Pueblo, la Comisión empezó a traducir a más idiomas la información sobre el procedimiento de autorización de alimentos nuevos. También se revisaron las páginas web para incluir la información de que las solicitudes pueden ser presentadas en cualquier lengua de la UE.



**European Ombudsman**

Our multilingual staff is ready to help you in any of the EU's 24 languages. Happy European day of languages!

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich    Europäischer Bürgerbeauftragter  
European Ombudsman    Europäische Ombudsmanin/Ombudsman Europäisch  
Evropský veřejný ochránce práv    Ευρωπαϊκός Διαμεσολαβητής  
Európska Ombudsmanka    Europese Ombudsman  
Proveedor de Justicia Europea    Europeiska Ombudsmannen  
Europos Ombudsmenas    Euroopan Oikeusasiainmies    Európai Ombudsman  
Ombudsmanul European    Evropski varuh žilovekovih pravic  
Euroopa Ombudsman    Европейският омбудсман    Médiateur Européen  
Ombudsman Ewropejski    Eiropas Ombuds    Mediatore Europeo  
Defensor del Pueblo Europeo    Európska Ombudsmanica

Nuestro personal multilingüe puede ayudarle en cualquiera de las veinticuatro lenguas de la UE. ¡Feliz Día Europeo de las Lenguas!

3

---

# Comunicación y cooperación

## 3.1 Comunicación



La Defensora del Pueblo, Emily O'Reilly, realizó un vídeo para animar a los ciudadanos a votar en las elecciones europeas en mayo de 2019.

La Oficina del Defensor del Pueblo reforzó su comunicación en línea en 2019, utilizando la página de inicio de su sitio web para destacar las investigaciones que tuvieron una conclusión positiva. La «historia principal» del sitio web se actualiza periódicamente con el fin de presentar actualizaciones relacionadas con una investigación de la Defensora del Pueblo. De este modo se proporciona información de fácil comprensión sobre las actividades del Defensor del Pueblo. Entre otros ejemplos, cabe mencionar una historia sobre las medidas adoptadas por la [Agencia Europea de Medicamentos](#) en respuesta a una investigación de la Defensora del Pueblo, que supuso un mayor nivel de transparencia e independencia en el asesoramiento científico en materia de medicamentos, y un [mensaje](#) de agradecimiento a cientos de personas que se pusieron en contacto con la Defensora del Pueblo para apoyar una de sus investigaciones.

Las actividades del Defensor del Pueblo Europeo en Twitter, LinkedIn e Instagram también aumentaron. La Oficina utiliza estas redes sociales para informar de manera clara y atractiva sobre sus actividades, sobre a quién puede ayudar y sobre sus logros principales. Las redes sociales también destacaron el papel de la Defensora del Pueblo Europeo en relación con

cuestiones más generales, como el seguimiento de la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, y se adhirieron a las demás instituciones de la UE en la celebración de fechas importantes, como el décimo aniversario de la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE.

En 2019, el canal que registró un mayor crecimiento fue Instagram, el número de seguidores aumentó un 47 % durante el año. En LinkedIn, el aumento fue de un 21 %, mientras que en Twitter, donde la Oficina tiene el mayor número de seguidores, este pasó de 22 600 a finales de 2018 a 26 300 en diciembre de 2019, lo que representa un aumento del 16 %.

El principal acto presencial de la Defensora del Pueblo, al margen de la comunicación en línea, es la conferencia de prensa anual en la que la institución presenta el informe anual del año anterior y anuncia nuevas investigaciones importantes. En 2019, la conferencia de prensa se centró en la transparencia del proceso de toma de decisiones de los Estados miembros en Bruselas, en particular, la decisión de presentar un Informe especial para el Parlamento Europeo sobre la transparencia del proceso legislativo del Consejo.

## 3.2 Relaciones con las instituciones de la UE

### 3.2.1 Parlamento Europeo

El Parlamento Europeo es un colaborador sólido y necesario del Defensor del Pueblo Europeo. El Parlamento elige al Defensor del Pueblo y su Comisión de Peticiones le exige responsabilidades. En 2019, el Parlamento Europeo respaldó el Informe especial de la Defensora del Pueblo sobre la transparencia del proceso legislativo del Consejo, con una resolución que recibió un apoyo masivo por parte del Pleno del Parlamento. El nuevo Parlamento Europeo tomó posesión tras ser elegido en mayo de 2019. Desde entonces, la Defensora se ha reunido con el presidente del Parlamento, David Sassoli, y con los nuevos diputados al Parlamento Europeo de todos los grandes grupos políticos. Durante 2019, la Defensora del Pueblo se dirigió al Pleno del Parlamento e intervino igualmente, previa invitación, ante varias comisiones durante reuniones periódicas y audiencias técnicas. En 2019, el Parlamento reeligió a la Defensora del Pueblo Europeo en ejercicio, Emily O'Reilly, para un segundo mandato. La Defensora del Pueblo Europeo espera seguir manteniendo su fructífera relación con el nuevo Parlamento en 2020.



**David Sassoli**

Congratulations to Emily O'Reilly on her reappointment as [@EUombudsman](#). I look forward to working with her to increase transparency in the EU institutions and build citizens' trust.



Felicitó a Emily O'Reilly por su reelección como Defensora del Pueblo Europeo. Será un placer trabajar con ella en aras de aumentar la transparencia de las instituciones de la Unión Europea y generar confianza entre la ciudadanía.

### 3.2.2 Comisión de Peticiones

La Comisión de Peticiones y la Defensora del Pueblo continuaron su estrecha relación de trabajo en 2019 para garantizar que se dé respuesta a las preocupaciones de la ciudadanía al nivel adecuado. Mientras que la Defensora del Pueblo gestiona reclamaciones contra instituciones, órganos y agencias de la Unión Europea, la Comisión de Peticiones gestiona peticiones relacionadas con los ámbitos de actividad de la UE en toda Europa. La Defensora del Pueblo aprecia la estrecha cooperación con la Comisión de Peticiones anterior, y está impaciente por trabajar con los nuevos miembros a lo largo de los próximos años.



**PETI Committee Press**

[#EPlenary](#) approves joint [@EP\\_Petitions](#) [@EPInstitutional](#) report on the [@EUombudsman](#) strategic inquiry on transparency in the preparatory bodies of the Council – 479/18/81



El Pleno del Parlamento Europeo aprueba el informe conjunto de la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo y de la Comisión de Asuntos Constitucionales del Parlamento Europeo sobre la investigación de la Defensora del Pueblo Europeo en relación con la transparencia en los órganos preparatorios del Consejo – 479/18/81.

### 3.2.3 Comisión Europea

Por tratarse de la mayor institución de la UE, y dado el enorme impacto de su labor sobre la vida de millones de personas, resulta lógico que un elevado porcentaje de las reclamaciones presentadas a la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo se refieran al trabajo de la Comisión. La Comisión es el brazo ejecutivo de la labor administrativa de la UE y, por tanto, se encuentra en el punto de mira. La relación de trabajo con la Comisión dio sus frutos en varias investigaciones importantes y se mantiene el diálogo a todos los niveles. En 2019, el nuevo Colegio de Comisarios, bajo la presidencia de Ursula von der Leyen, recibió su mandato del Parlamento Europeo. La Defensora del Pueblo Europeo comprobó con satisfacción que la transparencia y la ética están incluidas en la cartera de la vicepresidenta de la Comisión, Věra Jourová, una importante novedad.



Emily O'Reilly se reunió con Michel Barnier, negociador principal de la UE del grupo de trabajo del Brexit, en Estrasburgo.

### 3.2.4 Otras instituciones, agencias y organizaciones

Con la finalidad de observar y apoyar la cultura administrativa y la cooperación interinstitucional, la Defensora del Pueblo también mantiene relaciones con las demás instituciones, órganos y agencias de la UE. En 2019, la Defensora estuvo en estrecho contacto con el Supervisor Europeo de Protección de Datos (SEPD), el Banco Central Europeo (BCE), el Banco Europeo de Inversiones (BEI), el Tribunal de Cuentas Europeo (TCE), el Comité Económico y Social Europeo y varias agencias.



#### European Central Bank

As part of [#GlobalEthicsDay](#), we heard from Mihails Kozlovs from [@EUAuditors](#) about their special report on the ethical frameworks of EU institutions, and Rosita Hickey from the [@EUombudsman](#), who shared the Ombudsman's views on integrity and good governance for public institutions.



En el marco del Día Mundial de la Ética, Mihails Kozlovs, del Tribunal de Cuentas Europeo, presentó una ponencia sobre el informe especial de la institución en relación con los marcos éticos de las instituciones de la UE. Rosita Hickey, de la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo, compartió los puntos de vista de la Defensora sobre la integridad y la buena gobernanza de las instituciones públicas.

### 3.2.5 Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

En calidad de miembro del [Marco de la UE](#), la Defensora del Pueblo protege, promueve y supervisa la aplicación, por parte de la UE, de la [Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#) (CDPD). La Defensora del Pueblo presidió el Marco de la UE en 2019.

Junto con el Foro Europeo de la Discapacidad, el Parlamento Europeo y la Agencia de los Derechos Fundamentales de la UE, la Defensora del Pueblo Europeo trabajó en el desarrollo de ideas que habrían

de presentarse a la Comisión Europea con el fin de que esta adopte una Estrategia Europea sobre Discapacidad posterior a 2020 más ambiciosa y completa. A este fin, la Oficina del Defensor participó en una audiencia, celebrada bajo los auspicios del Comité Económico y Social Europeo, y en una conferencia sobre el Día Europeo de las Personas con Discapacidad que reclamaba mejoras en la administración de la UE.

La Defensora del Pueblo Europeo realizó el seguimiento de las sugerencias de mejora, formuladas en el contexto de la investigación estratégica sobre la [accesibilidad de los sitios web de la Comisión](#) y las herramientas en línea para las personas con discapacidad. Tras examinar los esfuerzos de la Comisión para cumplir sus sugerencias, la Defensora del Pueblo acogió con satisfacción su iniciativa de incluir más información en un formato de fácil lectura. La Comisión publicó una versión de fácil lectura del [sitio web oficial de la Unión Europea](#), que es la puerta de acceso a la UE y constituye una valiosa fuente de información. También acogió con satisfacción los compromisos adicionales de la Comisión de ajustarse a normas internacionales más estrictas, y su intención de adoptar un plan de acción para la accesibilidad de los sitios web y mejorar la formación del personal.

En el ámbito de la administración digital, la Defensora del Pueblo Europeo [investigó](#) la accesibilidad de las herramientas en línea utilizadas por la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF). A raíz de una



**EESC President**

Very happy to exchange views with [@EUombudsman](#) Emily O'Reilly about our [@EU\\_EESC](#) rules of procedure and code of conduct and new [@EESC\\_SOC](#) report on the real right of persons with disabilities to vote in [#EUElections2019](#) [#thistimeimvoting](#)



El presidente del Comité Económico y Social Europeo, Luca Jahier: «Me complace intercambiar opiniones con la Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly, sobre nuestro Reglamento Interno, el código de conducta y el nuevo informe de la Sección de Empleo, Asuntos Sociales y Ciudadanía (SOC) del CESE sobre el derecho de las personas con discapacidad a votar en las elecciones europeas de mayo de 2019».



**European Ombudsman**

[#WebAccessibility](#): [@Euombudsman](#) is satisfied the [@EU\\_Commission](#) is taking steps to improve and makes six suggestions: <https://europa.eu/!rg33uW>



Accesibilidad a sitios web: la Defensora del Pueblo Europeo se muestra satisfecha con las medidas que está adoptando la Comisión Europea para introducir mejoras y formula seis sugerencias.

denuncia formulada por una persona con discapacidad visual, que no pudo informar de un caso de fraude a la OLAF, dado que su sitio web requería un método de verificación incompatible con el lector de pantalla, la Defensora del Pueblo Europeo solicitó a la OLAF que incrementara la accesibilidad de sus herramientas en línea. Tras introducir mejoras inmediatas en algunas de sus herramientas, la OLAF se comprometió a transformar las restantes herramientas de su sitio web en los próximos meses. Esto ilustra hasta qué punto una única denuncia puede tener repercusiones más amplias y traducirse en una mejora de la política general de una institución.

La Defensora del Pueblo Europeo tramitó una [reclamación](#) relativa a la respuesta de la Comisión a supuestas violaciones de los derechos humanos en un centro para personas con discapacidad en Hungría, que había sido cofinanciado por la UE. Manifestó su inquietud por el hecho de que la interpretación que efectúa la Comisión de una disposición clave de la CPDP en relación con la vida independiente entra en

contradicción con la del Comité responsable de las Naciones Unidas. Aun aceptando que la Comisión no disponía de fundamento jurídico para recuperar los fondos de la UE concedidos a la institución en este caso concreto, la Defensora del Pueblo sugirió que la Comisión abordase la cuestión del fundamento jurídico con el fin de garantizar que, en el futuro, los fondos de la UE se utilicen según lo dispuesto en la Convención. Tras efectuar varias propuestas, la Defensora del Pueblo Europeo sigue profundizando en esta cuestión, por separado, en una [reclamación](#) sobre el modo en que los Estados miembros gastan los fondos de la UE.

La Comisión [informó](#) a la Defensora del Pueblo Europeo sobre las medidas que ha adoptado para garantizar que los padres de niños con necesidades educativas especiales sin acceso a las Escuelas Europeas no tengan que sufragar sus gastos educativos. La Comisión afirmó que cubriría íntegramente la totalidad de dichas tasas y que asumiría la iniciativa en lo relativo a la modificación de las directrices pertinentes sobre el modo en que otras instituciones de la UE abordan esta cuestión.

### 3.3 Red Europea de Defensores del Pueblo

El evento central del ejercicio de la Red Europea de Defensores del Pueblo, que consta de noventa y seis oficinas en treinta y seis países europeos y la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo, fue la conferencia anual celebrada en abril. La conferencia se celebró en el Parlamento Europeo en Bruselas y reunió a miembros de la Red con representantes de las instituciones de la UE y organizaciones con sede en Bruselas.

En la sesión pública de la conferencia se analizó cómo reforzar la participación de la ciudadanía en el proceso democrático. Celebrada justo en vísperas de las elecciones europeas, la sesión examinó nuevas iniciativas en materia de movilización pública y participación en la vida ciudadana, y cómo las estructuras y las instituciones existentes tienen que adaptarse a ellas, en particular, el papel que deben desempeñar los defensores del pueblo. La conferencia analizó también cuestiones de actualidad pertinentes para el trabajo de los defensores del pueblo, como el cambio demográfico o las nuevas normas de la UE en materia de protección de datos, así como los «poderes blandos» a disposición de las instituciones de los defensores del pueblo.



La Defensora del Pueblo Europeo durante la Conferencia de la Red Europea de Defensores del Pueblo, celebrada en el Parlamento Europeo en Bruselas.

La motivación para organizar las conferencias de la Red Europea de Defensores del Pueblo en Bruselas tiene que ver, en parte, con la intención de capitalizar la experiencia de las instituciones de la UE allí ubicadas. A este fin, la conferencia de 2019 incluía una serie de sesiones conjuntas con SOLVIT, la red coordinada por la Comisión Europea que ayuda a personas y organizaciones que se enfrentan a problemas transfronterizos en la UE.

La Red Europea de Defensores del Pueblo siguió centrándose en iniciativas e investigaciones realizadas en paralelo entre las oficinas de defensores del pueblo interesadas. En julio de 2019, la Defensora del Pueblo dio por concluida una iniciativa estratégica mediante la cual se habían analizado los mecanismos de denuncia en los Estados miembros de la UE por cuestiones relativas a los Fondos Estructurales y de Inversión de la UE. Siete oficinas nacionales de defensores del pueblo trabajaron conjuntamente con la Defensora del Pueblo Europeo en la iniciativa. En su escrito de conclusiones, la Sra. O'Reilly animaba a la Comisión a intensificar su seguimiento de los mecanismos de denuncia y a prestar atención al modo en que tramita directamente las reclamaciones, así como a hacer pleno uso de sus competencias para solucionar los problemas sirviéndose de los mecanismos de denuncia de los Estados miembros.



**European Ombudsman**

'What happens in Brussels, should not stay in Brussels. We need to use as many channels as possible to reach and communicate with citizens' says @maitepagaza #ENO2019

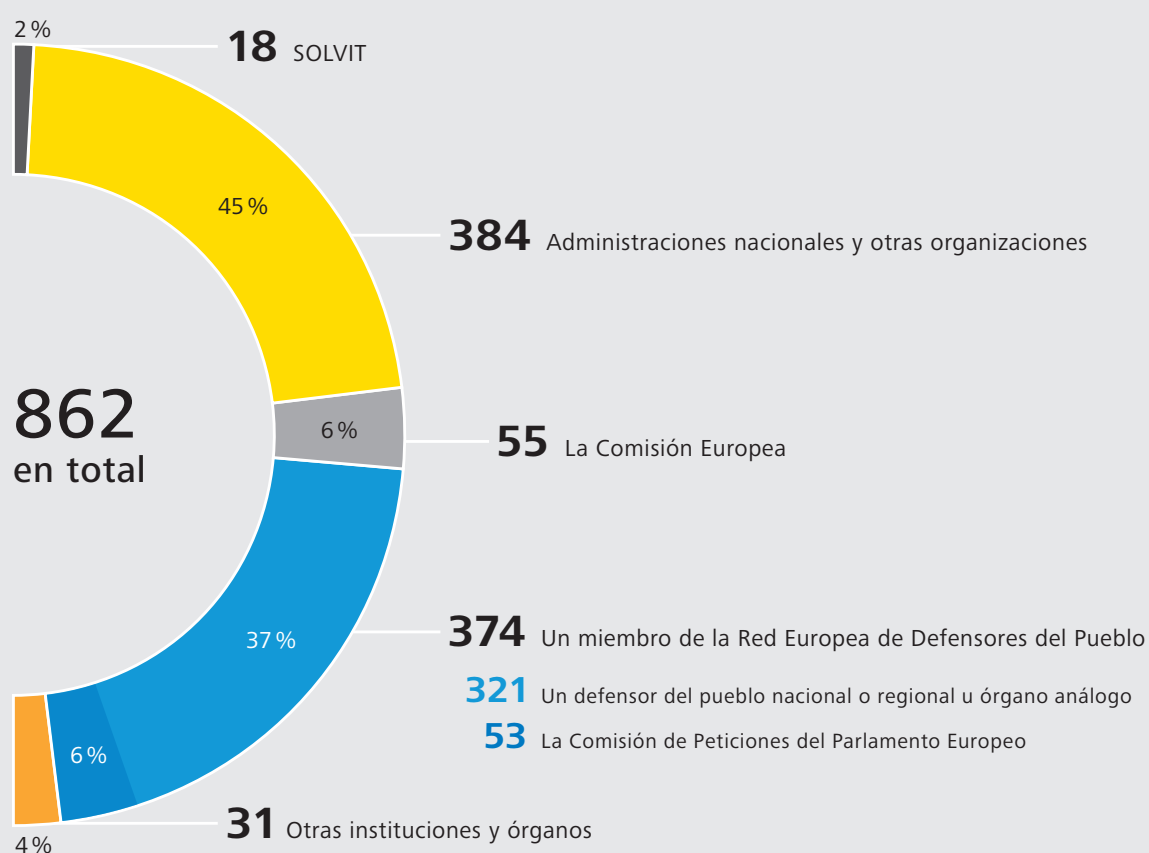


«Lo que ocurre en Bruselas no debe quedarse solo en Bruselas. Tenemos que utilizar tantos canales como sea posible para llegar a los ciudadanos y comunicarnos con ellos», afirma Maite Pagazartundúa, diputada al Parlamento Europeo, durante la conferencia de la Red Europea de Defensores del Pueblo de 2019.



Debates durante el grupo de trabajo conjunto Red-SOLVIT.

## Reclamantes a los que el Defensor del Pueblo Europeo recomendó ponerse en contacto con otras instituciones y órganos en 2019 y reclamaciones transferidas



A lo largo del año, el procedimiento de consulta siguió siendo un recurso valioso. En virtud del mismo, la Defensora del Pueblo Europeo asiste a los miembros de la Red, poniéndose en contacto con otras instituciones de la UE para obtener respuestas específicas en materia de Derecho de la UE. El Defensor Parlamentario del Pueblo de Dinamarca envió una de estas consultas, referida a cómo deben aplicarse en los Estados miembros de la UE las normas comunitarias sobre el acceso a información medioambiental. Otra pregunta del Defensor del Pueblo Federal belga se refería a los visados de entrada para los familiares de ciudadanos de la UE que no son miembros de la UE, y al modo en que se aplica la Directiva relativa a los derechos de los ciudadanos en tales casos.



**EP Suomessa**

Vielä ehdit mukaan! Onko avoimuudella rajat? Aiheesta [@Eurooppasaliissa](#) 6.6. klo 10-11.30 Mukana [@EUombudsman](#) Emily O'Reilly, [@oikeuskansleri](#), [@oikeusasiamies](#), [@HeidiHautala](#) & Transparency Intl Suomen pj. Korhonen. Juonto [@ooseuri](#). Infoa ja ilmoittaudu: <http://eptwitter.eu/qhGb>








La Oficina de Información del Parlamento Europeo en Finlandia organizó un debate sobre los límites de la transparencia en la Casa de Europa, el día 6 de junio, con presencia de la Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly, el canciller de Justicia de Finlandia, el Defensor Parlamentario del Pueblo de Finlandia, la diputada al Parlamento Europeo Heidi Hautala y el presidente de Transparency International Finland, Jaakko Korhonen. Moderado por el periodista Olli Seuri.



La publicación *La Red de cerca 2019* recoge los aspectos más destacados de la conferencia de la Red Europea de Defensores del Pueblo de 2019.

En diciembre se celebró en Lisboa (Portugal) una reunión regional de la Red Europea de Defensores del Pueblo. La reunión congregó a representantes de las oficinas de defensores del pueblo de Bulgaria, Chipre, Malta, Portugal y España, así como a representantes de la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo. En ella se hizo balance de la investigación sobre los Fondos Estructurales y se analizaron posibles temas para futuras investigaciones en paralelo.

La Sra. O'Reilly viajó a Helsinki, prosiguiendo con sus visitas periódicas a las oficinas de sus homólogos nacionales, donde se reunió tanto con el Defensor Parlamentario del Pueblo de Finlandia como con el canciller de Justicia. Los temas principales de la visita, que tuvo lugar en junio, fueron la transparencia, la adopción de legislación en el Consejo de la UE y la transparencia en la relación con los grupos de presión o *lobbies*.

## 3.4 Premio a la buena administración

En junio, la Defensora del Pueblo presidió la ceremonia de la segunda edición del Premio a la buena administración. Cincuenta y cuatro proyectos de las principales instituciones de la UE, así como numerosas agencias y otros órganos eran candidatos al premio. El Premio global a la buena administración recayó en los equipos de la Comisión Europea encargados de las iniciativas de la UE sobre residuos plásticos: la reducción de la contaminación y la concienciación sobre el problema.

En la ceremonia, que tuvo lugar en Bruselas, la Defensora del Pueblo también concedió premios en seis categorías temáticas, entre las que figuraban la comunicación y la administración abierta. Entre los ganadores por categorías cabe mencionar un proyecto innovador de Europol, que utiliza la inteligencia



La ceremonia de entrega del Premio a la buena administración se celebró en la Biblioteca Solvay de Bruselas.



Emily O'Reilly, en un momento de la ceremonia.

colectiva para ayudar a localizar a menores víctimas de explotación sexual, así como un proyecto de la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria para concienciar sobre las amenazas a la supervivencia de las abejas. Un grupo de miembros del personal del Parlamento Europeo ganó un premio especial por su campaña, en la estela del movimiento #MeToo, sobre la tolerancia cero frente al acoso sexual en el lugar de trabajo.

La Defensora del Pueblo presentó el Premio a la buena administración en 2017 para reconocer la excelencia en el servicio público de la UE y fomentar el intercambio de buenas ideas y buenas prácticas. Además de los premiados mencionados anteriormente, entre los cincuenta y cuatro candidatos figuraban también proyectos sobre la simplificación de la presentación de solicitudes de financiación de la UE, la presentación innovadora de conceptos relativamente nuevos (como la ética digital), la introducción de políticas ecológicas internas y la información proactiva a la ciudadanía sobre sus derechos en el seno de la UE.

Un consejo asesor independiente evaluó las nominaciones en un primer momento, y la Defensora del Pueblo, Emily O'Reilly, eligió a los premiados partiendo de las listas de proyectos preseleccionados.



#### European Ombudsman

And we have the overall WINNERS @EU\_ENV & @EU\_Growth for their comprehensive strategy for reducing plastics pollution and the awareness-raising campaign for the use of single-use plastics #EOaward



Premio a la buena administración: Y tenemos a los ganadores: La Dirección General de Medio Ambiente (ENV) y la Dirección General de Mercado Interior, Industria, Emprendimiento y Pymes (GROW), por su exhaustiva estrategia para la reducción de la contaminación de residuos plásticos y la campaña de sensibilización sobre la utilización de plásticos de un solo uso.



#### Vytenis Andriukaitis

So proud of my colleagues in @Food\_EU @EU\_Health @ECDC\_EU @EFSA\_EU and in all the other services of the @EU\_Commission nominated for #EOaward ! So happy to share this moment with you. Kudos to all My speech <https://europa.eu/hc69uh>



Muy orgulloso de mis compañeros de trabajo de la DG Salud y Seguridad Alimentaria (SANTE) de la Comisión Europea, el Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades, la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria y de todos los demás servicios candidatos al Premio a la buena administración. Feliz de poder compartir este momento con vosotros. Felicidades para todos.

4

---

## Reclamaciones y asuntos: servicio al interés público

La misión del Defensor del Pueblo Europeo consiste en garantizar que la administración de la UE sirva al interés público, así como en ayudar a quienes encuentren problemas con las instituciones de la UE.

La gran mayoría del trabajo de la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo se basa en las reclamaciones que recibe. Aun cuando la Defensora del Pueblo no abra una investigación, la Oficina intenta ayudar a todas aquellas personas que precisen asistencia.

La Defensora del Pueblo también cursa investigaciones e iniciativas estratégicas de más calado cuando considera que existen motivos para ello. La Defensora del Pueblo inicia investigaciones de oficio sobre estos asuntos, tanto si ha identificado un problema sistémico de interés público como si ha recibido una o más reclamaciones sobre una cuestión de relevancia sistémica.

El sitio web del Defensor del Pueblo, cuya versión actual data de 2018, tiene una interfaz sencilla para posibles reclamantes, pero los ciudadanos también pueden

utilizar canales de comunicación clásicos para ponerse en contacto con nuestra Oficina. Para el próximo año están previstas mejoras, incluidas algunas que conciernen al sistema de reclamación en línea.

El Defensor del Pueblo se compromete a comunicarse con los ciudadanos que se dirijan a la institución en los 24 idiomas oficiales de la UE, como lo demuestran tanto la diversidad del equipo que tramita expedientes como el sitio web de la institución. El sitio web también se ha concebido para cumplir normas estrictas de accesibilidad para personas con discapacidad.

La Defensora del Pueblo Europeo también ha mejorado el procedimiento acelerado («Fast-Track») para gestionar reclamaciones sobre el acceso público a documentos en posesión de las instituciones de la UE. Gracias al procedimiento acelerado, estas reclamaciones se gestionan ahora tres veces más rápido, lo cual es importante puesto que con frecuencia se trata de cuestiones en las que el factor tiempo es determinante.

## 4.1 Tipología y origen de las reclamaciones

### 4.1.1 Resumen de las reclamaciones e investigaciones estratégicas

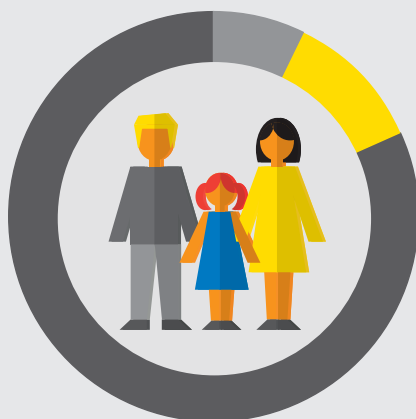
La Defensora del Pueblo Europeo solo puede abrir una investigación a partir de reclamaciones que correspondan a su ámbito de competencias y cumplan los «criterios de admisibilidad» necesarios, como son que el reclamante tiene que intentar resolver el problema previamente con la institución afectada. La Oficina del Defensor del Pueblo Europeo se esfuerza, no obstante, por ayudar a todos los reclamantes. Además de este enfoque flexible en la tramitación de las reclamaciones, se ha conseguido una reducción constante del tiempo necesario para completar las investigaciones.

Los temas sobre los que trabaja la Oficina dependen del ámbito de competencias de la Defensora del Pueblo y de las reclamaciones recibidas, dado que estas representan la mayor parte de los expedientes. 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 2019

**19 619**

Ciudadanos a los que se ayudó



**16 045**

Consejos a ciudadanos a través de la guía interactiva del sitio web del Defensor del Pueblo

**2 201**

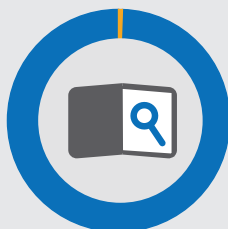
Nuevas reclamaciones tramitadas

**1 373**

Solicitudes de información atendidas por los servicios del Defensor del Pueblo Europeo

**458**

Investigaciones abiertas



**456**

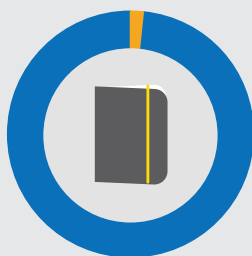
Investigaciones abiertas como consecuencia de una reclamación

**2**

Investigaciones abiertas de oficio

**560**

Investigaciones concluidas



**552**

Investigaciones basadas en una reclamación concluidas

**8**

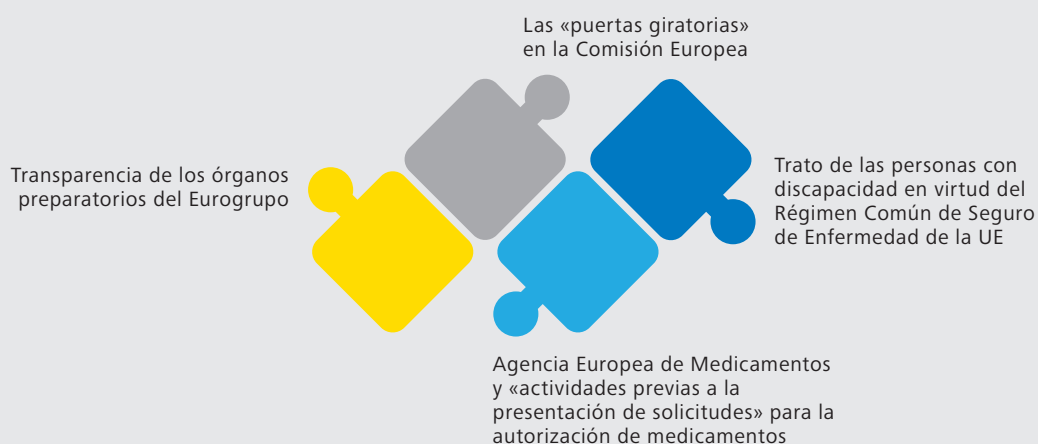
Investigaciones de oficio concluidas

Aunque la gran mayoría del trabajo de la Oficina son los casos basados en reclamaciones, la Defensora del Pueblo también lleva a cabo investigaciones e iniciativas estratégicas de mayor espectro cuando considera que existen motivos para ello. Estos asuntos son iniciados de

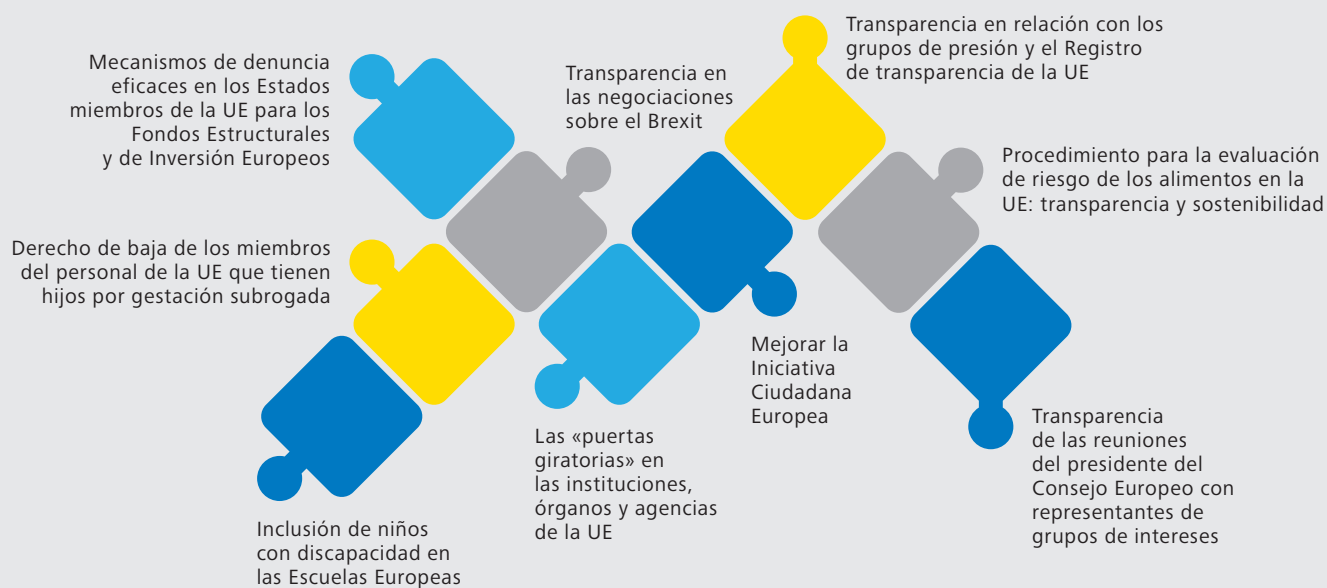
oficio por la Defensora del Pueblo Europeo, bien cuando ha detectado un problema sistémico que debe ser examinado en aras del interés público, o bien cuando ha recibido una o más reclamaciones sobre una cuestión de relevancia sistémica.

## Áreas de trabajo estratégico en 2019

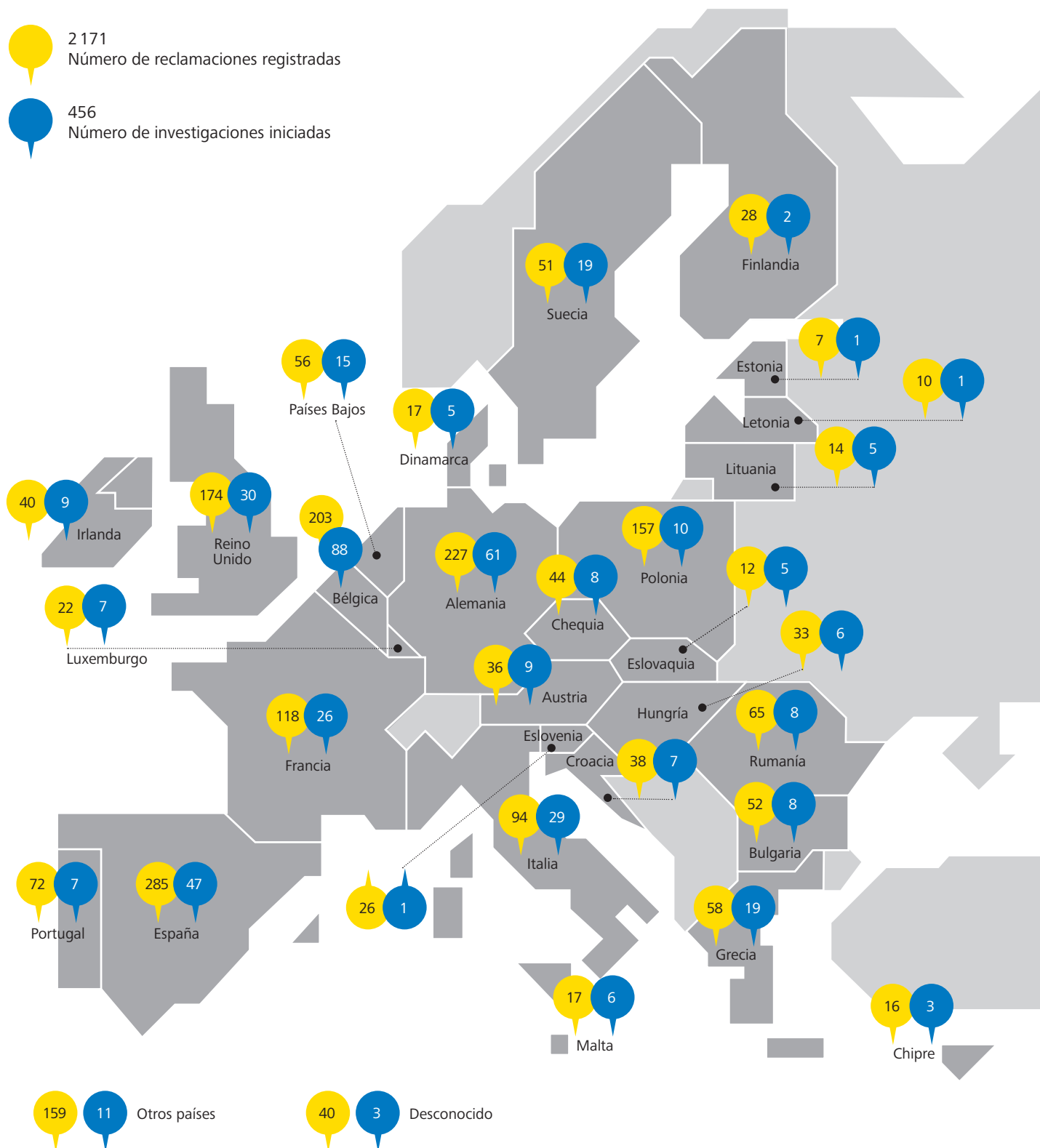
### Investigaciones estratégicas



### Iniciativas estratégicas (solicitudes de aclaración, investigaciones no formales)



## Estado miembro de origen de las reclamaciones registradas y de las investigaciones iniciadas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2019



### 4.1.2 Reclamaciones fuera de las competencias del Defensor del Pueblo Europeo

En 2019, el Defensor del Pueblo recibió más de 1 300 reclamaciones que no correspondían a su ámbito de competencias, principalmente porque no se referían a la labor de una institución u órgano de la Unión Europea. España, Polonia y Alemania son los países de los que se recibió el mayor número de estas reclamaciones.

Estas reclamaciones aludían, en primer lugar, a problemas que los reclamantes tenían con órganos públicos nacionales, regionales o locales, tribunales nacionales o internacionales (como el Tribunal Europeo de Derechos Humanos) y entidades privadas (como compañías aéreas, bancos o empresas y plataformas en línea). En algunas ocasiones, los ciudadanos también acudieron al Defensor del Pueblo Europeo con la idea errónea de que la Oficina es un organismo de apelación con competencia sobre el trabajo de las instituciones de defensores del pueblo nacionales o regionales.

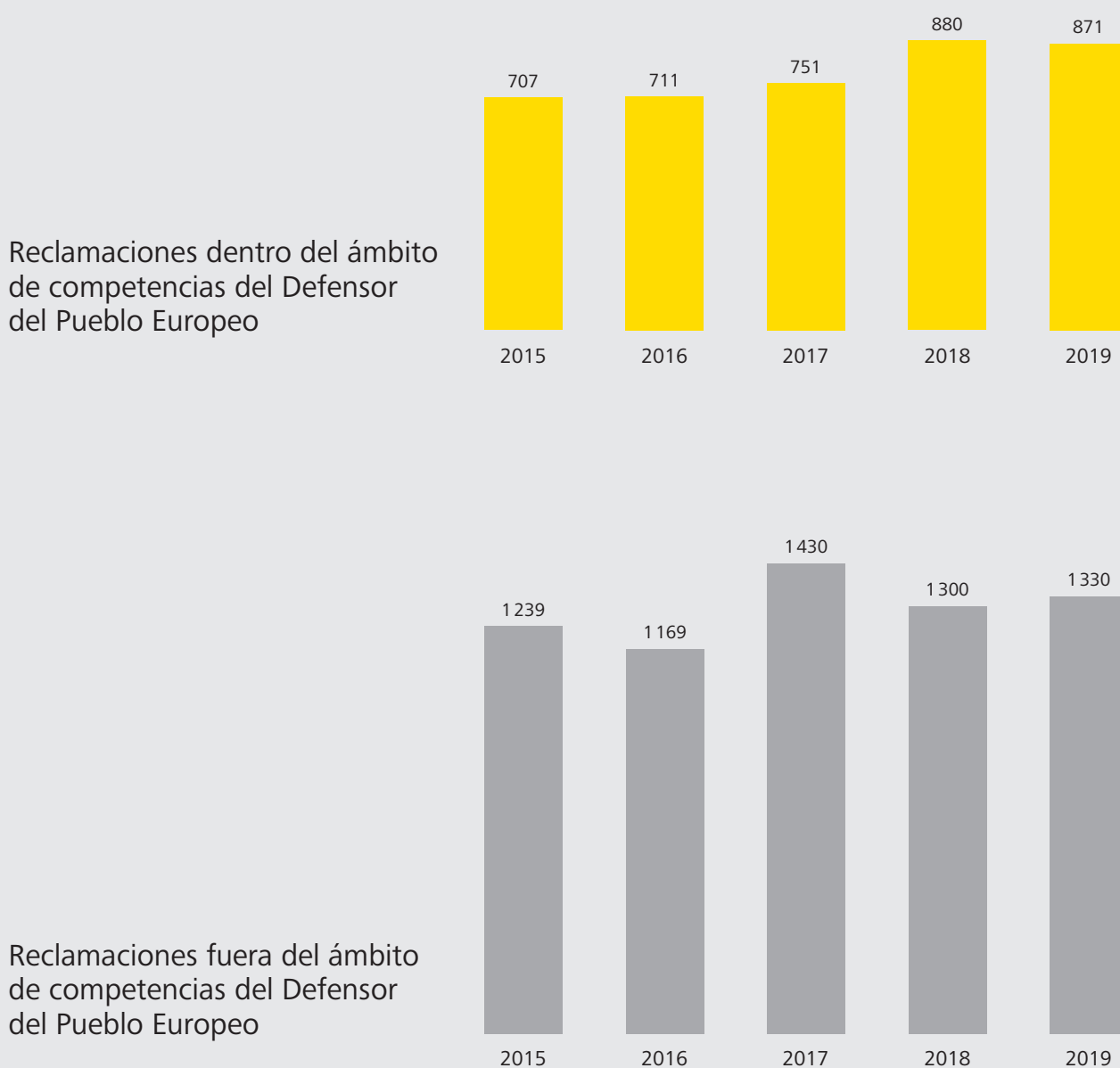
Este tipo de quejas se refería principalmente a cuestiones relacionadas con la seguridad social, la asistencia sanitaria, la fiscalidad y la protección de los consumidores. En 2019, el Defensor del Pueblo Europeo también recibió un gran número de reclamaciones de ciudadanos de la UE que viven en un Estado miembro de la UE del que no proceden. Estas personas denunciaban las dificultades encontradas cuando intentaron inscribirse o votar en las elecciones al Parlamento Europeo de 2019.

El Defensor del Pueblo Europeo también recibió reclamaciones que, aunque referidas a una institución u órgano de la UE, quedaban fuera de su ámbito de competencias. Esta categoría de reclamaciones se refería a la labor política o legislativa de estas instituciones o a las actividades judiciales del Tribunal de Justicia de la Unión Europea.

La Oficina del Defensor del Pueblo respondió a cada ciudadano que solicitaba ayuda en su mismo idioma. Explicó su ámbito de competencias y aconsejó, en la medida de lo posible, sobre otros órganos que podrían ser de ayuda. Con el consentimiento del reclamante, en ocasiones la Oficina del Defensor también derivó reclamaciones a los miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo.

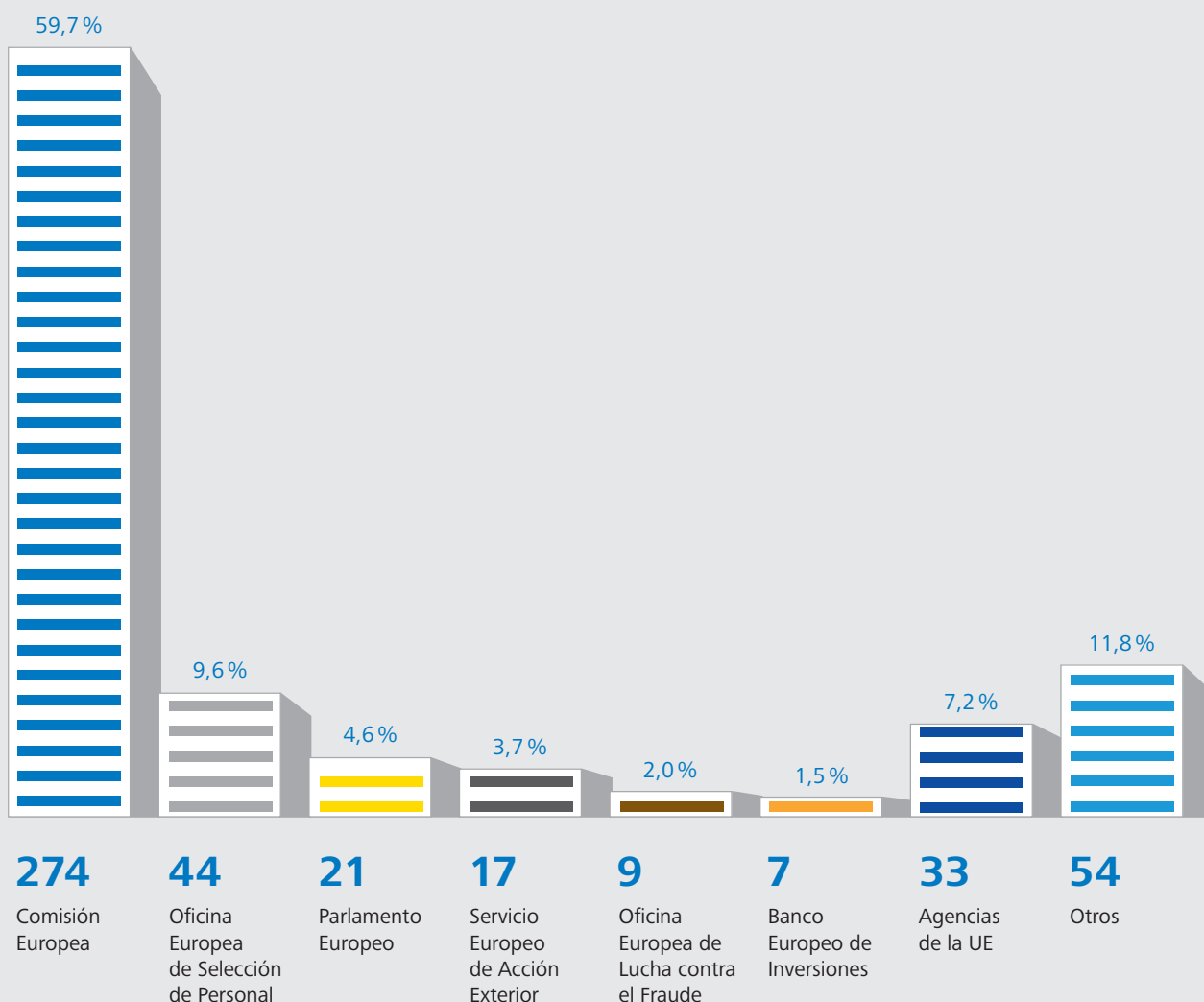
A los reclamantes que manifestaron su disconformidad con determinada legislación de la UE, se les recomendó, por norma general, que se dirigieran a la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo. A quienes presentaron reclamaciones en relación con la aplicación del Derecho de la UE, se les indicó que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

## Número de reclamaciones durante el período 2015-2019



## 4.2 ¿Contra quién se reclamó?

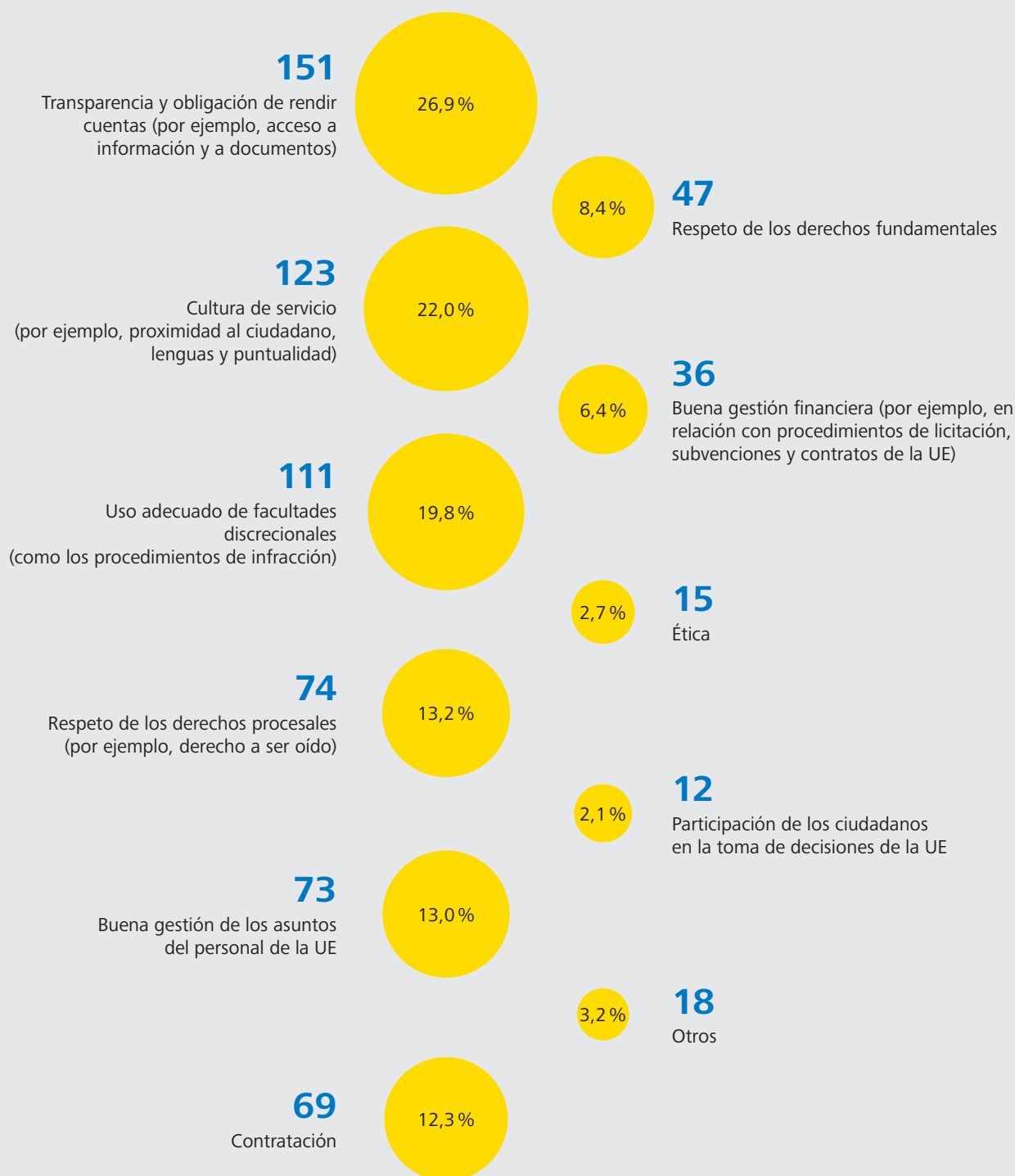
Las investigaciones llevadas a cabo por el Defensor del Pueblo Europeo en 2019 se refirieron a las siguientes instituciones



*Nota:* La investigación de oficio OI/1/2019/MIG concierne a dos instituciones. Por lo tanto, los anteriores porcentajes suman más del 100 %.

## 4.3 ¿Sobre qué se reclamó?

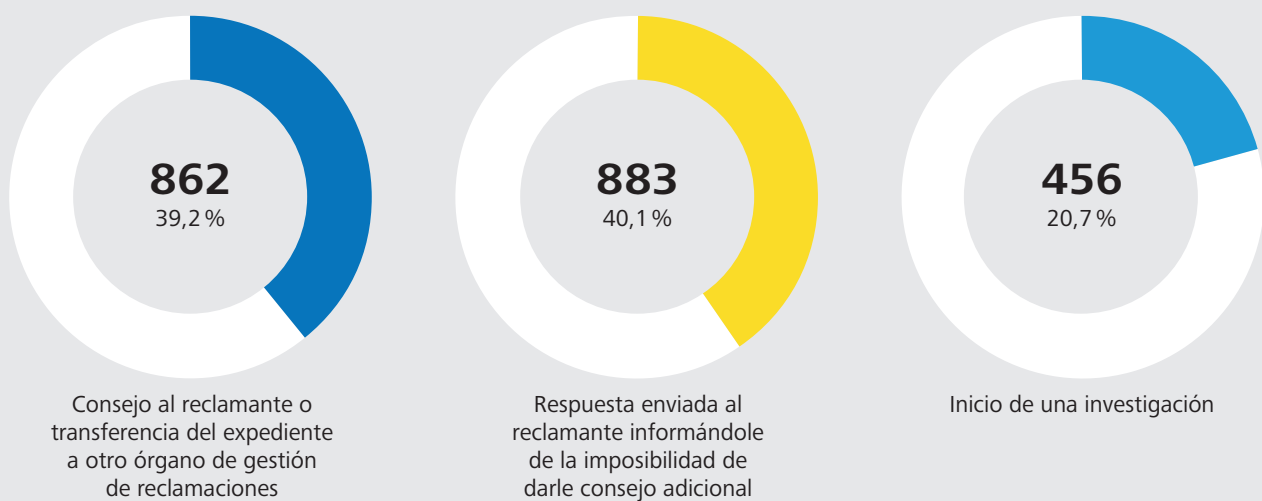
### Objeto de las investigaciones concluidas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2019



*Nota:* En algunos casos, el Defensor del Pueblo Europeo concluyó investigaciones relativas a dos o más temas. Por lo tanto, los anteriores porcentajes suman más del 100 %.

## 4.4 Resultados obtenidos

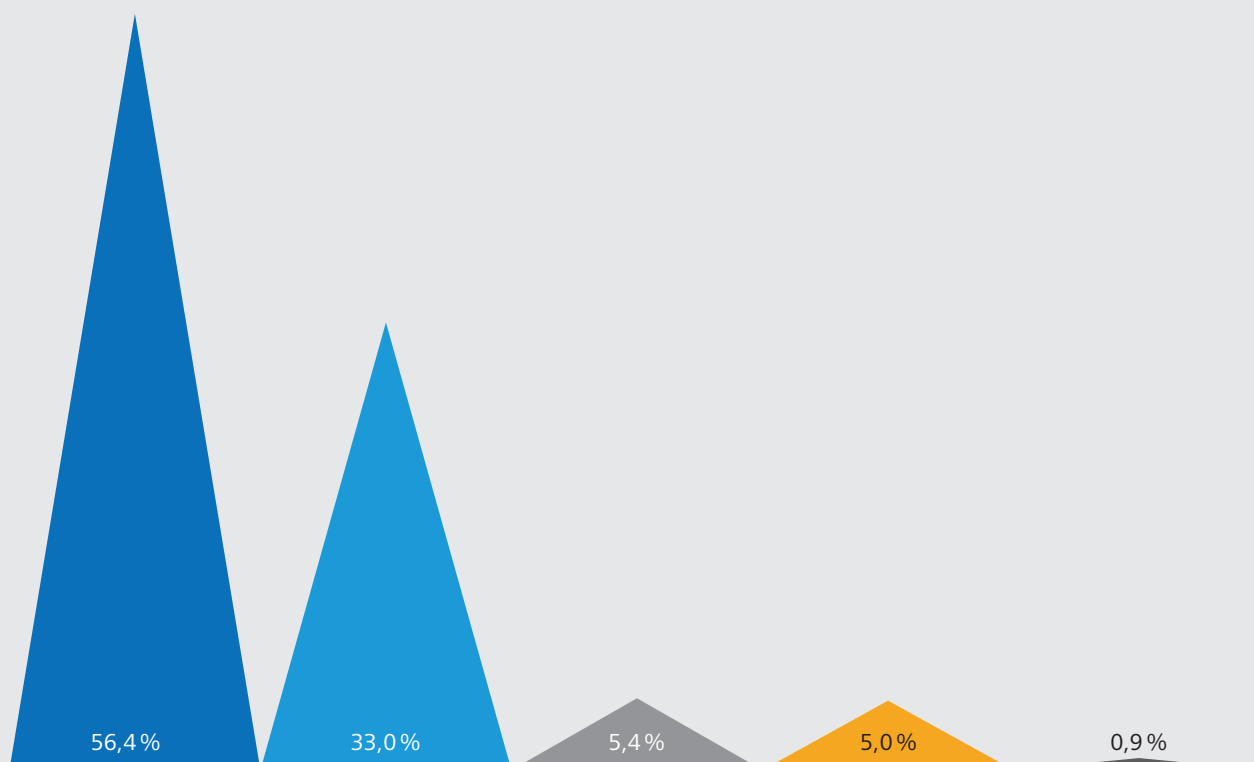
### Medidas tomadas por el Defensor del Pueblo Europeo respecto a nuevas reclamaciones tramitadas en 2019



### 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 2019



**316** No se constató mala administración

**187** Solucionado por la institución, de manera total o parcial

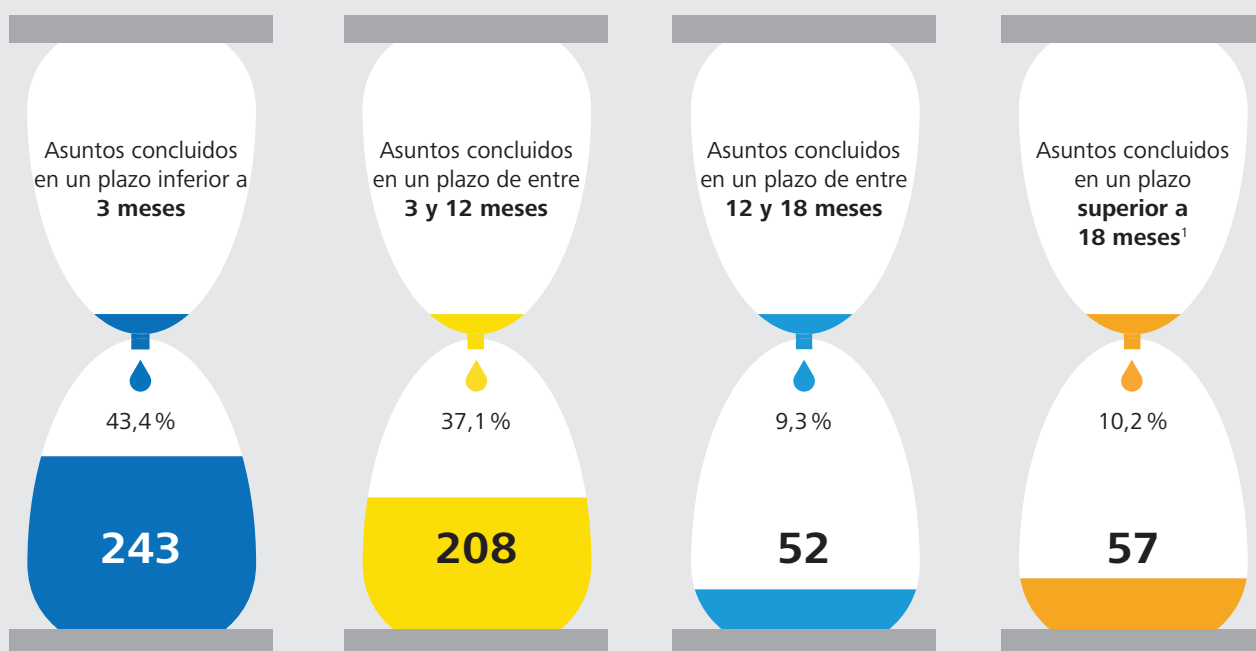
**30** No está justificado continuar la investigación

**29** Se ha constatado mala administración, recomendación acordada o parcialmente acordada

**5** Otros

*Nota:* En algunos casos, el Defensor del Pueblo Europeo concluyó investigaciones por dos o más motivos. Por lo tanto, los anteriores porcentajes suman más del 100 %.

## Duración de las investigaciones de los asuntos concluidos por el Defensor del Pueblo Europeo en 2019 (promedio de menos de 7 meses)



1. Ciertos asuntos complejos precisan de varias rondas de consultas con el reclamante y la institución interesada.

## 4.5 Cumplimiento de las propuestas del Defensor del Pueblo Europeo

En el contexto de sus investigaciones, la Defensora del Pueblo Europeo puede realizar propuestas a los órganos e instituciones de la UE sobre cómo abordar un problema o mejorar sus prácticas administrativas. Estas propuestas adoptan la forma de soluciones, recomendaciones y sugerencias.

Cada año, la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo analiza exhaustivamente cómo responden las instituciones a las propuestas formuladas en el contexto de las investigaciones concluidas el año anterior. Este análisis, que recoge los porcentajes de cumplimiento y otros ejemplos concretos que ilustran el impacto y la pertinencia de la labor de la Oficina del Defensor del Pueblo, se publica en el [informe](#) anual *Putting it Right?*

En 2018, las instituciones de la UE aplicaron las propuestas de la Defensora del Pueblo Europeo en el 77 % de los casos, cifra que supone una ligera disminución con respecto al 81 % correspondiente a 2017. Las instituciones reaccionaron de forma positiva a 90 de las 117 propuestas de mejora realizadas por la Defensora del Pueblo Europeo. Se efectuaron propuestas en 69 casos, y en 52 de estos casos las instituciones adoptaron medidas para mejorar su modo de trabajo. Once instituciones registraron un índice de cumplimiento del 100 %, mientras que el correspondiente a la Comisión Europea, concernida por la mayoría de los asuntos, fue del 70,9 %.

El informe de 2019 estará disponible a finales de 2020.

5

---

# Elección del Defensor del Pueblo Europeo

En diciembre de 2019, Emily O'Reilly fue reelegida por el Parlamento Europeo para desempeñar otro mandato.

El cargo de Defensor del Pueblo Europeo es elegido directamente por el Parlamento Europeo al inicio de cada legislatura. Al igual que los diputados al Parlamento Europeo, el Defensor del Pueblo ocupa su puesto durante un mandato de cinco años.

El [proceso de elección del Defensor del Pueblo Europeo](#) para la siguiente legislatura se inició oficialmente el 30 de agosto, con la publicación de la [convocatoria para la presentación de candidaturas](#) en el *Diario Oficial de la Unión Europea*. Cinco candidatos lograron obtener las cuarenta firmas de apoyo necesarias de los diputados al Parlamento Europeo antes de la fecha límite del 30 de septiembre. Además de la titular del cargo de Defensor del Pueblo, Emily O'Reilly, que se presentaba a la reelección, los otros candidatos eran Giuseppe Fortunato (Italia), Julia Laffranque (Estonia), Nils Muižnieks (Letonia) y Cecilia Wikström (Suecia).

En el marco del proceso de verificación de las credenciales de los candidatos, la Comisión de Peticiones del Parlamento organizó una audiencia el 3 de diciembre con cada una de las personas candidatas. En las audiencias, los candidatos pudieron presentar los temas prioritarios en los que trabajarían en caso de ser elegidos, y tuvieron que responder a las preguntas de los diputados.

La elección propiamente dicha se celebró los días 17 y 18 de diciembre, con la votación en el Pleno del Parlamento para elegir a uno de los cinco candidatos. Dado que ninguno de los candidatos obtuvo la mayoría necesaria de votos en las dos primeras rondas, los dos que obtuvieron el mayor número de votos pasaron a la tercera y última ronda. Emily O'Reilly obtuvo 320 de los 600 votos emitidos, por lo que resultó [reelegida como Defensora del Pueblo Europeo](#).

En una [declaración](#) realizada tras ser reelegida, Emily O'Reilly agradeció a los diputados al Parlamento Europeo el apoyo de todas las fuerzas políticas y se comprometió a seguir «garantizando que la UE cumpla los criterios más estrictos en materia de administración, transparencia y ética».



#### European Ombudsman

Emily O'Reilly has been re-elected by [@Europarl\\_EN](#) with 320 votes in favour out of 600 votes cast. Her second mandate will last for five years.

Press release <https://europa.eu/!jV79KM>



“For the next five years, I will help ensure the EU maintains the highest standards in administration, transparency and ethics. Europeans expect and deserve nothing less.”

Emily O'Reilly



Emily O'Reilly ha sido reelegida por el Parlamento Europeo por 320 votos de un total de 600 votos emitidos. Su segundo mandato durará cinco años.

Emily O'Reilly: «Durante los próximos cinco años, contribuiré a garantizar que la UE mantenga los más altos niveles de transparencia y ética en la práctica administrativa. La ciudadanía europea no espera ni merece menos.»

6

---

# Recursos

## 6.1 Presupuesto

El presupuesto del Defensor del Pueblo Europeo constituye una sección independiente del presupuesto de la UE. Se divide en tres capítulos. El capítulo 1 incluye los sueldos, las indemnizaciones y otros gastos relacionados con el personal. El capítulo 2 abarca los inmuebles, el mobiliario, el material y gastos diversos de funcionamiento. Por último, el capítulo 3 cubre los gastos resultantes del ejercicio de las funciones generales que lleva a cabo la institución. En 2019, los créditos presupuestarios ascendieron a 11 496 261 euros.

Para garantizar una gestión eficaz de los recursos, el auditor interno del Defensor del Pueblo efectúa una serie de comprobaciones periódicas de los sistemas de control interno de la entidad y de las operaciones financieras que lleva a cabo la institución. Al igual que otras instituciones de la UE, la del Defensor del Pueblo también es auditada por el Tribunal de Cuentas Europeo.

## 6.2 Utilización de los recursos

La Oficina del Defensor del Pueblo aprueba todos los años un [Plan de gestión anual](#) en el que se describen las acciones concretas que la institución 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 2019 es el quinto basado en esta estrategia.

La institución cuenta con personal multilingüe altamente cualificado, lo que permite gestionar reclamaciones sobre mala administración en las veinticuatro lenguas oficiales de la UE y concienciar a la ciudadanía de la Unión sobre la labor del Defensor del Pueblo. Sus puestos directivos se reparten de forma equilibrada entre mujeres y hombres. En 2019, la plantilla del personal del Defensor del Pueblo estaba integrada por sesenta y seis puestos permanentes, doce puestos de agentes contractuales y nueve becarios realizando un período de prácticas.

En el [sitio web del Defensor del Pueblo Europeo](#) se publica información detallada sobre la estructura de la institución y las tareas de las distintas unidades.

---

# 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

## 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

## Por internet

🌐 [ombudsman.europa.eu](https://ombudsman.europa.eu)  
 🐦 [twitter.com/EUombudsman](https://twitter.com/EUombudsman)  
 📷 [instagram.com/euombudsman](https://www.instagram.com/euombudsman)  
 in [linkedin.com/company/272026](https://www.linkedin.com/company/272026)  
 📺 [youtube.com/eotubes](https://www.youtube.com/eotubes)



### Bruselas

#### Dirección postal

Médiateur européen  
Rue Wiertz  
B-1047 Bruxelles

#### Dirección para visitantes

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



El presente *Informe Anual* se publica en internet en:  
[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

© Unión Europea, 2020

Salvo si se indica lo contrario, todas las fotografías e imágenes © Unión Europea, excepto la portada (© MarianVejcik/iStock).

Se autoriza la reproducción con fines educativos y no comerciales, siempre que se indique la fuente.

Compuesto con FrutigerNext.

|       |                        |                |                    |                   |
|-------|------------------------|----------------|--------------------|-------------------|
| Print | ISBN 978-92-9483-162-0 | ISSN 1680-3825 | doi:10.2869/67012  | QK-AA-20-001-ES-C |
| PDF   | ISBN 978-92-9212-986-6 | ISSN 1680-3930 | doi:10.2869/7329   | QK-AA-20-001-ES-N |
| HTML  | ISBN 978-92-9483-074-6 | ISSN 1680-3930 | doi:10.2869/896218 | QK-AA-20-001-ES-Q |

Si necesita una versión en letra grande de la presente publicación, póngase en contacto con la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo.



Oficina de Publicaciones  
de la Unión Europea