



Defensor del Pueblo Europeo

# Informe Anual 2018





# Índice

|                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Introducción</b>                                                         | <b>2</b>  |
| <b>El 2018 en síntesis</b>                                                  | <b>5</b>  |
| <b>Asuntos destacados</b>                                                   | <b>7</b>  |
| 2.1 Obligación de rendir cuentas en la toma de decisiones en la UE          | 8         |
| 2.2 Transparencia de las actividades de los grupos de presión               | 9         |
| 2.3 Acceso a los documentos                                                 | 10        |
| 2.4 Derechos fundamentales                                                  | 12        |
| 2.5 Consideraciones éticas                                                  | 13        |
| 2.6 Agencias y otros órganos de la UE                                       | 14        |
| 2.7 Contratos y subvenciones de la UE                                       | 15        |
| 2.8 Participación de los ciudadanos en la formulación de políticas de la UE | 16        |
| <b>Comunicación y cooperación</b>                                           | <b>18</b> |
| 3.1 Comunicación                                                            | 19        |
| 3.2 Relaciones con las instituciones de la UE                               | 21        |
| 3.3 Red Europea de Defensores del Pueblo                                    | 24        |
| 3.4 La Defensora del Pueblo Europeo visita Washington D. C.                 | 28        |
| <b>Expedientes y reclamaciones: cómo servimos al público</b>                | <b>29</b> |
| 4.1 Tipología y origen de las reclamaciones                                 | 31        |
| 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>Recursos</b>                                                             | <b>42</b> |
| 5.1 Presupuesto                                                             | 43        |
| 5.2 Utilización de los recursos                                             | 43        |
| <b>Cómo ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo Europeo</b>          | <b>44</b> |

---

# Introducción

Me complace presentar nuestro Informe Anual de 2018 de la oficina del Defensor del Pueblo Europeo.

Durante mi mandato, se ha observado un acusado incremento de las reclamaciones interpuestas por la ciudadanía, la sociedad civil, las empresas y los medios de comunicación. No lo atribuyo a un empeoramiento de la calidad de la administración de la UE, sino a un mayor grado de concienciación en relación con la labor que desarrolla mi oficina y los resultados positivos que podemos obtener. Doy gracias a las instituciones, agencias y organismos de la UE por su cooperación en esta labor y al Parlamento Europeo en particular por el permanente apoyo prestado.

Este año también se ha destacado por el uso de una de las competencias menos utilizadas del Defensor del Pueblo Europeo: el envío de un Informe especial al Parlamento Europeo, que redacté en relación con la obligación de rendir cuentas del Consejo de la Unión Europea.

Durante muchas décadas, la percepción pública de la Unión se ha visto perturbada en parte por el mito engañoso de que los Gobiernos nacionales tienen poca o ninguna voz en lo que se refiere a la elaboración de la legislación de la UE. Por este motivo, es importante para la democracia de la Unión y para fundamentar el debate público cuestionar dicho mito.

En consecuencia, dado que el público tiene derecho a conocer cómo contribuyen los Gobiernos a elaborar la legislación de la UE, solicité al Parlamento Europeo que apoyase mi propuesta de mejorar la transparencia legislativa en el Consejo. Agradecí encarecidamente a los diputados al Parlamento su firme apoyo a mis propuestas, que espero conduzca a cambios concretos antes de las elecciones europeas de 2019.

En este año, también se convocó formalmente el procedimiento acelerado, «Fast-Track», para el acceso a las solicitudes de documentos. Este procedimiento, en virtud del cual nuestra oficina aspira a llegar a una conclusión sobre una reclamación en un plazo de cuarenta días, ha dado buenos resultados para los reclamantes.

Parte del trabajo de un defensor del pueblo consiste en supervisar de manera proactiva la aplicación de las normas sobre ética y rendición de cuentas. En 2018, completé un ejercicio de inventario sobre el modo en que quince instituciones han gestionado las reglas relacionadas con el movimiento del personal directivo al sector privado. Me agradó comprobar que las instituciones están muy sensibilizadas respecto a la importancia de una normativa sólida en relación con esta «puerta giratoria», aunque aún queda trabajo por hacer.



Emily O'Reilly,  
Defensora del Pueblo Europeo

En la estela del movimiento #MeToo, que continúa incidiendo en el acoso, en especial contra las mujeres, decidí comprobar qué políticas anti-acoso aplica la administración de la UE. Escribí a veintiséis instituciones y agencias de la Unión solicitándoles información pormenorizada sobre sus políticas, el modo en que se aplican, si han recibido reclamaciones por acoso y de qué modo las han gestionado. Mi análisis acaba de publicarse y espero que sirva de ayuda en la ardua tarea de erradicar el acoso en el lugar de trabajo.

Mi oficina ha tramitado con frecuencia reclamaciones relativas al uso de las lenguas oficiales de la UE por parte de las instituciones. Para iniciar el debate, solicitamos el punto de vista de los ciudadanos sobre diversos asuntos, por ejemplo, las políticas lingüísticas de los sitios web de la UE o hasta qué punto es posible utilizar la tecnología para ofrecer traducciones. Se enviará un análisis de las respuestas a la Comisión Europea.

En marzo, celebramos nuestra conferencia anual de la Red Europea de Defensores del Pueblo en Bruselas. El eje principal de la conferencia se centró en la cuestión de cómo pueden contribuir los defensores del pueblo a construir sociedades más inclusivas. Un seminario de seguimiento, celebrado por mi oficina en septiembre, debatió las enseñanzas extraídas de la encuesta de la OCDE sobre el papel que desempeñan las instituciones de defensores del pueblo en la promoción del gobierno abierto.

En octubre, tuve el placer de anunciar la apertura del Premio a la buena administración en 2019. Se celebrarán los proyectos y se comunicará el nombre de los ganadores en el curso de una ceremonia que tendrá lugar en junio de 2019.

En resumen, 2018 ha sido un año repleto de actividades y de éxitos. A medida que nos adentramos en 2019, con las importantes elecciones europeas y los debates en curso sobre el futuro de la democracia en la era digital, cobra más relevancia que en ningún otro momento la obligación que tienen las instituciones de la UE de atenerse en la medida de lo posible a las normas más estrictas en materia de ética y rendición de cuentas.



Emily O'Reilly

1

---

# El 2018 en síntesis

1

## Enero

La Defensora del Pueblo Europeo exige que Mario Draghi, presidente del BCE, suspenda su participación en el Grupo de los 30

7

## Julio

Se presenta una consulta pública acerca del uso de los idiomas en las instituciones de la UE

2

## Febrero

Puesta en marcha del procedimiento acelerado («Fast Track») para gestionar las reclamaciones relativas al acceso a los documentos

8

## Agosto

Se publican las recomendaciones sobre el nombramiento del secretario general de la Comisión Europea

3

## Marzo

Conferencia anual de la Red Europea de Defensores del Pueblo en Bruselas

9

## Septiembre

El Defensor del Pueblo Europeo celebra un seminario sobre la función de las instituciones de defensores del pueblo en el gobierno abierto

4

## Abril

La Defensora del Pueblo pronuncia un discurso para conmemorar el día de la Iniciativa Ciudadana Europea (ICE)

10

## Octubre

Se concede el Premio a la buena administración de 2019

5

## Mayo

La Defensora del Pueblo Europeo envía un Informe especial al Parlamento sobre la no rendición de cuentas en el proceso legislativo del Consejo

11

## Noviembre

El Defensor del Pueblo Europeo participa en el Coloquio anual sobre derechos fundamentales de 2018

6

## Junio

La Defensora del Pueblo Europeo recibe el premio «Vision for Europe» en Praga

12

## Diciembre

El Defensor del Pueblo Europeo viaja a Washington D. C. para asistir a un debate sobre las normas de EE.UU. y la UE en materia de ética y transparencia

# 2

---

## Asuntos destacados

La institución del Defensor del Pueblo Europeo brinda ayuda a los ciudadanos en su contacto con instituciones, órganos y agencias de la UE. Los problemas planteados pueden ir desde la falta de transparencia en la toma de decisiones o la denegación de acceso a documentos hasta las violaciones de derechos humanos fundamentales y problemas contractuales.

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

Para que los europeos ejerzan debidamente su derecho democrático a participar en el proceso de toma de decisiones en la UE y sometan a los responsables a la obligación de rendir cuentas, las deliberaciones legislativas han de ser lo suficientemente transparentes.

La Defensora del Pueblo Europeo ha elaborado una serie de [recomendaciones](#) para el Consejo de la Unión Europea a fin de que público pueda seguir el proceso legislativo de la UE con mayor facilidad. Entre ellas, se incluía la obligación de que el Consejo registre sistemáticamente las identidades de las posiciones de los Estados miembros en los organismos preparatorios, además de desarrollar criterios claros para aplicar el estado «LIMITE» (restringido) a los documentos. La Sra. O'Reilly también propuso al Consejo la elaboración de una página web específica para cada propuesta legislativa, así como facilitar el uso del registro público de documentos. La Defensora del Pueblo Europeo solicitó el apoyo del Parlamento Europeo en esta materia, emitiendo un Informe especial. Los diputados al Parlamento Europeo mostraron un gran apoyo a las propuestas de la Defensora en una votación plenaria.

La rendición de cuentas también se aplica a la parte más compleja del proceso de toma de decisiones de la Unión, incluida la comitología, es decir, el conjunto de procedimientos mediante los que los Estados miembros controlan cómo ejecuta la Comisión Europea la legislación de la UE. Un diputado al Parlamento Europeo acudió a la Defensora del Pueblo Europeo después de que la Comisión concediese únicamente acceso parcial al acta de las reuniones de los representantes de los Estados miembros en las que se debatió y se adoptaron decisiones sobre la normativa de la UE en materia de emisiones de vehículos. En un sistema democrático responsable, es esencial comprender cómo se elabora un acto de ejecución y qué posiciones ocupan los distintos representantes de los Estados miembros. Una vez señalado esto, la Defensora del Pueblo Europeo [solicitó](#) a la Comisión que incrementase en gran medida el acceso a las actas de las reuniones.

La UE crea ocasionalmente grupos *ad hoc* con el fin de brindar asesoramiento en determinados ámbitos políticos. Uno de estos grupos, el grupo de personalidades, asesoró a la Comisión sobre cómo puede la UE fomentar la investigación en relación con la política



### European Ombudsman

O'Reilly: Making the EU legislative process more accountable to the public, by being more open, would send an important signal ahead of the European elections in 2019 <http://europa.eu/!md66Du> [#euco](#) [#transparency](#)



Emily O'Reilly: reforzar la rendición de cuentas en el proceso legislativo de la UE a ojos del público, mediante una mayor apertura, transmitiría una señal importante de cara a las elecciones europeas de 2019.

«Si los ciudadanos no saben qué decisiones están tomando sus gobiernos durante el proceso legislativo de la Unión, perdurará la cultura de culpa a Bruselas de todos los problemas». Emily O'Reilly



### European Ombudsman

[#EOPress](#): We found four instances of maladministration in the appointment of the [@EU\\_Commission's](#) Secretary-General. <https://www.ombudsman.europa.eu/en/press-release/en/102716> ...



Hallamos cuatro casos de mala administración en el nombramiento del secretario general de la Comisión Europea.

«La Comisión debe aprender de las conclusiones extraídas de este asunto y desarrollar un nuevo procedimiento para nombrar a su secretario general». Emily O'Reilly, Defensora del Pueblo Europeo

común de seguridad y defensa. Una ONG presentó una queja ante la oficina de la Defensora del Pueblo Europeo sobre la falta de transparencia de dicho grupo, señalando que no aparecía en el registro de grupos expertos de la Comisión que ofrecen asesoramiento especializado sobre distintas políticas. La Defensora del Pueblo Europeo **concluyó** que el grupo llevaba a cabo las mismas funciones que un grupo especializado y, en consecuencia, solicitó que se publicaran los órdenes del día, las actas y las presentaciones de los participantes en el grupo. Según afirmó la Defensora del Pueblo Europeo, todos los grupos de personalidades también deben aplicar en el futuro los mismos criterios de transparencia.

Las decisiones adoptadas dentro de una institución también deben respetar los criterios de una toma de decisiones responsable. A raíz de dos reclamaciones

presentadas, la oficina de la Defensora del Pueblo Europeo **examinó** el procedimiento seguido por la Comisión Europea para nombrar a su secretario general en febrero de 2018 y encontró cuatro casos de mala administración, incluida la creación de un clima de urgencia artificial por ocupar el puesto. La Defensora del Pueblo Europeo señaló que la responsabilidad por la mala administración recaía a título colectivo en la Comisión y solicitó que, en el futuro, se siga un proceso específico para el nombramiento del secretario general. La Comisión se negó a aplicar dicho proceso de nombramiento, a pesar de que el Parlamento respaldó las recomendaciones de la Defensora del Pueblo Europeo. A continuación, la Defensora cerró la consulta, lamentando que la Comisión hubiera perdido la oportunidad de restaurar la confianza pública después del problemático nombramiento de su más alto cargo.

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

Gran parte del trabajo de la Defensora del Pueblo Europeo se centra en concienciar a la administración de la UE respecto a determinadas cuestiones, en particular el daño que provoca en la percepción pública de la Unión las «puertas giratorias», a favor de las cuales los funcionarios de la UE ocupan puestos en el sector privado, o personas procedentes de este último se incorporan a las instituciones de la Unión. Estas evoluciones pueden generar inquietud entre los ciudadanos respecto a posibles conflictos de intereses o presiones ejercidas por antiguos compañeros de trabajo.

La Defensora del Pueblo Europeo llevó a cabo una investigación con anterioridad, sobre el modo en que la Comisión gestiona las «puertas giratorias» del personal; y, además, formuló recomendaciones orientadas a reforzar los procedimientos aplicados a las normas de ejecución en este ámbito. En 2017, la Sra. O'Reilly dio continuidad a esta iniciativa al abrir una **investigación por iniciativa propia** sobre hasta qué punto la Comisión había aplicado sus propuestas.

Las normas revisadas de la Comisión sobre las «puertas giratorias» entraron en vigor en septiembre de 2018 y regulan las actividades emprendidas cuando los trabajadores están de baja por motivos personales, así como cuando dejan la institución para trabajar en otro lugar. La Comisión realiza anualmente cerca de 2 000 comprobaciones de posibles conflictos de intereses en relación con nuevos empleados, y cerca de



**European Ombudsman**

Post-mandate activities of former Commissioners: @EU\_Commission should do more to strengthen procedures, limit conflicts of interest and increase citizens' trust <http://europa.eu/!yu83bM>



Emily O'Reilly

Actividades posteriores al mandato de anteriores comisarios: la Comisión Europea debe dedicar más esfuerzos a reforzar sus procedimientos, limitar los conflictos de intereses e incrementar la confianza de la ciudadanía.

«Los excomisarios tienen derecho a encontrar trabajo después de su mandato, pero, en tanto que exfuncionarios públicos, también deben garantizar que sus actuaciones no socaven la confianza de los ciudadanos en la UE». Emily O'Reilly

400 comprobaciones en relación con el personal que desempeña diversos puestos fuera de la administración de la UE.

El análisis de la Defensora del Pueblo Europeo detectó que la gestión de la Comisión en relación con las «puertas giratorias» presenta deficiencias en dos aspectos principales. No se publica en todos los casos información sobre el personal directivo que se traslada a otros puestos (excepto cuando se detecta un posible riesgo de prácticas de presión) y los datos solo se publican una vez al año. La Defensora del Pueblo Europeo solicitó que se hiciese pública la información relativa a todos los asuntos y reiteró su propuesta anterior de que la Comisión publique con más frecuencia la información sobre asuntos concretos.

La Defensora del Pueblo Europeo también recomendó algunas otras medidas prácticas. Propuso que, si la Comisión impone determinadas condiciones a un exfuncionario, este deba informar a su futuro empleador. Asimismo, sugirió que, cuando se someta un exmiembro del personal directivo a una prohibición temporal de realizar actividades de presión, la Comisión debe informar a los excompañeros de trabajo del interesado dentro de las instituciones. Otra propuesta

adicional es que, si un excargo directivo se traslada al sector privado, esta información deberá ser publicada directamente en el Registro de transparencia.

La Defensora del Pueblo Europeo también **examinó** en qué modo quince instituciones y organismos de la UE (incluidos el Parlamento Europeo, el Consejo y el Tribunal de Cuentas) publican información cuando su personal directivo solicita aprobación para ocupar un puesto externo, incluido el modo en que se publica dicha información, así como el ámbito de alcance y el contenido de esta.

Si bien la Defensora del Pueblo Europeo determinó que las quince instituciones están muy concienciadas sobre la importancia de una aplicación sólida de la normativa en este ámbito, formuló de todos modos algunas recomendaciones con el fin de mejorarlas. La Sra. O'Reilly sugirió que las instituciones públicas publiquen la información de todos los asuntos cuando evalúen las solicitudes para ocupar puestos de trabajo externos; y que, cuando un antiguo agente se traslade a una empresa incluida en el Registro de transparencia, la información publicada sobre el asunto incluya un enlace a la entrada de dicha empresa en el Registro.

## 2.3 Acceso a los documentos

El procedimiento acelerado de acceso a documentos entró oficialmente en vigor en febrero y en poco tiempo se convirtió en un elemento de capital importancia en las investigaciones de asuntos. En virtud de este sistema, la oficina analiza, en el plazo de cinco días laborables desde la recepción de una reclamación, si puede investigarla y llegar a una conclusión en un máximo de cuarenta días.

Una ONG belga recurrió al procedimiento para solicitar acceso a los documentos de la Agencia Europea de Defensa (AED). La **investigación** culminó con la publicación de los documentos (relativos a la presión ejercida sobre el programa europeo de investigación en materia de defensa) y con la introducción por parte de la AED de mejoras en sus procedimientos y sistemas para gestionar y responder al acceso a los documentos.

En ocasiones, la institución afectada impide de facto el acceso a un documento incurriendo en demoras para responder a la solicitud inicial. Esto es lo que sucedió cuando un ciudadano alemán solicitó acceso



### European Ombudsman

.@EUOmbudsman inquiry on contacts with the defence industry: @EUDefenceAgency gives access to documents and improves #transparency procedures [https://www.ombudsman.europa.eu/cases/decision.faces/en/98631/html.bookmark ...](https://www.ombudsman.europa.eu/cases/decision.faces/en/98631/html.bookmark...)

La investigación de la Defensora del Pueblo Europeo sobre los contactos de la Agencia Europea de Defensa con el sector de la defensa: la Agencia otorga acceso a los documentos y refuerza los procedimientos de transparencia.

a los documentos de información relativos a las reuniones celebradas entre el comisario de Presupuestos y Recursos Humanos de la Unión con terceros. El reclamante acudió a la Defensora del Pueblo Europeo después de que la Comisión no hubiera adoptado

## Acceso más rápido a documentos de la UE

### La vía rápida del Defensor del Pueblo Europeo



una decisión acerca de su solicitud al cabo de más de un año. Durante la **investigación**, la Comisión afirmó que aún no podía pronunciarse acerca de la solicitud, por lo que la Defensora del Pueblo Europeo emitió una recomendación por demora injustificada. A continuación, la Comisión publicó los documentos de las doce reuniones, lo que la Defensora del Pueblo Europeo consideró una medida adecuada.

Tras otra investigación, la Sra. O'Reilly invitó a la Comisión a adoptar un enfoque de la transparencia pragmático y útil para el ciudadano a fin de no dar una falsa impresión de secretismo. La Comisión había concedido a un periodista acceso parcial a documentos relacionados con un proyecto de la UE para facilitar puntos de acceso wifi gratuitos en poblaciones. La Defensora del Pueblo Europeo **determinó** que, como afirmó la Comisión, la edición que esta practicó en los documentos trascendía el ámbito de alcance de la solicitud del reclamante. Sin embargo, la Sra. O'Reilly propuso que, en el futuro, cuando solo una pequeña parte del documento supere lo que solicita la reclamación, la Comisión considere la posibilidad de simplemente publicar esa información también.

La Defensora del Pueblo Europeo también formuló una **recomendación** acerca de la negativa de la Comisión a conceder acceso público a documentos relativos al uso de organismos modificados genéticamente (OMG) como alimentos para consumo humano o como piensos para animales. La ONG Greenpeace solicitó a la Comisión acceso público a los documentos que establecen las diferentes opciones que la Comisión consideró antes de presentar su propuesta, así como los documentos que detallan cómo se seleccionó la opción presentada en la propuesta.

Otro asunto busca delimitar claramente cuándo los correos electrónicos pueden considerarse documentos a efectos de la solicitud de acceso a los documentos. En la presente **investigación**, la Defensora del Pueblo Europeo solicitó a la Comisión que expusiese su política interna para establecer cuándo los correos electrónicos se consideran documentos, así como que respondiese al criterio de la Defensora del Pueblo Europeo, según el cual el acceso a los correos electrónicos del personal podría ser necesario para gestionar las solicitudes de acceso público a los documentos de la UE.

## 2.4 Derechos fundamentales

La oficina de la Defensora del Pueblo tramita periódicamente reclamaciones relativas a derechos fundamentales, como la igualdad y la no discriminación. Un agente del Banco Europeo de Inversiones (BEI) recurrió a la oficina para **quejarse** de la discriminación de género observada en el banco. El reclamante había presentado un informe al amparo de la política del banco en relación con la denuncia de prácticas inadecuadas, indicando que la institución no concedía a las mujeres las mismas oportunidades que a los hombres para acceder a puestos directivos. La Defensora del Pueblo Europeo determinó que el BEI tardó demasiado en responder al informe del reclamante, y solicitó al BEI que reforzara la política de denuncia de prácticas inadecuadas, medida a la que el banco dio su consentimiento. Asimismo, la oficina exigió al banco hacer un mayor esfuerzo por alcanzar una representación equitativa de hombres y mujeres en los puestos directivos, así como aspirar a un objetivo más ambicioso que la meta del 33 % de mujeres en cargos directivos para 2021.

A finales de 2018, la oficina de la Defensora del Pueblo Europeo realizó un seguimiento de una investigación anterior acerca de si se están respetando los derechos fundamentales cuando los Estados miembros aplican la política de cohesión de la UE. La Sra. O'Reilly **preguntó** a la Comisión qué medidas ha tomado para ayudar a los Estados miembros a instituir mecanismos con el fin de examinar las reclamaciones relativas a los Fondos Estructurales y de Inversión Europeos. Puesto que la investigación versó sobre la manera en que los fondos de la Unión se están utilizando en los Estados miembros, la oficina de la Defensora del Pueblo Europeo también invitó a los miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo a examinar de qué modo están ejecutando los gobiernos la normativa.

A principios de 2018, dos sindicatos **se quejaron** a la Defensora del Pueblo Europeo en relación con un documento de trabajo de los servicios de la Comisión Europea acerca de la gestión del tránsito aéreo. Los reclamantes opinaban que no respetaba el derecho fundamental a la huelga y que la Comisión no tenía competencia para actuar en este ámbito. La Defensora del Pueblo Europeo constató que, al animar a los Estados miembros de manera no vinculante a aplicar determinadas prácticas en caso de huelga, la Comisión no había ido más allá de su mandato estricto. Asimismo, no encontró pruebas de que alguna de las prácticas fomentadas por la Comisión violara el derecho fundamental de huelga.



**European Ombudsman**

.@EIB accepts our recommendations on how to better handle gender discrimination and equal opportunity concerns. We have also suggested they work toward a more balanced gender representation at management level <https://europa.eu/!Rq33HH>

El Banco Europeo de Inversiones acepta nuestras recomendaciones sobre cómo gestionar más eficazmente los problemas relacionados con la discriminación y la desigualdad de oportunidades entre sexos. También hemos sugerido que se esfuerce por lograr una representación más equitativa entre hombres y mujeres a nivel directivo.

## 2.5 Consideraciones éticas

Parte del trabajo de la Defensora del Pueblo Europeo consiste en sensibilizar a las instituciones de la UE sobre la percepción que de las mismas, o de sus acciones, tiene la ciudadanía. Desde esta perspectiva, y consiguientemente a una [reclamación](#) interpuesta por una ONG que se ocupa de temas de transparencia, con sede en Bruselas, la Sra. O'Reilly solicitó a Mario Draghi, presidente del Banco Central Europeo (BCE), que suspendiese su pertenencia al Grupo de los Treinta (G30), organización privada formada por miembros del mundo académico y directores de importantes bancos privados y bancos centrales. Dado que algunos miembros del G30 son directores de bancos a los que el BCE supervisa directa o indirectamente, la oficina de la Defensora del Pueblo Europeo concluyó que la continuidad del presidente del BCE como miembro del G30 podría socavar la confianza del público en la independencia del banco. El BCE se negó a ejecutar las propuestas indicadas por la Defensora del Pueblo

Europeo. Aunque la Sra. O'Reilly lamentó la postura del banco, también expresó sus esperanzas de que la recomendación fomenta una mayor concienciación sobre esta cuestión en el futuro.

La oficina de la Defensora del Pueblo Europeo acogió con satisfacción el anuncio realizado por la Comisión a principios de 2018, afirmando que empezaría a publicar la información sobre los gastos de viaje de los comisarios cada dos meses. La medida de la Comisión se adoptó cuando la Defensora del Pueblo Europeo llevaba a cabo una [investigación](#), sobre una reclamación interpuesta por la ONG activa en materia de transparencia Access Info Europe, acerca del modo en que la Comisión gestionaba las solicitudes de acceso público a los datos sobre gastos de viaje de los comisarios en 2016. En su decisión final, la Defensora del Pueblo Europeo consideró la nueva política de publicación «un paso muy positivo hacia una mayor transparencia en este ámbito».

En la estela del movimiento #MeToo, la oficina de la Defensora del Pueblo Europeo decidió comprobar qué políticas anti-acoso aplica la administración de la UE. La Defensora escribió a veintiséis instituciones y agencias de la Unión solicitándoles información sobre sus políticas, la manera en que las aplican, si han recibido reclamaciones por acoso y cómo las han gestionado. Las buenas prácticas observadas por la Defensora del Pueblo Europeo abarcan la concienciación, la formación, la evaluación de riesgos, la supervisión de políticas y las medidas de rehabilitación. En una observación general, la Defensora del Pueblo Europeo señala que todos los agentes de la UE, independientemente de su condición, deben estar protegidos contra el acoso y que dicha protección debe ampliarse a los actos cometidos por todas las categorías de personal.

La oficina de la Defensora del Pueblo Europeo también formuló [recomendaciones](#) específicas al Parlamento Europeo sobre cómo fortalecer sus procedimientos para gestionar las reclamaciones por acoso. Estas recomendaciones fueron consiguientes a una reclamación interpuesta por un agente de un grupo político del Parlamento en relación con el retraso en que estaba incurriendo el Comité consultivo del Parlamento para evaluar su demanda por acoso. La Defensora del Pueblo Europeo mencionó que las deficiencias de los procedimientos podrían incidir negativamente en los procedimientos anti-acoso en el conjunto del funcionariado de la UE en general, y propuso al Parlamento elaborar directrices sobre el calendario que debe seguir el Comité consultivo a fin de concluir su labor en casos particulares.



### European Ombudsman

O'Reilly: Interactions with the G30 should be as transparent as possible and not based on membership which undermines the transparency steps @ECB has made in recent years <http://europa.eu/!hx39Dd>

“It is important to demonstrate to the public that there is a clear separation between the ECB as supervisor and the finance industry which is affected by its decisions.”

Emily O'Reilly

Emily O'Reilly: las interacciones con el G30 deben ser lo más transparentes posible y no deben basarse en la pertenencia como miembro del grupo, lo cual contraviene los progresos alcanzados por el Banco Central Europeo en estos años en materia de transparencia.

«Es importante demostrar al público que existe una separación clara entre el BCE en tanto que supervisor y el sector financiero, el cual se ve afectado por las decisiones del BCE». Emily O'Reilly

## 2.6 Agencias y otros órganos de la UE

Además de abrir investigaciones a raíz de reclamaciones o por propia iniciativa, la oficina de la Defensora del Pueblo Europeo tiene el objetivo de promover el cambio en las instituciones de la UE por otros medios, como la participación en consultas públicas que afectan a su ámbito de actividad. La Sra. O'Reilly [escribió](#) a Jean-Claude Juncker, presidente de la Comisión, a principios de 2018 para comunicarle determinadas propuestas relativas a la transparencia del modelo de evaluación de riesgos de la UE en la cadena alimentaria. Entre otras sugerencias, recomendó que la Agencia Europea de Seguridad Alimentaria publicase, sin demora injustificada, los órdenes del día y las actas de las reuniones relacionadas con la evaluación de riesgos. También destacó que, por lo general, el interés público en la solidez de los estudios científicos supera los intereses comerciales por proteger los hallazgos científicos.

Continuando con su investigación por iniciativa propia sobre el modo en que la Agencia Europea de Medicamentos (EMA) gestiona las interacciones con las empresas farmacéuticas antes de que estas presenten solicitudes de autorización de comercialización, la Defensora del Pueblo Europeo puso en marcha una [consulta pública](#) sobre esta cuestión en octubre de 2018. En la consulta se preguntó si estas actividades «antes de la presentación» son lo suficientemente transparentes y si es preciso una mayor transparencia sobre el asesoramiento científico que la EMA facilita a los promotores de medicamentos. La consulta se prolongó hasta finales de enero de 2019.

Una [investigación](#) relativa a cómo la Agencia de la Unión Europea para la Seguridad Aérea (AESA) tramita los informes de seguridad se tradujo en un cambio respecto al modo en que la agencia efectúa sus prácticas, de manera que los agentes que informen de problemas relativos a la seguridad recibirán respuestas acerca de si la AESA puede solucionarlos. El cambio de política tuvo lugar después de que un mecánico de mantenimiento de aeronaves acudiera a la oficina de la Defensora del Pueblo Europeo porque no había recibido respuesta sobre un informe de seguridad que había presentado.

Una empresa solicitó ayuda a la oficina de la Defensora del Pueblo Europeo después de que la Agencia Ejecutiva de Investigación (REA) intentara recuperar parte de la contribución que pagó a la empresa en el contexto de un proyecto financiado por la UE. Tras la [intervención](#) de la Defensora del Pueblo Europeo, la REA reconoció que su argumentación inicial en cuanto a por qué trató de recuperar los fondos no había sido lo bastante clara y ofreció al reclamante otra oportunidad de expresar alegaciones frente a las cuestiones planteadas por la REA.



### European Ombudsman

How does [@EMA\\_News](#) engage with medicine producers before they apply for EU market authorisations? We invite you to comment by 31 January 2019 <https://europa.eu/!XY76tj>

¿Cómo interactúa la Agencia Europea de Medicamentos con los promotores de medicamentos antes de que estos soliciten autorizaciones de comercialización en la UE? Le invitamos a presentar sus comentarios antes del 31 de enero de 2019.

## 2.7 Contratos y subvenciones de la UE

Cada año, la Defensora del Pueblo Europeo trata diversos casos relativos a los fondos de la UE. Si bien la Comisión Europea se asegura debidamente de que los fondos se asignen y se usen de manera apropiada, a veces se producen malentendidos o dificultades como consecuencia del procedimiento de verificación.

En un [caso](#), el dueño de una empresa croata, que formaba parte de un consorcio que llevaba a cabo un proyecto financiado por la UE, acudió a la oficina de la Defensora del Pueblo Europeo después de que la Comisión intentara recuperar fondos por un valor total superior a lo que había recibido la empresa. Después de la intervención de la Defensora del Pueblo, la Comisión aceptó reducir la cantidad sujeta a recuperación en más de 300 000 euros. Sin embargo, no pidió disculpas al reclamante ni aplicó otra recomendación de la Defensora del Pueblo Europeo, consistente en revisar un aspecto de los resultados de su auditoría. La Defensora del Pueblo Europeo sugirió que, en el futuro, la Comisión se asegurase de que sus acciones sean equitativas y proporcionadas a la hora de ejecutar la normativa financiera y, de que reflejen los valores fundamentales de la UE con mayor exactitud.

Se inició otra [investigación](#) relacionada con la asignación de fondos cuando la Asociación Europea de Universidades se quejó a la Defensora del Pueblo Europeo, pues la Comisión se negó a pagar los gastos (83 000 euros) en que incurrió la organización en relación con el proyecto ALFA-PUENTES, destinado a promover la integración regional latinoamericana. La Defensora del Pueblo Europeo constató que la Comisión no había aportado suficientes argumentos que justificaran su negativa a pagar el importe a dicha asociación, y le solicitó que lo hiciera. En respuesta, la Comisión volvió a debatir el asunto con los reclamantes y aceptó pagar los gastos.



**EUA**

EUA welcomes the European Ombudsman's decision and looks forward to keep working with its [#LatinAmerican](#) partners <https://eua.eu/component/tags/tag/65-latin-america-the-caribbean.html> ...

La Asociación Europea de Universidades acoge con satisfacción la decisión de la Defensora del Pueblo Europeo y espera seguir colaborando con sus socios latinoamericanos.

Otro [caso](#) se refirió a la decisión de la Comisión Europea de recuperar los fondos otorgados a una ONG alemana de acuerdo con el programa LIFE+ de la UE. La Comisión consideró que los fondos en cuestión constituían beneficios para la ONG y trató de recuperar 214 707 euros. El reclamante refutó la postura de la Comisión y acudió a la oficina de la Defensora del Pueblo Europeo. Durante la investigación, la Comisión aceptó desistir de su intento de recuperar los fondos.

## 2.8 Participación de los ciudadanos en la formulación de políticas de la UE

La UE, que cuenta con veinticuatro idiomas oficiales y más de 500 millones de ciudadanos, está comprometida con el respeto y la defensa de la diversidad lingüística, lo cual subraya la gran importancia que tienen las lenguas empleadas por las instituciones de la UE para la comunicación con el público. Toda la legislación de la Unión debe publicarse en todas las lenguas oficiales; no obstante, excepto en estos casos específicos, las instituciones de la UE gozan de cierta facultad discrecional para decidir qué lenguas utilizar en determinadas situaciones.

No obstante, se observa una falta de uniformidad entre las instituciones en cuanto a cuándo y cómo aplican la política lingüística, siendo los sitios web de las instituciones uno de los principales ámbitos de interés en este sentido. La Defensora del Pueblo Europeo llevó a cabo una [consulta pública](#) de julio a septiembre, en la cual se preguntó cómo pueden comunicarse las instituciones de la UE con el público de la manera más eficaz. La consulta recibió 286 respuestas, de las cuales la gran mayoría provenía de particulares (247), mientras que tres procedían de Estados miembros; y dos, de agencias de la UE. En 2019, se publicará un análisis de las respuestas en el sitio web de la oficina de la Defensora del Pueblo Europeo.

La participación de los ciudadanos en la formulación de las políticas depende de que la gente disponga de un acceso oportuno a la información pertinente. Un [asunto](#) relativo al acceso a los documentos lo ilustra claramente: una ONG que lucha por los derechos de los animales se dirigió a la oficina de la Defensora del Pueblo Europeo después de que la Comisión le negara el acceso a los documentos relativos a los cálculos realizados con el fin de estimar el uso de animales para un proyecto de evaluación de impacto. La evaluación se efectuó en el contexto de una modificación de la legislación de la UE sobre la autorización y la evaluación de sustancias químicas (Reglamento REACH). Durante la investigación, la Comisión publicó los documentos, medida también acorde con una reciente resolución del Tribunal de Justicia de la Unión Europea sobre el acceso a los documentos relacionados con iniciativas legislativas.

La Defensora del Pueblo Europeo dio continuidad a su firme respaldo a la Iniciativa Ciudadana Europea (ICE), en virtud de la cual la Comisión Europea debe considerar la introducción de legislación sobre un determinado asunto si se reúnen más de un millón de firmas procedentes de, al menos, siete Estados miembros. En un [discurso](#) para conmemorar el día de la ICE, la Sra. O'Reilly señaló que su oficina supervisará cómo se ejecuta la nueva legislación prevista acerca de la Iniciativa.



**European Ombudsman**

What do you think about the use of languages in the EU institutions? We have launched a public consultation and look forward to receiving your views: <http://europa.eu/lgt39KW>



¿Qué piensa acerca del uso de los idiomas en las instituciones de la UE? Hemos lanzado una consulta pública y esperamos recibir sus comentarios.



La Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly, con el vicepresidente primero de la Comisión, Frans Timmermans; el presidente del Comité Económico y Social Europeo, Georges Dassis; y la viceministra de la presidencia búlgara del Consejo de la UE, Monika Panayotova, en el día de la Iniciativa Ciudadana Europea de 2018.

3

---

# Comunicación y cooperación

## 3.1 Comunicación

En 2018, la oficina de la Defensora del Pueblo Europeo adoptó dos importantes medidas como parte de su objetivo actual de reforzar su visibilidad. La primera consistió en una renovación del sitio web, cuya nueva versión fue publicada en julio. El nuevo sitio web es más fácil de utilizar e integra una función de búsqueda mejorada que ordena los asuntos por tema, formato y fecha. Las investigaciones, las publicaciones y los acontecimientos principales se resaltan con el fin de que el usuario pueda hacerse una idea rápida de las actividades de la oficina.

La Defensora del Pueblo Europeo también publicó un nuevo vídeo para explicar de manera sencilla la naturaleza de su trabajo. El vídeo resalta tres tipos de áreas que puede investigar la Defensora del Pueblo Europeo: el acceso a la información, los problemas relativos a la financiación de la UE y la transparencia en las actividades de los grupos de presión. Cada una de las áreas de investigación también se divide en tres vídeos muy breves y fáciles de compartir en las redes sociales.

A lo largo del año, la cuenta oficial de la oficina en Twitter, @EUOmbudsman, experimentó un incremento del 17 % en el número de seguidores, mientras que los seguidores de la cuenta de LinkedIn aumentaron en un 13 %. En las plataformas a las que la oficina de la Defensora del Pueblo Europeo se ha expandido más recientemente —como, por ejemplo, Instagram—, se observó un notable incremento (61 %) del número de seguidores, mientras que la página de la oficina en Medium ha experimentado un incremento del 40 % en el número de lectores.

La Defensora del Pueblo Europeo lanzó el Premio a la buena administración 2019 en octubre, después de una primera edición muy brillante, con la nominación de proyectos procedentes de un gran número de instituciones, organismos y agencias de la UE. Las nominaciones para el premio pueden ser presentadas por el personal de la UE, las empresas, las asociaciones y los grupos de la sociedad civil. Al invitar a efectuar las nominaciones, la Defensora del Pueblo Europeo señaló



La Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly, en un discurso destinado a los jóvenes europeos durante el Evento Europeo de la Juventud de 2018, celebrado en Estrasburgo en junio.

que «dar reconocimiento formal a este trabajo ayuda a las instituciones a intercambiar buenas prácticas», y que esperaba que sirviese de inspiración a proyectos futuros. En junio de 2019 tendrá lugar una ceremonia de entrega de premios.

La oficina de la Defensora del Pueblo Europeo participó con sumo agrado en el Evento Europeo de la Juventud de 2018, que reunió a miles de jóvenes durante dos días de junio en Estrasburgo. Varios agentes participaron en el evento explicando de qué modo ayuda la oficina a los ciudadanos y cómo promueve su labor en las redes sociales. La Sra. O'Reilly pronunció un discurso inaugural en el que concienció a los jóvenes acerca del poder que supone votar. Los animó a ver las elecciones europeas como una oportunidad de aprovechar su poder para influir en las decisiones que se toman a escala de la UE.



#### European Ombudsman

There are many dedicated #EU public servants out there making that extra effort to help citizens. Give them the acknowledgement they deserve by nominating them for our 'Good Administration Award 2019' here: <http://europa.eu/!Hq47rx> #EOAward



Hay muchos funcionarios públicos de la UE comprometidos con su labor que se esfuerzan al máximo por ayudar a los ciudadanos. Concedámosles el reconocimiento que se merecen nominándolos a nuestro Premio a la buena administración 2019.



#### European Ombudsman

The #EYE2018 in #Strasbourg is starting. Join the @EUombudsman team to meet the Ombudsman herself & find out what her office can do for citizens and to share your wish list for the #FutureofEurope



Comienza el Evento Europeo de la Juventud en Estrasburgo: únase al equipo de la Defensora del Pueblo Europeo para conocerla en persona y saber en qué puede ayudar esta oficina a los ciudadanos, así como para compartir sus peticiones para el Futuro de Europa.

## 3.2 Relaciones con las instituciones de la UE

### 3.2.1 Parlamento Europeo

La Defensora del Pueblo Europeo tiene en gran estima la estrecha relación con el Parlamento Europeo. Los eurodiputados eligen al Defensor del Pueblo, que trabaja para ayudar a los ciudadanos a resolver los problemas encontrados con la administración de la UE. En 2018, la Defensora del Pueblo Europeo se dirigió al pleno del Parlamento e intercambió opiniones con varias comisiones, entre ellas, las Comisiones de Peticiones, de Asuntos Jurídicos, de Comercio Internacional, de Asuntos Constitucionales y de Control Presupuestario. La Defensora del Pueblo Europeo se encontró con el presidente Antonio Tajani y celebró reuniones con varios miembros del Parlamento Europeo, que representaban a todos los grupos políticos principales. La Defensora del Pueblo Europeo espera seguir manteniendo su fructífera relación con el nuevo Parlamento que se constituya en 2019.



La Defensora del Pueblo Europeo presenta su Informe Anual de 2017 al presidente del Parlamento Europeo, Antonio Tajani.

### 3.2.2 Comisión de Peticiones

Es esencial mantener un diálogo continuo con la Comisión de Peticiones para lograr un sistema eficaz de atención de las preocupaciones del público que acude a la Comisión o a la Defensora del Pueblo Europeo con el fin de obtener orientación y ayuda. 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. En 2018, dicha comisión trabajó simultáneamente en distintos expedientes relacionados con el trabajo de la Defensora del Pueblo Europeo. A la Defensora le agradó contar con el firme apoyo de los miembros de la comisión, que representaban a todos los grupos políticos, y ha expresado su entusiasmo por colaborar con la comisión recién constituida.



#### PETI Committee Press

Joint @EP\_Petitions & @EPInstitutional report on the #transparency of legislative discussions in the preparatory bodies of the Council (@EUombudsman's strategic inquiry) was approved with 31 votes and 3 abstentions.

Informe conjunto de las Comisiones de Peticiones y de Asuntos Constitucionales del Parlamento Europeo sobre un Informe especial redactado por la Defensora del Pueblo Europeo. Se refiere a su investigación estratégica sobre la transparencia de los debates legislativos en los organismos preparatorios del Consejo de la UE. El informe conjunto se aprobó con treinta y un votos y tres abstenciones.

### 3.2.3 Comisión Europea

La Comisión Europea supervisa la mayor parte del trabajo administrativo de la UE y es objeto de gran atención por parte del público. Al ser la mayor institución de la UE, con un gran impacto en la vida de millones de personas, resulta lógico que gran parte de las reclamaciones interpuestas ante la oficina de la Defensora del Pueblo Europeo guarde relación con el trabajo de la Comisión. Para comunicar las preocupaciones de los europeos, la Defensora del Pueblo Europeo se reunió con el presidente Juncker y varios comisarios en 2018. La Comisión cuenta de por sí con unos estrictos criterios de administración pública. Sin embargo, todavía quedan muchos ámbitos que mejorar. Por este motivo, la forma más eficaz de cooperación es forjar una relación continua, abierta y sincera entre los servicios de las dos instituciones.



Emily O'Reilly con Jean-Claude Juncker, presidente de la Comisión Europea.

### 3.2.4 Otras instituciones, agencias y organizaciones

La Defensora del Pueblo también mantiene relaciones con las demás instituciones, organismos y agencias de la UE, con el fin de observar y apoyar la cultura administrativa y la cooperación interinstitucional. En 2018, la oficina mantuvo un 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) y numerosas agencias. Las sólidas relaciones con todas las demás instituciones, órganos y agencias de la UE constituyen un elemento importante de la estrategia «De cara a 2019» de la oficina para crear una administración de la UE más abierta y orientada a servicios en beneficio de todas las personas que viven en Europa.



#### European Court of Auditors

Thank you @EUombudsman Emily O'Reilly for her 1st visit to @EUauditors. Fruitful exchange of ideas with President & Members, with presentation to staff incl Q&A. Sound EU governance at the heart of both institutions & key for maintaining citizens' trust.  
<https://www.eca.europa.eu/en/Pages/NewsItem.aspx?nid=10043> ...



Doy las gracias a Emily O'Reilly, Defensora del Pueblo Europeo, por su primera visita al Tribunal de Cuentas Europeo. Se produjo un fructífero intercambio de ideas con el presidente y los miembros del Tribunal, y se realizó una presentación al personal, incluida una sesión de preguntas y respuestas. Ambas instituciones se basan en una gobernanza sólida de la UE, condición fundamental para mantener la confianza de los ciudadanos.

### 3.2.5 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) por parte de la administración de la UE. En septiembre, la Defensora del Pueblo Europeo asumió la presidencia del Marco de la UE por el plazo de un año.

En su investigación estratégica sobre el tratamiento de los discapacitados en virtud del [Régimen Común de Seguro de Enfermedad](#) (RCSE), la Defensora del Pueblo Europeo [recomendó](#) a la Comisión revisar las disposiciones que rigen el RCSE para garantizar el cumplimiento de la CDPD. Asimismo, la Defensora del Pueblo Europeo identificó una serie de problemas sistémicos vinculados a la protección de los derechos de los discapacitados, tras lo cual realizó varias sugerencias. Por otra parte, emitió un [informe](#) sobre su consulta dirigido a las asociaciones de personal de la UE con discapacidad, o con familiares discapacitados, y al Foro Europeo de la Discapacidad.

La oficina de la Defensora del Pueblo Europeo concluyó su investigación estratégica sobre la [accesibilidad de los sitios web](#) y las herramientas en línea que ofrece la Comisión a los discapacitados. Acogió con satisfacción el hecho de que la Comisión esté tomando medidas para reforzar la accesibilidad de la web, y realizó varias [sugerencias](#) en este sentido. Por ejemplo, propuso que la Comisión ofreciese contenidos web en formatos accesibles y acordes con los estándares internacionales más estrictos, en un amplio abanico de sitios web; que adoptase un plan de acción en materia de accesibilidad web; y que introdujese sesiones de formación obligatoria sobre accesibilidad web para todo el personal que trabaje en los sitios web.

En diciembre, la oficina de la Defensora del Pueblo Europeo realizó recomendaciones en una investigación conjunta sobre dos reclamaciones relativas a la [accesibilidad de los procedimientos de selección de la Oficina Europea de Selección de Personal \(EPSO\) para los candidatos con discapacidad visual](#). Además, [solicitó](#) a la EPSO que se asegurase de que su formulario de solicitud en línea para los procedimientos de selección cumpla plenamente los requisitos de accesibilidad para los candidatos con discapacidad visual. También pidió que se introdujeran sin demora tecnologías de asistencia a candidatos durante las pruebas por ordenador, que tienen lugar en centros de evaluación situados en todo el mundo.

Vista su investigación por iniciativa propia sobre el respeto de los derechos fundamentales en la aplicación de la política de cohesión de la UE, la Defensora del Pueblo Europeo [escribió](#) a la Comisión sobre el requisito para los Estados miembros de contar con mecanismos eficaces de reclamación relacionados con los Fondos Estructurales y de Inversión Europeos. Por ejemplo, preguntó qué medidas ha tomado la Comisión para ayudar a los Estados miembros a poner en práctica dichos mecanismos y de qué manera ha supervisado el cumplimiento de dicha obligación por parte de los Estados miembros.

Asimismo, la Defensora del Pueblo Europeo también escribió a la Comisión sobre las Escuelas Europeas y los niños discapacitados. En este sentido, solicitó a la Comisión que diese los pasos necesarios para garantizar que a los padres de niños con necesidades educativas especiales excluidos de las Escuelas Europeas no se les exija sufragar los gastos educativos de sus hijos.



#### European Ombudsman

Recommendation: [#EU](#) should recognise 'serious illness' in staff with [#disabilities](#) in line with [#UNCRPD](#) recommendations <http://europa.eu/!Hq48YK>

Recomendación: la UE debe reconocer la «enfermedad grave» en el personal con discapacidad con arreglo a las recomendaciones de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

### 3.3 Red Europea de Defensores del Pueblo

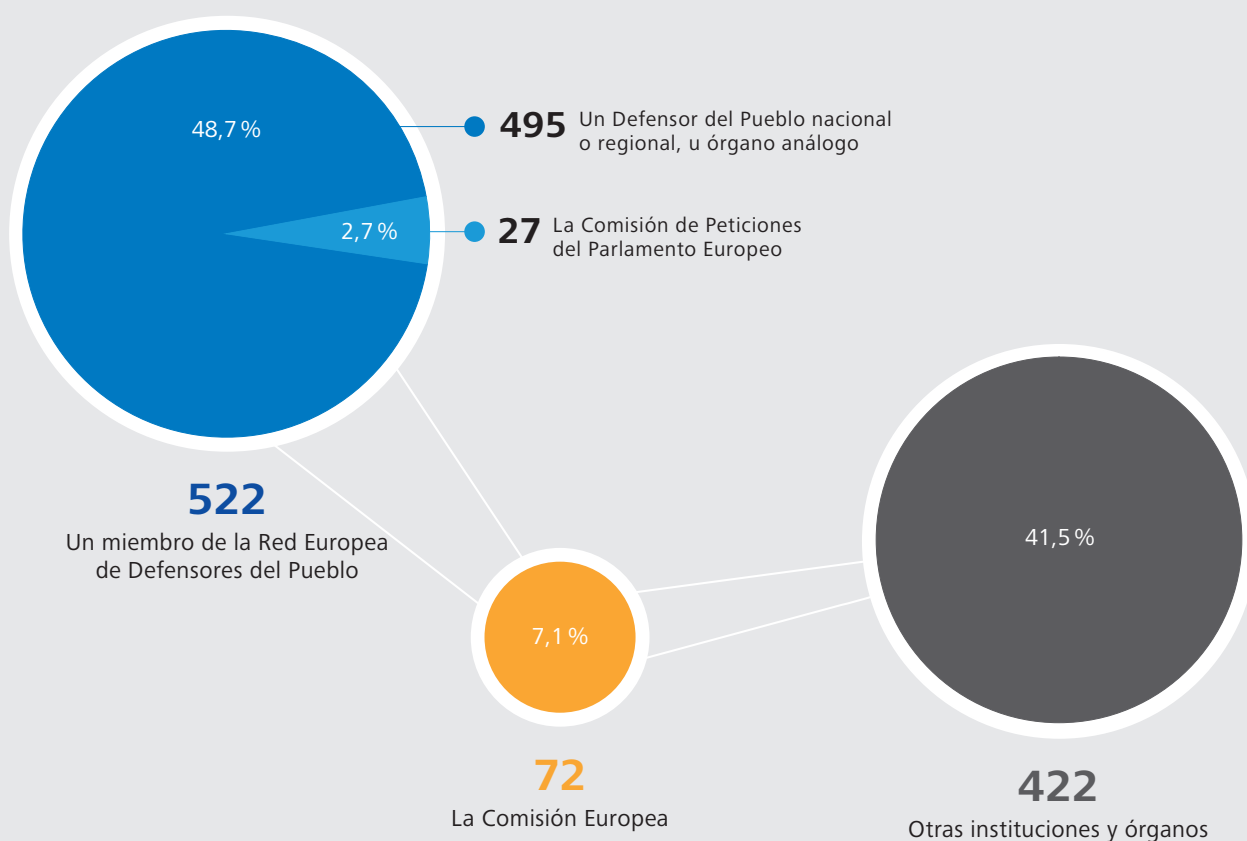


Los ponentes de la primera sesión de la conferencia de 2018 de la Red Europea de Defensores del Pueblo (de izquierda a derecha): Emily O'Reilly, Defensora del Pueblo Europeo; Andreas Pottakis, Defensor del Pueblo de Grecia; Georges Dassis, presidente del Comité Económico y Social Europeo; Shada Islam, moderadora; Reinier van Zutphen, Defensor del Pueblo de los Países Bajos; Ulrike Guérot, profesora de política europea y de estudios de la democracia; y Adam Bodnar, Defensor del Pueblo de Polonia.

El evento principal de la Red Europea de Defensores del Pueblo (ENO), compuesta de noventa y seis oficinas en treinta y seis países europeos y la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo, fue una conferencia celebrada en marzo, que reunió a la Red entera junto con organizaciones con sede en Bruselas y periodistas. La sesión de apertura abordó un tema central para la labor de todos los defensores del pueblo: cómo lograr una sociedad justa e inclusiva para los ciudadanos. La Sra. O'Reilly presentó el escenario e instó a los defensores del pueblo a ayudar a hacer realidad el pilar europeo de derechos sociales recientemente acordado. En el debate principal, se abordó cómo podrían los

defensores del pueblo trabajar mejor en conjunto para fomentar la justicia social, cómo encaja la política de la Unión en el contexto nacional y cómo podría ser la Unión del futuro. Un debate posterior se centró en el modo en que los defensores del pueblo, que a veces colaboran con otros organismos como la red SOLVIT financiada por la UE, pueden ayudar a los ciudadanos que se encuentren con problemas derivados de una aplicación indebida de la legislación de la UE. Varios defensores del pueblo pusieron de relieve problemas transfronterizos, como los relativos a las prestaciones de la seguridad social.

Reclamaciones transferidas a otras instituciones y órganos;  
reclamantes a los que la oficina del Defensor del Pueblo Europeo  
ha recomendado que se pongan en contacto con otras instituciones  
u órganos en 2018 (1 016 en total)





La conferencia de 2018 de la Red Europea de Defensores del Pueblo.

Como seguimiento a la conferencia de marzo, la oficina de la Defensora del Pueblo Europeo organizó un seminario en Bruselas en el que reunió a funcionarios de enlace y expertos en comunicación de la Red. El seminario versó sobre cómo fortalecer la cooperación con la Red Europea de Defensores del Pueblo Europeo; analizó las buenas prácticas para comunicarse con los ciudadanos en el mundo hiperconectado de hoy en día; y reflexionó sobre las lecciones que es posible extraer de la encuesta de la OCDE acerca de las instituciones del defensor del pueblo en un gobierno abierto.

La Red Europea de Defensores del Pueblo siguió centrándose en las investigaciones paralelas e iniciativas entre oficinas de defensores del pueblo. A principios de 2018, la Defensora del Pueblo Europeo **concluyó** una iniciativa estratégica que examinaba la aplicación de la legislación de la UE (Reglamento n.º 1005/2009) sobre sustancias que agotan la capa de ozono. En su carta de clausura, la Sra. O'Reilly indicó que la Comisión no había asistido aún a los Estados miembros en sus inspecciones de cumplimiento, aun cuando está autorizada a hacerlo en virtud de dicha legislación en concreto. Varias

oficinas nacionales del Defensor del Pueblo presentaron una panorámica general de cómo se aplica la legislación de la UE a escala nacional.

Otra iniciativa que implica la cooperación con los defensores del pueblo nacionales abordó la cuestión de hasta qué punto la Comisión evalúa el cumplimiento de la normativa de la UE en materia de derechos humanos y asuntos medioambientales por parte de las agencias nacionales de crédito a la exportación (organismos nacionales que brindan apoyo financiero a las empresas que operan en mercados de riesgo). Se solicitó a los defensores del pueblo nacionales que expresaran sus posturas al respecto. La investigación, que surgió a raíz de una reclamación interpuesta por una coalición internacional de ONG, se tradujo en una **recomendación**, puesto que la Defensora del Pueblo Europeo constató que el examen anual de dichas agencias por parte de la Comisión era insuficiente. El asunto también estaba sujeto a una audiencia de la Comisión de Comercio Internacional en el Parlamento Europeo, cuyos miembros apoyaron la postura de la Defensora del Pueblo Europeo. La Comisión se mostró

de acuerdo con la recomendación de la Defensora del Pueblo, que, al cierre de la investigación, solicitó a la Comisión que volviera a comunicar sus avances en el plazo de un año.

El procedimiento de consulta, en virtud del cual la oficina de la Defensora del Pueblo Europeo ayuda a los miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo recabando respuestas especializadas de las instituciones de la UE en materia de Derecho de la UE, siguió siendo un recurso valioso para los miembros de dicha red. Una de dichas consultas la realizó la oficina del Defensor del Pueblo de España, que redactó a una carta a la Defensora del Pueblo Europeo en relación con las operaciones de retorno conjuntas coordinadas por Frontex. La oficina española advirtió ciertos

problemas, como el hecho de que no se informaba a los repatriados en relación con la existencia de un mecanismo de reclamaciones, y que dicho mecanismo no estaba disponible en formato impreso ni en el idioma pertinente (en este caso, español). Como resultado de la consulta, Frontex publicó el formulario en su sitio web y en formato impreso, además de traducirlo al español, ruso, serbio y albanés.

En febrero, como continuación de sus visitas regulares a las oficinas de sus homólogos nacionales, la Sra. O'Reilly viajó a Grecia, donde la recibió Andreas Pottakis, Defensor del Pueblo del país. Como parte del viaje, la Sra. O'Reilly se reunió con varios miembros del Gobierno griego y habló con las partes interesadas y la prensa locales sobre su labor en materia de transparencia y obligación de rendición de cuentas en la UE. Asimismo, también visitó el campo de refugiados de Elaionas, cerca de Atenas.



### European Ombudsman

What is the role of Ombudsman Institutions in #OpenGov? How can they persuade governments to be more transparent? We conducted a survey jointly with @OECDgov which we are presenting now and which you can find here: <http://europa.eu/!Vh33nx> #ENO2018



¿Cuál es la función de las instituciones de defensor del pueblo en un gobierno abierto? ¿Cómo pueden convencer a los Gobiernos de que sean más transparentes? Llevamos a cabo una encuesta conjuntamente con la OCDE, que presentamos ahora y que es posible consultar en el sitio web de la conferencia de 2018 de la Red Europea de Defensores del Pueblo.



### Gundi Gadesmann

.@EUombudsman meets with Greek Ombudsman Pottakis and his team in Athens to discuss closer cooperation and best practices in dealing with complaints #ENO2018



La Defensora del Pueblo Europeo se reúne con Andreas Pottakis, Defensor del Pueblo griego, y su equipo en Atenas para analizar las oportunidades de una cooperación más estrecha y las buenas prácticas en la gestión de reclamaciones.

## 3.4 La Defensora del Pueblo Europeo visita Washington D. C.



La Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly, en una reunión con el director de la Oficina de Ética del Congreso, Omar Ashmawy, en Washington D. C.

En diciembre de 2018, la Defensora del Pueblo Europeo viajó en una misión a Washington D. C., donde se encontró con un amplio abanico de responsables políticos, oficinas de supervisión, ONG, laboratorios de ideas, académicos y otros interlocutores de EE. UU. para conocer los criterios y la normativa en materia de ética, transparencia y obligación de rendición de cuentas, así como su ejecución, en la administración y el Congreso estadounidenses. La Defensora del Pueblo Europeo debatió con diferentes instituciones estadounidenses acerca de diversos temas, por ejemplo: las «puertas giratorias», los grupos de presión, la protección brindada a denunciantes de prácticas inadecuadas y la Ley estadounidense sobre libertad de la información (Freedom of Information Act). La Sra. O'Reilly se reunió con miembros del Congreso, inspectores generales y consejeros especiales, y además dio un [discurso](#) sobre el populismo y la confianza pública en el German Marshall Fund.



**EPWashingtonDC**

.@EUombudsman Emily O'Reilly and @EdwardGLuce discussing #Populism and Trust in Europe at @gmfus. Europe is a convenient scapegoat for populist politicians. Accountable and transparent institutions more essential than ever. #EE2019



La Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly, y Edward G. Luce (periodista) en un debate sobre el populismo y la confianza en Europa en el German Marshall Fund, Washington D. C. Europa es usada como chivo expiatorio por los políticos populistas. Contar con instituciones responsables y transparentes es más importante que nunca.

4

---

## Expedientes y reclamaciones: cómo servimos al público

La misión fundamental de la Defensora del Pueblo Europeo consiste en garantizar que la administración de la UE sirve al interés público, así como ayudar a todos aquellos que se enfrentan con problemas con las instituciones de la UE. Si bien la Defensora del Pueblo Europeo sigue utilizando sus facultades de oficio para servir al interés público, la labor de la oficina de la Defensora del Pueblo Europeo se basa, en gran medida, en responder a las reclamaciones interpuestas por particulares, académicos, empresas y otras organizaciones.

La oficina aspira a mejorar constantemente sus métodos de trabajo para ser lo más flexible y eficiente posible en la manera en que ayuda a quienes solicitan ayuda. Esto funcionó a modo de principio rector de las disposiciones de ejecución revisada para tramitar las reclamaciones, que ahora están bien consolidadas.

El nuevo sitio web de la Defensora del Pueblo Europeo, lanzado en 2018, también incluye una interfaz revisada y de fácil manejo para los posibles reclamantes. Como sucede con el equipo diverso de encargados de la tramitación de expedientes que trabajan para la oficina, el nuevo sitio web también refleja el compromiso de la Defensora del Pueblo de asistir a quienes buscan ayuda en los veinticuatro idiomas oficiales de la UE.

Otra nueva iniciativa, presentada formalmente en 2018, es el procedimiento acelerado de la Defensora del Pueblo Europeo para tratar reclamaciones sobre el acceso público a los documentos que se encuentran en posesión de las instituciones de la UE. Dado que las reclamaciones dependen en gran medida del cumplimiento de plazos, la Defensora del Pueblo Europeo decidió adoptar un enfoque más flexible y simplificado para gestionarlas.

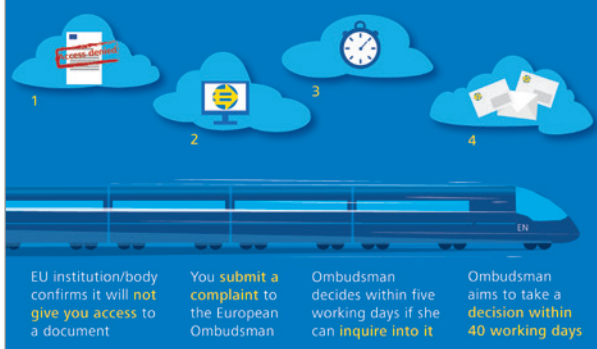
Al tramitar las reclamaciones sobre el acceso a documentos, la oficina de la Defensora del Pueblo Europeo contacta en la actualidad con la institución en una etapa temprana del proceso, si es necesario. El objetivo general es tomar una decisión en un plazo de 40 días.



**European Ombudsman**

Have you faced difficulties while trying to access EU documents? We have launched a new 'Fast-Track' procedure for access to documents complaints <http://europa.eu/!fN66Rh>

**Help in accessing EU documents faster**  
European Ombudsman 'Fast-Track'



¿Ha encontrado dificultades al intentar acceder a los documentos de la UE? Hemos puesto en marcha un nuevo procedimiento acelerado para gestionar las reclamaciones relativas al acceso a los documentos.

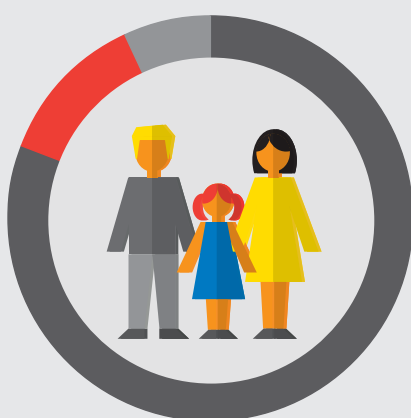
## 4.1 Tipología y origen de las reclamaciones

### 4.1.1 Resumen de reclamaciones e investigaciones estratégicas

#### Asesoramiento, reclamaciones e investigaciones en 2018

**17 996**

Personas que recibieron ayuda de la oficina de la Defensora del Pueblo Europeo en 2018



**14 596**

Asesoramiento a través de la guía interactiva del sitio web de la Defensora del Pueblo

**2 180**

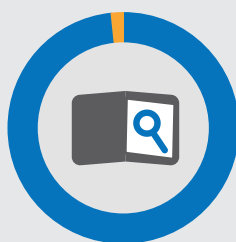
Nuevas reclamaciones tramitadas en 2018

**1 220**

Solicitudes de información atendidas por los servicios de la Defensora del Pueblo Europeo

**490**

Investigaciones iniciadas por la Defensora del Pueblo Europeo en 2018



**482**

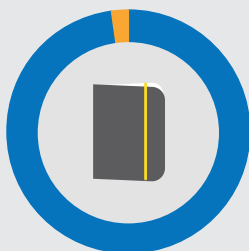
Investigaciones iniciadas como consecuencia de una reclamación

**8**

Investigaciones de oficio

**545**

Investigaciones concluidas por la Defensora del Pueblo Europeo en 2018



**534**

Investigaciones basadas en una reclamación concluidas

**11**

Investigaciones de oficio concluidas

Aunque la gran mayoría del trabajo de la oficina está constituida por asuntos basados en reclamaciones, la Defensora del Pueblo también lleva a cabo investigaciones e iniciativas estratégicas más amplias cuando considera que existen motivos para ello. Estos asuntos son iniciados de oficio por la Defensora del

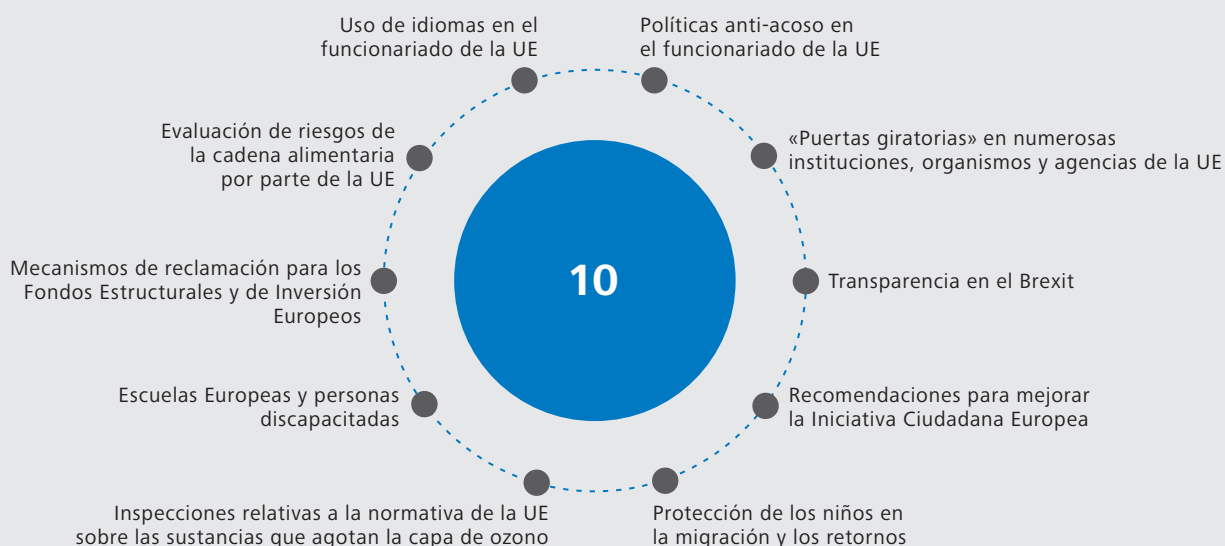
Pueblo Europeo, o bien cuando ha detectado un problema sistémico que debe examinar en interés público, o bien cuando ha recibido una o más reclamaciones sobre una cuestión de relevancia sistémica.

## Trabajo estratégico en 2018

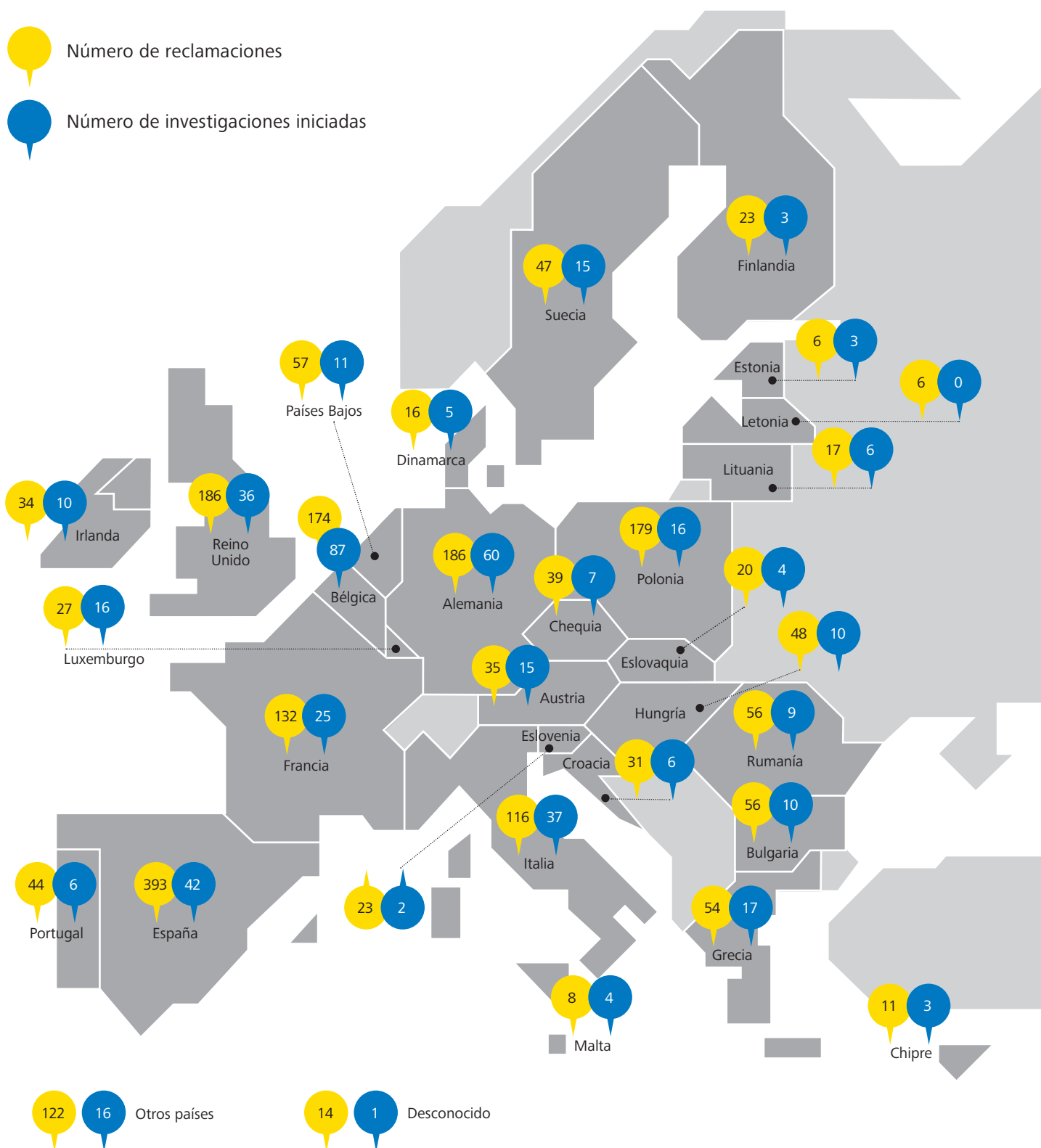
### Investigaciones estratégicas de 2018



### Iniciativas estratégicas de 2018 (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 2018



### 4.1.2 Reclamaciones no incluidas en el ámbito de competencias de la Defensora del Pueblo Europeo

En 2018, la Defensora del Pueblo Europeo recibió 1 300 reclamaciones que no formaban parte de su ámbito de competencias, principalmente porque no se referían a la labor de una institución u organismo de la UE.

Estas reclamaciones se centraban, principalmente, en los problemas que afrontaron los reclamantes con los organismos públicos nacionales o regionales, los tribunales nacionales o internacionales y entidades privadas. Las reclamaciones versaron sobre problemas relativos a la protección del consumidor (por ejemplo, frente a bancos y aerolíneas), la seguridad social y la sanidad, la fiscalidad o las solicitudes de visado. En ocasiones, los ciudadanos también acudieron a la Defensora del Pueblo Europeo con la idea equivocada de que la oficina es un organismo de apelación con competencia jurisdiccional sobre las instituciones nacionales o regionales de defensores del pueblo.

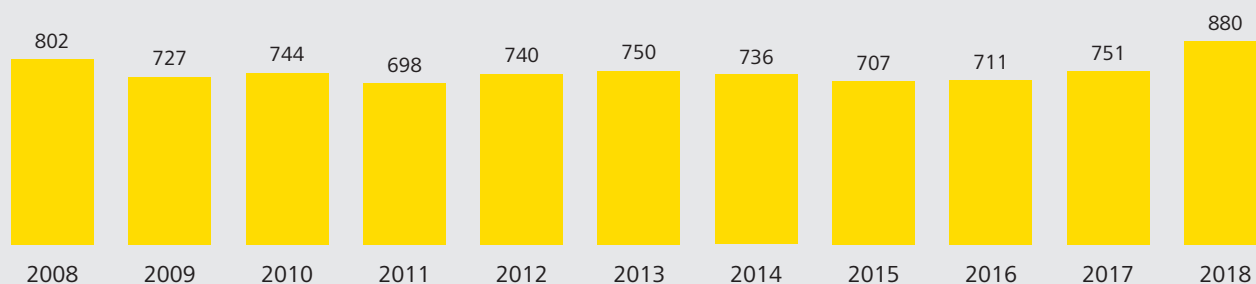
En 2018, la oficina de la Defensora del Pueblo Europeo recibió un gran número de reclamaciones similares sobre tres asuntos (más de diez por asunto) que sobrepasan las competencias de su mandato, a saber, contratos temporales para médicos en España, una multa administrativa impuesta por las autoridades italianas a raíz de la falta de una cláusula de intransferibilidad en los cheques, y la represión policial en Rumanía.

Aunque algunas reclamaciones se interponían contra una institución u organismo de la UE, también excedían las competencias del mandato de la Defensora del Pueblo Europeo, pues se centraban en asuntos políticos, el trabajo legislativo del Parlamento Europeo o las actividades judiciales del Tribunal de Justicia de la Unión Europea.

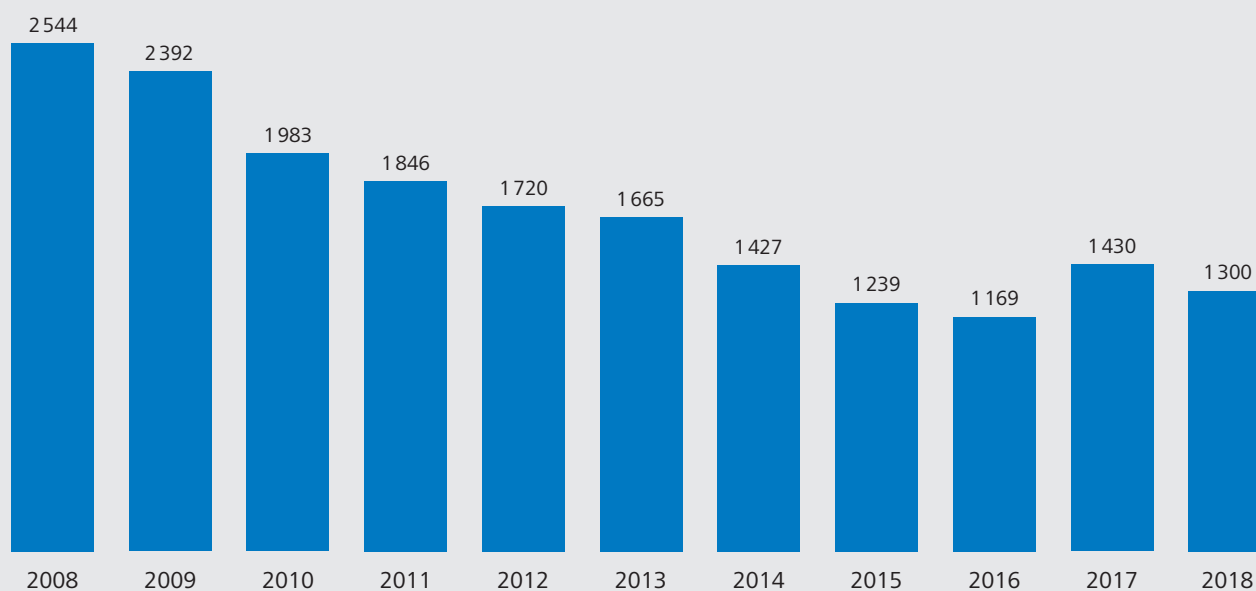
En todos estos casos, la Defensora del Pueblo Europeo respondió a quienes buscaban ayuda en el idioma en que redactaron su reclamación; asimismo, les explicó el mandato de la oficina y les ofreció asesoramiento, en la medida de lo posible, sobre otros organismos que pudieran ayudarles. Con el consentimiento del reclamante, la Defensora del Pueblo Europeo también derivó las reclamaciones a los miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo (ENO).

A los reclamantes que manifestaron su disconformidad con la legislación de la UE, normalmente se les recomendó que se dirigieran a la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo. A quienes reclamaron contra la aplicación del Derecho de la UE, se les indicó que acudieran a los defensores del pueblo nacionales o regionales, o a las redes de la Unión como, por ejemplo, SOLVIT o Tu Europa — Asesoramiento. De manera alternativa, se informó a los reclamantes sobre la posibilidad de presentar una reclamación por infracción ante la Comisión Europea.

### Número de reclamaciones incluidas en el ámbito de competencias de la Defensora del Pueblo Europeo durante el período 2008-2018

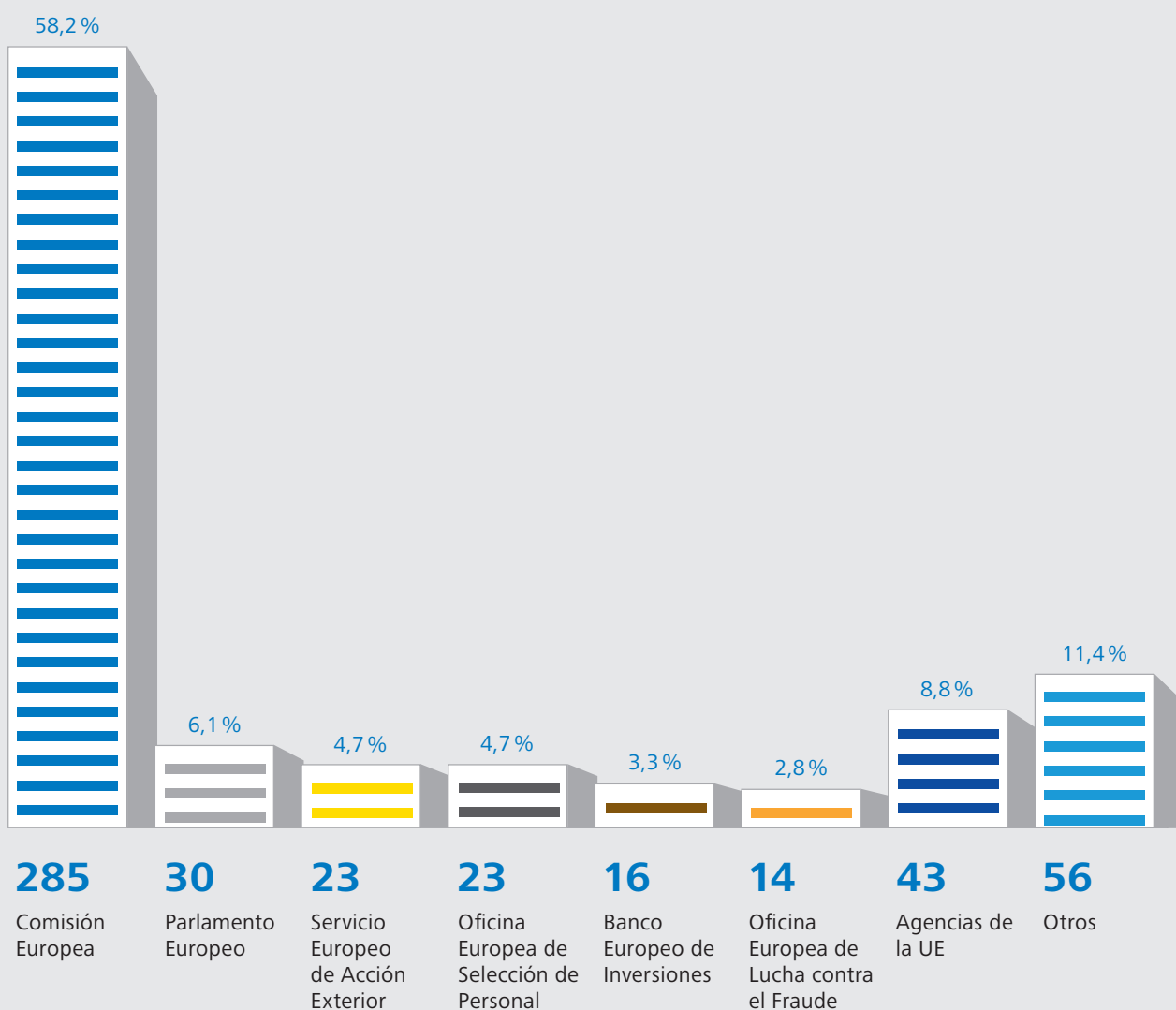


### Número de reclamaciones no incluidas en el ámbito de competencias de la Defensora del Pueblo Europeo durante el período 2008-2018



## 4.2 ¿Contra quién se reclamó?

Las investigaciones llevadas a cabo por la Defensora del Pueblo Europeo en 2018 se refirieron a las siguientes instituciones



## 4.3 ¿Sobre qué se reclamó?

### Asunto de las investigaciones concluidas por la Defensora del Pueblo Europeo en 2018



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

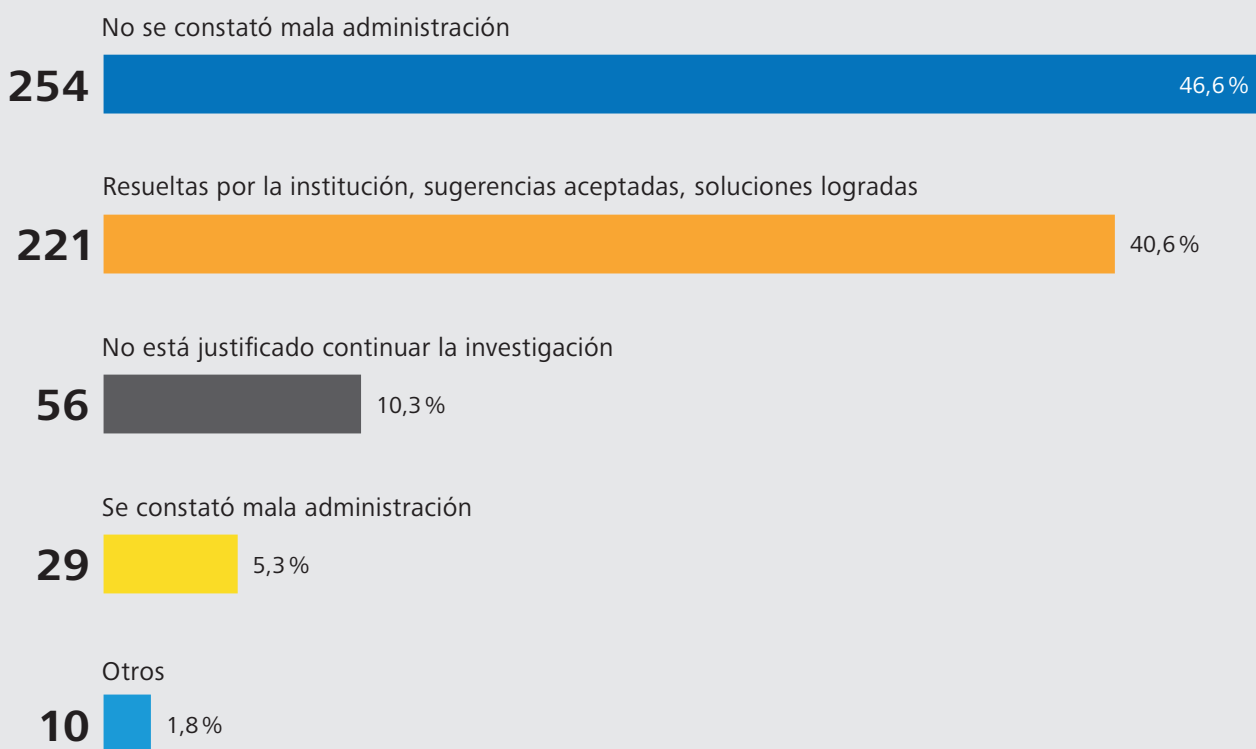
Medidas adoptadas por la Defensora del Pueblo Europeo en relación con las nuevas reclamaciones tramitadas en 2018



Evolución del número de investigaciones llevadas a cabo por la Defensora del Pueblo Europeo

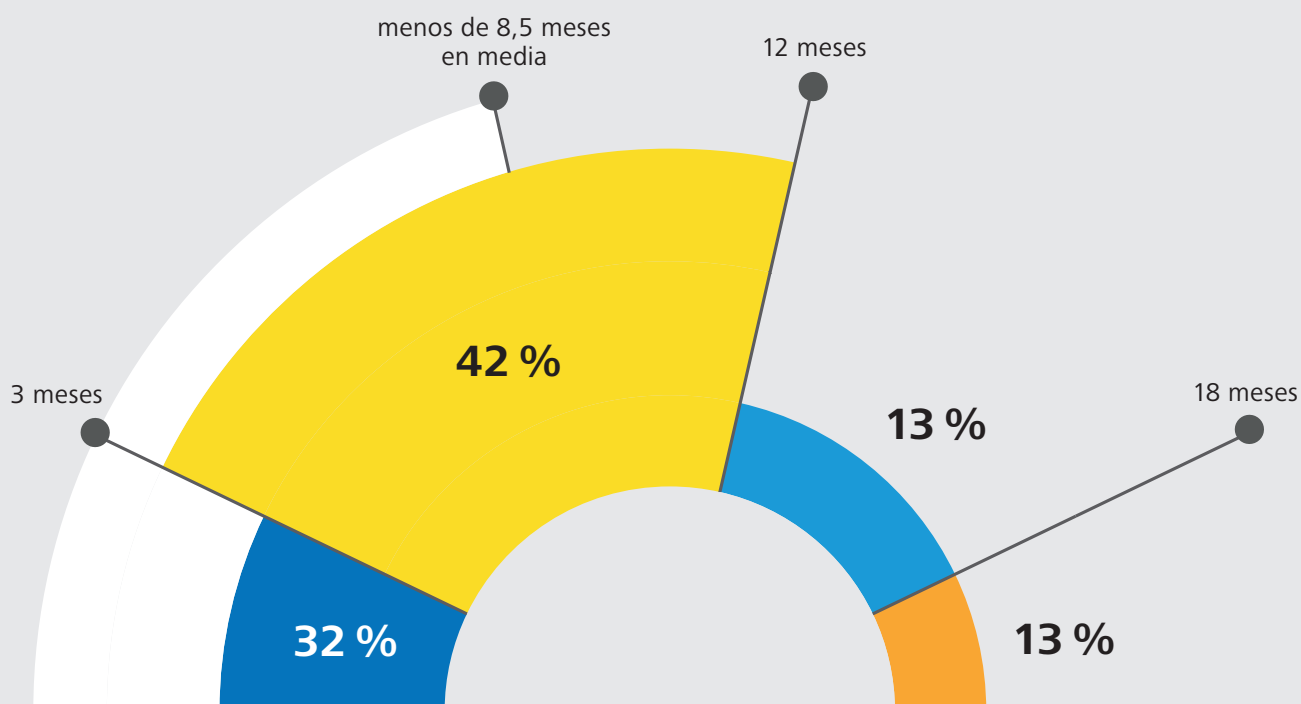


## Resultado de las investigaciones concluidas por la Defensora del Pueblo Europeo en 2018



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

## Duración de las investigaciones en los asuntos concluidos por la Defensora del Pueblo Europeo en 2018



- Asuntos concluidos en un plazo inferior a 3 meses
- Asuntos concluidos en un plazo de entre 3 y 12 meses
- Asuntos concluidos en un plazo de entre 12 y 18 meses
- Asuntos concluidos en un plazo superior a 18 meses<sup>1</sup>

1. Ciertos asuntos complejos precisan de varias rondas de consulta al reclamante y a la institución interesada: se espera que las nuevas disposiciones de ejecución reduzcan la duración de las investigaciones.

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

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

Cada año, la Defensora del Pueblo Europeo lleva a cabo un análisis exhaustivo sobre cómo responden las instituciones a las propuestas incluidas en investigaciones que se concluyeron el año anterior. Este análisis, que abarca tasas de cumplimiento y otros ejemplos concretos para demostrar el impacto y la pertinencia de la labor de la oficina, se publica en el informe anual *Putting it Right?*.

En 2017, las instituciones de la UE aplicaron las propuestas de la Defensora del Pueblo Europeo en el 81 % de los casos, un ligero descenso con respecto al 85 % en 2016. Las instituciones reaccionaron de forma positiva a 80 de las 99 propuestas de mejora realizadas por la Defensora del Pueblo Europeo. Hubo otros 148 asuntos en los que la Defensora del Pueblo Europeo consideró que las instituciones habían tomado medidas para mejorar su trabajo. 8 de las 14 instituciones presentaron una tasa de cumplimiento del 100 %, mientras que la Comisión Europea, que abarca la mayoría de los asuntos, tuvo una tasa del 76 %.

El informe de 2018 estará disponible a finales de 2019.

5

---

# Recursos

## 5.1 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, 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 contiene los gastos resultantes del ejercicio de funciones generales por parte de la institución. En 2018, los créditos presupuestarios ascendieron a 10 837 545 euros.

Para garantizar una gestión eficaz 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 institución. Al igual que otras instituciones de la UE, la del Defensor del Pueblo también es auditada por el Tribunal de Cuentas Europeo.

## 5.2 Utilización de los recursos

Todos los años, la oficina del Defensor del Pueblo aprueba un [Plan de gestión anual](#) en el que se describen las acciones concretas que espera llevar a cabo para poner en práctica los objetivos y las prioridades de su estrategia de cinco años «[De cara a 2019](#)». El Plan de gestión anual de 2018 es el cuarto que se basa en esta estrategia.

La institución cuenta con personal altamente cualificado y plurilingüe. Por ello, está en condiciones de atender las reclamaciones sobre mala administración en las veinticuatro lenguas oficiales de la UE y de mejorar la sensibilización sobre la labor de la Defensora del Pueblo en toda la Unión. En 2018, la Defensora del Pueblo Europeo contaba con una plantilla de sesenta y cinco personas.



Cesira D'Aniello, secretaria general de la oficina de la Defensora del Pueblo Europeo.

En septiembre de 2018, Cesira D'Aniello se incorporó a la oficina como secretaria general en sustitución de Beate Gminder, que asumió nuevas responsabilidades en la Comisión Europea.

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

Sitio web: [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

Twitter: [twitter.com/EUombudsman](https://twitter.com/EUombudsman)

Instagram: <https://www.instagram.com/euombudsman/>

LinkedIn: [www.linkedin.com/company/272026](https://www.linkedin.com/company/272026)

YouTube: [www.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, 2019

© Unión Europea para todas las fotografías o imágenes, excepto la portada (© Anthony SEJOURNE/iStock).

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

Compuesto en FrutigerNext.

|       |                        |                |                    |                   |
|-------|------------------------|----------------|--------------------|-------------------|
| Print | ISBN 978-92-9483-015-9 | ISSN 1680-3825 | doi:10.2869/18753  | QK-AA-19-001-ES-C |
| PDF   | ISBN 978-92-9483-010-4 | ISSN 1680-3930 | doi:10.2869/695713 | QK-AA-19-001-ES-N |
| HTML  | ISBN 978-92-9483-003-6 | ISSN 1680-3930 | doi:10.2869/326628 | QK-AA-19-001-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