

Informe Anual 2022

Informe anual - 25/04/2023

1. Introducción





Emily O'Reilly, Defensora del Pueblo Europeo

Me complace presentar el Informe Anual 2022 del Defensor del Pueblo Europeo.

Este año, la Oficina volvió a centrarse en el derecho del público a participar en la vida democrática de la Unión Europea, para lo que es esencial una toma de decisiones transparente y un acceso tempestivo a los documentos de la UE.

En este sentido, pedí a la Comisión Europea que adoptara medidas para garantizar que el público pueda ver fácilmente cómo se gastan los fondos destinados a ayudar a la economía de la UE a recuperarse de la pandemia.

También he puesto en marcha una consulta pública sobre la transparencia de la toma de decisiones en materia medioambiental. La ciudadanía tiene derecho a participar activamente y a acceder a la información en lo que se refiere a las decisiones medioambientales, y es importante evaluar si la administración de la UE respeta plenamente este derecho.

Las reclamaciones presentadas ante mi oficina muestran que, a menudo, los ciudadanos se sienten frustrados por el tiempo que tardan las instituciones de la UE en tramitar sus solicitudes de acceso a documentos, a pesar de que existen plazos establecidos. Para averiguar qué causa estos retrasos, he puesto en marcha dos investigaciones para examinar al detalle de cómo se tramitan dichas solicitudes.

También he publicado directrices sobre algo que, para la administración de la UE, es un aspecto relativamente nuevo de esta cuestión: cómo y cuándo documentar los mensajes de texto relacionados con el trabajo. Estas directrices contribuirán a armonizar las prácticas administrativas de la UE con los métodos modernos que utilizamos para comunicarnos.

A lo largo de 2022 continué centrándome en las «puertas giratorias» siguieron siendo una de mis prioridades, en particular mediante una petición al Banco Central Europeo para que se mostrara especialmente atento a los desplazamientos del personal a puestos de trabajo en el sector financiero y mediante una sugerencia al Banco Europeo de Inversiones que endureciera la aplicación de sus normas en este ámbito. Me complace observar que la Comisión adoptó medidas para mejorar el modo en que gestiona las puertas giratorias tras mi extensa investigación sobre el asunto.

A lo largo de los últimos años, he reestructurado la oficina para trabajar de manera más eficaz en la tramitación de reclamaciones y en el tratamiento de cuestiones sistémicas dentro de la administración de la UE. Esto ha propiciado que los plazos de tramitación de las reclamaciones sean más breves, así como a importantes resultados positivos en la administración de la UE en una serie de ámbitos. Con el objetivo de reunir ideas para hacer que la oficina siga siendo un valioso órgano de supervisión, organicé un seminario académico con el Departamento de Derecho y la Escuela de Gobernanza Transnacional del Instituto Universitario Europeo de Florencia sobre la evolución del papel del Defensor del Pueblo Europeo. Tengo previsto seguir estudiando varias de las ideas expuestas en los debates.



Por último, la conferencia anual de la Red Europea de Defensores del Pueblo abordó algunos de los principales problemas a los que se enfrentan los defensores del pueblo, como la defensa de los derechos de las personas que huyen de la guerra en Ucrania. Me complació el dar la bienvenida formalmente a la Red a las instituciones de defensores del pueblo de Ucrania y Moldavia, después de que ambos países recibieran en junio el estatuto de candidatos a la adhesión a la UE.

El año concluyó con una mala noticia sobre las alegaciones de corrupción en el Parlamento Europeo. Este hecho puso de relieve la laxitud de las normas éticas en el Parlamento, así como en el entorno institucional de la UE en general. La condición de la UE como potencia reguladora, comercial y política mundial la convierte en un objetivo natural para los grupos de presión, la industria y los terceros países que intentan influir en su toma de decisiones. Debemos garantizar que las normas éticas y de lucha contra la corrupción de la UE puedan resistir esta presión.

Para que la administración de la UE sea más sólida en este ámbito, es necesario señalar dónde han fallado las normas y qué puede mejorarse, y en tanto que organismo independiente de supervisión ética, mi oficina continuará trabajando en este sentido en 2023.

Emily O'Reilly

2. El año 2022 en síntesis

01 Enero

[La Defensora del Pueblo Europeo constata mala administración en la tramitación por parte de la Comisión de la solicitud de acceso a mensajes de texto \[Enlace\]](#)

02 Febrero

[La Autoridad Bancaria Europea publica los registros de votación de su Junta de Supervisores \[Enlace\]](#)

03 Marzo

[Investigación abierta sobre el modo en que el Banco Central Europeo se ocupa de los casos de «puertas giratorias» \[Enlace\]](#)

04 Abril



Conferencia anual de la Red Europea de Defensores del Pueblo centrada en la ayuda a los refugiados ucranianos [\[Enlace\]](#)

05 Mayo

Presentación del nuevo logotipo del Defensor del Pueblo [\[Enlace\]](#)

06 Junio

Se solicita al Consejo que conceda al público un acceso más rápido a los documentos legislativos [\[Enlace\]](#)

07 Julio

Investigación abierta sobre el modo en que la Comisión garantiza la protección de los derechos fundamentales en los centros de gestión de la migración [\[Enlace\]](#)

08 Agosto

Investigación abierta sobre el modo en que la Agencia Europea de Medicamentos tramitó una solicitud de acceso relativa a la composición de medicamentos autorizados en el Espacio Económico Europeo [\[Enlace\]](#)

09 Septiembre

Lanzamiento de consulta pública sobre la transparencia en la toma de decisiones medioambientales de la UE [\[Enlace\]](#)

10 Octubre

La Agencia Europea de Seguridad Marítima acuerda publicar estadísticas relativas a la contaminación marítima [\[Enlace\]](#)

11 Noviembre

Seminario académico: La evolución del papel del Defensor del Pueblo Europeo [\[Enlace\]](#)

12 Diciembre

La Defensora participa en el debate sobre la necesidad de normas éticas más estrictas para salvaguardar la democracia de la UE a raíz de las acusaciones de corrupción del Parlamento Europeo [\[Enlace\]](#)



3. Asuntos destacados

La institución del Defensor del Pueblo ayuda a la ciudadanía, las empresas y las organizaciones en su relación con las instituciones, órganos y organismos de la UE. Los problemas pueden abarcar desde la falta de transparencia en la toma de decisiones o la denegación de acceso a documentos, hasta violaciones de los derechos humanos fundamentales y problemas contractuales. Las siguientes secciones presentan una visión general de los casos más destacados en relación con un ámbito concreto.

3.1. Consideraciones éticas

European Ombudsman

Following the reform of the Common Agricultural Policy, we have suggested that [@EU_Commission \[Enlace\]](#) proactively publishes more material on national plans to implement [#NewCAP \[Enlace\]](#) and that [@EUAgri \[Enlace\]](#) meets more non-agricultural sector representatives.

ombudsman.europa.eu/doc/correspond... [\[Enlace\]](#)



Tras la reforma de la Política Agrícola Común (PAC), hemos sugerido que la Comisión Europea tome la iniciativa a la hora de publicar más material sobre los planes nacionales para aplicar la nueva PAC, y que la Dirección General de Agricultura y Desarrollo Rural de la Comisión se reúna con más representantes del sector no agrícola.

Mantener unas normas éticas estrictas en la administración de la UE es un ámbito clave de la labor del Defensor del Pueblo. Esto abarca la aplicación de las normas sobre puertas giratorias,



conflictos de intereses y reuniones con grupos de presión. El Defensor del Pueblo también se anticipa a posibles problemas y pide de manera proactiva a las instituciones de la UE que proporcionen información sobre cómo están cumpliendo las normas éticas, en particular en ámbitos de gran interés público.

Como parte de un enfoque general sobre el modo en que la administración de la UE interactúa con los grupos de presión y las partes interesadas, la Defensora del Pueblo solicitó a la Comisión información sobre cómo está garantizando la transparencia y una representación equilibrada de intereses en relación con la Política Agrícola Común (PAC). La Defensora del Pueblo formuló varias [observaciones \[Enlace\]](#), incluida la de que la Dirección General de Agricultura y Desarrollo Rural, como departamento principal en esta materia, debería, en la medida de lo posible, debatir la PAC con la ciudadanía y con otras partes interesadas, además de con los representantes del sector agrícola. También animó a la Comisión a tomar la iniciativa a la hora de publicar más información sobre la aprobación de los «planes estratégicos» de los Estados miembros, que detallan cómo se cumplirán los objetivos de la PAC.

La Defensora del Pueblo puso en marcha una [investigación de oficio \[Enlace\]](#) para evaluar cómo la Comisión garantiza la transparencia de sus interacciones con los representantes de los grupos de interés del sector del tabaco. La investigación es una continuación de investigaciones anteriores en este ámbito, incluida una que en 2016 concluyó que la Comisión no estaba cumpliendo sus obligaciones en virtud del Convenio Marco de la Organización Mundial de la Salud para el Control del Tabaco.

European Ombudsman

As part of our inquiry into [#transparency \[Enlace\]](#) of interactions with [#tobacco \[Enlace\]](#) lobbyists, we have asked [@EU_Commission \[Enlace\]](#) for additional info about: - written records of meetings with lobbyists - how it dealt with [#accesstodocuments \[Enlace\]](#) requests on this matter

[ombudsman.europa.eu/en/doc/corresp... \[Enlace\]](#)



Como parte de nuestra investigación sobre la transparencia de las interacciones con los grupos de presión de la industria tabacalera, hemos solicitado a la Comisión Europea información adicional sobre: - registros escritos de las reuniones con los grupos de presión, - el modo en que tramitó las solicitudes de acceso a documentos sobre este asunto.

La función del Defensor del Pueblo también es anticiparse a cuestiones de interés público y solicitar información a la administración de la UE de forma preventiva. En este sentido, la Defensora del Pueblo [solicitó \[Enlace\]](#) a la Comisión más detalles sobre cómo garantiza que los expertos externos que participan en la evaluación de las propuestas de proyectos en el marco del Fondo Europeo de Defensa (FED) no se encuentren en una situación de conflictos de intereses. La Defensora del Pueblo señaló que la lista de expertos no se hace pública, por lo que respetar de forma rigurosa las obligaciones éticas resulta tanto más importante.

El Defensor del Pueblo acogió con satisfacción la propuesta de la Comisión de modificar el Reglamento Financiero para incluir la posibilidad de rechazar a los licitadores si tienen un conflicto de intereses profesional. La modificación se realizó en respuesta a las [conclusiones \[Enlace\]](#) de la Defensora del Pueblo sobre la decisión de la Comisión de adjudicar a la empresa BlackRock Investment Management un contrato de estudio en un ámbito de interés reglamentario y financiero para ella.

European Ombudsman

Following our [#BlackRock \[Enlace\]](#) inquiry, we welcome [@EU_Commission \[Enlace\]](#)'s proposal to reject tender applicants if they have a professional conflicting interest.

[ombudsman.europa.eu/en/news-docume... \[Enlace\]](#)[ec.europa.eu/commission/pre... \[Enlace\]](#)



Professional conflicting interests that may negatively affect performance of a procurement contract. Following up on the European Ombudsman's investigation into the award of a contract⁹, it is proposed to add a definition and an explicit ground for rejecting participants from award procedures for such reasons (Article 144). In addition, all tenderers must submit a declaration on honour confirming that they do not have any professional conflicting interests, and provide relevant information when required (point 18.4 of Annex I). Finally, the proposal highlights the contracting authority's obligation to assess whether there are such interests (point 20.1 of Annex I).

Tras nuestra investigación sobre BlackRock, acogemos con satisfacción la propuesta de la Comisión Europea de rechazar a aquellos licitadores que tengan un conflicto de intereses profesional.

3.2. Las puertas giratorias

Tras una [amplia investigación \[Enlace\]](#), que abarcó 100 expedientes, sobre la forma en que la Comisión gestiona el paso de miembros de su personal al sector privado, la Defensora del Pueblo le pidió que prohibiera temporalmente desempeñar determinados cargos si presentan riesgos que no pudieran compensarse con restricciones o si las restricciones no pudieran supervisarse y aplicarse de manera creíble. También se pidió a la Comisión que publicara más rápidamente las decisiones sobre los nuevos cargos de los miembros del personal para permitir un control público oportuno.

European Ombudsman

Following an inquiry into how [@EU_Commission \[Enlace\]](#) handles [#RevolvingDoors \[Enlace\]](#), we called on the Commission to: ✎- forbid jobs temporarily if risks cannot be offset or restrictions cannot be enforced - ✎publish decisions on staff members' new jobs faster

ombudsman.europa.eu/press-release/... [\[Enlace\]](#)



Tras una investigación sobre el modo en que la Comisión Europea gestiona las puertas giratorias, pedimos a la Comisión que: - prohibiera temporalmente desempeñar determinados cargos si los riesgos no pueden compensarse o no pueden aplicarse restricciones, - publicara más rápidamente las decisiones sobre los nuevos cargos de los miembros del personal. Emily O'Reilly: «Mi oficina ha llevado a cabo varias consultas sobre la forma en que las instituciones de la UE tramitan las solicitudes de su personal para trabajar en el sector privado. Las instituciones de la UE se encuentran en un momento crítico en el tratamiento de esta práctica, conocida como “puertas giratorias”. Para mantener la experiencia y la integridad de la administración de la UE, deben aplicarse normas de “puertas giratorias”, lo que incluye la prohibición temporal de desempeñar determinados cargos cuando sea necesario».

En la [respuesta \[Enlace\]](#), la Comisión declaró que, en los casos en los que existe un riesgo para la reputación de la institución, pediría al antiguo personal que informase sobre cómo está cumpliendo con cualquier restricción, como la de ejercer presión sobre antiguos compañeros. También indicó que publicaría su síntesis general anual de los altos funcionarios que solicitaban autorización para desempeñar un nuevo cargo fuera de la Comisión, así como su evaluación de estas solicitudes, más rápidamente que antes. Además, ahora se prohíbe al personal que se encuentre en periodo de excedencia no remunerada el aceptar un puesto en ámbitos en los que exista riesgo de conflicto de intereses. La Defensora del Pueblo acogió con satisfacción las mejoras y declaró que seguiría supervisando la gestión de este tema por parte de la Comisión.



Tras llevar a cabo una [investigación de oficio \[Enlace\]](#) sobre el modo en que el Banco Central Europeo (BCE) gestiona las puertas giratorias, el Defensor del Pueblo pidió al banco que aplicara normas más estrictas al paso de miembros de su personal al sector privado y, en particular, al sector financiero. La Defensora del Pueblo solicitó que se sometiera a más personal a unos requisitos de incompatibilidad más estrictos, y que la prohibición de que antiguos altos funcionarios del BCE ejercieran presión sobre sus antiguos compañeros se prolongase a un año.

European Ombudsman

As part of our work on [#revolvingdoors \[Enlace\]](#) in the EU administration, we have asked [@ecb \[Enlace\]](#) to take a more robust approach to managing staff moves to the private sector, and particularly to the financial sector.

ombudsman.europa.eu/case/61128?utm... [\[Enlace\]](#)



Como parte de nuestro trabajo sobre el tema de las puertas giratorias en la administración de la UE, hemos pedido al Banco Central Europeo que adopte un enfoque más sólido para gestionar el paso de miembros de su personal al sector privado, y en particular al sector financiero.

La Defensora del Pueblo realizó [varias sugerencias \[Enlace\]](#) al Banco Europeo de Inversiones (BEI) para reforzar el modo en que este evalúa el paso de los miembros de su Comité de Dirección al sector privado. Esto se produjo tras la decisión del BEI de aprobar el paso de un antiguo vicepresidente a una empresa de servicios públicos que había recibido préstamos del banco.

European Ombudsman



We ask the [@EIB \[Enlace\]](#) to take a more robust approach to [#revolvingdoors \[Enlace\]](#) after our investigation into a former EIB Vice-President's move to an energy utilities company that had received EIB loans.

ombudsman.europa.eu/en... [\[Enlace\]](#)



Pedimos al Banco Europeo de Inversiones (BEI) que adopte un enfoque más sólido en relación con las puertas giratorias tras nuestra investigación sobre el paso de un antiguo vicepresidente del BEI a una empresa de servicios energéticos que había recibido préstamos del BEI.

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

Los Tratados de la UE exigen que todas las decisiones de la UE se tomen de la forma más transparente y próxima a la ciudadanía posible. La transparencia y la participación contribuyen a aumentar la legitimidad de la toma de decisiones de la UE. Esto es especialmente importante cuando se trata de decisiones relacionadas con el medio ambiente.

En septiembre, la Defensora del Pueblo puso en marcha una [consulta pública \[Enlace\]](#) para evaluar si la ciudadanía tiene acceso a información actualizada en este ámbito. Las preguntas tenían por objeto averiguar hasta qué punto es fácil para el público obtener documentos o información relacionada con el medio ambiente, y cómo la ciudadanía podría participar más en la preparación y aplicación de políticas ecológicas. La consulta recibió 18 respuestas y la Defensora del Pueblo adoptará medidas de seguimiento en 2023. Para ayudar a preparar este trabajo, la Oficina del Defensor del Pueblo se puso en contacto con la Secretaría del Comité de Cumplimiento del Convenio de Aarhus para obtener más información sobre su papel en la gestión de reclamaciones sobre cuestiones medioambientales.



European Ombudsman

We have launched a public consultation on [#transparency](#) [Enlace] in EU environmental decision making. Do citizens have access to up-to-date info in this important area? How can civil society be more involved? We want to hear from you!

ombudsman.europa.eu/en/news-document/... [Enlace]



El Defensor del Pueblo Europeo realiza una consulta pública sobre la transparencia en la toma de decisiones medioambientales de la UE ¿Tiene la ciudadanía acceso a información actualizada en este importante ámbito? ¿Cómo puede la sociedad civil participar más? Queremos conocer su opinión

Tres organizaciones de la sociedad civil [denunciaron](#) [Enlace] ante el Defensor del Pueblo Europeo que el Banco Europeo de Inversiones (BEI) publica demasiada poca información, y demasiado tarde, sobre los proyectos que financia. La Defensora del Pueblo pidió al Banco que aplicara una serie de medidas para que el público tuviera tiempo suficiente para plantear dudas sobre cuestiones medioambientales en relación con los proyectos financiados por el BEI. Los pasos incluyen la publicación de listas de los documentos de los proyectos que contienen información medioambiental y la publicación de resúmenes de proyectos en línea en la lengua del país en cuestión. El seguimiento del BEI ha sido insuficiente hasta la fecha y el Defensor del Pueblo Europeo tiene intención de intensificar el control de las actividades del Banco.

European Ombudsman

The [@EIB](#) [Enlace] is the world's biggest multilateral financial institution. We have asked it to improve [#transparency](#) [Enlace] about projects it finances so the public can more easily assess their impact on the [#environment](#) [Enlace]



ombudsman.europa.eu/news-document/... [Enlace]



El Banco Europeo de Inversiones es la mayor institución financiera multilateral del mundo. Le hemos pedido que mejore la transparencia sobre los proyectos que financia para que el público pueda evaluar más fácilmente su impacto sobre el medio ambiente.

El Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR) forma parte de un paquete de estímulos sin precedentes financiado por la UE para ayudar a las economías de los Estados miembros a recuperarse de la pandemia de COVID-19. La Defensora del Pueblo [preguntó \[Enlace\]](#) a la Comisión cómo iba a garantizar la rendición de cuentas en lo que respecta al gasto a cargo del fondo de recuperación, de modo que el público pueda ver fácilmente qué proyectos se están financiando y si se han alcanzado los hitos prometidos. La Defensora del Pueblo también recibió reclamaciones sobre la denegación de acceso a documentos relacionados con los planes de recuperación de Alemania, Francia, los Países Bajos, Suecia y Dinamarca. En sus análisis, la Defensora del Pueblo subrayó que la importancia del MRR hace que dicho mecanismo deba estar sujeto a unas estrictas normas de transparencia.

European Ombudsman

We found [@EU_Commission \[Enlace\]](#) reasoning to not grant wider [#accesstodocuments \[Enlace\]](#) concerning EU [#COVID19 \[Enlace\]](#) recovery funds vague and inconsistent. [#NextGenEU \[Enlace\]](#) is an unprecedented €800bn stimulus package and should be matched with high transparency standards.

ombudsman.europa.eu/en/news-document/... [Enlace]



Consideramos que el razonamiento de la Comisión Europea a la hora de no conceder un acceso más amplio a los documentos relativos a los fondos de la UE para la recuperación posterior a la pandemia de COVID-19 es vago e incoherente. La iniciativa Next Generation UE es un paquete de estímulos sin precedentes de 800 000 millones EUR que debería estar regido por unas estrictas normas de transparencia.

Un grupo de organizaciones de la sociedad civil y asociaciones [se dirigió \[Enlace\]](#) al Defensor del Pueblo después de que la Comisión contabilizara las casi 123 000 respuestas individuales —presentadas en un documento— a una consulta pública sobre una iniciativa de gobernanza empresarial sostenible como una única respuesta con múltiples signatarios. Tampoco recogió de manera oportuna y adecuada las principales dudas planteadas a través de la campaña. La Defensora del Pueblo consideró que este enfoque era lamentable y solicitó que, en el futuro, la Comisión facilitara mejor información sobre las respuestas recibidas de la ciudadanía a través de las plataformas de las campañas.

La Comisión [explicó \[Enlace\]](#) cómo recoge información relativa a la aplicación del Reglamento General de Protección de Datos de la UE en Irlanda a raíz de la duda expresada de que no hubiera recogido información suficiente para poder evaluar cómo se está aplicando la normativa. La Defensora del Pueblo consideró satisfactorias las explicaciones, pero animó a la Comisión a ser más prescriptiva en cuanto a sus necesidades de información, de modo que pueda supervisar adecuadamente este importante ámbito.

Haciendo referencia al gran interés del público, y a la legitimidad del mismo, la Defensora del



Pueblo [preguntó \[Enlace\]](#) al Consejo si no podría tomar la iniciativa y publicar más documentos relacionados con la adopción de sanciones contra Rusia. El Consejo ofreció una explicación detallada y convincente de por qué es difícil en estos momentos actuar con más transparencia, aunque sea mínima, en este ámbito.

3.4. Acceso a documentos

La ciudadanía europea goza de amplios derechos de acceso a los documentos que obran en poder de las instituciones de la UE y puede dirigirse al Defensor del Pueblo si tiene dificultades para acceder a estos documentos.

La Defensora del Pueblo publicó una serie de [recomendaciones prácticas \[Enlace\]](#) para la administración de la UE sobre el registro de mensajes de texto y mensajes instantáneos relacionados con el trabajo. Las recomendaciones establecen que los mensajes de texto y los mensajes instantáneos relacionados con el trabajo deben reconocerse como documentos de la UE, que deben adoptarse soluciones tecnológicas para permitir la fácil recuperación de dichos mensajes, y que el personal debe disponer de orientaciones claras sobre cómo deben guardar dichos mensajes. Se trata de una cuestión relativamente nueva para la administración de la UE y surgió cuando un periodista solicitó acceso a mensajes de texto entre la presidenta de la Comisión y el director ejecutivo de una empresa farmacéutica. La Defensora del Pueblo [constató mala administración \[Enlace\]](#) en el modo en que la Comisión gestionó el asunto, ya que no determinó si los mensajes de texto existían o no y señaló que su práctica es no guardar los mensajes de texto. En respuesta, la Comisión afirmó que publicaría nuevas orientaciones sobre herramientas de comunicación modernas, como los mensajes de texto.

European Ombudsman

Given how [@EU_Commission \[Enlace\]](#) handled this issue and has still not even clarified whether messages concerning a major vaccine purchase deal exist, we confirm our finding of maladministration.

ombudsman.europa.eu/en/press-release/... [\[Enlace\]](#)



*Public access requests for **text messages** will become more common. This inquiry is a **wake-up call** for all EU institutions. The issue needs to be tackled **substantively and in good faith**.*

Emily O'Reilly



European
Ombudsman

Dado el modo en que la Comisión Europea ha tratado esta cuestión y dado que aún no ha aclarado si existen o no mensajes relativos a un acuerdo importante de compra de vacunas, confirmamos nuestra conclusión de mala administración. Emily O'Reilly: «Las solicitudes de acceso público a mensajes de texto serán cada vez más frecuentes. Esta investigación es una llamada de atención para todas las instituciones de la UE. La cuestión debe abordarse en profundidad y de buena fe».

La Agencia Europea de Seguridad Marítima (AESM) acordó [publicar \[Enlace\]](#) en su sitio web amplia información sobre detecciones de posibles vertidos de petróleo desde 2015. La Defensora del Pueblo elogió la actuación de la AESM, que dio curso así a una reclamación de una plataforma de periodismo de investigación.

Para quienes reclaman, obtener la información solicitada en un lapso de tiempo razonable es fundamental, ya que la pertinencia de la información suele disminuir con el tiempo.

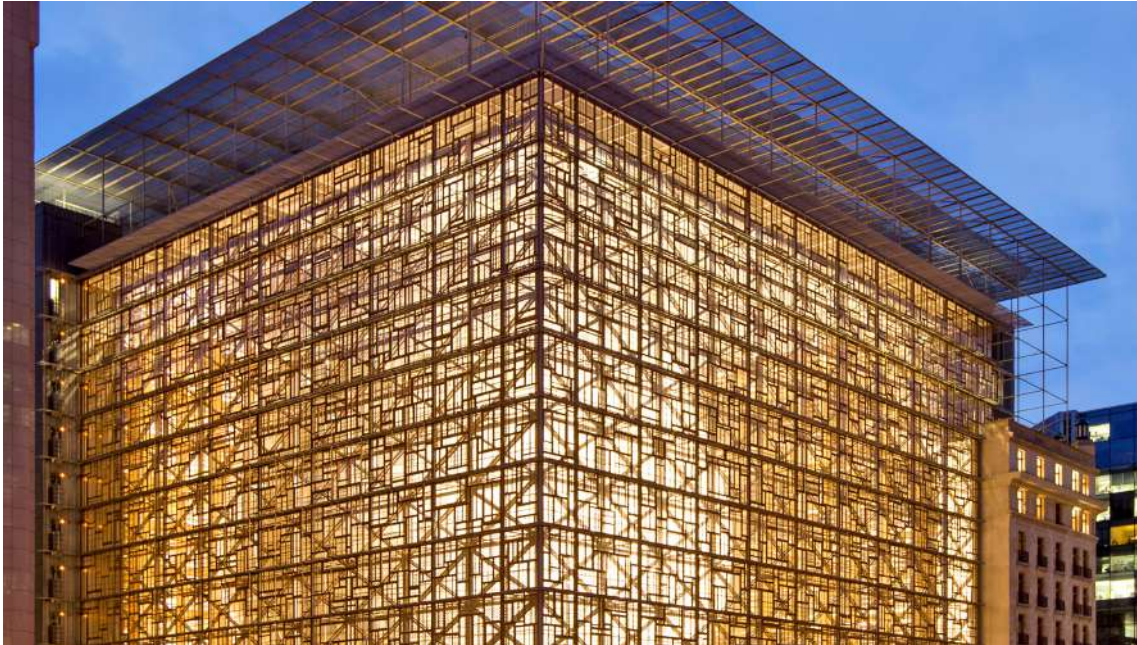
Tras una investigación, el Consejo dio [acceso \[Enlace\]](#) a los comentarios y preguntas iniciales de los Estados miembros sobre el proyecto de Ley de Mercados Digitales —un elemento clave de la legislación de la UE—, pero solo después de que hubieran concluido los debates legislativos sobre dicho acto. Del mismo modo, la Comisión concedió el [acceso \[Enlace\]](#) público a los documentos relativos a la compra de 1,5 millones de mascarillas médicas casi dos años después de la solicitud inicial.

European Ombudsman

We have asked [@EUCouncil \[Enlace\]](#) to give faster access to legislative documents. This follows its decision to give access to Member States' opinions on the [#DigitalMarketsAct \[Enlace\]](#) – but over a year after the initial request, and after the end of negotiations.



ombudsman.europa.eu/en/news-document/... [Enlace]



Hemos pedido al Consejo Europeo que conceda un acceso más rápido a los documentos legislativos. Esto es consecuencia de su decisión de dar acceso a los dictámenes de los Estados miembros sobre la Ley de Mercados Digitales, si bien más de un año después de la solicitud inicial y después del final de las negociaciones.

Dado el creciente número de retrasos en la tramitación de las solicitudes de acceso a documentos, la Defensora del Pueblo inició dos investigaciones para examinar la cuestión. Una de ellas se refería al tiempo que tarda la [Comisión](#) [Enlace] en tramitar las solicitudes de acceso público; la segunda se refiere al modo en que la Agencia Europea de la Guardia de Fronteras y Costas (Frontex) tramita dichas solicitudes.

European Ombudsman

We have asked [@EU_Commission](#) [Enlace] for details on time it takes to deal with access to document requests, following an increase in complaints about delays in the process. Aim of the inquiry is to identify a systemic approach for reducing handling times.

ombudsman.europa.eu/en/news-document/... [Enlace]



A raíz del aumento de las reclamaciones sobre retrasos en el proceso, hemos solicitado a la Comisión Europea información detallada sobre el tiempo necesario para tramitar las solicitudes de acceso a documentos. El objetivo de la investigación es identificar un enfoque sistémico para reducir los tiempos de tramitación.

3.5. Derechos fundamentales

La Defensora del Pueblo pidió a Frontex que mejorara su nivel de rendición de cuentas después de llevar a cabo una [investigación estratégica \[Enlace\]](#) sobre el modo en que cumple sus obligaciones en materia de derechos fundamentales en virtud de su mandato ampliado. La investigación examinó el nivel de transparencia de las operaciones conjuntas de Frontex con las autoridades nacionales en las fronteras de la UE, el modo en que detecta problemas en materia de derechos fundamentales y la forma en que supervisa el retorno de las personas que solicitan asilo.

La Defensora del Pueblo identificó varios ámbitos en los que Frontex podría mejorar sus prácticas, en particular mediante la publicación de resúmenes de sus planes operativos y la formación continua de sus supervisores de derechos fundamentales. En otra [investigación \[Enlace\]](#), el Defensor del Pueblo formuló sugerencias sobre cómo mejorar la accesibilidad del mecanismo de reclamaciones de Frontex para las personas que consideran que se han vulnerado sus derechos fundamentales.

European Ombudsman

We welcome that [@Frontex \[Enlace\]](#) has followed our suggestions to improve the [#accessibility \[Enlace\]](#) of its complaints mechanism for potential victims of [#fundamentalrights \[Enlace\]](#)



violations.

The letter from Frontex: ombudsman.europa.eu/en/case/en/579 [Enlace]



Nos alegra constatar que Frontex ha seguido nuestras sugerencias para mejorar la accesibilidad de su mecanismo de reclamaciones para las posibles víctimas de violaciones de los derechos fundamentales.

A raíz de una [investigación](#) [Enlace], la Defensora del Pueblo criticó la demora de la Comisión en establecer un mecanismo para supervisar la gestión de las fronteras por parte de las autoridades croatas. Asimismo solicitó a la Comisión que facilitara información actualizada sobre el funcionamiento del mecanismo de supervisión y sobre su independencia y eficacia. La Defensora del Pueblo pidió a la Comisión que le informara en el plazo de un año de las medidas que ha adoptado para reforzar el cumplimiento de los derechos fundamentales en las operaciones fronterizas de Croacia que reciben fondos de la UE.

Preguntada sobre cómo garantiza el respeto de los derechos humanos en los acuerdos comerciales internacionales, la Comisión señaló que, desde 2020, existe un funcionario encargado del cumplimiento de la normativa comercial, que supervisa el cumplimiento de los acuerdos comerciales de la UE y gestiona las reclamaciones de diferentes partes interesadas a través de un portal en línea. La Defensora del Pueblo [solicitó](#) [Enlace] a la Comisión que creara un portal nuevo y separado para la tramitación de reclamaciones por supuestas violaciones de los derechos humanos, y que examinara cómo hacerlo accesible a las reclamaciones relacionadas con los derechos humanos presentadas por organizaciones de la sociedad civil y por otras partes interesadas en países con los que la UE tiene acuerdos comerciales.

A raíz de una reclamación presentada por un grupo de organizaciones de la sociedad civil, la Defensora del Pueblo [constató](#) [Enlace] que la Comisión no había evaluado suficientemente las



repercusiones en el área de los derechos humanos de los proyectos con posibles capacidades de vigilancia financiados por el Fondo Fiduciario de Emergencia para África. Pidió que, en el futuro, cada proyecto se evaluara teniendo en cuenta el área de los derechos humanos.

European Ombudsman

We have found [@EU_Commission \[Enlace\]](#) did not sufficiently assess the [#humanrights \[Enlace\]](#) impact of projects with potential surveillance capabilities under EU's Emergency Trust Fund for Africa. We have asked for stand-alone human rights assessments for future projects.

ombudsman.europa.eu/en/case/en/60368?utm... [\[Enlace\]](#)



Hemos constatado que la Comisión Europea no evaluó suficientemente las repercusiones en los derechos humanos de los proyectos con posibles capacidades de vigilancia en el marco del Fondo Fiduciario de Emergencia de la UE para África. Hemos solicitado evaluaciones independientes de los derechos humanos para futuros proyectos.

En 2020, el Defensor del Pueblo publicó un conjunto de [recomendaciones prácticas \[Enlace\]](#) sobre el uso de las lenguas oficiales de la UE en la comunicación con el público. Entre ellas figuraba el establecimiento de una política clara sobre el uso de las lenguas oficiales, la publicación de dicha política y su aplicación coherente. En otoño de 2022, la red de agencias de la UE anunció que, sobre la base de las recomendaciones del Defensor del Pueblo, había acordado directrices y un modelo sobre políticas multilingües.

3.6. Subvenciones, contratos y licitaciones



Una organización internacional de conservación, que había llevado a cabo un proyecto financiado por la UE relativo a la protección del medio ambiente y la biodiversidad en el Cuerno de África, [se dirigió \[Enlace\]](#) al Defensor del Pueblo después de que la Comisión intentara recuperar los costes a raíz de las conclusiones de un informe de auditoría. En el curso de la investigación, la Comisión renunció a su decisión de recuperar los fondos concedidos para uno de los costes y explicó de manera satisfactoria su justificación para recuperar otra parte de los costes.

Tras la [intervención \[Enlace\]](#) del Defensor del Pueblo, la Comisión revisó su postura sobre los costes en los que incurrió un beneficiario de una subvención de la UE para un proyecto de infraestructura hídrica en el Líbano. También aceptó como subvencionables los costes de personal presentados por el reclamante.

El Centro de Traducción de los Órganos de la UE (CdT) modificó la redacción de la documentación utilizada en los procedimientos de contratación pública para ofrecer mayor claridad a los licitadores a raíz de una [investigación del Defensor del Pueblo \[Enlace\]](#). La reclamante se había dirigido a la Oficina después de que el CdT rechazara su solicitud para prestar servicios de edición por no haber aportado pruebas de su experiencia profesional.

Tras una [investigación del Defensor del Pueblo Europeo \[Enlace\]](#), la Oficina de Propiedad Intelectual de la Unión Europea (EUIPO) reconoció que había cometido un error técnico al negarse a pagar a un reclamante los reembolsos que había solicitado. A continuación procedió a realizar el pago.

4. Reclamaciones e investigaciones: cómo ayudamos a la ciudadanía

El Defensor del Pueblo Europeo ayuda a los ciudadanos, empresas y organizaciones que encuentran problemas con la administración de la UE, y lo hace mediante la gestión de las reclamaciones que presentan, pero también tratando de promover buenas prácticas administrativas al identificar de manera proactiva los problemas sistémicos generales existentes en las instituciones de la UE.

El Defensor del Pueblo trata constantemente de mejorar sus procedimientos internos, con el fin de asegurarse de que la Oficina realice las investigaciones del modo más eficiente, y de ofrecer la mejor experiencia posible a quienes presentan reclamaciones. Para mejorar la eficiencia y la coherencia de las investigaciones, los «equipos temáticos» de la Dirección de Investigaciones siguieron mejorando su enfoque colaborativo de la revisión *inter pares* en relación con la tramitación de los asuntos. La mejora y la ampliación de las herramientas de gestión del conocimiento y los recursos especializados ayudaron a los responsables de las investigaciones a tramitar asuntos que abarcaban una amplia gama de cuestiones.

El Defensor del Pueblo también introdujo nuevas mejoras en el modo en que las



investigaciones se publican en línea para facilitar su seguimiento por parte del público. Las investigaciones se presentan ahora por materia o tema, lo que significa que quien visite el sitio web puede encontrar fácilmente todas las investigaciones relacionadas con un ámbito de trabajo específico. La página web también contiene una explicación de la función y las competencias del Defensor del Pueblo en cada ámbito, de modo que los posibles reclamantes dispongan de más información sobre cómo se tramitan las reclamaciones.

El Defensor del Pueblo siguió promoviendo el trabajo de la Oficina como mecanismo de recurso para quienes solicitan acceso público a los documentos. Sobre la base de la experiencia de la Oficina en este ámbito, el Defensor del Pueblo publicó una guía detallada sobre el derecho de acceso del público a los documentos de la UE. Esta herramienta en línea incluye una [sección de preguntas y respuestas para un público general \[Enlace\]](#), así como una [guía detallada para las partes interesadas expertas y los activistas en materia de transparencia \[Enlace\]](#). La guía ofrece información exhaustiva sobre los aspectos prácticos y jurídicos del derecho de acceso del público.

La diversidad del equipo encargado de gestionar los casos, así como el sitio web multilingüe, reflejan el compromiso del Defensor del Pueblo de comunicarse en los veinticuatro idiomas oficiales de la UE con los ciudadanos que buscan ayuda.

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

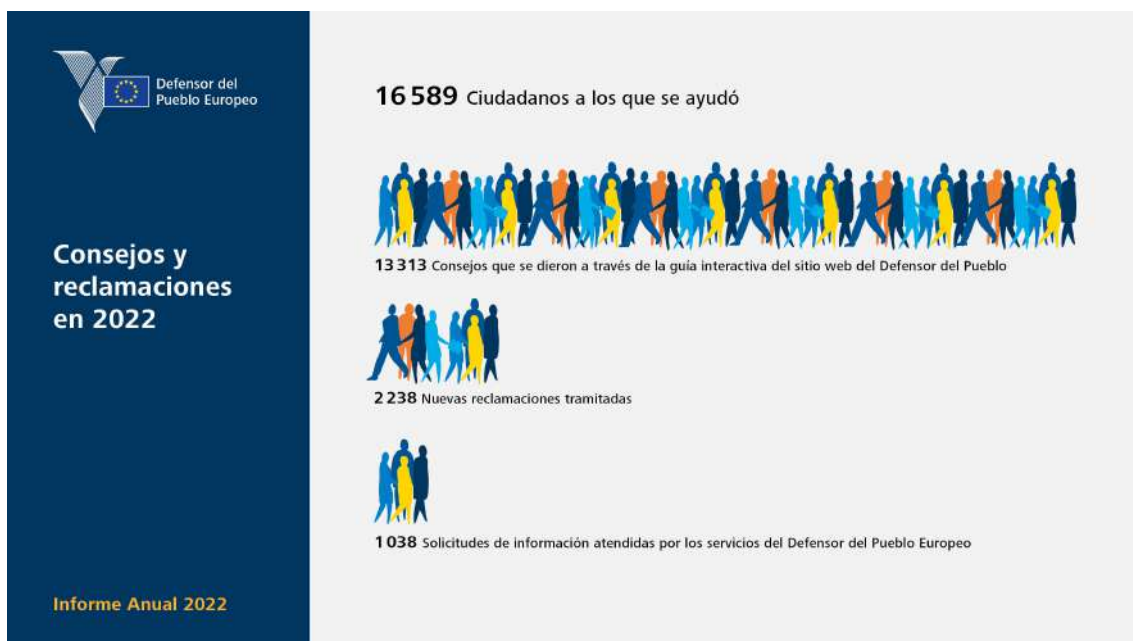
4.1. Tipología y origen de las reclamaciones

4.1.1. Resumen de reclamaciones e investigaciones estratégicas

El Defensor del Pueblo Europeo solo puede abrir una investigación a partir de reclamaciones que entren dentro su ámbito de competencias y cumplan los «criterios de admisibilidad» necesarios, como haber intentado resolver el problema previamente con la institución afectada.

Las áreas de trabajo de la Oficina dependen del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo y de las reclamaciones recibidas, dado que estas representan la mayor parte de los casos. Además de la labor principal del Defensor del Pueblo relacionado con las reclamaciones, la Oficina también lleva a cabo investigaciones e iniciativas estratégicas más generales sobre cuestiones sistémicas relacionadas con las instituciones de la UE.

[\[Enlace\]](#)



Consejos y reclamaciones en 2022 [\[Enlace\]](#)



Investigaciones del Defensor del Pueblo Europeo en 2022 [\[Enlace\]](#)



Defensor del Pueblo Europeo

Áreas temáticas de las investigaciones estratégicas en 2022

Informe Anual 2022

La forma en que la Comisión Europea y el BCE gestionan las «puertas giratorias» de los miembros de su personal

La forma en que Frontex cumple con sus obligaciones en materia de derechos fundamentales y garantiza la rendición de cuentas en relación con sus responsabilidades reforzadas

La forma en que la Agencia Europea de Defensa tramitó la solicitud de su antiguo jefe ejecutivo de asumir un puesto directivo en Airbus

La transparencia de las interacciones de la Comisión con representantes de la industria del tabaco

La forma en que la Comisión supervisa los Fondos Estructurales y de Inversión Europeos para garantizar que se utilicen para promover el derecho de las personas con discapacidad a una vida independiente y a la inclusión en la comunidad

El tiempo que tardan la Comisión y Frontex en tramitar solicitudes de acceso público a documentos

La forma en que la Comisión garantiza el respeto de los derechos fundamentales en las instalaciones de gestión de la migración financiadas por la UE en Grecia

Áreas temáticas de las investigaciones estratégicas en 2022 [\[Enlace\]](#)

Defensor del Pueblo Europeo

Áreas temáticas de las iniciativas estratégicas en 2022

(solicitudes de aclaración, investigaciones informales)

Informe Anual 2022

La transparencia y rendición de cuentas del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia

La forma en que las instituciones, órganos y organismos de la UE registran textos y mensajes instantáneos que envían y reciben los miembros del personal a título profesional

La forma en que el Consejo de la UE garantiza la transparencia de las decisiones relativas a las sanciones contra Rusia

Las repercusiones de la inteligencia artificial en la administración de la UE y las administraciones públicas de los Estados miembros de la UE

La forma en que la Comisión Europea facilita información sobre las reuniones entre comisarios y organizaciones o personas que trabajan por cuenta propia

La forma en que la Comisión garantiza el respeto de los derechos humanos en el contexto de los acuerdos comerciales internacionales

La forma en que la Agencia de Asilo de la Unión Europea cumple con sus obligaciones en materia de derechos fundamentales y garantiza la rendición de cuentas frente a posibles violaciones de los derechos fundamentales

La información facilitada por la Comisión a aquellos cuyos ofertas no fueron seleccionadas en el marco de licitaciones y propuestas

La forma en que la Comisión garantiza la transparencia y la representación de intereses equilibrada en el marco de la política agrícola común (PAC)

La forma en que la Comisión garantiza que no haya conflictos de intereses con los expertos externos que evalúan las propuestas de proyectos en el marco del Fondo Europeo de Defensa

Áreas temáticas de las iniciativas estratégicas en 2022 (solicitudes de aclaración, investigaciones informales) [\[Enlace\]](#)



Estado miembro de origen de las reclamaciones registradas y de las investigaciones iniciadas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2022

4.1.2. Reclamaciones no incluidas en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo

En 2022, el Defensor del Pueblo tramitó más de 1 500 reclamaciones que no correspondían a su ámbito de competencias, principalmente porque no se referían a la labor de la administración de la UE. Más del 40 % de estas reclamaciones procedían de España, Polonia y Alemania, y solo España representaba la mitad de esta cifra.

En su mayor parte, los ciudadanos se dirigieron al Defensor del Pueblo con cuestiones relativas a asuntos judiciales, igualdad de trato o discriminación, política y atención sanitaria, transparencia administrativa y protección de los consumidores. Estas reclamaciones fuera de su ámbito de competencias se referían principalmente a problemas con órganos públicos nacionales, regionales o locales, órganos de la administración o de servicio público así como con tribunales nacionales o internacionales (como el Tribunal Europeo de Derechos Humanos). También se presentaron un gran número de reclamaciones relacionadas con entidades privadas, como bancos, empresas y plataformas en línea y compañías aéreas.

El Defensor del Pueblo también recibió muchas reclamaciones fuera de su ámbito de competencias relacionadas con la crisis humanitaria en Ucrania a raíz de la invasión rusa.

Asimismo, siguió recibiendo un elevado número de reclamaciones fuera de su ámbito de competencias relacionadas con la pandemia de COVID-19. Estas se referían principalmente a las medidas adoptadas por las autoridades nacionales en respuesta a la pandemia y al derecho a circular libremente dentro de la UE.



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

El Defensor del Pueblo respondió a todas las solicitudes de ayuda en la lengua de la reclamación o de su preferencia. En las respuestas se explicaba cuál es el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo y, en la medida de lo posible, se aconsejaba a los reclamantes que se dirigieran a otros órganos que les podrían ayudar. Aunque estas instituciones comprendían principalmente instituciones nacionales y regionales de defensores del pueblo, el Defensor del Pueblo también orientó a los reclamantes hacia las instituciones de la UE (principalmente la Comisión y el Parlamento) y redes, como SOLVIT y los Centros Europeos del Consumidor.

A los reclamantes que manifestaron su disconformidad con legislación específica de la UE, se les recomendó, por norma general, que se dirigieran a la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo. A quienes presentaron reclamaciones en relación con la aplicación del Derecho de la UE, se les indicó que acudieran a los defensores del pueblo nacionales o regionales, o a redes de la UE como Europe Direct.

Para contribuir a gestionar estos asuntos de la manera más rápida y eficaz posible, el Defensor del Pueblo racionalizó su gestión a través del uso de las nuevas plantillas introducidas en mayo. Los comentarios recibidos sobre dicho uso hasta la fecha han sido positivos.

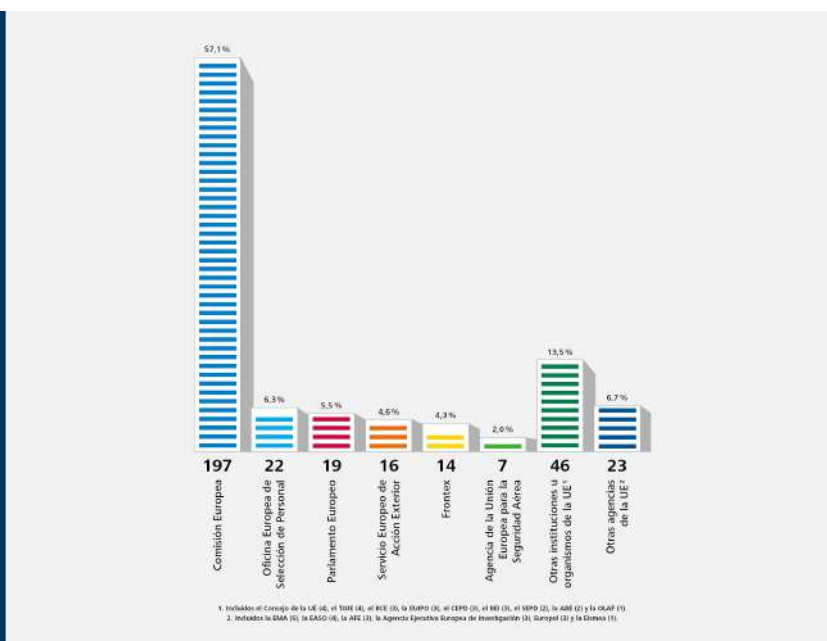
[\[Enlace\]](#)



Número de reclamaciones durante el período 2018-2022

4.2. ¿Contra quién se reclamó?

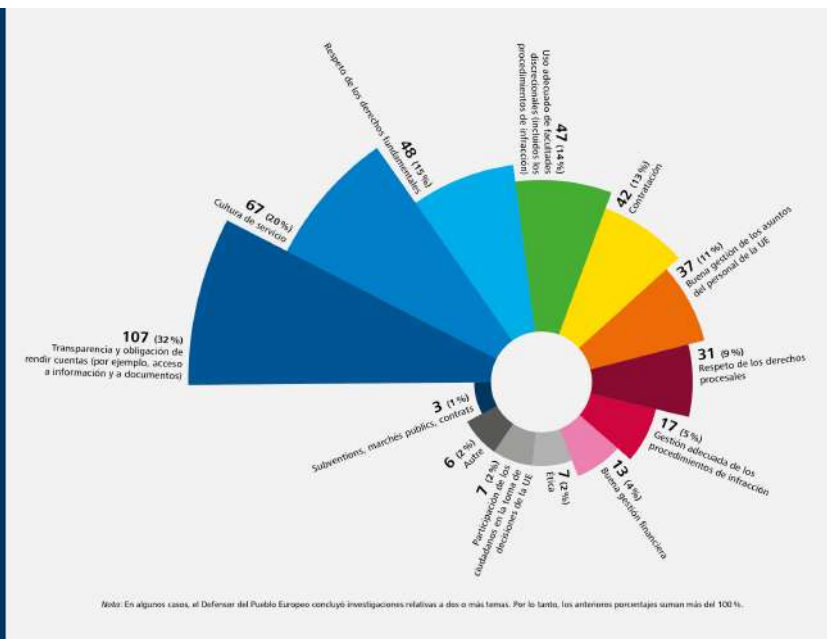
[\[Enlace\]](#)



Las investigaciones llevadas a cabo por el Defensor del Pueblo Europeo en 2022 se refirieron a las siguientes instituciones

4.3. ¿Sobre qué se reclamó?

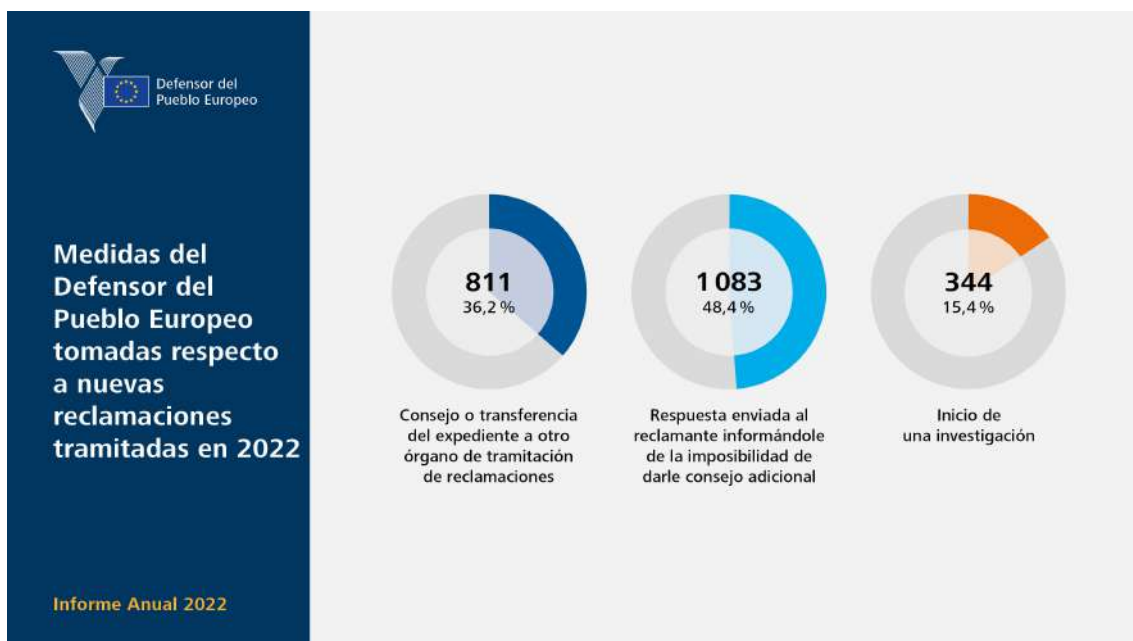
[Enlace]



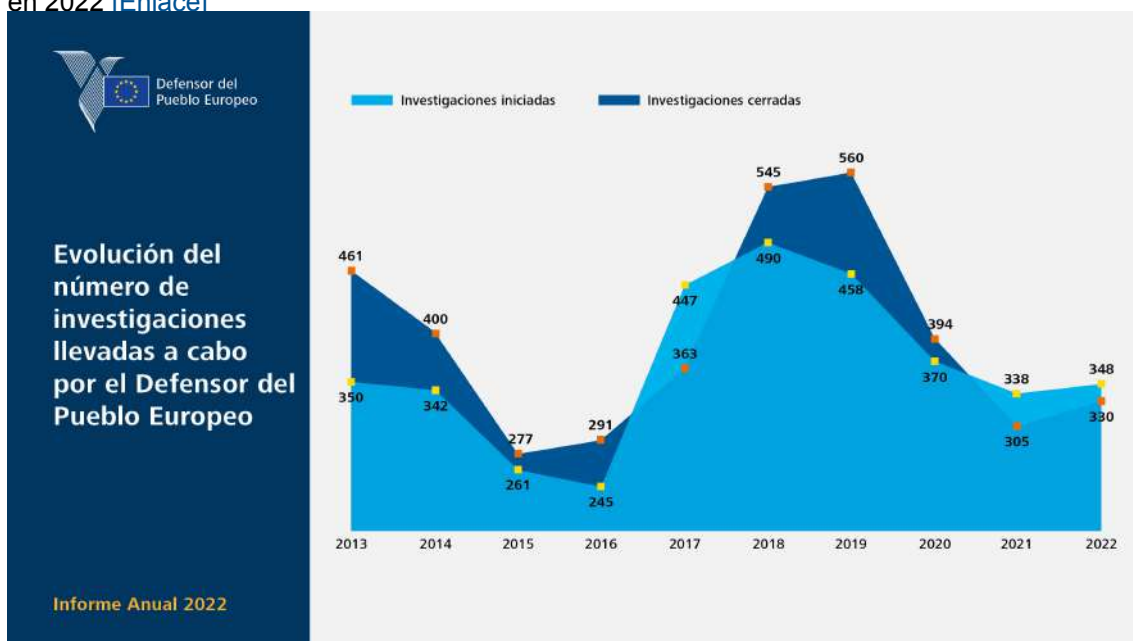
Objeto de las investigaciones cerradas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2022

4.4. Resultados obtenidos

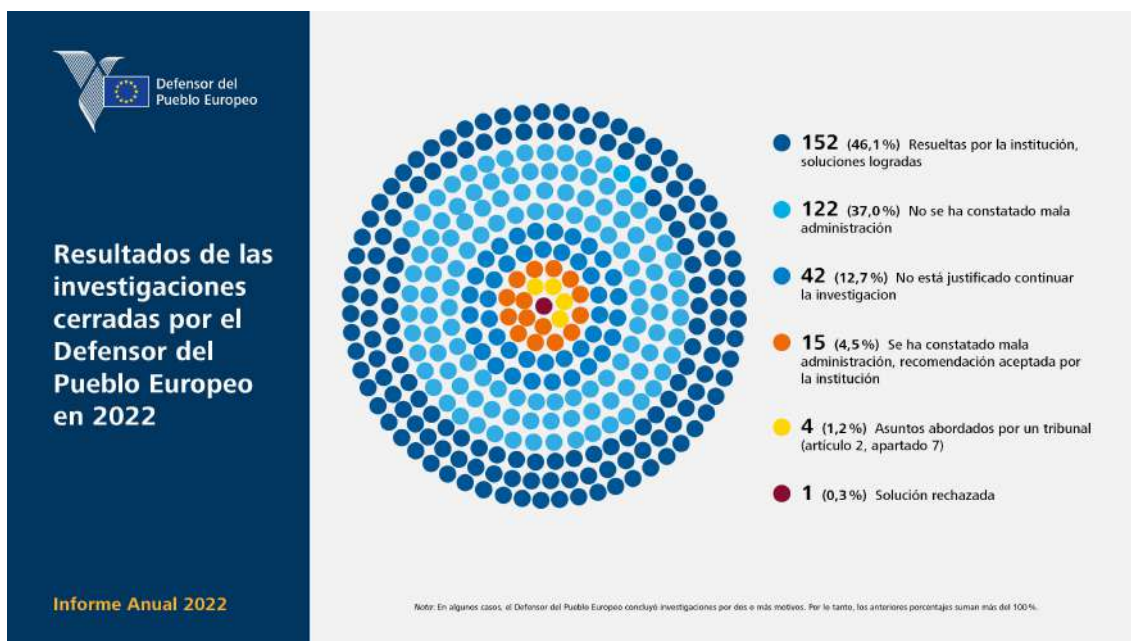
[Enlace]



Medidas del Defensor del Pueblo Europeo tomadas respecto a nuevas reclamaciones tramitadas en 2022 [\[Enlace\]](#)

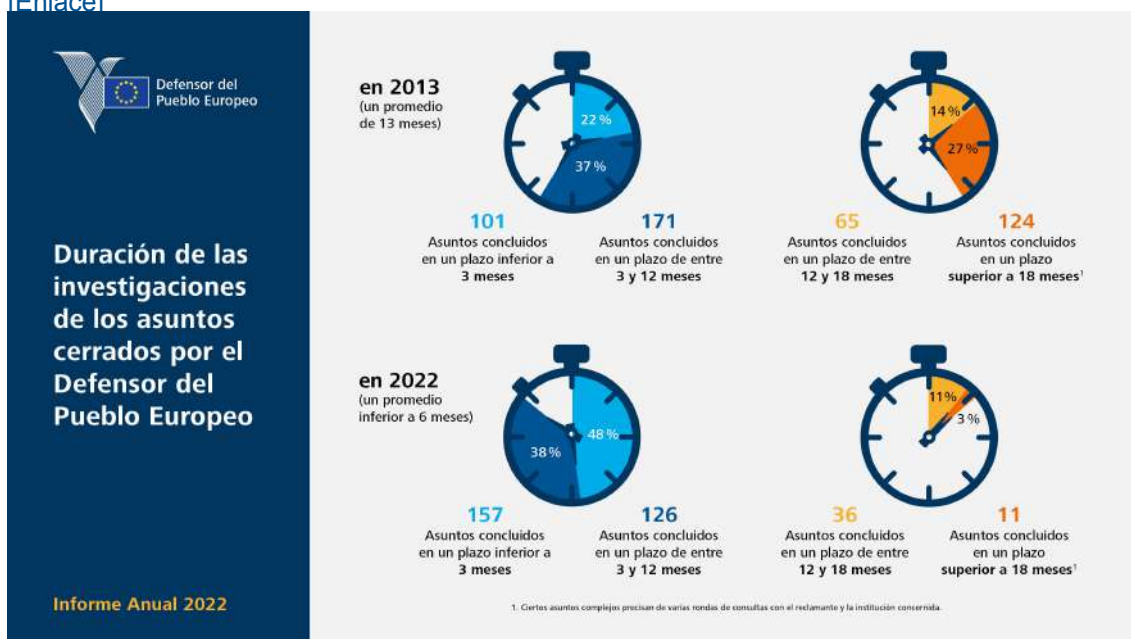


Evolución del número de investigaciones llevadas a cabo por el Defensor del Pueblo Europeo [\[Enlace\]](#)



Resultados de las investigaciones cerradas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2022

[Enlace]



Duración de las investigaciones de los asuntos cerrados por el Defensor del Pueblo Europeo

4.5. Repercusión y logros

Uno de los objetivos generales de la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo es lograr mejoras tangibles en la administración de la UE en beneficio de las partes reclamantes y la ciudadanía. Para ello, el Defensor del Pueblo presenta propuestas en forma de soluciones, recomendaciones y sugerencias. El Defensor del Pueblo también puede promover mejoras a través de iniciativas estratégicas, que no son investigaciones formales. También puede instar a



una institución a resolver un asunto incluso antes de que se presente una recomendación o propuesta de solución formal.

4.5.1. Índice de aceptación

El índice de aceptación es el porcentaje de respuestas positivas al número total de propuestas (soluciones, recomendaciones y sugerencias) presentadas por el Defensor del Pueblo. Dado que el Defensor del Pueblo da hasta seis meses a las instituciones para aplicar las sugerencias formuladas en sus decisiones de conclusión de investigaciones, el índice de aceptación de 2022 comprende casos concluidos en 2021.

En 2021, las instituciones de la UE cooperaron de forma satisfactoria con el Defensor del Pueblo en el 79 % de los casos. De las 33 propuestas formuladas por el Defensor del Pueblo para corregir o mejorar sus prácticas administrativas, las instituciones de la UE reaccionaron positivamente a 26 de ellas.

[Enlace]



Índice de aceptación

4.5.2. Mayor impacto

El índice de aceptación refleja las respuestas de las instituciones a las propuestas presentadas en un momento concreto y no recoge plenamente las repercusiones del trabajo realizado por la Defensora del Pueblo a lo largo del tiempo.

El Defensor del Pueblo abre unas 350 investigaciones cada año. El cambio positivo derivado de estas investigaciones suele manifestarse gradualmente a medida que las instituciones de la UE se adaptan a las nuevas normas relativas a la buena administración. También contribuyen a lograr resultados positivos la colaboración con las instituciones, órganos y organismos de la



UE, así como la presión que ejercen sobre la administración de la UE los reclamantes, los medios de comunicación, la sociedad civil, los diputados al Parlamento Europeo y los tribunales de la UE.

A continuación se ofrecen algunos ejemplos de cambios positivos en ámbitos clave de las investigaciones del Defensor del Pueblo en los últimos años.

SITUACIÓN EN EL PASADO SITUACIÓN EN LA ACTUALIDAD

La rendición de cuentas en el proceso de toma de decisiones Resulta difícil para el público examinar las decisiones del **Eurogrupo**. Las reuniones del Eurogrupo se resumen con más detalle. [Repositorio en línea de documentos públicos del Eurogrupo \[Enlace\]](#). Se necesita más claridad sobre cómo toma decisiones el **Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades**. [El ECDC explica el razonamiento de las decisiones \[Enlace\]](#) y se compromete a una **comunicación más accesible** con el público. Falta de transparencia en la toma de decisiones por parte de la **Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación**. [La AESPJ publica los registros de votación de su Junta de Supervisores \[Enlace\]](#) sobre los proyectos de normas de regulación. Margen de mejora en el modo en que el **Banco Central Europeo** colabora con las partes interesadas. El BCE adoptó [medidas para evitar cualquier riesgo de que se comparta información potencialmente sensible para los mercados financieros \[Enlace\]](#) con un público restringido. **Transparencia y ética de los grupos de presión** **Código de Conducta de los comisarios:** el período de notificación en relación con el empleo posterior al mandato institucional es demasiado corto. No se publica la evaluación de los nuevos puestos de trabajo de los comisarios realizada por el Comité de Ética. El Código de Conducta se reforzó: [se prorrogaron los plazos de notificación \[Enlace\]](#), se reforzaron las normas sobre la declaración de intereses financieros. Publicación proactiva de la evaluación del empleo de los comisarios posterior al mandato institucional. **Sensibilización sobre los grupos de presión:** formación o directrices limitadas sobre las interacciones con los grupos de presión. No hay actas de las reuniones celebradas entre los comisarios y los grupos de presión. Lista de « [qué hacer y qué no hacer \[Enlace\]](#)» para los funcionarios de la UE que interactúan con los grupos de presión, utilizada por la Comisión. Actas públicas de las reuniones entre los comisarios y los grupos de presión. **Puertas giratorias:** falta de concienciación sobre posibles conflictos de intereses y efectos negativos en la confianza del público. La CE publica anualmente [nombres y nuevos puestos del personal directivo \[Enlace\]](#) que pasan a ocupar puestos en entidades potencialmente activas en actividades de promoción y defensa de intereses. **Acceso a documentos** **Fijación inadecuada de prioridades** de las investigaciones relacionadas con el acceso a documentos. Muchas instituciones de la UE están de acuerdo con el [enfoque «Fast-Track» \[Enlace\]](#) del Defensor del Pueblo Europeo, que permite a este emitir sus conclusiones en un plazo de 40 días laborables. Falta de transparencia en torno a los resultados de los **ensayos clínicos** de medicamentos. La Agencia Europea de Medicamentos concede acceso a documentos de [ensayos clínicos \[Enlace\]](#). **Gastos de viaje de los comisarios** y gastos varios de viaje de trabajo no publicados. La Comisión [toma la iniciativa y publica los gastos de viaje de los comisarios \[Enlace\]](#) y los costes varios de los viajes de trabajo. **Transparencia legislativa** **Diálogo tripartito:** no se facilita información sobre las fechas, el orden del día ni los negociadores presentes en las negociaciones interinstitucionales sobre los proyectos de ley. [Los calendarios y las agendas del diálogo tripartito se publican a menudo con antelación \[Enlace\]](#) y se indica el nombre de los negociadores principales. Se está



trabajando en una base de datos legislativa conjunta. **Transparencia legislativa del Consejo:** poca información disponible sobre la evolución de los proyectos legislativos a través del Consejo. [El Consejo toma la iniciativa y publica un informe sobre las negociaciones relativas a los proyectos de ley \[Enlace\]](#), así como su mandato para las negociaciones legislativas con el Parlamento. **Derechos fundamentales Falta de mecanismos de recurso para personas migrantes y refugiadas** que consideraban que se habían vulnerado sus derechos fundamentales. [Frontex \[Enlace\]](#) y la [Agencia de Asilo de la Unión Europea \[Enlace\]](#) han establecido mecanismos de recurso en relación con las alegaciones de vulneración de los derechos fundamentales. **Derechos de las personas con diversidad funcional:** margen de mejora en la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. [La Comisión mejora la accesibilidad de su sitio web y sus herramientas en línea \[Enlace\]](#) para las personas con diversidad funcional. En la página web: [https://europa.eu/!vQ6937 \[Enlace\]](https://europa.eu/!vQ6937) hay un resumen más amplio de la repercusión de la labor del Defensor del Pueblo Europeo.

5. La evolución del papel del Defensor del Pueblo Europeo



Vista de la sala de conferencias durante un discurso de la Defensora del Pueblo Europeo. Los días 17 y 18 de noviembre, la Defensora del Pueblo Europeo y el Departamento de Derecho y la Escuela de Gobernanza Transnacional del Instituto Universitario Europeo celebraron una conferencia en Florencia (Italia) para examinar cómo ha evolucionado la oficina del Defensor del Pueblo Europeo en su función de garantizar una administración de la UE independiente, transparente y responsable. El acto reunió diversas perspectivas del mundo académico, la sociedad civil, la administración de la UE y la propia oficina del Defensor del Pueblo Europeo.

European Ombudsman



Read Emily O'Reilly on the ethos of the European Ombudsman, what it means to treat people fairly, and the role of public interest inquiries - at [@EUI_EU \[Enlace\]](#) seminar on evolving role of the EU Ombudsman

[ombudsman.europa.eu/en/speech/en/163063?... \[Enlace\]](https://ombudsman.europa.eu/en/speech/en/163063?...)



"The Ombudsman gives the complainant what the administration already has: power, status, knowledge, and consequently the ability to state their case and play on a level field."

Emily O'Reilly, European Ombudsman

Lea aquí el discurso de Emily O'Reilly sobre la ética del Defensor del Pueblo Europeo, lo que significa tratar a las personas de manera justa y el papel de las investigaciones de interés público, pronunciado en el seminario del Instituto Universitario Europeo sobre la evolución del papel del Defensor del Pueblo Europeo. Emily O'Reilly: «El Defensor del Pueblo proporciona al reclamante lo que la administración ya tiene: poder, estatus, conocimientos y, por consiguiente, capacidad para defender su caso y poder actuar en igualdad de condiciones».

Los diversos grupos de expertos debatieron sobre la evolución del papel del Defensor del Pueblo a lo largo de los años, el modo en que el «poder blando» del Defensor puede fomentar



un cambio positivo, y el papel de la transparencia en la consecución de la rendición de cuentas en las instituciones de la UE. Sobre la base de una convocatoria de trabajos académicos, también se celebró un debate sobre los nuevos retos y oportunidades para el Defensor del Pueblo en el seguimiento de ámbitos políticos específicos o de órganos específicos de la UE.

Un tema central de debate en los cinco grupos de expertos del evento fue el cambio emergente de la transparencia reactiva a la proactiva por parte de las instituciones de la UE, un cambio en el que el Defensor del Pueblo lleva trabajando años. Los participantes también hablaron del diálogo periódico del Defensor del Pueblo con las instituciones de la UE y la sociedad civil, el modo en que el Defensor utiliza su amplio mandato para promover la buena gobernanza y unas normas éticas más estrictas, y el modo en que el nuevo Estatuto por el que se rige su trabajo ha reforzado la institución.



Foto de grupo de la Defensora del Pueblo Europeo con participantes en la conferencia de Florencia

Algunos de los retos mencionados por los participantes fueron el amplio mandato y el reducido tamaño de la Oficina del Defensor del Pueblo, y cómo cuantificar el impacto de la labor del Defensor del Pueblo a lo largo del tiempo.

En cuanto al futuro del Defensor del Pueblo como institución, los participantes sugirieron que entre los posibles ámbitos de trabajo podrían figurar una ampliación de la función del Defensor del Pueblo como órgano de control de la ética, la Red Europea de Defensores del Pueblo, así como la investigación de organismos de nueva creación y poco supervisados.

6. Comunicación y cooperación

6.1. Comunicación



La Oficina ha continuado su actividad de promoción de la labor del Defensor del Pueblo Europeo entre el público más amplio posible. Aumentó la sensibilización pública sobre investigaciones específicas, así como el papel general del Defensor del Pueblo Europeo en el mantenimiento de unas normas elevadas de rendición de cuentas y transparencia en la administración de la UE.

Para ayudar a divulgar la labor que lleva a cabo el Defensor del Pueblo, se creó una serie de vídeos que presentan una visión general del trabajo de la Oficina y explican tres ámbitos de trabajo clave: la transparencia de la toma de decisiones de la UE, el acceso público a los documentos de la UE y el respeto de las normas éticas.





Grabación de los vídeos de la Oficina en la rotonda Schuman de Bruselas

En mayo, el Defensor del Pueblo presentó un nuevo logotipo y una nueva identidad visual. El logotipo se asemeja a un pájaro en vuelo, mientras que su posición elevada representa la vista que el Defensor del Pueblo tiene sobre la administración de la UE. La presencia de la bandera de la UE deja claro que el Defensor del Pueblo forma parte de la comunidad de instituciones y órganos de la UE.

European Ombudsman

The EU Ombudsman gets a new look! We are launching our new logo and visual identity [#today \[Enlace\]](#). Some highlights about the new design



La nueva imagen institucional del Defensor del Pueblo Europeo. Hoy presentamos nuestro nuevo logotipo e identidad visual. Algunos aspectos destacados del nuevo diseño: - Las ondas estilizadas del logotipo recuerdan a un pájaro en vuelo. Su posición elevada representa la vista que el Defensor del Pueblo tiene sobre la administración de la UE. - Los tres elementos representan la misión del Defensor: rendición de cuentas, transparencia y confianza. - La presencia de la bandera de la UE deja claro que formamos parte del conjunto de instituciones y órganos de la UE.

Además de las publicaciones en las redes sociales, los comunicados de prensa y las noticias, en 2022 se puso en marcha el boletín periódico «EO express», que informa de manera general sobre las investigaciones, actividades, eventos y discursos recientes más importantes del Defensor del Pueblo.

La Defensora del Pueblo presentó el trabajo de la Oficina en la rueda de prensa anual que se celebró en mayo. La rueda de prensa se centró en los resultados de su investigación sobre el modo en que la Comisión gestiona las puertas giratorias, así como en los principales aspectos



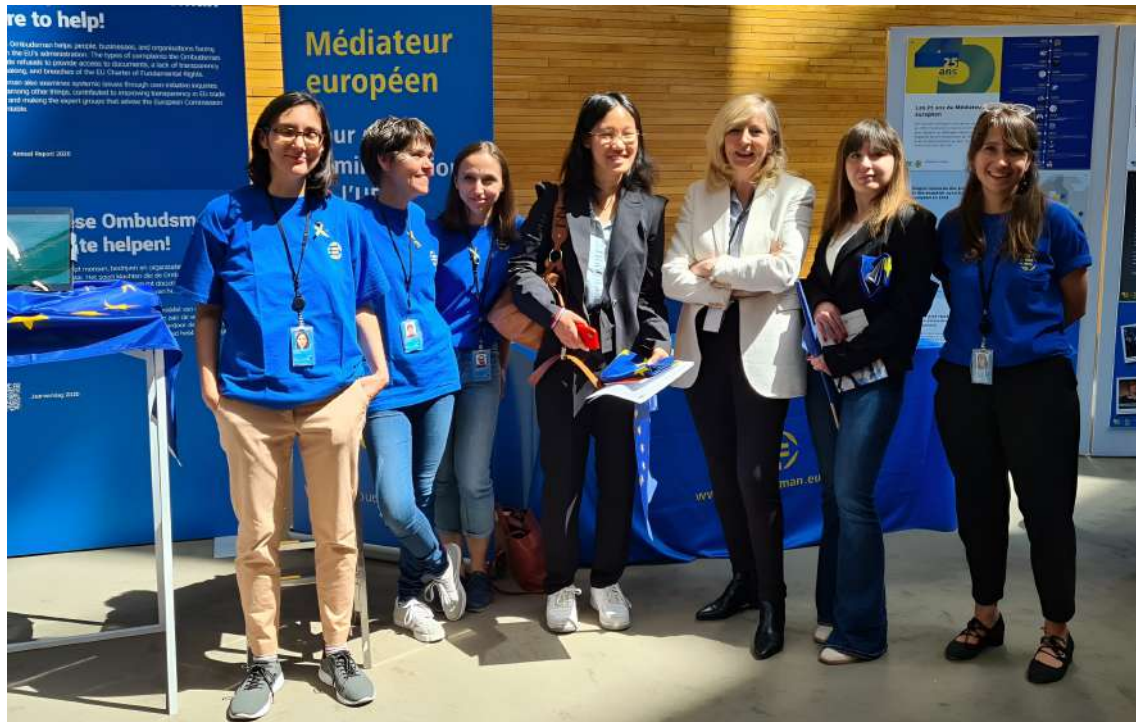
del informe anual del año anterior.

Se produjo un aumento del 60 % en el número total de artículos de prensa en comparación con 2021, con un 72 % de cobertura mediática procedente de países de la UE.

En 2022, el crecimiento de los seguidores de las redes sociales fue considerablemente superior al de años anteriores. Una serie de casos de gran relevancia y el cambio de logotipo, que hizo que el Defensor del Pueblo fuera más reconocible como un órgano de la UE, contribuyeron de manera significativa a este aumento. La cuenta del Defensor del Pueblo en Instagram registró un crecimiento del 92 % en el total de seguidores (3 472 nuevos seguidores en comparación con los 1 195 nuevos seguidores de 2021). En LinkedIn, el número de seguidores aumentó un 50 % (+ 2 990 en comparación con los 1 148 nuevos seguidores de 2021). En Twitter, donde el Defensor del Pueblo tiene la mayor audiencia entre los canales de las redes sociales, el número de seguidores llegó a 34 431 en diciembre de 2022, lo que representó un aumento del 10 % (+ 3 089). También se produjo una fuerte mejora en el índice de interacción, así como un aumento significativo de las menciones. En 2022, tuvimos 63 218 menciones (16 300 en 2021) y un índice de interacción de 188 488 (41 500 en 2021). Esto supuso un incremento del 118 % y del 128 %, respectivamente, en comparación con el año anterior.

Desde abril de 2022, el Defensor del Pueblo Europeo forma parte de un proyecto piloto público —dirigido por el Supervisor Europeo de Protección de Datos y la Comisión— para llevar a las instituciones de la UE a redes sociales gratuitas y de código abierto, basado en el software Mastodon.

Por último, la Defensora del Pueblo y los miembros de su personal prosiguieron sus actividades de difusión ofreciendo entrevistas a la prensa, presentando ponencias en conferencias académicas y jurídicas y dando charlas a grupos de visitantes.



La Defensora del Pueblo Europeo charlando con ciudadanos en el Parlamento Europeo en Estrasburgo, durante la celebración del Día de Europa

6.2. Relaciones con las instituciones de la UE

6.2.1. Parlamento Europeo



La Defensora del Pueblo Europeo se reúne con la presidenta del Parlamento Europeo, Roberta Metsola, en Estrasburgo para realizar la entrega del Informe Anual de 2021

Una estrecha relación con el Parlamento Europeo es de vital importancia para la figura del Defensor del Pueblo Europeo, elegido por los parlamentarios cada cinco años. A lo largo de 2022, la Defensora del Pueblo Europeo siguió manteniendo una estrecha cooperación, marcada por la confianza mutua, con el Parlamento Europeo, tras haber sido invitada a presentar investigaciones clave en las reuniones de las comisiones y a participar en audiencias parlamentarias y talleres sobre temas relacionados con la administración de la UE, los derechos fundamentales y el acceso a los documentos. Este año, la Defensora del Pueblo también se dirigió a una sesión plenaria, mantuvo una primera reunión con la recién elegida presidenta del Parlamento, Roberta Metsola, y siguió reuniéndose con varios diputados al Parlamento Europeo de todo el espectro político.

6.2.2. Comisión de Peticiones



La Defensora del Pueblo Europeo durante la sesión plenaria de febrero de 2022

Aunque con un enfoque y un mandato diferentes, tanto la Defensora del Pueblo Europeo como la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo (PETI) tienen como objetivo abordar problemas que el público pueda tener en relación con la UE y sus políticas. Esta es la razón por la que la oficina del Defensor del Pueblo concede un gran valor a su relación con la Comisión y sus miembros. A lo largo de 2022, la Defensora del Pueblo participó en diferentes actos y reuniones organizados por la Comisión, como un taller sobre los derechos de las personas con diversidad funcional. También se reunió con la presidenta de la Comisión de Peticiones, Dolors Montserrat, para hablar de su estrecha colaboración a la hora de abordar las dudas de la ciudadanía. Al igual que en años anteriores, la Comisión PETI, en una muestra de unanimidad del espectro político, mostró su apoyo a la labor y la estrategia del Defensor del Pueblo durante el intercambio anual de puntos de vista sobre las actividades de la institución.

6.2.3. Comisión Europea



Como órgano ejecutivo de la UE que es, la labor administrativa de la Comisión recibe una considerable atención pública. Por lo tanto, no es sorprendente que, al igual que en años anteriores, el mayor porcentaje de reclamaciones recibidas por el Defensor del Pueblo se refiriera a la labor de la Comisión. La relación de trabajo con la Comisión y, en particular, con su Secretaría General, siguió siendo muy constructiva. Algunos funcionarios de la Comisión participaron en la Conferencia sobre la evolución del papel del Defensor del Pueblo celebrada en noviembre contó con la participación de algunos funcionarios de la Comisión. Además, la Dirección de Investigaciones del Defensor del Pueblo se reunió con la Unidad de Ética, Buena Administración y Relaciones con el Defensor del Pueblo Europeo, de la Comisión, para intercambiar información sobre los procesos de trabajo.

6.2.4. Otras instituciones, órganos y organizaciones

Según lo previsto en su estrategia «De cara a 2024», la Defensora del Pueblo Europeo mantiene un diálogo constructivo con diversos altos cargos de la administración de la UE para garantizar una mejora continua de las prácticas administrativas. En 2022, se reunió, entre otros, con el director ejecutivo de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA), el director del Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades (ECDC) y la presidenta de la Junta Única de Resolución (JUR), así como con personal del Consejo de la Unión Europea, el Banco Central Europeo y la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (EFSA).

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

La Unión Europea es signataria de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), un instrumento internacional de derechos humanos vinculante destinado a «promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente».

El cumplimiento de la CDPD de las Naciones Unidas en la UE es supervisado por el [Marco de la UE para la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad \[Enlace\]](#), que presidió el Foro Europeo de la Discapacidad en 2022. Como miembro de este marco, la Defensora del Pueblo Europeo presta especial atención a la aplicación de la CDPD por parte de la administración de la UE. El Marco realizó una [contribución, incluida la aportación de la Defensora del Pueblo \[Enlace\]](#), al Comité CDPD de las Naciones Unidas, que lleva a cabo un examen periódico de la actuación de la UE en relación con la Convención. A continuación, el Comité de las Naciones Unidas publicó su [lista de cuestiones \[Enlace\]](#). El proceso de revisión periódica continuará a lo largo de 2023.

Además, el Defensor del Pueblo tramitó investigaciones importantes en 2022 relacionadas con



los derechos de las personas con diversidad funcional. En abril se puso fin a la investigación de oficio sobre la forma en que la Comisión Europea supervisa los Fondos Estructurales y de Inversión Europeos para garantizar que se utilicen para promover el derecho de las personas con discapacidad a una vida independiente y a la inclusión en la comunidad. Con la participación de varias oficinas de la Red Europea de Defensores del Pueblo y las aportaciones de las organizaciones de la sociedad civil, la investigación concluyó con una serie de [sugerencias de mejora \[Enlace\]](#) dirigidas a la Comisión, que esta tuvo en cuenta en sus proyectos de políticas.

En octubre de 2022, la Defensora del Pueblo también organizó un seminario híbrido para miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo con el fin de intercambiar información y experiencias relacionadas con las normas de la Directiva de la UE sobre la accesibilidad de los sitios web y con la aplicación de dicho acto.

Por último, la Oficina del Defensor del Pueblo presentó su trabajo relacionado con los derechos de las personas con diversidad funcional en varios actos a lo largo del año.

European Ombudsman

"Europe should be at the forefront when it comes to the protection of the rights of persons with disabilities." Read here the full speech by EU Ombudsman O'Reilly at [@EP_Petitions \[Enlace\]](#) workshop on EU disability rights

ombudsman.europa.eu/en/speech/en/163530?... [Enlace]



«Europa debe estar a la vanguardia en lo que respecta a la protección de los derechos de las personas con diversidad funcional». Lea aquí el discurso completo de la Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly, en el taller de la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo



sobre los derechos de las personas con diversidad funcional en la UE. Emily O'Reilly: «Debemos recordar siempre que si las administraciones desean apoyar eficazmente a todos sus ciudadanos, no deben perder de vista las diferencias que existen entre ellos».

6.3. Cooperación con la OCDE

Durante 2022, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) elaboró un [documento de orientación \[Enlace\]](#) en colaboración con la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo. El documento proporciona orientaciones a las administraciones para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas en el uso de los fondos de recuperación de la COVID-19.



Alessandro Bellantoni, de la OCDE (derecha), y Rosita Hickey (Directora de Investigaciones del Defensor del Pueblo Europeo, a la izquierda), refiriéndose a los principios de buenas prácticas para la transparencia gubernamental en el uso de los fondos de recuperación, en la Conferencia de la Red Europea de Defensores del Pueblo

Con un enfoque específico en la financiación proporcionada a través del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR) de la Unión Europea, el documento identifica vías para que las administraciones locales, nacionales y de la UE promuevan el acceso a la información, mejoren la comunicación pública y refuercen la participación y la supervisión de la ciudadanía y las partes interesadas en las fases de ejecución de los fondos para la recuperación.

Por último, destaca el papel de las organizaciones regionales, nacionales y supranacionales en



el fomento de los principios de gobierno abierto de transparencia, rendición de cuentas y participación de las partes interesadas a lo largo de todo el ciclo de toma de decisiones y gasto públicos, dentro de las competencias de sus respectivos mandatos.

6.4. Red Europea de Defensores del Pueblo



Foto de familia de los miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo durante su conferencia anual, celebrada en Estrasburgo en 2022

La Red Europea de Defensores del Pueblo es una red informal coordinada por el Defensor del Pueblo Europeo, compuesta por más de 95 oficinas de 36 países europeos, así como por la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo.

La invasión rusa de Ucrania y la consiguiente crisis de refugiados tuvieron un profundo impacto en la labor de los defensores del pueblo de toda Europa en 2022, ya que trataron de garantizar que los refugiados recibieran un trato adecuado y supervisaron el modo en que las administraciones estaban aplicando la Directiva de la UE relativa a la protección temporal. En consecuencia, la [conferencia anual de la Red Europea de Defensores del Pueblo de 2022 \[Enlace\]](#), celebrada en Estrasburgo, se centró en «el papel que los defensores del pueblo pueden desempeñar en tiempos de crisis». En la primera sesión, los defensores del pueblo intercambiaron experiencias y buenas prácticas para ayudar a los refugiados. La conferencia anual también incluyó una sesión sobre el efecto que ha tenido la digitalización de los servicios públicos en los derechos de la ciudadanía. Estos debates se centraron en la medida en que las administraciones han tenido en cuenta las necesidades de la ciudadanía durante el proceso de digitalización y en lo que puede hacerse para garantizar que las personas sin competencias digitales no se queden atrás.



Elisa Ferreira, comisaria de Cohesión y Reformas, pronunció en la conferencia de la Red Europea de Defensores del Pueblo un discurso inaugural por vídeo sobre el tema de la digitalización de las administraciones públicas.

En octubre de 2022, el Defensor del Pueblo Europeo organizó un seminario web de la Red Europea de Defensores del Pueblo sobre la mejora de la accesibilidad de la web y sobre el procedimiento de consulta. Este último permite a los miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo formular preguntas sobre el Derecho de la UE que se planteen en el curso de sus investigaciones. En una fase posterior, el Defensor del Pueblo Europeo recibe respuestas de expertos de las instituciones de la UE. Entre los temas objeto de consulta en 2022 se incluyeron las normas de eficiencia energética de la UE, el permiso de maternidad en el contexto de los proyectos financiados por la UE y la expedición de certificados COVID digitales de la UE a personas no vacunadas contra la COVID-19 por motivos médicos.

European Ombudsman

Great to meet with the EU Network of Ombudsmen today, in person and online, for a lively discussion around the topics of: - web [#accessibility](#) [\[Enlace\]](#)- practical aspects of cooperation
More on the European Network of Ombudsmen [#ENOnetwork](#) [\[Enlace\]](#)

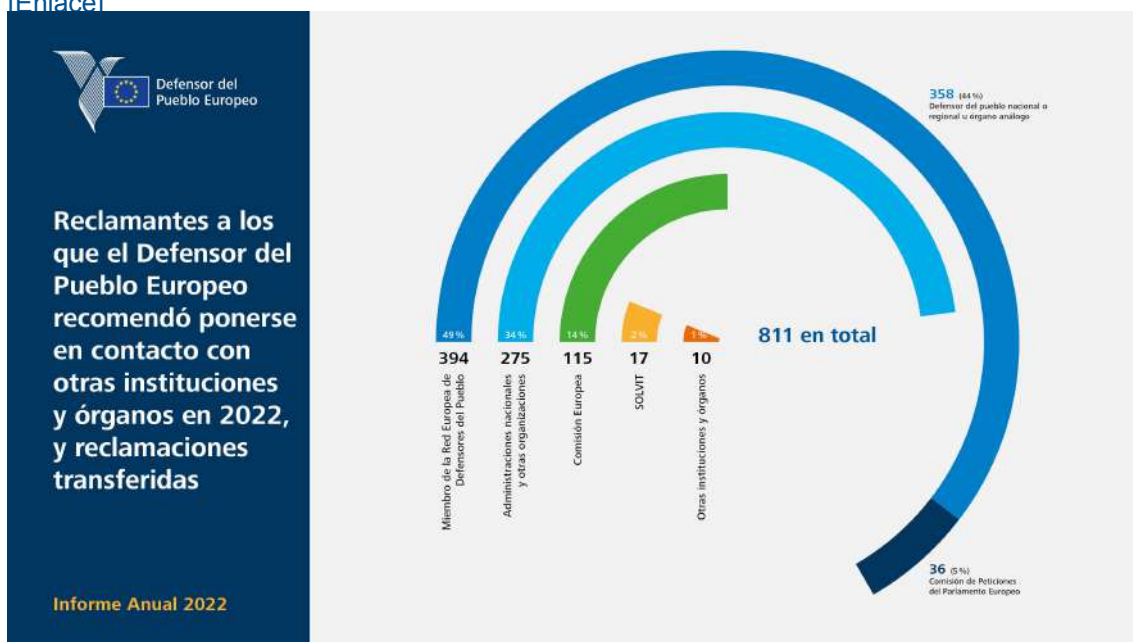
ombudsman.europa.eu/en/european-ne... [\[Enlace\]](#)



Es un gran placer reunirse con la Red Europea de Defensores del Pueblo, tanto en persona como en línea, para mantener un animado debate en torno a: - accesibilidad en la web - aspectos prácticos de la cooperación Ampliar información sobre la Red Europea de Defensores del Pueblo.

En el segundo semestre de 2022 también se incorporaron dos nuevos miembros a la Red: el comisario de Derechos Humanos del Parlamento ucraniano y la Oficina del Defensor del Pueblo de la República de Moldavia.

[Enlace]



Reclamantes a los que el Defensor del Pueblo Europeo recomendó ponerse en contacto con otras instituciones y órganos en 2022 y reclamaciones transferidas



7. Recursos

7.1. Presupuesto

El presupuesto de la oficina del Defensor del Pueblo Europeo constituye una sección independiente del presupuesto de la UE. Se divide en tres títulos. El título 1 incluye los sueldos, indemnizaciones y otros gastos relacionados con el personal. El título 2 cubre los inmuebles, mobiliario, material y gastos diversos de funcionamiento. Por último, el título 3 cubre los gastos resultantes del ejercicio de las funciones generales que lleva a cabo la institución. En 2022, los créditos presupuestarios ascendieron a 12 222 108 EUR.

Para garantizar la gestión efectiva de los recursos, el auditor interno del Defensor del Pueblo lleva a cabo una serie de comprobaciones periódicas de los sistemas de control interno y de las operaciones financieras efectuadas por la Oficina. Al igual que otras instituciones, el Defensor del Pueblo también está sujeto al examen del Tribunal de Cuentas Europeo, que no detectó ninguna cuestión específica en el contexto de su trabajo de auditoría externa.

7.2. Utilización de los recursos

El Defensor del Pueblo aprueba todos los años un [Plan de gestión anual \[Enlace\]](#) en el que se describen las actuaciones concretas que la Oficina prevé llevar a cabo con el fin de poner en práctica los objetivos y las prioridades de su estrategia quinquenal « [De cara a 2024 \[Enlace\]](#) ». El Plan de gestión anual de 2022 es el segundo basado en esta estrategia.

La Oficina del Defensor del Pueblo cuenta con personal altamente cualificado y plurilingüe. Esto permite atender a las reclamaciones en las veinticuatro lenguas oficiales de la UE y aumentar la sensibilización respecto a la labor de la Oficina del Defensor del Pueblo en toda la UE. La política de trabajo híbrido de la Oficina, está orientada a los resultados y basada en la confianza, apoya la ambición de la Defensora de promover un entorno de trabajo moderno, digital y flexible.

En 2022, había 73 puestos en la plantilla de personal del Defensor del Pueblo, y además una media de seis agentes contractuales en la Oficina. También, a lo largo del año, dieciocho becarios adquirieron experiencia laboral en la Oficina del Defensor del Pueblo.

En el [sitio web del Defensor del Pueblo Europeo \[Enlace\]](#) hay disponible información detallada sobre la estructura de la Oficina del Defensor del Pueblo y las tareas de las distintas unidades.

8. 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 [Enlace]

Dirección postal

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

En línea

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

Nuestras oficinas





Estrasburgo

Dirección para visitantes

Bâtiment Václav Havel (HAV) Allée Spach F-67000 Strasbourg

Bruselas

Dirección para visitantes

Bâtiment Froissart (FRS) Rue Froissart 87 B-1000 Bruxelles

© Unión Europea, 2023

Salvo indicación en contrario, todas las fotografías e imágenes son © Unión Europea, excepto la portada (© artpluskr / Adobe Stock and © Lulla / Adobe Stock). Se autoriza la reproducción con fines educativos y no comerciales, siempre que se indique la fuente. Composición: FrutigerNext.

HTML ISBN 978-92-9483-356-3 ISSN 1680-3930 doi: 10.2869/05493 QK-AA-23-001-ES-Q



**Oficina de Publicaciones
de la Unión Europea**