



PARLAMENTO EUROPEO

2009 - 2014

Documento de sesión

A7-0297/2012

1.10.2012

INFORME

sobre el Informe anual relativo a las actividades del Defensor del Pueblo en
2011
(2012/2049(INI))

Comisión de Peticiones

Ponente: Erminia Mazzoni

ÍNDICE

	Página
PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DEL PARLAMENTO EUROPEO	3
EXPOSICIÓN DE MOTIVOS	10
RESULTADO DE LA VOTACIÓN FINAL EN COMISIÓN	15

PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DEL PARLAMENTO EUROPEO

sobre el Informe anual relativo a las actividades del Defensor del Pueblo en 2011 (2012/2049(INI))

El Parlamento Europeo,

- Visto el Informe anual relativo a las actividades del Defensor del Pueblo en 2011,
 - Vistos el artículo 24, párrafo tercero, y los artículos 228 y 298 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE),
 - Vistos los artículos 41 y 43 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea,
 - Vista su Resolución de 18 de junio de 2008¹ sobre la aprobación de la Decisión del Parlamento Europeo por la que se modifica su Decisión 94/262/CECA, CE, Euratom, de 9 de marzo de 1994, sobre el Estatuto del Defensor del Pueblo y sobre las condiciones generales del ejercicio de sus funciones²,
 - Visto el Acuerdo marco sobre cooperación entre el Parlamento Europeo y el Defensor del Pueblo Europeo, de 15 de marzo de 2006, que entró en vigor el 1 de abril de 2006,
 - Vistas las disposiciones de aplicación del Estatuto del Defensor del Pueblo Europeo, de 1 de enero de 2009³,
 - Vistas sus anteriores resoluciones sobre las actividades del Defensor del Pueblo,
 - Visto el artículo 205, apartado 2, frases segunda y tercera, de su Reglamento,
 - Visto el informe de la Comisión de Peticiones (A7-0297/2012),
- A. Considerando que el Informe anual relativo a las actividades del Defensor del Pueblo Europeo en 2011 fue presentado oficialmente al Presidente del Parlamento Europeo el 22 de mayo de 2012, y considerando que el Defensor del Pueblo Europeo, Nikiforos Diamandouros, presentó su informe a la Comisión de Peticiones el 19 de junio de 2012 en Bruselas;
- B. Considerando que el artículo 24 del TFUE dispone que «todo ciudadano de la Unión podrá dirigirse al Defensor del Pueblo instituido en virtud de lo dispuesto en el artículo 228»;
- C. Considerando que el artículo 228 del TFUE faculta al Defensor del Pueblo Europeo para recibir reclamaciones relativas a casos de mala administración en la acción de las

¹ DO C 286 E de 27.11.2009, p. 172.

² DO L 113 de 4.5.1994, p. 15.

³ Aprobadas el 8 de julio de 2002 y modificadas por las decisiones del Defensor del Pueblo Europeo de 5 de abril de 2004 y 3 de diciembre de 2008.

instituciones, órganos u organismos de la Unión, con exclusión del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales;

- D. Considerando que, de conformidad con el artículo 298 del TFUE, las instituciones, órganos y organismos de la Unión «se apoyarán en una administración europea abierta, eficaz e independiente», y considerando que el mismo artículo ofrece la posibilidad de adoptar, para este fin, legislación secundaria específica, en forma de reglamentos, aplicable a todos los ámbitos de la administración de la UE;
- E. Considerando que el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales dispone que «toda persona tiene derecho a que las instituciones y órganos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable»;
- F. Considerando que la mala administración no solo se produce cuando un organismo público no obra de conformidad con las normas o principios a los que debe atenerse obligatoriamente, y que los principios de buena administración exigen que las instituciones de la UE actúen con voluntad de servicio y velen por que los ciudadanos reciban un trato correcto y puedan ejercer plenamente sus derechos;
- G. Considerando que esta definición no limita la mala administración a los casos en los que la norma o el principio vulnerado sean jurídicamente vinculantes; que los principios de buena administración trascienden el ámbito estrictamente legislativo y exigen de las instituciones de la UE no solo el cumplimiento de sus obligaciones legales, sino también que actúen con voluntad de servicio y velen por que los ciudadanos reciban un trato correcto y puedan ejercer plenamente sus derechos;
- H. Considerando que, en 2011, el Defensor del Pueblo recibió 2 510 reclamaciones (frente a 2 667 en 2010), inició 396 investigaciones (frente a 335 en 2010) y completó 318 investigaciones (frente a 326 en 2010); que 698 (27 %) de las 2 544 reclamaciones tramitadas por el Defensor del Pueblo en 2011 entraban en su ámbito de competencias (frente a 744 en 2010);
- I. Considerando que 1 321 de las reclamaciones recibidas entraban en el ámbito de competencias de alguno de los miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo; que esta red está integrada por defensores del pueblo nacionales y regionales; que la Comisión de Peticiones del Parlamento es miembro de pleno derecho de la Red Europea de Defensores del Pueblo;
- J. Considerando que, en 2011, el Defensor del Pueblo transfirió 59 reclamaciones a la Comisión de Peticiones; que remitió a la Comisión a 147 demandantes y 591 a otros órganos e instituciones, incluidos SOLVIT y el servicio de Tu Europa – Asesoramiento, así como a otros defensores del pueblo u organismos de los Estados miembros especializados en la tramitación de reclamaciones;
- K. Considerando que cerca del 61 % de las reclamaciones recibidas en 2011 se presentaron por Internet; que más de la mitad de las reclamaciones presentadas por Internet (53 %) se recibió a través del formulario electrónico de reclamación disponible en el sitio web del Defensor del Pueblo;

- L. Considerando que el número considerablemente menor de solicitudes de información recibidas durante los últimos años demuestra el éxito de la guía interactiva del Defensor del Pueblo, disponible en su sitio web desde enero de 2009;
- M. Considerando que, en 2011, el número de reclamaciones ajenas al ámbito de competencias del Defensor del Pueblo descendió hasta situarse en 1 846, el nivel más bajo registrado desde 2003;
- N. Considerando que, tradicionalmente, los países de origen del mayor número de reclamaciones presentadas han sido Alemania y España; que en 2011 España pasó a ocupar el primer puesto, seguida de Alemania, Polonia y Bélgica; que, si se tienen en cuenta las poblaciones respectivas, los países que más reclamaciones presentaron fueron Luxemburgo, Chipre, Bélgica, Malta y Eslovenia;
- O. Considerando que, del total de 396 investigaciones iniciadas por el Defensor del Pueblo, 382 se basaron en reclamaciones y 14 se iniciaron de oficio; que el número de investigaciones iniciadas en 2011 representa el máximo histórico;
- P. Considerando que la mayor parte de las investigaciones se referían a la Comisión (231), seguida por la EPSO (42); que el número de investigaciones iniciadas en relación con el Parlamento disminuyó más de la mitad en comparación con 2010; que el número de investigaciones relativas al Consejo aumentó un tercio;
- Q. Considerando que, en 2011, el Defensor del Pueblo archivó 318 investigaciones; que la mayor parte de esas investigaciones (66 %) se archivó en menos de un año, y un tercio de las mismas en menos de tres meses; que, por término medio, la duración de las investigaciones fue de diez meses;
- R. Considerando que en 64 casos el Defensor del Pueblo no detectó mala administración; que el hecho de que no se detecte mala administración no constituye un resultado negativo, dado que el demandante puede beneficiarse de una explicación completa de la institución afectada y que el resultado constituye la prueba de que la institución ha actuado conforme a los principios de buena administración;
- S. Considerando que en 84 de los casos archivados se consiguió un resultado satisfactorio, ya que la institución correspondiente aceptó una solución amistosa o resolvió el problema; que el Defensor del Pueblo intenta encontrar una solución amistosa en la medida de lo posible; que la cooperación de las instituciones de la UE es esencial para llegar a una solución amistosa;
- T. Considerando que, en 47 casos, el Defensor del Pueblo constató mala administración y en 13 de los casos en los que se constató mala administración la institución en cuestión aceptó, total o parcialmente, un proyecto de recomendación;
- U. Considerando que 35 casos se archivaron con un comentario crítico y 39 se archivaron con comentarios adicionales destinados a ayudar a las instituciones en cuestión a mejorar la calidad de su administración;
- V. Considerando que el Defensor del Pueblo publica cada año sus conclusiones sobre el

seguimiento que las instituciones prestan a sus comentarios críticos y adicionales;

- W. Considerando que el porcentaje de seguimiento satisfactorio de los comentarios críticos y adicionales en 2010 fue del 78 %; que el seguimiento dado a los comentarios adicionales fue satisfactorio en el 95 % de los casos, mientras que el seguimiento dado a los comentarios críticos, un 68 %, fue notablemente inferior;
- X. Considerando que, en 2011, el Defensor del Pueblo elaboró 25 proyectos de recomendación y archivó 13 asuntos en los que la institución correspondiente aceptó, total o parcialmente, un proyecto de recomendación;
- Y. En 2011, el Defensor del Pueblo no presentó ningún informe especial al Parlamento;
- Z. Considerando que el presupuesto del Defensor del Pueblo constituye una sección independiente del presupuesto de la Unión Europea y se divide en tres títulos: el título 1 incluye los sueldos, indemnizaciones y otros gastos relacionados con el personal; el título 2 abarca inmuebles, mobiliario, material y gastos diversos de funcionamiento; y el título 3 contiene los gastos resultantes del ejercicio de funciones generales por parte de la institución;
1. Aprueba el Informe anual correspondiente a 2011 presentado por el Defensor del Pueblo;
 2. Observa que, en 2011, el Defensor del Pueblo prestó asistencia a más de 22 000 ciudadanos, de los cuales, 2 510 habían presentado reclamaciones, 1 284 habían solicitado información y 18 274 obtuvieron asesoramiento a través de la guía interactiva disponible en el sitio web del Defensor del Pueblo;
 3. Observa que el número total de reclamaciones presentadas al Defensor del Pueblo ha disminuido progresivamente en los últimos años, y en particular el número de reclamaciones ajenas a su mandato; sigue con interés este fenómeno con el fin de determinar si existe un vínculo directo entre esta disminución y la introducción de la guía interactiva;
 4. Observa que, en más del 65 % de las reclamaciones tramitadas por el Defensor del Pueblo, se pudo iniciar una investigación o remitir al demandante a la instancia competente, como un miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo, a la que también pertenece la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo, a la Comisión Europea o a otro órgano responsable de la tramitación de reclamaciones (por ejemplo, SOLVIT); señala que, en 2011, la Comisión de Peticiones recibió 59 reclamaciones del Defensor del Pueblo;
 5. Observa que los principales tipos de casos de presunta mala administración investigados en 2011 por el Defensor del Pueblo fueron los siguientes: vulneración de la legalidad (28 % de las investigaciones), solicitud de información (16,2 %), equidad (13,6 %), motivación de las decisiones e indicación de las posibilidades de recurso (8,1 %), adopción de resoluciones en un plazo razonable (7,3 %), solicitud de acceso del público a documentos (7,1 %), ausencia de discriminación (6,8 %) y obligación de responder a la correspondencia en la lengua de los ciudadanos, indicando el funcionario competente (5,8 %);

6. Observa que la mayor parte de las investigaciones iniciadas en 2011 por el Defensor del Pueblo se referían a la Comisión (231) y que las relacionadas con la EPSO ocupaban el segundo puesto (42); considera que, dado que la Comisión es la institución cuyas decisiones afectan directamente a los ciudadanos, es lógico que también sea el principal objeto de sus reclamaciones;
7. Observa con satisfacción que el número de investigaciones iniciadas por el Defensor del Pueblo en relación con el Parlamento Europeo disminuyó más de la mitad en comparación con 2010; observa que el Defensor del Pueblo inició un tercio más de investigaciones relativas al Consejo de la UE;
8. Observa que, en 2011, el Defensor del Pueblo modificó sus procedimientos con el fin de facilitar los trámites a los ciudadanos e introdujo un nuevo tipo de investigación, la «investigación aclaratoria», que permite a los demandantes clarificar su reclamación si, tras un primer análisis del asunto, el Defensor del Pueblo no está convencido de que existan motivos para solicitar a una institución dictamen sobre un caso;
9. Señala que, en la actualidad, el Defensor del Pueblo invita activamente a los demandantes a que formulen comentarios cuando no estén satisfechos con la respuesta de una institución, mientras que antes los demandantes tenían que presentar una nueva reclamación si no les satisfacía el contenido de una respuesta;
10. Celebra que como consecuencia de este nuevo enfoque el Defensor del Pueblo haya archivado menos casos al considerarlos resueltos por la institución y haya archivado más casos sin apreciar mala administración o sin que hubiera motivos para iniciar otras investigaciones;
11. Observa que el Defensor del Pueblo también ha revisado la tramitación de las reclamaciones ajenas a su ámbito de competencias, que ahora son tramitadas por la sección de Registro de la Secretaría del Defensor del Pueblo, que vela por que se informe cuanto antes a los demandantes de que el Defensor del Pueblo no puede admitir a trámite sus reclamaciones y por que se les aconseje a qué instancia deben dirigirse;
12. Señala que el informe Eurobarómetro especial de 2011 sobre los derechos de los ciudadanos y el funcionamiento de la administración de la UE¹ ha puesto de manifiesto que los ciudadanos valoran significativamente su derecho a reclamar al Defensor del Pueblo y que tan solo consideran más importante el derecho a desplazarse y residir libremente dentro de la Unión y el derecho a una buena administración;
13. Elogia al Defensor del Pueblo por la publicación de un folleto que lleva por título «¿Problemas con la UE? ¿Quién puede ayudarle?», que contiene información exhaustiva sobre los mecanismos para la resolución de problemas al alcance de los ciudadanos que se enfrentan a dificultades con la UE, así como por haber facilitado esta comunicación en formato audio y en formato impreso con un tipo de letra grande;
14. Subraya que, pese a los progresos a este respecto en los últimos años, el porcentaje de las quejas tramitadas, que también entran en el ámbito de competencias del Defensor del

¹ <http://www.ombudsman.europa.eu/es/press/statistics.faces>

Pueblo, volvió a ser relativamente bajo en 2011, aproximadamente un 27 %, por lo que cabría tomar en consideración una información más amplia y proactiva a los ciudadanos acerca del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo, en particular en estrecha cooperación con los defensores del pueblo nacionales y regionales, el Parlamento Europeo y la Comisión;

15. Conviene con el Defensor del Pueblo en que una declaración clara y concisa de los valores fundamentales que los funcionarios de la UE deben reflejar a través de su comportamiento puede fomentar efectivamente la confianza de los ciudadanos en la función pública europea y en las instituciones de la UE a las que sirve;
16. Conviene con el Defensor del Pueblo en que cuando una institución posee una cultura de servicio firmemente arraigada no percibe las reclamaciones como una amenaza, sino como una oportunidad para comunicar más eficientemente y corregir los posibles errores cometidos, extrayendo de ahí enseñanzas de cara al futuro;
17. Recuerda que, en su artículo 41, la Carta de los Derechos Fundamentales incluye el derecho a una buena administración como uno de los derechos fundamentales de los ciudadanos de la Unión;
18. Pide al conjunto de instituciones, órganos y organismos de la Unión Europea que actúen con arreglo al Código Europeo de Buena Conducta Administrativa, aprobado por el Parlamento en su Resolución de 6 de septiembre de 2001¹;
19. Se felicita de los esfuerzos constantes y constructivos del Defensor del Pueblo, por ejemplo mediante la producción de publicaciones pertinentes, por mejorar las condiciones para la elaboración de un Reglamento sobre los procedimientos administrativos generales de la Unión Europea; subraya que una legislación de este tipo, que debería proporcionar normas mínimas jurídicamente vinculantes relativas a la calidad y las garantías procesales en toda la administración directa de la UE, podría basarse en el artículo 289 del TFUE, y que para su redacción concreta debería ser necesaria una consulta estrecha con el Defensor del Pueblo;
20. Conviene con el Defensor del Pueblo en que los principios de buena administración trascienden el ámbito estrictamente legislativo y exigen de las instituciones, órganos y organismos de la UE no solo el cumplimiento de sus obligaciones legales, sino también que actúen con voluntad de servicio y velen por que los ciudadanos reciban un trato correcto y puedan ejercer plenamente sus derechos;
21. Elogia al Defensor del Pueblo por haber publicado y distribuido al personal del conjunto de instituciones, órganos y organismos de la UE una guía para las reclamaciones al Defensor del Pueblo (The European Ombudsman's Guide to complaints), destinada a alentar a la administración de la UE a mejorar su funcionamiento profundizando su compromiso con los principios de la cultura de servicio a los ciudadanos;
22. Acoge con satisfacción la cooperación del Defensor del Pueblo con la Red Europea de Defensores del Pueblo, y pide que esa cooperación vaya acompañada también de medidas

¹ DO C 72 E de 21.3.2002, p. 331.

para fomentar la iniciativa ciudadana europea como un nuevo instrumento que permita la participación directa de los ciudadanos en el proceso de elaboración de la legislación de la UE, y que asegure que dicho instrumento no resulte demasiado complicado para los ciudadanos en términos de requisitos técnicos;

23. Recuerda que el VIII Seminario Nacional de la Red Europea de Defensores del Pueblo se celebró en Copenhague en octubre de 2011; recuerda que su Comisión de Peticiones es miembro de pleno derecho de la red y que estuvo representada en el seminario; recuerda que en este seminario los miembros de la red convinieron en buscar la manera de informar mejor a los ciudadanos europeos sobre sus derechos;
24. Recuerda que, en este seminario, el Defensor del Pueblo presentó un proyecto de texto sobre los principios de la función pública para los funcionarios de la UE, en el que enumera esos cinco principios, a saber, compromiso con la Unión Europea y sus ciudadanos, integridad, objetividad, respeto hacia los demás y transparencia; observa que el Defensor del Pueblo organizó una consulta pública sobre estos principios y que la versión definitiva del texto se publicó el 19 de junio de 2012;
25. Constata con satisfacción que, en el período objeto del Informe anual, el Defensor del Pueblo ha ejercido sus poderes de forma activa, equilibrada y en un espíritu de consenso crítico y de estrecha cooperación con los demás órganos de la UE;
26. Insiste en que el Defensor del Pueblo debe seguir velando por que los recursos se utilicen de forma óptima, evitando duplicaciones de personal innecesarias y cooperando con otras instituciones de la UE, con objeto de lograr ahorros en el presupuesto de la UE gracias a una mayor eficiencia;
27. Encarga a su Presidente que transmita la presente Resolución y el informe de la Comisión de Peticiones al Consejo, a la Comisión, al Defensor del Pueblo Europeo, a los Gobiernos y a los Parlamentos de los Estados miembros, así como a los Defensores del Pueblo u órganos equivalentes de los Estados miembros.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El 22 de mayo de 2012, el Defensor del Pueblo Europeo presentó su Informe anual 2011 a Martin Schulz, Presidente del Parlamento Europeo. El 19 de junio de 2012, el Defensor del Pueblo presentó su informe en la reunión de la Comisión de Peticiones del Parlamento, en tanto que comisión competente para las relaciones con su institución.

El fundamento jurídico del mandato del Defensor del Pueblo Europeo es el artículo 228 del TFUE, que le faculta para recibir reclamaciones relativas a casos de mala administración en la acción de las instituciones, órganos u organismos de la Unión, con exclusión del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales.

El derecho a presentar una reclamación ante el Defensor del Pueblo Europeo se contempla en el artículo 24 del TFUE y en el artículo 43 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Con la entrada en vigor del Tratado de Lisboa se amplió el mandato del Defensor del Pueblo para incluir posibles casos de mala administración en el marco de la política exterior y de seguridad común (PESC), incluida la política común de seguridad y defensa (PCSD).

Las reclamaciones contra las autoridades públicas de los Estados miembros no entran en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo Europeo, ni siquiera cuando afectan a asuntos contemplados en el Derecho de la UE. Muchas de esas reclamaciones entran en el ámbito de competencias de defensores del pueblo nacional y regional que pertenecen a la Red Europea de Defensores del Pueblo. La Comisión de Peticiones es miembro de pleno derecho de esta red.

El 6 de septiembre de 2011, el Parlamento Europeo aprobó el Código Europeo de Buena Conducta Administrativa, que las instituciones de la UE, sus administraciones y sus funcionarios deben respetar en sus relaciones con el público. El Código recoge los principios del Derecho administrativo de la UE reflejados en la jurisprudencia de los tribunales europeos, inspirándose asimismo en la legislación de los Estados miembros.

Para las instituciones, ello implica el respeto del Estado de derecho, los principios de buena administración y los derechos fundamentales. La Carta de los Derechos Fundamentales, que es vinculante para las administraciones de las instituciones, órganos y organismos de la UE, incluye el derecho a una buena administración como uno de los derechos fundamentales de los ciudadanos de la Unión (artículo 41).

El Defensor del Pueblo ofrece la siguiente definición de mala administración, que cuenta con el respaldo del Parlamento Europeo y de la Comisión Europea: «Se produce mala administración cuando un organismo público no obra de conformidad con las normas o principios a los que debe atenerse obligatoriamente».

Sin embargo, esta definición no limita la mala administración a los casos en los que la norma o el principio vulnerado sean jurídicamente vinculantes. Los principios de buena administración trascienden el ámbito estrictamente legislativo y exigen de las instituciones de la UE no solo el cumplimiento de sus obligaciones legales, sino también que actúen con voluntad de servicio y velen por que los ciudadanos reciban un trato correcto y puedan ejercer

plenamente sus derechos.

Así pues, mientras que la ilegalidad en los asuntos que son competencia del Defensor del Pueblo implica necesariamente una mala administración, la mala administración no implica automáticamente una ilegalidad. Así, la declaración por el Defensor del Pueblo de mala administración en un determinado caso no implica automáticamente la existencia de un comportamiento ilegal.

Sin embargo, el Defensor del Pueblo considera que la labor política del Parlamento Europeo no puede dar origen a casos de mala administración. Por lo tanto, las reclamaciones contra las decisiones de las comisiones parlamentarias, como la Comisión de Peticiones, son ajenas al ámbito de competencias del Defensor del Pueblo.

Reclamaciones e investigaciones

En 2011 el Defensor del Pueblo recibió 2 510 reclamaciones, frente a las 2 667 de 2010. De las 2 544 reclamaciones tramitadas en total, 698 (27 %) entraban en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo.

Cerca del 61 % de las reclamaciones recibidas en 2011 se presentaron por Internet. Una gran parte de estas reclamaciones (53 %) se recibió a través del formulario electrónico de reclamación disponible en el sitio web del Defensor del Pueblo en las 23 lenguas oficiales de la UE.

La considerable reducción de las solicitudes de información recibidas durante los últimos años (1 000 en 2010, 1 850 en 2009, 4 300 en 2008 y 4 100 en 2007) demuestra el éxito de la guía interactiva del Defensor del Pueblo, disponible en su sitio web. La guía permite a los interesados obtener información sin necesidad de presentar una solicitud.

El Defensor del Pueblo inició 382 investigaciones basadas en reclamaciones y 14 de oficio (en 2010, las cifras equivalentes fueron, respectivamente, 323 y 12).

El número de reclamaciones enmarcadas dentro del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo ha registrado un incremento regular durante los nueve últimos años. Pasó de un mínimo de 603 en 2003 a un máximo de 930 en 2004, osciló entre 800 y 900 durante el período 2005-2008 y experimentó un ligero descenso a partir de entonces.

En 2011, el número de reclamaciones ajenas al ámbito de competencias del Defensor del Pueblo descendió hasta situarse en 1 846, el nivel más bajo registrado desde 2003. El Defensor del Pueblo se esfuerza por seguir reduciendo el número de reclamaciones ajenas a su ámbito de competencias. A tal fin, facilita información clara sobre cuáles son y cuáles no son sus competencias, y guía a los demandantes hacia la instancia correcta a la que deben dirigirse.

En 609 casos, el Defensor del Pueblo transfirió la reclamación a un miembro de la Red Europea de Defensores del Pueblo o aconsejó al demandante que se pusiera en contacto con él. En concreto, se transfirieron de este modo 550 reclamaciones a defensores del pueblo nacionales o regionales o a otros órganos análogos, y 59 a la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo.

En algunos asuntos, el Defensor del Pueblo puede considerar adecuado transferir la reclamación a la Comisión Europea, a SOLVIT o al servicio de Tu Europa – Asesoramiento. SOLVIT es una red creada por la Comisión para ayudar a las personas que encuentran obstáculos para ejercer sus derechos en el mercado interior de la Unión. El servicio de Tu Europa – Asesoramiento es otra red de cobertura europea que la Comisión ha establecido para ayudar y aconsejar a los ciudadanos en relación con su vida, trabajo y viajes en la UE.

En 2011, el Defensor del Pueblo remitió 147 demandantes a la Comisión y 591 a otros órganos e instituciones, incluidos SOLVIT y el servicio de Tu Europa – Asesoramiento, así como a otros defensores del pueblo u organismos de los Estados miembros especializados en la tramitación de reclamaciones. El Defensor del Pueblo pudo aconsejar al demandante o transferir el asunto en más del 51 % de los casos tramitados en 2011.

En 2011, el Defensor del Pueblo modificó sus procedimientos con el fin de facilitar los trámites a los ciudadanos. Ello explica que con respecto a 2010 se iniciase un mayor número de investigaciones, así como el ligero aumento del plazo medio que necesitó para concluir las investigaciones en 2011. Otra consecuencia de esta modificación ha sido que el Defensor del Pueblo archivó menos casos que en 2010 como «resueltos por la institución», mientras que archivó más casos sin que hubiera motivos para iniciar otras investigaciones.

De las 698 reclamaciones incluidas en su ámbito de competencias, 198 eran inadmisibles, mientras que en otras 118 reclamaciones admisibles el Defensor del Pueblo consideró que no estaba justificada una investigación.

La mayor parte (58%) de las investigaciones iniciadas por el Defensor del Pueblo en 2011 estaban relacionadas con la Comisión Europea. Dado que la Comisión es la principal institución de la UE cuyas decisiones afectan directamente a los ciudadanos, es lógico que también sea el principal objeto de sus reclamaciones. En segundo lugar aparece la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO), con 42 reclamaciones (35 en 2010).

El número de investigaciones iniciadas por el Defensor del Pueblo en relación con el Parlamento Europeo disminuyó más de la mitad en comparación con 2010. Por otra parte, el Defensor del Pueblo inició un tercio más de investigaciones relativas al Consejo de la UE que durante el año anterior, mientras que las relativas al Tribunal de Justicia de la UE se mantuvieron estables. Otras 35 instituciones, órganos y organismos fueron objeto de 101 investigaciones adicionales.

Los principales tipos de casos de presunta mala administración investigados en 2011 por el Defensor del Pueblo fueron los siguientes: vulneración de la legalidad (28 %), solicitud de información (16,2 %), equidad (13,6 %), motivación de las decisiones e indicación de las posibilidades de recurso (8,1 %), adopción de resoluciones en un plazo razonable (7,3 %), solicitud de acceso del público a documentos (7,1 %), ausencia de discriminación (6,8 %) y obligación de responder a la correspondencia en la lengua de los ciudadanos, indicando el funcionario competente (5,8 %).

En 2011, el Defensor del Pueblo archivó 318 investigaciones; 310 se habían iniciado sobre la base de reclamaciones y ocho de oficio. El 82 % (253) de las reclamaciones que dieron lugar a investigaciones fueron presentadas por personas físicas y el 18 % (57) por empresas, asociaciones u otras personas jurídicas.

La mayoría de las investigaciones archivadas por el Defensor del Pueblo en 2011 concluyeron en el plazo de un año (66 %). Más de una tercera parte, el 36 %, se archivaron en menos de tres meses. Más del 80 % de las investigaciones fueron completadas en menos de 18 meses. El plazo medio fue de diez meses (frente a nueve meses en 2010).

En 2011, el Defensor del Pueblo no consideró que hubiera existido mala administración en 64 asuntos. El hecho de que no se detecte mala administración no representa necesariamente un resultado negativo para el demandante, que recibe, como mínimo, una explicación completa de la actuación de la institución correspondiente. El análisis independiente del caso por el Defensor del Pueblo supone además una ventaja añadida para el demandante. Al mismo tiempo, constituye la prueba de que la institución ha actuado conforme a los principios de buena administración.

Aunque el Defensor del Pueblo no constata mala administración o no considere justificada una investigación, puede formular un comentario adicional si lo estima oportuno para mejorar la calidad administrativa en el seno de la institución. Un comentario adicional no debe entenderse como una crítica implícita sino más bien como una indicación dirigida a la institución de referencia respecto al modo de mejorar una determinada práctica a fin de mejorar la calidad del servicio prestado a la ciudadanía. En 2011, el Defensor del Pueblo formuló comentarios adicionales sobre un total de 39 asuntos.

En 84 de los asuntos tramitados en 2011, la institución resolvió el problema o se llegó a una solución amistosa. La cooperación de las instituciones de la UE es esencial para el logro de este tipo de resultados que contribuyen a mejorar las relaciones entre las instituciones y los ciudadanos y pueden evitar litigios costosos y prolongados.

Si no es posible una solución amistosa, el Defensor del Pueblo o bien archiva el asunto y formula un comentario crítico que envía a la institución afectada, o bien elabora un proyecto de recomendación. Por lo general, formula un comentario crítico si: a) la institución competente no puede ya remediar el caso de mala administración; b) el supuesto de mala administración no parece tener implicaciones generales, y c) no se considera necesaria una actuación de seguimiento por parte del Defensor del Pueblo. También formula un comentario crítico cuando considera que el proyecto de recomendación no tendría ninguna utilidad, así como en los casos en que la institución afectada no acepta tal proyecto y no parece indicado enviar un informe especial al Parlamento.

El comentario crítico confirma al demandante que su reclamación está justificada, a la vez que indica a la institución qué es lo que ha hecho mal, a fin de evitar que se repitan en el futuro casos similares de mala administración.

En aquellos asuntos en los que cabe la posibilidad de que la institución afectada suprima el caso de mala administración, en los asuntos de mayor gravedad o en los que tienen consecuencias generales, el Defensor del Pueblo por lo general remite un proyecto de recomendación. De conformidad con el artículo 3, apartado 6, del Estatuto del Defensor del Pueblo, la institución debe remitir un informe motivado en un plazo de tres meses.

En 2011, el Defensor del Pueblo elaboró 25 proyectos de recomendación y archivó 13 casos en los que la institución correspondiente aceptó, total o parcialmente, un proyecto de recomendación. Por otra parte, archivó ocho casos con comentarios críticos.

Si una institución no responde satisfactoriamente a un proyecto de recomendación, el Defensor del Pueblo puede remitir al Parlamento Europeo un informe especial que puede incluir recomendaciones. Su elaboración constituye el último recurso a disposición del Defensor del Pueblo en el momento de abordar un asunto. A lo largo de 2011, el Defensor del Pueblo no presentó ningún informe especial al Parlamento.

Las principales categorías de temas abordados en las investigaciones en 2011 fueron:

- transparencia, acceso del público y datos personales;
- la Comisión como guardiana de los Tratados;
- adjudicación de contratos y subvenciones;
- ejecución de contratos;
- administración y Estatuto de los funcionarios;
- oposiciones y procedimientos de selección.

El Defensor del Pueblo Europeo colabora estrechamente con sus homólogos de los Estados miembros. Esta cooperación se realiza en el marco de la Red Europea de Defensores del Pueblo, que está compuesta por más de 90 instituciones de 32 países e incluye a los defensores del pueblo nacionales y regionales y organismos similares de los Estados miembros de la Unión Europea, de los países candidatos a la adhesión a la UE y de algunos otros países del Espacio Económico Europeo y/o del espacio Schengen, así como al Defensor del Pueblo Europeo y a la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo.

La Red celebra en años alternos seminarios para los defensores del pueblo nacionales y regionales. El VIII Seminario de la Red Europea de Defensores del Pueblo, organizado conjuntamente por el Defensor del Pueblo Europeo y por el Defensor del Pueblo de Dinamarca bajo el lema «Derecho, política y defensores del pueblo en la era de Lisboa», se celebró en Copenhague del 20 al 22 de octubre de 2011. La Comisión de Peticiones estuvo representada por Margrete Auken (Verts/ALE).

RESULTADO DE LA VOTACIÓN FINAL EN COMISIÓN

Fecha de aprobación	19.9.2012
Resultado de la votación final	+: 19 -: 0 0: 1
Miembros presentes en la votación final	Sonia Alfano, Margrete Auken, Elena Băsescu, Victor Boștinaru, Michael Cashman, Ágnes Hankiss, Roger Helmer, Peter Jahr, Lena Kolarska-Bobińska, Miguel Angel Martínez Martínez, Erminia Mazzoni, Judith A. Merkies, Chrysoula Paliadeli, Nikolaos Salavrakos, Jarosław Leszek Wałęsa, Rainer Wieland
Suplente(s) presente(s) en la votación final	Agustín Díaz de Mera García Consuegra, Phil Prendergast, Angelika Werthmann
Suplente(s) (art. 187, apdo. 2) presente(s) en la votación final	Elisabeth Köstinger