

**Informe anual 2010 del Defensor del Pueblo Europeo**

**Resolución del Parlamento Europeo, de 27 de octubre de 2011, sobre el Informe anual relativo a las actividades del Defensor del Pueblo en 2010 (2011/2106(INI))**

*El Parlamento Europeo,*

- Visto el Informe anual relativo a las actividades del Defensor del Pueblo en 2010,
  - 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 2008<sup>1</sup>, 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 funciones,
  - Visto el Acuerdo marco sobre cooperación entre el Parlamento Europeo y el Defensor del Pueblo, 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 2009<sup>2</sup>,
  - 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 (A7-0285/2011),
- A. Considerando que el Informe anual relativo a las actividades del Defensor del Pueblo en 2010 fue oficialmente transmitido al Presidente del Parlamento Europeo el 10 de mayo de 2011, y que el Defensor del Pueblo, Nikiforos Diamandouros, presentó el Informe a la Comisión de Peticiones en Bruselas el 23 de mayo de 2011;
- 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 41 de la Carta de Derechos Fundamentales dispone que «toda persona tiene derecho a que las instituciones y los órganos de la Unión traten sus asuntos de modo imparcial y equitativo y dentro de un plazo razonable»;
- D. Considerando que la política exterior, la política de seguridad y las responsabilidades del

---

<sup>1</sup> DO C 286 E de 27.11.2009, p. 172.

<sup>2</sup> 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.

Consejo Europeo son competencia del Defensor del Pueblo;

- E. Considerando que el artículo 43 de la Carta dispone que «todo ciudadano de la Unión y toda persona física o jurídica que resida o tenga su domicilio social en un Estado miembro tiene derecho a someter al Defensor del Pueblo Europeo los casos de mala administración en la acción de las instituciones, órganos u organismos de la Unión, con exclusión del Tribunal de Justicia en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales»;
- F. Considerando que la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea es jurídicamente vinculante en la mayor parte de Estados miembros a raíz de la entrada en vigor del Tratado de Lisboa, lo que concede una legitimidad adicional a las decisiones del Defensor del Pueblo Europeo;
- G. Considerando que la entrada en vigor del Tratado de Lisboa supuso la introducción de un fundamento jurídico para las normas comunes sobre procedimientos administrativos en el seno de las instituciones, órganos y organismos de la UE, que, de conformidad con el artículo 298 del TFUE, «se apoyarán en una administración europea abierta, eficaz e independiente», y afectarán, asimismo, a la labor del Defensor del Pueblo Europeo, en especial a raíz de la creación del Servicio Europeo de Acción Exterior y de que el Consejo Europeo se ha convertido en una institución de la UE;
- H. Considerando que la mala administración se produce cuando un organismo público no actúa de conformidad con una norma o principio que es vinculante para él;
- I. Considerando que Nikiforos Diamandouros fue reelegido Defensor del Pueblo Europeo por el Parlamento en la sesión plenaria que tuvo lugar en Estrasburgo el 20 de enero de 2010 y que prestó juramento ante el Tribunal de Justicia de Luxemburgo el 25 de octubre de 2010;
- J. Considerando que el 27 de septiembre de 2010 la institución de Defensor del Pueblo Europeo celebró su decimoquinto aniversario, y que en esta década y media el Defensor del Pueblo ha respondido a más de 36 000 denunciantes y completado más de 3 800 investigaciones sobre posibles casos de mala administración;
- K. Considerando que el Defensor del Pueblo aprovechó el decimoquinto aniversario de su institución para poner en marcha una nueva estrategia para su mandato 2009-2014; que dicha estrategia se centra en oír a las partes interesadas, obtener resultados más rápidamente, repercutir de manera positiva en la cultura administrativa de la Unión, facilitar información oportuna y útil a las partes interesadas y al público, y en cuestionar constantemente el uso de los recursos disponibles;
- L. Considerando que, en 2010, el Defensor del Pueblo recibió 2 667 reclamaciones; que estas cifras representan una reducción de más de 400 reclamaciones con respecto a 2009;
- M. Considerando que, en 2010, el Defensor del Pueblo efectuó 326 investigaciones (318 en 2009), de las cuales 323 a consecuencia de reclamaciones; que la duración media requerida para concluir una investigación descendió de trece meses en 2008 a nueve meses en 2009 y 2010; así como que la mayor parte de ellas (el 66 %) se concluyó en el plazo de un año, y más de la mitad (el 52 %), en menos de tres meses;
- N. Considerando que el Defensor del Pueblo puede iniciar investigaciones de oficio cuando tenga la intención de investigar un posible caso de mala administración sobre la base de una

reclamación presentada por una persona no autorizada o cuando parezca existir un problema sistémico en las instituciones; considerando asimismo que, en 2010, el Defensor del Pueblo completó tres investigaciones de oficio y abrió seis;

- O. Considerando que el 65 % de las investigaciones iniciadas en 2010 se referían a la Comisión Europea (56 % en 2009); el 10 % a la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO); el 7 % al Parlamento Europeo; el 2 % al Consejo de la Unión Europea; y el 1 % al Tribunal de Justicia de la Unión Europea;
- P. Considerando que en más de la mitad de los asuntos concluidos en 2010 (el 55 %), la institución o el órgano afectado aceptó una solución amistosa o resolvió la cuestión;
- Q. Considerando que el Defensor del Pueblo puede hacer observaciones complementarias si, en el tratamiento de un asunto, determina que hay una oportunidad para mejorar la gestión administrativa; que en 2010 tales observaciones complementarias se hicieron en catorce casos (frente a 28 en 2009), con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado a los ciudadanos;
- R. Considerando que una observación crítica se realiza cuando: i) ya no es posible que la institución concernida elimine el caso de mala administración, ii) la mala administración no tiene incidencia general, o iii) no se considera necesario un seguimiento por parte del Defensor del Pueblo;
- S. Considerando que con observaciones críticas se certifica al denunciante que su reclamación se ha considerado justificada, y se atrae la atención de la institución sobre el fallo habido, a fin de que pueda evitar casos de mala administración en el futuro; considerando que en los últimos años el número de observaciones críticas ha experimentado una disminución continua, pasando de 44 en 2008 y 35 en 2009 a 33 en 2010;
- T. Considerando que un proyecto de recomendación se elabora en aquellos casos en que se requieran medidas de seguimiento por parte del Defensor del Pueblo o se pueda eliminar la mala administración, o cuando la mala administración sea particularmente grave o tenga implicaciones generales;
- U. Considerando que, en 2010, el Defensor del Pueblo determinó que había habido mala administración en el 12 % de los asuntos (40); que obtuvo resultados positivos en siete de estos asuntos elaborando un proyecto de recomendación;
- V. Considerando que, en caso de que una institución o un órgano no respondan satisfactoriamente a un proyecto de recomendación, el Defensor del Pueblo puede remitir un informe especial al Parlamento Europeo;
- W. Considerando que un informe especial constituye el último recurso del Defensor del Pueblo y el último paso que puede dar en el examen de un asunto, puesto que la aprobación de una resolución y el ejercicio de las competencias del Parlamento constituyen cuestiones para el juicio político del Parlamento;
- X. Considerando que, en 2010, el Defensor del Pueblo presentó un informe especial al Parlamento;
- 1. Aprueba el Informe anual correspondiente a 2010 presentado por el Defensor del Pueblo y

lo felicita por su reelección en enero de 2010;

2. Toma nota de la nueva estrategia que el Defensor del Pueblo ha desarrollado para su mandato actual y que constituye la base de sus iniciativas y actividades; señala que esta estrategia incluye, entre otras cosas, el diálogo permanente con los denunciantes, la sociedad civil y otras partes interesadas, la definición de las mejores prácticas en cooperación con sus homólogos de la Red Europea de Defensores del Pueblo y previa consulta a los mismos, el aumento de la transparencia y de la justicia de los procedimientos de la UE, y la promoción de una cultura de servicio en las administraciones de las instituciones de la UE;
3. Hace hincapié en que la transparencia, el acceso a la información y el respeto de los derechos de los ciudadanos europeos son condiciones fundamentales para mantener la confianza entre los ciudadanos y las instituciones;
4. Considera que el papel del Defensor del Pueblo de cara al refuerzo de la transparencia y de la responsabilidad en los procesos de toma de decisiones y en la administración de la Unión Europea constituye una contribución fundamental para la Unión en la que las decisiones se toman «de la forma más abierta y próxima a los ciudadanos que sea posible», tal como dispone el apartado 2 del artículo 1 del Tratado de la Unión Europea;
5. Recuerda que la institución de Defensor del Pueblo Europeo celebró su decimoquinto aniversario el 27 de septiembre de 2010; señala que durante estos quince años el Defensor del Pueblo ha respondido a más de 36 000 reclamaciones y desempeñado un papel de primer orden a la hora de ayudar a las instituciones europeas a proporcionar reparación y elevar la calidad de su administración;
6. Toma nota de que la experiencia en estos quince años de actividad ha proporcionado a la institución del Defensor del Pueblo una verdadera idea de las tendencias en cuanto a la mala administración, los problemas sistémicos y las debilidades estructurales de las administraciones, lo que le permite orientar a las administraciones a fin de que eviten la repetición de errores y mejoren la calidad y la transparencia de su trabajo;
7. Acoge favorablemente la iniciativa del Defensor del Pueblo de publicar periódicamente estudios en los que examina el seguimiento por parte de las instituciones de la UE de sus observaciones críticas y complementarias; señala que la tasa global de seguimiento satisfactorio en 2009 se elevó al 81 % (el 94 % en el caso de las observaciones complementarias y el 70 % en el de las observaciones críticas); considera que se trata de un hecho alentador; considera, no obstante, que hay posibilidades de mejora, en particular en lo que respecta a la tasa relativa a las observaciones críticas; insta a las instituciones a colaborar con el Defensor del Pueblo a fin de mejorar su tasa de seguimiento;
8. Acoge con satisfacción la colaboración generalmente constructiva entre el Defensor del Pueblo y las instituciones y órganos de la UE; apoya al Defensor del Pueblo en su función de instrumento de control externo y en tanto que valiosa fuente de mejoras continuas de la administración europea;
9. Felicita al Defensor del Pueblo por el nuevo logotipo y la nueva identidad visual de su institución, así como por el nuevo aspecto de su Informe Anual y le congratula por haber mejorado la transparencia de su institución mediante la publicación en su página web de información sobre todas las nuevas investigaciones que está abriendo a raíz de

reclamaciones;

10. Destaca la necesidad de que los ciudadanos estén mejor informados sobre el funcionamiento de la institución y sobre la página web informativa que corrobora la transparencia de la función del Defensor del Pueblo Europeo;
11. Sugiere que, cuando el Defensor del Pueblo presente su informe anual en una reunión de la Comisión de Peticiones, deben estar presentes no solo representantes de la Comisión Europea, sino también de las administraciones del Parlamento Europeo, del Consejo y de otras instituciones, órganos, servicios y organismos de la UE que hayan dado pie a una investigación, un informe especial, observaciones críticas u otras medidas adoptadas por el Defensor del Pueblo con objeto de comentar el informe y de participar en el debate; insta a las administraciones del Parlamento, del Consejo y de las demás instituciones, órganos u organismos de la UE interesados a que en el futuro estén representadas en las reuniones en que se presente y debata el informe anual del Defensor del Pueblo; considera que su participación en tales debates y la puesta en común de puntos de vista sobre la buena administración y sobre los problemas superados a raíz de las recomendaciones y observaciones del Defensor del Pueblo Europeo podrían ayudar a mejorar el servicio prestado a los ciudadanos de la UE y el diálogo entre instituciones, así como a contribuir a la creación de una auténtica cultura de servicio;
12. Pide al Defensor del Pueblo Europeo que mantenga informado al Parlamento sobre la evolución de sus relaciones con el nuevo Servicio Europeo de Acción Exterior y con el Consejo Europeo;
13. Toma nota de que, en 2010, el Defensor del Pueblo recibió 2 667 reclamaciones de ciudadanos, empresas, asociaciones, organizaciones no gubernamentales y oficinas regionales; señala que estas cifras representan una disminución de más de 400 reclamaciones con respecto al año anterior;
14. Se muestra de acuerdo en que esta disminución en el número de reclamaciones no admitidas a trámite se puede atribuir, en parte, a la guía interactiva que se introdujo en la página web del Defensor del Pueblo en 2009 y que ayuda de forma eficaz a dirigir a los denunciantes al órgano más idóneo para ayudarles;
15. Anima al Defensor del Pueblo Europeo a seguir fomentando la Red Europea de Defensores del Pueblo con miras a desarrollar una base de datos exhaustiva e informar mejor a los ciudadanos de la Unión sobre la división de responsabilidades entre el Defensor del Pueblo Europeo, los Defensores del Pueblo nacionales y la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo;
16. Hace hincapié en que el propio Parlamento Europeo debe liberar los recursos necesarios para poner en marcha un portal web similar para su Comisión de Peticiones con objeto de mejorar la visibilidad y la transparencia de la institución a fin de que pueda contribuir además a reducir el número de peticiones no admitidas a trámite, proporcionando, al mismo tiempo, orientación y asesoramiento a los peticionarios y mejorando la eficiencia y la eficacia del proceso relativo a las peticiones;
17. Toma nota con satisfacción de la reducción sostenida del número de observaciones críticas (33 en 2010, 35 en 2009, 44 en 2008 y 55 en 2007) realizadas por el Defensor del Pueblo; se muestra de acuerdo en que ello demuestra que las instituciones de la UE están adoptando

un papel más activo a la hora de resolver las reclamaciones y que, gracias a su eficacia, el Defensor del Pueblo Europeo se ha legitimado ante dichas instituciones;

18. Felicita al Defensor del Pueblo Europeo por que la duración media para finalizar las investigaciones se cada vez menos; solicita que se utilicen los medios necesarios para reducir dicha media en mayor medida para hacer frente de manera más adecuada a las expectativas de los ciudadanos de la UE;
19. Toma nota de que el 65 % de las investigaciones abiertas por el Defensor del Pueblo en 2010 estaban relacionadas con la Comisión Europea (219 investigaciones); manifiesta su preocupación por el fuerte incremento del 56 % en 2009 (191 investigaciones) e insiste en solicitar a los Comisarios, en especial al Comisario responsable de relaciones interinstitucionales y administración, que adopten medidas para mejorar significativamente la situación actual cuanto antes;
20. Toma nota de la inquietud del Defensor del Pueblo por lo que respecta al número relativamente elevado de respuestas insatisfactorias de la Comisión Europea a sus observaciones críticas (diez de un total de 32 respuestas); comparte la opinión del Defensor del Pueblo de que aún queda mucho trabajo por hacer para convencer a los funcionarios de que un enfoque defensivo frente al Defensor del Pueblo representa una oportunidad perdida para sus instituciones y corre el riesgo de dañar la imagen de la Unión en su conjunto; pide una mejora radical del proceso de respuesta que incluya la reducción del tiempo dedicado a la elaboración de respuestas (en particular en casos en los que el tiempo es importante) y la redacción de respuestas que busquen una solución y no respuestas defensivas; subraya que los ciudadanos europeos tienen derecho a una buena administración en virtud de la Carta de los Derechos Fundamentales;
21. Destaca que, en 2010, el motivo de reclamación más común examinado por el Defensor del Pueblo fue, con mucho, la falta de transparencia en la administración de la UE; señala que este motivo se planteó en el 33 % de todas las investigaciones cerradas e incluía la denegación de información y de acceso a los documentos; comparte la frustración del Defensor del Pueblo por el hecho de que el número de asuntos relacionados con la transparencia se haya mantenido bastante elevado en los últimos años;
22. Toma nota de que, en 2010, el Defensor del Pueblo presentó un informe especial, que se refería a la negativa de la Comisión a revelar documentos y a cooperar lealmente con el Defensor del Pueblo en un espíritu de transparencia total; recuerda que el informe de la Comisión de Peticiones<sup>1</sup> sobre el Informe especial fue aprobado por el Parlamento el 25 de noviembre de 2010; recuerda asimismo que, en la Resolución adoptada, se pedía a la Comisión que se comprometiera «con el Parlamento Europeo a respetar en el futuro su deber de cooperación leal con el Defensor del Pueblo Europeo»;
23. Aboga por la puesta en marcha de una campaña de información dirigida al personal de las instituciones de la UE con miras a garantizar la voluntad de debatir y escuchar del Defensor del Pueblo, y con miras a destacar todas las ventajas de la intervención del Defensor del Pueblo a la hora de acercar la administración a los ciudadanos;
24. Recuerda que el Reglamento (CE) nº 1049/2001<sup>2</sup> relativo al acceso del público a los

---

<sup>1</sup> Textos Aprobados, P7\_TA(2010)0436.

<sup>2</sup> DO L 145 de 31.5.2001, p. 43.

documentos de las instituciones de la UE lleva vigente 10 años; recuerda que la idea básica que subyace a dicho Reglamento es que la apertura es la regla y el secretismo, la excepción; observa que las instituciones siguen sin captar este concepto; considera que, al redactar documentos, las instituciones, órganos, servicios y organismos de la UE deben tener presente este principio y asegurarse de lograr el equilibrio correcto entre la transparencia útil y necesaria y las necesidades reales de confidencialidad;

25. Recuerda que la refundición del Reglamento (CE) n° 1049/2001 sigue en curso; lamenta la falta de progresos en el procedimiento de refundición; insta al Consejo y a la Comisión a que se muestren más abiertos a facilitar el acceso de los ciudadanos y del Parlamento Europeo a los documentos y la información;
26. Alienta al Defensor del Pueblo a que siga insistiendo en el derecho fundamental de acceso a los documentos, en la aplicación correcta del principio de transparencia en el proceso de toma de decisiones, en una cultura de servicio favorable a los ciudadanos, y en una actitud proactiva de las instituciones, organismos y órganos de la UE con respecto a la difusión de los documentos en el dominio público, lo que constituye un principio básico para la transparencia de la institución; propone divulgar entre los ciudadanos de la UE ejemplos de buenas prácticas con objeto de contrarrestar la imagen negativa de la administración de la UE así como fomentar el diálogo entre las distintas instituciones en relación con los problemas relativos a la calidad de su administración;
27. Se muestra de acuerdo con el Defensor del Pueblo en que una declaración concisa de los principios de la función pública contribuiría a una cultura de servicio y promovería la confianza de los ciudadanos en la función pública y en las instituciones de la UE; espera con interés la declaración de principios de la función pública del Defensor del Pueblo, respecto a la cual está llevando a cabo actualmente una consulta a su homólogos nacionales y a otras partes interesadas;
28. Propone que esta declaración de principios de la función pública se divulgue en la mayor medida posible y sea de fácil acceso para los ciudadanos con el fin de garantizarles que la voluntad de la Unión Europea es defender los servicios públicos, presentes en su vida cotidiana;
29. Considera, sin embargo, que adoptar normas y principios comunes, jurídicamente vinculantes, en materia de procedimientos administrativos dentro de la administración de la UE, tal como ya reclamó el primer Defensor del Pueblo Europeo, e introducir el principio de servicio en este contexto sería la mejor manera de garantizar un cambio duradero en la cultura administrativa de la UE y espera, por lo tanto, que la Comisión dé prioridad a la presentación de un proyecto de Reglamento a este respecto sobre la base del artículo 298 del TFUE;
30. 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 sus defensores del pueblo u otros órganos competentes análogos.