Parlamento Europeo
2024-2029

TEXTOS APROBADOS

P10_TA(2025)0084

Aprobación de la gestión 2023: presupuesto general de la UE – Defensor del Pueblo Europeo

1. Decisión del Parlamento Europeo, de 7 de mayo de 2025, sobre la aprobación de la gestión en la ejecución del presupuesto general de la Unión Europea para el ejercicio 2023, sección VIII – Defensor del Pueblo Europeo (2024/2027(DEC))

El Parlamento Europeo,

– Visto el presupuesto general de la Unión Europea para el ejercicio 2023[1],

– Vistas las cuentas anuales consolidadas de la Unión Europea relativas al ejercicio 2023 (COM(2024)0272 – C10-0075/2024)[2],

– Vistos el informe anual de actividades del Defensor del Pueblo Europeo para el ejercicio 2023 y su informe sobre la gestión presupuestaria y financiera correspondiente al ejercicio 2023,

– Visto el Informe Anual del Tribunal de Cuentas sobre la ejecución presupuestaria relativo al ejercicio 2023, acompañado de las respuestas de las instituciones[3],

– Vista la declaración sobre la fiabilidad de las cuentas y la regularidad y legalidad de las operaciones subyacentes[4], presentada por el Tribunal de Cuentas para el ejercicio 2023 de conformidad con el artículo 287 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea,

– Vistos el artículo 314, apartado 10, y los artículos 317, 318 y 319 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea,

---

1 DO L 58 de 23.2.2023, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/budget/2023/1/oj.
2 DO C, C/2024/5462, 10.10.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/5462/oj.
3 DO C, C/2024/5882, 9.10.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/5882/oj.
4 DO C, C/2024/6041, 10.10.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/6041/oj.

– Visto el Reglamento (UE, Euratom) 2018/1046 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de julio de 2018, sobre las normas financieras aplicables al presupuesto general de la Unión, por el que se modifican los Reglamentos (UE) n.º 1296/2013, (UE) n.º 1301/2013, (UE) n.º 1303/2013, (UE) n.º 1304/2013, (UE) n.º 1309/2013, (UE) n.º 1316/2013, (UE) n.º 223/2014 y (UE) n.º 283/2014 y la Decisión n.º 541/2014/UE y por el que se deroga el Reglamento (UE, Euratom) n.º 966/2012[5], y en particular sus artículos 59, 118, 260, 261 y 262,

– Visto el Reglamento (UE, Euratom) 2024/2509 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2024, sobre las normas financieras aplicables al presupuesto general de la Unión[6], y en particular sus artículos 59, 118, 266, 267 y 268,

– Vistos el artículo 102 y el anexo V de su Reglamento interno,

– Visto el informe de la Comisión de Control Presupuestario (A10-0055/2025),

1. Concede a la defensora del pueblo europea la aprobación de la gestión en la ejecución del presupuesto del Defensor del Pueblo Europeo para el ejercicio 2023;

2. Presenta sus observaciones en la Resolución que figura a continuación;

3. Encarga a su presidenta que transmita la presente Decisión y la Resolución que forma parte integrante de ella al Defensor del Pueblo Europeo, al Consejo Europeo, al Consejo, a la Comisión y al Tribunal de Cuentas, así como al Tribunal de Justicia de la Unión Europea, al Supervisor Europeo de Protección de Datos y al Servicio Europeo de Acción Exterior, y que disponga su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea* (serie L).

---

5 DO L 193 de 30.7.2018, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1046/oj.

6 DO L, 2024/2509, 26.9.2024, ELI: https://data.europa.eu/eli/reg/2024/2509/oj.

2. Resolución del Parlamento Europeo, de 7 de mayo de 2025, que contiene las observaciones que forman parte integrante de la Decisión sobre la aprobación de la gestión en la ejecución del presupuesto general de la Unión Europea para el ejercicio 2023, sección VIII – Defensor del Pueblo Europeo (2024/2027(DEC))

El Parlamento Europeo,

– Vista su Decisión sobre la aprobación de la gestión en la ejecución del presupuesto general de la Unión Europea para el ejercicio 2023, sección VIII – Defensor del Pueblo Europeo,

– Vistos el artículo 102 y el anexo V de su Reglamento interno,

– Visto el informe de la Comisión de Control Presupuestario (A10-055/2025),

A. Considerando que, en el contexto del procedimiento de aprobación de la gestión, la autoridad de aprobación de la gestión desea hacer hincapié en que es particularmente importante reforzar aún más la legitimidad democrática de las instituciones de la Unión mejorando la transparencia y la rendición de cuentas y aplicando el concepto de presupuestación basada en el rendimiento y una buena gobernanza de los recursos humanos;

B. Considerando que el artículo 228 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea prevé la elección de un Defensor del Pueblo Europeo (en lo sucesivo, «Defensor del Pueblo») por el Parlamento Europeo, que estará facultado para recibir las reclamaciones de cualquier ciudadano de la Unión o de cualquier persona física o jurídica que resida o tenga su domicilio social en un Estado miembro, 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, e instruir estas reclamaciones e informar al respecto;

C. Considerando que el Reglamento (UE, Euratom) 2021/1163 del Parlamento Europeo [1] fija el estatuto y las condiciones generales de ejercicio de las funciones del Defensor del Pueblo (Estatuto del Defensor del Pueblo Europeo);

D. Considerando que, tras la adopción del Reglamento (UE, Euratom)

---

[1] Reglamento (UE, Euratom) 2021/1163 del Parlamento Europeo, de 24 de junio de 2021, por el que se fijan el Estatuto y las condiciones generales de ejercicio de las funciones del Defensor del Pueblo (Estatuto del Defensor del Pueblo Europeo) y por el que se deroga la Decisión 94/262/CECA, CE, Euratom (DO L 253 de 16.7.2021, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/1163/oj).

2021/1163, el Defensor del Pueblo adoptó sus disposiciones de aplicación revisadas [2], el 21 de junio de 2023;

1. Observa que el presupuesto del Defensor del Pueblo se incluye en la rúbrica 7 del marco financiero plurianual (MFP), «Administración pública europea», que ascendió a un total de 12 300 millones EUR, es decir, el 6,4 % del gasto del presupuesto de la Unión en 2023; que el presupuesto del Defensor del Pueblo representó el 0,11 % de los créditos de la rúbrica 7 del MFP;

2. Observa que el Tribunal de Cuentas Europeo (en lo sucesivo, «Tribunal»), en su Informe Anual relativo al ejercicio 2023 (en lo sucesivo, «informe del Tribunal»), examinó una muestra de setenta operaciones dentro de la rúbrica «Administración pública europea», veintiuna de las cuales (el 30 %) contenían errores; observa, además, que en cinco de estos errores, cuantificados por el Tribunal, este estimó un nivel de error inferior al umbral de materialidad; toma nota con satisfacción de que, según el informe del Tribunal, este no identificó para 2023 ninguna cuestión significativa relativa al Defensor del Pueblo;

3. Observa que, según el informe del Tribunal, los gastos administrativos comprenden los gastos correspondientes a recursos humanos y pensiones, que en 2023 representaron aproximadamente el 70 % del gasto administrativo total, así como a inmuebles, equipos, energía, comunicaciones y tecnología de la información; acoge con satisfacción que el Tribunal haya llegado a la conclusión, al igual que en años anteriores, de que, en general, el gasto administrativo es de riesgo bajo;

Gestión presupuestaria y financiera

4. Observa que el presupuesto del Defensor del Pueblo ascendió a 13 212 447 EUR en 2023, lo que representa un aumento de 990 339 EUR (es decir, + 8,1 %) con respecto a 2022; toma nota de que, según las respuestas del Defensor del Pueblo al cuestionario presentado por la Comisión de Control Presupuestario para la aprobación de la gestión presupuestaria de 2023 (en lo sucesivo, «cuestionario»), este aumento se debe principalmente a ajustes salariales y a dos puestos adicionales necesarios para reforzar las actividades principales del Defensor del Pueblo;

5. Toma nota de que los esfuerzos de supervisión del presupuesto durante el ejercicio 2023 dieron lugar a un porcentaje de ejecución presupuestaria del 95,39 %, lo que representa una disminución del 1,58 % con respecto a 2022; observa que el porcentaje de ejecución de los créditos de pago del ejercicio en cuestión fue del 97,58 %, lo que representa un aumento del 1,31 % con respecto a 2022, lo que

---

[2] DO C, C/2023/161, 10.10.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2023/161/oj.

dio lugar a una reducción de las prórrogas automáticas del 3,73 % (es decir, 442 209 EUR) en 2002 al 2,42 % (es decir, 304 550 EUR) en 2023; lamenta, no obstante, que se lograra un menor porcentaje de ejecución de las prórrogas automáticas de créditos del ejercicio anterior, que en 2023 fue del 73,27 %, frente al 92,59 % de 2022; pide una mejora a este respecto;

6. Toma nota de que, a lo largo de 2023, el Defensor del Pueblo realizó nueve transferencias presupuestarias en virtud del artículo 29 del Reglamento Financiero, que representaron un total de 241 150 EUR, esto es, el 1,8 % de los créditos de ese ejercicio, frente al 2,8 % de 2022; observa que estas transferencias fueron necesarias para el refuerzo de varias líneas presupuestarias, por ejemplo, en mobiliario, seguridad y vigilancia de los edificios, digitalización de archivos o informática; observa asimismo, en este contexto, que el gasto en tecnología de la información ha aumentado un 41 %, pasando de 159 714 EUR en 2022 a 224 698 EUR en 2023;

7. Toma nota de un nuevo aumento, por tercer año consecutivo, del tiempo medio de ejecución de los pagos; reconoce que, a pesar del aumento del tiempo de realización de los pagos, que pasó de 11,35 días en 2021 a 13,50 días en 2023, el tiempo medio de realización de los pagos sigue siendo relativamente corto e inferior al plazo máximo de pago reglamentario (treinta días); acoge con satisfacción, en este contexto, el hecho de que, entretanto, el Defensor del Pueblo haya implantado plenamente un sistema de facturación electrónica que debería seguir mejorando la eficiencia del proceso de pago a partir de 2024;

8. Observa que, para 2023, el Parlamento Europeo no repercutió en el Defensor del Pueblo ningún aumento significativo relativo al alquiler y los gastos inmobiliarios a tanto alzado, lo que ha permitido al Defensor del Pueblo reducir en un 8,06 % su línea presupuestaria correspondiente al alquiler, con el fin de reforzar otras líneas presupuestarias en 2023; toma nota, no obstante, de que, para 2024, el Defensor del Pueblo prevé un aumento del 170 % (es decir, 122 260 EUR) de los gastos relacionados con los inmuebles;

9. Acoge con satisfacción que el presupuesto para misiones del personal se redujera, pasando de 120 000 EUR en 2022 a 100 000 EUR en 2023, gracias a un amplio uso de las instalaciones de videoconferencia en ambos lugares de trabajo; elogia al Defensor del Pueblo, en este contexto, por la reducción del presupuesto de sus misiones de personal por cuarto año consecutivo; observa que el presupuesto para misiones y viajes del Defensor del Pueblo siguió siendo el mismo en 2023 que en ejercicios anteriores (2021 y 2022), es decir, 35 000 EUR;

Gestión interna, rendimiento y control interno

10. Observa que el Defensor del Pueblo ha vinculado a los objetivos de alto nivel de su estrategia «De cara a 2024» nueve indicadores clave de rendimiento, con diecinueve componentes, tal como se establece en su plan de gestión anual para 2023; observa que en 2023 se alcanzaron o superaron catorce de estos componentes de los indicadores clave de rendimiento;

11. Observa un aumento general de la carga de trabajo del Defensor del Pueblo en comparación con el ejercicio anterior, dado que en 2023 el Defensor del Pueblo tramitó 2 392 nuevas reclamaciones (frente a las 2 223 de 2022), inició 398 investigaciones (frente a las 348 de 2022), incluidas 56 investigaciones de importancia pública (frente a las 60 de 2022), cerró 372 investigaciones (frente a las 330 de 2022) y tramitó un número récord de reclamaciones de acceso público, pasando de 117 en 2022 a 167 en 2023, de las cuales 118 fueron objeto de investigaciones; elogia al Defensor del Pueblo, en este contexto, por las mejoras de eficiencia logradas en 2023 para reducir el número de reclamaciones al simplificar la tramitación de las investigaciones sobre la «falta de respuesta» y racionalizar la tramitación de las reclamaciones «fuera del ámbito de competencias» y las solicitudes de información; pide al Defensor del Pueblo que trabaje en una comunicación más específica para abordar esta cuestión en el futuro; acoge con satisfacción sus esfuerzos para seguir racionalizando y simplificando los procesos para los ejercicios siguientes;

12. Elogia al Defensor del Pueblo por haber reducido el tiempo necesario para tramitar los expedientes en diferentes niveles del procedimiento, como el tiempo dedicado a la admisibilidad (de 16 días en 2022 a 11 días en 2023) o el tiempo medio necesario para cerrar los casos en el ámbito del acceso público a los documentos (de 46 días en 2022 a 42 días en 2023); lamenta, sin embargo, que el tiempo medio (165 días) para tramitar una investigación siguiera siendo elevado en 2023; entiende, no obstante, la explicación del Defensor del Pueblo de que esta media se vio afectada por el retraso en el cierre de las investigaciones debido a los reiterados intercambios con las instituciones afectadas;

13. Observa, además, una mejora con respecto a las respuestas positivas de las instituciones de la Unión a las propuestas del Defensor del Pueblo de mejorar su administración, con un porcentaje global de aceptación del 81 % en 2023 (frente al 79 % de 2022); pide al Defensor del Pueblo que siga trabajando para lograr una mayor observancia de sus conclusiones, recomendaciones y sugerencias;

14. Reconoce los esfuerzos realizados por el Defensor del Pueblo en 2023 para mejorar la sensibilización y la comprensión del mandato del Defensor del Pueblo; observa con satisfacción, en este contexto, un aumento del 20 % en el número de reclamaciones en el marco del mandato, que pasó de 740 en 2022 a 885 en 2023, así como un

aumento de la proporción de este tipo de reclamaciones, del 33 % registrado en 2022 al 37 % de 2023;

15. Reconoce los esfuerzos realizados por el Defensor del Pueblo y su repercusión positiva en los ámbitos de la ética, la transparencia y la rendición de cuentas en 2023, especialmente como resultado de las investigaciones sobre el acceso público a los documentos y los conflictos de intereses relativos a diversas instituciones y agencias de la Unión o al Banco Europeo de Inversiones; expresa su agradecimiento por el informe especial del Defensor del Pueblo, publicado en septiembre de 2023, sobre los retrasos de la Comisión en la tramitación de las solicitudes de acceso a documentos;

16. Toma nota de las cuestiones observadas en el ámbito del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR), detalladas en el informe del Defensor del Pueblo a la autoridad de aprobación de la gestión sobre el seguimiento de la aprobación de la gestión para el ejercicio 2022, a saber, los retrasos significativos experimentados por la Comisión Europea en la respuesta a las solicitudes de acceso a información, especialmente los retrasos en la publicación de los principales beneficiarios del MRR por parte de los Estados miembros, lo que socava la transparencia, así como en relación con el razonamiento de la Comisión para establecer el nivel de concesión de acceso público a los documentos en algunos casos; expresa su preocupación por la decisión de la Comisión de no aceptar todas las sugerencias y propuestas de solución formuladas por el Defensor del Pueblo a este respecto, recordando la importancia de los principios de buenas prácticas para la transparencia gubernamental en el uso de los fondos de recuperación generados en cooperación con la OCDE; lamenta que persistan divergencias significativas a nivel nacional en cuanto a la puntualidad y exhaustividad de la información sobre los beneficiarios finales; pide a la Comisión que intensifique sus esfuerzos para abordar estas deficiencias como parte de sus funciones de seguimiento y control en curso; destaca la importancia de una notificación coherente y completa en todos los Estados miembros para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas; pide al Defensor del Pueblo que continúe haciendo un seguimiento de los esfuerzos de la Comisión para garantizar la transparencia y la supervisión efectiva del MRR; pide asimismo al Defensor del Pueblo que siga informando periódicamente a la autoridad presupuestaria acerca de las dificultades encontradas en su trabajo sobre la transparencia y la rendición de cuentas del MRR;

17. Destaca que, en 2023, a raíz de una investigación por iniciativa propia que reveló que, cuando las personas solicitan una revisión de una decisión de acceso, conocida como solicitud confirmatoria, la Comisión incumple los plazos establecidos en la legislación en el 85 % de los casos, el Defensor del Pueblo instó a la Comisión Europea a que acabara rápidamente con los retrasos sistémicos en la tramitación de las solicitudes de acceso a documentos; pide la rápida

aplicación de la recomendación urgente del Defensor del Pueblo en favor de una reevaluación exhaustiva para garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos en la legislación de la Unión, como el Reglamento (CE) n.º 1049/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo [3]; elogia al Defensor del Pueblo por su informe especial al Parlamento Europeo, en el que solicita a la institución su apoyo formal para que la Comisión actúe con arreglo a su recomendación; recuerda que el Defensor del Pueblo debatió el informe con diputados al Parlamento Europeo de la Comisión de Libertades Civiles, Justicia y Asuntos de Interior en noviembre de 2023 [4];

18. Observa con gran preocupación que el Defensor del Pueblo recibe numerosas reclamaciones de ciudadanos sobre retrasos extremos en el acceso a los documentos solicitados; comparte la opinión del Defensor del Pueblo de que el retraso en el acceso constituye, en la práctica, una denegación del acceso, y de que los procesos administrativos deben optimizarse para garantizar que los ciudadanos obtengan el acceso a los documentos de manera oportuna [5];

19. Toma nota de que el auditor interno llevó a cabo una revisión del marco de gestión de riesgos del Defensor del Pueblo; observa que las partes acordaron un plan de acción de nueve puntos que debía aplicarse para finales de 2024; pide al Defensor del Pueblo que informe a la autoridad de aprobación de la gestión sobre los progresos realizados en la aplicación de dicho plan;

Recursos humanos, igualdad y bienestar del personal

20. Observa un aumento del 11 % en el número total del personal del Defensor del Pueblo, que pasó de 74 en 2022 a 82 en 2023, debido principalmente al aumento del número de agentes contractuales y temporales; observa asimismo que, en 2023, el Defensor del Pueblo empleó a 40 funcionarios (frente a 39 y 38 en 2022 y 2021, respectivamente), 33 agentes temporales (frente a 28 y 30 en 2022 y 2021, respectivamente) y 9 agentes contractuales (frente a 7 y 6 en 2022 y 2021, respectivamente); observa con satisfacción el aumento del porcentaje del personal que trabaja en la actividad principal del Defensor del Pueblo (reclamaciones e investigaciones), que pasó del 40,54 % en 2022 al 42,68 % en 2023; observa con satisfacción, asimismo, el incremento de la tasa de ocupación del personal, que

---

3 Reglamento (CE) n.º 1049/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2001, relativo al acceso del público a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión (DO L 145 de 31.5.2001, p. 43, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2001/1049/oj).

4 https://www.ombudsman.europa.eu/es/doc/annual-report/es/183636.

5 https://www.ombudsman.europa.eu/en/multimedia/infographics/es/142.

pasó del 91,8 % en 2022 al 95 % en 2023, y que la tasa de rotación se redujo del 9,9 % en 2022 al 5,2 % en 2023;

21. Lamenta que el puesto de secretario general del Defensor del Pueblo lleve más de dos años vacante, desde el 1 de septiembre de 2022; toma nota de que, según el cuestionario, «por cortesía con el nuevo defensor del pueblo, que se elegirá a finales de 2024, la defensora del pueblo actual decidió dejar el puesto vacante para que quien la sucediera decidiera sobre el nombramiento»; pide a la defensora del pueblo entrante que se asegure de que los períodos de vacantes de puestos directivos sean lo más breves posible y no superen el tiempo necesario para la contratación de nuevo personal en dichos puestos;

22. Elogia al Defensor del Pueblo por su convocatoria de manifestaciones de interés para puestos de trabajo (agentes de investigación), que concluyó con éxito en 2023 con la creación de una lista de reserva de diecinueve candidatos, seis de los cuales fueron contratados ese mismo año; observa que esto ha permitido al Defensor del Pueblo reducir el tiempo necesario para la contratación, que ha representado un problema en el pasado; observa, además, que el Defensor del Pueblo organizó en 2023, con la ayuda de la EPSO, tres oposiciones internas, con el fin de retener el talento interno; reconoce que estas acciones contribuyen a mejorar la eficiencia de la institución;

23. Observa que, pese a ser una institución pequeña, el Defensor del Pueblo consiguió la representación de diecinueve nacionalidades entre su personal en 2023 gracias a la comunicación y divulgación proactivas, en particular a través de las redes sociales y las plataformas en línea para anunciar las vacantes; observa con descontento, no obstante, una sobrerrepresentación de algunas nacionalidades (por ejemplo, la francesa y la irlandesa) y una infrarrepresentación de otras (como la rumana o la española); insta al Defensor del Pueblo a que prosiga sus esfuerzos para lograr una distribución geográfica equilibrada de nacionales de todos los Estados miembros en el seno de su personal, en particular en los puestos directivos, mejorando la comunicación, fomentando la visibilidad y mejorando las condiciones laborales para atraer a nacionalidades infrarrepresentadas;

24. Observa que, en términos de equilibrio de género, el Defensor del Pueblo emplea a más mujeres que hombres en todas las categorías de personal, en particular en los puestos directivos, con una proporción entre mujeres y hombres que se mantiene en 2023 igual a la de 2022, esto es, un 67 % de mujeres y un 33 % de hombres; pide al Defensor del Pueblo que prosiga sus esfuerzos para lograr una representación en su personal más equilibrada desde el punto de vista del género;

25. Observa que el Defensor del Pueblo se esfuerza por garantizar el

bienestar físico y mental de su personal en el trabajo y se centra en reforzar el espíritu de equipo; acoge con satisfacción, en este contexto, el resultado de la encuesta general del personal realizada en 2023, que muestra un porcentaje general de satisfacción del personal del 87 % (en particular, el 95 % de los participantes respondieron positivamente a la pregunta relativa a la atención que presta el Defensor del Pueblo al bienestar de su personal, el 97 % de ellos se mostraron satisfechos con las modalidades de trabajo de tipo híbrido y flexible del Defensor del Pueblo y el 90 % estaban satisfechos con el equipo y el material que su empleador les suministró para trabajar a distancia); observa con satisfacción que, en 2023, el Defensor del Pueblo decidió proporcionar sillas ergonómicas a todo el personal que las solicitara;

26. Reconoce que el pequeño tamaño de la Oficina del Defensor del Pueblo permite a los directivos supervisar estrechamente la carga de trabajo del personal y realizar los ajustes necesarios, lo que permite la detección temprana de posibles casos de desgaste profesional; observa que la encuesta del personal de 2023 indicó que no había problemas con la distribución de la carga de trabajo ni problemas de salud relacionados con el trabajo, y que el servicio médico del Parlamento Europeo informó de que no había ninguna enfermedad de larga duración vinculada al desgaste profesional;

27. Toma nota con satisfacción de que en 2023 no se denunció ningún caso de acoso; reconoce los esfuerzos del Defensor del Pueblo para garantizar un entorno de trabajo libre de acoso sexual y psicológico, en particular mediante la sensibilización y la formación; observa con satisfacción que una encuesta realizada en 2023 en el marco de una auditoría interna sobre el marco ético puso de manifiesto que el 90 % del personal conocía la política y las directrices en relación con cualquier tipo de acoso;

28. Observa con satisfacción que el Defensor del Pueblo dio la bienvenida a dieciocho becarios remunerados en 2023 (el mismo número que en 2022), uno de los cuales fue seleccionado a raíz de la primera convocatoria del Defensor del Pueblo, dirigida a candidatos con discapacidad; reconoce que esta iniciativa promueve la inclusión y la igualdad de oportunidades al proporcionar a los becarios una valiosa experiencia en las instituciones de la Unión;

Marco ético y transparencia

29. Acoge con satisfacción los continuos esfuerzos del Defensor del Pueblo por reforzar el marco ético de la institución y sensibilizar al respecto; observa con satisfacción que, en 2023, el Defensor del Pueblo revisó la política de denunciantes de irregularidades para reforzar la protección de los posibles denunciantes, garantizar una mejor adecuación a las normas de protección de datos, mejorar la confidencialidad y el apoyo e incorporar disposiciones sobre

corresponsales de ética; celebra asimismo la plena implantación de la herramienta ética SYSPER, que permite al personal actualizar las declaraciones (sobre sus conflictos de intereses y sobre las actividades profesionales de sus cónyuges o parejas) y que se organizara un curso de formación interactivo titulado «Respect and dignity at work and our roles as actors, recipients and bystanders» (Respeto y dignidad en el trabajo y nuestras funciones como agentes, destinatarios y espectadores); acoge con satisfacción el resultado de la encuesta general del personal realizada en 2023, que confirma un alto nivel de sensibilización del personal sobre cuestiones éticas; pide que se hagan públicas todas las reuniones de alto nivel de la Oficina del Defensor del Pueblo con agentes externos, incluidas sociedades, grupos de interés y agencias de la Unión, a fin de garantizar la transparencia en la toma de decisiones y los esfuerzos de promoción;

30. Observa que la auditoría interna (Informe n.º 22/03) sobre el marco ético del Defensor del Pueblo finalizó en 2023, con seis recomendaciones formuladas que debían aplicarse a más tardar el 31 de diciembre de 2024; toma nota de que, según el cuestionario, cuatro de estas recomendaciones se han aplicado plenamente; pide al Defensor del Pueblo que informe a la autoridad de aprobación de la gestión acerca de la aplicación de las dos recomendaciones restantes;

31. Toma nota de que la estrategia de lucha contra el fraude del Defensor del Pueblo se basa en gran medida en el marco ético vigente y en el principio de separación de funciones para las funciones financieras; observa que, en 2023, el Defensor del Pueblo revisó y adoptó el código de normas profesionales aplicables al personal que participa en el control de las operaciones financieras, en el que se establecen las funciones y responsabilidades en la detección de operaciones fraudulentas, incluido el procedimiento que debe seguirse en caso de sospecha de fraude;

32. Observa con satisfacción que no se notificaron casos de conflicto de intereses ni de denuncia de irregularidades en 2023;

33. Toma nota de que, según el cuestionario, el Defensor del Pueblo no se adhirió formalmente al Registro de transparencia de la Unión (establecido por el Acuerdo Interinstitucional, de 20 de mayo de 2021, entre el Parlamento Europeo, el Consejo de la Unión Europea y la Comisión Europea sobre un Registro de transparencia obligatorio), a fin de garantizar que también pueda examinar posibles reclamaciones relativas a la secretaría del Registro de transparencia; observa, no obstante, que el Defensor del Pueblo ha adaptado sus prácticas a los principios del Registro de transparencia, comprobando que los oradores o interlocutores en actos o reuniones organizados por el Defensor del Pueblo estén inscritos en él; acoge con satisfacción el alto grado de transparencia alcanzado por el

Defensor del Pueblo mediante la publicación en su sitio web de información sobre investigaciones, misiones, reuniones y actos en los que participa el Defensor del Pueblo;

34. Pide al Defensor del Pueblo que introduzca una declaración obligatoria de intereses económicos para el personal directivo y que se pueda acceder públicamente en tiempo real a la información sobre posibles conflictos de intereses, compromisos externos y activos financieros;

Inmuebles

35. Celebra que el presupuesto definitivo (tras las transferencias) del Defensor del Pueblo para inmuebles y costes asociados se redujera en aproximadamente un 15 %, pasando de 1 622 200 EUR en 2022 a 1 373 000 EUR en 2023; que los créditos para alquiler disminuyeron un 26 %, pasando de 1 177 700 EUR en 2022 a 866 100 EUR en 2023, con una tasa de ejecución de los pagos en ambos ejercicios cercana al 100 %;

36. Toma nota de que, tras el traslado de la Oficina del Defensor del Pueblo en Bruselas a nuevas instalaciones proporcionadas por el Parlamento en 2021, el inmueble se organizó como un espacio de trabajo colaborativo con muy pocas oficinas individuales e instalaciones flexibles para reuniones colaborativas; toma nota con satisfacción de que el Defensor del Pueblo no practica la política de escritorios flexibles y de que todos los miembros del personal tienen su propia mesa con un amplio espacio de almacenamiento; observa que en 2023 no se realizaron cambios en las oficinas y que una encuesta general del personal realizada en 2023 puso de manifiesto que la mayoría del personal (56 %) respondió positivamente a la disposición física de sus oficinas en Bruselas;

37. Recuerda que el Defensor del Pueblo no posee sus propios inmuebles, sino que alquila un edificio en Bruselas y un espacio de oficinas en Estrasburgo; observa con satisfacción que el edificio Havel de Estrasburgo es plenamente accesible para las personas con movilidad reducida u otras discapacidades y lamenta profundamente que sea necesario mejorar la accesibilidad del edificio alquilado en Bruselas; pide al Parlamento que mejore la accesibilidad del edificio alquilado al Defensor del Pueblo en Bruselas;

Digitalización, ciberseguridad y protección de datos

38. Reconoce el éxito del enfoque tradicional del Defensor del Pueblo de aprovechar los sistemas y recursos integrados de otras instituciones de la Unión, en particular el Parlamento y la Comisión, con el fin de optimizar la utilización del presupuesto y mejorar la coordinación, por ejemplo en el ámbito de la digitalización; toma nota, en este contexto, de la aplicación satisfactoria de las herramientas de traducción automática de la Comisión que se integraron en los

sistemas del Defensor del Pueblo (por ejemplo, el sitio web) en 2023; observa con satisfacción que, según el cuestionario, este proyecto ha dado lugar a una reducción de los costes de traducción estimada superior a un 30 % anual, así como a una reducción de la carga administrativa;

39. Acoge con satisfacción la plena aplicación de la firma electrónica cualificada, que permite al personal firmar documentos de manera segura, así como el uso del QSign de la Comisión, que permite al personal firmar y gestionar documentos, incluidos documentos de contratación pública y contractuales;

40. Observa que, desde 2023, el Defensor del Pueblo ha estado explorando activamente las oportunidades que podría brindar el uso de la inteligencia artificial (IA); acoge con satisfacción, en este contexto, la asociación del Defensor del Pueblo con el Centro Común de Investigación de la Comisión Europea para experimentar con grandes modelos lingüísticos y someter a examen y evaluar casos de uso de la IA; observa, además, que el Defensor del Pueblo adquirió varias herramientas de IA que han contribuido con éxito a la creación de contenidos de vídeo; acoge con satisfacción la adopción por el Defensor del Pueblo de directrices internas para garantizar que las herramientas externas de IA se utilicen de manera responsable y transparente; anima al Defensor del Pueblo a que garantice que el personal reciba formación obligatoria sobre el uso seguro y ético de las herramientas de IA para mejorar su comprensión y mitigar los posibles riesgos; pide al Defensor del Pueblo que mantenga informada a la autoridad de aprobación de la gestión sobre los progresos realizados en el examen y uso de soluciones de IA;

41. Toma nota de que, en términos de informática, el Defensor del Pueblo utiliza las infraestructuras y el marco de ciberseguridad del Parlamento y coopera estrechamente con la Comisión en lo que respecta a la integración y el mantenimiento de las herramientas institucionales de la Unión (SYSPER, ABAC, MiPS y ARES) y el uso de contratos marco de informática; observa que, dado que su nivel de control sobre los datos es limitado, el Defensor del Pueblo celebró acuerdos de nivel de servicio con las instituciones en cuestión para garantizar que el tratamiento de los datos personales se ajustara al marco jurídico aplicable; observa con satisfacción que el Defensor del Pueblo no se enfrentó a ningún ciberataque en 2023;

42. Anima al Defensor del Pueblo a que colabore estrechamente con la Agencia de la Unión Europea para la Ciberseguridad (ENISA); propone que se ofrezcan programas de formación sobre ciberseguridad actualizados periódicamente a todo el personal del Defensor del Pueblo;

43. Observa, en relación con el Informe de auditoría interna n.º 21/03

sobre la revisión del marco de protección de datos del Defensor del Pueblo, que una acción seguía abierta en el cuarto trimestre de 2023 y, en relación con el Informe de Auditoría Interna n.º 20/04 sobre la seguridad de las TIC del Defensor del Pueblo, que había siete acciones en curso en 2023; pide al Defensor del Pueblo que mantenga informada a la autoridad de aprobación de la gestión sobre los progresos realizados respecto de estas cuestiones;

Medio ambiente y sostenibilidad

44. Acoge con satisfacción el hecho de que, a lo largo de los años, el Defensor del Pueblo haya reducido su huella ambiental, en particular mediante la digitalización de sus procesos, la retirada de impresoras individuales, la no sustitución de unidades centrales de procesamiento al final de su vida útil, medidas para hacer más sostenibles los actos y el uso generalizado de sistemas de videoconferencia para evitar las misiones; observa que, en lo que respecta a la huella ambiental de sus edificios, el Defensor del Pueblo utiliza las medidas adoptadas por el Parlamento en su calidad de propietario de los edificios; observa con satisfacción que ambos edificios en los que tiene oficinas el Defensor del Pueblo funcionan al 100 % con energía limpia; acoge con satisfacción la instalación de paneles solares por el Parlamento, también en el edificio Havel de Estrasburgo, en 2024;

45. Observa que el Defensor del Pueblo siguió fomentando la movilidad sostenible en 2023; acoge con satisfacción, en este sentido, el hecho de que el Defensor del Pueblo haya adoptado una nueva política de movilidad que prevé el pago de una contribución a tanto alzado al personal de grado AST 8/AD 8 o inferior que utiliza modos de transporte sostenibles para llegar al trabajo; observa, además, que, según el cuestionario, la iniciativa por la que el Defensor del Pueblo facilitó bicicletas para uso del personal durante las horas de trabajo fue infructuosa, ya que las bicicletas apenas se utilizaron durante el período de prueba;

Cooperación interinstitucional

46. Acoge con satisfacción el ahorro económico y administrativo logrado gracias a la cooperación interinstitucional, en particular la amplia variedad de acuerdos de nivel de servicio (ANS) celebrados con el Parlamento y la Comisión y la participación en procedimientos interinstitucionales de contratación pública; acoge con satisfacción la formalización de la colaboración entre el Parlamento y el Defensor del Pueblo en el ámbito de la ciberseguridad a través de un acuerdo interinstitucional revisado que proporciona un marco para que el Parlamento siga prestando al Defensor del Pueblo un apoyo sólido en materia de ciberseguridad; observa, además, que el Defensor del Pueblo firmó en 2023 un ANS con la EPSO para la organización de concursos internos;

47. Elogia al Defensor del Pueblo por su buena colaboración con la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF), el Tribunal y la Fiscalía Europea, que en 2023 adoptó la forma de reuniones e intercambios de puntos de vista sobre, por ejemplo, las vías de mejora de la transparencia y la integridad de las instituciones de la Unión o el marco de supervisión de la Unión; recuerda que el Defensor del Pueblo y la OLAF han establecido un sistema para evitar la duplicación de investigaciones; toma nota de que, según el cuestionario, el Defensor del Pueblo y el Supervisor Europeo de Protección de Datos (SEPD) cooperan principalmente sobre una base *ad hoc* e informal con el fin de lograr una colaboración rápida y eficiente cuando sea necesaria; anima al Defensor del Pueblo a que colabore estrechamente con las demás instituciones y agencias europeas;

48. Pide al Defensor del Pueblo que establezca un diálogo anual formalizado con las Comisiones CONT y LIBE del Parlamento Europeo [Comisión de Control Presupuestario (CONT) y Comisión de Libertades Civiles, Justicia y Asuntos de Interior (LIBE)], de tal manera que se garantice un seguimiento sistemático de la transparencia institucional, las reformas de la gobernanza y la protección de los derechos fundamentales;

49. Reconoce la importancia de mantener un elevado nivel de intercambios y coordinación con la Red Europea de Defensores del Pueblo (ENO); acoge con satisfacción la organización de la conferencia anual de la ENO con sesiones sobre temas como la migración, la inteligencia artificial y la ética en la administración pública en 2023; observa con satisfacción que, a través del procedimiento de consulta, el Defensor del Pueblo asiste a los miembros de la ENO en la resolución de investigaciones a nivel nacional y regional, mientras que, en 2023, el Defensor del Pueblo concluyó cinco consultas procedentes de cinco Estados miembros de la Unión; elogia la organización de la conferencia anual de la ENO en 2023 como una valiosa plataforma para el diálogo sobre cuestiones clave que influyen en las actividades de los defensores del pueblo en toda Europa;

50. Acoge con satisfacción que, en 2023, el Defensor del Pueblo mantuviera su estrecha cooperación con las comisiones pertinentes del Parlamento Europeo en investigaciones importantes, ya sea presentando el trabajo directamente en las reuniones de las comisiones o enviando información a los presidentes de estas; destaca que las iniciativas estratégicas y las investigaciones llevadas a cabo por el Defensor del Pueblo son fundamentales para mejorar la transparencia y la rendición de cuentas de la administración de la Unión;

Comunicación

51. Observa que el presupuesto total para actividades de comunicación y promoción (publicaciones, organización de actos, comunicación digital, etc.) aumentó un 17,20 %, pasando de 132 400 EUR en 2022 a 155 200 EUR en 2023;

52. Acoge con satisfacción los esfuerzos y medidas que ha acometido el Defensor del Pueblo en 2023 para sensibilizar a la ciudadanía sobre su función y la posibilidad de recurrir a este en caso de mala administración por parte de una institución de la Unión; toma nota, en este sentido, de las campañas de comunicación llevadas a cabo en 2023 en torno a una serie de vídeos en los que se presenta el trabajo del Defensor del Pueblo y se explican tres de los ámbitos clave de sus intervenciones, material explicativo en forma de historia desplazable sobre el impacto del trabajo del Defensor del Pueblo a lo largo del tiempo y una guía sobre el acceso a los documentos; acoge con satisfacción, además, la organización de la ceremonia de entrega del Premio a la Buena Administración y la participación del Defensor del Pueblo en la Jornada de Puertas Abiertas de la UE en Bruselas y Estrasburgo, en el marco de la cual se organizaron actos específicos de las partes interesadas con académicos y grupos de reflexión, así como en el Evento Europeo de la Juventud celebrado en Estrasburgo en 2023;

53. Reconoce los esfuerzos realizados por el Defensor del Pueblo para proporcionar información transparente y publicar datos (incluidas estadísticas sobre su carga de trabajo) en un formato informativo y de fácil uso en el sitio web del Defensor del Pueblo, aunque estos datos no estén disponibles en formato abierto; acoge con satisfacción la publicación, en el sitio web, de un calendario para todas las investigaciones sobre reclamaciones, que proporciona información sobre hitos pasados y futuros en cada investigación;

54. Toma nota de que el Defensor del Pueblo dispone de cuentas en redes sociales en Instagram, LinkedIn y X (anteriormente, Twitter), en las que el crecimiento del número de seguidores y las tasas de participación continuó en 2023; acoge con satisfacción la participación del Defensor del Pueblo en un proyecto piloto dirigido por el SEPD destinado a reunir a las instituciones de la Unión en EU Voice y EU Video, que son dos redes sociales libres y de código abierto, que utilizan el software Mastodon y permiten a las instituciones de la Unión interactuar con el público compartiendo textos, imágenes, vídeos y pódcast.