Parlamento Europeo
2024-2029

TEXTOS APROBADOS

P10_TA(2026)0133

Aprobación de la gestión 2024: presupuesto general de la UE – Defensor del Pueblo Europeo

1. Decisión del Parlamento Europeo, de 29 de abril de 2026, sobre la aprobación de la gestión en la ejecución del presupuesto general de la Unión Europea para el ejercicio 2024, sección VIII – Defensor del Pueblo Europeo (2025/2153(DEC))

El Parlamento Europeo,

– Visto el presupuesto general de la Unión Europea para el ejercicio 2024[1],

– Vistas las cuentas anuales consolidadas de la Unión Europea para el ejercicio financiero 2024 (COM(2025)0359 – C10-0153/2025)[2],

– Vistos el informe anual de actividades del Defensor del Pueblo Europeo para el ejercicio 2024 y su informe sobre la gestión presupuestaria y financiera correspondiente al ejercicio 2024,

– Visto el Informe Anual del Tribunal de Cuentas sobre la ejecución presupuestaria relativo al ejercicio 2024, 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 correspondientes[4], presentada por el Tribunal de Cuentas para el ejercicio 2024 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, 2024/207, 22.2.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/budget/2024/207/oj.
2 DO C, C/2025/4944, 13.10.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/4944/oj.
3 DO C, C/2025/5409, 8.10.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/5409/oj.
4 DO C, C/2025/5407, 13.10.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/5407/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 (A10-0054/2026),

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 2024;

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: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/2509/oj.

2. Resolución del Parlamento Europeo, de 29 de abril de 2026, 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 2024, sección VIII – Defensor del Pueblo Europeo (2025/2153(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 2024, 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 (A10-0054/2026),

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 por rendimiento, garantizando una gestión financiera prudente, eficiente y orientada a la consecución de resultados 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 y organismos de la Unión, con exclusión del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (en lo sucesivo, «TJUE») 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, de 24 de junio de 2021, fija el estatuto y las condiciones generales de ejercicio de las funciones del Defensor del Pueblo[1] (en lo sucesivo, «Estatuto del Defensor del Pueblo Europeo»);

D. Considerando que, tras su elección por el Parlamento el 17 de diciembre de 2024, la nueva defensora del pueblo juró su cargo el 27 de febrero de 2025, garantizando así la continuidad y el cumplimiento efectivo de su mandato en la promoción de la

---

[1] DO L 253 de 16.7.2021, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/1163/oj.

transparencia, la buena administración y los derechos de los ciudadanos en las instituciones de la Unión;

E. Considerando que mantener los más altos niveles de independencia institucional y evitar toda percepción de favoritismo en los nombramientos de altos cargos es esencial para salvaguardar la confianza pública en el papel del Defensor del Pueblo como guardián de la buena administración de la Unión;

F. Considerando que, tras la adopción del Reglamento (UE, Euratom) 2021/1163, el Defensor del Pueblo Europeo 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 13 300 millones EUR, es decir, el 6,9 % del gasto del presupuesto de la Unión en 2024; que el presupuesto del Defensor del Pueblo representó el 0,10 % 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 2024 (en lo sucesivo, «informe del Tribunal»), examinó una muestra de setenta operaciones dentro de la rúbrica «Administración», la misma cantidad que en 2023; toma nota de que el Tribunal señala, además, que los gastos administrativos comprenden los gastos correspondientes a recursos humanos, en particular los gastos en pensiones, que en 2024 representaron aproximadamente el 69 % del total de los gastos administrativos, así como a inmuebles, equipos, energía, comunicaciones y tecnología de la información, y que su trabajo realizado durante muchos años indica que, en general, este gasto es de bajo riesgo;

3. Observa que en dieciséis de las setenta operaciones (el 23 %) se detectaron errores, pero que, sobre la base de los tres errores cuantificados, el Tribunal estima que el nivel de error es inferior al umbral de materialidad; observa que el informe del Tribunal no detectó ningún problema específico relativo al Defensor del Pueblo;

Gestión presupuestaria y financiera

4. Observa que el presupuesto del Defensor del Pueblo ascendió a 13 843 160 EUR en 2024, lo que representa un aumento de 630 713 EUR (es decir, del 4,77 %) con respecto a 2023; 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 2024 (en lo sucesivo, «cuestionario»), este aumento se debe principalmente a

---

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

ajustes salariales;

5. Observa que los esfuerzos de supervisión del presupuesto durante el ejercicio 2024 dieron lugar a un porcentaje de ejecución presupuestaria del 97,55 %, lo que representa un incremento del 2,16 % con respecto a 2023; observa que este porcentaje incluye los créditos prorrogados de 2024 a 2025; constata que el porcentaje de ejecución de los créditos de pago fue del 97,08 %, lo que representa una reducción del 0,50 % con respecto a 2023; señala un aumento del 29,60 % de los créditos prorrogados (créditos C8), es decir, de 304 550 EUR en 2023 a 394 667 EUR en 2024; observa una mejora en el porcentaje de ejecución de las prórrogas automáticas de los créditos del ejercicio anterior, que en 2024 fue del 76,59 %, frente al 73,27 % en 2023; constata, no obstante, que este porcentaje siguió siendo bajo en comparación con 2022 (92,59 %), y reitera su llamamiento al Defensor del Pueblo para que redoble sus esfuerzos por mejorar tal proporción;

6. Toma nota de que, a lo largo de 2024, el Defensor del Pueblo realizó cuatro transferencias presupuestarias en virtud del artículo 29 del Reglamento Financiero, que representaron un total de 280 500 EUR, esto es, el 2,02 % de los créditos de ese ejercicio, frente al 1,8 % de 2023; observa que estas transferencias eran necesarias a fin de reforzar varias líneas presupuestarias, por ejemplo, en los ámbitos de la limpieza, el mantenimiento y el consumo de energía (+ 41 %), los gastos de misión (+ 38,60 %) y la informática (+ 24,80 %), entre otros; observa que, en 2024, el Defensor del Pueblo redujo de manera significativa su gasto en traducción, tras la integración satisfactoria de la inteligencia artificial (IA) en los procesos de traducción de su sitio web; señala que los ahorros resultantes se utilizaron para reforzar otros ámbitos mediante transferencias presupuestarias;

7. Observa con satisfacción que, según el informe anual de actividades del Defensor del Pueblo para 2024 (en lo sucesivo, «informe anual»), en ese año todos los pagos se efectuaron dentro del plazo reglamentario de treinta días; señala, además, que el plazo medio para el pago de las facturas fue de 13,20 días, lo que supone una mejora con respecto a 2023 (13,50 días); observa, en relación con la migración del Defensor del Pueblo a un nuevo sistema financiero y contable (SUMMA), que se pide al Defensor del Pueblo que abone 200 000 EUR por sus derechos de acceso a dicho sistema, el mismo importe que se pide a otras instituciones, órganos y organismos de la Unión de más envergadura; observa que este importe duplica el presupuesto del Defensor del Pueblo para este tipo de servicio; pide a la Comisión que encuentre una solución que permita al Defensor del Pueblo tener acceso a SUMMA a un precio proporcional a su tamaño; pide que se establezca un modelo de costes transparente, objetivo y proporcional para el acceso a los sistemas financieros corporativos compartidos, con tarifas que reflejen el tamaño y el

presupuesto y el número de usuarios en la institución, órgano u organismo de que se trate, a fin de evitar que los más pequeños hagan frente a una carga desproporcionada y garantizar el cumplimiento de las obligaciones en materia de gestión financiera sin que vaya en detrimento de los recursos dedicados a su mandato principal;

8. Observa que las repercusiones de la guerra de agresión ilegal de Rusia contra Ucrania siguieron generando presión presupuestaria para el Defensor del Pueblo en 2024; señala que el Defensor del Pueblo se vio afectado sustancialmente por el aumento de los costes de la energía; observa, en este contexto, que, con el fin de abordar las repercusiones de este aumento sobre el presupuesto del Defensor del Pueblo, hubo que volver a calcular la cantidad a tanto alzado abonada por el Defensor del Pueblo al Parlamento por los gastos de alquiler; señala que, como consecuencia de ello, el gasto energético real del Defensor del Pueblo en 2024 aumentó un 75 %, pasando de 168 900 EUR en 2023 a 295 400 EUR en 2024; toma nota de que, según el cuestionario, el Defensor del Pueblo considera que el efecto acumulativo de la presión inflacionista y la limitación de los gastos no salariales a un máximo del 2 % en comparación con el ejercicio anterior afectan a la sostenibilidad a largo plazo del presupuesto del Defensor del Pueblo; destaca que se corre el riesgo de que estas presiones, si no se abordan adecuadamente, socaven la rentabilidad, la previsibilidad y la sostenibilidad de las actividades del Defensor del Pueblo; reconoce la necesidad de que todas las instituciones, órganos y organismos de la Unión mejoren su gestión presupuestaria teniendo también en cuenta la volatilidad de los precios, especialmente en el sector de la energía, a la hora de celebrar contratos con proveedores de servicios; subraya que la disciplina presupuestaria debe conciliarse con unas evaluaciones de costes realistas con el fin de salvaguardar el dinero de los contribuyentes, manteniendo al mismo tiempo la continuidad operativa;

9. Observa que el presupuesto para misiones del personal ascendió a 120 000 EUR en 2024 (el mismo importe que para 2023); señala, no obstante, que durante 2024 se llevó a cabo un refuerzo del artículo presupuestario para misiones superior al 38,60 % mediante transferencias internas; toma nota de la explicación del Defensor del Pueblo, según la cual dicho refuerzo fue necesario debido a la inflación y al aumento de los costes de alojamiento, al aumento del número de misiones necesarias de la institución y a las estimaciones presupuestarias basadas en las de ejercicios anteriores durante los cuales los viajes fueron limitados debido a la pandemia de COVID-19; observa que el presupuesto inicial para misiones del Defensor del Pueblo siguió siendo el mismo en 2024 que en ejercicios anteriores (2022 y 2023), es decir, 35 000 EUR; observa que, tras el refuerzo del presupuesto mediante transferencias internas, los gastos realmente incurridos con las misiones del Defensor del Pueblo

ascendieron a un total de 41 326 EUR en 2024[3]; pide una previsión presupuestaria inicial más realista de los viajes a fin de minimizar la dependencia de grandes transferencias a mitad de año y garantizar una planificación financiera estable;

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 diecisiete componentes, tal como se establece en su plan de gestión anual para 2024; observa que en 2024 se alcanzaron o superaron trece de estos componentes de los indicadores clave de rendimiento;

11. Observa que, en 2024, el Defensor del Pueblo tramitó 2 264 nuevas reclamaciones (2 392 en 2023), abrió 411 investigaciones (392 en 2023), incluidas 49 investigaciones de importancia pública (56 en 2023), cerró 421 investigaciones (372 en 2023) y tramitó un elevado número de reclamaciones de acceso público, que ha aumentado de 167 en 2023 a un (nuevo) número récord de 212 en 2024 (160 de ellas fueron objeto de seguimiento con investigaciones y 193 de ellas se cerraron);

12. Elogia al Defensor del Pueblo por haber reducido el tiempo necesario para tramitar los expedientes en diferentes niveles del procedimiento, como el tiempo medio dedicado a las reclamaciones (de 39 días en 2023 a 36 días en 2024) o el tiempo necesario para tramitar una reclamación en el marco del mandato (de 91 días en 2023 a 86 días en 2024); observa, no obstante, un aumento significativo del tiempo medio necesario para archivar casos en el ámbito del acceso público a documentos, que pasó de 42 días en 2023 a 85 días hábiles en 2024; observa que el Defensor del Pueblo superó su objetivo (100 %) en cuanto a la tasa de resolución (es decir, los casos cerrados en comparación con los nuevos casos registrados durante el ejercicio); lamenta, no obstante, que el tiempo medio (168 días) para tramitar una investigación siguiera siendo elevado en 2024 (frente a los 165 días de 2023), muy por encima del objetivo fijado de 150 días; recomienda que el Defensor del Pueblo siga perfeccionando los indicadores clave de rendimiento relacionados con la duración de la tramitación de los asuntos y refleje mejor la diferente complejidad de cada uno de ellos, con el fin de garantizar una evaluación del rendimiento más realista, significativa y orientada a la eficiencia; reconoce que los asuntos complejos, en particular los que afectan a varias instituciones, órganos y organismos pueden requerir plazos de tramitación más

---

3 https://www.ombudsman.europa.eu/es/doc/declarations-and-transparency/es/196382 y https://www.ombudsman.europa.eu/es/doc/declarations-and-transparency/es/198831.

largos; destaca, sin embargo, que los retrasos excesivos en la tramitación de los asuntos relativos al acceso a documentos socavan los derechos de los ciudadanos y la confianza pública en la administración de la Unión en general; pide un plan para abordar dichos retrasos y propone destinar parte del ahorro logrado mediante la traducción por IA a reforzar los equipos de investigación, en particular para los casos de acceso público; observa con satisfacción que, según el informe del Defensor del Pueblo al Parlamento sobre el seguimiento de la aprobación de la gestión para el ejercicio 2023 (en lo sucesivo, «informe de seguimiento»), uno de los objetivos estratégicos clave de la defensora del pueblo recién elegida es reforzar la cooperación y el diálogo con las instituciones, órganos y organismos de la Unión, con vistas, en última instancia, a reducir el tiempo necesario para tramitar las investigaciones;

13. Observa, por lo que se refiere a las conclusiones, que en 2024 el Defensor del Pueblo presentó una propuesta de solución en catorce casos y recomendaciones en tres casos relativos al acceso público a documentos; observa una mejora con respecto a las respuestas positivas de las instituciones, órganos y organismos de la Unión a las propuestas del Defensor del Pueblo de mejorar su administración, con un porcentaje global de aceptación del 82 % en 2024 (frente al 81 % de 2023), si bien esa tasa incluye los casos cerrados en 2023; invita al Defensor del Pueblo a elaborar un plan de acción específico destinado a identificar y abordar las razones más comunes que subyacen a las restantes propuestas no aceptadas, y le pide que siga trabajando para lograr un alto nivel de observancia de sus conclusiones, recomendaciones y sugerencias;

14. Valora positivamente que el Defensor del Pueblo siguiera realizando esfuerzos en 2024 para mejorar la sensibilización de los ciudadanos y la comprensión que estos tienen de su mandato; observa con satisfacción, en este contexto, un aumento del porcentaje de reclamaciones dentro del mandato, del 33 % en 2022 y el 37 % en 2023 al 39 % en 2024; toma nota además de que, según el informe de seguimiento, uno de los nuevos objetivos estratégicos del Defensor del Pueblo es poner en marcha actividades de comunicación específicas para garantizar que los ciudadanos que necesitan al Defensor del Pueblo conozcan su derecho a recurrir a sus servicios y los utilicen; señala, en este contexto, que, como consecuencia, se prevé un aumento del número de reclamaciones, lo que hará necesario revisar y adaptar los métodos de trabajo y potenciar el uso de herramientas digitales, en particular la IA, con el fin de agilizar aún más el proceso de tramitación de las reclamaciones; pide al Defensor del Pueblo que evalúe el posible impacto en materia presupuestaria y de recursos humanos del aumento previsto de las reclamaciones y que mantenga informada a la autoridad de aprobación de la gestión sobre los avances realizados en esa cuestión;

15. Reconoce los esfuerzos realizados por el Defensor del Pueblo y su incidencia positiva en los ámbitos de la ética, la transparencia y la rendición de cuentas en 2024, especialmente como resultado de las investigaciones relativas a diversas instituciones, órganos y organismos de la Unión; observa que la gran mayoría de estas investigaciones (65 %) se referían a la Comisión en 2025;

16. Toma nota, en particular, de las investigaciones del Defensor del Pueblo: i) sobre la forma en que el Consejo y la Comisión tramitan las solicitudes de acceso público a documentos legislativos (en particular, sobre las excepciones para denegar el acceso), considerando que el Defensor del Pueblo concluyó que, en muchos casos, las dos instituciones aplicaban las excepciones previstas en la legislación de la Unión sobre el acceso a documentos de forma demasiado amplia, utilizando un razonamiento que ya ha sido desestimado por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, ii) sobre la negativa de la Comisión a conceder acceso a documentos relativos a la revisión de las normas de la Unión sobre información alimentaria a los consumidores, y a facilitar el acceso a las contribuciones de partes interesadas y Estados miembros relativas al «Reglamento relativo a la restauración de la naturaleza» de la Unión, y iii) sobre la falta de identificación por parte de la Comisión de cualquier documento que cubriera los intercambios con los Estados miembros o los intercambios internos relativos a la preparación de reuniones de alto nivel sobre el Memorando de Entendimiento sobre una asociación estratégica y mundial entre la Unión Europea y Túnez;

17. Acoge con satisfacción las investigaciones del Defensor del Pueblo llevadas a cabo en 2024 en el ámbito de la ética; toma nota, en particular, de un caso de puertas giratorias que afecta a dos antiguos miembros del personal de la Agencia de la Unión Europea para la Cooperación Policial, de una investigación basada en una reclamación por infracción relativa a un presunto conflicto de intereses en el que está implicado el comisario de Agricultura, y de una investigación sobre cómo garantiza la Comisión que no existan conflictos de intereses con los expertos que le ayudan a evaluar las propuestas que se financiarán con cargo al Fondo Europeo de Defensa;

18. Observa que, según el informe de seguimiento, el Defensor del Pueblo siguió supervisando cuestiones en materia de transparencia y rendición de cuentas relacionadas con el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, en el marco de la tramitación de reclamaciones en el ámbito del acceso público a documentos, principalmente en relación con las negociaciones sobre los planes nacionales de recuperación y resiliencia; señala con preocupación, entre estas cuestiones, los importantes retrasos experimentados por la Comisión en la respuesta a las solicitudes de acceso a información y el nivel de acceso concedido, que probablemente erosionen la

confianza de los ciudadanos en la administración de la Unión; valora positivamente que la Comisión, en un asunto relativo al plan de recuperación y resiliencia de los Países Bajos, a raíz de la propuesta de solución del Defensor del Pueblo, concediera un acceso más amplio a 172 documentos; condena enérgicamente, no obstante, a la Comisión por haber tardado 21 meses en responder a la solicitud confirmatoria del reclamante (periodista), es decir, en julio de 2024, cuando el acceso concedido a los documentos ya no era útil para el fin previsto; está de acuerdo en que, en asuntos de interés público significativo, como el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, no deben producirse retrasos significativos en el acceso a los documentos, y considera que tales retrasos equivalen a una denegación de transparencia y socavan el control democrático; se hace eco de la opinión del Defensor del Pueblo de que la Comisión debe considerar detenidamente la existencia de un interés público superior al aplicar las excepciones al acceso público en virtud del Reglamento (CE) n.º 1049/2001[4]; pide al Defensor del Pueblo que informe a las comisiones competentes del Parlamento tan pronto como la demora de la Comisión en documentos relacionados con el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia sea excesiva, a fin de permitir un control político oportuno; pide asimismo al Defensor del Pueblo que siga dando prioridad al trabajo sistémico sobre los retrasos indebidos en los procedimientos de acceso a documentos, también mediante la detección de cuellos de botella administrativos recurrentes y de buenas prácticas en todas las instituciones, órganos y organismos; apoya al Defensor del Pueblo en el fomento de una aplicación coherente de la prueba del «interés público superior», en particular para los expedientes de gran impacto, de modo que el acceso se facilite a tiempo para que resulte significativo para fines de control público;

19. Recuerda que, según el Defensor del Pueblo, las restricciones de acceso a documentos, en especial a los legislativos, deben ser excepcionales y limitarse a lo absolutamente necesario; recuerda asimismo que toda decisión de denegar el acceso público a documentos debe basarse en excepciones jurídicas clara y estrictamente definidas, acompañadas de una justificación motivada y específica que permita a los ciudadanos comprender las razones de la denegación de acceso y hacer un uso efectivo de las vías de recurso a su disposición; estima que un enfoque más proactivo ayudaría a garantizar una transparencia eficaz y a evitar litigios jurídicos costosos y gravosos entre los ciudadanos y las

---

4 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).

instituciones[5]; anima al Defensor del Pueblo a que siga promoviendo prácticas de publicación proactivas, en particular para los documentos legislativos y de formulación de políticas, con el fin de fomentar la transparencia desde el diseño y reducir la carga administrativa y el riesgo de litigio asociados a las solicitudes repetitivas de acceso a documentos;

20. Recuerda que el auditor interno llevó a cabo una revisión del marco de gestión de riesgos del Defensor del Pueblo, con un plan de acción de nueve puntos acordado para su aplicación a finales de 2024; toma nota de que, según el cuestionario y el informe de seguimiento, se han aplicado todas las medidas, incluida la adopción de una nueva metodología de evaluación de riesgos; pide al Defensor del Pueblo que mantenga informada a la autoridad de aprobación de la gestión del resultado de la revisión por parte del auditor interno de la aplicación de dicho plan de acción; pide al Defensor del Pueblo que también mantenga informada a la autoridad de aprobación de la gestión del seguimiento de las recomendaciones formuladas en los informes de auditoría interna 20/04 (sobre seguridad informática), 21/03 (sobre el marco de protección de datos) y 22/03 (sobre el marco ético);

Recursos humanos, igualdad y bienestar del personal

21. Observa una disminución del 4,90 % en el número total de miembros del personal de Defensor del Pueblo, que pasó de 82 en 2023 a 78 en 2024; señala, además, que, en 2024, el Defensor del Pueblo empleaba a 46 funcionarios, frente a los 40 de 2023, respectivamente, y a nueve agentes contractuales, igual que en 2023; observa un ligero descenso del porcentaje del personal que trabaja en la actividad principal del Defensor del Pueblo (reclamaciones e investigaciones), que pasó del 42,68 % en 2023 al 42,30 % en 2024; observa, asimismo, el incremento de la tasa de ocupación del personal, que pasó del 95 % en 2023 al 97 % en 2024, y que la tasa de rotación aumentó del 5,20 % en 2023 al 6,40 % en 2024; recuerda la importancia de proporcionar contratos permanentes para mantener las capacidades, la continuidad y el entorno de trabajo productivo; subraya que la reducción de personal en los ámbitos operativos principales y la dependencia significativa de contratos temporales pueden reducir la memoria institucional y la eficiencia del Defensor del Pueblo;

22. Recuerda 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, tras varios llamamientos del Parlamento para que se ocupara este puesto vacante, el Defensor del Pueblo puso en marcha un procedimiento interinstitucional para la

---

5 DO C, C/2024/4014, 17.7.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/4014/oj.

contratación de su nuevo secretario general mediante la publicación de una convocatoria de manifestaciones de interés (n.º OMB/2/2025) el 30 de junio de 2025, que dio lugar a catorce solicitudes admisibles; observa, además, que el procedimiento de selección finalizó en 2025 y que se ha seleccionado a un nuevo secretario general para que asuma su cargo el 1 de enero de 2026; observa que, en este caso, el tribunal de oposición estaba compuesto por tres personas, a saber, la propia defensora del pueblo y dos miembros externos independientes, que participaron en la evaluación de la admisibilidad de las solicitudes y en las entrevistas; observa que la defensora del pueblo considera que el nombramiento de estos dos miembros y la participación de altos cargos del personal constituyeron salvaguardias significativas para todo el proceso que garantizaron la integridad y legalidad del proceso de selección; considera, sin perjuicio de su experiencia como funcionario de la Unión durante treinta años, incluidos diez años de experiencia en puestos directivos, que el hecho de que el secretario general seleccionado haya ejercido anteriormente como jefe de gabinete de la defensora del pueblo actual podría dar lugar a la percepción de un conflicto de intereses, a pesar de que dicho proceso se llevara a cabo respetando plenamente el marco aplicable; pide al Defensor del Pueblo que, con vistas a procedimientos futuros, siga reflexionando sobre la manera de reforzar las salvaguardias en los procedimientos de selección y las decisiones de nombramiento contra cualquier percepción de conflicto de intereses o favoritismo, garantizando así el cumplimiento de todas las garantías de equidad y transparencia;

23. Toma nota de que, tras la audiencia de la defensora del pueblo en la reunión de la Comisión de Control Presupuestario del Parlamento de 6 de noviembre de 2025, los miembros de dicha comisión presentaron una serie de preguntas escritas de seguimiento sobre la selección del nuevo secretario general (OMB/2/2025) el 18 de noviembre de 2025, a las que la defensora del pueblo respondió el 21 de noviembre de 2025; manifiesta su desacuerdo, en este contexto, con la opinión de la defensora del pueblo de que la jurisprudencia Meroni (C-9/56 y C-10/56) es aplicable, ya que no se refiere a la delegación de competencias en materia de personal (como la selección de un miembro del personal), sino más bien a la delegación de competencias discrecionales a organismos externos o privados; subraya asimismo que el Parlamento no exige a la defensora del pueblo que delegue sus derechos y obligaciones como autoridad facultada para proceder a los nombramientos, si bien cuestiona su presencia en el tribunal de oposición, habida cuenta de que el Derecho de la Unión no exige que la autoridad facultada para proceder a los nombramientos sea miembro del tribunal; subraya que, al tomar una decisión definitiva, que es una tarea que compete a la autoridad facultada para proceder a los nombramientos, esta última también confirma que todo el procedimiento de selección ha sido legal, incluido el cumplimiento por parte del candidato de todos los criterios de admisibilidad y elegibilidad; observa, no obstante,

que esta función puede parecer menos diáfana cuando la autoridad facultada para proceder a los nombramientos también ha presidido el tribunal en ciertas fases del procedimiento de selección, como ocurrió en el proceso actual; entiende, no obstante, que es posible que la defensora del pueblo, como titular del cargo, tenga que participar en las últimas fases de determinados procedimientos de selección; toma nota de la explicación de la defensora del pueblo de que las limitaciones jurídicas relacionadas con la confidencialidad, destinadas a salvaguardar la independencia y la integridad del proceso de selección, limitan la medida en que pueden compartirse con la autoridad de aprobación de la gestión los documentos relacionados con la comprobación del cumplimiento de las condiciones de admisión; recuerda, no obstante, el derecho del Parlamento a obtener la información necesaria para la aprobación de la gestión y subraya que facilitar dicha información no equivale a hacerla pública, y destaca que el Parlamento cuenta con salvaguardias adecuadas para tratar el material sensible de manera segura; insta, a la luz de lo anterior, a la defensora del pueblo a que vuelva a considerar la petición del Parlamento y facilite a la autoridad responsable de la aprobación de la gestión todos los documentos relativos a la comprobación del cumplimiento de las condiciones de admisión, la evaluación de las candidaturas, las entrevistas realizadas a los candidatos preseleccionados por el tribunal de oposición y la entrevista bilateral con la defensora del pueblo en relación con el procedimiento de selección del secretario general del Defensor del Pueblo (OMB/2/2025); anima al Defensor del Pueblo a que considere la posibilidad de llevar a cabo una reflexión interna *ex post* sobre los procedimientos de nombramiento sujetos a controles rigurosos, con vistas a determinar las lecciones aprendidas y las posibles mejoras de cara a futuros procesos, y a que informe de los resultados a la autoridad de aprobación de la gestión;

24. Subraya que el Defensor del Pueblo tiene la función de promover una buena administración, en particular garantizando que el marco ético de todas las instituciones, órganos y organismos de la Unión sea robusto y capaz de garantizar la transparencia y la rendición de cuentas; cree firmemente que el Defensor del Pueblo debe cumplir las normas más estrictas en materia de independencia, imparcialidad e integridad, y que debe evitarse cualquier percepción de favoritismo o conflicto de intereses, ya que podrían socavar la credibilidad y la misión del Defensor del Pueblo Europeo, así como la confianza de los ciudadanos de la Unión; recuerda que, dado que la Unión encomienda al Defensor del Pueblo la promoción de normas éticas y una buena administración, se espera que aplique normas especialmente estrictas a su propia gobernanza y nombramientos de altos cargos, sirviendo así de referencia para otras instituciones, órganos y organismos;

25. Observa que, pese a ser una institución, órgano u organismo de la Unión de tamaño reducido, el Defensor del Pueblo consiguió que

entre su personal estuvieran representadas diecinueve nacionalidades en 2024, igual que en 2023; señala, no obstante, una sobrerrepresentación de algunas nacionalidades (una de las cuales representa más del 30 % del personal del Defensor del Pueblo); subraya que, habida cuenta de su tamaño relativamente pequeño, una concentración tan elevada de una única nacionalidad puede afectar a la percepción interinstitucional de la diversidad de la oficina; pide al Defensor del Pueblo que adopte medidas específicas de contratación y divulgación dirigidas específicamente a los Estados miembros infrarrepresentados, con el fin de garantizar que la oficina siga reflejando la diversidad de la Unión;

26. 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 posiciones de dirección, en las que todos los puestos están ocupados por mujeres; observa una representación global del personal del 68 % de mujeres y el 32 % de hombres, frente al 67 % de mujeres y el 33 % de hombres en 2023; pide al Defensor del Pueblo que se esfuerce por lograr una representación de género más equilibrada de su personal; insta al Defensor del Pueblo a que desarrolle una estrategia para abordar el hecho de que, actualmente, ningún varón ocupa un puesto directivo en la institución; cree que garantizar que el Defensor del Pueblo refleje mejor la composición diversa de la ciudadanía de la Unión resulta esencial para mantener un entorno de trabajo equilibrado e inclusivo en todos los niveles de la jerarquía;

27. 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; señala, en este contexto, que en 2024 el Defensor del Pueblo organizó formaciones, algunas de las cuales eran obligatorias, sobre resolución de conflictos, entrega y recepción de comentarios, discapacidad e inclusión, así como sobre primeros auxilios; toma nota de que en 2004 el Defensor del Pueblo adoptó una política sobre el permiso parental, que, junto con su política sobre el tiempo de trabajo y las medidas híbridas adoptada en 2021, ofrece modalidades de trabajo flexibles que el personal utiliza y valora positivamente; señala que en 2024 el servicio médico del Parlamento no alertó al Defensor del Pueblo sobre ninguna enfermedad de larga duración originada por desgaste profesional;

28. Observa con satisfacción que, según el cuestionario, en 2024 no se notificó 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; señala además que el Defensor del Pueblo llevó a cabo una encuesta centrada en la sensibilización del personal sobre cuestiones éticas, que puso de manifiesto un alto nivel de sensibilización del personal sobre la política y las directrices del Defensor del Pueblo en materia de acoso psicológico y sexual;

29. Observa que el Defensor del Pueblo acogió a dieciocho becarios remunerados en 2024 (el mismo número que en 2023), uno de los cuales fue seleccionado en el marco del encomiable programa de prácticas del Defensor del Pueblo para personas con discapacidad; hace hincapié en que los períodos de prácticas deben ser remunerados de conformidad con la Resolución del Parlamento Europeo, de 14 de junio de 2023, sobre períodos de prácticas de calidad en la Unión (2020/2005(INL)), en la que se pide que todos los períodos de prácticas en Europa sean remunerados; subraya que las prácticas remuneradas son esenciales para garantizar la igualdad de oportunidades;

Marco ético y transparencia

30. Acoge con satisfacción los continuos esfuerzos del Defensor del Pueblo por reforzar el marco ético de la institución y sensibilizar al respecto; observa que el Defensor del Pueblo organizó formaciones sobre cuestiones éticas para los recién nombrados asesores confidenciales del Defensor del Pueblo y los miembros del comité de conciliación, así como formaciones obligatorias a medida sobre resolución de conflictos para todo el personal; observa que el Defensor del Pueblo adaptó en 2024 y adoptó en 2025 una política revisada sobre ética y buena conducta para aclarar los flujos de trabajo de aprobación y autorización y subsanar las deficiencias en la aplicación de las normas relacionadas con la ética; valora que se haya implantado una solución informática que permite a cada agente investigador confirmar la ausencia de conflictos de intereses en los casos que se te asignan; señala además que se pide a todo el personal del Defensor del Pueblo, incluidos los altos cargos, que revisen anualmente sus declaraciones sobre las actividades profesionales de sus cónyuges o parejas, así como sus propias declaraciones sobre conflictos de intereses;

31. Toma nota, en relación con la auditoría interna (informe 22/03) sobre el marco ético del Defensor del Pueblo, de que, de las seis recomendaciones formuladas, cinco se aplicaron y una estaba en curso a finales de 2024; señala, en este contexto, que el Defensor del Pueblo ha creado un consejo de disciplina y ha adoptado una política de lucha contra el fraude, aplicable también a los expertos nacionales en comisión de servicios, los becarios y los contratistas externos, con el fin de reforzar aún más el marco ético del Defensor del Pueblo;

32. Observa con satisfacción que no se notificaron casos de conflicto de intereses ni de denuncia de irregularidades en 2024;

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, el Consejo y la Comisión sobre un Registro de

transparencia obligatorio), a fin de garantizar que también pueda examinar posibles reclamaciones relativas a la secretaría de dicho 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; celebra el alto grado de transparencia alcanzado por el Defensor del Pueblo mediante la publicación en su sitio web de información sobre investigaciones, misiones (y gastos relacionados), reuniones y eventos en los que participa, así como la evaluación de las solicitudes de altos directivos o miembros del gabinete para ejercer una actividad profesional tras su etapa en el Defensor del Pueblo;

Inmuebles

34. Observa que el presupuesto definitivo (tras las transferencias) del Defensor del Pueblo para inmuebles y costes asociados aumentó aproximadamente un 13,60 %, pasando de 1 373 000 EUR en 2023 a 1 560 709 EUR en 2024; observa que los créditos para alquileres se incrementaron aproximadamente un 7 %, y pasaron de 866 100 EUR en 2023 a 926 620 EUR en 2024; observa un porcentaje de ejecución de los pagos en ambos años cercano al 100 %;

35. Observa en el cuestionario que no se han introducido cambios en las condiciones de las distintas oficinas del Defensor del Pueblo que se habían señalado anteriormente a la atención de la autoridad responsable de la aprobación de la gestión; observa con satisfacción que el edificio Havel de Estrasburgo es plenamente accesible para las personas con movilidad reducida u otras discapacidades; apoya al Defensor del Pueblo en sus esfuerzos por mejorar la accesibilidad de los locales alquilados en Bruselas;

Digitalización, ciberseguridad y protección de datos

36. Felicita al Defensor del Pueblo por haber finalizado en 2024 un proyecto clave relativo a la digitalización de sus archivos históricos, antes de transferirlos a los Archivos Históricos de la Unión en Florencia; observa con satisfacción que los archivos del Defensor del Pueblo ahora se conservan y son accesibles para las generaciones futuras;

37. Acoge con satisfacción el impacto positivo del uso de traducciones automáticas por parte del Defensor del Pueblo, que ha mejorado la accesibilidad de su sitio web, agilizado la asignación de asuntos y acelerado la tramitación de reclamaciones, lo que ha supuesto una reducción de los costes de traducción de más del 65 % (de 2022 a 2024) y de la carga administrativa; anima al Defensor del Pueblo a que continúe probando y evaluando las herramientas y los casos de uso de la IA, al tiempo que adopta un enfoque prudente en cuanto a

su desarrollo y despliegue; pide, en este contexto, al Defensor del Pueblo que tenga en cuenta las implicaciones presupuestarias a medio plazo relacionadas con el mantenimiento, la escalabilidad, las competencias del personal y la posible dependencia de las herramientas digitales y los proveedores de servicios, y que garantice que el despliegue siga siendo seguro y esté sujeto a una supervisión humana adecuada;

38. Toma nota con satisfacción del cuestionario en el que se indica que el Defensor del Pueblo ha establecido directrices internas sobre el uso de herramientas de IA generativa de terceros, que deberían aportar claridad y orientación sobre la integración segura y eficaz de las herramientas de IA en los flujos de trabajo del Defensor del Pueblo; espera con interés la ampliación prevista del uso de la IA más allá de la traducción, por ejemplo para la integración de la doctrina del Defensor del Pueblo en un gran modelo de lenguaje de la Comisión y para aprovechar la jurisprudencia histórica que se incorporará a futuras investigaciones; anima al Defensor del Pueblo a que siga probando y desplegando herramientas de IA cuando pueda demostrarse que mejoran la accesibilidad y la eficiencia; destaca, no obstante, la necesidad de una gobernanza clara, supervisión humana, transparencia con los usuarios y salvaguardias sólidas en materia de protección de datos, incluidas evaluaciones de riesgos documentadas y controles de calidad de los resultados automatizados, en particular cuando la IA pueda influir en la tramitación de casos, la asignación o las comunicaciones externas; pide al Defensor del Pueblo que garantice que toda la información jurídica generada por la IA sea verificada por agentes de investigación humanos y que dé prioridad a la interpretación facilitada por el ser humano frente a las soluciones basadas en la IA; pide, además, que se informe sobre las medidas técnicas adoptadas para eliminar el sesgo algorítmico y salvaguardar la objetividad de las conclusiones del Defensor del Pueblo;

39. Observa con satisfacción que, según el cuestionario, en 2024 un miembro del personal completó una formación intensiva de dos meses en ciencia de datos e IA con vistas a reforzar los conocimientos especializados del Defensor del Pueblo en este ámbito y que ahora dicho miembro representa al Defensor del Pueblo en la red de corresponsales de IA creada por el Supervisor Europeo de Protección de Datos (SEPD) tras la entrada en vigor del Reglamento

(UE) 2024/1689 (el «Reglamento de Inteligencia Artificial»)[6]; toma nota asimismo del compromiso del Defensor del Pueblo de desarrollar una formación sobre el uso seguro y ético de las herramientas de IA para todo su personal; observa, además, que el Defensor del Pueblo organizó mensualmente una formación obligatoria específica para mejorar la sensibilización y las competencias del personal sobre las mejores prácticas en materia de ciberseguridad a lo largo de 2024; observa con satisfacción que el Defensor del Pueblo exige a todo su personal que complete formaciones periódicas en materia de ciberseguridad; anima al Defensor del Pueblo a que siga desarrollando su estrategia de digitalización, garantizando que el despliegue de herramientas de IA siga cumpliendo plenamente los principios de uso ético, transparencia, protección de datos, supervisión humana y protección contra el sesgo algorítmico y el uso indebido;

40. Destaca la importancia de la contratación pública como herramienta para promover objetivos de actuación como la agenda medioambiental y social; pide al Defensor del Pueblo que refuerce en sus procedimientos de contratación pública la inclusión de criterios estratégicos sobre responsabilidad social y sostenibilidad medioambiental;

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; reconoce el éxito del enfoque tradicional del Defensor del Pueblo de aprovechar los sistemas y recursos integrados de estas dos instituciones, con el fin de optimizar la utilización del presupuesto y mejorar la coordinación, por ejemplo en el ámbito de la digitalización; observa que, en el caso de las operaciones principales, el Defensor del Pueblo mantiene el control directo sobre el desarrollo y el mantenimiento de las herramientas en el entorno seguro del Parlamento, garantizando la flexibilidad, la protección de datos y la mejora de la ciberseguridad; observa que el Defensor del Pueblo no sufrió ningún ciberataque en 2024;

42. Toma nota de que, según el cuestionario, en diciembre de 2024, a raíz de la reclamación de un interesado, el SEPD incoó un

---

6 Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial y por el que se modifican los Reglamentos (CE) n.º 300/2008, (UE) n.º 167/2013, (UE) n.º 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 y (UE) 2019/2144 y las Directivas 2014/90/UE, (UE) 2016/797 y (UE) 2020/1828 (Reglamento de Inteligencia Artificial) (DO L, 2024/1689, 12.7.2024, ELI: https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj).

procedimiento contra el Defensor del Pueblo con arreglo al artículo 57, apartado 1, letra e), del Reglamento (UE) 2018/1725[7]; toma nota de que, después de que el Defensor del Pueblo facilitara las aclaraciones solicitadas, el SEPD concluyó el expediente en 2025, tras haber concluido que el interesado había recibido suficiente información;

Medio ambiente y sostenibilidad

43. Toma nota de que, según el informe anual y el cuestionario, el Defensor del Pueblo siguió reduciendo su huella medioambiental mediante la digitalización de sus procesos, la eliminación de impresoras individuales, la no sustitución de las unidades centrales de procesamiento al llegar al final de su vida útil y el cambio casi total a publicaciones digitales; acoge con satisfacción los esfuerzos del Defensor del Pueblo por hacer que los eventos sean más sostenibles, entre otros aspectos mediante el uso de códigos QR y un servicio de *catering* con productos locales, y la aplicación de medidas de prevención del desperdicio de alimentos; observa con satisfacción que ambos edificios en los que el Defensor del Pueblo tiene oficinas funcionan con electricidad 100 % renovable suministrada en virtud de los contratos del Parlamento y que la instalación de paneles solares por parte del Parlamento en sus edificios de Estrasburgo, incluido el edificio Havel, comenzó a generar energía en 2024;

44. Señala que, dado que el Defensor del Pueblo alquila sus locales al Parlamento, se beneficia de la gestión medioambiental de este último en el marco del EMAS, que incluye medidas como el ajuste de la temperatura a 19 °C en invierno, la clasificación selectiva de residuos, la recogida de residuos biológicos introducida en 2024 y la sustitución de los artículos de cocina desechables por vajilla duradera; acoge con satisfacción la aplicación por parte del Defensor del Pueblo de los principios de la contratación pública ecológica, tanto mediante sus propios contratos como acuerdos de cooperación con otras instituciones de la Unión;

45. Acoge con satisfacción la promoción continua por parte del Defensor del Pueblo de la movilidad sostenible, mediante una contribución a tanto alzado para el uso de modos de transporte sostenibles que ha recibido el 67 % del personal de la institución que reunía los requisitos (hasta el grado AST8/AD8) en 2024, la organización de sesiones anuales de mantenimiento de bicicletas y la participación periódica de su personal en los retos interinstitucionales

---

[7] Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2018, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones, órganos y organismos de la Unión, y a la libre circulación de esos datos, y por el que se derogan el Reglamento (CE) n.º 45/2001 y la Decisión n.º 1247/2002/CE (DO L 295 de 21.11.2018, p. 39, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

relacionados con el uso de la bicicleta y los desplazamientos a pie; señala que el estacionamiento de automóviles sigue siendo limitado, mientras que la infraestructura para bicicletas continúa mejorando;

46. Toma nota con satisfacción de los esfuerzos realizados por el Defensor del Pueblo para reducir las emisiones relacionadas con los viajes, promoviendo sistemáticamente las videoconferencias y las soluciones digitales como alternativas a las misiones y fomentando los viajes en tren en lugar de los viajes en avión; anima al Defensor del Pueblo a seguir integrando las consideraciones de sostenibilidad en sus actividades de gestión de riesgos y sensibilización, en consonancia con su objetivo operativo para 2024 de promover la responsabilidad ecológica y social;

Cooperación interinstitucional

47. Acoge con satisfacción el ahorro financiero y administrativo logrado gracias a la cooperación interinstitucional, en particular la amplia gama de acuerdos de nivel de servicio celebrados por el Defensor del Pueblo con el Parlamento y la Comisión en diversos ámbitos y la participación en procedimientos de contratación pública interinstitucionales; acoge con satisfacción la formalización de la colaboración entre el Parlamento y el Defensor del Pueblo en octubre de 2024 en el ámbito de la ciberseguridad mediante un acuerdo interinstitucional revisado que proporciona un marco para que el Parlamento siga prestando un apoyo sólido en materia de ciberseguridad al Defensor del Pueblo; destaca que tal cooperación es esencial para evitar la duplicación de estructuras y garantizar un uso eficiente de los recursos de la Unión; anima al Defensor del Pueblo a que garantice que se imparta formación periódica y actualizada en materia de ciberseguridad a todo el personal, con el fin de mantener un alto nivel de sensibilización y resiliencia frente a la evolución de las ciberamenazas;

48. Felicita al Defensor del Pueblo por su buena colaboración con la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude y el Tribunal, que en 2024 adoptó la forma de reuniones e intercambios de puntos de vista entre el Defensor del Pueblo, los miembros del Tribunal y el director general de la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude; toma nota de que el Defensor del Pueblo también intervino en una conferencia del Tribunal sobre la transparencia de la recuperación de fondos de la Unión; señala además que, en 2024, el Defensor del Pueblo presentó las conclusiones de investigaciones clave a las comisiones pertinentes del Parlamento y continuó su buena cooperación con los defensores del pueblo nacionales y regionales mediante el procedimiento de consulta, por el que los miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo (ENO) pueden formular preguntas sobre el Derecho de la Unión que surjan durante sus investigaciones y el Defensor del Pueblo obtiene respuestas de expertos de las instituciones de la Unión; señala, en este contexto, que el Defensor

del Pueblo organizó en 2024 un seminario web de la ENO sobre diversos temas, entre ellos la aplicación de la Directiva de la Unión sobre la protección de denunciantes y cuestiones relacionadas con la libre circulación;

49. Toma nota de que, según el cuestionario, el Defensor del Pueblo y el SEPD cooperan principalmente sobre una base *ad hoc* e informal con el fin de lograr una colaboración rápida y eficiente cuando sea necesaria; observa con satisfacción, además, que el Defensor del Pueblo y el SEPD cuentan con un memorando de entendimiento para regular sus respectivas competencias en la tramitación de reclamaciones y evitar la duplicación de procedimientos;

50. Acoge con satisfacción el hecho de que el Defensor del Pueblo prosiguiera en 2024 su estrecha cooperación con las comisiones competentes del Parlamento (Comisión de Peticiones, Comisión de Libertades Civiles, Justicia y Asuntos de Interior, Subcomisión de Derechos Humanos) en investigaciones importantes, ya sea presentando el trabajo directamente en las reuniones en comisión o enviando información a los presidentes de dichas comisiones; 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. Del cuestionario se desprende que el presupuesto total para actividades de comunicación y promoción (publicaciones, organización de actos, comunicación digital, etc.) disminuyó un 38 %, y pasó de 155 200 EUR en 2023 a 96 515 EUR en 2024; subraya que, si bien las asignaciones presupuestarias deben ser estratégicas y estar orientadas a la consecución de resultados, el Defensor del Pueblo debe seguir centrándose en informar a los ciudadanos sobre su mandato y mantener una capacidad de comunicación suficiente, en particular a fin de que los ciudadanos se dirijan al Defensor del Pueblo para que atienda sus inquietudes a escala de la Unión; invita al Defensor del Pueblo a considerar la reasignación de ahorros para garantizar que mantenga la visibilidad y el alcance necesarios;

52. Reconoce los esfuerzos realizados por el Defensor del Pueblo para proporcionar información transparente y publicar datos (incluidas estadísticas sobre su volumen de trabajo) en un formato informativo y fácil de usar en su sitio web; 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;

53. Toma nota de que, según el cuestionario y el informe anual, en 2024

el Defensor del Pueblo amplió sus esfuerzos de divulgación mediante la puesta en marcha de cuentas en Threads y Bluesky, diversificando así su presencia en las redes sociales; observa que el Defensor del Pueblo siguió poniendo de relieve áreas temáticas clave mediante campañas específicas en las redes sociales e historias web, centrando la comunicación en las normas éticas dentro de las instituciones de la Unión en 2024; acoge con satisfacción el objetivo estratégico clave de la defensora del pueblo recién elegida, recogido en el informe de seguimiento, de empoderar a los ciudadanos, lo que implicará actividades de comunicación específicas para garantizar que los ciudadanos que necesitan al Defensor del Pueblo conozcan sus derechos y utilicen sus servicios;

54. Se congratula de la existencia del boletín periódico del Defensor del Pueblo «EO Express», que mantiene informados a los suscriptores mediante la promoción en todas las plataformas; destaca que el Defensor del Pueblo participó en una amplia gama de eventos organizados por la Unión y organismos internacionales y concedió numerosas entrevistas a los medios de comunicación para aclarar su mandato, explicar qué tipos de reclamaciones puede tramitar e informar a los ciudadanos sobre cuándo pueden solicitar su ayuda;

55. Observa con satisfacción que, según el cuestionario, el sitio web del Defensor del Pueblo está diseñado para ajustarse a las normas y directrices de accesibilidad de la Unión y ofrece a los usuarios un entorno en línea inclusivo y sin barreras equipado con diversas características de accesibilidad; observa que una auditoría sobre la accesibilidad y la facilidad de uso del sitio web del Defensor del Pueblo realizada en 2025 arrojó un cumplimiento medio de casi el 90 %; anima al Defensor del Pueblo a que siga realizando auditorías periódicas sobre este asunto;

56. Acoge con satisfacción el nivel constante de atención de los medios de comunicación, con aproximadamente 5 000 artículos que hacen referencia a la labor del Defensor del Pueblo en 2024; señala que el Defensor del Pueblo evalúa principalmente la participación pública mediante el crecimiento de las redes sociales y el tráfico del sitio web, y que el número de seguidores aumentó de manera constante durante el año; observa que las cuentas de Instagram, LinkedIn y X del Defensor del Pueblo ganaron un total de 9 186 seguidores, superando sus objetivos para las actividades en las redes sociales en 2024, así como en lo que respecta al número de visitantes únicos a su sitio web; destaca la importancia de seguir otorgando prioridad a la comunicación externa con el fin de reforzar la sensibilización pública respecto al mandato del Defensor del Pueblo y los servicios que presta a los ciudadanos de la Unión.