RESOLUCIÓN (UE) 2021/1557 DEL PARLAMENTO EUROPEO

de 29 de abril de 2021

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 2019, sección VIII – Defensor del Pueblo Europeo

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 2019, sección VIII – Defensor del Pueblo Europeo,

— Vistos el artículo 100 y el anexo V de su Reglamento interno,

— Visto el informe de la Comisión de Control Presupuestario (A9-0065/2021),

A. Considerando que, en el contexto del procedimiento de aprobación de la gestión, la autoridad de aprobación de la gestión desea hacer hincapié en la importancia particular que reviste reforzar aún más la legitimidad democrática de las instituciones de la Unión mediante la mejora de la transparencia y la rendición de cuentas, la aplicación del concepto de presupuestación basada en el rendimiento (PBR) y la buena gobernanza de los recursos humanos,

1. Toma nota con satisfacción de que el Tribunal de Cuentas (en lo sucesivo, el «Tribunal») no detectó insuficiencias significativas respecto de las cuestiones auditadas relativas a los recursos humanos y la contratación pública del Defensor del Pueblo Europeo (en lo sucesivo, el «Defensor del Pueblo»);

2. Destaca que, basándose en su trabajo de auditoría, el Tribunal llegó a la conclusión de que los pagos del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019 correspondientes a los gastos administrativos del Defensor del Pueblo estaban, en su conjunto, exentos de errores materiales;

3. Lamenta, como observación general, que el capítulo 9 «Administración» del Informe Anual del Tribunal tenga un alcance y unas conclusiones bastante limitados, aun cuando la rúbrica 5 «Administración» del marco financiero plurianual se considere de bajo riesgo; solicita que el trabajo de auditoría en relación con el capítulo «Administración» se centre en mayor medida en elementos de importancia elevada o incluso fundamentales para el Defensor del Pueblo;

4. Observa que 2019 fue un año de transición para el Defensor del Pueblo, dado que coincidió con el final de su primer mandato y su reelección para la legislatura 2019-2024; apoya plenamente los objetivos definidos por el Defensor del Pueblo para su estrategia «Hacia 2024», que abarca su segundo mandato;

Gestión presupuestaria y financiera

5. Toma nota de que el presupuesto del Defensor del Pueblo tiene un carácter eminentemente administrativo, y que se utiliza en su mayor parte para gastos relacionados con el personal, edificios, mobiliario, material y diversos gastos de funcionamiento; toma nota de que ascendió en 2019 a 11 496 261 EUR (frente a 10 837 545 EUR en 2018 y 10 905 441 EUR en 2017);

6. Toma nota de que la tasa de ejecución en lo que atañe a los compromisos (incluidos los créditos prorrogados de 2019 a 2020) es del 92,3 % (frente al 95,3 % de 2018 y el 93,91 % de 2017) y que, del total de los créditos, un 89,5 % se abonó en 2019 (frente al 91,3 % de 2018 y el 86,2 % de 2017);

7. Acoge favorablemente las mejoras en las prórrogas, como la obtenida en cuanto al importe de los créditos prorrogados de 2019 a 2020, que asciende a 323 410 EUR, lo que representa el 2,8 % del presupuesto de 2019 (frente a los 433 866 EUR prorrogados de 2018 a 2019, que equivalen al 4 % del presupuesto de 2018); observa asimismo que el 90,36 % de los créditos prorrogados de 2018 a 2019 se utilizó (frente al 82,64 % en 2017);

8. Reconoce la sólida gestión financiera del Defensor del Pueblo; por ejemplo, siempre que el infragasto de ciertas líneas presupuestarias parece ser sistémico, el Defensor del Pueblo reduce los créditos asociados en los ejercicios posteriores, como en el caso de la línea presupuestaria para publicaciones, que se redujo de manera proactiva y progresiva de 219 000 EUR en 2017 a 123 000 EUR en el proyecto de presupuesto de 2021;

9. Recuerda que, de conformidad con el artículo 228, apartado 1, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE), el Defensor del Pueblo Europeo «estará facultado para recibir las reclamaciones […] relativas a casos de mala administración en la acción de las instituciones, órganos u organismos de la Unión», con exclusión del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales; reconoce que el Defensor del Pueblo puede llevar a cabo investigaciones «bien por iniciativa propia, bien como consecuencia de una reclamación» (artículo 3, apartado 1, del Estatuto del Defensor del Pueblo Europeo) o «a través de un miembro del Parlamento Europeo» (artículo 228, apartado 1, del TFUE); celebra que el Defensor del Pueblo ejerza sus funciones de conformidad con los Tratados y su mandato;

Servicio de cooperación interinstitucional

10. Es consciente del permanente crecimiento de la carga de trabajo, y apoya la estrategia de adoptar soluciones institucionales siempre que resulte posible, por ejemplo, en la colaboración en asuntos administrativos con la Comisión y la Oficina Pagadora (PMO), con vistas a la reasignación de personal a la gestión de reclamaciones; observa que el número de miembros de la plantilla a 31 de diciembre de 2019 era inferior al de la misma fecha del año anterior, con 74 puestos frente a los 78 de 31 de diciembre de 2018; toma nota de que este descenso obedece a la existencia de puestos vacantes no cubiertos en esa fecha, y a una reducción del número de agentes contractuales;

11. Reitera su apoyo a la petición del Defensor del Pueblo de aumentar el número de miembros del personal para hacer frente al incremento de la carga de trabajo;

12. Acoge favorablemente contratos de servicio como los relativos a la implementación de una herramienta corporativa (módulo de expedientes personales SYSPER) para la gestión de los expedientes personales de los miembros del personal y la delegación de la gestión de los derechos del personal a la PMO, lo que permitió obtener mejoras de la eficiencia administrativa, en particular, para las instituciones de menor dimensión; toma nota de que el sector de las tecnologías de la información (TI) colabora estrechamente con el Parlamento y la Comisión en la integración y el mantenimiento de todas las herramientas institucionales de la Unión y en el uso de contratos marco interinstitucionales en materia de TI;

13. Anima al Defensor del Pueblo Europeo a mantener y ampliar los contactos con distintos órganos a escala nacional y de la Unión con el fin de intercambiar información y buenas prácticas y adoptar enfoques comunes (como en relación con las directrices elaboradas a través del Comité interinstitucional de comunicación en línea), siempre que resulte posible, respecto a asuntos generales en materia administrativa, financiera, de gestión del personal y de TI, así como en los ámbitos de la ética, la transparencia y la integridad pública; acoge favorablemente el intenso intercambio realizado con las oficinas nacionales del Defensor del Pueblo, así como la organización de reuniones entre tales oficinas con el fin de determinar asuntos objeto de posibles investigaciones paralelas;

14. Reitera su llamamiento al Defensor del Pueblo Europeo a favor de una cooperación más estrecha con la Comisión de Control Presupuestario del Parlamento, notificando a este órgano en un formato conciso y oportuno las deficiencias relevantes observadas, como los casos de mala administración y las respuestas negativas de las instituciones a las recomendaciones formuladas por el Defensor del Pueblo; aprecia en cualquier caso que el Defensor del Pueblo Europeo incluya en su informe anual «Putting it Right» (¿Hay que rectificar?) un recuento detallado respecto al modo en que las distintas instituciones cumplen sus recomendaciones, y la confirmación del Defensor de que compartirá sus recomendaciones en determinados casos individuales con la comisión competente;

Recursos Humanos

15. Reitera la necesidad de alcanzar un equilibrio de género en todas las escalas jerárquicas; reconoce, a este respecto, que el Defensor del Pueblo Europeo adopta un enfoque proactivo respecto al mantenimiento de un equilibrio en las contrataciones de hombres y mujeres y que cuenta con un personal altamente cualificado y con equilibrio de género en los puestos de dirección;

16. Es consciente de la dificultad que plantea para una pequeña institución la consecución de un equilibrio geográfico, pero toma nota, no obstante, de que en 2019 el personal del Defensor del Pueblo representaba a veinte de las veintisiete nacionalidades de los Estados miembros; observa que el número de miembros de la dirección era de siete, con cinco nacionalidades diferentes (alemana, irlandesa, italiana, polaca y sueca), frente a las seis nacionalidades entre los miembros de la dirección en 2018; reconoce los planes de reorganización en 2020 encaminados a elevar la eficiencia del Defensor del Pueblo Europeo, con el resultado de una reducción del número de miembros de la dirección, teniendo en cuenta, al mismo tiempo, el equilibrio geográfico en la medida de lo posible;

17. Toma nota de que el Defensor del Pueblo Europeo actualizó su política de diversidad, que aborda la discapacidad y el equilibrio de género; reconoce que las directrices para la ejecución de la política de lucha contra el acoso se culminaron en 2019; observa que otras políticas y decisiones en materia de recursos humanos también se finalizaron en 2019, como las relativas al «retorno a las aulas», al reembolso de gastos de mudanza, al trabajo a tiempo parcial, al retorno al trabajo tras una baja por enfermedad de larga duración, al tiempo que continúa la formulación de otras políticas, como las que atañen a las actividades externas;

18. Pide al Defensor del Pueblo que aborde las cuestiones relativas al personal y estudie formas de mejorar los procesos de contratación, de modo que los puestos vacantes no queden sin cubrir durante un período de tiempo excesivo, lo que tiene un impacto negativo directo en la distribución de la carga de trabajo y podría, junto con la disminución del número de agentes contractuales, comprometer la eficiencia de la institución;

19. Toma nota de la organización flexible del trabajo ofrecida al personal (horario flexible, teletrabajo y trabajo a tiempo parcial), así como de la formación sobre la cohesión de los equipos; anima al Defensor del Pueblo a seguir mejorando el bienestar del personal y a llevar a cabo encuestas de satisfacción para revelar posibles propuestas de mejora, así como a completar la organización flexible del trabajo con una protección del derecho de los miembros de su personal a la desconexión;

20. Pide al Defensor del Pueblo que informe sobre los logros concretos de la política de diversidad actualizada y los resultados de las medidas adoptadas para reforzar la diversidad y hacer del Defensor del Pueblo un lugar de trabajo más inclusivo para las personas con discapacidad;

Conflicto de intereses, acoso, denuncia de irregularidades

21. Recuerda la iniciativa estratégica SI/2/2018/AMF del Defensor del Pueblo Europeo sobre la dignidad en el trabajo en las instituciones y agencias de la Unión desde 2018, como ejemplo de buenas prácticas en la prevención del acoso; toma nota de que concienciar al personal respecto a los asuntos relacionados con el acoso se ha convertido en una prioridad para el Defensor del Pueblo Europeo, y a tal efecto se ofrecen actividades de formación obligatorias a toda la plantilla sobre «dignidad y respeto en el trabajo»; toma nota de la formación organizada para los corresponsales de ética y los miembros de la comisión de conciliación con el fin de prepararlos para el desempeño de sus funciones en el contexto de la política contra el acoso del Defensor del Pueblo Europeo; valora que las sesiones informativas sobre ética en las que se tratan asuntos como la conducta y el comportamiento éticos, el acoso, la denuncia de irregularidades, los conflictos de intereses y las actividades externas se han convertido en parte integrante de la formación inicial del Defensor del Pueblo Europeo dirigida tanto a los nuevos miembros de la plantilla como al personal en prácticas;

22. Felicita al Defensor del Pueblo Europeo por su sitio web de fácil utilización para sus usuarios, que contiene un capítulo sobre ética, además de toda la información relativa sus actividades esenciales; valora la lista pormenorizada de misiones emprendidas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2019, publicada en el sitio web por motivos de transparencia, y en la que se detallan lugares de destino, finalidades y costes asociados, una información que también se encuentra disponible en su informe anual de actividades;

23. Señala que es necesario un planteamiento complejo que haga que las páginas de inicio de las instituciones europeas sean accesibles a las personas con todo tipo de discapacidades, incluida su disponibilidad en las lenguas de signos nacionales; sugiere que las organizaciones relacionadas con la discapacidad participen en este proceso;

24. Valora positivamente la labor del Defensor del Pueblo en materia de conflictos de intereses, en particular su cooperación con la Alta Autoridad para la Transparencia en la Vida Pública (HATVP) en Francia y su participación en actos en el Parlamento y el Banco Central Europeo sobre este importante tema;

Gestión interna, rendimiento, control interno

25. Reconoce el conjunto de indicadores clave de rendimiento (ICR) claramente formulados del Defensor del Pueblo Europeo; acoge con satisfacción las mejoras de eficiencia declaradas en los procesos de tramitación de asuntos, que superaron en todos los casos los resultados del ejercicio anterior, como las «decisiones sobre admisibilidad» adoptadas en el plazo de un mes en el 91 % de los casos (frente al 90 % en 2018), las «investigaciones cerradas en el plazo de 6 meses» en el 63 % de los casos (frente al 57 % en 2018), y las «investigaciones cerradas en el plazo de 18 meses» en el 90 % de los casos (frente al 88 % en 2018);

26. Solicita al Defensor del Pueblo Europeo que examine la manera de medir el impacto más amplio de sus investigaciones y recomendaciones asociadas en las instituciones de la Unión; es muy consciente de que el cumplimiento de las propuestas se registra en una fecha determinada, y de que este registro no recoge los cambios que se producen de manera más paulatina y que son a menudo el resultado de investigaciones más amplias; toma nota de la tasa de cumplimiento global del 77 % (frente al 81 % en 2018); solicita finalmente que los datos pertinentes se presenten como un ICR específico;

27. Acoge con satisfacción el hecho de que las instituciones reaccionaran positivamente a 90 de las 117 propuestas de mejora formuladas por el Defensor del Pueblo Europeo; observa que se elaboraron propuestas en 69 casos, y que 52 de tales casos dieron lugar a que las instituciones adoptaran medidas para mejorar su modo de trabajo; acoge favorablemente el hecho de que once instituciones obtuvieran una tasa de cumplimiento de las propuestas de mejora del 100 %, mientras que la Comisión, que concentra el mayor número de casos, registró una tasa de cumplimiento del 70,9 %;

28. Observa que, en 2019, el número de reclamaciones registrado fue de 2 171 (frente a 2 160 en 2018), que la cifra de nuevos casos tramitados fue de 2 201 (frente a 2 180 en 2018) y que el número de casos en el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo fue de 871 (frente a 880 en 2018); toma nota de que el Defensor del Pueblo Europeo abrió 456 nuevas investigaciones basadas en reclamaciones (frente a 482 en 2018) y cerró una cifra sin precedentes de 552 investigaciones basadas en reclamaciones (frente a 534 en 2018), y que, como resultado del elevado número de casos resueltos, solo 117 investigaciones se trasladaron a 2020 (frente a las 222 trasladadas a 2019);

29. Observa que las categorías de reclamaciones que registraron el mayor aumento son las siguientes: respeto de los derechos fundamentales, uso adecuado de la discrecionalidad (incluidos los procedimientos de infracción), cultura de servicio, transparencia y respeto de los derechos procesales; anima al Defensor del Pueblo a que siga informando al Parlamento sobre las recomendaciones formuladas a las instituciones de la Unión a este respecto;

30. Refiere que los que siguen son los resultados de las investigaciones cerradas por el Defensor del Pueblo Europeo en 2019: no se constató mala administración en el 56 % de los casos; resolución por la institución, y consecución plena o parcial de soluciones en el 33 % de los casos; no se justificaba la realización de ulteriores investigaciones en el 5 % de los casos; se constató mala administración y se convino total o parcialmente con la recomendación en el 5 % de los casos; y «otros» en el 0,9 % de los casos;

31. Toma nota de que en el informe anual del auditor interno de 2018 se concluyó que, con sujeción al cierre de la acción restante en materia de gestión de la continuidad de las actividades, los sistemas de gestión del riesgo, control y gobernanza del Defensor del Pueblo Europeo son eficaces y eficientes y permiten afirmar con una garantía razonable que alcanzará sus objetivos en materia de control de manera coherente; observa que el Defensor del Pueblo ha desarrollado sinergias con la Comisión con el fin de utilizar herramientas o servicios institucionales para la gestión del personal, la gestión financiera y la contabilidad, la contratación pública, la gestión de misiones y la contratación de personal; pide al Defensor del Pueblo Europeo que le informe de toda actividad de seguimiento en relación con las acciones prorrogadas respecto a la gestión de la continuidad de las actividades;

32. Toma nota de que la respuesta del Defensor del Pueblo Europeo en su informe sobre el seguimiento de la aprobación de la gestión para el ejercicio financiero de 2018 se refirió al proceso de revisión del Estatuto del Defensor del Pueblo Europeo; señala que una vez que se haya adoptado un nuevo reglamento que rija el desempeño de las tareas del Defensor del Pueblo Europeo, este revisará sus disposiciones de aplicación en consecuencia y consignará las novedades que se produzcan a este respecto en los futuros informes anuales de actividad;

Transparencia

33. Destaca la investigación basada en una reclamación en la que el Defensor del Pueblo pidió a la Secretaría General del Consejo que llevara un registro completo de todas las reuniones celebradas entre los grupos de presión y el presidente del Consejo Europeo o los miembros de su gabinete; está de acuerdo con la declaración del Defensor del Pueblo Europeo en el sentido de que los miembros del Gabinete del Presidente solo deberían reunirse con los representantes de intereses que figuren inscritos en el registro de transparencia, o asistir a los eventos organizados por estos;

34. Aprovecha la oportunidad para felicitar al Defensor del Pueblo Europeo por la apertura de una investigación (OI/2/2017) sobre la transparencia de la labor legislativa del Consejo en 2017 con el fin de que los ciudadanos puedan seguir con mayor facilidad el proceso legislativo de la Unión; acoge favorablemente que el Defensor del Pueblo Europeo se haya hecho eco recientemente de manera positiva de las nuevas medidas sobre transparencia adoptadas por el Consejo, que consisten, por ejemplo, en la publicación proactiva de informes de situación de las negociaciones sobre proyectos de ley, un avance que está en consonancia con las propuestas formuladas por el Defensor del Pueblo como resultado de sus investigaciones; recuerda, no obstante, la opinión del Defensor del Pueblo de que el Consejo debe intensificar aún más sus esfuerzos de transparencia mediante, entre otras acciones, la publicación de las posiciones de los Estados miembros y de documentos legislativos del Consejo, incluidas las actas de las reuniones del Grupo de Trabajo, el diálogo tripartito y otros documentos de trabajo intermedios; valora positivamente las propuestas del Defensor del Pueblo al objeto de garantizar un enfoque más sistemático y eficaz a la hora de tratar con antiguos miembros del personal que pasen al sector privado o con personas que pasen del sector privado a la Comisión;

35. Reconoce otro buen ejemplo como el informe sobre el procedimiento acelerado para los casos de acceso público y su ejecución; acoge favorablemente la evaluación llevada a cabo en la que se indicó que el procedimiento acelerado había dado lugar a que se redujera a una tercera parte el plazo empleado en tratar el acceso a los casos de documentos;

36. Valora la culminación de su manual de fácil utilización para los encargados de los casos, en el que se combinan todos los procedimientos para la gestión de los casos de un modo dinámico y conciso, pero exhaustivo;

37. Acoge con satisfacción que el Defensor del Pueblo publique automáticamente sus investigaciones en su sitio web, a menos que el autor de una reclamación haya solicitado específicamente su confidencialidad o que un asunto contenga datos personales;

Digitalización, ciberseguridad, protección de datos

38. Solicita al Defensor del Pueblo Europeo, en el contexto de su política de digitalización, que avance en el desarrollo de la interacción entre el sitio web y el sistema de gestión de casos, garantizando al efecto la importación automática de la información del sitio web al sistema de gestión de reclamaciones, y habilitando al demandante para que pueda añadir correspondencia ulterior a una reclamación presentada en línea, y pide que la cuenta en línea se utilice cuando se interactúe con el demandante a lo largo del proceso;

39. Acoge con satisfacción que el Defensor del Pueblo Europeo convenga en la importancia de la protección de datos, y se comprometa a seguir promoviendo la concienciación de los usuarios respecto a la relevancia de la protección de los datos en línea; felicita al Defensor del Pueblo por su Plan de Acción para el Reglamento de Protección de Datos de la Unión Europea, elaborado en 2018, destinado a permitir que las instituciones se adapten a la nueva legislación, así como por los progresos realizados en la aplicación de las veinticuatro acciones detectadas en el Plan a lo largo de 2019; valora la creación del Registro donde se consignan las operaciones de tratamiento del Defensor del Pueblo Europeo y la cooperación con el Parlamento Europeo;

40. Celebra que el Defensor del Pueblo utilice software libre y de código abierto para la comunicación externa e interna; aprecia que el Defensor del Pueblo reconozca el valor añadido del software de código abierto de cara a aumentar la transparencia;

41. Anima al Defensor del Pueblo a que siga la recomendación del Supervisor Europeo de Protección de Datos de renegociar el acuerdo de licencias interinstitucional y el contrato de ejecución, firmados entre las instituciones de la Unión y Microsoft en 2018, con el objetivo de lograr la soberanía digital, evitar la dependencia de un solo proveedor y la falta de control, y garantizar la protección de los datos personales;

Comunicación

42. Acoge favorablemente el hecho de que el Defensor del Pueblo Europeo superara con creces los objetivos fijados en materia de redes sociales en 2019; toma nota de que el Defensor del Pueblo alcanzara 36 717 menciones en Twitter (el objetivo era 20 000), y que la cifra de seguidores en dicha plataforma pasara de 22 600 a finales de 2018, a 26 300 en diciembre de 2019, lo que representa un incremento del 16 %; toma nota asimismo de que el canal de más rápido crecimiento fue Instagram, en el que la audiencia se elevó en un 47 % durante el ejercicio, y que en LinkedIn, el número de seguidores aumentó en un 21 %;

43. Felicita al Defensor del Pueblo Europeo por que la nueva intranet (SISTEO) se pusiera en línea en diciembre de 2019, para lo que se había emprendido en 2018 un «proyecto de revisión» encaminado a facilitar la circulación de información, así como el acceso a las herramientas y los procesos internos y a las aplicaciones y plataformas interinstitucionales; acoge favorablemente el hecho de que el proyecto de la extranet de la Red Europea de Defensores del Pueblo (REDP) se culminara en diciembre de 2019;

44. Subraya la importancia de una colaboración que funcione adecuadamente en el seno de la REDP, ya que la legislación y las políticas de la Unión revisten cada vez más importancia para la vida diaria de los ciudadanos de los Estados miembros;

45. Destaca la segunda edición del premio a la buena administración, puesto en marcha por el Defensor del Pueblo, en la que se examinaron 54 proyectos inspiradores provenientes de las principales instituciones de la Unión, así como numerosas agencias y otros órganos, lo que pone de relieve el elevado nivel de interés que suscita este galardón; toma nota de que el premio general a la buena administración se adjudicó a los equipos de la Comisión que trabajaron en la iniciativa de la Unión de reducir la contaminación por plásticos y promover la sensibilización respecto a este problema;

Dimensión medioambiental

46. Acoge con satisfacción el compromiso del Defensor del Pueblo Europeo con la reducción de su huella ambiental mediante acciones concretas como el uso generalizado de servicios de videoconferencia en las reuniones internas e interinstitucionales, que ha hecho posible reducir el número de misiones; toma nota de la política de teletrabajo, utilizada por muchos miembros del personal (y por la totalidad de ellos durante la crisis de la COVID-19), que limita el transporte individual; anima al Defensor del Pueblo a que siga emprendiendo acciones destinadas a reducir la huella de carbono y a que preste especial atención a la combinación energética utilizada por la institución, haciendo hincapié en la promoción de fuentes limpias y renovables;

47. Acoge con satisfacción las iniciativas adoptadas por la Oficina del Defensor del Pueblo con miras a fomentar el uso del transporte público proporcionando apoyo financiero para las suscripciones anuales y limitando las plazas de aparcamiento disponibles.