RESOLUCIÓN (UE) 2022/1708 DEL PARLAMENTO EUROPEO

de 4 de mayo de 2022

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 2020, 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 2020, 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 (A9-0068/2022),

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, «Tribunal») no ha detectado insuficiencias significativas respecto de las cuestiones examinadas relativas a los recursos humanos y la contratación pública del Defensor del Pueblo Europeo (en lo sucesivo, «Defensor del Pueblo»);

2. Destaca que, basándose en su trabajo de auditoría, el Tribunal llegó a la conclusión de que los pagos correspondientes a los gastos administrativos de las instituciones, incluido el Defensor del Pueblo, estaban, en su conjunto, exentos de errores materiales en el ejercicio de 2020;

3. Celebra que el Tribunal no haya detectado ningún problema específico sobre la regularidad de las operaciones ni haya detectado ningún problema significativo tras el examen del sistema de supervisión y control del Defensor del Pueblo;

4. Es consciente de que el capítulo 9, «Administración», del Informe Anual del Tribunal se centra en el gasto en recursos humanos, edificios, material, energía, comunicación y tecnología de la información, y de que el Tribunal indica que este gasto es de bajo riesgo;

Gestión presupuestaria y financiera

5. Observa que el presupuesto del Defensor del Pueblo tiene un carácter eminentemente administrativo y que se utiliza en su mayor parte para gastos relacionados con recursos humanos, edificios, mobiliario, material y diversos gastos de funcionamiento; destaca que ascendió a 12 348 231 EUR en 2020 (frente a 11 496 261 EUR en 2019 y 10 837 545 EUR en 2018);

6. Destaca que la tasa de ejecución en lo que atañe a los compromisos (incluidos los créditos prorrogados de 2020 a 2021) fue del 94,91 % en 2020 (frente al 92,33 % en 2019) y que, del total de los créditos, un 93,16 % se abonó en 2020 (frente al 89,5 % en 2019 y el 91,3 % en 2018); celebra el aumento de la ejecución del presupuesto anual del Defensor del Pueblo a pesar de las dificultades a las que se enfrentó en 2020 debido a la pandemia de COVID-19;

7. Observa que el Defensor del Pueblo reasignó aproximadamente 44 500 EUR (el 0,4 % de su presupuesto) mediante una transferencia interna de créditos en la que no participó la autoridad presupuestaria y 1,37 millones EUR (el 11,1 % de su presupuesto) mediante dos transferencias externas de créditos en las que participó la autoridad presupuestaria; observa, además, que estas reasignaciones fueron posibles gracias a los ahorros resultantes de una disminución del gasto como consecuencia de la pandemia de COVID-19 y a las reformas realizadas en el organigrama del Defensor del Pueblo;

8. Observa unos pagos totales de 11 503 768,06 EUR, correspondientes al 93,16 % del presupuesto de 2020 (frente al 89,51 % en 2019); observa con satisfacción que, en 2020, de un total de 537 pagos realizados, el 99,4 % se efectuaron a tiempo, con un plazo medio de pago de 11,9 días, lo que se sitúa significativamente por debajo del máximo de 30 días permitido;

9. Toma nota de la reducción de los créditos prorrogados de 2020 a 2021, que ascendieron a 215 895,65 EUR, lo que representa el 1,7 % del presupuesto de 2020, en comparación con los créditos prorrogados de 2019 a 2020 (que ascendieron a 323 410 EUR, lo que representa el 2,8 % del presupuesto de 2019); observa, además, que se utilizó el 74,31 % de los créditos prorrogados de 2019 a 2020 (frente al 90,36 % en 2018);

10. Reconoce que, en 2020, la pandemia de COVID-19 afectó al presupuesto del Defensor del Pueblo al reducir los gastos previstos relacionados con conferencias (-109 % en comparación con 2019), misiones (-89 % en comparación con 2019) y formación del personal (-59 % en comparación con 2019); es consciente de que la disminución del gasto proporcionó recursos que se reasignaron para financiar parte de los costes asociados a la reubicación de la oficina de Bruselas (pendiente de finalización en 2021); celebra la demostración de un uso eficiente y optimizado de los recursos del Defensor del Pueblo;

11. Observa que el Defensor del Pueblo organizó tres licitaciones en 2020, dos contratos de muy bajo valor (hasta 15 000 EUR) y un contrato de bajo valor (hasta 60 000 EUR), que contaron con un solo candidato debido a la naturaleza específica de la formación ofrecida por el licitador;

Gestión interna, rendimiento, control interno

12. Celebra la adopción en diciembre de 2020 de la estrategia «Hacia 2024», en la que se describe el enfoque que adoptará el Defensor del Pueblo durante el mandato 2020-2024 para ayudar a crear, en la mayor medida posible, una administración de la Unión más responsable, transparente, ética y eficiente con el fin de hacer frente a problemas como el escepticismo en la Unión, los desafíos políticos y el plan de recuperación frente a la COVID-19; considera esencial este enfoque para garantizar una eficacia continua y aumentar la confianza del público en la institución;

13. Observa que en 2020, con el fin de apoyar la estrategia «Hacia 2024», el Defensor del Pueblo revisó su organigrama, un proceso que se completó en junio de 2021 con la contratación del director de Administración; pide al Defensor del Pueblo que supervise e informe sobre los resultados de los cambios en su estructura organizativa a largo plazo; observa con satisfacción los resultados positivos de la nueva estructura organizativa, que se fundamenta en gran medida en un sistema basado en la confianza en el personal y que incluye elementos como la mejora del impacto y la eficacia del proceso de investigación mediante la eliminación de una jerarquía excesiva; una facilitación de la comunicación interna, la coordinación y el trabajo colaborativo entre los equipos; una capacitación del personal para que adquiera experiencia gerencial en liderazgo de equipos; y la garantía de disponer de una plantilla versátil y flexible; cree que la creación de equipos de revisión *inter pares* facilitará la coherencia y un enfoque uniforme, y se traducirá en una mejora de la calidad del trabajo en los casos;

14. Es consciente de que el nuevo contexto tiene como objetivo distribuir de manera más eficiente la carga de trabajo mediante la asignación de asistentes a la tramitación de las reclamaciones ajenas al mandato del Defensor del Pueblo, por ejemplo, aconsejando a los demandantes que contacten con la autoridad más indicada para tramitarlas; se congratula de que esta decisión de actuación permitiera que los asistentes tramitaran el 22 % de todas las reclamaciones ajenas al mandato del Defensor del Pueblo, lo que permitió que los gestores quedaran más libres para centrarse en las investigaciones; pide al Defensor del Pueblo que facilite a la autoridad de aprobación de la gestión una lista de dichas reclamaciones;

15. Observa que el Defensor del Pueblo elaboró también un nuevo conjunto de indicadores clave del rendimiento (KPI, por sus siglas en inglés), junto con las acciones organizadas en torno a seis temas en el plan de gestión anual de 2020, en los que el Defensor del Pueblo se centrará en 2021, como ayuda para evaluar la implementación de los objetivos de la estrategia «Hacia 2024»; señala que los KPI se incluyeron por primera vez en el plan de gestión anual para 2021 y los resultados se incluirán en el informe anual de actividades de 2021; celebra el logro de resultados de rendimiento relevantes, incluso durante la pandemia, en concreto en lo que atañe a los KPI que superaron los objetivos internos;

16. Reconoce que, si bien la pandemia de COVID-19 afectó al número de reclamaciones presentadas al Defensor del Pueblo, no lo hizo en gran medida, ya que solo se produjo un ligero descenso tanto en el número total de reclamaciones presentadas (2 107 en 2020, frente a 2 171 en 2019 y 2 180 en 2018) como en el número total de reclamaciones tramitadas (2 148 en 2020 frente a 2 201 en 2019);

17. Felicita al Defensor del Pueblo por haber mejorado el nivel de eficiencia en la tramitación de reclamaciones e investigaciones, con la adopción de una decisión de admisibilidad en un mes en el 98 % de los casos (frente al 91 % en 2019), el archivo de las investigaciones en un plazo de 6 meses en el 76 % de los casos (frente al 63 % en 2019) o en un plazo de 18 meses en el 97 % de los casos (frente al 90 % en 2019);

18. Toma nota de la tendencia positiva en cuanto a la tasa de eficiencia en la tramitación de reclamaciones, con un plazo medio de 36 días en 2020 (frente a los 64 de 2019 y los 78 de 2018), mientras que el plazo medio para concluir una investigación fue de 133 días en 2020 (frente a los 208 de 2019 y los 254 de 2018); observa que la proporción de casos archivados (392) e investigaciones abiertas (365) sigue por encima de la media y confirma los esfuerzos del Defensor del Pueblo en términos de eficacia;

19. Se felicita por el aumento de la proporción de investigaciones abiertas sobre asuntos de interés público, con 65 investigaciones abiertas en 2020, respecto al objetivo de 50, y en comparación con las 45 abiertas en 2019; toma nota de los casos de interés público que afectan a un grupo de personas mucho más amplio que el demandante y que pueden dar lugar a mejoras en la administración, que es un objetivo clave de la estrategia del Defensor del Pueblo;

20. Celebra los resultados positivos del procedimiento Fast-Track, que permite tramitar las reclamaciones relativas al acceso del público a los documentos con mucha más rapidez, ya que el plazo medio es actualmente un tercio de lo que era antes de que se adoptara el procedimiento;

21. Destaca que en 2020 el porcentaje de reclamaciones que entran en el mandato del Defensor del Pueblo fue del 34 %, lo que supera el objetivo (33 %) pero es inferior al de 2019 (39 %); observa con satisfacción que el eficiente plazo de tramitación de los casos permitió lograr un récord en cuanto al bajo número de investigaciones (92) prorrogadas de 2020 a 2021 (frente a las 117 investigaciones prorrogadas de 2019 a 2020);

22. Observa que la tasa de aceptación de las recomendaciones del Defensor del Pueblo ha mejorado (79 % en 2020 frente al 77 % en 2019 en cuanto a la aceptación general), pero se mantiene por debajo del objetivo del 90 %; señala que la tasa de aceptación se calcula en un momento determinado y no incorpora todas las acciones posteriores llevadas a cabo para abordar las recomendaciones del Defensor del Pueblo;

23. Toma nota de la finalización del nuevo manual sobre procedimientos de tramitación de reclamaciones y de la designación de coordinadores de gestión del conocimiento en el marco del nuevo organigrama, cuyas propuestas de acción se están aplicando;

24. Toma nota con satisfacción de la falta de observaciones tras la verificación por parte del Tribunal de los sistemas de supervisión y control del Defensor del Pueblo, incluidas las normas de control interno, la gestión de riesgos, los controles *ex ante* y *ex post*, los registros de excepciones, la supervisión de la gestión, los informes de auditoría interna y las medidas contra el fraude;

25. Observa con satisfacción que el Defensor del Pueblo, a raíz de una sugerencia del Tribunal, ha establecido una medida de respaldo y mitigación que permite que las operaciones que no puedan ser verificadas por el controlador *ex ante* se verifiquen *ex post*;

Recursos humanos, bienestar del personal e igualdad de género

26. Observa que en 2020 el perfil y la composición del personal fueron muy similares a los de 2019, con un total de 73 personas empleadas: 37 funcionarios, 8 agentes contractuales y 28 agentes temporales; observa la disminución del número de agentes contractuales (de 11 en 2019 a 8 en 2020) y es consciente de la decisión del Defensor del Pueblo de emplear a agentes contractuales principalmente para cubrir las ausencias del personal;

27. Observa que el Defensor del Pueblo adoptó normas sobre el permiso parental en 2004, sobre el teletrabajo en 2016 y sobre el trabajo a tiempo parcial en 2019; considera que, basándose en la experiencia de la pandemia de COVID-19, las normas sobre regímenes de trabajo híbridos deben revisarse cuando proceda con el fin de reforzar la resiliencia y la eficiencia de la institución, protegiendo al mismo tiempo el bienestar y la satisfacción de los miembros del personal; es consciente, a este respecto, de que el Defensor del Pueblo revisó sus normas sobre el horario flexible y el teletrabajo, y que la nueva decisión sobre teletrabajo se adoptó en 2021 tras consultar a los representantes del personal;

28. Celebra la rápida reacción del Defensor del Pueblo ante las limitaciones impuestas por la pandemia de COVID-19 y la adopción del teletrabajo como régimen de trabajo estándar, la flexibilidad del horario laboral y el regreso a las oficinas de manera voluntaria y de conformidad con las medidas de seguridad adoptadas por las instituciones de la Unión y las normas nacionales respectivas; toma nota de que la institución levantó temporalmente la limitación de quince días anuales de teletrabajo desde el extranjero y amplió esta posibilidad a los becarios;

29. Toma nota de que la capacidad del Defensor del Pueblo de adaptarse rápidamente a la pandemia de COVID-19 obedece en gran medida a su preparación para la continuidad de sus actividades; toma nota de que el entorno informático que permitió que el personal trabajara enteramente a distancia ya existía y se había probado antes de declararse la pandemia, lo cual facilitó enormemente la rápida transición hacia el teletrabajo y limitó a un mínimo las perturbaciones en la labor del Defensor del Pueblo;

30. Es consciente de que el Defensor del Pueblo rediseñó sus acciones en materia de toma de conciencia sobre el bienestar ante la pandemia de COVID-19; celebra, a este respecto, el planteamiento del Defensor del Pueblo de priorizar las actividades de formación centradas en cuestiones relacionadas con la gestión del teletrabajo extensivo, la mejora de la comunicación y la colaboración entre los miembros del personal y los directivos, así como el logro de un equilibrio entre la vida privada y el trabajo cuando se trabaja a distancia; valora las iniciativas creativas, como las pausas para el café y las sesiones de almuerzo virtuales, junto con la colaboración del Servicio Médico del Parlamento para ofrecer apoyo psicológico; anima al Defensor del Pueblo a seguir desarrollando su estrategia encaminada a lograr un buen equilibrio entre las obligaciones privadas de los miembros del personal y el interés del servicio;

31. Celebra la adopción en 2020 de la «política de reincorporación al trabajo» encaminada a facilitar la reintegración del personal tras un largo período de baja por enfermedad, con independencia de que la misma esté relacionada con el agotamiento profesional;

32. Observa que se ofreció apoyo personalizado a los miembros del personal en situación de estrés y que la formación obligatoria ordinaria sobre «dignidad y respeto en el trabajo» iba a reanudar en 2021 para todos los miembros del personal;

33. Observa que un miembro del personal presentó a finales de 2020 un informe sobre un presunto acoso derivado de la tramitación de un caso en 2018, que se envió a la OLAF y se está investigando; espera que, mientras tanto, el Defensor del Pueblo haya adoptado las medidas necesarias para proteger a la presunta víctima; recuerda la importancia de una formación obligatoria en materia de política de acoso cero para el personal;

34. Reconoce que las consecuencias imprevistas de la pandemia de COVID-19 han obligado al Defensor del Pueblo a posponer la actualización de la política de diversidad e inclusión; es consciente de que la política de diversidad e inclusión está presente en las actividades de las oficinas, incluida la formación, la composición de los comités de selección y la difusión **selectiva** de las convocatorias de prácticas; anima al Defensor del Pueblo a que reanude el proceso para reforzar la diversidad y conseguir que esta institución sea un lugar de trabajo más inclusivo, especialmente para las personas con discapacidad;

35. Observa que, a fecha de 31 de diciembre de 2020, la distribución general por géneros era del 66 % de mujeres y del 34 % de hombres, sin que se produjera ningún cambio en comparación con 2019; señala que, de un total de 6 puestos directivos, 4 corresponden a mujeres, que también ocupan los dos primeros puestos de alta dirección;

36. Reconoce que los esfuerzos realizados para lograr el equilibrio de género en las actividades de formación tuvieron un efecto positivo y que el número medio de jornadas de formación por persona en 2020 fue de 2,4 por mujer y 2,5 por hombre;

37. Observa que, en 2020, en la plantilla del Defensor del Pueblo estaban representadas dieciocho nacionalidades, lo que significa un ligero descenso con respecto a 2019, y que los puestos directivos se distribuían entre cuatro nacionalidades únicamente (frente a seis en 2018 y cinco en 2019); pide al Defensor del Pueblo que prosiga sus esfuerzos para lograr una distribución geográfica aceptable, teniendo en cuenta, no obstante, el reducido tamaño de la oficina;

38. Observa que, a pesar de la pandemia de COVID-19, el Defensor del Pueblo acogió a trece becarios en 2020; celebra que el Defensor del Pueblo procurase garantizar las mejores condiciones de prácticas posibles reduciendo ligeramente y escalonando las nuevas incorporaciones y organizando únicamente una selección anual en lugar de dos; se congratula de que el Defensor del Pueblo proporcione a todos los becarios una remuneración digna para cubrir el coste de vida;

39. Destaca las medidas oportunas adoptadas para apoyar a los becarios durante las restricciones laborales de la pandemia de COVID-19, proporcionándoles herramientas informáticas y otros equipos de infraestructura, así como un importe adicional global de 40 EUR al mes para garantizar que dispusieran de los medios para obtener una conexión a Internet de alta calidad;

Marco ético y transparencia

40. Celebra la creación de una página especial en la intranet del Defensor del Pueblo dedicada a la ética y la buena conducta, especialmente la inclusión de las directrices para la aplicación de la política contra el acoso adoptada en 2019, así como el hecho de que la formación introductoria para los nuevos miembros del personal y los becarios incluya una sesión sobre conducta ética; es consciente de que dos corresponsales de ética actúan como punto de información y asistencia sobre cuestiones relacionadas con la ética;

41. Felicita al Defensor del Pueblo por publicar su calendario en su sitio web y por utilizar sistemáticamente el Registro de transparencia para comprobar que los oradores o interlocutores en actos o reuniones organizados por el Defensor del Pueblo estén inscritos en el Registro; anima encarecidamente al Defensor del Pueblo a proseguir sus esfuerzos y a vincular la organización de actos y los participantes en las reuniones publicadas en su sitio web con sus entradas en el Registro de transparencia;

42. Sugiere que se realice una encuesta para evaluar la toma de conciencia por parte de los miembros del personal sobre el marco ético del Defensor del Pueblo, tal como recomienda el Tribunal a las instituciones auditadas en su Informe Especial n.º 13/2019, «Marcos éticos de las instituciones de la UE auditadas: se pueden mejorar»;

43. Acoge con satisfacción la conferencia organizada sobre el futuro del Reglamento (CE) n.º 1049/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo ([1]) relativo al acceso del público a los documentos de las instituciones de la Unión, en la que el Defensor del Pueblo destacó la importancia de la legislación a la hora de permitir al público exigir que la Unión rinda cuentas, y pidió su modernización; comparte su parecer de que debería armonizarse en mayor medida con los derechos de los ciudadanos, fomentar más la transparencia y tomar en consideración la jurisprudencia en materia de transparencia en la toma de decisiones; recuerda, a este respecto, que las cuestiones relativas a la transparencia suponen alrededor de una cuarta parte de las investigaciones del Defensor del Pueblo cada año;

Digitalización, ciberseguridad, protección de datos

44. Acoge con satisfacción que el Defensor del Pueblo publique automáticamente sus investigaciones en su sitio web, a menos que el demandante haya solicitado específicamente su confidencialidad o que un caso contenga datos personales;

45. Toma nota de que las principales actividades informáticas en 2020 se orientaron a facilitar la continuidad de las actividades del Defensor del Pueblo en el contexto de la pandemia de COVID-19, incluida una transición fluida y eficaz al trabajo a distancia para todos los miembros del personal y nuevas soluciones para reuniones y conferencias en línea; observa el notable aumento resultante del gasto en equipos móviles, de 31 000 EUR en 2019, a 108 000 EUR en 2020;

46. Celebra los avances realizados en el uso de herramientas informáticas, conforme a lo solicitado por el Parlamento, teniendo especialmente en cuenta la importación automática de información desde el sitio web del Defensor del Pueblo a su sistema de gestión de reclamaciones (CMSEO) y el desarrollo de la interacción con el demandante a través de la cuenta en línea a lo largo del ciclo de vida de la reclamación; reconoce que ambas acciones propiciarán una mejora significativa en términos de seguridad y eficiencia de los datos;

47. Se congratula de que se hayan llevado a cabo todas las acciones incluidas en el Plan de Acción para el RPD de la UE, de 2018, entre ellas: i) la creación de un registro donde se consignan las operaciones de tratamiento y su publicación en el sitio web del Defensor del Pueblo; ii) la creación de un modelo para las evaluaciones del impacto relativas a la protección de datos (EIPD); iii) la adopción por parte del Defensor del Pueblo de una Decisión sobre el reglamento interno para limitar determinados derechos de los interesados en el tratamiento de sus datos personales, publicada en el *Diario Oficial de la Unión Europea*;

([1]) 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).

48. Toma nota de que el Supervisor Europeo de Protección de Datos (SEPD) realizó una inspección en 2019 sobre el tratamiento de datos personales por parte del Defensor del Pueblo y remitió posteriormente sus recomendaciones al Defensor del Pueblo en noviembre de 2020; es consciente de que el Defensor del Pueblo ha aceptado todas las recomendaciones en su totalidad y de que el SEPD ha archivado el asunto; pide al Defensor del Pueblo que informe a la autoridad presupuestaria de la finalización del proceso en su informe anual; es consciente asimismo de que el SEPD pidió al Defensor del Pueblo y a otras instituciones de la Unión que facilitaran información sobre las transferencias de datos a terceros países y organizaciones internacionales, y pide al Defensor del Pueblo que siga las recomendaciones del SEPD a este respecto;

49. Celebra que el Defensor del Pueblo utilice y promueva el uso de software libre y de código abierto siempre que sea posible para la comunicación externa e interna; valora positivamente que el Defensor del Pueblo reconozca el valor añadido de los programas informáticos de código abierto en el aumento de la transparencia y que les dé prioridad al desarrollar nuevos proyectos informáticos;

Inmuebles y seguridad

50. Es consciente de los retos a los que se enfrentó el Defensor del Pueblo con respecto a la reubicación de las oficinas de Bruselas durante la pandemia de COVID-19; toma nota de la prospección del mercado y del consiguiente procedimiento de licitación que permitió al Parlamento determinar un edificio adecuado donde reubicar las instalaciones del Defensor del Pueblo en Bruselas, debido a la expansión del SEPD;

51. Toma nota de la decisión de financiar parte del proyecto de reubicación del Defensor del Pueblo, así como de cubrir el coste del nuevo mobiliario, utilizando los ahorros resultantes de la pandemia de COVID-19 y los generados por la revisión del organigrama y la política de contratación del Defensor del Pueblo; toma nota de la solicitud de transferencia presupuestaria a la autoridad presupuestaria presentada en septiembre de 2020;

52. Destaca que en los nuevos espacios de trabajo se ha dado prioridad a las salas de reuniones colaborativas flexibles y, por tanto, existe un número reducido de despachos individuales; es consciente de que se ha consultado a los representantes del personal sobre las disposiciones acerca del espacio de trabajo; pide al Defensor del Pueblo que evalúe la idoneidad de las nuevas instalaciones en lo que se refiere tanto a la realización de trabajos confidenciales como a la satisfacción de los miembros del personal tras un período de pruebas adecuado;

53. Observa que las nuevas instalaciones del Defensor del Pueblo no dispondrán de plazas de aparcamiento de vehículos, pero que se están considerando medidas para proporcionar plazas de aparcamiento de bicicletas; celebra la facilitación de opciones de movilidad sostenible para los miembros del personal;

Medio ambiente y sostenibilidad

54. Anima al Defensor del Pueblo a que prosiga sus esfuerzos para reducir su huella medioambiental mediante el impulso de la digitalización, la reducción del uso del papel y, cuando sea posible y apropiado, el uso de sistemas de videoconferencia en lugar de misiones;

55. Toma nota de la reducción del uso de papel en los últimos años, ilustrada por el hecho de que el pedido de papel en 2020 representó el 55 % con respecto al de 2017; señala, además, que las publicaciones del Defensor del Pueblo se distribuyen actualmente por medios electrónicos en su mayor parte; recomienda adoptar una estrategia concreta de «papel cero»;

56. Pide al Defensor del Pueblo que integre en sus decisiones de gestión observaciones adecuadas en favor de una estrategia de desarrollo sostenible y que incluya esta estrategia en la realización de sus investigaciones;

Comunicación y multilingüismo

57. Celebra el uso de artículos de noticias en línea para explicar investigaciones de actualidad y la sección del sitio web del Defensor del Pueblo dedicada al acceso público a los documentos;

58. Subraya la importancia de que los ciudadanos de la Unión sean conscientes de la posibilidad de recurrir al Defensor del Pueblo en caso de una posible mala administración por parte de las instituciones de la Unión; toma nota a este respecto del esfuerzo actual del Defensor del Pueblo para aumentar su visibilidad combinando herramientas de comunicación estándar con un uso más amplio de las plataformas de redes sociales;

59. Toma nota del interés del Defensor del Pueblo en unirse a algunas instituciones de la Unión en un proyecto piloto público sobre plataformas de redes sociales alternativas, destinado a mitigar los riesgos de privacidad asociados a los canales de redes sociales convencionales;

60. Toma nota de la conferencia organizada para celebrar los veinticinco años del Defensor del Pueblo y las actividades conexas para mejorar el conocimiento y la toma de conciencia sobre su función y su posible repercusión en la vida de los ciudadanos de la Unión;

61. Considera positiva la comunicación interna, el boletín «EOExpress», accesible a través de la intranet del Defensor del Pueblo, teniendo especialmente en cuenta la necesidad de aumentar la difusión de información entre los miembros del personal durante el período de confinamiento por la COVID-19;

Cooperación interinstitucional

62. Subraya la importancia para el Defensor del Pueblo de mantener un elevado nivel de intercambio y cooperación con la Red Europea de Defensores del Pueblo (ENO); anima al Defensor del Pueblo a que mantenga una función consultiva para los demandantes y los miembros de la ENO, utilizando también las herramientas para la cooperación a distancia puestas en marcha con éxito en 2020; sugiere que se estudien nuevas vías para llevar cabo actividades de creación de redes en distintos ámbitos, compartir buenas prácticas y desarrollar soluciones comunes;

63. Destaca los diversos acuerdos interinstitucionales suscritos en 2020 con los servicios de la Comisión (Dirección General de Presupuestos, Dirección General de Recursos Humanos, Oficina de Gestión y Liquidación de los Derechos Individuales, y Secretaría General) con el fin de disponer de acceso a las herramientas institucionales pertinentes (ABAC, Hermes, ARES, Sysper) y la negociación con el Parlamento con respecto a un acuerdo administrativo sobre gestión de crisis y continuidad de las actividades (también como seguimiento de la recomendación de su auditor interno); celebra el uso de contratos marco interinstitucionales de tecnología de la información; pide al Defensor del Pueblo que siga desarrollando sinergias y recursos con otras instituciones y órganos de la Unión;

64. Es consciente del compromiso del Defensor del Pueblo de informar sobre la manera en que las instituciones cumplen sus recomendaciones, concretamente a través de su informe anual «Putting it Right»; se congratula de la voluntad del Defensor del Pueblo de compartir de forma proactiva sus casos con las comisiones del Parlamento; considera útil esa medida y pide, por tanto, que el Defensor del Pueblo siga compartiendo sus recomendaciones en investigaciones estratégicas directamente con las comisiones competentes del Parlamento;

Pandemia de COVID-19

65. Observa que 170, del total de 2 148 nuevas reclamaciones tramitadas en 2020, estuvieron relacionadas con la COVID-19, pero que solo 34 entraban en el mandato del Defensor del Pueblo; celebra las recomendaciones del Defensor del Pueblo a la Comisión y al Consejo sobre la manera de mantener unos elevados niveles de transparencia y rendición de cuentas en las decisiones durante la pandemia de COVID-19; felicita al Defensor al Pueblo en relación con la serie de investigaciones e iniciativas sobre la respuesta a la COVID-19 en las instituciones y agencias de la Unión en 2020, que ayudaron a la administración de la Unión a mantener los máximos niveles de buena administración incluso durante tiempos difíciles, contribuyendo de este modo de forma positiva a la confianza de los ciudadanos en la Unión;

66. Observa con satisfacción que el Defensor del Pueblo ha aumentado la eficiencia en la tramitación de las investigaciones aprovechando al máximo las acciones de digitalización y los nuevos métodos de trabajo, especialmente el teletrabajo, fomentados por la pandemia de COVID-19; reconoce, no obstante, que algunos aspectos de su trabajo seguirán exigiendo misiones, concretamente para comprender el contexto de la investigación y facilitar la reflexión colectiva; anima al Defensor del Pueblo a que realice una reflexión exhaustiva sobre la digitalización con respecto al futuro de la institución;

67. Anima al Defensor del Pueblo a que integre plenamente en su estrategia de gestión interna las lecciones extraídas de la pandemia de COVID-19 en lo que atañe a los planes de continuidad de las actividades y de gestión de crisis, la capacidad de respuesta en materia de TI y la resiliencia de la organización, el deber de diligencia hacia su personal, la eficacia de la comunicación interna y la flexibilidad de los procesos de trabajo.