

El Código Europeo de Buena Conducta Administrativa

Documento - 01/03/2002

El Código aprobado por el Parlamento Europeo contiene las siguientes disposiciones substantivas [1] :

Artículo 1 - Disposición general

En sus relaciones con el público, las instituciones y sus funcionarios respetarán los principios establecidos en este Código de Buena Conducta Administrativa, denominado en lo sucesivo «el Código».

Artículo 2 - Ámbito personal de aplicación

1. El Código será aplicable a todos los funcionarios y otros agentes para los que rigen el Estatuto de los funcionarios y el régimen aplicable a los otros agentes de la Unión Europea, en sus relaciones con el público. En lo sucesivo, el término «funcionario» se refiere tanto a los funcionarios como a los otros agentes.
2. Las instituciones y sus administraciones adoptarán las medidas necesarias para garantizar que las disposiciones establecidas en el presente Código sean también de aplicación a las otras personas que trabajan para ella, tales como personas contratadas bajo contratos de Derecho privado, expertos de administraciones nacionales en comisión de servicios y becarios.
3. El término «público» se refiere a personas físicas y jurídicas, independientemente de que residan o tengan su domicilio social en un Estado miembro o no.
4. Para los fines del presente Código, se entenderá por: a. «institución», una institución, un órgano o un organismo de la UE; b. «funcionario», un funcionario u otro agente de la UE.

Artículo 3 - Ámbito material de aplicación

1. El presente Código contiene los principios generales de buena conducta administrativa aplicables a todas las relaciones de las instituciones y sus administraciones con el público,



salvo que existan disposiciones específicas para las mismas.

2. Los principios establecidos en el presente Código no son aplicables a las relaciones entre la institución y sus funcionarios. Dichas relaciones se encuentran regidas por el Estatuto de los funcionarios.

Artículo 4 - Legalidad

El funcionario actuará de conformidad con el Derecho y aplicará las normas y procedimientos establecidos en el Derecho de la UE. En particular, el funcionario velará por que las decisiones que afecten a los derechos o intereses de los ciudadanos estén basadas en Derecho y que su contenido cumpla con el Derecho.

Artículo 5 - Ausencia de discriminación

1. Al tramitar las solicitudes del público y al adoptar decisiones, el funcionario garantizará el respeto del principio de igualdad de trato. Los miembros del público que se encuentren en la misma situación serán tratados de una manera similar.
2. De producirse alguna diferencia de trato, el funcionario garantizará que se encuentra justificada por las características pertinentes objetivas del caso en concreto.
3. En particular, el funcionario evitará toda discriminación injustificada entre miembros del público sobre la base de nacionalidad, sexo, raza, color, origen étnico o social, características genéticas, lengua, religión o creencias, opiniones políticas o de cualquier otro tipo, pertenencia a una minoría nacional, propiedad, nacimiento, discapacidad, edad u orientación sexual.

Artículo 6 - Proporcionalidad

1. Al adoptar decisiones, el funcionario garantizará que las medidas adoptadas sean proporcionales al objetivo que se persigue. En particular, el funcionario evitará restringir los derechos de los ciudadanos o imponerles cargas cuando estas restricciones o cargas no guarden una relación razonable con el objetivo perseguido por la acción.
2. Al adoptar decisiones, el funcionario respetará el justo equilibrio entre los intereses privados individuales y el interés público general.

Artículo 7 - Ausencia de abuso de poder

Los poderes se ejercerán únicamente con la finalidad para los que han sido otorgados por las disposiciones pertinentes. En particular, el funcionario evitará utilizar dichos poderes para



objetivos que no posean fundamento legal o que no estén motivados por un interés público.

Artículo 8 - Imparcialidad e independencia

1. El funcionario será imparcial e independiente. El funcionario se abstendrá de toda acción arbitraria que afecte adversamente a los miembros del público, así como de cualquier trato preferente por cualesquiera motivos.
2. La conducta del funcionario nunca estará guiada por intereses personales, familiares o nacionales, ni por presiones políticas. El funcionario no participará en una decisión en la que él mismo, o un familiar cercano, tenga intereses económicos.

Artículo 9 - Objetividad

Al adoptar decisiones, el funcionario tendrá en cuenta los factores relevantes y otorgará a cada uno de los mismos su debida importancia en la decisión, excluyendo de su consideración todo elemento irrelevante.

Artículo 10 - Expectativas legítimas, coherencia y asesoramiento

1. El funcionario será coherente en su propio comportamiento administrativo, así como con la actuación administrativa de la institución. El funcionario seguirá las prácticas administrativas normales de la institución, salvo que existan razones fundadas para apartarse de tales prácticas en un caso individual. Cuando tal fundamento exista, deberá constar por escrito.
2. El funcionario respetará las legítimas y razonables expectativas que los miembros del público tengan a la luz de la actuación de la institución en el pasado.
3. Si fuera necesario, el funcionario asesorará al público sobre cómo debe presentarse un asunto que entra dentro de su ámbito de competencia, así como sobre el modo en que se debe actuar mientras se trate ese asunto.

Artículo 11 - Justicia

El funcionario actuará de manera imparcial, justa y razonable.

Artículo 12 - Cortesía

1. El funcionario será diligente, correcto, cortés y accesible en sus relaciones con el público. Al



responder a la correspondencia, llamadas telefónicas y correo electrónico, el funcionario tratará en la mayor medida posible de ser útil y responderá a las preguntas que se le plantean de la manera lo más completa y exacta posible.

2. En caso de que el funcionario no sea competente para el asunto de que se trate, dirigirá al ciudadano al funcionario adecuado.
3. De producirse un error que afecte negativamente a los derechos o intereses de un miembro del público, el funcionario presentará sus excusas, tratará de corregir los efectos negativos resultantes de su error de la forma más rápida posible e informará al interesado de las posibilidades de recurso de conformidad con el artículo 19 del Código.

Artículo 13 - Respuesta a cartas en la lengua del ciudadano

El funcionario garantizará que todo ciudadano de la Unión o cualquier miembro del público que se dirija por escrito a la institución en una de las lenguas del Tratado reciba una respuesta en esa misma lengua. Esta disposición se aplicará, en la medida de lo posible, a las personas jurídicas tales como las asociaciones (ONG) y las empresas.

Artículo 14 - Acuse de recibo e indicación del funcionario competente

1. Toda carta o reclamación dirigida a la institución será objeto de un acuse de recibo en el plazo de dos semanas, excepto en el caso de que en ese período pudiera enviarse una contestación substantiva.
2. La contestación o el acuse de recibo indicarán el nombre y el número de teléfono del funcionario que se ocupa del asunto, así como el servicio al que dicho funcionario pertenece.
3. No será necesario enviar un acuse de recibo o una respuesta en aquellos casos en los que las cartas o reclamaciones resulten abusivas por su número excesivo o su carácter repetitivo o sin sentido.

Artículo 15 - Obligación de remisión al servicio competente de la institución

1. En caso de que una carta o reclamación a una institución se dirijan o transmitan a una Dirección General, a una Dirección o a una Unidad que no sean competentes para tratarla, sus servicios garantizarán que el expediente en cuestión se remita sin demora al servicio competente de la institución.



2. El servicio que originariamente recibió la carta o la reclamación informará al autor de esta remisión e indicará el nombre y el número de teléfono del funcionario al que se ha transmitido el expediente.
3. El funcionario indicará al miembro del público u organización los errores u omisiones que pudieran encontrarse en los documentos y les brindará la posibilidad de corregirlos.

Artículo 16 - Derecho a ser oído y a hacer observaciones

1. En aquellos casos que incumban a los derechos o intereses de ciudadanos, el funcionario garantizará que en todas las fases del proceso de toma de decisiones se respeten los derechos de la defensa.
2. Todo miembro del público tendrá derecho, en aquellos casos en los que deba adoptarse una decisión que afecte a sus derechos o intereses, a presentar observaciones por escrito y, en caso necesario, a presentar observaciones orales, con anterioridad a la adopción de la decisión.

Artículo 17 - Plazo razonable de adopción de decisiones

1. El funcionario garantizará que una decisión sobre toda solicitud o reclamación dirigida a la institución se adopte en un plazo razonable, sin demora y, en todo caso, antes de un período de dos meses a partir de la fecha de recepción. Esta misma norma se aplicará a la respuesta a cartas del público y a las respuestas a notas administrativas que el funcionario haya enviado a sus superiores solicitando instrucciones relativas a las decisiones que se han de tomar.
2. En caso de que una solicitud o reclamación dirigida a la institución no pueda, por la complejidad de los asuntos que plantee, decidirse dentro del plazo arriba mencionado, el funcionario informará al autor de la misma a la mayor brevedad posible. En este caso, deberá comunicarse al autor de la solicitud o reclamación una decisión definitiva en el plazo más breve posible.

Artículo 18 - Deber de indicar los motivos de las decisiones

1. Toda decisión de la institución que pueda afectar adversamente a los derechos o intereses de una persona deberá indicar los motivos en los que está basada, exponiendo claramente los hechos pertinentes y el fundamento jurídico de la decisión.
2. El funcionario evitará adoptar decisiones basadas en motivos breves, vagos o que no



contengan un razonamiento individual.

3. En el caso en que, debido al gran número de personas afectadas por decisiones similares, no resultara posible comunicar detalladamente los motivos de la decisión, mandándose por lo tanto respuestas de tipo normalizado, el funcionario, en una fase subsiguiente, facilitará al ciudadano que expresamente lo solicite un razonamiento individual.

Artículo 19 - Indicación de posibilidades de recurso

1. Una decisión de la institución que pueda afectar adversamente a los derechos e intereses de una persona contendrá una indicación de las posibilidades de recurso existentes con respecto a tal decisión. En particular, indicará la naturaleza de tales recursos, los organismos ante los que pueden ejercerse, así como los plazos en los que deben ejercerse.

2. En particular, las decisiones remitirán a la posibilidad de recursos judiciales y reclamaciones al Defensor del Pueblo en las condiciones previstas en los artículos 263 y 228, respectivamente, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.

Artículo 20 - Notificación de la decisión

1. El funcionario garantizará que las personas cuyos derechos o intereses se vean afectados por una decisión sean informadas por escrito de tal decisión tan pronto como se haya adoptado la misma.

2. El funcionario se abstendrá de comunicar la decisión a otras fuentes antes de que la persona o personas afectadas hayan sido informadas.

Artículo 21 - Protección de datos

1. El funcionario que trate datos personales referentes a un ciudadano respetará la privacidad y la integridad de la persona de conformidad con las disposiciones del Reglamento (CE) n° 45/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre de 2000, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones y los organismos comunitarios y a la libre circulación de estos datos [2] .

2. En particular, el funcionario evitará el tratamiento de datos personales con fines no justificados o la transmisión de tales datos a personas no autorizadas.

Artículo 22 - Solicitudes de información

1. El funcionario, cuando sea responsable del asunto en cuestión, facilitará a los miembros del



público la información que soliciten. Cuando sea conveniente, el funcionario aconsejará sobre cómo iniciar un procedimiento administrativo en el ámbito de su competencia. El funcionario velará por que la información que se comunique resulte clara y comprensible.

2. En caso de que una solicitud oral de información sea demasiado complicada o demasiado extensa para ser tratada, el funcionario indicará a la persona afectada que formule su petición por escrito.
3. En caso de que, por su carácter confidencial, un funcionario no pudiera revelar la información solicitada, de conformidad con el artículo 18 del presente Código, indicará a la persona afectada los motivos por los que no puede comunicar la información.
4. En caso de solicitudes de información sobre cuestiones de las que no sea responsable, el funcionario dirigirá a la persona para que presente la solicitud a la persona competente, indicándole su nombre y número de teléfono. En caso de solicitudes de información que afecten a otra institución de la UE, el funcionario dirigirá al peticionario a dicha institución.
5. En su caso, el funcionario, dependiendo del tema de la solicitud, dirigirá a la persona que trata de obtener la información al servicio de la institución competente para facilitar información al público.

Artículo 23 - Solicitudes de acceso público a documentos

1. El funcionario tratará las solicitudes de acceso a documentos de la institución de conformidad con las normas aprobadas por la institución y con los principios y límites establecidos en el Reglamento (CE) n° 1049/2001 [3] .
2. Si el funcionario no puede satisfacer una petición oral de acceso a documentos, indicará al ciudadano que la formule por escrito.

Artículo 24 - Mantenimiento de registros adecuados

Los departamentos de la institución mantendrán adecuadamente los registros de su correspondencia de entrada y salida, de los documentos que reciban y de las medidas que adopten.

Artículo 25 - Publicidad del Código

1. La institución adoptará medidas eficaces para informar al público de sus derechos en virtud del presente Código. Cuando sea posible, hará accesible el texto en versión electrónica, publicándolo en su página web.



2. La Comisión, en nombre de todas las instituciones, publicará y distribuirá el Código entre los ciudadanos en forma de folleto.

Artículo 26 - Derecho a reclamar ante el Defensor del Pueblo Europeo

Cualquier incumplimiento por parte de una institución o un funcionario de los principios establecidos en el presente Código podrá ser objeto de una reclamación ante el Defensor del Pueblo Europeo de conformidad con el artículo 228 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y el Estatuto del Defensor del Pueblo Europeo [4] .

Artículo 27 - Revisión

Toda institución debe examinar cada dos años su aplicación del Código, y presentar un informe con los resultados del examen al Defensor del Pueblo Europeo.

[1] El texto que sigue a continuación ha sido actualizado para tener en cuenta los cambios introducidos por el Tratado de Lisboa a la nomenclatura de los Tratados y a la numeración de sus artículos, así como la revisión de 2008 del Estatuto del Defensor del Pueblo. Ciertos errores tipográficos y lingüísticos también han sido corregidos.

[2] DO L 8 de 12.1.2001, p. 1.

[3] DO L 145 de 31.5.2001, p. 43.

[4] Decisión del Parlamento Europeo sobre el Estatuto del Defensor del Pueblo y sobre las condiciones generales del ejercicio de sus funciones (DO L 113 de 4.5.1994, p. 15), modificada en último lugar vez por la Decisión 2008/587/CE, Euratom (DO L 189 de 17.7.2008, p. 25).