

CÓDIGO DE BUENA CONDUCTA ADMINISTRATIVA

La Institución,

Vistas las disposiciones sobre apertura del Tratado de Amsterdam y, en particular, el artículo 1 del Tratado de la Unión Europea y el artículo 21 del Tratado CE,

Vista la iniciativa adoptada por Roy Perry, ponente del informe anual de actividad de la Comisión de Peticiones (ejercicio 1996-1997)¹, instando al establecimiento de un Código de buena conducta administrativa,

Vista la Resolución del Parlamento Europeo de 16 de julio de 1998 sobre el informe anual de actividades (1997) del Defensor del Pueblo europeo (C4-0270/98)²,

Vista la investigación de oficio del Defensor del Pueblo europeo sobre la existencia y el acceso público, en las distintas instituciones y organismos comunitarios, a un Código de buena conducta administrativa de los funcionarios en sus relaciones con el público,

Vista la Resolución del Parlamento europeo de 15 de abril de 1999 sobre el informe anual de actividades (1998) del Defensor del Pueblo europeo (C4-0138/99),

Visto el actual Código de Conducta sobre el acceso del público a los documentos de la Comisión, anexo a la Decisión de la Comisión (94/90/CECA, CE, Euratom) de 8 de febrero de 1994³,

Considerando que el Tratado de Amsterdam ha introducido explícitamente el concepto de apertura en el Tratado de la Unión Europea, al afirmar que marca una nueva etapa en el proceso creador de una unión cada vez más estrecha en la cual las decisiones serán tomadas de la manera más abierta y próxima a los ciudadanos que sea posible,

¹ A4-0190/97.

² DO C 292 de 21.09.1998, pág. 168.

³ DO L 46 de 18.02.1994, pág. 58.

Considerando que, para que la administración se encuentre más próxima a los ciudadanos y para garantizar una mejor calidad de la misma, debería adoptarse un Código que contenga los principios básicos de buena conducta administrativa de los funcionarios en su trato con el público,

Considerando que tal Código resultará útil tanto para los funcionarios, en la medida en que les informará de manera detallada sobre las normas que deben seguir en el marco de su relación con el público, como para los ciudadanos, en tanto les facilitará información sobre el tipo de conducta que tienen derecho a esperar en su trato con las administraciones comunitarias,

Considerando que un Código de esta índole sólo puede ser eficaz si se trata de un documento públicamente accesible a los ciudadanos, publicado, por lo tanto, en forma de una decisión similar a la Decisión arriba mencionada sobre el acceso del público a los documentos de la Comisión,

Considerando que, en sus Resoluciones C4-0270/98 y C4-0138/99, el Parlamento acogió positivamente la iniciativa de un Código de buena conducta para las instituciones y organismos europeos, y destacó la urgente necesidad de que se elaborase tal Código a la mayor brevedad posible,

Considerando que el Parlamento subrayó asimismo la importancia de que tal Código fuera lo más idéntico posible para todas las instituciones y organismos europeos y accesible a todos los ciudadanos europeos, y que se publicara en el Diario Oficial,

Considerando, pues, que resulta conveniente establecer un Código que rija los principios de buena conducta administrativa que los funcionarios deben respetar en sus relaciones con el público, y que este Código sea accesible al público,

DECIDE:

Artículo 1

Disposición general

En sus relaciones con el público, el personal de la Institución respetará los principios establecidos en la presente Decisión y que constituyen el 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 y el régimen aplicable a otros agentes de las Comunidades Europeas, en sus relaciones con el público. En lo sucesivo, el término funcionario se refiere tanto a los funcionarios como a los otros agentes.
2. La Institución adoptará las medidas necesarias para garantizar que las disposiciones establecidas en el presente Código se apliquen también a otras personas que trabajan para ella, tales como personas contratadas bajo la modalidad de 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.

Artículo 3

Ámbito material de aplicación

1. El presente Código contiene los principios generales de buena conducta administrativa aplicables a todas las relaciones de los funcionarios de la Institución 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.

Artículo 4

Legitimidad

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

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 u origen étnico, religión o creencias, 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 sean razonables con respecto al objetivo perseguido.
2. Al adoptar decisiones, el funcionario observará un justo equilibrio entre los intereses de las personas privadas 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. El funcionario no se guiará por influencias exteriores de índole alguna, incluidas influencias políticas, ni por intereses personales.
3. El funcionario se abstendrá de ser involucrado en la adopción de una decisión sobre un asunto que afecte a sus propios intereses o a los de su familia, parientes, amigos y conocidos.

Artículo 9

Objetividad

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

Artículo 10

Legítimas expectativas y consistencia

1. El funcionario será coherente en su propia práctica administrativa, 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.
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.

Artículo 11

Justicia

El funcionario actuará de manera 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 servicial y responder a las preguntas que se le planteen.
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.

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 esta misma lengua.

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 pertinente.
2. La contestación o el acuse de recibo indicarán el nombre y el número de teléfono del funcionario que se esté ocupando del asunto, así como del 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 impertinentes por su número excesivo o su carácter repetitivo o absurdo.

Artículo 15

Obligación de remisión al servicio competente de la Institución

1. En caso de que una carta o reclamación a la 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 notificará el autor de esta remisión e indicará el nombre y el número de teléfono del funcionario al que se ha transmitido el expediente.

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 a 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 comentarios 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 cualquier caso, antes de transcurrido un período de dos meses a partir de la fecha de recepción. Esta misma norma se aplicará a la respuesta a cartas de miembros del público.
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 notificarse 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 privada 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 o vagos o que no contengan un razonamiento individual.
3. En el caso de que, debido al gran número de personas afectadas por decisiones similares, no resultara posible comunicar detalladamente los motivos de la decisión, procediéndose por lo tanto a respuestas de tipo normalizado, el funcionario, en una fase subsiguiente, facilitará al ciudadano que expresamente lo solicite un razonamiento individual.

Artículo 19

Indicación de las posibilidades de apelación

1. Una decisión de la Institución que pueda afectar adversamente a los derechos e intereses de una persona particular contendrá una indicación de las posibilidades de apelación existentes con respecto a tal decisión. En particular, indicará la naturaleza de los 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 230 y 195, respectivamente, del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea.

Artículo 20

Notificación de la decisión

1. El funcionario garantizará que las decisiones que afecten a los derechos o intereses de personas individuales se notifiquen por escrito, tan pronto como se haya adoptado la decisión, a la persona o personas afectadas.
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 maneje datos personales referentes a un ciudadano respetará los principios establecidos en la Directiva 95/46/CE relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
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 de que se trate, facilitará a los miembros del público la información que soliciten. 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 confidencialidad, 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 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 u organismo comunitario, el funcionario dirigirá al peticionario a dicha Institución u organismo.
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. En el caso de solicitudes de acceso a documentos de la Institución, el funcionario facilitará acceso a dichos documentos de conformidad con la Decisión de la Institución sobre el acceso público a los documentos.
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 archivos adecuados

Los departamentos de la Institución mantendrán los adecuados archivos de su correspondencia de entrada y salida, de los documentos que reciban y de las medidas que adopten.

Artículo 25

Acceso público al Código

1. La Institución adoptará las medidas necesarias para garantizar que el presente Código reciba la más amplia publicidad posible entre los ciudadanos. En particular, garantizará la difusión de un folleto denominado "...", que contenga una presentación de este Código e incluya su texto completo en un anexo.
2. La Institución facilitará una copia del presente Código a cualquier ciudadano que lo solicite.

Artículo 26

Derecho a reclamación al Defensor del Pueblo Europeo

Cualquier incumplimiento por parte de un funcionario de los principios establecidos en el presente Código podrá ser objeto de una reclamación al Defensor del Pueblo europeo, de conformidad con el artículo 195 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea y el estatuto del Defensor del Pueblo europeo⁴.

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 04.05.1994, pág. 15.

Artículo 27

Revisión

La presente Decisión se revisará transcurrido un plazo de dos años a partir de su entrada en vigor. En el 2000..., el Secretario General presentará un informe de aplicación de la presente Decisión en el período ...-..., de cara a la preparación de dicha revisión.

Artículo 28

Entrada en vigor

La presente Decisión entrará en vigor el Se publicará en el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*.