

COMISIÓN EUROPEA



**CÓDIGO DE BUENA
CONDUCTA
ADMINISTRATIVA**

Relaciones con el público



El libro Blanco sobre la reforma administrativa adoptado por la Comisión Europea el 1 de marzo de 2000 destaca los principios fundamentales que deben regir una Administración pública europea centrada en el servicio, la independencia, la responsabilidad, la eficacia y la transparencia.

La Comisión dio un importante paso concreto con vistas a la aplicación de dichos principios al adoptar, el 13 de septiembre de 2000, un código de buena conducta administrativa. Dicho código representa una valiosa guía para los funcionarios de la Comisión en sus relaciones con el público.¹

Ni que decir tiene que muchos funcionarios de la Comisión ya se esfuerzan por ofrecer un buen servicio en sus contactos con el público. El objetivo de este código consiste, por lo tanto, en reforzar los esfuerzos ya desplegados en este sentido, garantizando en toda circunstancia un servicio de calidad e informando al público de las normas de conducta que tiene derecho a esperar en sus relaciones con la Comisión.

A estos efectos, el Código define los principios en que deben basarse las relaciones entre la Comisión y el público: legalidad, no discriminación, proporcionalidad de las medidas con los objetivos perseguidos y coherencia en el comportamiento administrativo.

La correcta aplicación del Código por el personal de la Comisión viene siendo objeto de un seguimiento permanente desde el 1 de noviembre de 2000, fecha de su entrada en vigor. Cualquier ciudadano que considere que no ha sido tratado de acuerdo con estas normas puede presentar una queja. Además, la Comisión elaborará periódicamente informes de control en que se señalarán los éxitos y deficiencias constatados en la aplicación del Código.

Celebro la inclusión de un "derecho a una buena administración" en la Carta de los Derechos Fundamentales, formalmente proclamada por los Jefes de Estado y de Gobierno en el Consejo Europeo de Niza. Un código de buena conducta administrativa es, por consiguiente, esencial para garantizar el respeto del derecho a una buena administración, establecido en la Carta.

La aprobación del Código de Buena Conducta Administrativa - junto con otras propuestas recogidas en el Libro Blanco sobre la Reforma, tales como la simplificación de los procedimientos administrativos y el refuerzo de la responsabilidad individual - aportará los medios necesarios para la aplicación de los principios de buena administración en el trabajo diario. Ello revertirá en beneficio de los funcionarios y reforzará la comprensión y aprecio del público por la Comisión en cuanto institución fundamental dedicada a la prestación de un servicio europeo de calidad.

Neil KINNOCK
Vice-Président
Réforme Administrative

CÓDIGO DE BUENA CONDUCTA ADMINISTRATIVA PARA EL PERSONAL DE LA COMISIÓN EUROPEA EN SUS RELACIONES CON EL PÚBLICO

Servicio de calidad

La Comisión y su personal tienen el deber de servir al interés comunitario y, de este modo, al interés público.

El público espera legítimamente un servicio de calidad y una administración abierta, accesible y debidamente gestionada.

Un servicio de calidad exige de la Comisión y su personal cortesía, objetividad e imparcialidad.

Propósito

Para permitir que la Comisión cumpla sus deberes de buena conducta administrativa y, en particular, en las relaciones de la Comisión con el público, la Comisión se compromete a observar las normas de buena conducta administrativa establecidas en este Código y a guiarse por ellas en su trabajo diario.

Alcance

El Código vincula a todo el personal cubierto por el Estatuto y las demás disposiciones jurídicas sobre las relaciones entre la Comisión y su personal aplicables a funcionarios y otros agentes de las Comunidades Europeas. Sin embargo, las personas empleadas con contratos de Derecho privado, los expertos en comisión de servicios de la función pública nacional, los becarios, etc., que trabajan para la Comisión deberán también guiarse por él en su trabajo diario.

Las relaciones entre la Comisión y su personal se rigen exclusivamente por el Estatuto y las reglamentaciones aplicables a otros agentes de las Comunidades Europeas.

1. PRINCIPIOS GENERALES DE BUENA ADMINISTRACIÓN

La Comisión respetará los siguientes principios generales en sus relaciones con el público.

- *Legalidad* -

La Comisión actuará conforme a Derecho y aplicará las normas y los procedimientos fijados en la legislación comunitaria.

- No discriminación e igualdad de trato

La Comisión respetará el principio de no discriminación y, en particular, garantizará la igualdad de trato a los ciudadanos con independencia de su nacionalidad, sexo, origen racial o étnico, religión o creencias, incapacidad, edad u orientación sexual. Así pues, las diferencias de trato de casos similares deberán ser específicamente autorizadas por las características pertinentes del caso particular en cuestión.

- Proporcionalidad -

La Comisión asegurará que las medidas adoptadas sean proporcionales al objetivo perseguido.

En particular, la Comisión garantizará que la aplicación de este Código nunca dé lugar a la imposición de cargas administrativas o presupuestarias desproporcionadas respecto del beneficio esperado.

- Coherencia -

La Comisión será coherente en su conducta administrativa y seguirá su práctica normal. Cualquier excepción a este principio deberá justificarse debidamente.

2 DIRECTRICES PARA LA BUENA CONDUCTA ADMINISTRATIVA

- Objetividad e imparcialidad -

El personal actuará siempre con objetividad e imparcialidad, en pos del interés comunitario y del bien común. Actuará independientemente dentro del marco de la política fijada por la Comisión y su conducta nunca se guiará por el interés personal o nacional ni la presión política.

- Información sobre procedimientos administrativos -

En los casos en que un ciudadano requiera una información relativa a un procedimiento administrativo de la Comisión, el personal asegurará que esta información se proporcione en el plazo fijado para el procedimiento en cuestión.

3 INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PARTES INTERESADAS

- Escuchar a todas las partes directamente interesadas -

En los casos en que el Derecho comunitario prevea oír a las partes interesadas, el personal asegurará que tengan ocasión de formular sus observaciones.

- Deber de motivar las decisiones -

Una decisión de la Comisión debe exponer claramente las razones en que se basa y comunicarse a las personas y partes afectadas.

Por regla general, debe darse la motivación completa de las decisiones. Sin embargo, cuando, por ejemplo, a causa del gran número de personas afectadas por decisiones similares, no sea posible comunicar detalladamente los motivos de decisiones individuales, podrán darse respuestas tipo. Estas respuestas tipo incluirán las principales razones que justifican la decisión tomada. Además, la motivación detallada se proporcionará a la parte interesada que lo solicite expresamente.

- Deber de establecer normas de recurso -

En los casos en que el Derecho comunitario así lo prevea, las medidas notificadas a una parte interesada deberán establecer claramente la posibilidad de recurso y cómo interponerlo, (nombre y dirección del despacho de la persona o departamento ante el que debe interponerse el recurso y plazo para hacerlo).

En su caso, las decisiones harán referencia a la posibilidad de iniciar un procedimiento judicial y/o de presentar una reclamación ante el Defensor del Pueblo europeo de conformidad con el artículo 230 o 195 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea.

4 TRAMITACIÓN DE LAS SOLICITUDES

La Comisión está obligada a responder a las solicitudes de la manera más apropiada y rápida posible.

- Solicitud de documentos -

Si un documento ya ha sido publicado, se remitirá al solicitante a la Oficina de Publicaciones (OPOCE), agentes de ventas o centros de documentación o información que proporcionan libre acceso a documentos tales como Centros de Información Europea, Centros de documentación europeos, etc. Muchos documentos también están disponibles en formato electrónico.

Las normas sobre acceso a documentos figuran en una medida específica.

- Correspondencia -

De conformidad con el artículo 21 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea, los ciudadanos que escriban a la Comisión recibirá una respuesta en la lengua de su carta, a condición de que sea una de las lenguas oficiales de la Unión Europea.

La respuesta a las cartas dirigidas a la Comisión se enviarán en un plazo de quince días laborables desde la fecha de recepción de la carta en el departamento responsable de la Comisión. La respuesta debe identificar a la persona responsable del asunto e indicar cómo puede ser contactada.

Si la respuesta no puede enviarse en el plazo mencionado anteriormente, y siempre que la respuesta requiera más gestiones, como una consulta interdepartamental o una traducción, el miembro del personal responsable enviará una respuesta provisional, indicando la fecha en la que el destinatario puede esperar la contestación según este trabajo adicional, teniendo en cuenta la urgencia y complejidad relativas del asunto.

Si la respuesta debiera elaborarse por otro departamento diferente del que inicialmente se dirigió la correspondencia, el solicitante será informado del nombre y dirección de la persona a quien se ha remitido la carta.

Estas normas no se aplican a la correspondencia que razonablemente puede considerarse incorrecta, por ejemplo, por repetitiva, abusiva o insustancial. En esos casos, la Comisión se reserva el derecho a interrumpir tales intercambios de correspondencia.

- Comunicación telefónica -

El miembro del personal que conteste al teléfono se identificará con su nombre o el de su departamento. Las llamadas telefónicas se devolverán lo antes posible.

El personal que responda a las solicitudes proporcionará información sobre los temas de que sea directamente responsable y dirigirá al interesado a la fuente apropiada específica en los demás casos. Si es necesario, se remitirá a los interesados a su superior o se le consultará antes de dar la información.

Cuando las solicitudes se refieran a las áreas de que el personal sea directamente responsable, se determinará la identidad del interesado y se comprobará si la información ya se ha hecho pública antes de darla. Si no es el caso, el miembro del personal podrá considerar si revelar dicha información es en interés o no de la Comunidad. En este caso, explicará por qué no puede revelarla y, cuando proceda, hará referencia a la obligación de discreción según lo fijado en el artículo 17 del Estatuto.

En su caso, el personal pedirá la confirmación por escrito de las solicitudes hechas por teléfono.

- Correo electrónico -

El personal contestará rápidamente a los mensajes de correo electrónico con arreglo a las directrices descritas en la sección sobre comunicaciones telefónicas.

Sin embargo, cuando el mensaje de correo electrónico sea, por su naturaleza, el equivalente de una carta, se tramitará según las normas del tratamiento de la correspondencia y estará sujeto a los mismos plazos.

- Solicitudes de los medios de comunicación -

El Servicio de Prensa y Comunicación es responsable de las relaciones con los medios de comunicación. Sin embargo, el personal podrá responder a las solicitudes de información cuando se refieran a temas técnicos comprendidos dentro de sus áreas de responsabilidad específicas.

5 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La Comisión y su personal respetarán, en particular:

- las normas sobre protección de la intimidad personal y datos personales;
- las obligaciones establecidas en el artículo 287 del Tratado y, en especial, las que se refieren a la protección del secreto profesional;
- las normas sobre protección del secreto de las investigaciones penales;
- la confidencialidad de asuntos que caigan dentro del ámbito de los diversos comités previstos en el artículo 9 y los Anexos II y III del Estatuto.

6 RECLAMACIONES

- Comisión Europea -

Los ciudadanos podrán presentar reclamaciones sobre una eventual infracción de los principios establecidos directamente en este Código ante la Secretaría General¹ de la Comisión Europea, que la enviará al departamento pertinente.

El Director General o Jefe del departamento contestará al denunciante por escrito en el plazo de dos meses. El denunciante entonces tendrá un mes para solicitar al Secretario General de la Comisión la revisión de la respuesta a la reclamación. El Secretario General contestará a la solicitud de revisión en el plazo de un mes.

- Defensor del Pueblo europeo² -

El público también tendrá derecho a presentar reclamaciones ante el Defensor del Pueblo europeo³ de conformidad con el artículo 195 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea y el Estatuto del Defensor del Pueblo.

2 Dirección Internet
<http://www.euro-ombudsman.eu.int>

3 Por correo
El Defensor del Pueblo Europeo
1 avenue du Président Robert Schuman
B.P. 403
F-67001 Strasbourg Cedex


