

CENTRO EUROPEO PARA EL DESARROLLO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL (CEDEFOP)

DECISIÓN RELATIVA AL CÓDIGO DE BUENA CONDUCTA ADMINISTRATIVA

(2011/C 285/03)

Introducción

En una resolución adoptada el 6 de septiembre de 2001, el Parlamento Europeo aprobó un código de buena conducta administrativa dirigido a las instituciones y órganos de la Unión Europea, cuyos contenidos deberán ser respetados por esas administraciones y sus funcionarios en sus relaciones con los ciudadanos.

El código toma en cuenta los principios de Derecho administrativo europeo contenidos en las decisiones del Tribunal de Justicia, inspirándose también en Derechos nacionales.

La naturaleza jurídica del código

La carta de derechos fundamentales de la Unión Europea fue proclamada en la cumbre de Niza en diciembre de 2000 y se ha convertido en la Parte II del Tratado por el que se establece una constitución para Europa.

La carta incluye como derecho fundamental de los ciudadanos de la Unión el derecho a una buena administración (art. 41) y el derecho a someter al Defensor del Pueblo Europeo las reclamaciones relativas a mala administración en la acción de las instituciones y órganos de la Unión (art. 43).

El código pretende concretar en la práctica el derecho a una buena administración establecido en la carta.

El código de buena conducta administrativa para el personal del Cedefop

a) *Calidad de servicio*

El Cedefop 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 del Centro y su personal cortesía, objetividad e imparcialidad.

b) *Propósito*

Para permitir que el Cedefop cumpla sus deberes de buena conducta administrativa y, en particular, en sus relaciones con el público, el Centro se compromete a observar las normas de

buena conducta administrativa establecidas en este código y a guiarse por ellas en su trabajo diario, con el objetivo de mejorar el servicio prestado a los ciudadanos europeos.

c) *Ámbito*

El código vincula a todo el personal cubierto por el Estatuto de los funcionarios y el Régimen aplicable a 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 el Cedefop deberán también guiarse por él en su trabajo diario.

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

Artículo 1

Disposición general

En sus relaciones con el público, el personal del Cedefop respetará los principios establecidos en esta Decisión, 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. El Cedefop adoptará las medidas necesarias para garantizar que las disposiciones establecidas en el presente Código sean también de aplicación a otras personas que trabajan para el Centro, 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.

*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 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 el Cedefop y sus funcionarios. Dichas relaciones se encuentran regidas por el Estatuto y el Régimen aplicable a otros agentes de las Comunidades Europeas.

*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 basadas en la ley y 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, origen racial o 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 logrará un justo equilibrio entre los intereses 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. El funcionario no se guiará por influencias externas de índole alguna, incluidas influencias políticas o intereses personales.

3. El funcionario se abstendrá de participar en la toma 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 del Cedefop. El funcionario seguirá las prácticas administrativas normales del Cedefop, salvo que existan razones fundadas para apartarse de tales prácticas en un caso individual; este fundamento 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 del Cedefop 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 medida de lo posible de ser servicial y responder a las preguntas que se le plantean con arreglo a las obligaciones profesionales que le incumben como miembro del personal.

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 esa misma lengua.

Artículo 14

Acuse de recibo e indicación del funcionario competente

1. Toda carta o reclamación dirigida al Centro será objeto de un acuse de recibo en el plazo de quince días laborables, 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 al Centro se dirijan o transmitan a un Departamento o una Unidad que

no sean competentes para tratarla, sus servicios garantizarán que el expediente en cuestión se remita sin demora al servicio competente del Cedefop.

2. El servicio que originariamente recibió la carta o la reclamación notificará al 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 al Cedefop 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 al Centro 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 del Centro 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 vagos más breves o que no contengan un razonamiento individual.

3. En el caso 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

1. Una decisión del Centro 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 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 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 el Reglamento (CE) no 45/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽¹⁾ 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. 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 del Cedefop competente para facilitar información al público.

Artículo 23

Solicitudes de acceso público a documentos

1. En lo que concierne, por otra parte, a las solicitudes de acceso a documentos, el funcionario concederá acceso a tales documentos de conformidad con los principios y límites generales establecidos en el Reglamento (CE) n° 1049/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽²⁾.

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 del Cedefop mantendrán los adecuados archivos de su correspondencia de entrada y salida, de los documentos que reciban y de las medidas que adopten.

⁽¹⁾ DO L 8 de 12.1.2001, p. 1.

⁽²⁾ DO L 145 de 31.5.2001, p. 43.

*Artículo 25***Acceso público al Código**

1. El Cedefop adoptará las medidas necesarias para garantizar que este Código disfrute de la mayor difusión posible entre los ciudadanos. En particular, garantizará la difusión de un folleto que contenga una presentación del Código e incluya su texto íntegro en un anexo.

2. El Cedefop 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 228 del Tratado de funcionamiento de la Unión Europea y el Estatuto del Defensor del Pueblo Europeo ⁽¹⁾.

*Artículo 27***Entrada en vigor**

La presente Decisión entrará en vigor el 1 de julio de 2011 y sustituirá las anteriores decisiones y el código de buena conducta administrativa publicado en 2005. Se publicará en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

Salónica, 22 de junio de 2011.

En nombre del Cedefop

Christian F. LETTMAYR

Director en funciones

Tarja RIIHIMÄKI

*Presidente del Consejo de
Administración*

⁽¹⁾ Decisión (92/262/CECA, CE, Euratom) 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).