

CÓDIGO DE BUENA CONDUCTA ADMINISTRATIVA DE LA ETF

Índice

Introducción	5
Código de buena conducta administrativa de la ETF	7
Artículo 1 Disposición general	7
Artículo 2 Ámbito de aplicación personal	7
Artículo 3 Ámbito de aplicación material	7
Artículo 4 Legalidad	7
Artículo 5 Ausencia de discriminación	8
Artículo 6 Proporcionalidad	8
Artículo 7 Ausencia de abuso de poder	8
Artículo 8 Imparcialidad e independencia	8
Artículo 9 Objetividad	9
Artículo 10 Legítimas expectativas, consistencia y asesoramiento	9
Artículo 11 Equidad	9
Artículo 12 Cortesía	9
Artículo 13 Respuesta a las cartas en la lengua del ciudadano	9
Artículo 14 Acuse de recibo y reorientación	10
Artículo 15 Obligación de remisión al servicio competente de la ETF	10
Artículo 16 Derecho a ser oído y a hacer observaciones	10
Artículo 17 Plazo razonable de adopción de decisiones	10
Artículo 18 Deber de indicar los motivos de las decisiones	11
Artículo 19 Indicación de las posibilidades de apelación	11
Artículo 20 Notificación de la decisión	11
Artículo 21 Protección de datos	12
Artículo 22 Solicitudes de información	12
Artículo 23 Solicitudes de acceso público a documentos	12
Artículo 24 Mantenimiento de archivos adecuados	13
Artículo 25 Publicidad del Código	13
Artículo 26 Derecho a reclamación	13
Anexo 1 Principios de la función pública	15
Compromiso con la Unión Europea y sus ciudadanos	15
Integridad	15
Objetividad	15
Respeto a los demás	16
Transparencia	16

INTRODUCCIÓN

La buena administración por parte de las instituciones, órganos y organismos de la Unión Europea (en lo sucesivo, las «instituciones de la UE») beneficia a todos los ciudadanos y residentes de la Unión.

Es especialmente importante para las personas que están en contacto directo con las instituciones de la UE.

El artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea establece como derecho fundamental el «derecho a una buena administración». En consecuencia, toda persona tiene derecho a una buena administración de sus asuntos por parte de las instituciones de la UE. En concreto:

1. Toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable.
2. Este derecho incluye en particular:
 - a. el derecho de toda persona a ser oída antes de que se tome en contra suya una medida individual que la afecte desfavorablemente;
 - b. el derecho de toda persona a acceder al expediente que le concierna, dentro del respeto de los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial;
 - c. la obligación que incumbe a la administración de motivar sus decisiones.
3. Toda persona tiene derecho a la reparación por la Unión de los daños causados por sus instituciones o sus agentes en el ejercicio de sus funciones, de conformidad con los principios generales comunes a los Derechos de los Estados miembros.
4. Toda persona podrá dirigirse a las instituciones de la Unión en una de las lenguas de los Tratados y deberá recibir una contestación en esa misma lengua.

En este contexto, el Código de buena conducta administrativa es un instrumento vital para poner en práctica el principio de buena administración, ya que:

- ayuda a los ciudadanos a comprender y a obtener sus derechos y a saber qué normas administrativas tienen derecho a esperar de las instituciones de la UE;
- promueve el interés público en una administración europea abierta, eficaz e independiente;
- sirve de guía útil para los funcionarios en sus relaciones con el público fomentando las normas más estrictas de administración.

CÓDIGO DE BUENA CONDUCTA ADMINISTRATIVA DE LA ETF

Artículo 1

Disposición general

En sus relaciones con el público, la ETF y sus agentes (en lo sucesivo, a efectos de este Código, el «agente» o los «agentes») respetarán los principios establecidos en el presente Código de buena conducta administrativa (en lo sucesivo, «el Código»).

Artículo 2

Ámbito de aplicación personal

1. El Código se aplicará a todos los agentes a los que se aplique el Estatuto de los funcionarios y el Régimen aplicable a los otros agentes, por lo que respecta a sus relaciones con el público.
2. La ETF y su administración adoptarán las medidas necesarias para garantizar que las disposiciones establecidas en el presente Código se apliquen también a otras personas que trabajan para ellas, 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 de aplicación material

1. El presente Código contiene los principios generales de buena conducta administrativa aplicables a todas las relaciones de la ETF y su administración 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 ETF y sus agentes. Dichas relaciones se encuentran regidas por el Estatuto de los funcionarios.

Artículo 4

Legalidad

El agente actuará de conformidad con la legislación y aplicará las normas y procedimientos establecidos en la legislación de la Unión. En particular, el agente velará por que las decisiones que afecten a los derechos o intereses de los ciudadanos estén basadas 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 agente garantizará el respeto del principio de igualdad de trato. Los miembros del público que se encuentren en una situación idéntica serán tratados de una manera similar.
2. De producirse alguna diferencia de trato, el agente garantizará que se encuentra justificada por las características pertinentes objetivas del caso en concreto.
3. En particular, el agente evitará toda discriminación injustificada entre miembros del público sobre la base de la nacionalidad, el sexo, la raza, el color, el origen étnico o social, las características genéticas, la lengua, la religión o las creencias, las opiniones políticas o de cualquier otro tipo, la pertenencia a una minoría nacional, el patrimonio, el nacimiento, la discapacidad, la edad o la orientación sexual.

Artículo 6

Proporcionalidad

1. Al adoptar decisiones, el agente garantizará que las medidas adoptadas sean proporcionales al objetivo que se persigue. En particular, el agente 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 agente 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 agente 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 agente será imparcial e independiente. El agente 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 agente no se guiará por influencias exteriores de índole alguna, incluidas las influencias políticas, ni por intereses personales, familiares o nacionales. El agente no tomará parte en una decisión en la que él o un miembro cercano de su familia tengan un interés financiero.

Artículo 9

Objetividad

Al adoptar decisiones, el agente 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, consistencia y asesoramiento

1. El agente será coherente en su propia práctica administrativa, así como con la actuación administrativa de la ETF. El agente seguirá las prácticas administrativas normales de la ETF, salvo que existan razones fundadas para apartarse de tales prácticas en un caso individual. En caso de existir tales motivos, se harán constar por escrito.
2. El agente respetará las legítimas y razonables expectativas que los miembros del público tengan a la luz de la actuación de la ETF en el pasado.
3. El agente asesorará, en caso necesario, al público sobre cómo se abordará un asunto que entre en el ámbito de sus competencias y sobre la forma de proceder en la materia.

Artículo 11

Equidad

El agente actuará con imparcialidad y equidad, de un modo razonable.

Artículo 12

Cortesía

1. El agente será diligente, correcto, cortés y accesible en sus relaciones con el público. Al responder a la correspondencia, llamadas telefónicas y correo electrónico, el agente tratará en la mayor medida posible de ser servicial y responder de la manera más completa y precisa a las preguntas que se le planteen.
2. En caso de que el agente 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 agente presentará sus excusas y se esforzará por corregir los efectos negativos de su error de la manera más rápida posible, informando al miembro del público de cualquier derecho de apelación de conformidad con el **Artículo 19** Indicación de las posibilidades de apelación del Código.

Artículo 13

Respuesta a las cartas en la lengua del ciudadano

El agente reconocerá el derecho de 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 a recibir una respuesta en esta misma lengua. Lo mismo se aplicará en la medida de lo posible a personas jurídicas, como asociaciones (ONG) y empresas.

Artículo 14

Acuse de recibo y reorientación

1. Toda carta o reclamación dirigida a la ETF será objeto de un acuse de recibo en el plazo de dos semanas, excepto en el caso de que en ese periodo pudiera enviarse una contestación pertinente.
2. En el acuse de recibo se indicará el momento en que se dará dicha contestación, así como el nombre y el número de teléfono del agente que se ocupa del asunto y el servicio al que 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 ETF

1. En caso de que una carta o reclamación a la institución se dirijan o transmitan a un departamento o unidad que no sean competentes para tratarla, sus servicios garantizarán que el expediente en cuestión se remita sin demora al servicio competente de la ETF.
2. El servicio que originariamente recibió la carta o la reclamación informará al remitente de esta transmisión e indicará el nombre y el número de teléfono del agente al que se ha transmitido el expediente.
3. El agente advertirá al miembro del público o a la organización de cualquier error u omisión en los documentos y ofrecerá la oportunidad de rectificarlos.

Artículo 16

Derecho a ser oído y a hacer observaciones

1. En aquellos casos que incumban a los derechos o intereses de ciudadanos, el agente 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 agente 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 periodo de dos meses a partir de la fecha de recepción. Esta misma norma se aplicará a la respuesta a cartas de miembros del público y a las respuestas a las notas

administrativas, que el agente haya enviado a sus superiores solicitando instrucciones sobre las decisiones que deben tomarse.

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 agente informará al autor de la misma a la mayor brevedad posible. En este caso, se notificará 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 ETF que pueda afectar adversamente a los derechos o intereses de una persona particular deberá indicar los motivos en los que está basada, exponiendo claramente los hechos pertinentes y el fundamento jurídico de la decisión.
2. El agente 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 agente, en una fase subsiguiente, facilitará al ciudadano que expresamente lo solicite un razonamiento individual.

Artículo 19

Indicación de las posibilidades de apelación

1. Las decisiones de la ETF que puedan afectar adversamente a los derechos e intereses de personas particulares contendrán una indicación de las posibilidades de apelación existentes con respecto a dichas decisiones. En particular, indicarán la naturaleza de los recursos y 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 Europeo 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 agente velará por que las personas cuyos derechos o intereses se vean afectados por una decisión sean informadas por escrito de dicha decisión tan pronto como se adopte.
2. El agente 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 agente que se ocupe de los datos personales relativos a un ciudadano respetará la intimidad y la integridad de la persona de conformidad con las disposiciones del [Reglamento \(UE\) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2018](#), relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones, órganos y organismos de la Unión, y a la libre circulación de esos datos.
2. En particular, el agente 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 agente, cuando sea responsable del asunto de que se trate, facilitará a los miembros del público la información que soliciten. Cuando proceda, el agente asesorará sobre cómo iniciar un procedimiento administrativo dentro de su ámbito de competencia. El agente 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 agente indicará a la persona afectada que formule su petición por escrito.
3. En caso de que, por su confidencialidad, un agente 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 agente 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 de la UE, el agente dirigirá a la persona que presente la solicitud a dicha institución.
5. En su caso, el agente, 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 agente tratará las solicitudes de acceso a los documentos de conformidad con las normas adoptadas por la institución y de acuerdo con los principios generales y los límites establecidos en el [Reglamento \(CE\) n.º 1049/2001](#).
2. Si el agente 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 ETF mantendrán los adecuados archivos de su correspondencia de entrada y salida, de los documentos que reciban y de las medidas que adopten.

Artículo 25

Publicidad del Código

La ETF adoptará medidas eficaces para informar al público de los derechos que le asisten en virtud del presente Código. Si es posible, publicará el texto en formato electrónico en su sitio web.

Artículo 26

Derecho a reclamación

Cualquier incumplimiento por parte de la ETF o uno de sus agentes 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](#).

ANEXO 1

PRINCIPIOS DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

Tener en cuenta los principios de la función pública puede ayudar al personal de la ETF y a otras personas que trabajen para él¹ a comprender y aplicar correctamente las normas y principios, y a orientarlo hacia la decisión correcta en situaciones en las que deben aplicar su juicio.

Compromiso con la Unión Europea y sus ciudadanos

El personal de la ETF y otras personas que trabajen para él deben ser conscientes de que las instituciones de la Unión existen para servir los intereses de la Unión y de sus ciudadanos, en el cumplimiento de los objetivos de los Tratados. Deben actuar únicamente en aras de estos intereses.

El personal de la ETF y otras categorías de empleados² deben desempeñar sus funciones hasta el máximo de sus capacidades y esforzarse por cumplir las normas profesionales más estrictas en todo momento. Deben ser conscientes de la función que cumplen en términos de confianza pública y dar un buen ejemplo a los demás.

Integridad

El personal de la ETF y las demás personas que trabajen para él deben estar guiados por un sentido de honorabilidad y comportarse en todo momento de una manera que pueda ser objeto del más estricto control público. Para cumplir esta obligación no basta con actuar dentro de la legalidad.

El personal de la ETF y otras personas que trabajen para él no deben estar sujetos a ninguna obligación financiera o de otro tipo que pueda influir en el desempeño de sus funciones, incluido mediante la recepción de regalos. Deben declarar inmediatamente cualquier interés privado en relación con sus funciones.

El personal de la ETF y otras personas que trabajen para él deben tomar medidas para evitar conflictos de intereses y la aparición de tales conflictos. Deben actuar a la mayor brevedad para resolver todo conflicto que pueda surgir. Esta obligación se mantiene después de abandonar el cargo.

Objetividad

El agente y otras personas que trabajen para él deben ser imparciales, tener una mentalidad abierta, guiarse por pruebas y estar dispuestos a escuchar diferentes puntos de vista. Deben estar dispuestos a reconocer y corregir errores.

¹ Véase más arriba el **Artículo 2**
Ámbito de aplicación personal del Código de buena conducta administrativa de la ETF.

² Ídem según lo indicado anteriormente.

En los procedimientos que implican evaluaciones comparativas, el personal de la ETF y otras categorías de trabajadores solo deben basar las recomendaciones y decisiones en función del mérito y cualquier otro factor expresamente prescrito por la ley.

El personal de la ETF y otras personas que trabajen para él no deben discriminar ni permitir que su afinidad con una persona en particular influya en su conducta profesional.

Respeto a los demás

El personal de la ETF y otras personas que trabajen para él deben actuar de forma respetuosa y entre sí y con los ciudadanos. Deben ser educados, serviciales, oportunos y cooperativos. Deben hacer todo lo posible por comprender lo que dicen otras personas y por expresarse de una manera clara y sencilla.

Transparencia

El personal de la ETF y otras personas que trabajen para él deben estar dispuestos a explicar sus actividades y a motivar sus acciones.

Deben mantener registros adecuados y acoger de forma positiva el hecho de que su conducta, incluido el cumplimiento de los principios de la función pública, esté sometida a control público.