



Defensor del Pueblo Europeo

El Código Europeo de Buena Conducta Administrativa

ES





Misión del Defensor El Defensor del Pueblo intenta conseguir soluciones justas para las reclamaciones presentadas contra las instituciones de la Unión Europea, fomenta la transparencia y promueve una cultura de servicio en el seno de la administración. Su objetivo es crear confianza a través del diálogo entre los ciudadanos y la Unión Europea y fomentar el más alto nivel de comportamiento en el seno de las instituciones de la Unión.

Contenido

2 Prefacio

4 Introducción

12 El Código Europeo de Buena
Conducta Administrativa



Prefacio

Estimado lector:

Cuando el Parlamento Europeo aprobó en septiembre de 2001 *El Código Europeo de Buena Conducta Administrativa*, pocos podían imaginar las consecuencias que iba a tener, no sólo para las instituciones de la UE y los ciudadanos a los que éstas sirven, sino también para las administraciones nacionales y regionales de dentro y fuera de Europa.

Desde que asumí el cargo de Defensor del Pueblo Europeo en abril de 2003, he podido observar un cambio progresivo en la orientación de las instituciones europeas y de su personal, que ha colocado al ciudadano en el centro de su actividad. Esto se refleja no sólo en las respuestas cada vez más positivas de las instituciones a mis recomendaciones en los casos concretos, sino también en su buena disposición para trabajar activamente en la identificación de deficiencias y en la búsqueda de soluciones a los problemas antes de que surjan. Considero que la faceta proactiva de mis funciones, consistente en colaborar estrechamente con las instituciones de la UE en la mejora de su funcionamiento, es tan importante como mi faceta reactiva al tramitar las reclamaciones.

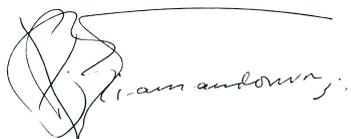
Instaurar una cultura de servicio en un entorno de trabajo tan diverso como el de las instituciones de la UE no es una tarea fácil. El funcionariado de la UE está compuesto por personas de múltiples procedencias y culturas, cuyas ideas sobre los cometidos y metas de la administración pública pueden presentar amplias divergencias. Por lo tanto, el desafío que tienen que afrontar todas las instituciones, incluyendo la mía, consiste en transmitir a todo su personal, sin distinción de antigüedad, categoría o formación, que la cultura de servicio significa mucho más que el simple respeto de la legalidad. Requiere un alto grado de reflexión autónoma por parte de cada funcionario sobre la mejor forma de aplicar activamente los principios de la buena administración en su trabajo diario, sin limitarse meramente a evitar incurrir en casos de mala administración.

Los cientos de miles de ejemplares del Código distribuidos en toda Europa o descargados de mi sitio web prueban que representa algo más que una guía destinada a los funcionarios de la UE, habiéndose convertido en una herramienta esencial para los ciudadanos que desean informarse sobre sus derechos. Un porcentaje importante de las reclamaciones recibidas cada año por mi Oficina cita directamente pasajes del Código para explicar la norma o principio que, en opinión del reclamante, han sido infringidos. El Código informa a los ciudadanos sobre el significado práctico de su derecho a una buena administración, consagrado en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE, y sobre lo que pueden esperar concretamente de la administración europea.

El Código ha servido también para promover mejoras en la calidad de la administración dentro y fuera de Europa. Los correspondientes códigos de buena administración de lugares que van de Valonia hasta Grecia, y desde la antigua República Yugoslava de Macedonia hasta Yibuti, se han inspirado en el Código Europeo. El ejemplo más reciente es el Código de Buena Administración adoptado por el Defensor del Pueblo serbio en junio de 2010.

En 2012 preparé un conjunto de principios de la función pública que complementan el Código Europeo. La introducción que sigue contiene una descripción más detallada de estos principios. Confío en que el Código seguirá siendo una fuente de inspiración, y que los principios de servicio público serán de utilidad para todos cuantos se esfuerzan por desarrollar y mantener una cultura de servicio en la administración, tanto dentro de la Unión Europea como en el resto del mundo.

Deseo, por encima de todo, que el Código continúe siendo un recurso eficaz para las instituciones de la UE y para los ciudadanos a los que éstas sirven.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "P. Nikiforos Diamandouros". The signature is written in a cursive style and is positioned to the right of a large, abstract, scribbled mark.

P. Nikiforos Diamandouros
Defensor del Pueblo Europeo

Introducción

La buena administración por parte de las instituciones, órganos y organismos de la Unión Europea (las «instituciones de la UE») beneficia a todos los ciudadanos y residentes de la UE. Tiene una importancia especial para las personas que tratan directamente con las instituciones de la UE.

Desde su aprobación por el Parlamento Europeo en 2001, *El Código Europeo de Buena Conducta Administrativa* se ha convertido en un instrumento fundamental para la aplicación práctica del principio de buena administración. Ayuda a los ciudadanos a comprender y exigir sus derechos, y fomenta el interés del público por conseguir una administración europea abierta, eficaz e independiente.

Este Código permite a los ciudadanos conocer el nivel de servicio administrativo que tienen derecho a esperar de las instituciones de la UE. Representa asimismo una guía útil para los funcionarios en sus relaciones con el público. Al dar una mayor concreción al principio de buena administración, el Código contribuye a promover el máximo nivel de calidad en el desempeño administrativo.

Coincidiendo con la aprobación del Código, el Parlamento Europeo adoptó una resolución invitando al Defensor del Pueblo a aplicar el Código en el examen de los posibles casos de mala administración. En consecuencia, el Defensor del Pueblo hace las oportunas referencias al Código en sus investigaciones, y también en sus esfuerzos dirigidos a promover activamente la buena administración.





El artículo 228 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea faculta al Defensor del Pueblo para investigar los casos de mala administración en las actividades de las instituciones, órganos u organismos de la Unión, con exclusión del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales.

Todos los ciudadanos de la Unión tienen derecho a presentar reclamaciones al Defensor del Pueblo. También los residentes, las empresas y las asociaciones pueden formular reclamaciones.

Éste es uno de los derechos fundamentales de la ciudadanía de la Unión, garantizado por la Carta de los Derechos Fundamentales (artículo 43).

No es necesario que el reclamante se haya visto afectado personalmente por la mala administración, ni que posea algún interés especial en el asunto.

El Defensor del Pueblo también realiza investigaciones de oficio.

El derecho a una buena administración

El Defensor del Pueblo carece de autoridad para adoptar decisiones vinculantes jurídicamente, y *El Código de Buena Conducta Administrativa* no es un instrumento jurídicamente vinculante. Sin embargo, ciertos contenidos del Código coinciden con el derecho fundamental a una buena administración consagrado en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

A partir de la entrada en vigor del Tratado de Lisboa en diciembre de 2009, la Carta de los Derechos Fundamentales tiene el mismo valor jurídico que los Tratados. Por consiguiente, los ciudadanos tienen ahora derecho a que las instituciones de la UE traten sus asuntos según los principios de la buena administración.



Derecho a una buena administración (Artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea)

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:

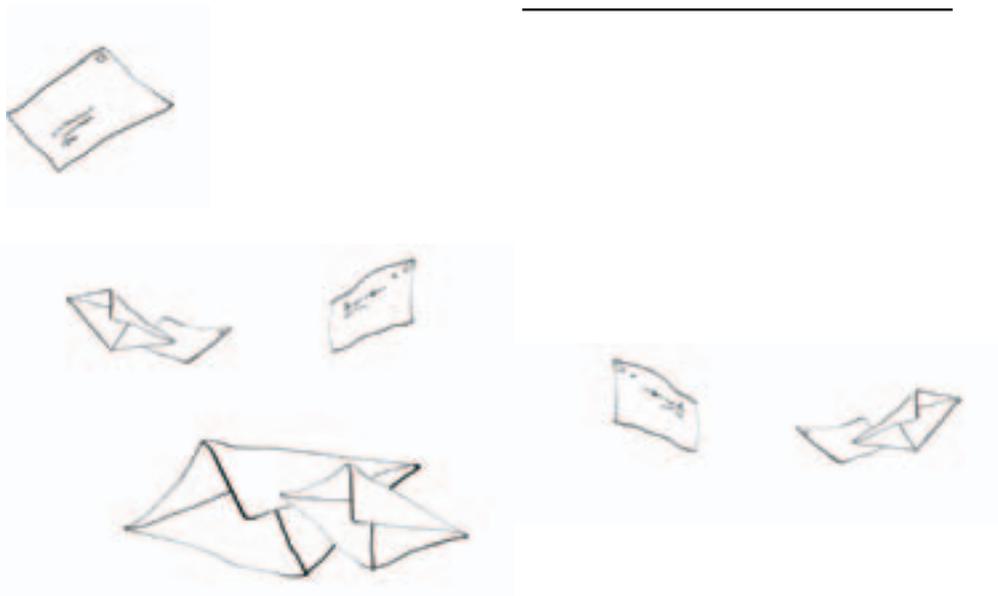
a. el derecho de toda persona a ser oída antes de que se tome en contra suya una medida individual que la afecte desfavorablemente;

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.



Los principios de la función pública

La plena y correcta aplicación del Código, de la Carta de los Derechos Fundamentales y del Derecho de la UE en general, dependerá de que exista una cultura de servicio en la administración, que capacite a los funcionarios para comprender y hacer suyos los principios que rigen la buena administración.

Las normas éticas constituyen un componente esencial de la cultura de servicio.

En junio de 2012, después de un proceso de consulta pública, el Defensor del Pueblo publicó una síntesis destilada de las normas éticas a las que se atiene la administración pública de la UE. Dichas normas se condensan en cinco principios de la función pública que se expresan a continuación.

Principios de la función pública que deben guiar a los funcionarios de la UE

1. Compromiso con la Unión Europea y sus ciudadanos

Los funcionarios deben ser conscientes de que el objetivo de las instituciones de la Unión Europea es servir los intereses de la Unión y de sus ciudadanos en el cumplimiento de los objetivos de los Tratados.

Deben formular recomendaciones y tomar decisiones sólo para servir estos intereses.

Los funcionarios deben desempeñar sus funciones de la mejor manera posible y esforzarse por cumplir, en todo momento, las normas profesionales más estrictas.

Deben ser conscientes de la función que cumplen en términos de confianza pública y dar un buen ejemplo a los demás.

2. Integridad

Los funcionarios siempre deben comportarse con decoro y de forma impecable, adoptando en todo momento un comportamiento que resistiría al escrutinio público más minucioso. Para cumplir esta obligación no basta con actuar simplemente dentro de la legalidad.

Los funcionarios no deben contraer obligaciones financieras o de otra naturaleza que puedan influir en el desempeño de sus funciones, incluida la aceptación de regalos. Deben declarar inmediatamente cualquier interés privado en relación con sus funciones.

Los funcionarios deben tomar medidas para evitar los conflictos de intereses y la apariencia de dichos conflictos. Deben actuar a la mayor brevedad posible para resolver todo conflicto que pueda surgir. Esta obligación se mantiene después de abandonar el cargo.

3. Objetividad

Los funcionarios deben ser imparciales, estar libres de prejuicios, guiarse por las pruebas y estar dispuestos a escuchar distintos puntos de vista. Deben estar dispuestos a reconocer y corregir errores.

En los procedimientos que conllevan una evaluación comparativa, los funcionarios deben basar las recomendaciones y decisiones únicamente en los méritos y en otros factores que establezca expresamente la ley.

Los funcionarios no deben discriminar ni permitir que su simpatía o antipatía por una persona en concreto influya en su conducta profesional.



4. Respeto hacia los demás

Los funcionarios deben actuar respetándose mutuamente y respetando a los ciudadanos. Deben ser educados, atentos, diligentes y serviciales.

Deben hacer todo lo posible por comprender lo que dicen otras personas y por expresarse de una manera clara y sencilla.

5. Transparencia

Los funcionarios 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 examen público.



Tener en cuenta estos principios puede ayudar a los funcionarios a comprender y aplicar adecuadamente las distintas normas y principios, y servirles de guía para adoptar la decisión correcta en las situaciones en que deban aplicar su propio criterio.

De este modo, los principios contribuyen a mejorar la calidad de la administración pública, a reforzar la primacía del Derecho y a reducir el riesgo de que las facultades discrecionales se utilicen de manera arbitraria.

Siempre que sea pertinente, el Defensor del Pueblo hace referencia a estos principios en sus investigaciones sobre supuestos casos de mala administración en las actividades de las instituciones, órganos y organismos de la UE.

El Código y los Estados miembros

El Código, al igual que el artículo 41 de la Carta y los principios de la función pública, sólo es aplicable directamente a las instituciones y funcionarios de la Unión Europea.

A pesar de ello, también ha servido de inspiración para algunos textos similares en los Estados miembros de la UE, en países candidatos y en terceros países.

Por otro lado, como establecen claramente las notas explicativas que acompañan a la Carta de los Derechos Fundamentales, el derecho a una buena administración se basa en la jurisprudencia del Tribunal de Justicia relativa a la buena administración como uno de los principios generales del Derecho de la UE. Estos principios generales obligan asimismo a los Estados miembros cuando actúan dentro el ámbito de aplicación del Derecho de la UE.

El Código Europeo de Buena Conducta Administrativa



El Código aprobado por el Parlamento Europeo contiene las siguientes disposiciones substantivas¹:

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.

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. El Defensor del Pueblo va a considerar la posibilidad de lanzar una consulta sobre la actualización del Código.

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.



Tiempo razonable

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 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 datos².

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.

2. DO L 8, de 12.01.2001, p. 1.

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° 1049/2001³.

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.

3. DO L 145/43, 31.5.2001.

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 Europeo⁴.

4. Decisión del Parlamento Europeo sobre el Estatuto del Defensor del Pueblo y sobre las condiciones generales del ejercicio de sus funciones. DO 1994 L 113, p. 15, modificada por última vez por la Decisión del Parlamento Europeo 2008/587/CE, Euratom del 18 de junio de 2008, DO 2008 L 189, p. 25.



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.

© Unión Europea, 2013

Se permite la reproducción con fines educativos y no comerciales, siempre que se indique su procedencia.

Este folleto ha sido publicado en Internet, en la página:

<http://www.ombudsman.europa.eu>

Diseño gráfico y maquetación de: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Dinamarca, y EntenEller A/S, Valby, Dinamarca.

Ilustraciones de Toril Bækmark.

Compuesto con: FrutigerNext y Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-354-3 . doi:10.2869/69593 . QK-30-12-450-ES-C



Si necesita una versión de esta publicación con un tipo de letra mayor, póngase en contacto con la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo. Previa solicitud, trataremos de facilitarle también una versión audio.



Defensor del Pueblo Europeo

1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex
T. +33 (0)3 88 17 23 13
F. +33 (0)3 88 17 90 62
eo@ombudsman.europa.eu

<http://www.ombudsman.europa.eu>

