



CÓDIGO DE BUENA CONDUCTA



**Defensora
del Pueblo
Ararteko
Navarra • Nafarroa**

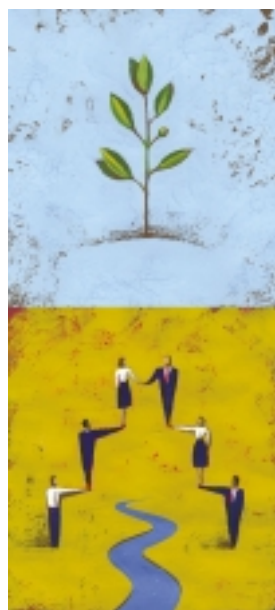


■ Resolución de la Defensora del Pueblo de Navarra por la que se aprueba el "Código de Buena Conducta Administrativa de la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra"	5
---	---

ANEXO

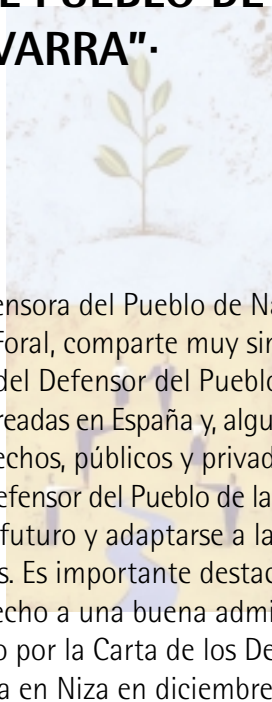
■ Código de Buena Conducta Administrativa de la Defensora del Pueblo de Navarra	9
--	---







RESOLUCIÓN /03, de 18 de junio, de la Defensora del Pueblo de Navarra por la que se aprueba el “CODIGO DE BUENA CONDUCTA ADMINISTRATIVA DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA”.



La Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra, de reciente creación en nuestra Comunidad Foral, comparte muy similares objetivos y funciones con otras Instituciones del Defensor del Pueblo que, bajo diferentes denominaciones, están creadas en España y, algunas, con siglos de experiencia en la defensa de los derechos, públicos y privados, de los ciudadanos. Como toda Institución, la del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra pretende mirar hacia el futuro y adaptarse a las nuevas necesidades y derechos de los navarros. Es importante destacar, en este sentido, el reconocimiento del derecho a una buena administración como derecho fundamental reconocido por la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea aprobada en Niza en diciembre del 2000.

La Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, texto actualizado con las modificaciones introducidas por la Ley 4/1.999, de 13 de enero de 1.999, ha supuesto, sin duda, un importante avance en esta materia.





RESOLUCIÓN

Aun así, existen actitudes de la Administración que, sin ser exigibles jurídicamente de forma directa, tienen una directa incidencia en la mejora de la calidad del servicio que presta a los ciudadanos. Este objetivo, compartido en su filosofía por el conjunto de las administraciones, debe materializarse de forma que los ciudadanos sean capaces de apreciar ese esfuerzo de los responsables de dichas administraciones y, a la vez, sentir satisfechas sus exigencias como ciudadanos en cuanto a la atención que reciben.

La elaboración de un Código de buena conducta administrativa de las administraciones en su trato con el público puede ser una iniciativa útil, sobre todo para los funcionarios, en la medida que les informe sobre el modo en que deben actuar en sus relaciones con el público, y para los ciudadanos, en tanto les facilita información sobre el tipo de conducta que tienen derecho a esperar en su trato con las diversas Administraciones públicas.

La Institución de la Defensora del Pueblo quiere someterse por ello a un Código de buena conducta administrativa, invitando al mismo tiempo al Gobierno de Navarra, Ayuntamientos y entidades dependientes de los mismos a redactar y poner en práctica su propio código de buenas prácticas.

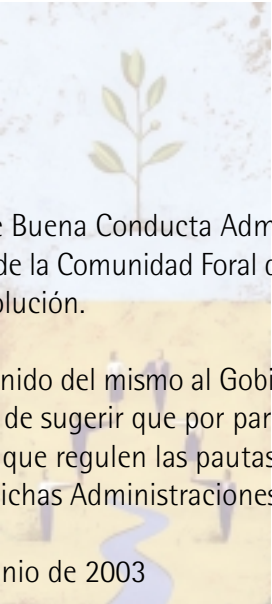
Este Código se basa en los principios de transparencia y motivación, que facilitan el control de la Administración. Pretende mejorar su eficacia contestando a cualquier solicitud en un plazo razonable, teniendo en cuenta que cualquier servicio público solo cumple con su función si contribuye a resolver los problemas de los ciudadanos. Y si no puede resolverlos, no debe de ser un obstáculo para que ellos mismos puedan hacerlo. También busca aproximar la Administración al ciudadano, facilitándole información y extremando la cortesía.



Para que este Código sea conocido por los ciudadanos, y sin perjuicio de otras medidas para su difusión, se publicará en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra

En virtud de las atribuciones que me confieren la Ley 4/2000, de 22 de junio, reguladora del Defensora del Pueblo de Navarra

RESUELVO

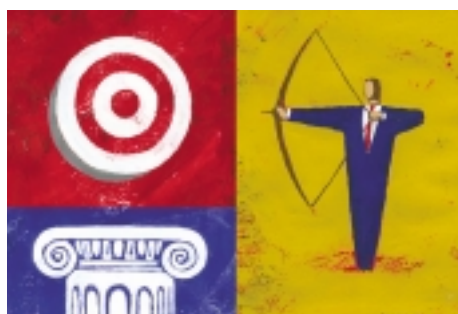
- 
1. Aprobar el "Código de Buena Conducta Administrativa de la Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra", que se incorpora como Anexo a esta Resolución.
 2. Dar traslado del contenido del mismo al Gobierno de Navarra y Entidades Locales de Navarra a fin de sugerir que por parte de las mismas se adopten éste o similares códigos que regulen las pautas de comportamiento y de atención al público de dichas Administraciones.

En Pamplona, a 18 de junio de 2003



María Jesús Aranda Lasheras
Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra







CÓDIGO DE BUENA CONDUCTA ADMINISTRATIVA DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA

Artículo 1

Disposición general

En sus relaciones con los ciudadanos, el personal de la Institución respetará los principios establecidos en el presente documento y que constituyen el Código de buena conducta administrativa, denominado, en lo sucesivo "el Código".

Artículo 2

Ambito personal de aplicación

1. El Código será aplicable a todo el personal al servicio de la Defensora del Pueblo de Navarra, ya sea funcionario, laboral, interino o eventual.
2. La Institución adoptará las medidas necesarias para garantizar que las disposiciones establecidas en el presente Código se apliquen a los becarios, alumnos en prácticas y a aquellas personas que se encuentren vinculadas con ella en virtud de contratos de asistencia técnica o para la realización de informes y estudios específicos.

Artículo 3

Ambito material de aplicación

El presente Código contiene los principios generales de buena conducta administrativa aplicables en las relaciones del personal al servicio de la Institución con los ciudadanos.

Artículo 4

Legalidad

El personal de la Institución actuará con objetividad al servicio del interés general con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, a la Ley y al Derecho.





Artículo 5 **Ausencia de discriminación**

El personal al servicio de la Defensora del Pueblo de Navarra garantizará el respeto del principio de igualdad de trato y, en particular, evitará toda discriminación por razón de nacionalidad, sexo, raza u origen étnico, religión o creencias, discapacidad, edad u orientación sexual.

Artículo 6 **Proporcionalidad**

Al adoptar decisiones, el personal garantizará que la medida adoptada sea proporcional al objetivo que se persigue, observando un justo equilibrio entre los intereses de las personas privadas y el interés público general.

Artículo 7 **Imparcialidad e independencia**

1. El personal al servicio de la Defensora del Pueblo de Navarra será imparcial e independiente en el ejercicio de sus funciones.
2. El personal no se guiará por influencias exteriores de índole alguna ni por intereses personales.
3. El personal se abstendrá de participar en la tramitación de un procedimiento o en la adopción de una decisión sobre un asunto que afecte a sus propios intereses o a los de su familia, parientes o amigos.

Artículo 8 **Principio de confianza legítima**

1. El personal al servicio de la Defensora del Pueblo de Navarra será coherente con su propia práctica administrativa y observará los trámites y procedimientos habituales de la Institución salvo que en un caso individual existan razones fundadas para apartarse de la regla general.
2. El personal respetará las legítimas y razonables expectativas que los ciudadanos tengan a la luz de la actuación de la Institución en el pasado.





Artículo 9 **Confidencialidad**

El personal al servicio de la Defensora del Pueblo de Navarra guardará reserva absoluta en relación con los hechos e informaciones de los que tuviera conocimiento en el ejercicio de sus funciones o con ocasión de las mismas.

Artículo 10 **Identificación**

1. El ciudadano que accede a la Institución tiene derecho a conocer la identidad del personal con el que se relaciona y a tal fin en todos los puestos de trabajo de atención al público constará en lugar visible el nombre del funcionario.
2. En las comunicaciones telefónicas, el personal al servicio de la Institución se identificará sin necesidad de que sea requerido por el ciudadano. Esta regla no se aplicará al personal encargado de la recepción de las llamadas y su desvío al competente.

Artículo 11 **Cortesía**

1. El ciudadano tiene derecho a ser tratado con deferencia y respeto por el personal de la Institución. Al responder a la correspondencia, comunicaciones telefónicas y correo electrónico, el personal será diligente y cortés tratando de dar satisfacción a las cuestiones que se planteen.
2. Si se produjera un error que afectase negativamente a los derechos o intereses de un ciudadano, y sin perjuicio de otras consecuencias, el personal de la Institución presentará sus excusas al ciudadano.

Artículo 12 **Visitas a la sede de la Institución**

1. En la sede de la Institución en Pamplona, sin necesidad de cita previa, cualquier ciudadano podrá entrevistarse con el personal competente de la Institución para formular quejas o peticiones.
2. Cuando no fuera posible la atención inmediata del ciudadano por el personal competente, se le indicará el tiempo previsible de espera y se le ofrecerá la alternativa de ser atendido por otro funcionario.





3. En el desarrollo de su propia actividad, el personal de la Institución dará prioridad a la atención personal a los ciudadanos que acudan a la sede de la Institución.

Artículo 13

Comunicaciones telefónicas

1. El funcionario que atienda la centralita telefónica se identificará con el nombre de la Institución y desviará la comunicación al funcionario interesado por el ciudadano o a aquel que resulte competente por la naturaleza de la cuestión planteada.
2. Cuando el personal competente no pudiera atender la llamada telefónica, el funcionario encargado de la centralita telefónica ofrecerá al ciudadano la posibilidad de que facilite su identidad y número de teléfono a fin de que el personal competente pueda ponerse en contacto con él a la mayor brevedad.

Artículo 14

Presentación de quejas y peticiones

1. Las quejas o peticiones podrán formularse por cualquier medio que permita acreditar la identidad del interesado.
2. Cuando el ciudadano acuda a la Institución para exponer oralmente su queja y no desee redactarla personalmente, el funcionario o persona que en ese momento le atienda recogerá su declaración cuidando de reflejar fielmente los hechos y consideraciones que exponga el ciudadano.

Artículo 15

Acuse de recibo

Todo escrito de queja o petición dirigido a la Institución será objeto de acuse de recibo en el plazo máximo de diez días desde su recepción.

Artículo 16

Respuesta a cartas en la lengua elegida por el ciudadano

En sus relaciones con los ciudadanos, el personal al servicio de la Institución garantizará que las comunicaciones escritas que se dirijan a la misma sean respondidas en la lengua que en cada caso sea elegida por el ciudadano, entre las declaradas como oficiales en Navarra en los términos previstos en el art. 9 de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.



**Artículo 17****Identidad del funcionario responsable**

1. Presentada una queja o petición ante la Defensora del Pueblo de Navarra, la persona que la haya formulado tendrá derecho a conocer en cualquier momento de su tramitación el nombre y número de teléfono del asesor al que se podrá dirigir para conocer la situación de su expediente.
2. En la comunicación en la que se ponga en su conocimiento la admisión a trámite de la queja, se hará constar expresamente la disponibilidad del funcionario para atender las consultas del ciudadano ya sea mediante comunicación telefónica o en la propia sede de la Institución.

Artículo 18**Información del curso del procedimiento**

El personal de la Institución informará puntualmente y por escrito al ciudadano presentador de una queja o de una petición de todas las actuaciones relevantes que se produzcan en el expediente respetando en todo caso el principio de confidencialidad.

Artículo 19**Transparencia administrativa**

Los ciudadanos tienen derecho a consultar cualquier documento público sin otras limitaciones que las expresamente recogidas en la legislación vigente.

Artículo 20**Plazo razonable para la adopción de decisiones**

1. La Institución garantiza que toda queja o petición se tramitará sin dilaciones indebidas evitando la práctica de actuaciones que no sean estrictamente necesarias para la adopción de una decisión.
2. Toda solicitud de información será objeto de una respuesta formal en el plazo máximo de un mes desde su admisión a trámite.
3. La Institución garantiza que toda queja será objeto de una decisión en el plazo máximo de dos meses desde la conclusión de las diligencias de investigación.





4. Cuando circunstancias excepcionales impidan dar una contestación formal en el plazo antes indicado, se informará de ello al ciudadano y se le explicarán de manera comprensible las razones que justifican el retraso.

Artículo 21

Motivación

1. Todas las decisiones y resoluciones de la Institución de la Defensora del Pueblo serán motivadas expresando de forma clara y comprensible las razones de su adopción.
2. En las decisiones y resoluciones se dará cumplida respuesta a todas las cuestiones que hayan sido planteadas por el ciudadano.
3. En las decisiones y resoluciones la Institución se ajustará al criterio que venga observando en supuestos análogos. Cuando se aparte de su propio precedente, lo deberá razonar justificadamente.

Artículo 22

Información adicional

La Institución informará al ciudadano sobre los cauces más adecuados para la defensa de sus derechos e intereses y cuando esta información consista en la remisión a otra oficina pública se indicará su dirección postal, teléfono y, si fuera posible, la identificación de la persona responsable del servicio.

Artículo 23

Acceso público al Código

La Institución adoptará las medidas necesarias para garantizar que el Código reciba la más amplia publicidad. A tal fin se elaborará y difundirá un folleto bajo el título "Código de buena conducta administrativa de la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra".





**Defensora
del Pueblo
Ararteko
Navarra • Nafarroa**

