



2024/3083

5.12.2024

DECISIÓN (UE) 2024/3083 DE LA COMISIÓN

de 4 de diciembre de 2024

por la que se establece el Código de Buena Conducta Administrativa para el personal de la Comisión Europea en sus relaciones con el público

LA COMISIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y en particular su artículo 249, apartado 1,

Considerando lo siguiente:

- (1) El derecho a una buena administración está consagrado en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y reconocido por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea como un principio general del Derecho de la Unión.
- (2) El artículo 298, apartado 1, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea establece que, en el cumplimiento de sus funciones, las instituciones, órganos y organismos de la Unión se apoyarán en una administración europea abierta, eficaz e independiente.
- (3) Las relaciones con el público constituyen una parte esencial de la misión de la Comisión de servir al interés público. La Comisión está resuelta a cumplir los valores del servicio y las normas más estrictas de ética profesional. El Código de Buena Conducta Administrativa para el personal de la Comisión Europea en sus relaciones con el público (el «Código de buena conducta administrativa») aplica estos valores.
- (4) El Código de Buena Conducta Administrativa contribuye a garantizar que el personal de la Comisión ponga en práctica diariamente los principios de buena administración en sus relaciones con el público. Establece los principios que guían la conducta administrativa del personal de la Comisión, como la legalidad, la independencia, la no discriminación y la igualdad de trato, la proporcionalidad, la coherencia, la imparcialidad, la objetividad y la rápida tramitación de las consultas públicas.
- (5) La Comisión adoptó el Código de Buena Conducta Administrativa en 2000 como anexo de su Reglamento interno ⁽¹⁾.
- (6) El Código de Buena Conducta Administrativa debe adoptarse como decisión independiente de la Comisión con el fin de darle mayor visibilidad y facilitar las actualizaciones posteriores.
- (7) El Reglamento interno de la Comisión ⁽²⁾ dispone ahora, en sus artículos 46 y 70, respectivamente, que los servicios de la Comisión actuarán de conformidad con las normas establecidas en el Código de Buena Conducta Administrativa y que el Reglamento interno ya no contiene el presente Código como anexo.
- (8) El Código de Buena Conducta Administrativa debe actualizarse para reflejar los cambios en el Derecho de la Unión y en los métodos de comunicación.

HA ADOPTADO LA PRESENTE DECISIÓN:

Artículo 1

Se adopta el Código de Buena Conducta Administrativa para el personal de la Comisión Europea en sus relaciones con el público

⁽¹⁾ Reglamento interno de la Comisión C(2000) 3614, de 29 de noviembre de 2000 (DO L 308 de 8.12.2000, p. 26, ELI: http://data.europa.eu/eli/proc_rules/2000/3614/oj).

⁽²⁾ Decisión (UE) 2024/3080 de la Comisión, de 4 de diciembre de 2024, por la que se establece el Reglamento interno de la Comisión y se modifica la Decisión C(2000) 3614 (DO L, 2024/3080, 5.12.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2024/3080/oj>).

Artículo 2

La presente Decisión entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

Hecho en Bruselas, el 4 de diciembre de 2024.

Por la Comisión
La Presidenta
Ursula VON DER LEYEN

ANEXO

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 de la Unión 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.

Objetivo

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

Ámbito de aplicación

El presente Código será vinculante para todo el personal cubierto por el Estatuto de los funcionarios de la Unión Europea (en lo sucesivo, «Estatuto») y el Régimen aplicable a los otros agentes de la Unión Europea (en lo sucesivo, «ROA») ⁽¹⁾ en sus relaciones con el público. El personal empleado con arreglo a la legislación nacional, los expertos nacionales en comisión de servicios, las personas en período de prácticas, los prestadores de servicios y los visitantes científicos también se guiarán por el presente Código en sus relaciones con el público.

Las relaciones entre la Comisión y su personal se regirán exclusivamente por el Estatuto y el ROA.

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 el Derecho de la Unión.

No discriminación e igualdad de trato

La Comisión respetará el principio de no discriminación y, en particular, garantizará igualdad de trato a los ciudadanos con independencia de su nacionalidad, sexo, origen racial o étnico, religión o creencias, discapacidad, edad u orientación sexual. Así pues, una diferencia de trato en casos similares deberá estar debidamente justificada por las características pertinentes del caso en cuestión.

Proporcionalidad

La Comisión velará por 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 debe justificarse debidamente.

⁽¹⁾ Reglamento n.º 31 (CEE), 11 (CEE) por el que se establece el Estatuto de los funcionarios y el régimen aplicable a los otros agentes de la Comunidad Económica Europea y de la Comunidad Europea de la Energía Atómica (DO 45 de 14.6.1962, p. 1385/62, ELI: [http://data.europa.eu/eli/reg/1962/31\(1\)/2024-01-01](http://data.europa.eu/eli/reg/1962/31(1)/2024-01-01)).

2. Directrices para la buena conducta administrativa

Objetividad e imparcialidad

El personal actuará siempre con objetividad e imparcialidad, en pro del interés de la Unión y del bien común. Actuará independientemente dentro del marco de la política establecida por la Comisión, y su conducta nunca se guiará por intereses personales o nacionales ni por presión política.

Información sobre procedimientos administrativos

En los casos en que la ciudadanía requiera información relativa a un procedimiento administrativo de la Comisión, el personal velará por que esta información se proporcione en el plazo establecido para el procedimiento en cuestión.

3. Información sobre los derechos de las partes interesadas

Audiencia a todas las partes directamente interesadas

En los casos en que el Derecho de la Unión prevea oír a las partes interesadas, el personal velará por que tengan ocasión de formular sus observaciones.

Obligación de motivación de las decisiones

Las decisiones de la Comisión expondrán claramente las razones en que se basan y se comunicarán a las partes interesadas.

Por regla general, se proporcionará una exposición de motivos. No obstante, cuando no sea posible comunicar detalladamente los motivos de las decisiones concretas, por ejemplo debido al gran número de personas afectadas por decisiones similares, podrán darse respuestas tipo. Estas respuestas tipo incluirán las principales razones que justifican la decisión tomada. Además, el interesado que lo solicite expresamente recibirá una exposición detallada de los motivos.

Obligación de indicar las posibilidades de recurso

Cuando el Derecho de la Unión así lo disponga, las decisiones notificadas indicarán claramente que es posible interponer un recurso y describirán cómo hacerlo (nombre, dirección postal y dirección de correo electrónico del servicio ante el que debe interponerse el recurso, así como el plazo para presentarlo).

Cuando proceda, las decisiones harán referencia a la posibilidad de incoar un procedimiento judicial de conformidad con el artículo 263 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea o de presentar una reclamación ante el Defensor del Pueblo Europeo de conformidad con el artículo 228 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.

4. Tramitación de las solicitudes

La Comisión se abocará a responder a las solicitudes del público de la manera más adecuada y sin demora.

Solicitud de documentos

Las normas sobre el acceso a los documentos están consagradas en normas específicas ^(?), que deben aplicarse plenamente en virtud de esta sección.

Correspondencia

A efectos del presente Código, se entenderá por «correspondencia» tanto las cartas como los correos electrónicos enviados a la Comisión.

^(?) Incluido el Reglamento (CE) n.º 1049/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2001, relativo al acceso del público a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión (DO L 145 de 31.5.2001, p. 43, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2001/1049/oj>), y las disposiciones relativas a la aplicación del Reglamento (CE) n.º 1049/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo al acceso del público a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión, anexas al Reglamento interno de la Comisión (DO L, 2024/3080, 5.12.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2024/3080/oj>).

De conformidad con el artículo 24 y el artículo 20, apartado 2, letra d), del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, la Comisión responderá a la correspondencia en la lengua original de la correspondencia, siempre que estuviera redactada en una de las lenguas mencionadas en el artículo 55, apartado 1, del Tratado de la Unión Europea.

A menos que las disposiciones particulares aplicables en el ámbito pertinente dispongan lo contrario, se enviará una respuesta a la correspondencia dirigida a la Comisión en un plazo de quince días hábiles a partir de la fecha de recepción de dicha correspondencia por el servicio responsable del asunto. La respuesta identificará al servicio responsable e indicará cómo se puede contactar con él (nombre, dirección postal y dirección de correo electrónico).

Si la respuesta no puede enviarse en el plazo de quince días hábiles, y siempre que la respuesta requiera gestiones adicionales, como una consulta interservicios o una traducción, el servicio responsable enviará una respuesta provisional, indicando la fecha en la que el destinatario puede esperar la contestación en razón de dichas gestiones adicionales, teniendo en cuenta la urgencia y complejidad relativas del asunto.

Si la respuesta debiera ser elaborada por un servicio diferente de aquel al que inicialmente se dirigió la correspondencia, el solicitante será informado del nombre, dirección postal y dirección de correo electrónico del servicio a quien se ha transmitido la correspondencia.

Estas normas no se aplicarán 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 tal intercambio de correspondencia.

Comunicación telefónica

El personal que conteste al teléfono se identificará con su nombre y apellidos o con el nombre de su servicio. Las llamadas telefónicas se devolverán lo antes posible.

El personal de que se trate proporcionará información sobre los temas de que sea directamente responsable y dirigirá al interesado a la fuente apropiada específica en los demás casos. En caso necesario, consultará a su superior jerárquico antes de facilitar la información o de remitirle a las personas que efectúan las llamadas.

Cuando las solicitudes se refieran a las áreas de las que el personal sea directamente responsable, se comprobará si la información ya se ha hecho pública antes de proporcionarla. De no ser así, el personal podrá considerar, en su caso en consulta con su superior jerárquico, que la divulgación de la información no redundará en interés de la Unión. En ese caso, el personal explicará por qué no puede revelar la información 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.

Solicitudes de los medios de comunicación

El Servicio del Portavoz es responsable de las relaciones con los medios de comunicación. No obstante, el personal podrá responder a solicitudes de información que se refieran a temas técnicos que entren dentro de sus ámbitos de responsabilidad específicos.

5. Protección de datos personales e información delicada

La Comisión y su personal respetarán, en particular:

- las normas sobre protección de la privacidad y de los datos personales,
- las normas de seguridad aplicables a la protección de la información clasificada y de la información sensible no clasificada de la UE,
- las obligaciones establecidas en el artículo 339 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea 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 entren dentro del ámbito de los diversos comités y órganos a que se refieren el artículo 9 y los anexos II y III del Estatuto.

6. Quejas

Comisión Europea

Podrán presentarse quejas sobre una posible infracción de los principios establecidos en este código directamente ante la Secretaría General ⁽³⁾ de la Comisión Europea, que las enviará al servicio competente.

El director general o el jefe de servicio responderá por escrito a cualquier queja de este tipo en el plazo de dos meses. El denunciante entonces dispondrá de un mes para solicitar al secretario general de la Comisión la revisión de la respuesta a la queja. El secretario general responderá a la solicitud de revisión en el plazo de un mes.

Defensor del Pueblo Europeo

También podrán presentarse quejas ante el Defensor del Pueblo Europeo de conformidad con el artículo 228 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y con el Estatuto del Defensor del Pueblo Europeo.

⁽³⁾ Dirección postal: Secretaría General de la Comisión Europea, Unidad SG.C.2 «Ética, Buena Administración y Relaciones con el Defensor del Pueblo Europeo», Rue de la Loi/Wetstraat 200, 1049 Bruxelles/Brussel, BELGIQUE/BELGIË.
Correo electrónico: SG-Code-de-bonne-conduite@ec.europa.eu.
Formulario de reclamación en línea: https://ec.europa.eu/assets/sg/administrative-conduct/complaints_es/.