

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS

Recopilación de buenas
prácticas sugeridas por el
Síndic a las administraciones

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS

ÍNDIX

INTRODUCCIÓN	5
CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS	9
I. Principio de igualdad y de no-discriminación	11
II. Principio de proporcionalidad	11
III. Ausencia de abuso de poder	11
IV. Imparcialidad, independencia y objetividad	11
V. Claridad, asesoramiento y expectativas legítimas	11
VI. Cortesía y buen trato	11
VII. Deber de responder de forma expresa	11
VIII. Derechos lingüísticos	11
IX. Acuse de recibo e indicación/remisión a la administración competente	11
X. Derecho a ser escuchado	11
XI. Plazo razonable	12
XII. Deber de motivación	12
XIII. Notificación de las decisiones e indicación de la posibilidad de recurrir	12
XIV. Protección de datos personales	12
XV. Acceso a la información, publicidad y transparencia	12
XVI. Derecho a la reparación	12
XVII. Derechos de participación	12

RECOPILACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS SUGERIDAS POR EL SÍNDIC A LAS ADMINISTRACIONES

13

I. Principio de igualdad y de no-discriminación	15
II. Principio de proporcionalidad	17
III. Ausencia de abuso de poder	18
IV. Imparcialidad, independencia y objetividad	19
V. Claridad, asesoramiento y expectativas legítimas	20
VI. Cortesía y buen trato	21
VII. Deber de responder de forma expresa	22
VIII. Derechos lingüísticos	23
IX. Acuse de recibo e indicación/remisión a la administración competente	24
X. Derecho a ser escuchado	25
XI. Plazo razonable	26
XII. Deber de motivación	28
XIII. Notificación de las decisiones e indicación de la posibilidad de recurrir	30
XIV. Protección de datos personales	31
XV. Acceso a la información, publicidad y transparencia	33
XVI. Derecho a la reparación	35
XVII. Derechos de participación	36

INTRODUCCIÓN

El Síndic de Greuges tiene como función la protección y la defensa de los derechos y las libertades reconocidas por la Constitución y el Estatuto de Autonomía de Cataluña, cuyo artículo 30, reconoce el derecho a una buena administración, derecho que ya había sido declarado anteriormente en el ámbito de la Unión Europea.

▪ Reconocimiento normativo del derecho a la buena administración

En efecto, el concepto de buena administración como principio rector de la actividad de las administraciones públicas y, posteriormente, como derecho de las personas con efectos jurídicos es, fundamentalmente, de construcción jurisprudencial, fruto de sentencias del Tribunal Europeo de Derechos Humanos y de los tribunales de justicia de las comunidades europeas. Este concepto fue recogido por primera vez como un derecho de las personas en la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, de 7 de diciembre de 2000, cuya eficacia jurídica fue reconocida en el Tratado de Lisboa, mediante el cual la Unión Europea proclama que los derechos, las libertades y los principios de la Carta tienen el mismo valor jurídico que los tratados.

El artículo 41 de la Carta reconoce el derecho de las personas al tratamiento imparcial y equitativo de sus asuntos en un plazo razonable por las instituciones, los órganos y los organismos de la Unión. Eso incluye el derecho a ser escuchados, a acceder al expediente que les afecte, a la motivación de toda decisión, a la reparación de daños causados, a dirigirse a las instituciones en una de las lenguas oficiales y a recibir una respuesta en esa misma lengua.

A nivel español, la sumisión de todos los poderes públicos a la ley, y la Administración en particular, es uno de los principios básicos del ordenamiento jurídico. El principio de legalidad alude al Estado de derecho, al imperio de la ley como expre-

sión de la voluntad popular (government by laws, not by men) y, con esta fórmula, se recoge en el artículo 9.3 de la Constitución. En relación con la Administración, esta sumisión es la fuente de legitimidad de su actuación y se reitera en el artículo 103.1 de la Constitución, de acuerdo con el cual deberá actuar con total sumisión a la ley y al derecho, principio previsto en el artículo 71.2 del Estatuto de Autonomía de Cataluña.

La Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, supone un avance importante en la regulación de las relaciones entre las administraciones y los ciudadanos en el marco del derecho a la buena administración.

En el caso de Cataluña, como ya se ha manifestado, el derecho a la buena administración lo reconoce el Estatuto de Autonomía de Cataluña en el artículo 30, y limita su alcance a dos derechos concretos: el derecho a que los poderes públicos de Cataluña traten a los ciudadanos, en los asuntos que les afecten, de forma imparcial y objetiva, y el derecho a que la actuación de los poderes públicos sea proporcionada a las finalidades que la justifican.

Más allá de este reconocimiento normativo, a nivel catalán, hay que hacer referencia al Informe, de 27 de julio de 2005, elaborado por el Grupo de Trabajo sobre Buen Gobierno y Transparencia Administrativa por encargo del Gobierno de la Generalitat, presidido por Anton Cañellas, que aporta una serie de recomendaciones para mejorar los mecanismos de transparencia y buen gobierno, que afectan a diferentes ámbitos materiales de actuación administrativa y que implican, en algunos casos, modificaciones normativas. En este informe, la transparencia y el buen gobierno se entienden como el conjunto de medidas que tienen por objetivo, en una sociedad avanzada, facilitar y hacer efectiva la rendición de cuentas, mediante la evaluación del trabajo de las instituciones, de los procesos y las

prácticas que determinan cómo se ejerce el poder, cómo participan los ciudadanos en la adopción de las decisiones públicas y cómo estas decisiones se toman de acuerdo con el interés general.

▪ **La función del Síndic de velar por una buena administración**

La función de control de la mala administración es inherente al ombudsman como se deriva de la configuración de la institución cuando nace en 1809 en la Constitución sueca.

También en el caso del Síndic de Greuges, en su función de supervisión de las administraciones públicas, siempre ha velado para erradicar la mala administración, antes del reconocimiento explícito y específico del derecho a la buena administración, porque algunas de las dimensiones de este derecho ya estaban presentes en el desarrollo legislativo del marco constitucional. Las resoluciones que el Síndic de Greuges ha dictado y dicta para recordar a las administraciones la sumisión de su actividad al principio de legalidad no se agotan, sin embargo, en una indicación de cuál ha sido la norma vulnerada, sino que van más allá porque aportan propuestas de cómo actuar de forma adecuada para garantizar la buena administración.

De todas estas resoluciones puede concluirse que, para el Síndic de Greuges, una buena administración es la que informa, la que escucha y la que responde, la que actúa de manera transparente, la que impulsa la participación de los ciudadanos, la que gestiona con rigor y la que asume plenamente sus responsabilidades.

Reconocer el derecho a la buena administración, más allá de los efectos jurídicos, es también un cambio de perspectiva en la forma de abordar las relaciones entre las administraciones y los ciudadanos. Implica que el punto de vista ya no es principalmente cómo actúa la Administración, sino si se respetan los derechos de las personas. El prisma es la persona que se relaciona con la Administración prestadora de servicios. El ciudadano es,

pues, el centro y la medida de la organización y actuación administrativa, entendiendo el derecho a la buena administración no sólo como unos estándares dirigidos a la Administración, sino también como unos deberes de los ciudadanos de comportamiento correcto en relación con diferentes servicios y actuaciones públicas. El Síndic propone el Código de Buenas Prácticas como una herramienta adecuada para garantizar este derecho.

▪ **Estructura, contenido y finalidad del Código y la recopilación de buenas prácticas: el precedente del Código Europeo de Buenas Prácticas**

El Parlamento Europeo, el 6 de septiembre de 2001, aprobó el Código de Buena Conducta Administrativa, dirigido a las instituciones y órganos de la Unión Europea, con la voluntad de concretar en la práctica el derecho a la buena administración previsto en la Carta de Derechos Fundamentales.

Este documento se elaboró a partir de la propuesta que redactó el Defensor del Pueblo Europeo, en aquel entonces Jacob Söderman, que desarrolla un concepto amplio del derecho a la buena administración, tal y como lo recoge la Carta, teniendo en cuenta los principios de derecho administrativo europeos contenidos en las decisiones del Tribunal de Justicia e inspirándose también en el derecho de los Estados miembros.

También incorpora principios como el de ausencia de discriminación, abuso de poder o el de proporcionalidad, junto con otros de carácter más procedimental como el deber de indicar los motivos de las decisiones y de adoptarlas en un plazo razonable.

El Código que propone el Síndic se basa en buena medida en el contenido y la sistemática del Código Europeo de Buena Conducta Administrativa, pero también incorpora otros principios no recogidos, dado el contenido variable del derecho a la buena administración, tal y como ha señalado Sabino Cassese. Así, pues,

contiene principios dirigidos a las administraciones públicas para hacer efectivo el derecho a la buena administración. En este código, el principio de legalidad es el pórtico en el que se encuadran todos los principios restantes y está presente en todos sus desarrollos.

La formulación de estos principios es, necesariamente, genérica y se ha considerado adecuado completarlos con una recopilación de buenas prácticas derivadas de las resoluciones que, a lo largo de estos veinticinco años, el Síndic ha dirigido a las administraciones para combatir prácticas contrarias a la buena administración. Así, cada principio puede contener buenas prácticas de carácter general que responden a su enunciado y estas prácticas están recopiladas en forma de anexo al Código.

Sobre la recopilación de buenas prácticas, cabe precisar dos cuestiones metodológicas. En primer lugar, en algunos casos, las prácticas pueden asociarse a más de un principio, pero se ha optado por incorporarlas en aquél que está más implicado en el caso concreto. En segundo lugar, la recopilación de las prácticas se ha hecho con el fin de plasmar las que supongan un añadido al desarrollo legal vigente, y se han descartado aquéllas que están recogidas en la norma y sobre las que el Síndic formula un recordatorio, pero sin añadir ninguna condición o exigencia de buena administración.

Aun así, se han querido mantener aquellas prácticas que, aun estando recogidas en la normativa, y pese a que la recomendación del Síndic no supone añadir ninguna condición o exigencia, son objeto de reiterados incumplimientos en la práctica de la Administración Pública. Un ejemplo paradigmático de ello es el incumplimiento del deber de responder de forma expresa.

La finalidad de la elaboración del Código es aunar los esfuerzos de todos los poderes públicos implicados en garantía de la buena administración para mejorar, en

última instancia, el servicio que se da a las personas. El Código puede permitir al Síndic examinar si existe o no mala administración, pero también puede ser una herramienta que fomente la buena administración al servicio de los empleados públicos y también de las personas, que son sus últimas beneficiarias. Desde esta perspectiva, el Código pretende cumplir también una labor pedagógica para todos sus destinatarios, sobre la forma en que deben llevarse a cabo las relaciones entre la Administración y las personas.

▪ Destinatarios del Código y la recopilación de buenas prácticas

Este Código se dirige a las administraciones públicas de Cataluña, a la Administración del Gobierno de la Generalitat, a las administraciones locales y a las entidades afectas o vinculadas a ellas.

También se dirige a las personas que entran en contacto con estas administraciones. Les enumera los principios que las administraciones públicas deben cumplir para que cuando se relacionen con ellos se respete el derecho a la buena administración que reconoce el Estatuto de Autonomía de 2006.

Se presenta también en el Parlamento de Cataluña, institución que representa al pueblo de Cataluña, y que elige al Síndic de Greuges de Cataluña.

El Síndic de Greuges de Cataluña, como institución a la que el Estatuto encomienda la defensa de los derechos, sujeta ya a los principios aprobados en la Carta de Servicios y de Buena Conducta del Síndic, firmada el 4 de marzo del 2008, propone un código de buena conducta a las administraciones públicas de Cataluña y se compromete a velar para garantizar su respeto, en un espíritu que va más allá del control y la supervisión, a través de la colaboración con todas las administraciones implicadas. Asimismo, se compromete a su mantenimiento y actualización y a llevar a cabo todas las actuaciones necesarias para su difusión.

RESOLUCIÓN

El Estatuto de Autonomía de Cataluña, en su artículo 78, designa al Síndic de Greuges como la institución que tiene la función de proteger y defender los derechos y las libertades que reconocen la Constitución y el propio Estatut.

En su artículo 30, sobre los derechos de acceso a los servicios públicos y a una buena administración, especifica que las personas tienen derecho a acceder en condiciones de igualdad a los servicios públicos y a los servicios económicos de interés general. Las Administraciones públicas deben fijar las condiciones de acceso y los estándares de calidad de estos servicios, con independencia del régimen de su prestación.

Todas las personas tienen derecho a ser tratadas por los poderes públicos de Cataluña, en los asuntos que les afectan, de forma imparcial y objetiva, y a que la actuación de los poderes públicos sea proporcionada a las finalidades que la justifican.

Teniendo como referencia el Código de Buena Conducta Administrativa aprobado por el Defensor de Pueblo Europeo y, a partir del análisis de las resoluciones para combatir las prácticas contrarias a la buena administración, el Síndic propone el presente Código de Buenas Prácticas a todas las administraciones públicas para que consideren su utilización de cara a prestar unos servicios públicos de calidad a las personas.

Por ello, de acuerdo con las atribuciones que me son conferidas por la Ley 14/1984, de 20 de marzo,

Resuelvo:

1. Aprobar el Código de Buenas Prácticas Administrativas,
2. Dar su traslado al Parlamento de Cataluña, a la Administración autonómica y local y a todas las entidades objeto de supervisión por parte del Síndic.
3. Dar traslado del mismo para su publicación en el *Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya* y en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.



Rafael Ribó

Síndic de greuges de Catalunya

Barcelona, 2 de septiembre de 2009

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS

I. PRINCIPIO DE IGUALDAD Y DE NO DISCRIMINACIÓN

La Administración deberá respetar el principio de igualdad de trato en sus relaciones con las personas. En particular, deberá evitar cualquier discriminación por razones de nacimiento, raza, sexo, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

II. PRINCIPIO DE PROPORCIONALIDAD

La Administración deberá adoptar las decisiones de forma adecuada a la finalidad que persiguen, conciliando el interés general con el de los particulares y evitando al máximo la afectación de los derechos y las libertades públicas.

III. AUSENCIA DE ABUSO DE PODER

La Administración deberá ejercer sus poderes únicamente con la finalidad con la que le han sido otorgados por las disposiciones vigentes y deberá evitar cualquier actuación que no tenga un fundamento legal o que no esté motivada por un interés público.

IV. IMPARCIALIDAD, INDEPENDENCIA Y OBJETIVIDAD

La Administración deberá ser imparcial e independiente en sus actuaciones y deberá actuar con objetividad, teniendo en cuenta todos los factores relevantes según cada caso y otorgando a cada uno la relevancia que le corresponde en relación con cada decisión.

V. CLARIDAD, ASESORAMIENTO Y EXPECTATIVAS LEGÍTIMAS

La Administración deberá informar a las personas, de forma clara, de los derechos que pueden ejercer en sus relaciones con la Administración y también de los requisitos previstos por la legislación para

la tramitación de sus solicitudes.

La Administración, en sus decisiones, deberá observar y ser coherente con su propia práctica administrativa, y deberá respetar las expectativas legítimas y razonables que tengan las personas respecto de su actuación.

VI. CORTESÍA Y BUEN TRATO

La Administración, en sus relaciones con las personas, deberá ser diligente, correcta y accesible, y deberá tratarlas con cortesía.

VII. DEBER DE RESPONDER DE FORMA EXPRESA

La Administración deberá responder de forma expresa las peticiones que le formulen las personas y deberá dictar resoluciones expresas en todos los procedimientos y actuaciones.

VIII. DERECHOS LINGÜÍSTICOS

La Administración deberá garantizar el derecho de las personas a que se dirijan a ella en cualquiera de las lenguas oficiales y deberá comunicarse con ellas en la lengua que elijan.

IX. ACUSE DE RECIBO E INDICACIÓN/ REMISIÓN A LA ADMINISTRACIÓN COMPETENTE

La Administración tendrá que acusar recepción de los escritos que presenten las personas e indicar, en su caso, el órgano competente para atenderlas y los servicios que puede ofrecerles.

X. DERECHO A SER ESCUCHADO

La Administración deberá garantizar el derecho de las personas a ser escuchadas directamente o a través de entidades representativas en los

procedimientos administrativos, incluso los de aprobación de normas, que puedan afectar a sus derechos o intereses.

XI. PLAZO RAZONABLE

La Administración deberá tramitar los procedimientos sin dilaciones y evitar prácticas que no sean estrictamente necesarias para adoptar las decisiones. En caso de circunstancias excepcionales que le impidan responder dentro de plazo, deberá informar a la persona interesada de los motivos de la demora.

XII. DEBER DE MOTIVACIÓN

La Administración deberá motivar expresamente, de forma clara, comprensible y suficiente todas sus decisiones y resoluciones.

XIII. NOTIFICACIÓN DE LAS DECISIONES E INDICACIÓN DE LA POSIBILIDAD DE RECURRIR

La Administración deberá garantizar que cualquier decisión que afecte a los derechos o intereses de las personas les sea notificada por escrito y dentro del plazo legalmente previsto, y que les informe de los recursos y plazos que tienen para recurrirla.

XIV. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Administración deberá actuar respetando la vida privada y la intimidad de las personas de acuerdo con la normativa de protección de datos personales.

XV. ACCESO A LA INFORMACIÓN, PUBLICIDAD Y TRANSPARENCIA

La Administración deberá garantizar el acceso de las personas a los documentos públicos y a la información relativa a los asuntos que puedan afectar a sus derechos.

La Administración deberá adoptar las medidas necesarias para hacer pública la máxima información que obre en su poder, para promover la transparencia y eficacia, y procurar la participación informada de las personas en cuestiones de interés público.

XVI. DERECHO A LA REPARACIÓN

Las personas tienen derecho a ser indemnizadas por la Administración pública por cualquier lesión que les haya podido ocasionar el funcionamiento de los servicios públicos, excepto en los casos de fuerza mayor.

XVII. DERECHOS DE PARTICIPACIÓN

La Administración deberá garantizar el derecho de todas las personas a participar en los asuntos públicos en los supuestos determinados por ley y deberá promover su participación en la elaboración, prestación y evaluación de las políticas públicas.

RECOPILACIÓN DE
BUENAS PRÁCTICAS
SUGERIDAS POR EL SÍNDIC
A LAS ADMINISTRACIONES

PRINCIPIO DE IGUALDAD Y DE NO-DISCRIMINACIÓN

1. Buenas prácticas de garantía de la igualdad material

- La Administración podrá adoptar medidas que supongan un trato desigual de las personas cuando tengan una justificación objetiva y razonable en relación con la finalidad y el efecto pretendidos.
- La Administración deberá permitir el uso de todas las herramientas y los instrumentos de asistencia que posibiliten el desarrollo autónomo y la integración social de las personas con discapacidad.
- La Administración deberá adoptar medidas para garantizar que todas las personas interesadas puedan participar en los procesos selectivos en igualdad de oportunidades y, para ello, deberá tener en cuenta las necesidades concretas de las personas con discapacidad al realizar las pruebas.
- La Administración deberá garantizar el cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad y los requisitos establecidos en los informes técnicos, además de imponer la sanción que corresponda en caso de incumplimiento.
- La Administración deberá atender las necesidades de los niños con discapacidad, apoyarles y dotarlos de instrumentos para compensar su situación de discapacidad, y ofrecerles ayudas o recursos también fuera del horario lectivo y del curso escolar.
- La Administración deberá adoptar las medidas afirmativas previstas legalmente para contrarrestar las discriminaciones objetivas existentes por razón de género.
- La Administración debe fomentar la educación en la igualdad entre hombres y mujeres.

- La Administración deberá perfeccionar los mecanismos de protección de las víctimas de violencia de género y asegurar la efectividad de las órdenes de alejamiento, tanto a través de los informes técnicos de valoración de riesgo como de los mecanismos electrónicos de vigilancia de presuntos agresores y de los condenados.

- Cuando la Administración convoque procesos selectivos de personal deberá prever en las bases de la convocatoria la excepción a la obligación de comparecer personalmente el día de las pruebas en los casos de mujeres aspirantes a las que la fecha de las pruebas coincida con la del parto o con los días inmediatamente posteriores.

2. Buenas prácticas de garantía de la no-discriminación

- La Administración deberá unificar los criterios utilizados en la gestión del empadronamiento para evitar situaciones de desigualdad en el acceso a derechos o a prestaciones, en función del municipio de residencia de las personas afectadas.
- La Administración deberá adoptar medidas organizativas y presupuestarias suficientes para que en los trámites administrativos que afecten a los inmigrantes éstos puedan ejercer los derechos inherentes al procedimiento en las mismas condiciones que el resto de ciudadanos.
- La Administración deberá velar para que los niños no reciban un trato discriminatorio por razón de edad o cualquier otra condición del niño o de sus tutores legales.
- En los procesos de acogida de niños inmigrantes sin referentes familiares, la Administración siempre deberá hacer prevalecer la condición de niño por encima de la condición de extranjero.

- La Administración pública deberá erradicar las conductas de acoso psicológico en el trabajo, que se caracterizan por una intención discriminatoria hacia los trabajadores por parte de sus superiores jerárquicos o de los propios compañeros, ya que las consecuencias negativas no sólo alcanzan a la víctima, sino a toda la organización.
- La Administración pública deberá regular de forma clara y completa las situaciones de acoso psicológico en el trabajo de los empleados públicos, tipificar como infracción las conductas constitutivas de este supuesto y prever un procedimiento claro, rápido y riguroso de actuación ante denuncias.
- La Administración deberá procurar que durante el tiempo que una persona esté privada de libertad se la trate en las mismas condiciones de igualdad que al resto de personas, con respeto a su dignidad y con una especial protección de su integridad física y psíquica, sin perjuicio de las medidas que deban tomarse por razón de la privación de libertad.
- Las fuerzas y cuerpos de seguridad deberán ejercer sus potestades, tanto en la detención como en la instrucción de diligencias en el proceso de la investigación, sin discriminar a las personas implicadas por razón de origen nacional, sexo, raza, origen étnico o social, lengua, religión, ni por sus opiniones, discapacidades, edad u orientación sexual.

II. PRINCIPIO DE PROPORCIONALIDAD

1. Buenas prácticas en el ejercicio de potestades discrecionales

- Cuando la Administración actúa en ejercicio de potestades discrecionales está sujeta, entre otros, a los principios de idoneidad y de proporcionalidad, por lo que deberá ponderar los beneficios y perjuicios de una u otra actuación en función de los intereses de la colectividad en conjunto.

2. Buenas prácticas en el acceso y en el funcionamiento de prestaciones y de servicios

- La Administración deberá facilitar y flexibilizar los mecanismos para acreditar condiciones familiares especiales (monoparentalidad, familia numerosa, etc.) cuando de ello dependa su posibilidad de acceder a determinados servicios o prestaciones, sin perjuicio de adoptar las medidas necesarias para garantizar la certeza de los datos.
- En el ámbito sanitario, la Administración debe hacer un uso racional de los recursos diagnósticos y terapéuticos en beneficio del paciente y con criterios de eficiencia.
- La Administración deberá velar para que las medidas de contención o restricción física o farmacológica que se adopten en los centros de servicios sociales, además de disponer de la prescripción correspondiente, se limiten al mínimo necesario.
- En el sistema de protección a la infancia, la Administración deberá adoptar las medidas adecuadas y proporcionales en base a sus necesidades de atención y desarrollo integral.
- La Administración deberá velar para que se apliquen medidas que no comporten la separación del niño de su hogar o de su entorno familiar, situación que sólo debe llevarse a cabo cuando sea necesaria para el interés superior del niño,

en casos de maltrato o abandono.

3. Buenas prácticas relacionadas con el uso de la fuerza y con la aplicación de medidas de vigilancia

- Cuando entren en conflicto el ejercicio de un derecho fundamental y la protección de la seguridad ciudadana, la respuesta de las fuerzas y los cuerpos de seguridad ciudadana debe ser siempre proporcionada.
- En ejercicio de las funciones de investigación y prevención, las fuerzas y los cuerpos de seguridad deberán respetar siempre los principios de congruencia, oportunidad y proporcionalidad.
- La intensidad de la fuerza para responder a situaciones de violencia deberá ser la necesaria y suficiente para alcanzar el objetivo de defender los derechos amenazados o vulnerados, sin infringir daños a otros intereses jurídicos protegidos.
- La aplicación de medidas de vigilancia u otras medidas de seguridad que afecten al derecho a la intimidad deberá fundamentarse en suficientes motivos racionales para justificar dicha aplicación y para garantizar que las medidas son proporcionales a los motivos por los que se adoptan.
- La práctica de cacheos debe realizarse con un respeto estricto a los principios de necesidad y proporcionalidad, a la dignidad de la persona y a los derechos fundamentales.
- La discrecionalidad de la Administración en el ámbito de los traslados de personas privadas de libertad responde a criterios propios de organización y funcionamiento. Deberá armonizarse con el principio de proporcionalidad, teniendo en cuenta especialmente las situaciones familiares graves que aconsejen llevar a cabo el traslado.

III. AUSENCIA DE ABUSO DE PODER

1. Buenas prácticas en el ejercicio de la potestad sancionadora

- La Administración deberá ejercer la potestad sancionadora en el marco de la Constitución y el resto del ordenamiento jurídico para evitar la arbitrariedad de los poderes públicos.
- La aplicación por parte de la Administración de la presunción de veracidad de las denuncias efectuadas por los funcionarios competentes no puede servir para desestimar sistemáticamente las pruebas que aportan los denunciados, ya que éstas, en ocasiones, pueden desvirtuarse.

2. Buenas prácticas en el ejercicio de potestades discrecionales

- En los casos de concesión directa de subvenciones, la Administración deberá explicar suficientemente cuáles son las razones del otorgamiento directo para fomentar una percepción no arbitraria y transparente de la actuación administrativa.
- Los cargos que presiden sesiones públicas de órganos de gobierno tienen potestad de policía interna para ordenar su desarrollo, pero esta facultad no incluye la posibilidad de impedir o de restringir la publicidad de una sesión porque se haya presumido que se producirá alguna alteración.
- Los órganos de selección deberán motivar las decisiones basadas en su discrecionalidad técnica para evitar caer en la arbitrariedad.

3. Buenas prácticas relacionadas con el uso de la fuerza y con la aplicación de medidas de vigilancia

- La Administración no deberá someter a un trato degradante o a maltratos de palabra u obra a las personas privadas de libertad o a niños y adolescentes que cumplan medidas en centros juveniles. Tampoco deberá actuar de forma arbitraria o con un rigor innecesario en la aplicación de las normas.
- La práctica de analíticas a los internos deberá ser suficientemente motivada y objetivada por razones de salud o para prevenir situaciones de alteración en el centro y deberá ser supervisada por personal sanitario.
- Los empleados públicos de los centros penitenciarios deberán llevar un número identificativo para dotar de seguridad jurídica la relación entre empleados e internos.

IV. IMPARCIALIDAD, INDEPENDENCIA Y OBJETIVIDAD

1. Buenas prácticas en el ejercicio de la potestad sancionadora

- La presunción de veracidad abarca los hechos objetivos susceptibles de percepción directa por el funcionario competente y los que se acrediten con otros medios probatorios que se consignen en el acta de inspección.
- En el marco del procedimiento administrativo sancionador, para que la denuncia llegue a ser prueba, es preciso que los datos que incorpore hayan sido percibidos real, objetiva y directamente por el funcionario competente.

2. Buenas prácticas en el ejercicio de potestades discrecionales

- Cuando las administraciones otorguen las subvenciones mediante convocatoria de un concurso público deberán ajustar sus decisiones a los criterios previamente definidos en las bases para concederlas.
- Si los solicitantes de una licencia de uso de la vía pública son más de uno, la Administración podrá hacer su selección de acuerdo con condiciones objetivas diferenciales, como por ejemplo, entre otros, la antigüedad o la experiencia acreditada en la actividad que se quiera ejercer. Tener en cuenta estos criterios no significa transgredir el principio de igualdad, siempre y cuando estas condiciones objetivas estén correctamente ponderadas y sean públicas.
- En los procesos de selección de personal, las bases de la convocatoria son la ley del concurso oposición y vinculan tanto a la Administración como a los tribunales que tienen que calificar las pruebas y a los que participan en ellas.
- En los procesos de selección de personal, la Administración deberá utilizar criterios objetivos que permitan valorar si la capacidad del aspirante se adecua a las características del puesto de trabajo a cubrir.

3. Buenas prácticas en el ejercicio de potestades de inspección y de control

- Las funciones de control e inspección de los organismos de control son incompatibles con una vinculación técnica, comercial, financiera o de cualquier otro tipo con aquellas entidades sujetas cuya independencia pueda verse afectada e influir en el resultado de su actividad.
- La Administración deberá procurar determinar normativamente los indicadores de calidad de un servicio que permitan medirla objetivamente y poder cumplir con el deber de velar por su buen funcionamiento.

- La Administración deberá velar para que se aplique el régimen legal de incompatibilidades de los empleados públicos para garantizar su independencia y su imparcialidad en las funciones que tienen encomendadas por razón de servicio, y también la objetividad de las decisiones que deben adoptar.

4. Buenas prácticas en la prestación de servicios

- En los acuerdos de intervención social, los pactos entre la Administración y los interesados deben establecerse por escrito y estipular cuáles son los compromisos que adopta la Administración y cuáles son las contraprestaciones que acepta el usuario del servicio.
- En la regulación de las prestaciones o ayudas de carácter social, dirigidas a personas en situación de necesidad, la Administración deberá evitar la imposición de condiciones ajenas o inconexas a la situación de necesidad y a la finalidad de las ayudas que puedan comportar restricciones injustificadas.
- En las decisiones que afecten a niños y adolescentes, la Administración deberá adecuar sus actuaciones a la normativa nacional e internacional sobre los derechos de los niños, teniendo en cuenta

V. CLARIDAD, ASESORAMIENTO Y EXPECTATIVAS LEGÍTIMAS

el principio del interés superior del niño.

1. Buenas prácticas para informar sobre los derechos de las personas

- Cuando una persona denuncie que ha sufrido perjuicios por una actuación pública o privada supervisada por la Administración, ésta deberá informarla sobre el alcance de la actuación administrativa sancionadora y de las vías para reclamar una indemnización por dichos perjuicios.
- La Administración tiene la obligación de informar de forma clara, detallada y por escrito a la persona que se haya dirigido a ella sobre la disponibilidad de viviendas protegidas existentes y sobre las actuaciones que puede llevar a cabo y los procesos que deberá seguir para acceder a una vivienda.
- En el ámbito de la salud, la Administración deberá ofrecer a los pacientes la máxima información sobre sus derechos y sobre los procedimientos que les afectan, de forma suficientemente comprensible.
- La Administración debe proporcionar el asesoramiento y apoyo técnico necesario al niño que esté bajo medida de protección en un lenguaje claro y comprensible.
- La Administración deberá proporcionar a los niños en acogida institucional, de forma fácil y inteligible, información personal y actualizada de sus derechos y obligaciones, de su situación personal y judicial, de las normas de procedimiento del centro y de los procedimientos para hacer efectivos sus derechos, especialmente para formular peticiones, quejas o recursos.
- La administración tutora de niños y adolescentes debe apoyar a las familias acogedoras, acompañarlas y facilitarles regularmente asesoramiento y orienta-

ción.

2. Buenas prácticas para informar sobre los requisitos procedimentales

- La Administración deberá redactar las comunicaciones y los requerimientos dirigidos a las personas en un lenguaje sencillo y que no genere confusión en las personas destinatarias.
- La Administración deberá informar y orientar a las personas sobre los requisitos jurídicos y técnicos que las disposiciones imponen a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan llevar a cabo.
- La Administración deberá advertir en los formularios de las solicitudes de ayudas económicas que éstas están condicionadas al cumplimiento de los requisitos establecidos y, en su caso, también a la disponibilidad presupuestaria.
- Cuando la ayuda sólo esté condicionada al cumplimiento de los requisitos establecidos y a un presupuesto limitado, si éste se agota, la Administración deberá velar para que el interesado lo sepa antes de formular la solicitud.

VI. CORTESIA Y BUEN TRATO

1. Buenas prácticas en el trato a las personas que se dirijan a la Administración

- Los empleados públicos deberán tratar respetuosamente a las personas, tanto en las comunicaciones presenciales como en las que se realicen por escrito.
- La Administración deberá pedir disculpas cuando trata de manera errónea a las personas, o les causa perjuicios con su actividad, en garantía del derecho a recibir servicios públicos de calidad.
- Para atender correctamente las preguntas que les formula la persona, los empleados de la administración responsable de atenderla deben tener un nivel de formación y de información adecuado.
- Los empleados públicos, cuando presten servicios de atención al público, deberán estar identificados de forma clara y visible.

2. Buenas prácticas para garantizar un trato adecuado a las circunstancias personales

- La Administración deberá ofrecer un trato adecuado a las necesidades de las personas de acuerdo con sus circunstancias particulares, en especial cuando se trate de personas vulnerables o que sufran alguna discapacidad.
- La Administración deberá fomentar medidas de formación específica para los profesionales responsables de tratar con personas en situación de vulnerabilidad para garantizar que se les ofrece información suficiente y adecuada a sus necesidades.
- En el ámbito de la salud, la Administración deberá tener un trato respetuoso y amable con la persona enferma y con sus familiares.
- La Administración y sus empleados deberán dar respuestas adecuadas y diferenciadas a los niños conforme a su edad y madurez.
- En lo concerniente a la atención de las víctimas de violencia doméstica, el trato adecuado implica que el funcionario competente deberá invertir el tiempo suficiente y razonable para escuchar a la víctima y darle un trato afable.
- En la identificación y el cacheo de las personas, los agentes deberán procurar, en todo momento, un trato correcto y compatibilizar su actuación con los derechos de las personas.

VII. DEBER DE RESPONDER DE FORMA EXPRESA

1. Buenas prácticas sobre el derecho a la respuesta expresa

- La Administración debe dar respuesta escrita a las cuestiones que las personas le planteen también por escrito, tanto en el marco de un procedimiento administrativo, como cuando formulen sugerencias, propuestas, quejas o demandas de información.
- La administración deberá contestar de forma expresa los escritos de desacuerdo que el interesado pueda formular, aunque la resolución administrativa sea firme.
- El silencio administrativo permite al interesado acceder a la tutela judicial, pero no exime a la Administración de la obligación de dar respuesta ni le impide resolver en cualquier sentido.
- Cuando la Administración concede una prestación social que implica el abono de una cantidad, la satisfacción de este importe no la exonera de resolver de forma expresa la solicitud.
- La falta de competencia o la incoherencia de las peticiones formuladas no exoneran a la Administración del deber de respuesta.

2. Buenas prácticas sobre el contenido de las respuestas

- Las respuestas expresas de la Administración tendrán que ser razonadas, inteligibles y congruentes con las peticiones o las alegaciones formuladas para no causar indefensión e inseguridad jurídica a las personas que se dirijan a ella.

- La Administración deberá evitar que los procedimientos finalicen con resoluciones estandarizadas que puedan vulnerar el derecho a una respuesta congruente.

- La Administración deberá dar una respuesta congruente, que puede ser común para todas las alegaciones que planteen cuestiones sustancialmente iguales, a las personas que comparezcan en los trámites de información pública y presenten alegaciones y observaciones.

- La Administración deberá practicar con diligencia las respuestas de las alegaciones formuladas por los titulares de derechos afectados por los proyectos sometidos a información pública, para garantizar su derecho a la información y su posibilidad de actuar de acuerdo con el propio interés.

3. Bonaes pràctiques sobre les respostes per mitjans electrònics

- La Administración deberá articular los recursos necesarios para tramitar y responder, en un plazo razonable y de forma argumentada, las peticiones que le formulen las personas de forma telemática a través de los canales que la propia Administración haya habilitado para este fin.

- La Administración deberá articular soluciones tecnológicas para garantizar la respuesta de las solicitudes presentadas por correo electrónico para cubrir diferentes puestos de trabajo, cuya provisión gestiona de forma telemática.

VIII. DERECHOS LINGÜÍSTICOS

1. Buenas prácticas en garantía del derecho de uso de las lenguas oficiales

- La Administración debe garantizar el uso de cualquiera de las lenguas oficiales en las relaciones con la ciudadanía.
- La lengua de tramitación de los procedimientos está determinada por el ámbito territorial del órgano de la Administración que se encarga de su gestión, no por el ámbito cuya competencia tiene atribuida.
- La Administración deberá amparar y garantizar el pluralismo lingüístico, sin que nadie pueda ser discriminado por razones de lengua.
- La especial naturaleza de la Administración electoral no debe comportar una exención de los derechos y deberes lingüísticos que rigen las relaciones entre las personas y el resto de las administraciones.
- Hay que garantizar que los organismos administrativos creados para la prevención de las vulneraciones lingüísticas actúen coordinadamente con los competentes para gestionar las denuncias y den información a los denunciantes para evitar la peregrinación administrativa.
- La Administración debe tener en cuenta la realidad lingüística de Aran y garantizar el uso de la lengua occitana en las relaciones con las administraciones, de acuerdo con las leyes.

2. Buenas prácticas sobre la disponibilidad de medios en garantía de los derechos lingüísticos

- La Administración deberá evitar que se produzcan situaciones que, por falta de previsión (impresos, formularios, programas informáticos...), impidan a las personas dirigirse a ella y ser atendidas oralmente y por escrito en la lengua oficial que hayan elegido.
- La Administración deberá disponer de las traducciones oportunas para que las personas puedan recibir sin dilación la documentación que soliciten en el idioma elegido, a pesar de la validez jurídica de las actuaciones realizadas en Cataluña en cualquiera de las lenguas oficiales.
- La Administración deberá traducir al castellano los documentos que formen parte de los expedientes y que tengan que producir efectos fuera del territorio catalán, y también los dirigidos a las personas que lo soliciten.
- Corresponde a la Administración exigir a su personal la capacitación lingüística, oral y escrita, suficiente en las lenguas oficiales, que lo haga apto para el cumplimiento de las funciones propias de su puesto de trabajo.
- La Administración deberá valorar el conocimiento del occitano en los procesos de selección y provisión de plazas en el territorio donde es lengua propia.

IX. ACUSE DE RECIBO E INDICACIÓN/REMISIÓN A LA ADMINISTRACIÓN COMPE- TENTE

1. Buenas prácticas para acusar recibo y garantizar la remisión a la administración competente

- La Administración deberá indicar, en el acuse de recibo, el responsable de dar respuesta tanto en el supuesto de que pueda dilatarse en el tiempo como en el supuesto de que el órgano al que el interesado se haya dirigido no sea competente.
- La Administración y las empresas que gestionan servicios públicos que se estimen incompetentes para la resolución de un asunto tienen que velar para que la información sobre el ente competente sea la correcta y no causar más costes de gestión al interesado ni un incremento del tiempo de tramitación.

X. DRET A SER ESCOLTAT

1. Buenas prácticas sobre el derecho a ser escuchado de acuerdo con las circunstancias personales

- La Administración deberá escuchar a los niños y adolescentes a través de personas con habilidades profesionales adecuadas y construyendo con ellos una relación de confianza.
- Los niños y adolescentes deben ser informados sobre sus derechos y deben tener la oportunidad de ser escuchados en todo procedimiento administrativo en que estén implicados.

2. Buenas prácticas sobre el trámite de información pública

- En los procedimientos administrativos en los que se haya establecido un periodo de información pública, se deberá evitar el impulso simultáneo de trámites que generen la percepción de que la información pública es un acto de mero trámite respecto de una decisión ya preestablecida.
- Cuando la Administración deba decidir sobre la instalación de equipamientos que puedan generar rechazo, será necesaria no sólo una labor pedagógica para dar a conocer la necesidad de los servicios que se prestan sino también incorporar el trámite de información pública en los procedimientos para aprobar los proyectos constructivos de estas instalaciones y para que las personas puedan poner de manifiesto sus alegaciones.

3. Buenas prácticas sobre el trámite de audiencia

- La Administración deberá respetar el trámite de audiencia cuando revise de oficio resoluciones desfavorables que son firmes y que no admiten recurso.
- La Administración deberá consentir que el denunciante pueda formular alegaciones en el procedimiento sancionador si la sanción que pueda imponerse es capaz de generar un efecto positivo actual o futuro en su esfera jurídica, ya sea porque le otorgaría un beneficio directo o porque eliminaría una carga o gravamen que actualmente soporta.
- La Administración, siempre y cuando sea posible, debe dar audiencia previa al extranjero antes de darlo de baja del padrón.
- En los procedimientos de repatriación, los niños y adolescentes extranjeros no acompañados tienen derecho al trámite de audiencia y, en este trámite, a disponer de asistencia jurídica, mediante una intervención técnica y un espacio adecuados y con el acompañamiento de un traductor en los casos en que sea necesario.

XI. PLAZO RAZONABLE

1. Buenas prácticas para evitar demoras procedimentales

- El sistema de cita previa para que las personas se dirijan a la Administración deberá servir para mejorar su atención, no para aplazar la presentación de las solicitudes por falta de medios y de personal.
- La Administración deberá cumplir con los plazos de tramitación previstos y no podrá justificar su incumplimiento en la falta de medios o la inadecuada organización de sus servicios.
- La demora irracional, desproporcionada y sin causa justificada en la adopción de la resolución administrativa, podrá dar lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración, sin perjuicio de la complejidad de la cuestión debatida y de las incidencias surgidas en el curso de la tramitación.
- El diseño del circuito administrativo, aparte de los trámites preceptivos derivados de la normativa, es importante tanto para simplificar los trámites administrativos como para evitar demoras injustificadas; por lo tanto, la Administración debe realizarlo ponderando costes temporales y monetarios, sin menguar la calidad de la decisión final ni afectar negativamente a los intereses y los derechos de las personas.
- En el desarrollo de los procesos de selección de personal, la Administración deberá evitar dilaciones excesivas entre la convocatoria de las pruebas y la incorporación de los aspirantes aprobados a sus destinaciones. Establecer plazos de duración indicativos en las convocatorias, junto con las causas tasadas de prórroga o de suspensión, puede ayudar a agilizar estos procesos.

- La Administración, de acuerdo con el marco normativo, deberá adoptar medidas para agilizar la tramitación de la documentación administrativa y los informes técnicos de mujeres inmigrantes maltratadas, para evitar que se agrave su situación de vulnerabilidad y potenciar su proceso de inserción social.

- La Administración deberá asegurar medios materiales y personales para que la tramitación de las denuncias por violencia de género se agilice.

2. Buenas prácticas para prevenir dilaciones en el ejercicio de potestades públicas

- La falta de desarrollo reglamentario no podrá ser un obstáculo para que la Administración aplique las disposiciones legales cuando el ordenamiento jurídico ofrezca suficientes herramientas al órgano que debe resolver una solicitud de la persona interesada para suplir esta carencia.
- En el caso de ayudas o prestaciones sociales universales renovables, como por ejemplo las ayudas por hijos a cargo, la Administración deberá dotar de un cierto automatismo las renovaciones o buscar una simplificación de los trámites que no implique una pérdida de garantías ni de certeza por parte de la Administración en cuanto al cumplimiento de los requisitos exigidos para recibirlas.
- Si el incumplimiento de actos administrativos genera perjuicios a terceras personas, la opción entre la ejecución subsidiaria y la multa coercitiva se deberá resolver en favor de la primera alternativa, siempre y cuando sea posible, para garantizar una ejecución más rápida, alcanzar la finalidad perseguida por el acto con mayor celeridad y evitar o reducir el

perjuicio a una tercera persona.

- En el ámbito del planeamiento urbanístico, si el sistema de actuación es la expropiación, la Administración deberá actuar con rigor y aprobar planes con suficientes recursos para que no se demore su ejecución, teniendo en cuenta que causa una grave afectación al patrimonio de las personas concernidas.
- En los casos de denuncias por presuntos malos tratos en centros penitenciarios o de justicia juvenil, la Administración deberá llevar a cabo una investigación urgente y rápida que evite que la práctica probatoria se lleve a cabo sin garantías jurídicas.
- En el ejercicio de sus funciones, los agentes de las fuerzas y los cuerpos de seguridad deberán actuar con la decisión necesaria y sin retraso para evitar que se produzcan situaciones que generen un trato inadecuado.

3. Buenas prácticas para evitar retrasos en la prestación de servicios públicos

- Las actuaciones administrativas y las decisiones en materia de protección de la infancia deberán tomarse en un tiempo razonable para evitar la demora en el inicio del estudio de la situación personal y familiar del niño, de la propuesta y provisión de recurso alternativo a la familia, y de cualquier otra decisión que afecte a su vida.
- La Administración debe empezar a documentar a los niños y adolescentes extranjeros no acompañados y a tramitar su residencia cuando quede acreditada su imposibilidad de retorno, interpretando el plazo de nueve meses que determina la normativa como un plazo de máximos.

- La intervención de diferentes administraciones en la atención de colectivos socialmente vulnerables deberá ser coordinada para evitar atrasos por este motivo, y tendrá que asegurar el cumplimiento de las funciones de prevención y detección de riesgos.
- La Administración deberá resolver en un plazo razonable todas las solicitudes de acuerdo con el orden de admisión y tendrá que priorizar determinadas solicitudes por razones excepcionales y motivos justificados, siempre y cuando esté debidamente motivado.

XII. DEBER DE MOTIVACIÓN

1. Buenas prácticas sobre la suficiencia de la motivación

- La Administración deberá reflejar los fundamentos de hecho y jurídicos, así como los elementos esenciales del proceso seguido para tomar una decisión administrativa concreta.
- La Administración deberá motivar los actos para garantizar el derecho de las personas a conocer las razones seguidas para tomar una decisión y para que los órganos jurisdiccionales, cuando sea pertinente, puedan llevar a cabo su control o fiscalización correspondiente.
- En la propuesta técnica de medida de protección de la infancia deberán especificarse razonablemente y de forma clara y concisa las razones que la motivan, los objetivos y el plan de mejora.
- Si la convocatoria de ayudas o prestaciones para personas con alguna discapacidad prevé la admisión de solicitudes en el supuesto de que las necesidades surjan después del plazo ordinario de presentación, la Administración no las podrá inadmitir por extemporaneidad, sino que la resolución tendrá que expresar los motivos por los que no se considera acreditado que la necesidad ha surgido después de la fecha límite.
- Los informes técnicos que justifiquen las resoluciones denegatorias que dicte la Administración deberán razonarse de acuerdo con los conocimientos técnicos en la materia y tendrán que redactarse en un lenguaje comprensible para que sean suficientes, claros y explícitos.

2. Buenas prácticas de motivación de las decisiones denegatorias

- Las resoluciones denegatorias que dicte la Administración deben superar los formatos enunciativos de los motivos de hecho y de derecho, y deben resolver de

forma detallada, precisa y exponiendo las razones en las que se basa la denegación.

- Cuando la Administración deniega la ayuda o la prestación por razón de la capacidad económica de los solicitantes, deberá incluir en la resolución los datos tenidos en cuenta para calcularla.

3. Buenas prácticas de motivación en el ejercicio de potestades discrecionales

- Las facultades discrecionales de la Administración no pueden legitimar cualquier decisión, sino que deben reposar sobre fundamentos racionales, ponderados, objetivos e imparciales sujetos a la ley y al derecho, los cuales deben explicitarse en la resolución.
- La Administración, en caso de tener que escoger entre diversas opciones correctas y posibles, deberá optar por la que crea que se ajusta mejor al interés general y explicar sus motivos.
- Si en el marco del ejercicio de la potestad discrecional, una persona propone alternativas a la opción planteada por la Administración, ésta deberá hacer una valoración sobre su viabilidad o pertinencia y trasladarla a quien ha planteado la alternativa mediante una respuesta expresa y motivada.

4. Buenas prácticas de motivación de actuaciones que limitan derechos

- Para imputar la comisión de una infracción a una persona es necesaria una prueba de cargo suficiente que destruya el principio de presunción de inocencia y de no existencia de responsabilidad administrativa. La Administración deberá aportar al procedimiento las pruebas adicionales que razonablemente pueda obtener, pese a la presunción de veracidad en las infracciones constatadas por el funcionario competente.
- Cualquier actuación llevada a cabo en

centros penitenciarios tendrá que estar motivada y objetivada en hechos y datos concretos, y se deberá valorar la existencia de riesgos de conductas irregulares y/o prohibidas.

- En situaciones de masificación en las prisiones, en que los derechos de los internos se reducen por razones de organización y de seguridad, todas las restricciones añadidas a la privación de libertad deberán estar especialmente justificadas para garantizar la dignidad y el resto de derechos también en este ámbito.

XIII. NOTIFICACIÓN DE LAS DECISIONES E INDICACIÓN DE LA POSIBILIDAD DE RECURRIR

1. Buenas prácticas sobre el contenido de las notificaciones

- Cuando la Administración practique las notificaciones deberá utilizar mecanismos adecuados que permitan acreditar que la persona destinataria conoce el acto y está informada de cómo ejercer su derecho de defensa.
- La Administración deberá especificar en las notificaciones la posibilidad que tiene la persona interesada de ejercer el derecho a impugnar las resoluciones que incorporan.
- En las relaciones entre las personas y la Administración a través de medios electrónicos, se deberá preservar la autenticidad, identidad y confidencialidad de las comunicaciones, especialmente a través de la normalización del uso de sistemas de firma electrónica para garantizar la seguridad jurídica en este ámbito.

2. Buenas prácticas sobre la práctica de las notificaciones

- Las notificaciones administrativas deberán realizarse por medios que permitan tener constancia de la recepción y la utilización del servicio postal (envío de certificado con acuse de recibo) es el medio por excelencia.
- En el caso de irregularidades en la práctica de las notificaciones, no corresponde a la persona destinataria exigir a quien presta el servicio de notificaciones postales la responsabilidad por la prestación deficiente sino a la Administración.
- Si la Administración no puede practicar una notificación en el domicilio que le consta al efecto, podrá acceder al padrón municipal de habitantes o al Instituto Nacional de Estadística para consultar cuál es el domicilio más actualizado y, a tal fin, deberá potenciar y utilizar las plataformas tecnológicas que permiten la transmisión de datos entre administraciones.
- La Administración deberá cumplir con diligencia con el segundo intento de no-

tificación, ya que obedece a la necesidad de asegurar que ha hecho todo lo posible para ponerse en contacto con la persona interesada.

- Antes de recurrir a la notificación por edictos, la Administración deberá agotar todas las modalidades de notificación personal que aseguren de forma fehaciente que el destinatario ha recibido la resolución administrativa.
- Ante la imposibilidad de practicar la notificación personal a la persona interesada, la Administración deberá indicarle que la notificación se ha intentado y depositar una comunicación en este sentido en su buzón.
- Es necesario que la Administración invierta más recursos para potenciar el sistema de notificación telemática, que facilita y agiliza la transmisión y la recepción de las comunicaciones y notificaciones y puede evitar los problemas derivados de la ausencia de la persona interesada en el momento de practicar la notificación. En este caso, también es imprescindible garantizar su recepción por parte de la persona destinataria con mecanismos que la acrediten como los de la certificación electrónica.
- Aparte de los métodos que utilicen habitualmente para notificar las resoluciones, las oficinas de consumo lo deberán hacer de forma escrita y dejando constancia, como mejor garantía de los derechos de los consumidores.
- La Administración deberá asegurar el envío de la solicitud y la recepción por la persona interesada en los casos de las prestaciones económicas y ayudas para las familias con hijos a cargo.
- La Administración debe garantizar que se notifiquen formalmente las resoluciones de desamparo a los niños y adolescentes que tengan doce o más años, así como otras resoluciones administrativas que les afecten, y las resoluciones de repatriación a los niños y adolescentes extranjeros.

XIV. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. Buenas prácticas sobre la información y el tratamiento de datos personales

- Las personas físicas cuyos datos personales sean requeridos por la Administración gozarán del derecho de información en la recogida de estos datos y la Administración lo deberá facilitar previamente a su obtención, también en el caso de que la persona se dirija a la Administración mediante un teléfono de información.
- Cuando la Administración facilite la información sobre un procedimiento administrativo sancionador por teléfono, los mecanismos para identificar al solicitante y su condición de titular de un interés legítimo en el procedimiento tendrán que ser suficientemente específicos para asegurar que quien consulta tiene la condición de persona interesada.
- La Administración debe adoptar mecanismos para cuantificar y aprovechar los datos estadísticos, especialmente los referentes a realidades sociales poco conocidas, para ofrecer herramientas para la investigación y planificación de políticas públicas, sin descuidar, en esta labor, el derecho de protección de datos de carácter personal.
- Cuando la Administración envíe correos masivos deberá usar las herramientas que las aplicaciones informáticas ofrecen para evitar comunicar o ceder el dato del correo de las personas físicas sin su consentimiento.
- Cuando la Administración obtiene información directamente del niño en aspectos que afectan a su intimidad, debe informarle de su derecho a no proporcionarla y sobre los posibles usos que pueda darse a esta información, especialmente en el ámbito de la justicia juvenil.

2. Buenas prácticas sobre la difusión, la cesión y la comunicación de datos personales

- La Administración, cuando elabora y notifica resoluciones a las personas que han formulado alegaciones, no podrá hacer público el dato del domicilio sin el consentimiento del titular, ya que el domicilio tiene por finalidad localizar al que alega y sólo debe usarse para notificarle las respuestas a las alegaciones.
- Cuando son terceros los que tratan datos personales incorporados a los ficheros de la Administración, el contrato deberá estipular de forma expresa las medidas de seguridad, que el encargado únicamente los tratará conforme a las instrucciones del responsable, que no los utilizará con una finalidad diferente a la prevista en el contrato, ni los comunicará a otras personas.
- Todos los órganos implicados en el curso de una investigación deberán ser cautelosos en la difusión de información que se realice y que pueda afectar a las víctimas y sus familias y, en particular, cuando esta información esté relacionada con actuaciones en curso a disposición de alguna autoridad judicial.
- La Administración debe preservar a los niños y adolescentes de la difusión publicitaria de sus datos personales y de la difusión de imágenes que atenten contra su dignidad.
- Cuando las fuerzas y los cuerpos de seguridad accedan a los datos personales del padrón municipal, en ejercicio de las competencias sobre control y permanencia de extranjeros en España y en materia de seguridad ciudadana, la Administración local deberá realizar un seguimiento puntual y exhaustivo del número de accesos y del tipo de datos personales consultados.

3. Buenas prácticas para respetar la intimidad de las personas y sobre el deber de reserva

- En el ámbito de la salud, la Administración deberá mantener la debida reserva y la confidencialidad de la información y la documentación obtenida de los centros o los usuarios, o de aquélla a la que pueda tener acceso en el ejercicio de sus funciones.
- En el ámbito de la salud, la Administración deberá establecer mecanismos de custodia activa y diligente de la historia clínica que garanticen que la recogida, la recuperación, la integración y la comunicación de la información respeten el principio de confidencialidad.
- La Administración deberá velar por el derecho a la intimidad y al honor de los niños, especialmente de los que hayan sido objeto de agresiones sexuales, maltratos o cualquier otra experiencia traumática.
- Todas las personas que intervienen en los procesos de la acogida preadoptiva o la adopción están obligadas a guardar secreto sobre la información que obtengan y de los datos de filiación de los niños acogidos o adoptados, y a evitar, muy especialmente, que la familia de origen conozca la preadoptiva o la adoptiva.
- Ante el absentismo laboral, cuando la Administración ejerce las facultades de vigilancia y control, deberá actuar con respeto a la intimidad del personal a su servicio y de acuerdo con el principio de proporcionalidad.
- Los datos médicos de los empleados públicos no podrán ser objeto de un tratamiento informático que exceda la información relativa a la fecha de altas y bajas, y sin el consentimiento de la persona afectada no se pueden incluir informaciones relativas al diagnóstico médico.

4. Buenas prácticas sobre la cancelación de datos personales

- Debido al creciente protagonismo de los buscadores para localizar la información existente en la red, la Administración debe adoptar medidas organizativas y técnicas para cancelar los datos personales que hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la que se obtuvieron.
- Los datos personales que hayan sido objeto de una sentencia judicial absoluta, de un auto de sobreseimiento o en supuestos de prescripción del delito se deberán cancelar de oficio con la misma fecha de efectos que la resolución de la que se derivan.
- Los datos de carácter personal que contienen los ficheros de las fuerzas y los cuerpos de seguridad se deberán cancelar cuando no sean necesarios para la investigación que motivó su recopilación.

XV. ACCESO A LA INFORMACIÓN, PUBLICIDAD Y TRANSPARENCIA

1. Buenas prácticas en la prestación del servicio de información

- La Administración deberá informar suficientemente a las personas sobre los recursos y los servicios a los que pueden acceder.
 - La Administración deberá impulsar el acceso telemático a las oficinas de atención al ciudadano para superar las carencias derivadas de un horario de apertura delimitado, sin perjuicio de prever unos horarios de atención presencial adecuados a las necesidades de las personas.
 - La Administración deberá ser proactiva en la difusión de la información, también a través de los medios electrónicos, para evitar solicitudes innecesarias y costes adicionales.
 - La Administración deberá procurar establecer una línea telefónica que concentre la información sobre su actividad en un único número de memorización fácil, ya que es una herramienta útil para acercarla a las personas.
 - Cuando la Administración preste servicios de información telefónica con tarificación adicional, deberá facilitar una locución previa y gratuita que informe del precio de la llamada para que las personas conozcan el coste del servicio.
 - Proporcionar información con carácter previo, definir los objetivos del servicio y fijar un compromiso con los usuarios son herramientas que permiten garantizar la transparencia de la Administración y de las empresas prestadoras.
 - La Administración deberá velar para que las empresas suministradoras difundan entre los consumidores los avisos que, en materia de salud, ordene.
- En el ámbito de la salud, la Administración deberá ofrecer una información suficiente y adecuada para que las personas puedan consentir sobre las decisiones que les afecten y deberá respetar la voluntad de una persona de no ser informada.
 - La Administración deberá garantizar una información adecuada a las necesidades de las personas en función de sus circunstancias particulares cuando se encuentren en una situación de vulnerabilidad o cuando sufran alguna discapacidad.
 - La Administración deberá informar al niño teniendo en cuenta sus condiciones de madurez y la edad.
 - La Administración encargada de proteger a los niños y adolescentes deberá favorecer que se dirijan a ella con el objetivo de recibir toda la información y asistencia que necesiten sobre las cuestiones que les afecten.
 - Cuando la Administración cite a adolescentes para que participen como figurantes en las ruedas de reconocimiento, deberá procurar que sean las mínimas ocasiones posibles y tendrá que informar de ello a sus padres y tutores.

2. Buenas prácticas sobre el derecho de acceso a la documentación pública

- La Administración deberá ponderar el derecho de acceso a la información con el principio de eficacia en su funcionamiento, de acuerdo con los principios de transparencia y proporcionalidad. Es conveniente que en el procedimiento para ejercer el derecho de acceso a la información, las condiciones y los límites estén regulados.

- La Administración no podrá exigir una justificación de la finalidad de la consulta de información, ni alegar razones de oportunidad para denegar el derecho de acceso. Además, deberá interpretar restrictivamente las causas de denegación legalmente previstas.
- La Administración deberá facilitar la consulta de la documentación pública y, si afecta a la intimidad y no está permitida, antes de denegarla, deberá estudiar si el acceso parcial o el anonimato, mediante el procedimiento de disociación, es posible para acceder a la parte de la documentación no afectada por esta prohibición.
- Mientras la Administración no acredite la eliminación de los documentos, de acuerdo con el procedimiento establecido, deberá garantizar el derecho de las personas a obtener la certificación de los documentos que figuran en los archivos.

3. Buenas prácticas sobre la información en relación a la tramitación de un expediente administrativo

- La Administración debe implantar fórmulas para mejorar la coordinación entre las administraciones y los servicios que intervengan en un mismo procedimiento para garantizar el acceso de las personas interesadas a la información que contienen los expedientes y a los datos relevantes de los procedimientos.
- El uso de los medios electrónicos en la tramitación del procedimiento simplifica el acceso y el conocimiento del estado de la tramitación del expediente por la persona interesada, pero no puede implicar un relajamiento de la Administración en cuanto a la obligación de actuar respetando las garantías y los requisitos previstos en cada procedimiento administrativo, ni tampoco un gasto económico adicional para la persona interesada.

- La información vinculada a un procedimiento administrativo en tramitación o la que facilitan las personas a la Administración sobre el funcionamiento de un servicio público se deberá obtener a través de un teléfono de coste ordinario; no podrá recibir el mismo tratamiento tarifario que la información genérica mediante servicios de atención telefónica.
- El denunciante que no es titular de un interés legítimo tiene derecho a que la Administración le informe tanto de las actuaciones a que ha dado lugar su denuncia y también, aunque sea sucintamente, del desenlace.

4. Buenas prácticas sobre publicidad y transparencia

- La Administración deberá hacer públicos los criterios de interpretación unificados adoptados, las instrucciones y las circulares internas, siempre y cuando tengan efectos externos.
- La Administración deberá garantizar al máximo la publicidad de las convocatorias y la redacción precisa y comprensible de las bases.
- Se deberá dar total publicidad de los resultados de las pruebas de selección de personal de la Administración y de las empresas públicas.

XVI. DERECHO A LA REPARACIÓN

1. Buenas prácticas referidas al procedimiento y al régimen jurídico aplicable

- La determinación de la responsabilidad patrimonial deberá dilucidarse en el marco del procedimiento y la Administración no debe admitir a trámite una reclamación porque considere que no es responsable, ya que priva al reclamante del derecho al procedimiento.
- De acuerdo con el principio de solidaridad social, la Administración tendrá que asumir el protagonismo en la iniciación de los procedimientos en los que concurren las circunstancias correspondientes para iniciarlos de oficio.
- Cuando concurren las circunstancias legalmente establecidas, la Administración deberá aplicar el procedimiento abreviado, así como llegar a acuerdos indemnizatorios, de cara a la simplicidad y agilidad de los procedimientos.
- La sujeción de la actividad de la Administración al derecho privado no implica que no deba responder directamente de los daños y los perjuicios causados por el personal a su servicio, de acuerdo con el régimen de responsabilidad patrimonial objetiva.
- Cuando los daños producidos tienen origen en la actuación de una empresa contratista de una obra o de un servicio público, la Administración que le ha contratado deberá informar a la persona interesada de cuáles son los trámites que debe seguir e impulsar los que le corresponda como órgano de contratación.

2. Buenas prácticas sobre los mecanismos de prueba del daño

- La Administración no debe exigir un esfuerzo probatorio que no sea razonable y vaya mucho más allá de lo que puede considerarse suficiente, aunque respete el principio que la carga de la prueba recae en la persona reclamante.
- En el marco de la obligación de impulsar de oficio la tramitación del procedimiento y la investigación de los hechos, la Administración podrá solicitar los informes que considere que pueden contribuir a esclarecer los hechos y la relación de causalidad entre el daño y el funcionamiento del servicio.
- La Administración deberá tramitar y resolver las reclamaciones de responsabilidad patrimonial de acuerdo con las reglas y los parámetros de exigencia de responsabilidad objetiva, sin basar su resolución exclusivamente en el informe de la compañía de seguros ni trasladar las reclamaciones a esta entidad.

XVII. DERECHOS DE PARTICIPACIÓN

1. Buenas prácticas para fomentar la participación

- La Administración deberá fomentar la participación de las personas en los procesos de toma de decisiones en materias que les puedan afectar para reforzar la legitimación de las actuaciones públicas y como herramienta de prevención y pacificación de conflictos.
- Es necesario que la Administración ponga en marcha procesos de participación e información que impliquen a las personas en la construcción de equipamientos e infraestructuras tanto en el momento de diseñar y definir la actuación pública como en el momento de ejecutarla.
- La Administración que intervenga en la definición y ejecución de determinados proyectos deberá actuar de forma planificada, coordinada y con una perspectiva global para conseguir la participación y aceptación de la sociedad.
- Es necesario que la Administración desarrolle nuevas propuestas que incorporen los elementos propios de participación más directa (recogida de datos, opiniones, consideración de propuestas, etc.) y de otros propios de la técnica de relaciones públicas e institucionales que difundan el sentido y el fundamento de los proyectos y que impliquen a la ciudadanía en el seguimiento de la ejecución.
- La Administración deberá promover la participación individual y colectiva de las personas en la definición de las políticas que les afecten, y también en el funcionamiento y la actividad cotidiana de los centros y establecimientos públicos.
- La Administración deberá facilitar el acceso y el uso de los medios de

información y difusión públicos a las personas y asociaciones, mediante espacios y tiempos específicos a su disposición.

- La Administración deberá permitir que las personas puedan formular las quejas y las reclamaciones que crean convenientes, y colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos mediante iniciativas y sugerencias.
- Los niños y adolescentes tienen derecho a expresar su opinión y la Administración debe tenerlo en cuenta en todos los asuntos que le afecten.
- La Administración deberá promover la participación de los niños y adolescentes en los procesos de toma de decisiones en sus ciudades y en el proceso de ejecución y evaluación de políticas públicas.
- La Administración debe garantizar los mecanismos para que los alumnos puedan formular quejas o denuncias sobre acciones que se producen dentro del ámbito de los centros educativos que supongan una vulneración de sus derechos.

2. Buenas prácticas para garantizar una participación informada

- La Administración debe facilitar a las personas información clara y suficiente para que puedan construirse una opinión formada sobre los asuntos que sean objeto de consulta en procesos participativos.
- La Administración debe garantizar que, en los procesos de participación, tanto las asociaciones como las personas no asociadas dispongan del conocimiento adecuado para ejercer el derecho de participación informado.

- La Administración deberá garantizar la difusión de los razonamientos y de la decisión finalmente adoptada respecto de un proyecto sometido previamente a participación ciudadana, de forma que llegue a todas las personas afectadas.

3. Buenas prácticas para otorgar seguridad jurídica en los procesos participativos

- Cuando la Administración toma la determinación de iniciar un proceso de participación ciudadana y adopta unas pautas de actuación para regular y posibilitar esta participación directa, debe garantizar el respeto de las reglas por parte de todas las partes implicadas.
- Cuando se celebre una consulta popular municipal, la Administración deberá respetar el procedimiento previsto

normativamente para no debilitar la legitimidad ni la confianza en el proceso participativo.

4. Buenas prácticas sobre la igualdad de oportunidades en la participación

- La Administración convocante de una consulta popular deberá adoptar medidas para garantizar la participación, en condiciones de igualdad, de todas las personas interesadas, aparte de las que se adopten para favorecer la participación de las organizaciones vecinales.
- La Administración deberá tener en cuenta las necesidades concretas de las personas invidentes o con otros tipos de discapacidad a la hora de decidir sobre las herramientas para hacer posible el ejercicio de sus derechos de participación.

DISPOSICIÓN FINAL:

Este Código está dirigido a las administraciones públicas de Cataluña, cuya actividad es objeto de supervisión por parte del Síndic de Greuges, de conformidad con el artículo 78 del Estatuto de Autonomía de Cataluña.

El Síndic de Greuges se compromete a velar por su cumplimiento, difusión y actualización en garantía del derecho a la buena administración.

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya
Passeig de Lluís Companys, 7
08003 Barcelona
Tel. 933 018 075 Fax 933 013 187
sindic@sindic.cat
www.sindic.cat

