



RESOLUCIÓ

Subvencions



DRET A L'EDUCACIÓ I AL LLEURE
CIUTAT EQUITATIVA



DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 4 de maig de 2026, la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Havia sol·licitat un ajut econòmic per a activitats extraescolars i d'estiu per a infants. El tràmit es va fer mitjançant representació, amb l'emplenament del formulari d'Autorització de representació per fer un tràmit a l'Ajuntament de Barcelona, facilitat pel mateix consistori.
- Inicialment, li van denegar l'ajut. Posteriorment, després de presentar al·legacions, es va mantenir la denegació pel motiu "concepte núm. 13: document d'autorització erroni o amb manca de documentació", sense que s'especifiqués el defecte concret del document. Cal destacar que aquest document l'havia revisat tant el servei 010 com personal d'una Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), sense que s'hi detectés cap error ni cap manca de documentació. Malgrat aquestes comprovacions, la resolució definitiva va confirmar la denegació.
- Arran d'aquesta queixa, la Sindicatura es va posar en contacte amb l'òrgan municipal gestor de l'ajut, que va indicar que mancava aportar la fotocòpia dels DNI de les persones representada i representant. Aquesta informació es va traslladar a la ciutadana, que va interposar recurs dins de termini i va aportar l'acreditació de la representació.
- El 23 de juny, la ciutadana va informar que no havia rebut cap notificació sobre la resolució del recurs, mentre que l'activitat subvencionada estava a punt de començar, fet que li generava una gran incertesa sobre si finalment li concedirien l'ajut. La seva situació de mare monoparental amb una renda baixa li impedia assumir el cost de l'activitat de l'infant.



- Després de contactar novament amb l'òrgan gestor per correu electrònic, aquest va comunicar a la Sindicatura que el recurs encara no s'havia resolt, però va avançar que previsiblement seria desestimat, atès que en aquella fase del procediment no s'admetia l'aportació de nova documentació. Únicament es revisava si hi havia hagut cap error en la valoració de la sol·licitud inicial o de les al·legacions presentades.

Actuacions fetes

La Sindicatura va admetre la queixa a tràmit i en va iniciar l'anàlisi per determinar si s'havien respectat els **drets de la ciutadania** i els **principis de bona administració**.

D'acord amb el **principi d'economia administrativa**, no s'ha efectuat una petició d'informe a l'Ajuntament de Barcelona, ja que en l'expedient consta prou informació per poder emetre un pronunciament. Per aquest motiu, un cop examinat el contingut de la queixa, la documentació aportada per la persona interessada i la normativa aplicable, aquesta Sindicatura emet la decisió següent.

CONSIDERACIONS

1. La confiança legítima de la ciutadania en l'Administració

En el cas analitzat, el principi de confiança legítima adquireix una rellevància central. Aquest principi, estretament vinculat a la seguretat jurídica (article 9.3 de la Constitució espanyola) i reconegut de manera expressa a l'article 3.1 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, exigeix que l'Administració actuï de manera coherent, previsible i conforme a la bona fe, sense defraudar les expectatives raonables generades per les seves actuacions.

En aquest sentit, cal destacar que el mateix model normalitzat d'Autorització de representació facilitat per l'Ajuntament no preveu l'obligació d'aportar la còpia dels DNI de les persones representant i representada. Així mateix, la interessada va recórrer a diversos canals municipals d'assessorament (servei 010 i Oficina d'Atenció Ciutadana), on van revisar el document sense que s'hi detectés cap defecte ni manca de documentació.

Aquesta actuació administrativa, reiterada i concordant, va generar en la interessada una expectativa legítima sobre la validesa formal de la documentació presentada. No obstant això, aquesta expectativa es veu posteriorment frustrada quan l'Administració denega l'ajut per un defecte formal no especificat inicialment, i que, a més, havien validat de manera implícita els seus mateixos serveis.



A aquesta circumstància s'afegeix la manca de concreció en la motivació de la denegació, que no va permetre a la interessada conèixer amb precisió el defecte que calia esmenar durant el tràmit d'al·legacions. Aquesta manca de claredat limita el dret de defensa i dificulta l'exercici efectiu del dret a l'esmena. Cal recordar que la normativa procedimental obliga l'Administració a requerir l'esmena de defectes quan aquests siguin esmenables, indicant de manera clara i precisa les omissions detectades.

D'acord amb la doctrina del Tribunal Suprem, el principi de confiança legítima protegeix les expectatives generades a partir de signes externs concloents emanats de l'Administració, sempre que induixin raonablement el ciutadà o la ciutadana a confiar en la legalitat de l'actuació administrativa. En aquests casos, l'Administració no pot alterar de manera sobrevinguda el criteri aplicat si això comporta un perjudici que el ciutadà o la ciutadana no té el deure jurídic de suportar.

En conseqüència, la decisió administrativa analitzada podria suposar una vulneració del principi de confiança legítima, en la mesura que la interessada va actuar de bona fe, d'acord amb la informació i validacions obtingudes dels serveis municipals, sense que posteriorment se li oferís una oportunitat real i efectiva d'esmena en condicions de seguretat jurídica.

2. El dret de les persones a rectificar els seus errors davant l'Administració

El dret de les persones a rectificar els seus errors davant l'Administració s'ha introduït a través de la modificació de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, mitjançant la Llei 9/2025, de 13 de novembre, que incorpora l'article 22 bis. Aquest nou marc normatiu estableix una relació basada en la confiança mútua, amb la presumpció de bona fe de la ciutadania i amb mecanismes orientats a evitar conseqüències desfavorables derivades d'errors no fraudulents.

En concret, l'article 22 bis disposa, en els apartats rellevants per al cas:

6. La persona física o jurídica que hagi infringit per primera vegada una normativa aplicable a la seva situació o hagi comès errors materials o formals en informar de les seves dades o de la seva situació dins del termini legalment o reglamentàriament establert no pot ser objecte de sanció pecuniària o consistent en la privació total o parcial d'una prestació a la qual pugui tenir dret d'acord amb la normativa vigent, sempre que:

a) La persona hagi actuat de bona fe i sense frau en el moment de cometre l'error.



b) la persona esmeni l'error i regularitzi la seva situació, sia a sol·licitud pròpia o per invitació d'ofici de l'Administració, que li ha d'indicar el termini per a fer-ho tenint en compte, amb la diligència deguda pròpia del dret a una administració, la seva situació particular.

7. Amb relació al que estableix l'apartat 6, l'Administració ha de ponderar amb la diligència deguda les circumstàncies específiques del cas, ha de resoldre si existeix el dret a esmenar l'error i ha de fonamentar i motivar la seva decisió amb la cura deguda.

(...)

9. La determinació de la mala fe o del frau correspon a l'Administració, que pot tenir en compte el comportament passat de la persona davant de l'Administració mateixa, i així ho ha d'acreditar en una resolució degudament motivada.

A partir d'aquest marc, en el cas objecte d'anàlisi es constata que concorren els requisits que permetrien reconèixer el dret a rectificar l'error. En primer lloc, es tracta d'un error material de caràcter formal, consistent en la manca d'aportació d'un document acreditatiu de la representació. En segon lloc, es pot apreciar la bona fe i absència de frau, atesa la conducta de la interessada, que va recórrer als serveis municipals per verificar la documentació i va intentar esmenar-la quan va tenir coneixement del defecte. Finalment, l'error es va corregir efectivament, encara que en una fase posterior del procediment.

D'acord amb l'article 22 bis.7, correspon a l'òrgan gestor efectuar una ponderació específica de les circumstàncies, que permeti valorar si escau reconèixer el dret a l'esmena i evitar una conseqüència desproporcionada, com és la denegació d'una prestació per un defecte merament formal. Aquesta ponderació, en el cas analitzat, hauria d'orientar-se cap a una interpretació favorable a la interessada, en coherència amb els principis de bona administració, confiança legítima i proporcionalitat.

3. El canvi legal i cultural i la necessitat d'avaluar l'aplicació del dret a l'error

El reconeixement del dret a l'error mitjançant la modificació de la Llei 26/2010 per la Llei 9/2025 implica un canvi de paradigma en la relació entre l'Administració i la ciutadania, basat en la confiança, la bona fe i la proporcionalitat. Aquest canvi no és només normatiu, sinó també cultural.

En aquest sentit, cal destacar que alguns òrgans municipals, com l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH), ja han començat a valorar i aplicar el nou article 22 bis de la Llei 26/2010, incorporant criteris de ponderació sobre l'existència d'errors materials, la bona fe i l'absència de frau. Aquest fet evidencia que el dret a l'error no és només una previsió teòrica, sinó que ha de tenir una aplicació real i efectiva en la pràctica administrativa municipal.



Així mateix, cal tenir present la disposició addicional primera de la Llei 9/2025, que obliga el Govern a presentar anualment al Parlament un informe sobre l'estat de l'atenció ciutadana en les administracions públiques catalanes, incloent-hi dades relatives a l'aplicació del dret a l'error i el seu grau d'estimació, informe que ha de ser públic a través del Portal de transparència. Aquest mecanisme posa de manifest la necessitat no només d'aplicar el dret, sinó també de fer-ne un seguiment sistemàtic i avaluable.

En aquest context, i per donar compliment efectiu a aquesta exigència legal, es considera recomanable la redacció d'una instrucció municipal específica que estableixi criteris clars per a l'aplicació del dret a l'error en tot el consistori. Aquesta instrucció hauria de garantir una aplicació homogènia entre els diversos òrgans gestors, evitar interpretacions restrictives o desiguals i facilitar la recollida d'informació necessària per al seguiment i avaluació previstos a la Llei.

Només mitjançant aquesta aplicació coherent, sistemàtica i avaluable es podrà consolidar una política pública efectiva en matèria de dret a l'error, en línia amb experiències comparades, com la francesa, en què aquest model ha permès reconèixer centenars de milers de situacions amb una valoració molt positiva per part de la ciutadania.

DECISIÓ

D'acord amb la Carta municipal de Barcelona, aquesta institució té com a missió defensar els drets i les llibertats de la ciutadania i, amb aquesta finalitat, pot supervisar l'activitat de l'Administració municipal.

Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de la Gerència d'Àrea de Cultura, Educació, Cicles de Vida, Feminismes i LGTBI** no ha estat ajustada a dret ni eficaç pel que fa a facilitar a la interessada el dret d'esmena en el marc del procediment.

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura resol:

- **Recomanar a la Gerència d'Àrea de Cultura, Educació, Cicles de Vida, Feminismes i LGTBI** que, en la resolució del recurs presentat per la interessada, l'òrgan gestor tingui en consideració els criteris exposats en aquesta resolució, amb l'objectiu d'adoptar una decisió ajustada a dret i prou ponderada.
- **Recomanar a la Direcció d'Atenció Ciutadana** que revisi el formulari d'autorització de representació per incloure-hi de manera expressa l'obligatorietat d'adjuntar la còpia dels documents d'identitat de les persones representant i representada, amb la finalitat d'evitar errors i garantir la seguretat jurídica.



- **Recomanar a la Direcció de Serveis Jurídics** que valori l'oportunitat d'elaborar una instrucció municipal que reguli l'aplicació del dret a l'error en l'àmbit de l'Ajuntament, amb la finalitat de garantir una aplicació homogènia en tots els òrgans gestors i facilitar el seguiment i avaluació previstos a la disposició addicional primera de la Llei 9/2025.

Aquesta resolució es comunicarà a la persona que va formular la queixa i a l'òrgan municipal competent. Per mitjà de l'informe anual d'aquesta Sindicatura, també se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els objectius de desenvolupament sostenible (ODS), d'acord amb la mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu 16.6 "Màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania".