

**Dictamen en relació amb la consulta formulada per un Ajuntament sobre l'accés d'un usuari dels serveis socials a la informació que consta al seu expedient social**

**Antecedents**

Es presenta davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades un escrit de de l'Alcalde d'un Ajuntament en el qual es demana que l'Autoritat emeti un dictamen sobre l'accés d'un usuari dels serveis socials a la informació que consta al seu expedient social.

En concret, es planteja dues preguntes:

- a) Si l'usuari que ha facilitat les dades personals té dret a accedir a les valoracions / apreciacions que fan els tècnics/ques d'acció social sobre la seva situació personal, i que consten en l'expedient.
- b) Si l'usuari que ha facilitat les dades personals té dret a que es rectifiquin les valoracions / apreciacions que fan els tècnics/ques d'acció social sobre la seva situació personal, i que consten en l'expedient.

Analitzada la consulta, que no s'acompanya de cap altra documentació, i vist l'informe de l'Assessoria Jurídica, emeto el següent dictamen:

**Fonaments Jurídics**

I

(...)

II

En primer lloc en la consulta es planteja si l'usuari que ha facilitat les dades personals té dret a accedir a les valoracions / apreciacions que fan els tècnics/ques d'acció social sobre la seva situació personal, i que consten en l'expedient.

Tal com ha reconegut el Tribunal Constitucional a la STC 292/2000, tots els ciutadans tenen dret a accedir a la seva informació personal que estigui en poder de terceres persones, com a part del seu dret a l'autodeterminació informativa:

*“La garantía de la vida privada de la persona y de su reputación poseen hoy una dimensión positiva que excede el ámbito propio del derecho fundamental a la intimidad*

*(art. 18.1 CE), y que se traduce en un derecho de control sobre los datos relativos a la propia persona. La llamada "libertad informática" es así derecho a controlar el uso de los mismos datos insertos en un programa informático (habeas data) y comprende, entre otros aspectos, la oposición del ciudadano a que determinados datos personales sean utilizados para fines distintos de aquel legítimo que justificó su obtención (SSTC 11/1998, FJ 5, 94/1998, FJ 4)."* (FJ 5)

També s'ha manifestat reiteradament en aquest sentit el Tribunal Europeu de Drets Humans, per exemple a la Sentència de 26 de març de 1987 (cas Leander), la de 7 de juliol de 1989 (cas Gaskin) o la de 24 de setembre de 2002 (cas M.G. vs. Regne Unit).

En aquest sentit, l'article 15 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LOPD) estableix el que es coneix com a dret d'accés:

*"1. L'interessat té dret a sol·licitar i obtenir gratuïtament informació de les seves dades de caràcter personal sotmeses a tractament, l'origen de les dades i les comunicacions efectuades o que es prevegin fer.*

*2. La informació es pot obtenir mitjançant la mera consulta de les dades per mitjà de la visualització, o la indicació de les dades que són objecte de tractament mitjançant escrit, còpia, telecòpia o fotocòpia, certificada o no, en forma llegible i intel·ligible, sense utilitzar claus o codis que requereixin l'ús de dispositius mecànics específics.*

*3. El dret d'accés a què es refereix aquest article només pot ser exercit a intervals no inferiors a dotze mesos, llevat que l'interessat acrediti un interès legítim a aquest efecte, cas en què el poden exercir abans."*

També la normativa en matèria de serveis socials també reconeix aquest dret de forma expressa. Així, d'acord amb l'article 10 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, en l'àmbit dels serveis socials totes les persones tenen dret a reclamar i a rebre informació veraç sobre els serveis i, en especial, tenen dret a:

*"d) Accedir a llurs expedients individuals, en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones, i obtenir-ne còpies, d'acord amb el que estableixen les lleis. Aquest dret no inclou, tanmateix, l'accés a les anotacions que el personal professional hagi fet en l'expedient."*

Per tant, la persona usuària del servei, o titular de les dades, pot accedir a tota la informació que consti en els serveis socials sobre la seva persona, amb les úniques limitacions de *"les anotacions que el personal professional hagi fet en l'expedient"*.

La consulta es centra en si és possible l'accés respecte *"valoracions /apreciacions que fan els tècnics/es d'acció social sobre la seva situació personal"*.

D'entrada, i a la vista del que estableix tant la normativa de protecció de dades de caràcter personal esmentada, com l'article 10.d) de la Llei 12/2007, sembla clar que qualsevol usuari

dels serveis socials té dret a accedir a la informació sobre la seva persona que consti al seu expedient social, llevat que concorri alguna limitació legal.

Si bé de la informació que s'inclou a la consulta no es desprèn que l'expedient pugui contenir dades que afectin la intimitat de terceres persones, cal veure si entre la informació que hi consta pot haver-hi informació que pugui tenir cabuda dins de les "anotacions del personal professional" a què es refereix l'article 10.d) de la Llei 12/2007 i que, per tant, podrien quedar excloses del dret d'accés.

I a la vista de la redacció d'aquest article, és obligat plantejar-se si les "valoracions / apreciacions" a què es refereix la consulta poden encabir-se dins les anotacions que el mateix article 10.d) permet mantenir amb caràcter reservat, fins i tot per al titular de l'expedient social.

Una interpretació extensiva del que es pot entendre per "anotacions" podria deixar buit de contingut el dret d'accés, perquè, en darrer terme, qualsevol informació que consti en l'expedient social pot ser fruit d'un anotació per part dels tècnics d'acció social. Per això cal delimitar quins tipus d'informació es poden encabir sota aquesta figura.

Tot i que desconeixem en concret quin és el contingut de les valoracions o apreciacions a què fa referència la consulta, cal fer notar que la mateixa Llei 12/2007, es refereix en diferents punts del seu articulat a les valoracions que poden fer els tècnics socials:

- L'article 24.4 estableix que les prestacions garantides són exigibles com a dret subjectiu d'acord amb el que estableix la Cartera de serveis socials, que ha d'incloure, almenys, la necessitat d'una valoració professional prèvia i d'una prova objectiva que n'acrediti la necessitat.
- L'article 26.5 estableix que l'usuari o usuària té dret a escollir el centre proveïdor del servei entre els de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública i els gestionats en règim de servei públic, d'acord amb la naturalesa del servei, la disponibilitat de places i la valoració del professional o la professional de referència assignat.
- L'article 44.3 estableix que les valoracions del personal professional de serveis socials són vinculants pel que fa a l'assignació dels recursos públics disponibles, en els termes en què s'estableixi per reglament. Així mateix, s'ha de garantir la intervenció professional necessària per a fer el seguiment de l'evolució de la situació personal o familiar objecte de l'atenció social.

Òbviament, cap dels supòsits a què es refereixen els articles als quals s'acaba de fer referència, ni altres d'anàlegs, podrien encabir-se dins les anotacions a que es refereix l'article 10.d) de la Llei 12/2007.

Les anotacions a què es refereix l'article 10.d) més aviat s'han d'entendre referides a impressions no contrastades pel professional dels serveis socials, recordatoris, etc. però no a valoracions sobre aspectes que han de formar part de l'expedient com a element a tenir en compte a l'hora d'emetre un informe o la qualificació de la situació o estat d'una persona, des del punt de vista dels serveis socials.

I fins i tot en el cas que ens trobéssim davant de veritables anotacions subjectives que poguessin comportar una limitació de l'accés, això no hauria de comportar una limitació per a l'accés a la resta de la informació, sinó que només justificaria l'exclusió de les anotacions concretes.

Tal com han declarat algunes decisions judicials referides també a les anotacions subjectives, encara que en l'àmbit de la història clínica:

*“Vemos entonces que el límite se sitúa legalmente en las "apreciaciones subjetivas de los profesionales". Por ellas debemos entender, a título de ejemplo, impresiones personales sobre el paciente o su entorno, actitud, comportamiento o reacciones del paciente, etc., datos éstos que objetivamente no deben ser entregados. Pero inversamente, no puede incluirse en ese concepto cualquier anotación realizada por el facultativo, como pudieran ser las prescripciones facultativas durante el ingreso, los informes de exploraciones complementarias, o incluso las conclusiones médicas provisionales del propio facultativo...etc. Sin embargo, este límite legal debe rodearse de garantías o cautelas para evitar que se erija en una excusa para no entregar al paciente o su familiar -en caso de fallecimiento- lo que legítimamente puede examinar y conocer.”* (STSJ Castilla-Lleó (Valladolid) de 30 de novembre de 2010 (rec. 266/06).

També en el mateix sentit la STSJ Castilla-Lleó (Valladolid) de 9 de maig de 2011 (rec. 1893/06).

Certament en el cas que ens ocupa no es tracta de l'accés a la història clínica, però aquestes consideracions efectuades respecte la legislació sanitària ( art. 18.3 de la Llei 41/2002, de 14 de novembre, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i dels drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica, i art. 13.2 de la Llei 21/2000, de 29 de desembre sobre els drets d'informació concernent a la salut i l'autonomia del pacient i la documentació clínica) resulten plenament traslladables a un cas com el que ens ocupa.

Per tant, la previsió de l'article 10.d) no pot permetre excloure de l'accés valoracions o apreciacions que resultin rellevants en el procés de valoració que ha de dur a terme el tècnic dels serveis socials, i de les quals es poden desprendre efectes, fins i tot si es tracta de valoracions provisionals subjectes a confirmació o revisió.

S'ha de fer notar, a més, que la legislació sanitària preveu expressament que l'exclusió de les anotacions subjectives del dret d'accés constitueix un dret del professional i que, per tant, s'ha d'efectuar en el cas que s'hi oposi el facultatiu que les hagi formulat com clarament es desprèn de l'article 18.3 de la Llei 41/2002 (*“...derecho de los profesionales participantes en su elaboración, los cuales pueden oponer al derecho de acceso la reserva de sus anotaciones subjetivas.”*).

En el cas de la normativa social no es preveu expressament que aquesta previsió es configuri com un dret del professional que ha intervingut, però sembla obvi que és la protecció del professional la que pot justificar una limitació d'aquesta naturalesa. Per la qual cosa, en el cas que es detecti que dins l'expedient hi ha alguna anotació susceptible d'encabir-se en la limitació de l'article 10.d) *in fine*, abans d'aplicar-la caldria conèixer si el professional realment s'oposa a la divulgació d'aquestes anotacions a la persona afectada.

### III

En segon lloc en la consulta es planteja si l'usuari que ha facilitat les dades personals té dret a que es rectifiquin les valoracions / apreciacions que fan els tècnics/ques d'acció social sobre la seva situació personal, i que consten en l'expedient.

Els apartats 3 i 4 de l'article 4 de la LOPD estableixen el següent:

*“3. Les dades de caràcter personal han de ser exactes i posades al dia de manera que responguin amb veracitat a la situació actual de l'afectat.*

*4. Si les dades de caràcter personal registrades són inexactes, en tot o en part, o incompletes, han de ser cancel·lades i substituïdes d'ofici per les dades corresponents rectificades o completades, sens perjudici de les facultats que l'article 16 reconeix als afectats.”*

I l'article 31.1 del Reglament de desplegament de la LOPD (RLOPD), aprovat pel R. Decret 1720/2007, de 21 de desembre, defineix el dret de rectificació com “*el dret de l'afectat per tal que es modifiquin les dades que siguin inexactes o incompletes.*”

D'altra banda, l'article 42.7 de la Llei 12/2007 estableix, entre d'altres aspectes, que les dades del Sistema d'Informació Social han de ser actualitzades.

Per la seva part, l'article 16 de la LOPD, relatiu al dret de rectificació, determina el següent:

*“1. El responsable del tractament té l'obligació de fer efectiu el dret de rectificació o cancel·lació de l'interessat en el termini de deu dies.*

*2. Han de ser rectificades o cancel·lades, si s'escau, les dades de caràcter personal el tractament de les quals no s'ajusti al que disposa aquesta Llei i, en particular, quan aquestes dades siguin inexactes o incompletes.”*

Al seu torn, l'article 32 del RLOPD estableix les condicions d'exercici del dret de rectificació:

*1. La sol·licitud de rectificació ha d'indicar a quines dades es refereix i la correcció que s'ha de fer, i ha d'anar acompanyada de la documentació justificativa del que se sol·licita. En la sol·licitud de cancel·lació, l'interessat ha d'indicar a quines dades es refereix, i ha d'aportar a aquest efecte la documentació que ho justifiqui, si s'escau.*

*2. El responsable del fitxer ha de resoldre sobre la sol·licitud de rectificació o cancel·lació en el termini màxim de deu dies a comptar de la recepció de la sol·licitud. Transcorregut el termini sense que de forma expressa es respongui a la petició, l'interessat pot interposar la reclamació que preveu l'article 18 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre.*

*En cas que no disposi de dades de caràcter personal de l'afectat, igualment l'hi ha de comunicar en el mateix termini.*

*3. Si les dades rectificades o cancel·lades han estat cedides prèviament, el responsable del fitxer ha de comunicar-ne la rectificació o cancel·lació efectuada al cessionari, en un termini idèntic, perquè el cessionari, també en el termini de deu dies comptats des de la recepció de la dita comunicació, procedeixi, així mateix, a rectificar o cancel·lar les dades. La rectificació o cancel·lació efectuada pel cessionari no requereix cap comunicació a l'interessat, sense perjudici de l'exercici dels drets per part dels interessats que reconeix la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre.”*

I l'article 33.2 RLOPD recull els supòsits en què es pot denegar el dret de rectificació:

- a) Quan ho prevegi una llei o una norma de dret comunitari aplicable directament.
- b) Quan una llei o norma de dret comunitari aplicable directament impedeixin al responsable del tractament revelar als afectats el tractament de les dades a què es refereixi l'accés.

Això, a banda dels supòsits en què de la documentació que aportï la persona interessada no resulta acreditada l'existència d'una inexactitud en la informació de que es tracti.

En el cas que ens ocupa, no s'ha aportat cap document que evidencii l'existència de cap dada inexacta o no actualitzada. De fet, ni tan sols es concreta quines serien les dades sobre les quals es voldria fer la rectificació. Per tant no ens podem pronunciar sobre la procedència de la rectificació.

En qualsevol cas però, a la vista de la regulació exposada, resulta clar que la persona afectada té dret a que es rectifiquin aquelles dades relatives a la seva persona que constin en el seu expedient social i que siguin inexactes o que no estiguin actualitzades. Així, per exemple, si existeix una errada en les seves dades identificatives o familiars, sobre la seva situació econòmica, laboral, sobre la seva salut, etc. procediria la rectificació o actualització. Ara bé, per aquesta via no es podrà obtenir la rectificació de valoracions o apreciacions que fan els tècnics socials, atès que aquestes informacions el que fan es constatar l'apreciació feta pel tècnic. I sigui aquesta errònia o no, el cert és que la valoració s'ha produït. El dret de rectificació es pot exercir respecte dades objectives però no sobre les valoracions formulades per un tècnic, atès que això forma part del marge tècnic d'apreciació que li és propi.

L'existència d'errors en les valoracions formulades pels tècnics s'haurà de fer valer, si escau, per les vies de reclamació que prevegi la normativa reguladora del procediment de què es tracti.

Qüestió diferent és que la valoració o l'apreciació formulada pel tècnic pugui haver esdevingut desactualitzada com a conseqüència de la modificació de les circumstàncies que es van tenir en compte per a formular-la. En aquest cas, l'usuari podria tenir dret a una nova valoració, però això no derivaria de la normativa de protecció de dades, sinó que hauria d'ajustar-se, si escau, a la normativa sectorial aplicable.

D'acord amb les consideracions fetes en aquests fonaments jurídics en relació amb la consulta plantejada en relació amb l'accés d'un usuari dels serveis socials a la informació que consta al seu expedient social, es fan les següents,

### **Conclusions**

Les persones usuàries dels serveis socials, tenen dret a accedir a llur expedient individual, llevat que vulneri el dret a la intimitat de terceres persones o que es tracti d'anotacions que el personal professional hagi fet en l'expedient i que no siguin susceptibles de produir efectes.

El dret de rectificació de les persones afectades previst a la normativa de protecció de dades abasta les dades objectives i contrastables que consten a l'expedient social, però no les valoracions o apreciacions que puguin fer els tècnics socials en virtut del seu criteri tècnic.

Barcelona, 10 de juny de 2014