

## Identificació de l'expedient

Resolució d'arxivament de la informació prèvia núm. IP 264/2023, referent al Departament de Drets Socials.

## Antecedents

1. En data 16/05/2023, va tenir entrada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades un escrit de denúncia contra l'Oficina d'Affers Socials i Famílies de Sant Feliu de Llobregat (OASF), dependent del Departament de Drets Socials, amb motiu d'un presumpte incompliment de la normativa sobre protecció de dades personals.

La denunciant exposava que, en data 10/05/2023, va acudir a l'OASF (al carrer de Laureà Miró, núm. 75, 08980 de Sant Feliu de Llobregat, Barcelona) i la van atendre al carrer "davant de moltes altres persones, sense cap mena de confidencialitat ni de protecció de les meves dades personals." També, que "no estava permesa l'entrada a l'oficina i anaven atenent al carrer preguntant en veu alta persona a persona el perquè de la seva visita, números de telèfon, adreces postals, DNI, nom de menors d'edat i situacions de discapacitat i dependència davant d'altres persones que també esperaven ser ateses." Així mateix, manifestava que havia denunciat aquests mateixos fets davant del Síndic de Greuges i aportava una còpia d'aquest formulari de queixa.

2. L'Autoritat va obrir una fase d'informació prèvia (núm. IP 264/2023), d'acord amb el que preveuen l'article 7 del Decret 278/1993, de 9 de novembre, sobre el procediment sancionador d'aplicació als àmbits de competència de la Generalitat, i l'article 55.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPAC), per determinar si els fets eren susceptibles de motivar la incoació d'un procediment sancionador.

En aquesta fase d'informació, en data 13/07/2023 es va requerir l'OASF perquè informés sobre les qüestions següents:

- Que confirmés o desmentís si el dia 10/05/2023 va atendre al carrer les persones ciutadanes que tenien una cita programada aquell dia.
  - Que, en cas afirmatiu, contestés els següents punts: a) que confirmés o desmentís si, tal com afirmava la denunciant, es va atendre les persones ciutadanes al carrer en les circumstàncies descrites a l'antecedent 1è; és a dir, de manera que es propiciava que la resta de persones que estaven esperant ser ateses coneguessin dades personals de terceres persones; i b) que, si desmentia el punt anterior, exposés i especificqués les mesures adoptades per salvaguardar el dret a la protecció de dades de les persones a les quals es va atendre.
3. En data 27/07/2023, el Departament de Drets Socials va respondre el requeriment mitjançant un escrit en què manifestava el següent:
    - 3.1. Que, com a norma general, l'atenció directa i presencial a les persones usuàries de l'OASF, ja sigui amb cita prèvia o sense, s'ha fet sempre i es continua fent a les taules i taulells d'atenció al públic i a l'interior de l'oficina.

- 3.2. Que, pel que fa a la data concreta del 10/05/2023, igual que la resta de dies, se'ls va atendre a l'oficina.
- 3.3. Que, per la casuística de l'oficina de Sant Feliu de Llobregat, les persones que no tenen cita prèvia s'esperen a l'espai de l'oficina annex a la porta d'entrada, "espai que fa les funcions de sala d'espera/distribuïdor i que és un espai propi de l'equipament."
- 3.4. Que, quan la gestió i atenció de les cites prèvies ho permet, s'atén les persones sense cita, si n'hi ha que esperen a l'annex de l'oficina, i es procedeix de la manera següent, literalment:
- Es pregunta a les persones que estan esperant si tenen cita. Cas de no disposar de cita, es pregunta quin tràmit venen a fer: registrar documents, sol·licitar cita prèvia, etc.
  - Aquelles persones que volen registrar documentació se'ls atén a l'interior de l'oficina i se'ls registra la documentació i se'ls dona comprovant del tràmit.
  - Aquelles persones que volen fer un tràmit sense cita prèvia, si hi ha disponibilitat de personal informador se'ls atén a l'interior de l'oficina.
  - Aquelles persones que volen sol·licitar cita prèvia se'ls demana el nom i cognom, DNI/NIE o identificador original i el telèfon de contacte (requisit indispensable per a poder agendar la cita prèvia)."
- 3.5. Que, "només en cas que tramitin cita prèvia, es demana el nom i cognom, DNI/NIE o identificador original i el telèfon de contacte (requisit indispensable per a poder agendar la cita prèvia), a l'espai annex a l'oficina. Aquesta primera atenció es procura fer sempre amb discreció per tal de preservar la màxima privacitat de les persones ateses."
- 3.6. Que, "per la seva configuració i estructura, l'oficina de Sant Feliu de Llobregat no disposa d'una sala d'espera amb suficient capacitat per a poder ubicar-hi un nombre raonable de persones en espera de ser ateses." I afegeix que, "tot i que l'obligatorietat de la cita prèvia ha desaparegut, per als tràmits llargs del nostre departament continua essent recomanable per a poder completar el tràmit en una sola visita. Quan la limitada sala d'espera interior de l'oficina està plena, les persones que van sense cita prèvia a l'OASF de Sant Feliu de Llobregat, se'ls ubica en l'espai annex a la porta d'entrada, un porxo interior cobert que fa les funcions de distribuïdor i que és un espai privatiu de l'equipament, tal com hem indicat anteriorment."
- 3.7. Que, en aquest espai, es pregunta a la persona ciutadana quin tipus de tràmit ve a realitzar i, en aquest moment, se li demanen les dades indicades més amunt, que són un "requisit indispensable per a poder agendar la cita prèvia". Així mateix, afegeix que "aquesta primera atenció es procura fer sempre amb discreció per tal de preservar la màxima privacitat de les persones ateses."
- 3.8. Que, en cap cas, el personal de l'oficina mostra cap document que pugui ser accessible a altres ciutadans que estiguin en aquest annex esperant a ser atesos.

- 3.9. A l'últim, posa de manifest que a l'oficina hi ha cartells que indiquen el següent (la negreta és de l'APDCAT):

“En compliment del que estableix la normativa vigent en matèria de protecció de dades i en l'àmbit de les nostres competències.

Us informem que:

1. Tractem les vostres dades personals en tot moment amb la màxima confidencialitat.
2. Vetllem per protegir la vostra intimitat personal i familiar.
3. Apliquem totes les mesures de seguretat necessàries per evitar l'accés no autoritzat a les vostres dades personals o l'alteració d'aquestes.
4. Garantim el compliment dels vostres drets:
  - Dret a ser informat, dret d'accés, de rectificació, de supressió (dret a l'oblit), d'oposició, de limitació del tractament de les dades de caràcter personal.

Us demanem que:

1. **Respecteu la intimitat de les persones que estan fent tràmits. Guardeu una distància prudencial i apropiada mentre espereu ser atesos.**

2. Facilitau la vostra identificació.

Tingueu present que per garantir la vostra identitat és necessari demanar-vos documents identificatius (documents oficials com el DNI/NIE, etc.) per tenir certesa sobre la vostra identitat.  
(...).”

Juntament amb la resposta, aporta una sèrie de fotografies en què es visualitza l'espai annex a l'oficina i respecte de les quals manifesta el següent:

- Que, atesa l'estructura física actual de l'oficina, “la confidencialitat total mai es pot assegurar completament, tot i els cartells informatius informant que guardin distància prudencial.”
  - Que el departament té identificada la necessitat de disposar d'una zona d'espera interior més gran, i que estan gestionant la millora de l'accés a l'immoble per tenir una zona d'espera totalment integrada a l'interior de l'oficina i amb millors condicions.
  - Que aquesta actuació requereix una redistribució del despatx interior i de les instal·lacions dels diferents punts de treball, que n'han demanat una valoració i que serà una actuació prioritària. Respecte d'això, conclou que aquest condicionament establirà espais més reservats per atendre la ciutadania.
4. En data 15/12/2023, i encara en el marc d'aquesta fase d'informació prèvia, una persona inspectora de l'Àrea d'Inspecció de l'Autoritat es va presentar a les dependències de l'OASF, per efectuar una sèrie de comprovacions en relació amb els fets denunciats. En aquest acte d'inspecció presencial, es va constatar el següent:

- 4.1. Que, en acudir a les dependències de l'oficina entre 8.40 hores i 9.00 hores, s'anava formant una cua a les portes de l'oficina (carrer Laureà Miró, núm. 75, 08980 de Sant Feliu de Llobregat).
- 4.2. Que, a les 9.00 hores en punt, hi havia una cua de tres persones; d'aquestes, dues van accedir directament a l'interior de l'oficina en el moment en què es van obrir les portes.
- 4.3. Que la tercera persona de la cua va accedir a l'espai annex a la porta d'entrada de l'oficina i que, en aquest moment, una persona treballadora es va adreçar a aquesta persona.
- 4.4. Que, en aquell mateix moment, la persona inspectora es va posar a la cua també en el mateix espai annex, darrere d'aquesta tercera persona, i va poder escoltar com la persona treballadora de l'oficina li deia que entraria a consultar la qüestió per la qual havia demanat informació.
- 4.5. Que no es va demanar cap dada personal a aquesta tercera persona. També, que de la part de conversa que va escoltar la persona inspectora únicament es desprèn que la persona que estava essent atesa havia exposat el tràmit que volia efectuar.
- 4.6. Que, quan la persona treballadora de l'oficina es va adreçar a la persona inspectora (que era la següent de la cua), aquella altra persona va presenciar la conversa. Tanmateix, la persona treballadora només li va preguntar si tenia cita prèvia i, davant la resposta negativa, se li va preguntar quin tràmit volia efectuar. Però, en cap moment, se li van demanar dades personals.
- 4.7. Que, seguidament, la persona treballadora va entrar a l'oficina per anar a buscar un formulari per facilitar-lo a la persona inspectora juntament amb tota la informació possible perquè efectues els tràmits pretesos.
- 4.8. Que, en el moment de finalitzar la conversa, no hi havia més persones en l'espai annex a la porta de l'oficina.

## **Fonaments de dret**

1. D'acord amb el que preveuen els articles 90.1 de l'LPAC i 2 del Decret 278/1993, en relació amb l'article 5 de la Llei 32/2010, de l'1 d'octubre, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, i l'article 15 del Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades, és competent per dictar aquesta resolució la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.
2. A partir del relat d'antecedents, cal analitzar els fets denunciats objecte d'aquesta resolució d'arxivament.

De tot el que s'ha exposat, no es pot concloure que els fets objecte de denúncia constitueixin una infracció de la normativa de protecció de dades. A més, la denunciant tampoc n'ha aportat cap prova o indici. No obstant això, ateses les circumstàncies

concretes en què es produeixen els fets denunciats, que dificulten que la persona denunciant obtingui elements probatoris, així com les manifestacions efectuades per l'entitat denunciada de les quals es desprèn que podria veure's afectat el principi de confidencialitat, aquesta Autoritat va considerar oportú dur a terme una actuació presencial per tal de valorar les circumstàncies en que es van produir els fets.

En base a les actuacions inspectores realitzades, no s'ha pogut constatar el fet denunciat. Això impedeix que aquesta Autoritat iniciï un procediment sancionador contra l'entitat denunciada. A més, ha quedat constatat que, malgrat les característiques estructurals de l'oficina, en la data en què es va dur a terme la inspecció presencial, el personal treballador va ser respectuós amb la normativa de protecció de dades.

Amb alguna matisació però sense excepcions, al dret administratiu sancionador li són d'aplicació els principis inspiradors de l'ordre penal. Així, resulta clara la plena virtualitat dels principis de presumpció d'innocència i in dubio pro reo en l'àmbit de la potestat sancionadora, que desplaça a qui acusa la càrrega de provar els fets i la seva autoria. En aquest punt, convé ressaltar l'article 24 de la Constitució espanyola en el referent a la presumpció d'innocència, en relació amb l'article 53.2.b de l'LPAC, que recull el dret dels presumptes responsables dels procediments administratius de naturalesa sancionadora de la manera següent: "A la presumpció de no-existència de responsabilitat administrativa mentre no es demostrï el contrari." En aquest sentit, el Tribunal Constitucional, en la seva sentència 76/1990 de 26 d'abril, considera que el dret a la presumpció d'innocència comporta "que la **sanción esté basada en actos o medios probatorios de cargo o incriminadores de la conducta reprochada**; que la carga de la prueba corresponda a quien acusa, sin que nadie esté obligado a probar su propia inocencia; y que cualquier insuficiencia en el resultado de las pruebas practicadas, libremente valorado por el órgano sancionador, debe traducirse en un pronunciamiento absolutorio."

Per tot el que s'ha exposat, escau arxivar les actuacions.

3. L'article 10.2 del Decret 278/1993, de 9 de novembre, sobre el procediment sancionador d'aplicació als àmbits de competència de la Generalitat, preveu que "(...) no es formularà plec de càrrecs i s'ordenarà el sobreseïment de l'expedient i l'arxiu de les actuacions, quan de les diligències i de les proves practicades en resulti acreditada la inexistència d'infracció o responsabilitat. Aquesta resolució es notificarà als interessats." I l'article 20.1 del mateix decret determina que escau el sobreseïment "c) Quan no s'ha acreditat l'existència de responsabilitat."

De conformitat amb tot el que s'ha exposat en el fonament de dret 2n, i atès que durant les actuacions dutes a terme en el marc de la informació prèvia no s'ha acreditat cap fet que pugui ser constitutiu d'alguna de les infraccions previstes a la legislació sobre protecció de dades, escau acordar-ne l'arxivament.

## Resolució

Per tant, resolc:

1. Arxivar les actuacions d'informació prèvia número IP 264/2023, relatives al Departament de Drets Socials, ja que no s'ha constatat que s'hagi produït cap acte que pugui ser constitutiu d'alguna de les infraccions previstes a la legislació sobre protecció de dades.

2. Notificar aquesta resolució al Departament de Drets Socials i a la denunciant.
3. Ordenar que la resolució es publiqui al web de l'Autoritat ([apdcat.gencat.cat](http://apdcat.gencat.cat)), de conformitat amb l'article 17 de la Llei 32/2010, de l'1 d'octubre.

Contra aquesta resolució, que posa fi a la via administrativa d'acord amb els articles 26.2 de la Llei 32/2010 i 14.3 del Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades, amb caràcter potestatiu les persones interessades poden interposar un recurs de reposició davant la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, en el termini d'un mes a comptar a partir de l'endemà de la seva notificació, d'acord amb el que preveuen l'article 123 i següents de la Llei 39/2015. També es pot interposar directament un recurs contenciós administratiu davant els jutjats contenciosos administratius de Barcelona, en el termini de dos mesos a comptar a partir de l'endemà de la seva notificació, d'acord amb la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Igualment, les persones interessades poden interposar qualsevol altre recurs que consideri convenient per defensar els seus interessos.

La directora