

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CATALUÑA

**24940** Ley 9/2025, de 13 de noviembre, de modificación de la Ley 26/2010, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña.

#### EL PRESIDENTE DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

Los artículos 65 y 67 del Estatuto prevén que las leyes de Cataluña son promulgadas, en nombre del rey, por el presidente o presidenta de la Generalitat. De acuerdo con lo anterior promulgo la siguiente ley.

#### PREÁMBULO

La Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña, regula los derechos y deberes de la ciudadanía en sus relaciones con las administraciones públicas catalanas, así como los principios de actuación administrativa. La experiencia en la aplicación de esta norma y la evolución de las necesidades sociales e institucionales han puesto de manifiesto la necesidad de revisar determinados preceptos con el objetivo de garantizar una atención más adecuada a la ciudadanía, reforzar el derecho a una buena administración y adaptar la actuación administrativa a los nuevos modelos de prestación de servicios públicos.

Así, por un lado, se modifica el artículo 21 para incorporar la prohibición expresa de imponer la obligación de pedir cita previa para acceder a los servicios presenciales de la Administración, estableciendo que esta medida solo puede utilizarse para mejorar la atención a las personas. Esta modificación tiene el objetivo de garantizar el derecho a una atención adecuada, que puede verse vulnerado cuando el acceso a la Administración se condiciona a mecanismos de gestión que, en determinadas circunstancias, dificultan o impiden el ejercicio efectivo de los derechos de los ciudadanos ante la Administración, especialmente en el caso de colectivos vulnerables o afectados por la brecha digital.

Por otra parte, se modifica el artículo 22 para ampliar el contenido del derecho a una buena administración, mediante la incorporación del derecho a la claridad y comprensibilidad del lenguaje administrativo y el derecho a la prestación proactiva y personalizada de los servicios públicos. Estas incorporaciones tienen por finalidad avanzar hacia una administración más accesible, comprensible, eficiente y orientada a las necesidades de las personas.

En este mismo ámbito, se añade un artículo, el 22 bis, para reconocer el derecho de las personas a rectificar los errores ante la Administración, en el marco del principio de confianza recíproca y de la debida diligencia. Esta regulación, inspirada en los trabajos de la Comisión de Expertos para la Transformación de la Administración de la Generalidad de Cataluña (Cetra), toma como base el hecho de que la atribución y el ejercicio de las potestades administrativas y las relaciones de las personas con la Administración se fundamentan en el principio de la confianza recíproca en la acción correcta y legítima de esta, de los empleados públicos y de la ciudadanía.

A tal fin, se establecen mecanismos para evitar la imposición de sanciones derivadas de errores materiales o formales cometidos de forma no fraudulenta y se establece que los empleados públicos solo son responsables por acciones u omisiones llevadas a cabo con dolo o con culpa o negligencia grave, con la condición de que el error cometido por el empleado público actuando con la debida diligencia, de buena fe y sin fraude no es un supuesto de culpa o negligencia grave.

Asimismo, se incorpora un artículo, el 22 ter, para reconocer el derecho de las personas a no resultar perjudicadas por errores administrativos o malas prácticas en la gestión pública, concretamente en relación con prestaciones vinculadas a la cobertura de necesidades básicas. Este precepto se inspira en la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos y del Tribunal Supremo español, y establece garantías específicas para proteger los derechos de las personas ante situaciones de indefensión derivadas exclusivamente de la actuación incorrecta de la Administración.

Además, se modifica el artículo 31 para reforzar los principios generales de actuación administrativa, incorporando el principio de proactividad y personalización en la prestación de los servicios públicos, así como una regulación específica del principio de confianza, entendido como base de la relación entre la Administración, sus empleados y la ciudadanía.

Por último, se introduce un artículo, el 40 bis, para regular las condiciones de prestación de los servicios proactivos y personalizados. Con esta figura se pretende garantizar una actuación administrativa que, mediante el uso responsable de los datos disponibles y con pleno respeto por la normativa de protección de datos, antice las necesidades de la ciudadanía y facilite la gestión simultánea o secuencial de trámites vinculados a un mismo hecho vital.

Esta iniciativa normativa se fundamenta en las competencias que el Estatuto de autonomía de Cataluña atribuye a la Generalitat de Catalunya en materia de régimen jurídico y procedimiento administrativo, de acuerdo con lo dispuesto por los apartados 1 y 2 del artículo 159.

#### Artículo 1. *Modificación del artículo 21 de la Ley 26/2010.*

Se modifica el artículo 21 de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña, que queda redactado del siguiente modo:

##### «Artículo 21. *Derecho a la no-discriminación y a una atención adecuada.*

1. Los ciudadanos, en sus relaciones con las administraciones públicas de Cataluña, tienen derecho a ser atendidos con el respeto y la consideración que merece su dignidad, sin discriminación por razón de nacimiento, sexo, raza, origen, religión, orientación sexual, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social. La atención adecuada incluye el derecho a un trato correcto, respetuoso y accesible, con las preceptivas adaptaciones y apoyo a la toma de decisiones, de acuerdo con la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y los demás tratados internacionales.

2. Los ciudadanos tienen derecho a obtener de las administraciones públicas servicios de atención, información y orientación para el ejercicio y la protección de sus derechos e intereses, en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones y en la redacción de documentos administrativos.

3. El derecho a que se refiere el apartado 2 incluye el derecho a escoger, entre los medios que en cada momento estén disponibles, el que los ciudadanos desean utilizar para recibir los servicios de atención, información y orientación, que pueden ser la asistencia a oficinas presenciales, la atención telefónica, en la medida en que los criterios de seguridad lo permitan, los medios electrónicos u otros que sean técnicamente posibles y económicamente proporcionales.

4. La cita previa no puede ser obligatoria en ningún caso y solo puede establecerse para mejorar los servicios de atención presencial.»

**Artículo 2. Modificación del artículo 22 de la Ley 26/2010.**

Se modifica el apartado 1 del artículo 22 de la Ley 26/2010, que queda redactado del siguiente modo:

«1. El derecho de los ciudadanos a una buena administración incluye:

- a) El derecho a que la actuación administrativa sea proporcional a la finalidad perseguida.
- b) El derecho a participar en la toma de decisiones y, especialmente, el derecho de audiencia y el derecho a presentar alegaciones en cualquier fase del procedimiento administrativo, de acuerdo con lo establecido por la normativa aplicable.
- c) El derecho a que las decisiones de las administraciones públicas estén motivadas en lenguaje claro y comprensible, en los supuestos establecidos legalmente, con una sucinta referencia a los hechos y a los fundamentos jurídicos, con la identificación de las normas aplicables y con la indicación del régimen de recursos que proceda.
- d) El derecho a obtener una resolución expresa clara y comprensible y que se les notifique dentro del plazo legalmente establecido.
- e) El derecho a no aportar los datos o documentos que estén en poder de las administraciones públicas o de los que estas puedan disponer.
- f) El derecho a conocer en cualquier momento el estado de tramitación de los procedimientos en los que son personas interesadas.
- g) El derecho a la prestación proactiva y personalizada de los servicios públicos.
- h) El derecho a la tramitación unificada de los procedimientos para la gestión, de forma simultánea o secuencial, de los trámites que correspondan ante las diferentes administraciones públicas.»

**Artículo 3. Adición de un artículo, el 22 bis, a la Ley 26/2010.**

Se añade un artículo, el 22 bis, a la Ley 26/2010, con el siguiente texto:

**«Artículo 22 bis. Principio de confianza y derecho de las personas a rectificar los errores frente a la Administración.**

1. De acuerdo con el principio de confianza en las relaciones jurídicas administrativas, las personas tienen derecho a rectificar sus errores frente a la Administración en Cataluña, respetando en todo caso las competencias del Estado.
2. La atribución y el ejercicio de las potestades administrativas y las relaciones de las personas con la Administración se fundamentan en el principio de la confianza recíproca en la acción correcta y legítima de esta, de sus empleados públicos y de la ciudadanía.
3. Los empleados públicos solo son responsables por acciones u omisiones llevadas a cabo con dolo o con culpa o negligencia grave.
4. Se entiende por culpa o negligencia grave la flagrante violación de las normas de prudencia, pericia y diligencia debida y la omisión de las precauciones, comprobaciones e informaciones previas normalmente exigibles en la actividad administrativa al funcionario público en función de la competencia específica y en relación con el caso concreto, teniendo en cuenta los estándares de buena administración.
5. El error cometido por el empleado público actuando con la debida diligencia, de buena fe y sin fraude no es un supuesto de culpa o negligencia grave.

6. La persona física o jurídica que haya infringido por primera vez una norma aplicable a su situación o haya cometido errores materiales o formales al informar de sus datos o de su situación dentro del plazo legal o reglamentariamente establecido no puede ser objeto de sanción pecuniaria o consistente en la privación total o parcial de una prestación a la que pueda tener derecho de acuerdo con la normativa vigente, siempre que:

- a) La persona haya actuado de buena fe y sin fraude en el momento de cometer el error.
- b) La persona subsane el error y regularice su situación, ya sea a solicitud propia o por invitación de oficio de la Administración, que le debe indicar el plazo para hacerlo teniendo en cuenta, con la diligencia debida propia del derecho a una buena administración, su situación particular.

7. Con relación a lo establecido por el apartado 6, la Administración debe ponderar con la diligencia debida las circunstancias específicas del caso, debe resolver si existe el derecho a subsanar el error y debe fundamentar y motivar su decisión con el debido cuidado.

8. Lo establecido por los apartados 6 y 7 no es de aplicación en los siguientes casos:

- a) Si la persona ha actuado de mala fe o existe fraude.
- b) Si las consecuencias negativas para la persona, incluida la privación total o parcial de una prestación, derivan de las siguientes circunstancias:

- 1.<sup>a</sup> Aplicación de normas del derecho de la Unión Europea.
- 2.<sup>a</sup> Vulneración o incumplimiento de normas que preservan directamente la salud pública o la seguridad de las personas, de los bienes o del medio.
- 3.<sup>a</sup> Estipulaciones incluidas en contratos de la Administración.

9. La determinación de la mala fe o del fraude corresponde a la Administración, que puede tener en cuenta el comportamiento pasado de la persona ante la propia Administración, y así lo debe acreditar en una resolución debidamente motivada.»

#### Artículo 4. Adición de un artículo, el 22 ter, a la Ley 26/2010.

Se añade un artículo, el 22 ter, a la Ley 26/2010, con el texto siguiente:

«Artículo 22 ter. Derecho de las personas a no ser perjudicadas por un error administrativo en las prestaciones destinadas a garantizar las necesidades esenciales de subsistencia.

1. Las personas físicas, si se detecta un pago indebido derivado de un error administrativo o de una actuación administrativa indebida, sin la debida diligencia, en las prestaciones destinadas a garantizar las necesidades esenciales de subsistencia, no están obligadas a devolver el importe principal ni los intereses de la prestación indebidamente percibida, siempre que concurran las siguientes condiciones:

- a) Que la persona beneficiaria no haya contribuido, por acción u omisión, a la producción del error administrativo.
- b) Que el error administrativo sea imputable exclusivamente a la Administración.

2. La Administración, en los casos a que se refiere el apartado 1, debe iniciar el procedimiento de reintegro del importe principal de la prestación, pero no puede exigir importe alguno en concepto de intereses de demora o de cualquier otro tipo de recargo, de acuerdo con los principios de proporcionalidad, equidad y buena administración. Asimismo, de acuerdo con estos principios, deben efectuarse planes de devolución flexibles y ajustados a la capacidad económica de las personas.

3. La Administración debe valorar con la diligencia debida las circunstancias específicas del caso y debe fundamentar y motivar adecuadamente la decisión de no exigir los intereses correspondientes, de acuerdo con los principios de seguridad jurídica y de protección de la confianza legítima.»

*Artículo 5. Modificación del artículo 31 de la Ley 26/2010.*

Se modifica el apartado 2 del artículo 31 de la Ley 26/2010, que queda redactado del siguiente modo:

«2. Las administraciones públicas de Cataluña cumplen las funciones que tienen atribuidas y actúan de acuerdo con los siguientes principios generales:

- Primer. Eficacia y eficiencia.
- Segundo. Buena fe y confianza legítima.
- Tercero. Proximidad.
- Cuarto. Imparcialidad.
- Quinto. Proporcionalidad.
- Sexto. Simplificación y racionalidad administrativa.
- Séptimo. Transparencia y accesibilidad.
- Octavo. Participación ciudadana.
- Noveno. Lealtad institucional.
- Décimo. Colaboración y cooperación interadministrativas.
- Undécimo. Proactividad, accesibilidad universal, personalización de los servicios y equidad territorial en el acceso a los servicios.
- Duodécimo. Buena administración, de acuerdo con los principios de racionalidad, eficiencia, economía, objetividad, eficacia, coordinación y confianza en las relaciones jurídicas administrativas. La atribución y el ejercicio de las potestades administrativas y las relaciones de las personas con la Administración se fundamentan en el principio de la confianza recíproca en la acción correcta y legítima de esta, de sus empleados públicos y de la ciudadanía.»

*Artículo 6. Adición de un artículo, el 40 bis, a la Ley 26/2010.*

Se añade un artículo, el 40 bis, a la Ley 26/2010, con el siguiente texto:

«Artículo 40 bis. Servicios proactivos y personalizados.

1. Las administraciones públicas de Cataluña pueden prestar servicios proactivos y personalizados mediante los canales electrónicos establecidos, con el objetivo de adaptarse a las necesidades de la ciudadanía y mejorar la eficiencia en la prestación de servicios públicos, en el marco de la normativa sectorial aplicable y de acuerdo con la normativa de protección de datos.

2. Se entiende por servicios proactivos y personalizados los servicios que, basándose en la información obtenida por las administraciones públicas en el ámbito de sus competencias y en otras informaciones y datos aportados por las personas interesadas, pueden ofrecerse de forma anticipada, predictiva y automatizada. La comunicación de un servicio proactivo no implica, de por sí, en ningún caso, la iniciación de un procedimiento administrativo.

3. La prestación de servicios proactivos y personalizados requiere el consentimiento expreso y específico, informado e inequívoco de la persona interesada. Este consentimiento debe otorgarse de forma libre y específica para cada servicio, indicando clara y detalladamente los datos a tratar y la finalidad concreta del tratamiento. Para cumplir el carácter específico e informado del consentimiento, la descripción del servicio de que se trate debe ser lo suficientemente detallada para permitir a la persona decidir las condiciones de

perfilado de su persona para el ofrecimiento de este. No se permiten descripciones genéricas o globales, ni consentimientos generales o indefinidos.

4. Antes de obtener el consentimiento para la prestación de servicios proactivos y personalizados, debe informarse a las personas afectadas de todos los aspectos que requiere la normativa de protección de datos, especialmente sobre la elaboración de perfiles, la lógica aplicada y las consecuencias que pueden derivarse.

5. Las personas afectadas por la prestación de servicios proactivos y personalizados deben poder revocar en cualquier momento los consentimientos mediante un sistema fácilmente accesible y, si procede, rectificar los datos que sean inexactos o estén desactualizados.

6. Las administraciones públicas deben disponer de un registro de consentimientos que permita gestionar el consentimiento para la prestación de servicios proactivos y personalizados, y deben cumplir los requerimientos de la normativa aplicable y, concretamente, la normativa de protección de datos, incluyendo, como mínimo, los siguientes datos:

- a) Las personas que han otorgado el consentimiento para la prestación de servicios proactivos.
- b) Los datos objeto de tratamiento para cada servicio.
- c) Los servicios para los que se ha concedido el consentimiento y las condiciones específicas aplicables.»

**Disposición adicional primera. *Indicadores y rendición de cuentas.***

1. El Gobierno debe presentar al Parlamento de Cataluña un informe anual sobre el estado de la atención ciudadana en las administraciones públicas de Cataluña durante el primer semestre del año siguiente.

2. El informe sobre el estado de la atención ciudadana en las administraciones públicas de Cataluña debe incluir, como mínimo, indicadores relativos a la atención presencial, el tiempo medio de espera para la atención, el uso de la cita previa, el número de quejas y reclamaciones formuladas, y el impacto territorial desglosado por veguerías.

3. El informe sobre el estado de la atención ciudadana en las administraciones públicas de Cataluña debe hacerse público, en el mismo plazo indicado por el apartado 1, en el Portal de la Transparencia y debe servir para evaluar la eficacia de las políticas de atención ciudadana y las medidas de accesibilidad universal aplicadas por las administraciones públicas de Cataluña.

**Disposición final primera. *Habilitación presupuestaria.***

Los preceptos que conllevan gastos con cargo a los presupuestos de la Generalitat producen efectos a partir del primer día de la entrada en vigor de la ley de presupuestos correspondiente al ejercicio presupuestario inmediatamente posterior a la entrada en vigor de la presente ley.

**Disposición final segunda. *Entrada en vigor.***

La presente ley entra en vigor al día siguiente de su publicación en el «*Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*».

Por tanto, ordeno que toda la ciudadanía a la cual sea aplicable esta ley coopere en su cumplimiento y que los tribunales y autoridades a los que corresponda la hagan cumplir.

Palacio de la Generalitat, 13 de noviembre de 2025.–El Presidente de la Generalitat de Catalunya, Salvador Illa i Roca.