

1.3. Cambio de paradigma en la actuación administrativa impulsado por la justicia restaurativa y los métodos adecuados de solución de conflictos

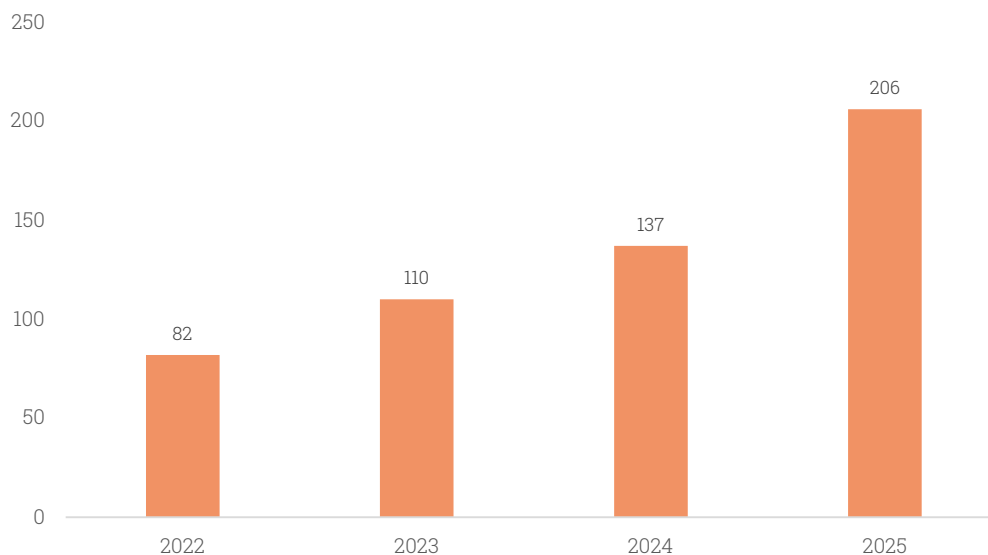
Este año hemos dado un paso más en la incorporación de la perspectiva de justicia restaurativa y de resolución de conflictos en la institución. Por una parte, hemos hecho recomendaciones restaurativas en el marco de la supervisión de la Administración y, por otra, hemos invitado a la Administración a participar en procesos de justicia restaurativa con la ciudadanía, dentro del nuevo circuito MASC-R.¹ Este cambio de paradigma, pues, se ha implementado a dos niveles, lo que permite propiciar diferentes formas de generar buenas prácticas administrativas.

1.3.1. Justicia restaurativa en el marco de supervisión de la Administración

En la tramitación ordinaria de quejas, consultas y actuaciones de oficio, dentro de las facultades de supervisión de la Administración, se ha continuado aplicando la mirada restaurativa para detectar los casos potencialmente restaurativos y hacer recomendaciones a la Administración. En este sentido, se han habilitado cinco nuevos tipos de categorías restaurativas: restitución, indemnización, reparación simbólica, rehabilitación y garantías de no repetición, de acuerdo con las modalidades de reparación establecidas por la ONU. Por último, se ha creado un último paso, el cumplimiento, que permite valorar el cumplimiento de las recomendaciones restaurativas efectuadas a las administraciones por cada categoría.

Esta línea, iniciada en 2022, ha tenido un crecimiento significativo en 2025. Se han revisado tanto las actuaciones que se identificaban desde 2022 como potencialmente restaurativas como su posterior traslación en recomendaciones y cumplimientos restaurativos. Desde el inicio del mandato de la síndica, se han detectado 535 quejas y actuaciones de oficio potencialmente restaurativas; de estas, 206 (38,5 %) se han producido en 2025, lo que demuestra el esfuerzo que se está haciendo para implementar esta línea de trabajo.

¹ Como poníamos de manifiesto en el informe anual del año pasado la sigla MASC-R, por su pronunciación en catalán, puede llevarnos a hacer un juego de palabras en catalán con la expresión tradicional y popular “tener mano izquierda”. El MASC-R, pues, se convierte en una manera de actuar con mano izquierda de la síndica. Esa expresión hace referencia a saber hacer las cosas con diplomacia, a tener tacto y habilidad para resolver conflictos o disputas, a conseguir algo por gestiones indirectas en las relaciones con las personas o conseguir objetivos discretamente y sin forzar a nadie. Así, la sigla se mimetiza con su significado popular en catalán, con las funciones y capacidades que se despliegan y con la manera de actuar a la que aspira la institución.

Figura 1.1 Aplicación de la justicia restaurativa en el Síndic de Greuges**Gráfico 1.19 Expedientes potencialmente restaurativos por año de inicio**

Fuente. Síndic de Greuges, 2025.

Las políticas sociales, particularmente de vivienda, son el principal ámbito en el que se está aplicando el enfoque restaurativo para supervisar la actuación de la Administración

A lo largo de 2025, se han detectado expedientes potencialmente restaurativos en políticas sociales (52,4 %), administración pública y tributos (29,1 %) –principalmente en tributos– y seguridad ciudadana y justicia (10,2 %). Por el contrario, se han detectado menos casos en políticas territoriales (6,8 %) o consumo (0,5 %). Sin embargo, como ya se ha indicado, se trata de una nueva línea de actuación del Síndic y, por tanto, el hecho de que durante 2025 se hayan iniciado más actuaciones en unos ámbitos que en otros no implica que en los próximos años esa situación no pueda revertirse. De hecho, del conjunto de recomendaciones restaurativas formuladas desde 2022 (398), un 64,3 % (256 recomendaciones) se ha formulado en 2025.



Tabla 1.28 Expedientes potencialmente restaurativos por año de inicio y materia

	2022		2023		2024		2025		Total	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Políticas sociales	57	69,5	91	82,7	78	56,9	108	52,4	334	62,4
Educación	13	15,9	24	21,8	19	13,9	9	4,4	65	12,1
Vivienda	6	7,3	14	12,7	39	28,5	60	29,1	119	22,2
Igualdad y no-discriminació	3	3,7	1	0,9	1	0,7	0	0	5	0,9
Infancia y adolescencia	8	9,8	18	16,4	17	12,4	19	9,2	62	11,6
Migraciones	0	0	0	0	0	0	2	1,0	2	0,4
Rel. laborales y pensiones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Salud	15	18,3	18	16,4	0	0	6	2,9	39	7,3
Servicios sociales	12	14,6	16	14,5	2	1,5	12	5,8	42	7,9
Adm. pública y tributos	12	14,6	7	6,4	29	21,2	60	29,1	108	20,2
Adm. pública y derechos	8	9,8	4	3,6	5	3,6	12	5,8	29	5,4
Tributos	4	4,9	3	2,7	24	17,5	48	23,3	79	14,8
Políticas territoriales	12	14,6	10	9,1	26	19,0	14	6,8	62	11,6
Medio ambiente	5	6,1	4	3,6	15	10,9	2	1,0	26	4,9
Movilidad y transportes	7	8,5	6	5,5	9	6,6	4	1,9	26	4,9
Urbanismo	0	0	0	0	2	1,5	8	3,9	10	1,9
Segur. ciudadana y justicia	1	1,2	1	0,9	1	0,7	21	10,2	24	4,5
Consumo	0	0	1	0,9	1	0,7	1	0,5	3	0,6
Cultura y lengua	0	0	0	0	2	1,5	2	1,0	4	0,7
Total	82	100	110	100	137	100	206	100	535	100

La reparación simbólica, principal método de recomendación restaurativa en el Síndic

La mayoría de los expedientes potencialmente restaurativos se traducen en soluciones reparadoras desde el inicio o en recomendaciones restaurativas que finalizan con un cumplimiento restaurativo y, tomando en consideración las vías de reparación establecidas por la ONU, *la reparación simbólica constituye el principal método de reparación* recomendado a las administraciones cuando el Síndic actúa como supervisor, independientemente de que puedan formularse otros tipos de recomendaciones. De forma reiterada, la síndica requiere el reconocimiento del error por parte de la Administración y el requerimiento de que la Administración se disculpe ante la persona interesada ante esta vulneración, ante una posible vulneración de derechos a las personas interesadas, irregularidades administrativas o praxis de mala administración. De hecho, esta solicitud se ha extendido y se entiende que debe formar parte del conjunto de derechos que configuran la buena administración. En la mayoría de las cartas de servicio de la Generalitat de Catalunya, por ejemplo, se ha incorporado el derecho a la disculpa como mecanismo de reparación frente al incumplimiento.

Como segunda forma de reparación, se han formulado recomendaciones en relación con la restitución (28,5 %). Se ha sugerido a la Administración que restituya ciertas cantidades o que no exija ciertos pagos. A continuación, se formulan recomendaciones vinculadas con las garantías de no repetición (21,1 %), con el requerimiento por parte de la institución de mecanismos de control y supervisión (vigilancia) o con la implementación de nuevos protocolos de actuación administrativa, entre otros. En último término, las recomendaciones relativas a la rehabilitación (actuaciones físicas o psicológicas) representan un 5,9 % de las recomendaciones formuladas durante 2025, y las indemnizaciones representan un 1,7 % de las recomendaciones restaurativas.



Tabla 1.29 Tipo de recomendaciones restaurativas (2025)

	Núm.	%
Reparación simbólica	108	42,2
Restitución	73	28,5
Garantías de no repetición	54	21,1
Rehabilitación	15	5,9
Indemnización	6	2,3
Total	256	100

Fuente. Síndic de Greuges, 2025.

Por materia, la mayoría de las reparaciones simbólicas se han propuesto durante este 2025 en el ámbito de vivienda, seguidas por tributario y seguridad ciudadana y justicia, aunque también se han requerido en infancia y adolescencia o Administración pública, entre otros. En cuanto a la restitución –retorno de cantidades o no exigencia de pagos–, se ha producido fundamentalmente en tributario, si bien también se encuentran recomendaciones al respecto en urbanismo, servicios sociales y Administración pública.

En cuanto a las garantías de no repetición y, por tanto, a la implementación de nuevos protocolos o el establecimiento de mecanismos de control y supervisión, la mayoría de las recomendaciones están vinculadas a educación, vivienda, e infancia y adolescencia, si bien es destacable también en el caso de tributario y transportes.



Tabla 1.30 Recomendaciones restaurativas por materia (2025)

	Reparación simbólica		Restitución		Garantías de no repetición		Rehabilitación		Indemnización		Total	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Políticas sociales	58	53,7	5	6,8	32	59,3	12	80	4	66,7	111	43,4
Educación	4	3,7	0	0	16	29,6	0	0	0	0	20	7,8
Vivienda	35	32,4	2	2,7	9	16,7	11	73,3	2	33,3	59	23,0
Igualdad y no discriminación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Infancia y adolescencia	11	10,2	0	0	6	11,1	0	0	0	0	17	6,6
Migraciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Relaciones laborales y pensiones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Salud	4	3,7	0	0	0	0	0	0	2	33,3	6	2,3
Servicios sociales	4	3,7	3	4,1	1	1,9	1	6,7	0	0	9	3,5
Administr. pública y tributos	25	23,1	63	86,3	14	25,9	0	0	2	33,3	104	40,6
Administración pública	7	6,5	3	4,1	2	3,7	0	0	2	33,3	14	5,5
Tributos	18	16,7	60	82,2	12	22,2	0	0	0	0	90	35,2
Políticas territoriales	6	5,6	5	6,8	3	5,6	2	13,3	0	0	16	6,3
Medio ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Movilidad y transportes	5	4,6	0	0	3	5,6	1	6,7	0	0	9	3,5
Urbanismo	1	0,9	5	6,8	0	0	1	6,7	0	0	7	2,7
Seguridad ciudadana y justicia	18	16,7	0	0	2	3,7	1	6,7	0	0	21	8,2
Consumo	0	0	0	0	1	1,9	0	0	0	0	1	0,4
Cultura y lengua	1	0,9	0	0	2	3,7	0	0	0	0	3	1,2
Total	108	100	73	100	54	100	15	100	6	100	256	100

Fuente. Síndic de Greuges, 2025.

La mayoría de las recomendaciones se han hecho a la Administración local (51,2 %), principalmente a los ayuntamientos, seguida de la Administración autonómica (44,5 %). Sin embargo, conviene señalar que la introducción de recomendaciones restaurativas son posibles vías de reparación con otras administraciones, como las universidades, los consorcios o empresas de origen estatal, como la SAREB.



Tabla 1.31 Recomendaciones restaurativas por tipo de Administración (2025)

	Núm.	%
Administración autonómica	114	44,5
Administración local	131	51,2
Ayuntamientos	103	40,2
Consejos comarcales	7	2,7
Diputaciones	18	7,0
Entidades metropolitanas	3	1,2
Ente de cooperación	7	2,7
Consortios	7	2,7
Universidades	1	0,4
Otros	3	1,2
Total	256	100

Fuente. Síndic de Greuges, 2025.

En cuanto a la tipología de recomendaciones y sugerencias restaurativas, la Administración autonómica mayoritariamente ha aceptado la reparación simbólica; es decir, la disculpa o reconocimiento del error, entre otros, para reparar el daño. Este hecho no debe extrañarnos, en la medida en que la Generalitat está introduciendo el derecho a la disculpa ante un error que se haya podido producir. En este sentido, el Departamento de Salud pide disculpas en caso de errores en la gestión administrativa o demora en las listas de espera, así como por las posibles consecuencias que puedan derivarse de esos errores de gestión. También se han implementado nuevas prácticas o nuevos protocolos en la Generalitat de Cataluña cuando se producen errores o irregularidades administrativas.

En cambio, la Administración local mayoritariamente ha aceptado la restitución, especialmente en el caso de las diputaciones y organismos de gestión tributaria, mediante el retorno de cantidades o la no exigencia de pagos.



Tabla 1.32 Recomendaciones restaurativas por Administración

	Reparación simbólica		Restitución		Garantías de no repetición		Rehabilitación		Indemnización		Total	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Administración autonómica	58	53,7	5	6,8	32	59,3	12	80	4	66,7	111	43,4
Administración local	4	3,7	0	0	16	29,6	0	0	0	0	20	7,8
Ayuntamientos	35	32,4	2	2,7	9	16,7	11	73,3	2	33,3	59	23,0
Consejos comarcales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diputaciones	11	10,2	0	0	6	11,1	0	0	0	0	17	6,6
Entidades metropolitanas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Entes de cooperación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consortios	4	3,7	0	0	0	0	0	0	2	33,3	6	2,3
Universidades	4	3,7	3	4,1	1	1,9	1	6,7	0	0	9	3,5
Otros	25	23,1	63	86,3	14	25,9	0	0	2	33,3	104	40,6
Total	108	100	73	100	54	100	15	100	6	100	256	100

Fuente. Síndic de Greuges, 2025.

El 90,2 % de las recomendaciones restaurativas se han cumplido y esto ha generado un impacto de más de 130.000 euros para las personas interesadas

De las recomendaciones restaurativas formuladas durante 2025, el 90,2 % se han cumplido por diferentes vías, lo que ha generado un impacto económico positivo para las personas interesadas de 130.449,21 euros. No se han tenido en cuenta en esta cifra los pagos indebidos de las ayudas a jóvenes extutelados ni los pagos indebidos a miles de familias vulnerables: la síndica reclamó que no se exigiera la devolución en esos casos y la Administración aceptó.

Haber alcanzado un porcentaje de cumplimiento tan elevado durante el año en el que se ha consolidado esta línea de actuación es especialmente destacable. De hecho, el 23,8 % de los cumplimientos están vinculados con la restitución de cantidades económicas, seguida de la presentación de disculpas (22,1 %) a las personas interesadas. En términos globales, la reparación simbólica es el cumplimiento restaurativo más destacado (45 %), seguido de la restitución con valor económico (28 %).


Tabla 1.33 Cumplimiento de las recomendaciones restaurativas (2025)

	Núm.	%
Reparación simbólica	104	45,0
Disculpa	51	22,1
Reconocimiento	27	11,7
Aclaración de comunicación	23	10,0
Acto de desagravio	3	1,3
Restitución	65	28,1
Restitución de cantidades	55	23,8
No exigencia de retorno de pagos	10	4,3
Garantías de no repetición	43	18,6
Implementación de nuevos protocolos	17	7,4
Nuevas prácticas	15	6,5
Vigilancia	11	4,8
Rehabilitación	15	6,5
Actuación física	14	6,1
Actuación psicológica	1	0,4
Indemnización	4	1,7
Daños y perjuicios materiales	4	1,7
Total	231	100

Fuente. Síndic de Greuges, 2025.

En relación con la tipología de Administración, más de la mitad de los cumplimientos restaurativos, como la mayoría de las recomendaciones, se producen con la Administración local (51,5 %), seguidas de la Administración autonómica (43,7 %). Conviene destacar que el resto de entes han dado cumplimiento al conjunto de recomendaciones restaurativas propuestas.



Tabla 1.34 Cumplimientos restaurativos por Administración (2025)

	Núm.	%
Administración autonómica	101	43,7
Administración local	119	51,5
Ayuntamientos	96	41,6
Consejos comarcales	6	2,6
Diputaciones	15	6,5
Entidades metropolitanas	2	0,9
Ente de cooperación	7	3,0
Consorticios	7	3,0
Universidades	1	0,4
Otros	3	1,3
Total	231	100

Fuente: Síndic de Greuges, 2025.

Figura 1.2 Ejemplos de cumplimientos restaurativos

Código de queja	Situación	Actuación de la Administración	Cumplimiento restaurativo
Q 02089/2021	Retraso en subvención de alquiler por error en transmisión de datos bancarios.	Se disculpa y reconoce los perjuicios.	Reparación simbólica y restitución: disculpa formal y reconocimiento del daño.
Q 05056/2021	Inacción municipal ante una ocupación y falta de respuesta.	Responde de forma expresa y se disculpa.	Reparación simbólica: reconocimiento del problema y disculpa formal.
Q 05163/2022	La AHC no paga cuotas comunitarias ni responde a la comunidad.	Responde de forma motivada, se disculpa y toma medidas para evitar retrasos.	Restitución y reparación simbólica.
Q 05224/2022	Vivienda cedida al Ayuntamiento y devuelta a la propiedad en mal estado y con impagos.	Acepta un encuentro, se disculpa e informa por escrito sobre las reparaciones.	Reparación simbólica: disculpa formal y reconocimiento de responsabilidad.
Q 07815/2022	Filtraciones en aparcamiento de VPO con discrepancia entre administraciones.	Se hace una inspección conjunta, se elabora un plan de actuación y se informa al vecindario.	Garantías: coordinación institucional y medidas de corrección.

Código de queja	Situación	Actuación de la Administración	Cumplimiento restaurativo
Q 08539/2022	Informe técnico pendiente por baja de la arquitecta municipal.	Responde de forma clara, valora la viabilidad y se disculpa.	Reparación simbólica.
Q 02305/2022	Familia en proceso de desahucio sin un acompañamiento adecuado.	Se hace una actuación coordinada y una reunión presencial de escucha.	Rehabilitación y garantías: refuerzo de la atención y del acompañamiento.
Q 03257/2023	Las facturas de Endesa no son claras y cobra conceptos sin justificación.	Envía las facturas, da explicaciones y se disculpa, pero no compensa.	Reparación simbólica parcial.
Q 08345/2023	Mujer mayor con problemas de convivencia; pide cambio de vivienda.	Activa una mediación y revisará la petición si no prospera.	Garantías: protección de vulnerabilidad y gestión del conflicto.
Q 09556/2023	Problemas graves de convivencia y mantenimiento en VPO.	Inicia actuaciones, asume responsabilidades e informa al vecindario.	Garantías: intervención integral y prevención de nuevas incidencias.
Q-01170/2023	Baja errónea del Registro de VPO por notificación defectuosa.	Revisa notificaciones, restituye derechos, se disculpa y refuerza procedimientos.	Reparación simbólica y garantías de no repetición.
Q 10388/2024	Expulsión de alumno por incidencias leves. La familia pide una vía educativa.	Comparte recomendaciones e impulsa formación en enfoque restaurativo.	Garantías: revisión de NOFC y cambio cultural progresivo.
Q 10854/2024	Familia sin recursos para la compra de libros escolares.	Garantiza el acceso al material y propone medidas para el siguiente curso.	Garantías: vigilancia y protección del derecho educativo.
Q 00326/2024 Q 01986/2025 Q 02458/2024 Q 04394/2024	Ascensores y escaleras mecánicas de Renfe fuera de servicio constantemente.	Hace reparaciones parciales, informa mejor y revisa los protocolos de forma limitada.	Reparación simbólica y garantías parciales.
Q 4455/2024	Comunicaciones telefónicas de un CAP solo en catalán.	Se disculpa y se graba una nueva locución bilingüe.	Reparación simbólica y garantías: comunicación bilingüe garantizada.
Q 04862/2024	Insuficiencia de capacidad de una línea de bus en el Garraf.	Hace una inspección, refuerza el servicio, informa de las incidencias y se disculpa.	Reparación simbólica y garantías: mejoras en curso.
Q 05219/2024	Silencio administrativo sobre inscripción en el Registro de VPO.	Notifica por silencio positivo y organiza una reunión presencial de escucha.	Garantías: transparencia y atención personalizada.

Código de queja	Situación	Actuación de la Administración	Cumplimiento restaurativo
Q 2364/2025	Disconformidad en valoración de méritos en concurso universitario.	Ordena desglosar los ítems de evaluación en futuros concursos.	Garantías: transparencia y mejora del procedimiento.
Q 3726/2025	A un alumno no se le permite continuar estudios en el IOC sin expediente formal.	Confirma que el alumno puede reanudar sus estudios y lo convoca a una reunión.	Reparación simbólica: aclaración del derecho y voluntad de diálogo.
Q 2454/2025	Un club no permite la baja de un jugador infantil, pese a no perjudicar al equipo.	Se deriva el caso a un comité de mediación y el club acepta la baja.	Reparación simbólica: desagravio y resolución dialogada.
Q 5464/2024 Q 5969/2024	Sanciones al alumnado con NEE con circuitos poco claros.	Se revisan los circuitos disciplinarios y el compromiso de la evaluación.	Garantías: mejora de protocolos y seguimiento.
Q 5532/2025	Trato inadecuado del personal del TRAM a dos niñas.	Se disculpa, refuerza la formación y se revisan los protocolos.	Garantías: protección de niños y mejora procedimental.
Q 348/2025	Falta de diálogo en una nueva licitación de una escuela municipal de música.	Facilita una reunión y el Ayuntamiento asume trabajar un nuevo modelo con los agentes.	Garantías: prácticas participativas y compromiso comunitario.
Q 4819/2025	Reclamación patrimonial de un agente local paralizada un año.	Se activa el caso, se emite una resolución estimatoria y se paga la indemnización.	Restitución: compensación económica y resolución del daño.
Q 10497/2025	Vivienda de VPO que se entrega muy sucia.	Programa la limpieza, toma medidas preventivas y se disculpa.	Cumplimiento pendiente.
Q 2083/2025	Atención sanitaria no garantizada en catalán, pese a la petición.	Se disculpa, reasigna al facultativo y ofrece apoyo lingüístico en la asistencia.	Reparación simbólica y garantías de no repetición.

Fuente. Síndic de Greuges, 2025.

1.3.2. Nuevos procesos: métodos adecuados de solución de conflictos con perspectiva restaurativa (MASC-R)

Esta institución ha empezado a proponer e instaurar –de forma complementaria a las funciones ordinarias– **procesos de conciliación, mediación, composición de controversias, diálogo, procesos o encuentros restaurativos** a la Administración, a los organismos dependientes, a las personas que son objeto de un procedimiento de investigación y a las personas afectadas, en función de las necesidades de cada caso. Se hace de acuerdo con los artículos 3.3, 49 y 50 de la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del Síndic de Greuges, y con los artículos 8.p) y q), y 24.1 de la Carta de servicio y buena conducta administrativa del Síndic de Greuges.

Los métodos de resolución de conflictos tienen la finalidad de ofrecer un espacio de diálogo entre las partes implicadas para encontrar, cuando sea posible, soluciones constructivas o reparaciones materiales o simbólicas. El objetivo es ensanchar la proximidad y la eficacia de la Administración, y fomentar el derecho a una buena administración, facilitando la resolución de los posibles conflictos en beneficio de todos. Así se prevé en el Código de buenas prácticas de nuestra institución, que establece que una buena administración es la que informa, la que escucha y la que responde, la que actúa de forma transparente, la que impulsa la participación de los ciudadanos, la que gestiona con rigor y la que asume plenamente sus responsabilidades. De acuerdo con lo anterior, la Administración se pone al servicio de la ciudadanía y contribuye, con la adopción de estas nuevas prácticas, a promover un cambio cultural de colaboración con la ciudadanía en los asuntos públicos.

Los ciudadanos, especialmente los más vulnerables, materializan el derecho a ser escuchados o recibir respuesta en un espacio seguro, imparcial, confidencial y con garantías de equidad para todas las partes. El uso de los métodos de resolución de conflictos mejora cualitativamente la relación entre la Administración y la ciudadanía, ofrece espacios de escucha activa y equilibra las posiciones con el fin de lograr una solución eficaz para las partes implicadas. Se toman en consideración los intereses públicos, individuales y colectivos, y las necesidades de la Administración y la ciudadanía; se impulsa la cultura de la paz y la justicia restaurativa, por la vía del diálogo, y se generan espacios y tiempos de expresión y de escucha, siempre desde el respeto.

Por este motivo, y de forma complementaria en la vía ordinaria, se ha continuado desarrollando el nuevo protocolo interno y el circuito específico de métodos adecuados de solución de conflictos con perspectiva restaurativa (MASC-R). De acuerdo con esto, en 2025 se han creado tres nuevos tipos de expedientes:

Expediente MASC-R

QCuando se inicia un proceso de conciliación, mediación, composición de controversias, diálogo o encuentro restaurativo, se abre un expediente MASC-R. La apertura del expediente se producirá a partir de una petición explícita de

una persona interesada (puede ser una persona física, pero también puede ser jurídica o una administración) o a partir de una queja abierta en la que se valore la viabilidad de alguno de estos procesos. En tal caso, la queja quedará suspendida hasta que se resuelva el expediente MASC-R.

Expediente CMAS-R

Cuando se atiende a una consulta relacionada con los MASC-R, se deja constancia a través de este tipo de expedientes. Esta consulta por métodos adecuados de solución de conflictos con perspectiva restaurativa (CMAS-R) puede dar lugar a la apertura de un expediente MASC-R o AOMS-R. Este expediente equivale a las consultas del circuito tradicional.

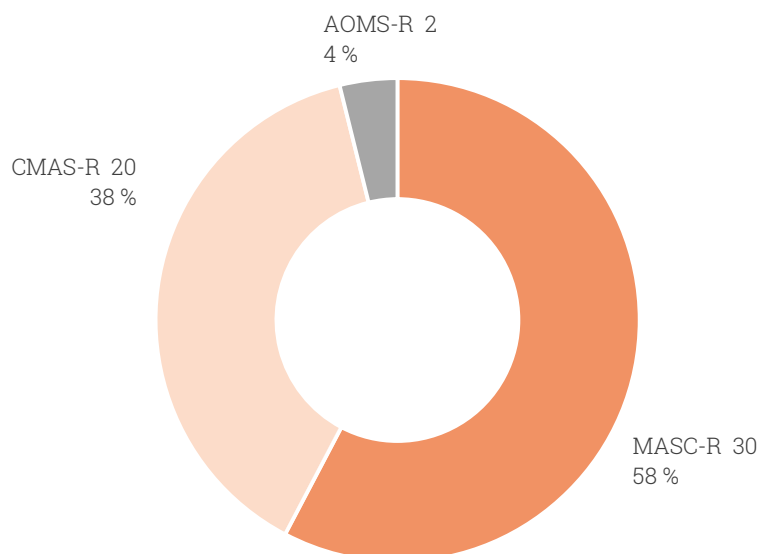
Expediente AOMS-R

Cuando se inicia de oficio un proceso de conciliación, mediación, composición de controversias, diálogo o proceso restaurativo, se abre un expediente de actuación de oficio por métodos adecuados de solución de conflictos con perspectiva restaurativa (AOMS-R). En este caso, el expediente se inicia desde la institución, de oficio, ante situaciones conflictivas de relevancia cualitativa y cuantitativa que afectan a un número importante de ciudadanos, entidades o colectivos y a la Administración. Este expediente equivale a las actuaciones de oficio del circuito tradicional.

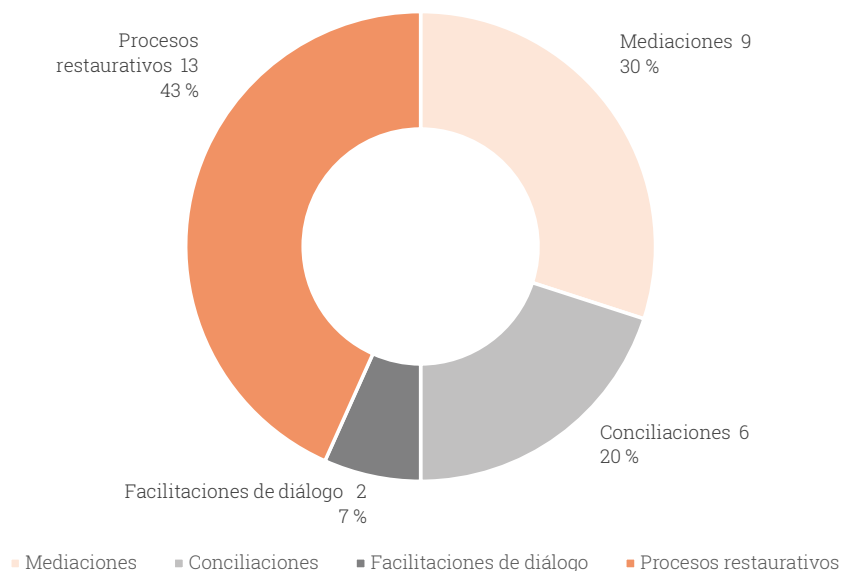
Durante 2025, se han facilitado e impulsado treinta expedientes MASC-R, veinte expedientes CMAS-R y dos AOMS-R. De estos treinta expedientes, nueve fueron mediaciones; seis, conciliaciones; dos, facilitaciones de diálogo, y trece, procesos restaurativos.



Gráfico 1.20 Tipo de expediente iniciado con perspectiva restaurativa

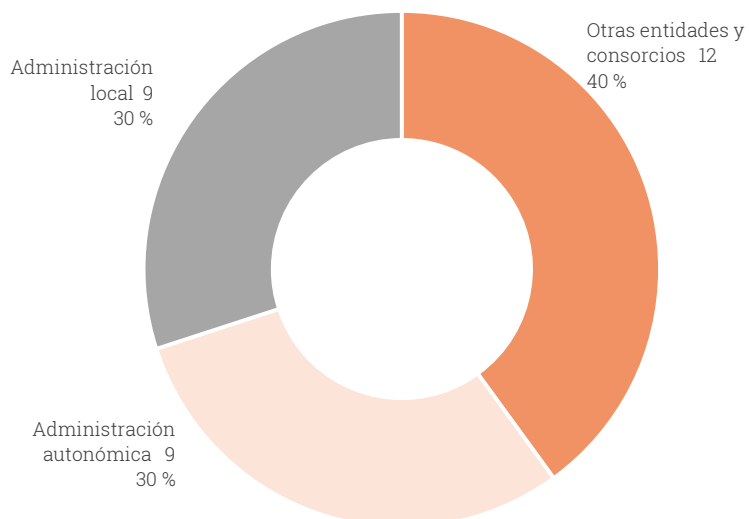


Fuente. Síndic de Greuges, 2025.

**Gráfico 1.21 Tipo de proceso iniciado con perspectiva restaurativa**

Fuente. Síndic de Greuges, 2025.

Por lo que respecta a las partes, en nueve expedientes ha participado la Administración local; en nueve, la Administración autonómica y, en los doce restantes, otras entidades, consorcios o empresas de origen estatal, como la SAREB.

**Gráfico 1.22 Administraciones participantes en expedientes con perspectiva restaurativa**

Fuente. Síndic de Greuges, 2025.

Por lo que respecta a la tramitación, quince de estos expedientes están en curso; catorce están cerrados y en dos se han suspendido las actuaciones. De los catorce expedientes cerrados, seis han concluido por no viabilidad / no aceptación; tres, por desistimiento, y seis han finalizado con acuerdo total o parcial.

Las principales materias tratadas han sido educación, servicios sociales, abusos sexuales en el ámbito de la Iglesia católica u órdenes religiosas, función pública, vivienda, urbanismo, protección a la infancia y adolescencia, salud y justicia. Algunos tenían que ver con reclamaciones de responsabilidad patrimonial en la Administración.

Por último, destacamos algunos de los acuerdos o compromisos alcanzados, en el marco del nuevo protocolo y circuito MASC-R, en relación con los seis procesos concluidos con acuerdo:

- ▶ Un proceso de justicia restaurativa, con reparación simbólica y reparación material: indemnización de 52.000 euros de una congregación religiosa a la madre y a la hermana de la víctima.
- ▶ Dos procesos de mediación/conciliación con la SAREB: acuerdo de reubicación residencial y alquiler social con dos personas afectadas por un procedimiento judicial de desahucio de su vivienda habitual.
- ▶ Un proceso de justicia restaurativa con reparación simbólica de los servicios sociales municipales y de los servicios de salud, en un caso de incumplimiento del derecho a la buena administración y de discriminación en el trato recibido por el ciudadano en la gestión de expedientes administrativos de vivienda y discapacidad.
- ▶ Un proceso de conciliación entre el Departamento de Educación y una familia en caso de acoso escolar.
- ▶ Un proceso de justicia restaurativa, con reparación simbólica, a una persona víctima de abusos sexuales en el ámbito de la Iglesia.

