

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA ALS DRETS D'ACOLLIDA (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 13 de desembre de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per les dificultats amb què es trobava per rebre cobertura de les seves necessitats bàsiques i del seu fill de 5 anys per part dels serveis municipals.

Hi exposava el següent:

- Va arribar el dia 9 de desembre a Barcelona, procedent de Bogotà (Colòmbia), junt amb el seu fill, fugint d'amenaques de mort sobre la seva família, a causa de l'homofòbia.
- El mes d'abril de 2023 van assassinar el seu germà gran, van incendiar l'habitatge dels seus pares, els van colpejar i li anaven a segrestar el seu fill. Per tot això, va fugir del seu país buscant la supervivència.
- El mateix dia de la seva arribada, va anar al CUESB (Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona) amb el seu fill, on li van dir que no hi havia places i no se li va oferir més informació. Com que ella no disposava de mitjans econòmics, van dormir en un banc a Sarrià durant tres nits.
- El dia 11 de desembre va anar al SAIER (Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats), on li van dir que no podien fer res per ella i que havia de tornar al CUESB.
- El dia 12 de desembre va tornar al CUESB, on li van donar una carta per poder passar dues nits a la residència Martí Codolar (nits del 12 i 13, amb sortida el 14 al matí).

- El dia 13 de desembre va tornar al SAIER, atès que l'endemà havia de deixar la residència amb el seu fill i es veien abocats, de nou, a dormir al carrer. La professional que la va atendre li va dir "Me sabe mal, pero debes buscarte la vida, nosotros no tenemos ningún tipo de ayuda para ti, y menos para este niño. Ni siquiera estás empadronada en la ciudad, búscate la vida. Llama y pide asilo", que seria l'única manera amb la qual la podrien ajudar a facilitar-li un lloc d'estada.

El dia 14 de desembre aquesta Sindicatura va contactar telefònicament amb la ciutadana i aquesta va informar que des del SAIER, aquell mateix dia, l'havien informat que li estaven cercant allotjament per tres mesos, i que en cas que no el trobessin per a aquella nit, provisionalment seria acollida pel CUESB. La ciutadana exposava que havia contactat amb una entitat (Comissió Catalana d'Ajuda Al Refugiat) i que aquesta havia establert contacte amb els serveis municipals.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a la **comissionada d'Acció Social** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 18 de desembre de 2023, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 13 de juny de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la informació

L'Ajuntament ha trigat més de cinc mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa. Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable, d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, **incompleix el deure de col·laboració** establert per l'article

3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, **es recorda a la comissionada d'Acció Social l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.**

2. Competències i actuació del SAIER

El SAIER és un servei que s'adreça a persones que han arribat recentment a la ciutat, per un projecte migratori o per necessitat d'asil i refugi, però la competència en asil i estrangeria correspon a l'Estat. Així doncs, en aquest àmbit, l'Ajuntament de Barcelona actua com a administració subsidiària.

També cal tenir en compte que la Carta de ciutadania —Carta de drets i deures de Barcelona— estableix, a l'article 24.1, que l'Ajuntament ha de fomentar polítiques d'acolliment de les persones immigrants. Així mateix, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, amb la qual la ciutat de Barcelona està compromesa, estableix, a l'article XII, el dret general als serveis públics de protecció social. A més, diu que les ciutats signatàries consideren les polítiques socials com a part central de les polítiques de protecció dels drets humans i es comprometen a garantir-los en el marc de les seves competències.

En aquesta línia, el SAIER és un servei que contribueix a donar compliment als compromisos adquirits i a l'articulat esmentat, com a punt d'accés a informacions i serveis que possibilitin l'acomodació a la ciutat.

Al seu torn, l'article 30.1 de la Llei 12/2009, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària, estableix que s'han de proporcionar a les persones sol·licitants de protecció internacional, sempre que no tinguin recursos econòmics, els serveis socials i d'acolliment necessaris amb la finalitat d'assegurar la satisfacció de les seves necessitats bàsiques en condicions de dignitat.

És aquesta atenció social la que es dona a les persones i famílies que cerquen asil i refugi, des del SAIER, en primera instància, servei que pot orientar o derivar a altres serveis.

Així, el SAIER (que es troba al carrer Tarragona, 141) té durant l'any un horari ordinari de dilluns a divendres, de 9.00 a 15.00 hores, i fora d'aquest horari pot derivar, per protocol de coordinació intern, les persones que hi arriben, al CUESB.

Aquesta és la situació que es planteja a l'informe municipal, en el qual es diu que la ciutadana va ser atesa, segons els seus registres, per primera vegada al SAIER en data 11 de desembre de 2023, però va ser derivada al CUESB, atès que l'horari d'atenció del SAIER s'havia acabat.

Seguint el protocol, es va enviar un correu electrònic al CUESB alertant de l'orientació a la família vers aquell servei, ja que **presentava indicadors susceptibles de ser valorats com a urgència social**.

La família va ser atesa novament a SAIER, amb protocol del CUESB, servei que els seguia facilitant allotjament per a aquella nit. L'informe municipal diu que en aquella data, la ciutadana va manifestar al SAIER que contactaria amb persones per tal que l'ajudessin a posar-se en contacte amb coneguts a Barcelona.

El SAIER atén novament la família en data 14 de desembre, després d'haver estat allotjada per dues nits pel CUESB. En aquella data es va valorar la necessitat d'allotjament municipal, però, atesa la manca de disponibilitat de places (a través de l'empresa que du a terme aquestes funcions per encàrrec municipal), es va tornar a fer alerta al CUESB per allotjament i cobertura de necessitats bàsiques a la família, a l'espera d'un recurs més estable d'allotjament.

En data 21 de desembre de 2023, el SAIER va rebre la informació des de CEAR (Comissió Espanyola d'Ajuda al Refugiat) que la família disposava de cita amb la Policia per formalitzar la sol·licitud d'asil i després seria traspasada al CREADE (Centre de Recepció, Atenció i Derivació) per a l'accés al programa estatal d'asil i refugi.

Observem que **l'actuació del SAIER, segons els informes municipals, es desenvolupa vetllant per les necessitats de cobertura de les necessitats bàsiques de la família, seguint els protocols i en contacte diari amb el CUESB**.

Malgrat això, la ciutadana, referia a la seva queixa que des del SAIER se li havia dit que no es podia fer res per a ella i per al seu fill. Aquesta resposta, però, va canviar radicalment el dia 14 de desembre, quan se la va informar que se cercava allotjament per a tres mesos.

3. Funcions i actuació del CUESB

El CUESB (Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona) ofereix atenció social les 24 hores del dia, 365 dies a l'any. Com a servei d'urgències i emergències, fa intervencions puntuals en situacions en els quals la resta de serveis socials de la ciutat no poden actuar en moments concrets, per limitacions horàries o dificultats per trobar recursos adequats immediatament.

L'informe municipal exposava que, segons la consulta efectuada a les bases de dades del CUESB, van rebre la primera comunicació sobre la família en data 11 de desembre de 2023, consistent en una alerta del SAIER, en què eren derivades una mare (que manifestava estar embarassada) i el seu fill menor d'edat, els quals verbalitzaven trobar-se en situació de carrer des de feia tres dies.

En aquest punt és important recordar que la ciutadana, a la seva queixa, exposava que s'havia dirigit al CUESB el **dia 9 de desembre**, on li havien dit que no disposaven de places i no li havien ofert més informació. La Sindicatura de Greuges de Barcelona, davant la disparitat de versions i dates, no disposa d'elements per dirimir com es van esdevenir realment els fets i pronunciar-se al respecte.

El dia 11, però, la família no es va presentar al CUESB, sinó que ho va fer l'endemà, i van explicar que no s'havien pogut desplaçar fins a aquell servei per manca de mitjans i que, aquell mateix dia, des d'ASIS se'ls havia facilitat esmorzar i que finalment havien arribat al CUESB en transport públic, sense pagar.

Així doncs, en data 12 de desembre, i coincidint amb el relat de la promotora de la queixa, el CUESB facilita allotjament a la família per a dues nits, així com alimentació, **reconeixent la situació de vulnerabilitat del nucli familiar, atesa la suma de circumstàncies que els afectaven.**

Des del CUESB es va derivar la família al SAIER per tal que hi fos atesa, en data 13 de desembre, indicant que calia fer exploració en profunditat i activar els recursos adients. Des del CUESB es van facilitar mapes i bitllets de metro per tal que la família pogués accedir al SAIER de manera autònoma.

En data 14 de desembre, el CUESB va rebre nova alerta del SAIER on s'informava que s'havia activat un recurs d'allotjament però que, com que no hi havia disponibilitat immediata de places, sol·licitaven al CUESB cobertura d'allotjament i necessitats bàsiques. Així doncs, el nucli familiar va pernoctar al Centre d'Estades Breus (CEB) aquella nit.

En data 15 de desembre, el CUESB va rebre novament alerta del SAIER, per manca de disponibilitat de places, sol·licitant allotjament i cobertura de necessitats bàsiques. La família va ser allotjada els dies 15, 16, 17 i 18 de desembre al CEB.

En data 18 de desembre, la família va ser derivada de nou al SAIER per a la cerca d'allotjament. Cal dir que la Sindicatura ha contactat amb **la família, la qual manifesta que ha estat allotjada amb caràcter ininterromput des d'aquella data.**

S'observa la coordinació duta a terme entre els dos serveis. La coordinació és un principi recollit a l'article 103 de la Constitució, i també és un dels principis rectoros inclosos en l'article 5 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

Per tant, constatem, segons les informacions facilitades a l'informe municipal, que **el CUESB va actuar després de detectar la situació de vulnerabilitat de la família i vetllant per la cobertura de les seves necessitats bàsiques, tot seguint el protocol establert.**

4. Drets d'acollida i l'acompanyament

La ciutadana havia emprès, amb el seu fill menor d'edat i un embaràs en curs, un canvi vital crucial venint cap a la ciutat de Barcelona, sentint la seva seguretat amenaçada al seu país d'origen. I en arribar a Barcelona, s'havia trobat, durant els primers dies, amb una atenció dispersa que facilitava una resposta inconcreta, per part de SAIER i CUESB.

Aquesta és una realitat que, malauradament, hem pogut constatar des de la Sindicatura, on s'ha pogut conèixer la dinàmica per la qual s'envia les persones o les famílies d'un servei a un altre (de SAIER a CUESB, en un sentit o en l'altre) en repetides ocasions, malgrat que pugui estar justificat per causes horàries o de disponibilitat de mitjans.

Preocupa a aquesta Sindicatura aquest trànsit fluid de persones i famílies d'un servei a un altre, sempre seguint circuits i criteris establerts, en situacions de fragilitat o vulnerabilitat, com en aquest cas. **Aquesta dinàmica no només no comporta cap alleujament provisional a les situacions personals d'aquestes persones, sinó que pot arribar a constituir un problema afegit a circumstàncies ja molt dures.**

Entenem que el SAIER és el servei de referència a la ciutat per a persones estrangeres extracomunitàries. Ara bé, si aquest servei no les pot atendre i hi ha d'intervenir el CUESB, **aquesta complementació entre serveis s'hauria de poder produir sense que sigui imprescindible, en tots els casos, la presencialitat de les persones en els serveis. En cas que ho sigui, cal vetllar per la cobertura del transport, tal com va fer el CUESB —en canvi, no es va cobrir des del SAIER—.**

Per tant, entenem que **els protocols o circuits establerts han de vetllar per poder garantir, en conjunt (SAIER-CUESB), una atenció de les necessitats bàsiques, amb la intensitat de coordinació que calgui i posant a la persona al centre de la intervenció.**

També es vol fer referència a la **necessitat d'un acompanyament adient**, en una situació d'incertesa, desconeixement i necessitat. Des de la Sindicatura considerem que hi hauria d'haver altres **mecanismes de suport per a una mare amb un infant.**

Un altre punt que cal destacar és la impossibilitat d'aconseguir un allotjament estable per a la família, quan tècnicament ja se n'havia determinat la necessitat, perquè l'empresa contractada per a aquesta funció no podia facilitar-lo. Entenem que **el retard en la facilitació de l'allotjament és un factor addicional en la manca de qualitat en l'atenció rebuda per la família i que impacta en l'agreujament de les condicions d'acollida de la família a la ciutat.**

El punt 3.9.2 del Plec de prescripcions tècniques particulars (PPTP) del Contracte per a la prestació del servei de gestió de l'allotjament temporal i mantenició de persones i famílies en hostals, pensions i pisos d'estada temporal a Barcelona i part de la seva

Àrea Metropolitana estableix que l'adjudicatària ha de donar resposta de manera immediata a les sol·licituds d'allotjament, i en tot cas s'estableix un **termini màxim de dues hores per donar-hi resposta**. Hem d'entendre que es tracta d'una resposta coherent amb la finalitat del contracte i que, per tant, ha de contenir la proposta de les places d'allotjament sol·licitades, condicions que no s'han donat en el cas objecte d'aquesta queixa.

Així doncs, considerem que es pot entendre com un incompliment de contracte. **Recomanem, per tant, que es revisi aquest punt i s'emprenguin les accions oportunes, si fos el cas que es determinés un incompliment de l'obligació contractual essencial.**

5. Drets dels infants i dret a la informació

Des de la Sindicatura es coneixen els esforços municipals per atendre un volum creixent de persones que arriben a la ciutat i no disposen dels mitjans per a la cobertura de les necessitats bàsiques.

Això no obstant, aquesta institució, en el marc de les seves funcions, vetlla pels drets de les persones i poder estudiar aquelles situacions en què aquests no estan prou garantits. En aquesta línia, volem recordar que en les actuacions del SAIER i CUESB, l'interès superior de l'infant és el que ha d'orientar sempre totes les actuacions. Així, la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, estableix a l'article 5 que l'interès superior de l'infant o l'adolescent ha de ser el principi inspirador i fonamentador de les actuacions públiques. Així mateix, l'interès superior de l'infant o l'adolescent ha de ser també el principi inspirador de totes les decisions i actuacions que el concerneixen.

També la Carta de ciutadania —Carta de drets i deures de Barcelona— es compromet, a través de l'article 13.3, a posar a l'abast de les famílies els instruments i recursos necessaris perquè desenvolupin el paper d'unitat bàsica de la societat i nucli socialitzador i protector dels menors, amb una atenció especial a les situacions familiars específiques.

En aquest sentit, entenem que és necessari fer **una revisió dels protocols i criteris interns que determinin la relació entre ambdós serveis, especialment en famílies amb infants, per evitar situacions com la descrita.**

També és necessari parar atenció en la informació que es facilita a la família, des de l'inici de l'atenció dia 9 de desembre (segons la promotora de la queixa) o 11 de desembre (segons l'informe municipal) i fins al dia 14 de desembre, que és quan es va informar la ciutadana que serien allotjats per tres mesos. Entenem que en situació de vulnerabilitat i en el trànsit entre els dos serveis es podria determinar amb més celeritat quins recursos s'aplicarien en el cas i informar-ne la família, per tal de facilitar la comprensió de la situació i dotar-la d'estabilitat.

Hem de recordar que l'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix el dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per rebre'ls. Així mateix, estableix el dret a rebre, per escrit i, si cal, de paraula i en llenguatge entenedor i accessible, la valoració de la seva situació.

En aquesta línia, doncs, i per evitar que les famílies es desplacin del SAIER al CUESB amb informacions o expectatives ambigües, **es recomana que es faciliti una informació clara sobre allò a què poden optar, comunicant l'activació de recursos d'allotjament amb la màxima brevetat possible, una vegada realitzada la valoració de la situació.**

La Sindicatura de Greuges de Barcelona vol posar de manifest que la situació aquí exposada, així com els recursos existents per atendre les persones nouvingudes al territori, poden no ser suficients a causa de les diverses circumstàncies i elements que hi conflueixen. És per això que els serveis i professionals que duen a terme la tasca d'acollida es poden veure desbordats, mentre que les persones i famílies que arriben a la ciutat es poden sentir o restar desateses o insuficientment acompanyades.

Des de la Sindicatura es té coneixement que el consistori està treballant, amb administracions d'àmbit supramunicipal, **en aquesta realitat, en la qual cal un abordatge i una dotació de recursos que impliquin els diferents àmbits territorials d'administracions per fer possible l'acolliment amb les garanties i l'acompanyament suficients.**

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació del SAIER i el CUESB ha de millorar en eficàcia, pel que fa a les garanties dels drets d'acollida i dels drets dels infants.**

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que se cerquin fórmules que permetin garantir l'atenció a les famílies, sense que calgui el desplaçament continu entre SAIER i CUESB.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que, quan sigui imprescindible el desplaçament de les persones usuàries a altres serveis, es vetlli per facilitar l'accés al transport, si les persones o famílies no disposen de mitjans per a fer-ho.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que, en el disseny dels protocols o circuits establerts entre SAIER i CUESB es vetlli per poder garantir la cobertura de les necessitats bàsiques, amb la intensitat de coordinació que calgui i posant a la persona al centre de la intervenció.

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que, en situacions com la descrita, es faciliti sempre un acompanyament adient, amb mecanismes de suport a mares soles amb infants.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es revisi si, en aquest cas, s'ha complert el punt 3.9.2 del Plec de prescripcions tècniques particulars (PPTP) del Contracte per a la prestació del servei de gestió de l'allotjament temporal i mantenició de persones i famílies en hostals, pensions i pisos d'estada temporal a Barcelona i part de la seva àrea metropolitana i que **s'emprenquin les accions oportunes, si fos el cas que es determinés un incompliment de l'obligació contractual essencial.**
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es faciliti una informació clara, sobre allò a què poden optar i que es comuniqui l'activació de recursos d'allotjament amb la màxima brevetat possible, una vegada realitzada la valoració de la situació.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que continuï instant les altres administracions per a l'abordatge integral i corresponsable de l'arribada de fluxos migratoris i de persones sol·licitants d'asil i refugi internacional.
- **Recordar a la comissionada d'Acció Social** que els poders públics han d'adoptar, amb caràcter urgent, les mesures necessàries per evitar que el contingut essencial dels drets dels infants i els adolescents es vegi afectat per la manca de recursos adaptats a les seves necessitats.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.

**SINDICATURA
DE GREUGES
DE BARCELONA**

David Bondia Garcia

Ronda Sant Pau, 43-45
08015 Barcelona
93 413 29 00
sindicaturabarcelona@bcn.cat
www.sindicaturabarcelona.cat