

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A L'ACCESSIBILITAT I A LA INCLUSIVITAT (ESPAIS I SERVEIS PÚBLICS)

#### ANTECEDENTS

##### Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 29 de setembre de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per les dificultats amb què es trobava per poder comptar amb la figura d'assistent personal per a la realització d'activitats en centres cívics.

Hi exposava el següent:

- Des del setembre del 2021 i fins a maig/juny del 2022 va assistir a tres activitats al Centre Cívic (CC) Sant Martí, gaudint de descompte en una d'elles i d'assistent personal per a totes tres.
- Atès que, segons l'havien informat, tenia pressupostat el servei d'assistent personal per a tres activitats fins al desembre de 2022, va optar (a la tardor 2022 i fins al desembre del mateix any) per fer dues activitats al mateix CC Sant Martí i una tercera al CC Urgell.
- Des de l'IMPD i des de l'ICUB no se li havia donat resposta en relació amb l'assistent personal d'aquesta tercera activitat.
- Afegeix que el CC d'Urgell no té els banys ben adaptats.
- Finalment, es refereix a les condicions de treball de les persones que fan tasques d'assistent personal, les quals estarien cobrant entre 3,50 i 4,50 euros per hora, en funció de l'empresa per la qual treballen.

#### 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 l'**Institut Municipal de Persones amb discapacitat (IMPD)** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 13 d'octubre de 2022 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

### **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 21 d'octubre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

#### **1. Criteris per a l'assignació d'assistent personal i l'aplicació en aquest cas**

És un servei que es gestiona des de l'ICUB amb el suport de l'IMPD.

Segons la normativa dels centres cívics, des de l'any 2020 les persones amb discapacitat poden accedir a bonificacions del 50 o 75% per una activitat per trimestre i CC. De la mateixa manera i seguint el mateix criteri, es pot disposar, sempre que sigui necessari, del suport d'un assistent personal per a un sol taller per trimestre i CC.

Tot i això, considerant la petició de la ciutadana, des de l'IMPD es va gestionar el personal de suport per a dues activitats més en el mateix CC, a través de les subvencions que s'atorguen a les entitats de lleure del sector que tenen com a finalitat aquest tipus de servei.

En aquell moment, la ciutadana estava duent a terme tres activitats amb suport en el CC Selva de Mar.

#### **2. Motius pels quals no s'havia donat resposta a la petició d'assistent personal per a l'activitat al CC Urgell**

A més d'aquestes tres activitats amb suport, la ciutadana s'havia inscrit a un taller al CC Urgell. Abans de l'inici d'aquesta activitat, es va dur a terme una visita conjunta amb ella mateixa, la directora del CC, la tècnica de promoció i suport de l'Eixample de l'IMPD i la responsable del projecte "Oci inclusiu" de l'IMPD.

Aquesta visita va servir per visitar els espais, WC, accessos, aules, passadissos... i es va concloure que:

- Atenent les dimensions de l'aula i atès que el centre posava a disposició de la participant apunts amb lletra ampliada i una taula a primera fila per poder escriure còmodament i visualitzar la pantalla, no es va considerar necessari, de manera consensuada amb la ciutadana, disposar d'un assistent per poder participar en igualtat de condicions.
- Tenint en compte els seus problemes de mobilitat i visió, des de l'IMPD es va subvencionar el servei porta a porta per a la tornada al seu domicili.
- Es va acordar amb la ciutadana que, si en iniciar l'activitat sorgien altres dificultats per poder gaudir del taller, que ho comunicés. Però no havien rebut cap comunicació demanant suport.

### **3. Condicions d'adaptació dels banys del CC Urgell**

De la visita al CC, es va poder comprovar que el WC és accessible, tot i que les barres del costat de WC estan lleugerament desplaçades, i podrien arribar a dificultar l'accés d'alguns usuaris. No obstant això, durant la visita, la ciutadana va manifestar que ella no tenia cap problema en poder usar el WC tal com estava.

Tot i això, la tècnica del districte de l'IMPD va informar el Districte de l'Eixample de la necessitat de fer les modificacions necessàries per a altres possibles usuaris.

### **4. Mecanismes per garantir les condicions dignes i justes de treball de les persones que desenvolupen les tasques d'assistent personal**

Pel que fa a les condicions econòmiques de les persones que desenvolupen tasques d'assistència personal, la professional que dona suport a la ciutadana està contractada per l'Associació Ràtio amb una retribució de 9,03 euros/hora seguint, segons informa l'entitat, i d'acord amb el conveni que els és d'aplicació.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Dret a la cultura**

La ciutadana es referia, a la queixa presentada a la Sindicatura, a dificultats en l'ús de serveis oferts des de centres cívics de la ciutat i a la manca de resposta municipal en relació amb un assistent personal per a la realització d'una tercera activitat.

Els centres cívics de la ciutat són molt diversos i la seva oferta pot incloure cursos, tallers, exposicions, xerrades i diverses **activitats culturals**.

L'article 30 de la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat i protocol facultatiu de les Nacions Unides, estableix que s'ha de reconèixer **el dret de les persones amb discapacitat a participar, en igualtat de condicions amb les altres, en la vida cultural i s'han d'adoptar totes les mesures pertinents**.

L'article 19 de la Convenció també es refereix al dret a viure de manera independent i a ser inclòs en la comunitat. Per això, cal assegurar que les persones amb discapacitat tinguin accés a una varietat de serveis, inclosa l'assistència personal, que sigui necessària per facilitar la seva existència i la seva inclusió a la comunitat, i per evitar-ne l'aïllament o la separació.

En la mateixa línia, la Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea, a l'article 26 reconeix el dret de les persones discapacitades a beneficiar-se de mesures que garanteixin la seva autonomia, integració social i professional i la seva participació en la vida de la comunitat.

També la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, estableix a l'article IV que les persones discapacitades gaudeixen d'una assistència municipal particular.

I la Carta de ciutadania —Carta de drets i deures de Barcelona—, diu a l'article 25 que les persones en situació de diversitat física o sensorial tenen dret a serveis públics que

considerin la seva realitat en termes d'inclusió i adaptació, sense discriminació. Es promourà el dret a l'autonomia personal.

D'acord amb els preceptes normatius, des de l'Ajuntament de Barcelona, amb la Xarxa d'Accessibilitat i Vida Independent (XAVI), es desenvolupa el **Projecte Oci Inclusiu** que promou el dret d'accés a la cultura, a través d'un sistema de bonificacions, així com amb suports addicionals.

Aquest és el programa al qual es va acollir la ciutadana, que preveu el suport d'un assistent personal **per un sol taller per trimestre i centre cívic, segons s'exposa a l'informe municipal**

Cal dir que aquesta concreció (el fet que l'assistent personal estigui previst per a un sol trimestre i centre cívic) no apareix de manera pública a la web de la Xarxa de Centres Cívics de Barcelona. Tampoc s'ha pogut localitzar a la mesura de govern Pla de centres cívics de Barcelona 2019-2023. Per aquest motiu, des de la Sindicatura **es recomana que s'inclogui la concreció en documents oficials de l'Ajuntament de Barcelona i que se n'informi la ciutadania de manera oportuna i transparent a través de la web corresponent.**

En el cas particular, però, s'observa a partir de les informacions aportades per l'IMPD que la ciutadana estava inscrita en tres activitats amb suport al CC Selva de Mar i que es va inscriure a una nova activitat al CC Urgell. Per tant, es van tenir en compte les seves circumstàncies, per a flexibilitzar i ampliar la prestació de servei inicialment prevista.

Abans de l'inici de l'activitat al CC Urgell, la ciutadana, junt amb la directora del CC, la tècnica de promoció i suport de l'Eixample de l'IMPD i la responsable del projecte "Oci inclusiu" de l'IMPD, van fer una visita a l'equipament per valorar la situació.

En aquella visita es va consensuar amb la ciutadana que, ateses les característiques de l'espai i l'activitat, no era necessària la figura de l'assistent personal. Així mateix, es va acordar que si sorgien dificultats, ho havia de comunicar, i en el moment d'elaborar l'informe per a la Sindicatura no s'havia rebut cap comunicació referent a això. Paral·lelament, es va considerar necessari subvencionar el servei porta a porta per a la tornada al domicili de la ciutadana.

Per tant, **es va donar resposta a la promotora de la queixa, de manera directa i consensuada**, en el decurs de la visita.

Es constata, doncs, l'existència **d'actuació dels serveis municipals (amb la implicació de tècnics amb diferents perfils professionals), per vetllar per les garanties del dret a la cultura de la ciutadana**, comptant en aquell moment amb assistent personal en tres activitats i la subvenció pel servei porta a porta de tornada en una d'elles. Així, s'ha actuat d'acord amb la normativa.

## **2. Accessibilitat als centres cívics**

La mesura de govern per a l'elaboració del Pla d'accessibilitat universal de Barcelona 2018-20126, recull, a l'objectiu 2, la realització d'un diagnòstic de l'accessibilitat de diferents serveis municipals, entre ells, els centres cívics.

Seguint les directrius marcades per la Mesura, el Diagnòstic - Pla d'accessibilitat universal de Barcelona 2018-2026 (que podeu consultar a l'enllaç següent: [https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspu/bitstream/11703/123579/1/PlaAccessibilitat\\_IMPDI\\_Diagnostic-ca-ES.pdf](https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspu/bitstream/11703/123579/1/PlaAccessibilitat_IMPDI_Diagnostic-ca-ES.pdf)), incorpora la situació dels CC de ciutat pel que fa a l'accessibilitat.

Per a la seva realització s'han tingut en compte els paràmetres següents: informació i serveis, personal, accessos i entorn immediat, portes d'accés, senyalística, atenció al client, aules, auditori, escales, rampes, ascensor, serveis higiènics, vestuaris i pla d'emergència.

En cadascun d'aquests paràmetres s'incorporen diferents elements concrets que cal tenir en compte, a partir del qual s'estableix un percentatge que va des del 0% al 100% pel que fa a l'accessibilitat.

En l'anàlisi de l'accessibilitat dels serveis higiènics dels centres cívics es té en compte la senyalística, les característiques, mides i sentit de l'obertura de les portes (tenint en compte si la maneta i el pestell són accessibles), si el rentamans té un espai d'apropament frontal de 80 cm, si l'aixeta és accessible, si el mirall està situat a una altura de 90 cm a la part inferior, l'alçària de l'inodor, els espais de transferència al WC per un o dos costats, barres centrades en l'inodor o si hi ha timbre d'emergència a terra, entre d'altres.

Tenint en compte aquestes informacions, **els serveis higiènics del CC Urgell reben una qualificació del 86%, que el Diagnòstic assenjala amb un semàfor verd. Tot i així, és evident que hi ha marge de millores per implementar, en l'horitzó 2026 que estableix el document.**

Les recomanacions del mateix document pel que fa als lavabos dels CC de ciutat són les següents:

- Vetllar per l'accessibilitat de les petites instal·lacions (pestells, timbres, manetes, etcètera).
- Assegurar l'altura adequada dels inodors.
- Incrementar el nombre d'inodors amb espai per a la doble transferència i centrar les barres.
- Millorar la senyalística i adequar els timbres d'emergència.

També cal tenir en compte que, tal com exposa l'informe municipal, es va fer una visita al CC Urgell en la qual van participar la promotora de la queixa, la directora del CC, la tècnica de promoció i suport de l'Eixample de l'IMPD i la responsable del projecte "Oci inclusiu" de l'IMPD. En aquesta visita es va comprovar que les barres laterals del WC estaven lleugerament desplaçades i es va informar el Districte de l'Eixample de la necessitat de fer-hi les modificacions necessàries.

Cal tenir en compte que l'article 15.1, de la Llei 13/2014, d'accessibilitat, estableix que els edificis i establiments han d'assolir progressivament les condicions d'accessibilitat que permetin a les persones amb discapacitat accedir-hi i fer-ne ús d'acord amb els principis d'ajustos raonables i de proporcionalitat. A més, també s'ha de destacar la

qualificació de l'accessibilitat a partir del diagnòstic realitzat per l'IMPD, així com les modificacions sol·licitades al Districte de l'Eixample per introduir-hi millores.

Així doncs, des de la Sindicatura considerem que, en aquest aspecte, l'actuació municipal ha estat ajustada a la normativa.

### **3. Condicions de treball dels / de les assistents personals**

La promotora de la queixa exposava a l'escrit el seu malestar pels salaris que rebien les persones que feien les tasques d'assistent personal als CC, amb una remuneració per hores que estaria entre els 3,50 i els 4,50 euros.

Entre aquesta informació i l'aportada per l'informe de l'IMPD, s'observen diferències importants, atès que en aquell s'exposa que la retribució és de 9,03 per hora, segons el que estableix el conveni del sector. Les treballadores estan contractades per l'Associació Ratio.

De les primeres aproximacions fetes des de la Sindicatura a partir de la informació disponible es pot observar que el conveni que s'utilitza habitualment per a la contractació de persones que fan tasques d'assistents personals és el Conveni Col·lectiu d'Empreses d'Atenció Domiciliària de Catalunya.

Segons les taules salarials que consten a l'Annex II d'aquest conveni, s'observa que la retribució de 9,03 euros/hora es pot correspondre amb el PHB (preu/hora brut) que l'any 2022 es reconeixia per a les auxiliars de neteja. Atès que el preu és brut, el que rebrien les treballadores resultaria, consegüentment, inferior.

Això no obstant, per tal de poder verificar aquestes informacions i, si escau, aprofundir en aquest aspecte, seria convenient que les persones treballadores que es trobin en aquesta situació es puguin posar en contacte amb la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

### **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 de l'IMPD ha estat ajustada a dret i eficaç.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a l'IMPD que, conjuntament amb l'ICUB,** inclogui la concreció de les activitats que pot desenvolupar una persona amb assistent personal, per trimestre i centre cívic, en documents oficials de l'Ajuntament de Barcelona, així com que se n'informi la ciutadania de manera transparent a través de la web corresponent.

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.