

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET D'ACOLLIMENT (PERSONES MIGRADES I REFUGIADES)

#### ANTECEDENTS

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

En data 31 d'octubre de 2023 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb la manca de coordinació entre el Servei d'Atenció a l'Immigrant, Emigrant i Refugiat (SAIER) i el Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB).

Hi exposava el següent:

És integrant del Colectivo Maloka, que treballa en defensa dels drets humans a Colòmbia i acompanya persones sol·licitants de protecció internacional.

El dia 17 d'octubre de 2023, mentre acompanyava una persona refugiada colombiana a la comissaria de la Policia Nacional del carrer de Guadalajara, va poder veure dos homes, dues dones i un nen de 3 anys (de nom Al Mobarek, Mohammad) sol·licitant informació sobre asil a un agent de policia, el qual els va orientar a sol·licitar cita.

Veient que no entenien el castellà, el promotor de la queixa s'hi va acostar per ajudar. Les famílies van exposar que eren de Síria, feia un dia que havien arribat a Barcelona, volien sol·licitar asil i estaven en situació de carrer. Els va oferir el contacte d'un advocat i també del SAIER per tal que poguessin sol·licitar ajuda d'emergència habitacional.

El mateix dia, unes hores més tard, els va trobar de nou al Raval i li van dir que no els havien atès al SAIER, potser per qüestions horàries. Com que estaven al carrer amb tot l'equipatge, el ciutadà els va oferir suport i, com a organització, els va pagar un hostel.

L'endemà, el dia 18 d'octubre de 2023, els va acompanyar al SAIER, on van ser atesos després de quatre hores d'espera. Allà els van dir que serien atesos pel CUESB i els hi van derivar. Els van donar la tranquil·litat que aquella nit podrien passar-la en aquell centre i que el dia següent els traslladarien a la Creu Roja. Al SAIER els van preguntar on havien dormit la nit anterior i el promotor de la queixa va explicar tota la situació; li van respondre que no hauria fet falta, ja que per això hi havia el CUESB.

Sortint del SAIER, la família es va dirigir al CUESB, però hores més tard li van trucar per exposar-li que només els havien ofert lloc per dormir una persona adulta i l'infant, ben diferent al que els havien dit al SAIER.

Aquesta situació va generar un estrès molt fort a la família que va decidir no separar-se i buscar un lloc on dormir. En veure aquesta nova situació, el ciutadà els va oferir allotjament per una nit a casa seva.

Encara que creu que la persona que els va atendre al SAIER tenia bona voluntat, la descoordinació entre serveis va generar una situació de revictimització a aquestes persones refugiades.

### **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 fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 9 de novembre 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 1 de desembre de 2023 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament i adjunta una còpia del Protocol de cooperació i col·laboració de SAIER a CUESB.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Funcionament ordinari i urgent del SAIER**

Segons s'exposa en l'informe municipal, les persones en situació d'urgència social o jurídica poden dirigir-se presencialment al SAIER, al carrer de Tarragona, 141, de dilluns a divendres, de 9.00 a 15.00 hores. La recepció en aquest servei fa el servei de primera atenció i informació amb l'objectiu de determinar el grau d'urgència i, en conseqüència, programar una cita preferent en el servei d'atenció social del SAIER (si per volum de feina és possible, s'atén el mateix dia) o en el servei d'assessorament jurídic especialitzat del SAIER.

La **capacitat diària de recepció** és de 70 o 80 persones (el que correspon a 50 atencions aproximadament, en funció de si es tracta de persones soles o famílies). També hi influeix el fet que puguin necessitar traducció o no.

Pel que fa a la **capacitat diària d'atenció a urgències socials** del servei d'atenció social del SAIER és d'entre 8 i 10 atencions. Les urgències poden arribar derivades del CUESB o del servei de primera atenció i informació.

La capacitat d'atenció per part del servei de primera atenció i informació i del servei d'atenció social del SAIER no pot donar resposta a la demanda existent. Des del gener

a l'octubre del 2023, la mitjana de dies en què no s'ha pogut donar resposta a la demanda existent és de 5 dies/mes.

Des de la Sindicatura preocupa el fet que no es pugui donar resposta a la demanda existent 5 dies al mes, de mitjana. Tenint en compte que, també de mitjana, els dies laborables del mes son 20, això vol dir que 1 de cada 4 dies el SAIER no pot donar resposta a situacions que està destinat a atendre.

Aquesta dificultat a l'hora d'atendre, reverteix, al seu torn, sobre el CUESB, al qual s'alerta d'aquesta situació i passa a atendre aquelles situacions.

Aquest fet comporta conseqüències diverses: d'una banda, que persones en situació de vulnerabilitat vagin d'un servei a un altre (atès que a priori no tenen coneixement d'aquesta situació) i que les entitats i les organitzacions que acompanyen aquestes persones tampoc no tinguin clara quina és l'orientació que han de fer si volen evitar que les persones o les famílies afectades es vagin desplaçant per la ciutat (poden desconèixer la ciutat i/o la llengua, no disposar de mitjans de transport, anar carregats amb les seves pertinences, tenir infants sota la seva responsabilitat, tenir problemes de malaltia o discapacitat, etcètera).

D'altra banda, pot passar que l'especificitat en l'atenció que ha de poder donar el SAIER, en tant que servei adreçat a persones immigrades i refugiades, no es pot facilitar en primera instància des d'un servei com el CUESB, més generalista i adreçat a situacions d'urgència.

La Sindicatura és coneixedora de la tensió que afronten aquests dos serveis, SAIER i CUESB, en l'intent d'atendre totes les situacions que ho requereixen, des d'uns mitjans limitats i finits. No obstant això, com s'ha exposat en altres ocasions, des d'aquesta institució supervisora es vetlla pels drets de les persones, en aquest cas, acabades d'arribar a la ciutat i per la cobertura de les seves necessitats bàsiques. En aquesta línia, entenem que la situació que es genera comporta ampliar les dificultats de les persones migrades i refugiades que arriben a la ciutat i que, per tant, **caldría poder cercar altres fórmules que permetin garantir un punt estable d'atenció o, si no és possible, que la informació estigui disponible de forma transparent.**

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

També es vol afegir que l'informe fa referència als dies en què això passa, però no tenim constància del nombre de persones o famílies sobre les quals aquest fet ha pogut impactar.

## **2. L'actuació del SAIER amb les famílies esmentades**

L'informe municipal exposa que en els registres del SAIER **no consta, en data 18 d'octubre (ni en cap altra data del 2023)**, que fos atesa una família amb un infant amb les dades que consten a la queixa. Tampoc no hi ha cap correu al CUESB que informi de la seva orientació.

En data 18 d'octubre de 2023 es va enviar una alerta al CUESB per saturació del servei d'atenció social del SAIER a les 12.24, a través d'un correu electrònic (del qual s'envia còpia a la Sindicatura) en el qual s'exposa que en aquella hora la capacitat del servei no permetia continuar incorporant atencions. També es diu que, si a partir d'aquell moment arriba alguna urgència al SAIER, fan alerta al CUESB perquè l'atenguin en aquest servei. Des del CUESB s'envia un correu que confirma la recepció del missatge.

Aquell dia 18 d'octubre de 2023, però, no es va orientar cap persona des del servei de primera atenció i informació del CUESB perquè fos atesa d'urgència.

En aquest punt, la Sindicatura constata que hi ha dues informacions absolutament divergents entre el que planteja el promotor de la queixa i el que es recull en l'informe municipal. **Aquesta institució no disposa d'elements per poder dirimir com van esdevenir-se els fets i, per tant, no es pot pronunciar de forma prou contrastada sobre aquesta qüestió.**

**Presumim que aquestes diferències es poden deure a la manca d'informació sobre les identitats de les persones afectades, malgrat que sí que han estat identificades al CUESB, com es posa de manifest en el punt següent.**

### **3. Sobre l'actuació del CUESB**

L'informe municipal exposa que en data 18 d'octubre de 2023 no consta cap intervenció relacionada amb la família esmentada en l'expedient, així com tampoc cap correu ni contacte alertant sobre aquesta família. Sí que consta al CUESB una única entrevista amb una parella amb un infant de 3 anys, el dia 16 d'octubre de 2023, arribats a Barcelona el mateix dia i amb demanda de voler fer gestions per sol·licitar asil.

En l'entrevista d'exploració es va recollir que:

- Els acompanyava una parella amb vincle de parentiu (germà i cunyada de l'home) que també acabaven d'arribar a Barcelona i volien fer gestions per a asil.
- L'home havia fugit feia anys a causa del conflicte bèl·lic a Síria i havia anat cap al Marroc, on va perdre les seves pertinences. A Melilla va voler demanar asil polític, però el van informar que havia d'anar a Màlaga i va rebutjar fer-ho.
- Va marxar a Turquia, on disposava de xarxa sociofamiliar; va conèixer la seva parella i van tenir el fill.
- Van fer intent de demanar asil polític a Bulgària, però els van indicar que havien d'anar a Espanya.
- A finals del 2021 van ser atesos pel SAIER i allotjats fins el 15 de març de 2022, quan ell va marxar a França (on el van allotjar uns compatriotes durant un any i mig i va treballar de forma puntual) i ella i l'infant van anar a Àustria (on van accedir a un programa), fins que tots es van reunir a França.
- Acabaven d'arribar a Espanya procedents de França, on els havien comunicat que la demanda d'asil l'havien de fer al seu primer país d'entrada a Europa.
- No tenien documentació ni recursos econòmics (els hi van robar en el tren que els portava des de França).

- No disposaven de xarxa de suport al territori, però **finalment informaven que havien pogut contactar amb un compatriota que els podria allotjar.**

Pel que fa a l'altra parella, la dona estava embarassada i se'ls va orientar a l'hospital per revisar que el curs de l'embaràs era correcte.

La demanda principal de les dues famílies era d'informació d'on havien d'adreçar-se per fer la petició d'asil i se'ls va donar la informació pertinent, entre la qual hi havia la referent al SAIER.

Van comunicar que el dia següent iniciarien totes les gestions oportunes. Des d'aquella data no consta cap més intervenció relacionada amb membres dels dos nuclis familiars.

De la informació facilitada pel consistori se n'observen diversos aspectes: en primer lloc, que es va fer una entrevista en profunditat, atès que s'obté i es facilita molta informació; en segon lloc, que les famílies feien una demanda principal d'informació sobre sol·licitud d'asil, i en tercer lloc, que van comunicar que havien contactat amb un compatriota que els podia allotjar.

Per tant, d'aquest relat se'n pot concloure que l'atenció del CUESB va ser adequada, atès que es van tenir en compte diverses qüestions (allotjament, salut, documentació) i se'ls van facilitar les indicacions necessàries, sense que en cap moment el servei detectés que les famílies podien restar en situació de carrer.

Novament, la informació plantejada pel promotor de la queixa i la que s'exposa a l'informe municipal són força diferents. De fet, el ciutadà que s'havia dirigit a la Sindicatura deia que aquella nit els havia hagut d'oferir allotjament a casa seva, ja que des del CUESB sols els oferien allotjament per a una persona adulta i l'infant.

Com s'ha exposat anteriorment, malgrat que **la Sindicatura no disposa d'elements per pronunciar-se, sí que es vol fer una reflexió sobre aquesta qüestió**, relacionada amb situacions anteriors que s'han pogut supervisar amb més aprofundiment.

Així, s'ha detectat una pràctica per part de dispositius municipals d'atenció social a urgències segons la qual, quan les persones o famílies que es troben en situació de carrer tenen **l'acompanyament o el suport d'entitats**, es pot considerar que tenen xarxa de suport i aquest fet pot arribar a ser motiu per justificar que no es facilitin recursos d'allotjament, **una pràctica que preocupa molt a la Sindicatura, com ja s'ha traslladat en reunions mantingudes amb representants municipals.**

També s'ha constatat, en altres situacions supervisades, la pràctica de facilitar allotjament a una persona adulta i als infants i deixar la resta de persones sense allotjar, el que situa les famílies en una conjuntura de difícil resolució, en moments de molta feblesa, incertesa i desconeixement.

#### **4. Mecanismes i circuits de cooperació, coordinació i derivació**

L'informe municipal incorpora el Protocol de cooperació i col·laboració del SAIER, el qual, en relació amb el que estableixen el Pla municipal d'immigració i el Pla d'acollida

per a població nouvinguda, diu que l'atenció en els serveis socials d'atenció primària queda garantida, sigui quina sigui la situació legal de residència de la persona.

També defineix com a situacions de vulnerabilitat, aquelles per presenten els indicadors següents:

- Trobar-se en situació de carrer.
- Manca de suport social, familiar.
- Manca de recursos econòmics.

Així com un o més dels agreujants següents:

- Tenir infants a càrrec.
- Patir una malaltia greu física i/o mental en aquell moment.
- Embaràs.
- Detecció de possibles indicis de víctima de tràfic d'essers humans.
- Persones grans (65 anys).
- Discapacitat.
- Persones que hagin patit tortures, violacions o formes greus de violència psicològica, física i/o sexual.
- Situació de violència masclista en el moment actual.

Es farà la primera acollida i s'establirà el diagnòstic psicosocial. En cas de determinar una **situació d'urgència o alt risc social**, el conjunt de professionals actuaran activant els recursos imprescindibles necessaris per resoldre la situació o minimitzar l'impacte sobre la persona.

El protocol preveu tres supòsits per enviar casos al CUESB:

- a) Casos amb atenció social activa al SAIER en els quals es valora necessària una complementació per part del CUESB. Des del SAIER s'enviarà per correu electrònic l'alerta al CUESB, que seguirà, prioritàriament, la proposta d'intervenció del SAIER. Si s'activen els recursos d'allotjament, s'estableix la cobertura per una nit.
- b) Quan el SAIER no pugui assumir més urgències socials, pot sol·licitar al CUESB, per correu electrònic, la complementació en l'atenció a les urgències.
- c) Una vegada s'hagi fet el filtratge de la unitat de primera acollida del SAIER i es detecti que hi ha persones amb indicadors d'urgència o risc socials, quan ja acabi l'horari d'atenció del SAIER s'orientarà les persones al CUESB amb un correu electrònic d'avís per indicar les persones que hi han estat adreçades. En cas d'activació de recursos d'allotjament, aquests serien per dues nits.

De la informació exposada es constata que el protocol estableix les situacions de derivació entre SAIER i CUESB, concreta la previsió de dies d'allotjament, si escau, i estableix els circuits que cal seguir.

No obstant això, també es pot apreciar que en el primer supòsit diu que el CUESB "prioritàriament" seguirà la proposta del SAIER. Per tant, entenem que es pot donar el cas que, per valoracions pròpies del CUESB o per disposició de recursos, aquest decideixi seguir una altra intervenció.

Això és el que devia passar en aquest cas. Segons manifestava el promotor de la queixa, el SAIER va informar la família d'allò que el CUESB els podria oferir, i finalment es van trobar amb una atenció diferent en aquest servei.

És necessari 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 llur 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, si cal, per escrit, sobre allò al que poden optar amb la derivació al servei i que la precisin en els casos a i b, quan hi hagi activació de recursos d'allotjament.**

## **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 l'IMSS ha de millorar en eficàcia, pel que fa a la informació a les persones ateses i als criteris i les condicions de l'allotjament facilitat.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que se cerquin fórmules que permetin garantir un punt estable d'atenció o, si no és possible, que la informació estigui disponible de forma transparent.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es faciliti una informació clara, si cal, per escrit, sobre allò al que poden optar les persones amb la derivació al servei, i que es precisi en els casos en què s'hagi fet activació de recursos d'allotjament
- **Recordar a la comissionada d'Acció Social** que cal vetllar adequadament per les garanties dels drets dels infants, així com per la convivència quotidiana dels nuclis familiars en situacions com la descrita.

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.