

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA CONVIVÈNCIA PACÍFICA (PREVENCIÓ I SEGURETAT)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 29 de novembre de 2023, va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb les actuacions dutes a terme per part de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) i els equips de neteja amb persones sense llar mentre pernoctaven o es protegien del temps.

Exposava diverses situacions:

1. La senyora va explicar al Centre Obert d'Arrels Fundació que el 16 d'octubre de 2023 estava dormint a l'avinguda del Paral·lel amb el carrer de Sant Pau i la policia l'havia fet fora, dient-li que en aquell lloc no s'hi podia dormir. Va marxar i va acabar dormint on hi ha la seu d'UGT.
2. El 16 d'octubre, a les 10.00 hores aprox. del matí, la GUB va forçar els senyors LR i PC a marxar de les porxades del passeig de Picasso. Els van demanar de quedar-s'hi, perquè estava plovent força, però no els ho van permetre. Comentaven que l'actitud de la GUB era molt desafiant.
3. El divendres 13 d'octubre, a les 9.00 hores aprox., una treballadora d'Arrels Fundació es trobava a les porxades del passeig de Picasso, on hi havia patrulles de la GUB i dels serveis de neteja. La treballadora d'Arrels Fundació es va apropar amb la intenció de donar un cop de mà a una parella que hi pernoctava. Se li van apropar diferents agents i li van comentar que no podien estar allà. La treballadora d'Arrels Fundació els va preguntar el motiu i la resposta va ser "perquè no". Van amenaçar de fer decomís dels tres gossos que tenien i van dir a la parella que marxessin a dormir on no els veiessin ells. La treballadora d'Arrels Fundació i treballadores del Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (SASSEP) que havien arribat al lloc dels fets van intentar mediar amb la GUB, però l'actitud dels agents i els seus comentaris estaven fora de lloc.
4. El 25 d'octubre, la senyora EG, després de mesos de dormir davant el mateix portal al carrer de Rosselló i tenir, segons diu, molt bona relació amb les veïnes, a les 6.00 hores aprox. del matí, la GUB l'havia fet marxar amenaçant que llençarien totes les seves coses. Era la primera vegada que li passava. Li havien justificat dient que el propietari del local (abandonat des de feia mesos) l'havia denunciat. L'endemà, la senyora va exposar a Arrels que havia modificat el lloc de pernoctació, ara dormia a l'Eixample, i li van tornar a demanar que s'aixequés i marxés.

5. El 30 d'octubre, el senyor AMSA explicava a Arrels que, des de feia dues setmanes, la GUB l'estava despertant a les 9.00 hores del matí aprox. amb males formes (música, clàxon, etc.). Ell dormia al costat del CUESB, al carrer de la Llacuna, 47.
6. Des del dilluns 29 d'octubre fins al diumenge 5 de novembre, un treballador d'Arrels Fundació va veure, a les 7.30 hores aprox. del matí, a la plaça de Vicenç Martorell, l'arribada de dos cotxes de la GUB seguits d'un camió d'escombraries. Despertaven les persones que dormien sota els arcs de la plaça, amb actitud aporofòbica i racista, tractant les persones amb males formes i llençant les seves pertinences al camió, sense prèvia comunicació. El 5 de novembre, el treballador d'Arrels Fundació va detectar la mateixa acció a plaça Catalunya.

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'**Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior i a la comissionada d'Acció Social** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 5 de desembre de 2023, es va sol·licitar a aquests organismes la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

1. Informe de l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior

El dia 8 de gener de 2024 es va rebre la resposta de l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior. L'escrit exposa el següent:

L'increment del nombre de persones sense llar o sense sostre a Barcelona ha donat lloc a un augment de la demanda ciutadana per a l'atenció de les persones que es troben en aquesta situació. L'Ajuntament de Barcelona té l'objectiu de garantir que rebin l'atenció necessària. Malgrat que la intervenció pública sobre la situació de vulnerabilitat és la prioritat, no és menys cert que també s'ha d'atendre l'impacte en la convivència que provoquen les dinàmiques d'algunes d'aquestes persones.

El Procediment operatiu 4/2023 d'intervenció policial amb persones sense llar o sense sostre de la GUB té com a objectiu establir els paràmetres d'intervenció per aquells casos en què es dona un ús intensiu de la via pública per desenvolupar la seva vida íntima o quotidiana.

Aquest procediment operatiu incorpora el dispositiu "Civitas", que permet a totes les unitats actuar atenent els principis legals establerts en aquests supòsits i definir una mateixa pauta d'intervenció i de prioritització dels objectius.

La intervenció policial prioritza l'assistència a la persona per garantir l'atenció necessària dels serveis especialitzats i també que s'articulin els mecanismes per garantir els seus drets davant eventuais vulneracions per part de terceres persones. Per conjugar els drets individuals amb l'interès general, el procediment 4/2023 preveu com intervenir per restablir la normalitat d'usos de l'espai públic quan sigui necessari.

a) Actuació de la policia local enfront de la pernoctació a l'espai públic

La GUB actua per diferents motius amb persones que pernocten o fan la seva vida íntima i quotidiana a l'espai públic. L'actuació policial ve motivada, en molts dels supòsits, per una demanda ciutadana relativa a molèsties pròpies de la pernoctació en un lloc inadequat, la presència d'un assentament, l'acumulació d'andròmines i estris personals, la presència de brutícia, la participació en baralles, el consum d'alcohol o altres substàncies que alteren la seva conducta i, en definitiva, conductes que afecten la convivència de forma rellevant.

La GUB, a banda de procurar el restabliment de l'equilibri en la convivència, treballa amb cada persona en situació de vulnerabilitat analitzant la seva situació i garantint que els serveis socials municipals coneixen cada cas present a la ciutat. Sempre es comprova si s'ha donat una vinculació entre la persona que és al carrer i els serveis especialitzats, de forma que podem saber si la persona es troba en seguiment o si ha rebutjat l'atenció. Fins i tot en els casos en què es rebutja acollir-se al sistema públic de tractament, es continua amb el control periòdic per detectar eventuais noves necessitats i per mantenir un cert nivell de control sobre la seva salut. Aquestes consideracions s'expliciten al Procediment operatiu 4/2023.

Amb caràcter general, si una pernoctació afecta l'obertura o el funcionament d'un equipament, servei, instal·lació o l'accessibilitat a una finca particular, es procura el desplaçament de la persona o persones que ho impossibiliten per restituir la normalitat d'usos. No es tracta pas d'un moviment arbitrari o desmotivats, sinó d'una intervenció funcional que obeeix una necessitat legítima.

b) Procediment d'actuació de la Guàrdia Urbana

Seguint les pautes establertes pel Procediment operatiu 4/2023, que regula el dispositiu "Civitas", la patrulla valora, en primer lloc, si hi ha un risc potencial per a la integritat o seguretat de la persona sense sostre o sense llar per donar una resposta immediata. Els supòsits previstos en el procediment operatiu són els següents:

- *Espais de risc*: indrets de l'espai públic que suposin un risc per a la seguretat. Per exemple: zones forestals amb risc d'incendi o d'esllavissament, zones properes al trànsit rodat o ferroviari, espais amb risc de soterrament o inundació. En cada cas es valorarà conjuntament amb el Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (SASSEP).
- *Episodis climàtics extrems*: s'ofereix a les persones que pernocten a via pública accés a recursos municipals o altres alternatives disponibles.

- *Menors*: es comunica urgentment als serveis socials i a la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) i s'hi intervé de forma immediata si fos necessari.
- *Situacions de risc antròpic*: possibilitat de poder ser víctima potencial d'alguna forma de violència com ara tràfic/exploitació de persones, violència de gènere, aporofòbia, temptatives de suïcidi, etc. (l'informe municipal no indica com s'actua en aquests casos).

En els casos en què la persona pernocti amb un animal de companyia caldrà basar-se en la normativa de l'Ordenança municipal de tinença d'animals de l'Ajuntament de Barcelona.

També es col·labora amb els equips de recollida de xeringues si es detecta presència d'aquests estris a la zona de pernoctació o estada de les persones sense llar o sense sostre.

Quan no hi ha risc potencial per a la seva integritat o seguretat, la patrulla comprova si la persona que pernocta a la via pública necessita algun tipus d'atenció sanitària o social. En qualsevol cas, s'ofereixen els serveis municipals necessaris segons les seves necessitats.

Posteriorment, si es comprova que la persona està fent un ús de l'espai públic que afecta altres usos o drets de tercers, la dotació policial actua per tal de restablir la normalitat.

c) Actuació policial en els casos denunciats

La GUB rep diàriament informació per diferents canals i és freqüent que aquesta incorpori elements relatius al tema que ens ocupa. A vegades procedeix de la ciutadania, que aporta la informació via sistema IRIS. En altres ocasions entra al sistema policial per canals interns operatius, la Bústia Ciutadana, els Districtes i el 112, entre d'altres.

Aquesta informació, atesa la seva sensibilitat, es tracta i s'analitza de forma individualitzada per abordar les intervencions de la millor manera en funció de si es tracta de casos coneguts o no, o de si algun servei implicat té alguna estratègia o necessitat concreta.

Pel que fa als casos denunciats per Arrels en la present queixa, la consulta a la base de dades de la Guàrdia Urbana aporta la informació següent (que pot ser que no sigui del tot fiable per la probabilitat que hi hagi una errada en el subjecte d'interès):

Situació 1: el dia assenyalat es localitza un incident de les 7.58 a les 13.37 hores. No s'indica a què fa referència i no hi ha dades personals que responguin a les sigles MICS.

Situació 2: s'ha fet recerca i anàlisi dels incidents al programa de gestió i a altres aplicacions i no s'ha trobat cap registre que de forma concreta impliqui les persones LR ni LC.

Situació 3: es localitza el CAS núm. CBXXXXXXXX43, però no consta cap registre ni informació de la treballadora d'Arrels Fundació. La informació disponible parla de queixes dels comerciants de la zona pel nombre de persones sense sostre que embruten les entrades als comerços, alguns d'ells consumeixen drogues o manifesten comportaments violents quan es parla amb ells.

Situació 4: no s'ha trobat cap informació que es correspongui amb les dades facilitades. S'ha ampliat la recerca als mesos d'octubre i novembre, s'ha tingut en compte el carrer de Rosselló i els mateixos dispositius "Civitas" i no hi ha cap ressenya en el sentit que s'indica.

Situació 5: es localitza el CAS núm. CBXXXXXXXX45. Des del Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB) s'informa la GUB de l'augment de persones que pernocten en els bancs pròxims a l'equipament. Després de tractar el tema amb els responsables del Centre, manifesten que es tracta de persones que ja reben atenció de serveis socials d'altres municipis i que des de Barcelona no poden fer el seguiment de casos que ja estan oberts per altres professionals. Des de l'Equip de Policia de Barri de districte s'està treballant la situació que es genera als voltants del CUESB d'una forma estructurada i sistemàtica, en el marc del dispositiu "Civitas". No consta cap registre d'intervenció amb el Sr. AMSA.

Situació 6: es localitza el CAS núm. CBXXXXXXXX63. S'informa d'un grup de persones sense llar que pernocta habitualment a la porxada de la plaça i que això provoca múltiples queixes de les activitats comercials de la zona, que no poden iniciar la seva activitat amb normalitat. S'han mantingut i es mantenen converses amb el SASSEP per treballar de forma coordinada a la zona. El SASSEP és conscient de certes conductes disruptives d'algunes de les persones que concorren a la plaça, les quals han provocat danys al mobiliari o s'han enfrontat a ciutadans i professionals. Per aquesta raó, aquest servei ha considerat necessària la intervenció policial per contenir les manifestacions conductuals més compromeses.

d) Tractament dels objectes retirats

La GUB fa un tractament dels objectes que acumula la persona ajustat a cada cas. Es diferencia entre allò que la persona identifica com a pertinences personals i el que poden constituir deixalles o residus. Només aquestes últimes es retiren de forma ordinària pels serveis de neteja de l'Ajuntament de Barcelona.

e) Formació policial per garantir un tracte adequat

El Pla de formació de la GUB preveu la capacitat per intervenir en qualsevol situació en què la policia sigui competent, i s'aprofundeix en aquelles situacions que per la seva singularitat mereixen un tractament diferencial. És el cas de les persones vulnerables, en les seves diferents manifestacions. Els professionals han rebut i reben coneixement per actuar adequadament a través del Sistema de Formació Permanent i del Sistema de Formació Contínua.

A banda d'aquests dos circuits propis, la GUB comparteix una formació bidireccional amb altres àrees municipals i amb altres agències que puguin aportar elements de millora a la capacitat dels equips policials.

2. Informe de la comissionada d'Acció Social

El dia 12 de febrer de 2024 es va rebre la resposta de la comissionada d'Acció Social. L'escrit exposa el següent:

- Els serveis socials no han rebut cap comunicació relacionada amb les situacions exposades.
- La coordinació entre actors municipals en matèria d'abordatge del sensellarisme es produeix, en l'àmbit de ciutat, mitjançant el Pla especial d'espai públic (PEEP), que és la taula de coordinació en què participen diferents gerències de l'Ajuntament de Barcelona i els agents que intervenen a l'espai públic: neteja, Guàrdia Urbana i serveis socials.
- També hi ha espais de coordinació estables a tots els deu Districtes de la ciutat, on es tracten les situacions relacionades amb el sensellarisme (persones i espais) en què participen diferents serveis (municipals i altres). També es creen espais de treball temporals per abordar situacions específiques que generen més impacte.
- Existeixen dispositius conjunts de la Guàrdia Urbana i dels serveis de neteja a diferents punts de la ciutat que tenen l'objectiu de mantenir l'espai públic en estat òptim de netedat. Els professionals del SASSEP col·laboren en aquestes actuacions avisant de la seva existència les persones que pernocten als entorns d'aquests punts, i els demanen que s'aixequin i recullin les seves pertinences en els horaris que se'ls indica.

CONSIDERACIONS

1. Preocupació de la Sindicatura de Greuges pel fenomen del sensellarisme a la ciutat de Barcelona

Aquesta Sindicatura vol manifestar la seva profunda preocupació per la queixa presentada per Arrels Fundació.

La Sindicatura té una llarga trajectòria de treball sobre la situació de les persones sense llar a la ciutat, moltes de les quals s'han adreçat de forma directa a aquesta institució supervisora. Així mateix, hem estat en contacte amb diferents entitats i persones expertes en aquest àmbit.

També es va treballar en una actuació d'ofici (2020) titulada "El sensellarisme a la ciutat de Barcelona" (<https://www.sindicaturabarcelona.cat/wp-content/uploads/2021/11/Estudi-complet-Sensellar.pdf>).

En aquell moment ja manifestàvem la nostra inquietud per la inseguretats amb què es trobaven les persones sense llar a l'espai públic (per actituds hostils, increpacions,

robatoris o fins i tot agressions físiques o sexuals). I afegíem que **la cobertura de les necessitats bàsiques de les persones en situació de sensellarisme hauria d'implicar també la protecció** davant d'aquestes situacions. En aquesta línia, es feia referència a l'aporofòbia, contra la qual és necessari treballar des de tots els sectors a partir de tots els mitjans disponibles.

En l'activitat habitual de la Sindicatura, es reben queixes de ciutadans i ciutadanes preocupats per la presència de persones sense sostre a l'espai públic, com també passa en diferents serveis municipals. Aquest fet ha portat l'Ajuntament a adoptar una sèrie de mesures. Per exemple, ja fa anys que instal·la un determinat mobiliari urbà o fins i tot incorpora determinats articles en l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic a Barcelona.

En conseqüència, entre altres recomanacions, la Sindicatura recordava al consistori que **les persones sense llar són titulars de drets legítims de ciutadania** i que, per tant, s'han de situar les persones en el centre de la intervenció. També **instava l'Ajuntament de Barcelona a lluitar contra l'aporofòbia des de tots els serveis** i amb tots els mitjans disponibles. S'insistia en la necessitat de millorar la interlocució amb els veïns i veïnes dels espais on es manifesten queixes per la presència de persones sense llar a l'espai públic, amb la finalitat de donar a conèixer l'acció municipal i contribuir a rebaixar l'estigma d'aquest col·lectiu. A més, s'orientava l'Ajuntament a revisar l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic a Barcelona, a l'efecte d'evitar la revictimització de les persones sense llar.

En línia amb aquesta preocupació, la Sindicatura de Greuges de Barcelona va registrar el passat mes de febrer en el **Parlament de Catalunya un dictamen** que elabora la **proposició de la Llei de mesures transitòries i urgents per fer front i erradicar el sensellarisme**. En la proposició de llei i en el dictamen es recull la necessitat que, mentre no es pugui proporcionar un allotjament o un habitatge digne a les persones sense llar, haurien de poder tenir garantits, per a la cobertura de necessitats bàsiques a l'espai públic, serveis com **lavabos públics, dutxes, bugaderia o armariets per poder-hi dipositar els seus objectes, entre d'altres**. Entenem que aquestes mesures destinades a garantir els drets de les persones sense llar també podrien tenir un impacte (en sentit negatiu) sobre les queixes que pot manifestar el veïnat.

També es fa referència al **dret a l'espai públic de les persones sense llar, en condicions d'equitat**, en la mesura que no disposen de llar.

Per tant, considerem que, d'acord amb el compromís de defensa dels drets humans de la ciutat de Barcelona, recollit al preàmbul de la Carta municipal de Barcelona, **cal vetllar des de tots els serveis municipals pel dret a l'espai públic de les persones sense llar**.

Recordem que l'article 1.2 de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, que tracta sobre el dret a la ciutat, diu que les autoritats municipals fomenten, amb tots els mitjans de què disposen, el respecte a la dignitat de tothom i la qualitat de vida dels seus habitants.

En aquest sentit, la GUB, tal com assenyala la Comissió Europea contra el Racisme i la Intolerància (del Consell d'Europa), en la recomanació 11, diu que **la policia té un paper important i ha de vetllar per la seguretat de tothom en una societat diversa.**

2. Valoració de l'actuació policial envers les persones sense llar

Han transcorregut quatre anys de les recomanacions mencionades més amunt i emeses en el marc de la nostra actuació d'ofici de l'any 2020. Constatem que, com a finals de l'any 2023, arriben a aquesta institució supervisora queixes que posen de manifest la percepció que s'està intensificant l'actuació policial sobre les persones sense llar. Concretament, hi ha hagut un increment de la pressió que s'exerceix sobre les que pernocten o romanen a l'espai públic.

Pràctiques com l'**Operació Diana**, que consisteix en actuacions conjuntes dels serveis de neteja amb la GUB, mitjançant les quals es neteja l'espai públic i es desplaça les persones sense llar, fa anys que s'apliquen de forma habitual en determinats punts de la ciutat.

Posteriorment, al febrer de 2023, apareixia el Procediment operatiu 4/2023 "Intervenció policial amb persones sense llar i/o sense sostre" **dispositiu "Civitas"**, de la GUB. Aquest document fa ressò de la creixent preocupació i la demanda ciutadana sobre les persones sense llar. Però, en el seu punt 4, indica que cal compatibilitzar la normalització de l'espai públic amb l'atenció a les necessitats de les persones sense llar. Així, estableix que, **en primer lloc, es vetllarà per l'adequat tractament i derivació d'aquestes persones als serveis socials.** I afegeix que **el sentit general de la intervenció policial ha de ser sempre el de prioritzar l'oferiment d'atenció a la persona.**

Malgrat aquestes premisses, el relat de les actuacions realitzades pels promotors de la queixa, en les sis actuacions descrites, transmeten que es pot estar lluny d'oferir un tractament adequat a aquestes persones i prioritzar l'oferiment d'atenció. De fet, en alguns casos hi eren presents professionals de l'àmbit social (municipals i d'Arrels), que van intentar mediar sense èxit, segons s'explica.

S'observa que en els quatre primers casos descrits (i segons l'informe municipal) no consta cap referència a la GUB dels professionals de l'àmbit social. En tres d'aquests casos, l'informe municipal exposa que quan la pernoctació afecta el funcionament d'un equipament o l'accessibilitat d'una finca particular, es procura el desplaçament de la persona o les persones.

Des de la Sindicatura entenem que **totes aquestes actuacions, encara que puguin estar motivades per algun motiu en concret, haurien de poder-se registrar. Seria interessant que hi hagués una constància que permetés assegurar la traçabilitat dels fets i la seva supervisió. També caldria identificar les persones, cosa que permetria la derivació o comunicació als serveis socials municipals.** Aquests aspectes s'estableixen al document del dispositiu "Civitas" i també els recull l'article 82 de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona.

Així mateix, volem posar de manifest que hem constatat un increment en la percepció de les entitats d'una major pressió de la GUB sobre les persones sense llar, cosa que coincideix amb la posada en marxa del **Pla Endreça** de Barcelona (octubre 2023).

L'Eix 4 d'aquest Pla, "Corresponsabilitat i dimensió social", és força generalista i ambigu, en la mesura que parla de l'espai públic com una cosa de tothom i hi posa que es dissenyaran i implementaran actuacions concretes d'impuls de corresponsabilitats. Entre les mesures que s'hi inclouen, es volen destacar l'acompanyament social a persones en situació de vulnerabilitat o exclusió social, així com un equip d'educadors i educadores de l'espai públic.

No obstant això, des de la Sindicatura no hem pogut tenir constància dels canvis o millores que el Pla Endreça pot significar pel que fa als equips de l'àmbit social municipal, que operen a l'espai públic, més enllà dels diferents espais de reunió i comunicació que es mantenen amb l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) i les noves taules de coordinació. Ens preocupa el fet que la recerca de "l'excel·lència en l'espai públic" que cerca el Pla Endreça, posant el focus en la neteja i l'ordre, pugui tenir un impacte negatiu per a les persones sense llar, per a les quals l'espai públic no és sols un espai d'ús comú, sinó també l'espai en el qual fan vida i amb el qual no disposen dels mínims necessaris.

3. El tracte dispensat per la policia local en els casos denunciats

L'informe municipal assenyala que el tracte dispensat s'ha d'ajustar al que preveu el Procediment operatiu 4/2023, emmarcat en la normativa existent. Així mateix, diu que les incorreccions o desatencions d'aquest procediment operatiu es tractarien per la Unitat de Deontologia i Afers Interns d'aquest cos.

El document "Normativa i pràctica dels drets humans per a la policia" (2003) de les Nacions Unides, en el punt que tracta sobre la conducta ètica i cívica, diu que els funcionaris i funcionàries encarregats de fer complir la llei respectaran i protegiran la dignitat humana. També diu que en totes les activitats de la policia s'observaran els principis de legalitat, necessitat, no-discriminació, proporcionalitat i humanitat.

Tenint en compte, doncs, la resposta municipal, així com el que preveuen les Nacions Unides en la pràctica policial, sorprèn a aquesta Sindicatura que, davant la gravetat del relat de les situacions exposades, des de la GUB no s'hagi portat a terme una anàlisi més aprofundida sobre el tractament a les persones sense llar.

Sense prejudicar uns fets dels quals des de la GUB no es pot aportar una informació precisa, entenem que és necessari recordar alguns dels continguts de la Llei 19/2020, d'igualtat de tracte i no-discriminació.

Així, pel que fa a la prevenció, caldria tenir present en les actuacions amb persones sense llar el concepte de "**discriminació indirecta**", que la llei defineix com la discriminació que es produeix quan una disposició, un criteri o una pràctica, suposadament neutres, són susceptibles de causar un perjudici major a una persona.

També és necessari recordar el concepte de "**victimització secundària**", que la llei defineix com el maltractament addicional exercit contra persones que es troben en algun dels supòsits de discriminacions (com és el cas de les persones sense llar,

afectades per diverses interseccionalitats) com a conseqüència directa o indirecta dels dèficits o fragmentacions de les intervencions dutes a terme pels organismes responsables i altres agents implicats.

De fet, la mateixa Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona diu a l'article 6.3 que és un deure bàsic de convivència ciutadana tractar amb respecte, atenció, consideració i solidaritat especial aquelles persones que, per les seves circumstàncies personals, socials o de qualsevol altra índole, més ho necessiten.

Per tant, cal vetllar per garantir aquest tracte i aquestes consideracions, i els i les agents de GUB han d'actuar d'acord amb tot el que s'ha exposat en totes les seves actuacions.

De tot això se'n desprèn, al parer de la Sindicatura, **la necessitat de formació específica sobre l'actuació amb persones sense llar per part de la GUB que garanteixi una comprensió adient de les situacions que afecten aquestes persones i dels drets pels quals la GUB també ha de vetllar.**

Així mateix, **s'insta la GUB a exercir un rol més proactiu en l'anàlisi de les queixes de les quals es pugui desprendre un tracte poc adequat cap a les persones en situació de vulnerabilitat, per tal de poder assegurar que cap ideologia particular pugui incidir en la tasca amb persones sense llar.**

4. Les dones en situació de sensellarisme

En l'anàlisi de l'actuació duta a terme envers les persones sense llar, és imprescindible incorporar la perspectiva de gènere.

Malgrat que el sensellarisme femení pot ser menys visible (en la mesura que no sempre es manifesta al carrer i perquè darrerament s'han obert nous recursos específics per a dones sense llar), és una realitat que, malauradament, és ben present a la ciutat.

De fet, en la Diagnosi 2022 "La situació del sensellarisme a Barcelona", de la Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar (XAPSLL), s'exposava que el 28,5% de les persones que s'allotgen als recursos de la XAPSLL són dones.

En algunes de les situacions plantejades a la queixa, l'actuació s'ha dut a terme amb dones a les quals s'ha fet absentar del lloc on estaven. En aquest punt cal destacar que, a més de la vulnerabilitat que comporta per a totes les persones la situació de viure al carrer, en el cas de les dones sense llar, s'ha pogut constatar que pateixen violències de diferents tipus en un alt percentatge.

Així doncs, quan cerquen un lloc on estar o pernoctar, no sols ho fan per preservar-se del clima o la intimitat, sinó que també tenen en compte la seva seguretat. Desallotjar-les de determinats espais les pot situar en una situació d'encara més desprotecció i risc.

Per tant, es recomana que s'incorpori la mirada de gènere en el Procediment operatiu 4/2023 i que aquesta qüestió s'inclogui en les accions de formació que es puguin portar a terme.

5. Tractament dels objectes personals

En algunes de les situacions descrites, les persones promotores de la queixa es refereixen a l'amenaça de llençar els objectes personals de les persones sense llar, i en el sisè dels casos, sempre segons el relat, aquest fet es portava a la pràctica.

Des de la Sindicatura, constatant l'existència d'altres queixes en aquest mateix sentit (i sobre les quals ja ens hem pronunciat en ocasions anteriors), volem recordar que, d'acord amb el Procediment operatiu 4/2023, punt 4.b., la retirada d'objectes queda establerta de la manera següent (punt 4.b):

El tractament dels objectes que acumuli la persona dependrà de cada cas, i s'haurà de diferenciar entre allò que la persona identifiqui com a pertinences personals i el que constitueixin deixalles o residus. Només aquestes últimes podran ser retirades de manera ordinària pels serveis de neteja, i no caldrà cap assenyalament específic d'allò que es retiri. Els objectes abandonats a l'espai públic sense aparença de tenir valor o interès per a ningú es podran retirar de manera ordinària pels serveis de neteja.

Aquest epígraf presenta diversos elements sobre els quals és necessari reflexionar. Es diu que els serveis de neteja poden retirar deixalles o residus, però no especifica res en concret. També indica que els objectes sense "aparença" de tenir valor o interès es poden retirar de manera ordinària. La valoració sobre si són deixalles o residus per part d'uns serveis municipals i per part de persones sense llar pot ser molt diferent. També la referència a "aparença" aporta subjectivitat a aquestes actuacions.

Des de la Sindicatura, hem de recordar que l'article 17 de la Declaració universal de drets humans estableix que tota persona té dret a la propietat, individualment i col·lectiva, i que ningú no serà privat arbitràriament de la seva propietat.

És necessari, per tant, un protocol clar i públic que estableixi com procedir amb els objectes retirats de l'espai públic, i que informi sobre el procediment per accedir a recuperar-los, així com que aquesta recuperació estigui garantida durant un termini suficient.

A més, des de la Sindicatura també **s'insta el consistori a fer una reflexió sobre la utilitat de l'actuació en situacions com la descrita, en què la persona que ha pogut veure vulnerats els seus drets haurà de tornar a aconseguir de nou uns objectes que li permetin la subsistència, i que aquests hauran de tornar a estar al carrer davant la manca d'espais on dipositar-los de manera segura i higiènica.**

És a dir, tot i que l'actuació permeti, de manera ràpida, la neteja de l'espai públic, aquesta dificulta encara més la vida de les persones sense llar i cronifica una situació en la qual la intervenció municipal, tal com està plantejada, hauria de repetir-se una vegada i una altra, per no aportar cap solució efectiva a la vida de les persones afectades.

A més, com ja s'ha dit en aquesta resolució (i en anteriors) l'Ajuntament de Barcelona ha de cercar fórmules que permetin conciliar les necessitats de dipositar les pertinences personals de les persones sense llar amb la neteja dels espais públics, sense que això comporti cap vulneració de drets. En aquest sentit, **s'ha de treballar per possibilitar l'existència d'espais a la ciutat on les persones sense llar puguin dipositar les seves pertinences.**

6. Comunicació, coordinació i col·laboració entre serveis municipals

Com s'exposava anteriorment, segons l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic, la comunicació i derivació als serveis socials municipals, per part de la GUB, s'engloba dins la seva actuació amb les persones sense llar.

Tot i això, l'informe que aporta l'IMSS explicita que **els serveis socials no han rebut cap comunicació relacionada amb les situacions exposades.** També es diu que hi ha una col·laboració entre ambdós serveis, a través de diferents taules de coordinació territorial i d'àmbit de ciutat. I s'afegeix que des del SASSEP es pot col·laborar en actuacions.

Òbviament, dels quatre primers casos, sobre els quals no hi ha recollida informació per part de la GUB, aquesta comunicació no es possible dur-la a terme. Recordem que en les instruccions previstes caldria, com a mínim, assegurar-se que els serveis socials municipals atenen les persones sobre les quals s'actua.

Això no obstant, en el cinquè i sisè cas, la GUB aporta una informació molt diferent. De fet, en el cinquè cas, la GUB exposa que els ho van comunicar els mateixos serveis socials municipals. En aquest cas diuen que els van informar de la situació a través del CUESB (Centre Urgències i Emergències Socials de Barcelona), i que la GUB i el CUESB han estat tractant conjuntament la situació.

En el sisè cas, segons exposa la GUB, també hi han intervingut els serveis socials municipals —en aquest cas, el SASSEP (Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic)— i hauria estat aquest servei el que va considerar necessària la intervenció policial per contenir algunes conductes.

Per tant, s'observa com, segons les informacions aportades pels dos informes municipals, es donen alguns desajustos pel que fa a la coordinació. Així, d'una banda, la GUB no actua, segons les disposicions existents, als quatre primers casos. I quan la GUB actua de forma coordinada amb els serveis socials municipals, per algun motiu que la Sindicatura desconeix, aquestes informacions no consten a l'IMSS.

Hem de recordar que la coordinació és un dels principis segons els quals han d'actuar les administracions públiques, d'acord amb l'article 103 de la Constitució espanyola, així com l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic.

Així doncs, **s'insta la GUB i l'IMSS a millorar la coordinació entre ells. Així mateix, també es recomana a l'IMSS que revisi els seus circuits interns, per tal de garantir el registre i la traçabilitat de les seves actuacions de coordinació.**

També es vol afegir que, recollint reflexions de diferents serveis municipals —i també de la XAPSELL— seria important que es pogués **valorar la conveniència que en dispositius conjunts entre la Guàrdia Urbana i els serveis de neteja, com a mínim en espais especialment tensionats, s’hi puguin incorporar de forma habitual professionals de l’àmbit social** (desvinculats de l’atenció directa en altres serveis, per no interferir en processos de treball social, en sentit ampli). Aquesta intervenció podria, d’una banda, facilitar la connexió entre l’àmbit policial i el de serveis socials, alhora que es garantiria la mirada social (amb el que se’n podria desprendre) en totes les intervencions.

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’Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior, així com la de l’Institut Municipal de Serveis Socials, ha de millorar en eficàcia pel que fa a la garantia dels drets de les persones sense llar.**

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

- **Recordar a l’Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior** que cal respectar els drets de les persones sense llar i que ha de vetllar pel seu tractament adequat i la seva derivació a serveis socials.
- **Recomanar a l’Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior** que garanteixi una formació específica a la GUB pel que fa a l’actuació amb persones sense llar, i que garanteixi una comprensió adient del fenomen i dels drets de les persones afectades, pels quals la GUB també ha de vetllar.
- **Recomanar a l’Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior** que la GUB efectui una anàlisi més detallada de les queixes de les quals es pugui desprendre un tracte poc adequat cap a les persones en situació de vulnerabilitat, per tal de poder assegurar que cap ideologia particular pugui incidir en la tasca amb persones sense llar.
- **Recomanar a l’Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior** que s’incorpori la mirada de gènere en el Procediment operatiu 4/2023 i que aquesta qüestió s’inclogui en les accions de formació que es puguin portar a terme.
- **Recomanar a l’Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior** que es doti d’un protocol clar i públic que estableixi com procedir amb els objectes retirats de l’espai públic, i que s’informi adequadament sobre el procediment per recuperar-los. Aquesta recuperació haurà d’estar garantida durant un termini suficient.

- **Recomanar a l'IMSS** que es treballi per possibilitar l'existència d'espais a la ciutat on les persones sense llar puguin dipositar les seves pertinences.
- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior i a l'IMSS** que millorin la seva coordinació. Així mateix, també es recomana a l'IMSS que revisi els seus circuits interns, per tal de garantir el registre i la traçabilitat de les seves actuacions de coordinació amb la GUB.
- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior i a l'IMSS** que valorin la conveniència que, en dispositius conjunts entre la Guàrdia Urbana i els serveis de neteja, com a mínim en espais especialment tensionats, s'hi puguin incorporar de forma habitual professionals de l'àmbit social.

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.