

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRETS D'ACOLLIDA (PERSONES MIGRADES I REFUGIADES)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 14 de febrer de 2025, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la situació de sense sostre en què s'havia trobat a partir de l'acabament de l'estada al CANE (Centre d'Acollida Nocturna d'Emergències).

Hi exposava el següent:

És originari del Perú i ha patit una forta LGTBI-fòbia pel fet de ser una persona no binària. Va rebre amenaces constants i va ser víctima d'una agressió física greu per la qual va necessitar una operació reconstructiva de la cara, on se li van col·locar tres plaques de titani.

Arran d'aquesta agressió i la intervenció quirúrgica, pateix diversos problemes de salut físics i un trastorn mental mixt.

Va arribar a la ciutat l'any 2024 amb la intenció de sol·licitar protecció com a refugiat. Va trobar-se, però, en situació de sense sostre, durant la qual li van robar la maleta amb les seves pertinences, cosa que va agreujar encara més la seva situació de vulnerabilitat.

Actualment rep atenció del SAIER. També rep suport per part de l'Església de Santa Anna i de la CCAR (Comissió Catalana d'Acció pel Refugi).

El ciutadà va romandre acollit dues setmanes al CANE, fins al dia 13 de febrer, moment en el qual, sense que es tinguessin en compte les seves circumstàncies d'extrema vulnerabilitat, se'l va tornar a deixar en situació sense sostre.

Posteriorment, en data 18 de febrer de 2025, va rebre una trucada del CANE per informar-lo que podia tornar a entrar al recurs durant vuit dies més.

Tenia cita per a entrevista de protecció internacional el 25 de febrer de 2025 i cita també al CREADE pel dia 26 de febrer de 2025.

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 25 de febrer de 2025, 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 març de 2025, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Sobre l'actuació del SAIER

L'informe municipal exposa que es va atendre el ciutadà per primera vegada el 30 de gener de 2025, a través del servei de primera acollida. A partir de la situació relatada, se li va facilitar informació sobre:

- Recursos d'atenció directa (per facilitar des del primer moment la cobertura de les necessitats més bàsiques: menjadors municipals d'accés directe, espais d'higiene personal...)
- El CANE
- El Centre LGTBI

I se li van proporcionar cites amb:

- el servei d'atenció social, pel 25 de març
- el servei d'assessorament jurídic especialitzat en protecció internacional

Al seu expedient també consta:

- 5 de febrer de 2025: Assistència a primera atenció grupal sobre protecció internacional.
- 11 de febrer de 2025: Atès en una primera cita individual al Centre LGTBI.
- Ús del menjador municipal d'accés directe (des del 17 de febrer de 2025 té una plaça fixa a un menjador).
- Va pernoctar al CANE del 9¹ al 14 de febrer de 2025.

Estava previst que se l'acompanyés en el procés de sol·licitud de protecció internacional, si decidia presentar-la. Si no, se l'assessoraria en les possibilitats de regularització existents. Pel que fa a l'atenció social, es preveia establir un pla de millora per afavorir la seva autonomia.

Així, doncs, observem que, si bé **es proporciona atenció i assessorament, tenint en compte el conjunt de necessitats en funció de la situació exposada**, la resposta facilitada no preveu una solució immediata a la situació sense sostre del ciutadà mentre es tramita la seva protecció internacional.

De fet, des de la primera atenció rebuda per part del SAIER, del 30 de gener de 2025 al 4 de febrer, transcorren **cinc dies en els quals la persona roman al carrer, malgrat patir problemes de salut física i mental**, que no sabem com es va tenir en compte en aquella primera visita.

A més, també cal assenyalar que el servei d'atenció social estava programat per al 25 de març, és a dir, gairebé dos mesos després de la primera atenció, un **termini massa llarg**, especialment per a una persona en situació de vulnerabilitat.

Per tant, **l'eficàcia de la primera acollida per a persones que deixen la seva llar a la cerca de refugi, esmentada a l'ODS 10.7, ha de millorar-se, tant pel que fa als terminis, com la cobertura de recursos.**

2. Sobre els criteris de funcionament del CANE

L'informe municipal diu que el CANE és un recurs específic de la fase preventiva d'emergència per fred, que ofereix estades de descans i recuperació puntual durant els mesos d'hivern a persones sense llar.

El circuit d'entrada és d'accés directe, però no immediat. És a dir, les persones usuàries han de fer una inscripció prèvia al mateix equipament els matins laborables (de 9:30 a 12:30 h) i se'ls truca quan hi ha plaça disponible.

L'acolliment és en horari nocturn, de 20 h a 9 h i inclou sopar i esmorzar, i dutxes.

¹ Entenem que la dada del dia 9 de febrer és un error, atès que tant l'informe del CANE (que situa l'ingrés el dia 4 de febrer), com la mateixa queixa (que no dona dates concretes, però fa referència a dues setmanes d'acollida anteriors al 13 de febrer) fan referència a dates anteriors.

L'accés implica una primera estada de deu dies que, un cop valorada pel / per la treballador/a social (TS) del CANE, es pot prorrogar fins a un màxim de trenta dies. Està pensat tenir la màxima eficiència en la seva ocupació, i per això s'afavoreix un índex de rotació de les places elevat per facilitar descans i recuperació al màxim de persones possible.

El ciutadà es va inscriure per primera vegada a la llista d'espera el dia 31 de gener del 2025 i quatre dies més tard, el 4 de febrer, va accedir al recurs, amb una primera estada de deu dies, com es fa amb la resta d'usuaris.

A l'entrevista amb la TS es va recollir que el ciutadà pateix un problema cardíac i un trastorn d'ansietat en tractament i seguiment mèdic. **Sense detectar indicadors de descompensació** es va pactar que el dia 13 de febrer seria la darrera nit al recurs, i que podia tornar a inscriure's per optar a un nou període d'estada.

Per tant, el dia 13 de febrer va passar a l'equipament la darrera nit pactada i, en sortir del centre, el matí del dia 14, es va tornar a inscriure a la llista, de manera que tres dies més tard (el 17 de febrer) tornava a accedir al recurs. En aquesta ocasió, se li va fer un pacte d'estada fins al 27 de febrer (deu dies més), però el dia 26 de febrer no va retornar al recurs, cosa que es va considerar un abandonament voluntari, i no es va tornar a inscriure en la llista d'espera.

El CANE no fa cap mena de seguiment, en la mesura que no és un servei referent de les persones i que en el cas del ciutadà el servei referent és el SAIER, amb el que tenia entrevista prevista.

El CANE, a diferència d'altres recursos d'allotjament, forma part del dispositiu d'atenció a persones sense llar durant l'hivern i opera sota criteris d'acollida temporal, amb un índex de rotació elevat per tal de les màximes atencions possibles. Atès que, com passa també en altres recursos d'atenció a persones sense llar, la demanda supera l'oferta de places, aquesta rotació només es pot aconseguir a partir de la limitació de l'estada, que en aquest cas s'ha establert en deu dies, els quals es poden prorrogar a un màxim de trenta dies o bé es pot demanar un nou accés de deu dies més.

Constatem la voluntat municipal d'oferir accés al recurs al màxim de persones, però considerem que atès que es tracta d'un recurs que sols s'ofereix en època hivernal, precisament amb la finalitat de poder protegir les persones sensesostre, proveint d'un refugi a les inclemències del temps, **s'hauria de poder garantir a totes les persones que ho necessiten, d'acord amb les mesures específiques de protecció a què tenen dret les persones més vulnerables, d'acord amb l'article IV.1 de la Carta de Salvaguarda dels drets humans a la Ciutat.**

Però, a més, no s'entén gaire (a manca d'informació més precisa en l'informe municipal) que malgrat que es constaten els problemes de salut del ciutadà, en el seu cas no s'utilitza la possibilitat de pròrroga fins als trenta dies. De l'informe municipal es

desprèn que el criteri adient hauria estat que hi hagués indicadors de descompensació, els quals no es donaven en aquest cas.

En relació amb l'estat de salut, també genera dubtes l'existència o no de coordinació entre el CANE i el SAIER, ja que, quan li acaba el primer període d'estada al CANE, el 14 de febrer, encara quedava un llarg període, fins al 25 de març, fins a la data de l'entrevista al SAIER. Malgrat que el ciutadà tenia l'opció de sol·licitar nova estada al CANE (el que va fer i en va obtenir un resultat ràpid), la realitat és que **en sortir del CANE, la persona es veia abocada a situació de sense sostre, sense cap acompanyament social.**

Cal recordar que la Llei 12/2007, de serveis socials, diu, a l'article 3 que els serveis socials s'adrecen especialment a la prevenció de situacions de risc, a la compensació de dèficits de suport socials i econòmics i de situacions de vulnerabilitat. També reconeix, a l'article 9, el dret a la cobertura de necessitats bàsiques en situacions d'urgència social.

Així, respecte de la rotació de places, **cal tenir prou flexibilitat amb les situacions de vulnerabilitat i garantir-ne la preceptiva coordinació.**

També volem destacar, però, que la rotació, en el cas del ciutadà, dona com a resultat que al cap de tres dies el tornen a avisar per poder tornar a entrar al recurs i romandre-hi durant deu dies més.

En aquesta segona estada **el ciutadà va abandonar el servei abans d'acabar el període previst.** En aquest aspecte, cal reflexionar sobre les conseqüències que pot arribar a tenir el no fer ús d'un recurs tan sol·licitat, assignat a una persona concreta, quan altres persones també poden tenir situació de necessitat.

Hem de recordar, per tant, que les persones també tenen uns deures en relació amb els serveis socials, tal com s'estableix a l'article 13 de la Llei 12/2007, de serveis socials, com ara complir les normes per l'ús i gaudi de les prestacions i comunicar els canvis que es produeixen i que puguin afectar les prestacions rebudes.

3. Conclusions

Com aquesta Sindicatura ja ha expressat en anteriors ocasions, l'Ajuntament de Barcelona està fent un gran esforç per atendre les persones que arriben a la ciutat com a demandants d'asil i refugi, i procura la cobertura de les seves necessitats abans de l'entrada al sistema estatal de protecció, assumint una situació que desborda la realitat del municipi i amb la que hauria de poder tenir la corresponsabilitat d'altres administracions.

Aquesta institució supervisora, però, té assignada la missió de defensar els drets de la ciutadania, especialment els previstos a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets

Humans a la ciutat. Per això, ha d'analitzar l'actuació municipal des de perspectives diferents: la idoneïtat dels serveis prestats, la coordinació entre serveis, el compliment de les normatives aplicables i l'atenció a la vulnerabilitat de la persona afectada.

Així el promotor de la queixa, des d'un enfocament interseccional des del qual entenem que caldria abordar la seva situació, es troba a la ciutat cercant refugi, amb problemes de salut, víctima de violència i de discriminació per LGTBI-fòbia i amb manca de recursos econòmics, entre d'altres, abocat, per tant, a una situació de vulnerabilitat en què, d'acord amb l'article IV.3 de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat, hauria de poder trobar i gaudir de l'aplicació de polítiques actives de suport.

L'actuació municipal, malgrat seguir els protocols establerts, presenta mancances significatives en l'atenció a la vulnerabilitat del ciutadà. La rigidesa en l'aplicació dels criteris d'acollida, la limitació de la coordinació entre serveis, i especialment la insuficiència de recursos en l'atenció i allotjament, han generat una situació evitable. - El consistori hauria de reforçar els mecanismes de protecció per garantir els drets fonamentals de les persones refugiades i sense llar, especialment en casos amb necessitats específiques com aquest.

Per tant, és necessària la coherència entre els criteris, dels quals en resultin unes actuacions, amb la protecció social que preveu la normativa.

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 municipal ha de millorar en eficàcia pel que fa als drets d'acollida, adaptant-se de manera adient a la realitat de la persona afectada.**

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

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que es millorin els recursos d'acollida, tant pel que fa als terminis per a poder rebre atenció social, com a les places d'allotjament d'emergència disponibles.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social**, que en l'atenció social del ciutadà, es tinguin en compte les seves circumstàncies específiques.

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.