

RESOLUCIÓ

1.1.A Serveis socials bàsics



DRET A UNA VIDA LLIURE DE VIOLÈNCIES
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 26 de març de 2025, va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per no poder obtenir l'acreditació com a víctima de violència masclista, a través dels serveis socials, SARA o PIAD (Punt d'Informació i Atenció a les Dones), així com la manca d'atenció per part d'aquests serveis.

Hi exposava el següent:

Feia més d'un any havia denunciat la seva exparella per violència masclista. Seguint les orientacions de la seva advocada, es va dirigir als serveis socials per sol·licitar ajuda (atenció psicològica, orientació, suport...).

Concretament, es va adreçar a un Centre de Serveis Socials (CSS) (juliol del 2023). Li van facilitar un educador per valorar la situació del seu fill, però a ella no li van assignar cap professional del treball social. La van orientar que anés al SARA.

L'agost del 2023 va anar al SARA per sol·licitar suport psicològic i orientació sobre els passos que havia de seguir. La van atendre únicament al taulell (amb molta gent al voltant i manca d'intimitat), informant-la que l'atenció en el seu cas no els corresponia i la van adreçar de nou al CSS.

Així, es va dirigir novament al CSS, on, en aquesta ocasió, la van orientar al PIAD. L'agost del 2023 es va dirigir a un PIAD, on també li van dir que no l'atenien perquè no els corresponia.



Des d'aquell moment, va estar en contacte amb entitats que li han facilitat orientació.

Entre el febrer i març del 2025 va tornar a dirigir-se als serveis socials, en aquesta ocasió a un altre CSS, on va concertar cita i sol·licitar l'acreditació com a víctima de violència. En l'entrevista amb la treballadora social, la van informar que no li poden oferir res i la van orientar de nou al PIAD, tant perquè hi pogués rebre atenció, com per a l'acreditació.

Quan es va dirigir al PIAD, li van dir que necessitava derivació del CSS.

En data 21 de febrer de 2025, va presentar una instància sol·licitant el seu expedient i l'acreditació com a víctima de violència masclista, però no ha rebut cap resposta.

Se sent indignada i revictimitzada per la manca de coordinació del sistema i la manca d'empatia en el tracte rebut.

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 Drets Socials, Educació i Cicles de Vida, i a la Regidoria de Feminismes per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 3 d'abril de 2025, es va sol·licitar a aquests organismes la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 1 de juliol de 2025, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. Els escrits exposen l'actuació que ha dut a terme l'Ajuntament de Barcelona.

CONSIDERACIONS

1. Marc normatiu sobre l'acreditació de víctima de violència masclista

L'article 23 de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere diu que les situacions de violència de gènere que donen lloc al reconeixement dels drets que regula la mateixa llei s'han d'acreditar mitjançant sentència condemnatòria per manifestar violència contra les dones, una ordre de protecció o qualsevol altra resolució judicial que acordi una mesura cautelar a favor de la víctima, o bé per informe del Ministeri Fiscal que indiqui l'existència d'indícis que la demandant és víctima de violència de gènere. També estableix que les situacions de violència contra les dones es poden acreditar mitjançant un informe dels serveis socials, dels serveis especialitzats o dels serveis d'acollida de l'Administració pública competent, quan així estigui previst en les disposicions normatives de caràcter sectorial que regulin l'accés a cadascun dels drets i recursos.

La resolució de 2 de desembre de 2021, de la Secretaria d'Estat d'Igualtat i contra la Violència de Gènere, per la qual es publica l'Acord de la Conferència Sectorial d'Igualtat, d'11 de novembre de 2021, relativa a l'acreditació de les situacions de violència de gènere, estableix a l'article segon que l'acreditació de naturalesa administrativa de les situacions de violència de gènere la podran sol·licitar les dones que es trobin en les situacions següents:

- Víctimes que es trobin en el procés de prendre la decisió de denunciar.
- Víctimes, el procés judicial de les quals hagi quedat arxivat o sobresegut.
- Víctimes que hagin interposat denúncia, quan el procediment penal s'estigui instruint.
- Víctimes amb sentència condemnatòria ferma amb pena o penes ja extingides per diferents causes, o ordre de protecció que hagi quedat inactiva per sentència absolutòria o altres causes, que no declari provada l'existència de la violència.
- Víctimes a les quals s'hagi denegat l'ordre de protecció, però existeixin diligències penals obertes.
- Quan existeixin antecedents previs de denúncia o de la seva retirada.

En aquests supòsits, l'expedició de l'acreditació pels organismes, recursos o serveis designats per les comunitats autònomes requerirà la valoració prèvia de l'equip

d'intervenció assistencial del servei social, servei especialitzat o qualsevol altre recurs de la xarxa de recursos als quals estigui acudint la persona usuària.

2. L'actuació des dels centres de serveis socials

La ciutadana havia estat atesa per dos CSS.

Des d'un dels CSS es va rebre una demanda de Fiscalia de Menors i la DGAIA per valorar la situació de risc de l'infant. La demanda s'havia originat per una denúncia per maltractament en l'àmbit familiar interposada per la promotora de la queixa i mare de l'infant.

Es va citar la ciutadana per començar a explorar la situació. En l'entrevista inicial, va sol·licitar suport per a habitatge i se la va orientar a l'Oficina d'Habitatge (OH). Se li va oferir la possibilitat d'accedir a recursos d'inserció laboral, atès que estava en recerca de feina, i se li va demanar documentació econòmica per avaluar la seva situació. També se li va oferir suport psicològic a través del CSS o del PIAD.

La ciutadana no va assistir a les cites programades amb la psicòloga del CSS els dies 8 de novembre de 2023, 5 de desembre de 2023, 30 de gener de 2024 i 2 de febrer de 2024. Va assistir a les entrevistes de seguiment amb l'educador social de referència, incloent-hi una entrevista conjunta amb la psicòloga del CSS el dia 8 de març de 2024.

En data 5 de març de 2024, la va atendre i assessorar l'advocada del CSS.

En paral·lel es van entrevistar el seu fill i el pare del fill per continuar amb la valoració de la situació de risc de l'infant.

El dia 16 d'abril de 2024 es va efectuar l'entrevista de devolució amb la ciutadana, en la qual se la va informar que no es valorava situació de risc per a l'infant i que així es comunicaria a la Fiscalia i DGAIA amb el tancament de l'expedient. La ciutadana va informar de la resolució judicial que atorgava la guarda del fill al pare i establia un règim de visites per a la mare, sense valorar indicis de violència masclista. Malgrat això, i atesa la situació de vulnerabilitat de la ciutadana, se la va informar dels diferents serveis d'atenció a la dona (PIAD i SARA), tot i que se li va indicar que el servei per atendre la seva situació de violència masclista era el CSS, i es va programar nova entrevista.

El 23 de maig de 2024 la ciutadana va explicar que vivia en un local de la Sagrera des de desembre del 2023. Se la va informar sobre els criteris de territorialitat en l'atenció social, motiu pel qual li corresponia ser atesa a un altre CSS, on se la va derivar per a futures demandes.

En el decurs de la darrera entrevista al CSS on es va rebre la demanda el setembre de 2023, es van atendre les seves consultes i se la va orientar:

- En relació amb la seva consulta per poder-se empadronar, tràmit que haurà de continuar al Districte de Sant Andreu.
- Quant a les demandes d'habitatge, se la va orientar a l'Oficina d'Habitatge.
- Pel que fa a les demandes d'ajuda econòmica, se la va informar que no existien prestacions complementàries a la d'atur que estava rebent. Estava seguint un curs en línia del SOC (d'atenció telefònica per a teleassistència) i se li va oferir suport per cercar feina a través del Programa Labora, que no va acceptar.
- Pel que fa a la sol·licitud de l'acreditació de violència masclista, se li va explicar que atès que la resolució judicial no apreciava indicis de violència masclista, el procediment necessari per a l'acreditació als serveis socials requeria un seguiment acurat.

Des del CSS on li van dir que li corresponia ser atesa per criteris de territorialitat, es va realitzar una primera visita el dia 20 de febrer de 2025. Va demanar que se li lliurés el mateix dia un justificant acreditatiu de patir violència masclista. Se la va informar que per obtenir un informe d'aquestes característiques es requeria un coneixement i seguiment de la situació que no era possible en una sola entrevista. Se li va facilitar nova entrevista, preveient la continuïtat de la valoració del cas segons el curs de l'atenció.

En el moment en què es va emetre l'informe per a la Sindicatura, no constaven més entrevistes amb la ciutadana en aquest CSS.

Del relat de l'atenció a la ciutadana, observem diferents aspectes que convé abordar:

- La intervenció dels CSS s'inicia arran d'una demanda de la Fiscalia de Menors i la DGAIA per estudiar la situació de risc que podia patir el fill de la ciutadana.

Quan es reben aquests encàrrecs, de forma habitual, s'assignen a la figura d'una persona professional de l'educació social, atès que el seu perfil és l'escaient.

No obstant, a la ciutadana també li van oferir assessorament per part de l'advocada del servei i atenció amb la psicòloga de l'equip. Segons consta a l'informe municipal, la ciutadana no va assistir a les visites programades amb aquesta professional (excepte a una de compartida amb l'educador social). Així doncs, hi havia tres rols professionals diferents intervenint en el cas, que haurien pogut plantejar la necessitat d'una persona treballadora social si s'hagués detectat la necessitat, en tant que es treballa en equip i de forma coordinada.

En el CSS li van plantejar la possibilitat d'un seguiment per poder valorar la seva situació, però no constaven noves visites amb el servei entre el 21 de febrer i el mes d'abril, quan es va signar l'informe enviat a la Sindicatura.

- Es pot observar que els dos CSS van actuar a partir de les demandes de la ciutadana i amb una visió integral de la situació. L'atenció personalitzada i integral són principis rectors del funcionament dels serveis socials, tal com determina l'article 5 de La Llei 12/2007, de serveis socials.

En aquest punt, però, és factible que les persones es trobin amb una diferència important entre les expectatives que poden tenir sobre l'atenció i les ajudes a rebre per part dels serveis socials, i el que reben. Així, algunes de les principals demandes que es plantegen davant els serveis socials municipals, com habitatge o prestacions econòmiques de caràcter periòdic, no són competència d'aquests serveis, i malgrat que faciliten les informacions i orientacions oportunes, és un fet que sovint genera malestar i insatisfacció en les persones ateses. Per aquest motiu, **recordem al consistori, com hem fet en anteriors ocasions, que ha de proporcionar activament més informació sobre el contingut dels CSS.**

- La derivació d'un CSS a un altre, per canvi de domicili de la ciutadana, es correspon amb l'organització territorial i de proximitat que estableix l'article 16 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

- Quant a l'acreditació de víctima de violència masclista, els dos CSS li van plantejar la necessitat de conèixer la situació. Els equips dels serveis socials poden acreditar aquesta circumstància, però no poden fer-ho únicament a partir de la manifestació d'aquesta condició per part de la persona interessada, sinó que requereixen una valoració prèvia, tal com es determina a la Resolució de 2 de desembre de 2021, de la Secretaria d'Estat d'Igualtat i contra la Violència de Gènere, per la qual es publica l'Acord de la Conferència Sectorial d'Igualtat, d'11 de novembre de 2021, relativa a l'acreditació de les situacions de violència de gènere. Així mateix, l'article 44.3 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix que les valoracions del personal professional de serveis socials són vinculants pel que fa a l'assignació dels recursos públics.

Per tant, tot i que en el moment en què es va formular la queixa a la Sindicatura de Greuges de Barcelona no se li hagués atorgat l'acreditació, la possibilitat que es fes el seguiment necessari per determinar la seva situació, restava oberta.

En aquest punt concloem, doncs, que no s'observa irregularitat en l'actuació exposada sobre aquesta qüestió, sobre els CSS a la ciutadana.

3. Atenció des del PIAD

L'informe municipal exposa que un PIAD va atendre la ciutadana una única vegada, el 28 de febrer de 2025, segons consta als registres.

En aquella ocasió, manifestava que l'havien orientat des del CSS amb demanda d'atenció psicològica i acreditació per violència masclista. Atès que explicava que té un fill menor d'edat i que la situació de violència masclista era coneguda pels serveis socials, la professional no va valorar adequat iniciar un procés d'exploració en clau de violència masclista, per no revictimitzar-la. Per això, se la va orientar a fer aquesta petició al CSS. També se la va informar que des del PIAD es coordinaria el cas amb la referent del CSS, per tal que des del CSS es valorés i donés resposta a les seves demandes.

La professional del PIAD es va coordinar amb el CSS a través de correus electrònics, entre el 28 de febrer de 2025 i el 12 de març de 2025, i es va acordar que la referent del CSS parlaria amb la direcció del centre i donaria resposta.

La ciutadana havia tornat a demanar hora al PIAD i al CSS, però la professional del PIAD estava pendent de la informació del CSS per coordinar l'actuació sobre el cas.

El document municipal *Circuit per l'atenció bàsica en casos de violència masclista* preveu la possibilitat d'atenció compartida en determinats casos, entre el CSS i el PIAD, sempre amb una estreta coordinació i determinant quin àmbit d'atenció correspon a cada servei.

En aquest cas, observem que mentre que el PIAD havia actuat per assolir allò que determinava el circuit establert i intentava evitar la revictimització de la ciutadana, el temps transcorregut entre el primer contacte entre serveis, sense que hi hagués hagut un acord al respecte, és una qüestió que cal millorar.

Presumim que aquesta manca de resposta per part del CSS pot ser perquè no s'haguessin produït nous episodis d'atenció al CSS. Aquesta és una situació que s'hauria d'haver compartit amb el PIAD, per clarificar i acordar el futur de l'atenció a la ciutadana, i des de quin servei.

Hem de preveure que aquesta manca d'acord previ podria incidir en les visites previstes als dos serveis, CSS i PIAD, que ja hauran tingut lloc, en el moment en què la Sindicatura es pronuncia en aquesta resolució.

Així, recomanem que en les relacions de coordinació entre els PIAD i CSS s'agiliti la concreció de l'atenció a efectuar i se n'informi de forma clara i detallada les persones ateses.

Al respecte, hem de recordar que l'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix el dret de totes les persones a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per rebre'ls, i sobre els drets i deures de les persones usuàries.

4. El SARA, criteris d'intervenció

La ciutadana manifesta que, durant el mes d'agost del 2024, va acudir al Servei d'Atenció, Recuperació i Acol·lida (SARA) amb la finalitat de sol·licitar suport psicològic i orientació. Segons el seu relat, la van atendre únicament al taulell, en un espai sense

privacitat, i li van comunicar que el servei no podia assumir el seu cas, recomanant-li que es dirigís al Centre de Serveis Socials (CSS).

El SARA és un servei municipal especialitzat en l'atenció a persones residents a la ciutat de Barcelona que han estat víctimes de violència masclista. Aquest servei ofereix intervenció a persones que presenten una valoració de risc alt o moderat de patir actes violents greus per part de la parella o l'exparella. En els casos de risc moderat, l'atenció es proporciona si existeixen necessitats específiques de protecció, com ara l'accés a recursos com les cases d'acollida.

La valoració del risc la duen a terme professionals amb acreditació mitjançant el Protocol de valoració del risc de violència contra la dona per part de la seva parella o exparella (RVD-BCN). D'acord amb la informació disponible, la ciutadana no havia estat valorada prèviament per cap servei, i per tant no complia amb els requisits establerts perquè l'atengués el SARA. En aquest sentit, la derivació efectuada cap al CSS es considera procedent.

Pel que fa a la manca de privacitat en l'atenció rebuda, la ciutadana indica que la van atendre al taulell davant d'altres persones, fet que podria haver compromès la seva intimitat. Tot i que aquesta circumstància no s'ha pogut corroborar, es recorda al SARA que la Llei 12/2007, de l'11 d'octubre, de serveis socials, estableix que les actuacions dels serveis socials han de respectar la dignitat de la persona, els seus drets, així com la confidencialitat de les dades i informacions (articles 5.m i 9.2.h).

En conclusió, **no s'han detectat irregularitats en l'actuació del SARA**. Tanmateix, es considera recomanable que, si no ho ha fet, el servei implementi mesures addicionals per garantir una atenció més respectuosa amb la privacitat de les persones usuàries.

5. La resposta a la instància

La ciutadana havia presentat, en data 21 de febrer de 2025, una instància en què sol·licitava accés al seu expedient. Aquest es va enviar a la ciutadana, en data 8 d'abril, per E-notum.

Així, entre la sol·licitud i la posada a disposició de la ciutadana, va transcórrer aproximadament un mes i mig.

Malgrat que la normativa no determina de forma explícita el temps de resolució de l'accés a l'expedient, la GAIP¹ (Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública) assimila aquest dret al dret d'accés a la informació pública. D'acord amb les reflexions exposades per la GAIP, entenem que el termini de resolució hauria de ser com a màxim d'un mes, malgrat que el desitjable, d'acord amb els principis d'una bona administració, serien cinc dies.

Per tant, **recomanem que es millorin els processos de resposta a l'accés a l'expedient per part de les persones usuàries dels serveis socials municipals.**

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, **malgrat no es detecta cap irregularitat en l'actuació de l'Administració, hi ha marge de millora en la coordinació entre serveis i la informació facilitada a la ciutadania.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recordar a la comissionada d'Acció Social** que cal proporcionar activament més informació a la ciutadania sobre el contingut dels CSS.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que en les relacions de coordinació entre PIAD i CSS s'agiliti concretar l'atenció que cal realitzar i se n'informi de forma clara i detallada les persones ateses.

¹ 2024/0079. GAIP

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que s'agilitin els terminis de resposta a l'accés a l'expedient per part de les persones usuàries dels serveis socials municipals.

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.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els **objectius de desenvolupament sostenible (ODS)**, d'acord amb la mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu 5.2 "Per al 2030 erradicar la violència masclista a Barcelona".