

RESOLUCIÓ

Educació



DRET A L'EDUCACIÓ I AL LLEURE
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 8 de juliol de 2025, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la **impossibilitat d'utilitzar els xecs guarderia de l'empresa Coverflex a les escoles bressol municipals** perquè l'Institut Municipal d'Educació (IMEB) no havia signat un conveni amb aquesta empresa.

Aquesta mancança ha impedit a determinades famílies beneficiar-se d'un sistema de retribució flexible ofert per l'empresa, tot i complir els requisits per signar el conveni de col·laboració amb l'IMEB i oferir-se a fer-ho sense cap cost.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els [principis de bona administració](#) per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a [l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 27 de juliol 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 10 d'octubre de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa que l'IMEB no ha subscrit ni té previst subscriure cap conveni de col·laboració amb l'empresa Coverflex España, SL, atès que les condicions que l'empresa proposa no es consideren acceptables.

En concret, es feia referència a la voluntat de l'empresa de percebre una comissió de l'1% sobre les quotes liquidades i a la impossibilitat de recaptar les quotes dins la primera setmana de mes.

L'IMEB ha adjuntat la proposta de contracte remesa per l'empresa Coverflex España, SL, així com una còpia dels contractes de col·laboració subscrits amb altres empreses.

CONSIDERACIONS

El ciutadà manifesta en la seva queixa que l'escola bressol municipal on assisteix el seu fill no accepta el sistema de xecs guarderia que li ofereix l'empresa Coverflex, on treballa, com a part del seu pla de retribució flexible.

Davant d'aquesta situació, el ciutadà es va posar en contacte amb l'IMEB per sol·licitar que s'acceptessin aquests xecs com a mitjà de pagament. En resposta, va rebre la comunicació següent per part de l'ens municipal:

Li comuniquem que no tenim conveni amb Coverflex i així els ho hem fet saber a la mateixa Coverflex en correus de dates 31/01/25, 08/04/25 i 20/06/25.
No podem tenir conveni amb totes les empreses de tiquets, de la mateixa manera que no treballem amb totes les entitats financeres.
De moment no tenim previstes noves signatures de contractes/convenis amb més empreses de retribució flexible i/o tiquets.
Us agraïm la vostra participació i restem a la vostra disposició per a futures comunicacions.
Cordialment.

El ciutadà va tornar a adreçar-se a l'IMEB per sol·licitar els motius pels quals no s'havia formalitzat un conveni amb l'empresa **Coverflex**, però no va rebre cap resposta per part d'aquest organisme públic.

A petició d'aquesta Sindicatura, l'IMEB ha facilitat una explicació argumentada sobre les raons per les quals no s'ha subscrit aquest conveni. Els motius principals són dos:

1. Condicions econòmiques de la proposta:

L'empresa Coverflex va presentar una proposta contractual que incloïa una **comissió de l'1% sobre les quotes del servei d'escolarització a les escoles bressol municipals**. L'IMEB no pot acceptar aquesta condició, ja que les contraprestacions econòmiques per a aquests serveis tenen la consideració de **preus públics**, segons la normativa vigent (text refós de la regulació dels preus públics pels serveis d'educació per al curs 2022-2023 i següents, per a les escoles bressol municipals, les escoles municipals de música, el Conservatori Municipal de Música i el Planetari Municipal publicat al *Butlletí Oficial de la Província de Barcelona* l'1 de juny de 2022).

Aquests preus públics es calculen mitjançant una tarifació social, en funció de la renda i la composició de la unitat familiar. L'IMEB és l'encarregat de la seva recaptació i no pot destinar-ne un percentatge al pagament de comissions a tercers.

En aquest sentit, l'IMEB ha informat que els convenis subscrits amb altres empreses (Sodexo Pass España, SA; Chèque Déjeuner España, SA; Edenred España, SA, i Kibibyte, SL) no inclouen cap tipus de retribució, comissió ni contraprestació econòmica.

2. Desajust en el sistema de facturació:

La proposta de Coverflex preveia que el pagament es fes dins dels cinc dies posteriors a la sol·licitud de l'empleat, fet que podria produir-se després de la primera setmana de mes. Això no s'ajusta al sistema establert per la normativa de preus públics, que fixa l'emissió dels rebuts durant la primera setmana de cada mes. Aquest desfasament podria comportar l'incompliment de la normativa abans esmentada.

A més, l'IMEB ha indicat que, a l'hora de valorar la signatura de convenis de col·laboració, **té en compte la solvència de les empreses** per evitar riscos d'impagament. En aquest cas, Coverflex España, SL és una empresa emergent amb una antiguitat de dos anys i un capital social de 5.000 euros, segons la seva pròpia pàgina web. En canvi, les quatre empreses amb les quals l'IMEB ha signat convenis representen, segons l'ens, més del 90% de la quota de mercat.

Finalment, l'IMEB també considera el **volum d'infants beneficiaris**. En el cas de Coverflex, actualment només hi ha dos infants matriculats a escoles bressol municipals que utilitzarien aquest sistema. Per a casos com aquest, **l'IMEB ofereix com a alternativa la domiciliació bancària dels rebuts** a nom de l'empresa interessada, com ja s'ha fet amb altres sol·licituds similars.

Per tot això, aquesta Sindicatura considera que **l'actuació de l'IMEB ha estat ajustada a dret tot i que creu que hi ha marge de millora pel que fa a la comunicació amb la ciutadania**, especialment en casos com el present, on les consultes tenen implicacions personals rellevants. Una resposta més clara i accessible contribuiria a enfortir la confiança de la ciutadania en les institucions i a garantir una gestió més oberta i participativa.

La Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, en el seu apartat XI, estableix que tota persona té dret a rebre informació sobre les activitats de l'Administració local i a ser escoltada en les decisions que l'afectin. Aquest principi reconeix el dret de la ciutadania a participar activament en la vida pública i a ser informada de manera accessible, eficaç i transparent.

En aquest sentit, les administracions públiques no només tenen el deure de **respondre les demandes ciutadanes dins dels terminis establerts**, sinó que han de fer-ho amb una **resposta adequada, motivada i respectuosa**, i garantir els drets d'accés a la informació pública, la transparència i la bona administració.

La **transparència** és un principi essencial en el funcionament de les administracions, tal com recull la **Llei 19/2014, de 29 de desembre**, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Aquesta norma reconeix el dret de les persones a accedir a la informació pública.

A més, la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, reforça aquest dret i estableix l'obligació de les

administracions de resoldre expressament les sol·licituds i consultes presentades per la ciutadania, per assegurar que s'atenguin amb diligència i respecte.

Les administracions han d'establir un sistema de relació amb la ciutadania fonamentat en el coneixement de l'activitat pública, la incentivació de la participació ciutadana i la millora de la qualitat de la informació i de la gestió administrativa. En aquest marc, **és oportú continuar avançant en la millora de l'accés a la informació pública** per afavorir una gestió transparent, oberta i que enforteixi la confiança ciutadana en les institucions.

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'Institut Municipal d'Educació de Barcelona ha estat ajustada a dret](#).

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Suggerir a l'Institut Municipal d'Educació** l'adopció de les mesures necessàries per garantir el dret de la ciutadania a rebre informació accessible, eficaç i transparent sobre la seva actuació. En particular, es considera convenient que doni publicitat als criteris emprats per subscriure convenis de col·laboració per al finançament dels serveis prestats a les escoles bressol 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 **16.2 "Barcelona, ciutat exemplar en integritat institucional i bon govern"**.