



RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 10 de juny de 2025, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per les condicions en què es trobava allotjada als allotjaments de proximitat provisionals (APROP).

Hi exposava el següent:

Viu als APROP amb els seus dos fills, amb els quals forma una família monoparental. Treballa 8 hores diàries i sovint encara més. Aquestes circumstàncies generen una organització domèstica i familiar intensa que gestiona en solitari, amb dificultats per conciliar la vida laboral amb la familiar.

Des del primer dia se li havia exposat que hi havia torns per rentar la roba (no hi ha rentadores als apartaments) i que no podrien tenir visites de familiars o amics a casa, però la seva referent li va dir que serien flexibles amb aquest tema i que es tenien en compte les circumstàncies de cada família i les seves necessitats. Malgrat això, havia hagut de signar els contractes cada tres mesos acceptant aquestes condicions.

Havia abordat aquestes qüestions amb la seva referent i amb la direcció, i tot el que havia aconseguit era poder posar una rentadora a darrera hora i recollir-la al matí, amb la qual cosa la roba quedava a la rentadora tota la nit.

Puntualment, i per uns dies, la seva germana anava a visitar-la. Necessitava aquestes visites perquè li donaven un suport important emocionalment i en la logística domèstica, però li havien comunicat que li posarien una falta per aquest motiu.

Considerava que les normes dels APROP no s'adequaven a les persones que treballen i que s'haurien de flexibilitzar, atenent situacions com la seva, que està treballant molt per sortir-se'n i aquest funcionament, lluny d'ajudar-la, suposa pressions afegides.

Posteriorment, en data 29 de juliol de 2025, la ciutadana exposava que havia previst anar a passar uns dies de vacances amb la seva família i possibilitar que els seus fills estiguessin amb els avis, des del 12 d'agost i fins al 4 de setembre. La seva mare, però, havia patit un problema greu de salut pel qual requeria una intervenció quirúrgica complexa, de forma que la ciutadana havia gestionat amb el seu lloc de feina la possibilitat de poder sumar dies de permís a les vacances d'estiu per poder cuidar la mare.

Explicava que havia informat la seva referent d'aquesta situació, la qual li havia indicat que podia anar-hi, que l'anés informant i ho anirien parlat. Això no obstant, des dels APROP se li havia comunicat que, si excedia els quinze dies previstos, es procediria a desallotjar-la. Des d'aquell recurs li van dir que entenien la situació, però que seguien el contingut de les normes.

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 17 de juny de 2025 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Posteriorment, i arran de la segona queixa de la ciutadana, es va sol·licitar, en data 29 de juliol de 2025, una ampliació de l'informe.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 13 d'octubre de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Reglamentació dels APROP

L'informe municipal inclou una còpia del "Reglament de règim intern dels allotjaments de proximitat provisional - APROP", tal com s'havia sol·licitat per part de la Sindicatura.

Aquest informe incorpora la **definició dels APROP** com a allotjaments de proximitat provisionals, amb atenció socioeducativa, que no suposen un habitatge definitiu sinó un allotjament moblat i amb paraments bàsics. L'estada als APROP és voluntària i va vinculada a la signatura d'uns Acords d'estada, que es revisen i s'actualitzen periòdicament tenint en compte els objectius.

El Reglament també estableix que el temps màxim d'estada és de dos anys, prorrogables a un any més, o fins a l'obtenció de pis de la mesa d'emergència d'habitatge de la ciutat de Barcelona. L'estada, a més, està subjecta a un Pla de millora personal i familiar que es revisa com a mínim trimestralment.

El Reglament inclou també els **drets i deures de les persones residents**. Entre els deures hi ha el de no permetre l'accés de persones alienes a l'equipament durant el dia sense el coneixement de l'equip de professionals. Així mateix, no està permesa la pernoctació a la unitat d'allotjament de persones alienes a l'equipament sense el vistiplau de l'equip de professionals de l'equipament.

També s'estableix el deure de comunicar a l'equip de professionals les absències de l'equipament per un període superior a les 48 hores.

El Reglament conté un apartat de **pautes de funcionament**, que determina que, en cas d'absència injustificada de la unitat d'allotjament durant trenta dies naturals consecutius, s'entendrà que les persones usuàries de l'equipament renunciïn a fer-ne ús.

Es preveu que la persona resident pugui causar la baixa de l'equipament per alguns dels motius previstos, de forma que es procediria a articular el procés per fer efectiva la sortida.

També es refereix a la bugaderia comunitària, que està oberta de dilluns a divendres de 8.00 a 20.00 hores. Fora d'aquest horari estaria subjecta a l'autorització de la direcció del servei.

A l'apartat de **finalització de l'estada** es preveuen diferents causes, com:

- La finalització del temps d'estada establert per als APROP.
- L'incompliment del reglament.

El reglament, doncs, és ampli, concret i comprensible, i esdevé un eix clau en l'anàlisi de la queixa estudiada.

2. Dret a la informació

Quan les persones accedeixen als APROP, se'ls facilita i signen l'"Acord d'estada als allotjaments de proximitat provisionals APROP (Ajuntament de Barcelona)" en el qual es comprometen a complir el Reglament, que s'explica i es lliura a la persona resident conjuntament amb l'Acord d'estada.

En el cas de la ciutadana, l'explicació de la normativa i les condicions de l'estada va tenir lloc en una entrevista conjunta feta el dia 23 de gener de 2023, en la qual hi havia representació del CSS i dels APROP. Aquell mateix dia es va signar la documentació d'entrada i el contracte. Per tant, malgrat altres informacions que es poguessin donar prèviament a aquesta data, sobre les quals aquesta Sindicatura no disposa de dades concretes, l'accés al recurs es va oferir amb la facilitació d'informació corresponent, escrita i verbal.

En aquell moment, també es va informar la ciutadana de la previsió de l'estada al servei, que inicialment era de tres mesos, és a dir, fins al 23 d'abril de 2023, moment a partir del qual seria necessària la renovació, acceptació i signatura d'uns Acords d'estada nous per tal de perllongar l'estada, que no podia superar en total els dos anys. Aquest termini sols es podia superar de manera excepcional, a criteri del tècnic municipal referent del servei.

L'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix el dret de totes les persones ateses als serveis socials a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per a rebre'ls i sobre els drets i deures de les persones destinatàries.

Així mateix, l'article 6 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona", estableix que l'Ajuntament ha de facilitar informació de la seva activitat i que totes les persones tenen dret a rebre informació sobre les normes, l'organització i els serveis. A més l'Ajuntament vetllarà per tal que la informació facilitada sigui de fàcil accés, completa i comprensible.

Així doncs, en vista dels continguts analitzats als documents "Reglament de règim intern dels allotjaments de proximitat provisional - APROP" i "Acord d'estada als allotjaments de proximitat provisionals APROP (Ajuntament de Barcelona)" i el procediment seguit a l'accés als APROP, **considerem que s'ha proporcionat a la ciutadana la informació general del funcionament del recurs, així com d'aspectes concrets que l'afectaven** (com la durada i la quantitat de copagament a aportar), d'acord amb el que es preveu a la normativa.

3. Circumstàncies de la ciutadana

L'informe municipal inclou detalls i informació sobre la concreció de les entrevistes mantingudes amb la ciutadana des del Centre de Serveis Socials (CSS), així com sobre les coordinacions telefòniques i entrevistes conjuntes amb la ciutadana i els APROP, i hi queden reflectits els diferents temes tractats. Així, ja des dels mesos de gener i febrer de 2023 es va treballar la preocupació pel fet que el seu germà no podria accedir al recurs a donar-li un cop de mà amb els fills, i també el malestar per qüestions com la gestió de la bugaderia.

De fet, des del mes de febrer del 2023 i fins a l'emissió de l'informe municipal es van portar a terme les entrevistes i coordinacions següents per poder abordar com es gestionaven aquestes i altres qüestions:

- Entrevistes conjuntes, entre el CSS, la ciutadana i APROP: 14 de març de 2023, 13 d'abril de 2023, 11 d'octubre de 2023, 24 de gener de 2024, 18 de juliol de 2024, 21 de novembre de 2024, 17 de gener de 2025, 8 de maig de 2025, 27 de juny de 2025 i 19 de setembre de 2025.
- Coordinacions telefòniques o presencials amb el CSS i APROP: 14 de febrer de 2023, 30 de març de 2023 i 12 de maig de 2025.

A més, la ciutadana va mantenir altres entrevistes amb la seva professional referent al CSS.



Del contingut dels temes treballats en cada entrevista o gestió, s'observa que s'han tingut en compte les circumstàncies particulars de la ciutadana. Es pot desprendre del fet que se li va facilitar una clau per tal que el seu germà pogués accedir als APROP, o quan es va flexibilitzar la norma per autoritzar l'estada de la seva germana (la primera vegada), alhora que se li recordava la normativa.

És important destacar que els APROP són allotjaments col·lectius i que disposen d'espais d'ús comú. En aquest context, l'existència d'una normativa de referència que estableixi de forma clara i precisa les condicions del servei esdevé indispensable per poder garantir una convivència adient i un ús adequat de les instal·lacions. Per tant, totes les persones que hi resideixen temporalment han de complir les condicions establertes.

Això no obstant, també és cert que la ciutadana es troba en una situació complexa (tot i que no excepcional, atès que els APROP s'adrecen a persones i famílies en risc d'exclusió social i que reben atenció dels serveis socials) amb unes condicions particulars, fonamentalment a causa del fet que és una família monoparental en la qual la mare treballa amb un horari ampli, fet que dificulta la conciliació, un aspecte important en la queixa de la ciutadana.

L'article 5 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix que els serveis socials han d'assegurar una atenció personalitzada mitjançant la valoració integral de la situació personal, familiar i comunitària de la ciutadana. En aquest sentit, aquesta Sindicatura considera que convindria valorar aspectes com, per exemple, la flexibilitat en els horaris de la rentadora, des de l'inici, en casos en què es pugui verificar que, efectivament, la persona adulta no coincideix per motius laborals amb la franja en què es pot utilitzar.

Ara bé, la mateixa llei també estableix a l'article 13.k. i m. que és deure de les persones que accedeixen als serveis socials complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions, així com els deures que estableix la normativa reguladora dels centres.

Un altre aspecte constatat a través de l'informe municipal és la relació de coordinació existent entre el CSS i els APROP, els quals han mantingut un contacte fluid des de l'inici de l'estada amb la ciutadana i la seva família al recurs.

La coordinació és un dels principis rectors del sistema públic de serveis socials, tal com determina l'article 5 de la Llei 112/2007, de serveis socials, i com recull l'article 103 de la Constitució espanyola.

Donades les diferents funcions i els diferents rols dels CSS i l'equip socioeducatiu dels APROP, pot ser que s'hagin produït algunes diferències en les converses amb la ciutadana. Aquest fet, però, no és incompatible amb una actuació conjunta: es poden prendre decisions amb la ciutadana i abordar plegats el malestar que expressa.

Així doncs, en aquest punt, concloem que, **malgrat que podria haver-hi marge de millora per abordar d'una manera més flexible alguns dels aspectes de les normes, atenent les necessitats particulars del cas, s'ha actuat cercant l'equilibri entre el compliment de la normativa existent i la situació de la ciutadana, de forma coordinada entre ambdós serveis. Per tant, no observem cap irregularitat en l'actuació municipal.**

4. Gestió de les incidències i temporalitat del recurs

La queixa de la ciutadana destaca algunes qüestions i posteriorment n'ha anat afegint de noves, que són fonamentalment les següents:

- L'horari d'utilització de la bugaderia: el Reglament estableix que la bugaderia comunitària està oberta de dilluns a divendres de 8.00 a 20.00 hores. Aquest horari era incompatible amb la jornada laboral de la ciutadana. Se li va possibilitar fer-ne ús els caps de setmana i també poder posar una rentadora al vespre i recollir-la al matí.
- La possibilitat que la seva germana pogués romandre temporalment a l'allotjament: durant el 2024, la germana de la ciutadana va fer-li una visita i va quedar-se amb ella als APROP durant uns dies. Atès que el Reglament especifica que no està permesa la pernoctació a la unitat d'allotjament de persona alienes a l'equipament sense el vistiplau de l'equip de professionals, se li va fer una amonestació verbal.

El maig de 2025, la ciutadana va informar el tècnic d'APROP que la seva germana havia vingut per sorpresa i que es quedaria a l'allotjament tota la setmana, fet del qual deia haver avisat el CSS. Se li va comunicar que no es

permetien les pernoctacions alienes a l'equipament i que sols es podien donar de forma excepcional i comunicant-ho amb antelació.

Es va fer un document d'amonestació, de data 14 de maig, en el qual s'especificava que s'havien incomplert el Reglament i l'Acord d'estada amb una falta lleu.

- El període d'absència del recurs: en data 10 de juliol de 2025, la ciutadana va comunicar que el cap de setmana vinent havia de marxar al Marroc perquè ingressaven la mare a l'hospital per una cirurgia molt complicada. La ciutadana es va comprometre a enviar una justificació documental i es va procedir a fer una sortida excepcional amb data de retorn del 14 d'agost de 2025, és a dir, per trenta dies després.

Posteriorment, el 23 de juliol explicava que hauria de tenir cura de la mare quan li donessin l'alta i que tenia els bitllets amb data de retorn per al 4 de setembre. Finalment, després de diferents comunicacions en ambdós sentits i d'un retard en la justificació, es va estendre el permís especial fins al 4 de setembre. Cal recordar que el Reglament especifica que les estades injustificades de més de trenta dies naturals consecutius seran motiu de baixa del recurs.

- Finalització del recurs: el 19 de setembre es va celebrar una reunió entre la ciutadana, el CSS i el servei APROP per formalitzar la pròrroga del contracte i un acord de permanència temporal fins al 23 de gener de 2026, data en què es produirà la desvinculació definitiva del projecte, ja que s'haurà assolit el límit màxim de tres anys d'estada. Els documents es van signar finalment el 25 de setembre, després que la ciutadana ho consultés. Cal destacar que fins a aquell moment havia estat sis mesos sense contracte, per manca d'acord en la renovació.

El Reglament estableix que la temporalitat del recurs és de dos anys prorrogables fins a un any més o fins a l'obtenció d'un habitatge de la mesa d'emergència. La ciutadana no disposa d'un expedient a la mesa d'emergència, però sí que es troba inscrita al Registre de Sol·licitants d'Habitatge de Protecció Oficial, sense haver-ne estat adjudicatària en cap promoció.

Per tant, ha assolit el termini màxim previst, inclosa la pròrroga. Durant tota l'estada s'ha treballat la recerca d'alternatives residencials i se li ha anat recordant la temporalitat del recurs. Tot i això, el servei APROP constata la manca de participació en les activitats previstes al Pla de treball orientades a aquesta recerca. A l'abril de 2025 se li va oferir accedir a un pis supervisat amb lloguer assequible a l'àrea metropolitana, però va declinar l'opció per motius d'ubicació, que considerava incompatibles amb el seu projecte vital.

Malgrat les dificultats, l'equip socioeducatiu d'APROP continua oferint la possibilitat de suport per ajudar-la a trobar alternatives abans del gener de 2026. Tanmateix, aquesta Sindicatura considera imprescindible que, en coordinació amb les persones referents de serveis socials, aquest acompanyament es prolongui més enllà de la sortida del recurs per garantir una transició segura cap a una alternativa residencial estable.

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, **no s'observa cap irregularitat en l'actuació municipal, atès que s'ha actuat d'acord amb la normativa que regula el funcionament dels APROP.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social** que garanteixi la continuïtat del suport professional en la recerca activa d'habitatge més enllà de la finalització del recurs per assegurar una transició segura cap a una solució residencial estable.

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 **10.2 "Per al 2030, promoure la inclusió social, econòmica i política de totes les persones"**.