



# RESOLUCIÓ

## Administració electrònica



**DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ**  
CIUTAT GARANTISTA



**DRETS DIGITALS**  
CIUTAT GARANTISTA

### ANTECEDENTS

#### Objecte de la queixa

En data 27 de novembre de 2025, la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Havia participat en el XX Premi 25 de Novembre, 2025, Dia Internacional per a l'Eliminació de la Violència contra les Dones amb el lema "Barcelona contra les violències masclistes digitals".
- Segons les bases de la convocatòria, calia presentar un seguit de documents. Per accedir-hi s'indicava que es podien descarregar del lloc web [barcelona.cat/dones](http://barcelona.cat/dones). Tanmateix, no va ser possible trobar-los a l'adreça indicada.
- Davant d'aquella situació va adreçar una sol·licitud a la persona responsable de la tramitació per exposar-li que no havia pogut emplenar els models normalitzats perquè no estaven disponibles al web referenciat. Malgrat haver revisat exhaustivament el portal i totes les seccions vinculades a la convocatòria, la documentació exigida a les bases no hi era.
- Arran de la seva comunicació, se li va facilitar explícitament una ruta alternativa per accedir als documents, però es tractava d'un accés indirecte no previst ni descrit a les bases.
- En convocatòries anteriors, com la de l'any 2022, s'havia proporcionat directament l'enllaç als documents requerits.
- Considerava que aquesta manca d'accessibilitat podia vulnerar els principis de publicitat efectiva, d'accessibilitat administrativa i d'igualtat d'oportunitats entre les persones participants.



## Actuacions fetes

La Sindicatura va admetre la queixa a tràmit i en va iniciar l'anàlisi per determinar si s'havien respectat els [drets de la ciutadania](#) i els [principis de bona administració](#).

El dia 5 de desembre de 2025 la Sindicatura es va adreçar a [la Direcció de Serveis de Feminisme, Transversalitat de Gènere i LGTBI](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

## Resposta dels òrgans afectats

El dia 13 de maig de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa que no els consta cap incidència tècnica en la tramitació del XX Premi 25N.

## CONSIDERACIONS

### 1. Col·laboració amb la funció supervisora de la Sindicatura de Greuges

L'Ajuntament ha trigat més de 5 mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa. Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable, d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, [incompleix el deure de col·laboració](#) establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, es recorda a la Direcció de Serveis de Feminismes, Transversalitat de Gènere i LGTBI l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui dur a terme adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania, així com el fet que aquesta Sindicatura està habilitada legalment per fer públics els departaments o organismes que obstaculitzin l'exercici de les seves funcions en l'informe anual que presenta al Consell Municipal.

### 2. Suport i assistència en l'ús dels mitjans electrònics

L'article 12.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix que les administracions públiques han de garantir que les persones interessades puguin relacionar-s'hi a través de mitjans electrònics i, amb aquesta finalitat, han de posar a la seva disposició els canals d'accés i assistència necessaris. Així mateix, l'article 13.b de la mateixa norma reconeix el dret de la ciutadania a



rebre assistència en l'ús dels mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.

Aquest mandat es concreta, en l'àmbit municipal, en l'Ordenança reguladora de l'administració electrònica de l'Ajuntament de Barcelona. El seu article 4.3 preveu que el sistema d'atenció multicanal ha de posar a disposició de la ciutadania informació sobre procediments i tràmits municipals, així com mitjans per a la tramitació electrònica i assistència en la utilització d'aquests mitjans. Igualment, l'article 14 disposa que les oficines d'assistència en matèria de registres han de donar suport i assistència a les persones interessades en l'ús dels mitjans electrònics.

En el cas examinat, consta que la persona interessada va comunicar les dificultats que havia tingut per trobar els formularis normalitzats requerits per participar en la convocatòria. També consta que, una vegada plantejada aquesta incidència, l'òrgan gestor li va facilitar una via alternativa per accedir a la documentació necessària.

Per tant, des de la perspectiva del deure d'assistència, es pot considerar que l'Administració va oferir una resposta orientada a facilitar la tramitació i a permetre que la persona interessada pogués completar el procediment dins del termini establert, actuació que resulta coherent amb les obligacions d'assistència derivades de la normativa vigent.

### **3. Anàlisi de la situació concreta**

La persona promotora de la queixa manifesta que va tenir dificultats per trobar els formularis normalitzats exigits per participar en la convocatòria del Premi 25 de Novembre, malgrat que les bases indicaven que aquests documents es podien descarregar a través del web municipal.

La qüestió plantejada no se circumscriu únicament a l'assistència facilitada posteriorment per l'Administració, sinó també a la **suficiència i accessibilitat de la informació continguda en la convocatòria**. En aquest sentit, l'article 5.g de l'Ordenança reguladora de l'administració electrònica de l'Ajuntament de Barcelona estableix el principi de qualitat de la informació i dels serveis electrònics, segons el qual la informació posada a disposició de la ciutadania ha de ser completa, clara, comprensible i accessible. Així mateix, l'article 7.2.b reconeix el dret de la ciutadania a rebre informació de qualitat, pertinent, accessible i comprensible per mitjans electrònics.

D'acord amb la informació facilitada pel consistori, els formularis requerits es trobaven disponibles al web municipal des de l'inici de la convocatòria. Tanmateix, el fet que fos necessari facilitar posteriorment una ruta alternativa d'accés permet apreciar que la seva



ubicació no era prou evident. Sense qüestionar la disponibilitat dels documents, aquesta circumstància posa de manifest la conveniència que la documentació obligatòria associada a una convocatòria sigui fàcilment identificable i accessible, especialment quan el fet de no presentar-la pot determinar l'admissió de la sol·licitud.

En aquest sentit, hauria estat desitjable que les bases de la convocatòria incorporessin mecanismes que facilitessin trobar-la immediatament, com ara enllaços directes als formularis normalitzats o unes indicacions més precises sobre la seva ubicació dins del portal municipal. Aquesta opció hauria sigut més coherent amb els principis de qualitat de la informació i accessibilitat reconeguts a l'Ordenança reguladora de l'administració electrònica.

D'altra banda, l'informe municipal assenyala que a l'edició de l'any 2025 es van presentar dues propostes, mentre que a l'edició de l'any 2022 se n'havien presentat vuit. Tanmateix, el consistori considera que aquesta diferència respon principalment a la temàtica específica de la convocatòria de 2025, "Barcelona contra les violències masclistes digitals", i no a eventuais dificultats d'accés a la documentació. Aquesta Sindicatura considera que la disminució del nombre de candidatures presentades no permet, per si sola, establir una relació directa entre el nombre de participants i les dificultats exposades per la promotora de la queixa.

Finalment, cal tenir en compte que la persona interessada va poder obtenir la documentació requerida i presentar-la dins del termini establert. En conseqüència, no s'aprecia que la incidència descrita hagi comportat una limitació efectiva del seu dret a participar en la convocatòria.

Per tot això, aquesta Sindicatura no observa elements suficients per concloure que s'hagi produït una vulneració dels drets de la persona interessada ni que les dificultats descrites hagin tingut una incidència determinant en el desenvolupament de la convocatòria. Tanmateix, considera convenient reforçar, en edicions futures, la claredat i accessibilitat de la informació relativa a la documentació obligatòria i incorporar, si escau, mecanismes que facilitin trobar-la de manera immediata i evitin que les persones interessades necessitin assistència posterior.

## **DECISIÓ**

D'acord amb la Carta municipal de Barcelona, aquesta institució té com a missió defensar els drets i les llibertats de la ciutadania i, amb aquesta finalitat, pot supervisar l'activitat de l'Administració municipal.

Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, [l'actuació de la Direcció de Serveis de Feminismes, Transversalitat de Gènere i LGTBI](#) ha estat adequada



pel que fa al deure d'assistència a la ciutadana. Tanmateix, es detecten marges de millora en la presentació i la ubicació de la informació associada a la convocatòria.

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura resol:

- **Recomanar a la Direcció de Serveis de Feminismes, Transversalitat de Gènere i LGTBI** que en convocatòries futures es garanteixi un accés clar i directe a la documentació per reforçar la transparència i facilitar el dret d'informació.
- **Recordar a la Direcció de Serveis de Feminismes, Transversalitat de Gènere i LGTBI** l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura i facilitar-li la informació que sol·liciti dins del termini previst legalment per tal que pugui dur a terme adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals.

Aquesta resolució es comunicarà a la persona que va formular la queixa i a l'òrgan municipal competent. Per mitjà de l'informe anual d'aquesta Sindicatura, també se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal.

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 9.4 "Pla per a la transformació digital de Barcelona".