



RESOLUCIÓ

Règim funcionarial



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 2 d'abril de 2026, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Era treballador social d'un centre d'atenció primària (CAP) i detectava que, arran de la vaga i de la manca de cobertura de les baixes laborals de les persones treballadores de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS), moltes persones usuàries es trobaven sense l'atenció social bàsica que els corresponia. Com a conseqüència, un nombre creixent d'aquestes persones acudien als CAP per sol·licitar ajuda alimentària, suport social o assessorament urgent, uns serveis en els quals els equips de salut no tenen competències ni tampoc recursos per donar-hi resposta.
- Aquesta situació no només generava una sobrecàrrega als equips de salut, sinó que també posava en risc la qualitat de l'atenció a la ciutadania més vulnerable, i considerava que la responsabilitat de garantir la cobertura dels serveis essencials corresponia a l'Ajuntament.

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 16 d'abril de 2026 la Sindicatura es va adreçar a l'[Institut Municipal de Serveis Socials](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats



El dia 20 de maig de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la valoració interna sobre l'impacte de la vaga i sobre la manca de cobertura de baixes en el dret a l'atenció social de la ciutadania.

CONSIDERACIONS

1. La incidència de la situació de conflictivitat laboral en la prestació dels serveis socials

La situació de conflictivitat laboral existent a l'IMSS, materialitzada en les convocatòries de vaga i en un escenari sostingut de tensions organitzatives, està incidint en el funcionament dels serveis socials bàsics i en la seva capacitat de resposta a les necessitats de la ciutadania. Tot i que l'Ajuntament assenyala que l'atenció a les persones usuàries s'ha mantingut i que les conseqüències de la vaga es tradueixen principalment en dilacions i no pas en una manca absoluta d'atenció, les dades disponibles apunten a un increment dels temps d'espera i a més pressió sobre els equips professionals. Així, el temps mitjà d'espera per a una primera atenció va passar d'11,94 dies el gener del 2026 a 17,02 dies el març del mateix any, coincidint amb un augment de les persones programades i ateses als centres de serveis socials.

Tanmateix, la conflictivitat actual no es pot interpretar exclusivament com una reivindicació vinculada a les condicions laborals del personal. Tant els antecedents analitzats per la Sindicatura com la informació recollida en l'estudi de riscos psicosocials posen de manifest que una part significativa del malestar dels professionals està relacionada amb les dificultats per dur a terme adequadament la seva tasca i per donar una resposta satisfactòria a les necessitats de la ciutadania. Les reivindicacions expressades pel personal fan referència no només a la càrrega de treball o a la manca de cobertura de les absències, sinó també a la necessitat de disposar de més recursos humans i organitzatius que permetin garantir una atenció social de qualitat.

Es tracta d'uns serveis sotmesos a una elevada pressió assistencial, amb professionals que gestionen volums molt elevats de casos i que sovint manifesten la dificultat de fer unes intervencions de seguiment i tractament adequades a causa de la manca de temps i de recursos disponibles. Aquesta situació genera una tensió permanent entre les necessitats detectades i la capacitat real de resposta del sistema, fet que provoca sentiments de frustració i desgast entre els equips professionals. No es tracta únicament d'una qüestió vinculada a l'organització interna del treball, sinó també de la percepció que moltes de les demandes plantejades per persones i famílies en situació de vulnerabilitat no poden ser ateses amb la intensitat, la continuïtat o la rapidesa que requeririen.



L'estudi de riscos psicosocials confirma aquesta realitat. El 96,9% de la plantilla està exposada a un ritme de treball desfavorable per a la salut, el 96,5% presenta nivells elevats d'exigències emocionals i el 84,7% està exposada a exigències quantitatives excessives. Entre les causes identificades pels professionals mateixos hi figuren la manca de personal, les dificultats per cobrir baixes i permisos, la insuficiència dels recursos disponibles i l'acumulació constant de noves demandes i procediments. Aquestes circumstàncies són especialment rellevants en l'àmbit dels serveis socials, on el vincle amb les persones ateses i la responsabilitat percebuda envers les situacions de vulnerabilitat poden incrementar notablement l'impacte emocional derivat de les limitacions del sistema.

Per aquest motiu, la conflictivitat laboral actual presenta una complexitat que va més enllà dels aspectes estrictament laborals. Les reivindicacions formulades pels professionals també es vinculen a la defensa d'un model d'atenció que disposi dels recursos necessaris per respondre adequadament a les necessitats socials existents. Quan els equips perceben de manera continuada que no poden donar la resposta que consideren professionalment adequada, augmenta el risc de desgast emocional, desmotivació i insatisfacció laboral, amb possibles repercussions tant sobre el benestar del personal com sobre la qualitat del servei ofert a la ciutadania.

En aquest context, és comprensible la preocupació manifestada per la Sindicatura de Greuges, que ha iniciat una actuació d'ofici amb l'objectiu d'analitzar fins a quin punt aquesta conflictivitat pot afectar l'exercici efectiu dels drets socials de la ciutadania i la qualitat dels serveis públics prestats, especialment en un àmbit que constitueix un dels mecanismes principals de protecció de les persones en situació de vulnerabilitat.

2. La cobertura de les baixes i els permisos, i l'impacte en el servei

La cobertura de les baixes i els permisos continua sent una de les qüestions que genera més impacte en el funcionament ordinari dels serveis socials municipals. Segons les dades aportades per l'IMSS, durant l'any 2025 es van registrar 493 baixes i permisos de més de trenta dies, dels quals un 21,3% no van ser objecte de cobertura. Tot i que la taxa de cobertura global se situa en el 78,7%, la situació esdevé especialment problemàtica quan es tracta d'absències de curta durada, que són, precisament, les que es produeixen amb més freqüència.

Els antecedents analitzats per la Sindicatura ja evidenciaven aquesta realitat. Durant l'any 2024 es van cobrir totes les baixes superiors a tres mesos, però només aproximadament la meitat de les compreses entre els 21 dies i els tres mesos. Pel que fa a les absències inferiors a tres setmanes, no es va cobrir cap de les 867 registrades. Aquesta situació comporta que una part significativa de la càrrega de treball recaigui sobre els professionals



que continuen en servei, la qual cosa contribueix a incrementar els nivells de pressió assistencial i dificulta el desenvolupament d'una intervenció social de qualitat.

L'IMSS atribueix aquestes dificultats a les limitacions del sistema de borses de treball, a la manca de professionals disponibles per assumir substitucions breus, als terminis administratius necessaris per formalitzar les incorporacions i als retards derivats dels procediments d'inspecció mèdica. No obstant això, la reiteració d'aquest problema al llarg dels anys posa de manifest que no es tracta únicament d'una dificultat conjuntural, sinó d'una debilitat estructural en la gestió dels recursos humans. Aquesta conclusió coincideix amb les observacions formulades anteriorment per la Sindicatura, que ja havia advertit de la necessitat de revisar el model de cobertura de baixes i permisos, així com de dotar els serveis socials de mecanismes més àgils i adaptats a les seves necessitats específiques.

És especialment rellevant el paper de l'Equip Volant, creat per donar resposta a les absències de curta durada que les borses no poden assumir. Tant l'estudi de riscos psicosocials com la informació mateixa facilitada per l'IMSS coincideixen a assenyalar que el dimensionament actual d'aquest recurs és insuficient per donar cobertura a les necessitats existents. No és casualitat que una de les principals mesures preventives proposades en l'estudi sigui, precisament, l'ampliació de l'Equip Volant, ni que la Sindicatura hagi recomanat reforçar-lo a partir d'una anàlisi real de les baixes i de les càrregues de treball. Aquestes recomanacions adquireixen una rellevància especial si es té en compte que l'estudi identifica la manca de personal i les dificultats de cobertura com alguns dels factors principals que expliquen la sobrecàrrega laboral detectada.

3. L'afectació de la situació als centres d'atenció primària

La promotora de la queixa assenyalava que les dificultats d'accés als serveis socials municipals estaven provocant que moltes persones acudissin als centres d'atenció primària (CAP) per demanar ajuda alimentària, suport social o orientació davant situacions d'urgència social. Segons aquesta percepció, els CAP estarien assumint demandes que excedeixen les seves competències i recursos, fet que generaria una sobrecàrrega addicional per als equips sanitaris.

L'Ajuntament manifesta que no disposa de dades que permetin acreditar un increment de derivacions atribuïble directament a la vaga o a la manca de cobertura de professionals als serveis socials. També indica que, en cap moment, no s'han dictat instruccions per derivar casos als serveis de treball social sanitari dels CAP com a mecanisme alternatiu a l'atenció social municipal. Així mateix, recorda que la coordinació entre els àmbits sanitari i social forma part del funcionament ordinari dels serveis públics, atès que moltes situacions de vulnerabilitat requereixen una intervenció complementària dels dos sistemes.



Ara bé, l'absència d'indicadors específics no permet descartar que les dificultats d'accés als serveis socials hagin produït efectes indirectes sobre els dispositius sanitaris d'atenció primària. Quan les persones no obtenen una resposta prou ràpida davant necessitats socials urgents, és plausible que busquin suport en altres serveis públics de proximitat, especialment els CAP, que sovint constitueixen la porta més accessible del sistema públic. Aquesta circumstància és especialment rellevant si es té en compte que l'increment dels temps d'espera i la sobrecàrrega dels serveis socials es produeixen en un context d'augment de la complexitat social i de creixement de les demandes d'atenció.

Per aquest motiu, encara que no es pugui afirmar l'existència d'una derivació sistemàtica de casos cap als CAP, la situació descrita posa de manifest la necessitat de garantir que els serveis socials disposin dels recursos humans suficients per donar una resposta adequada i en terminis raonables. Això no només contribueix a protegir els drets de les persones usuàries, sinó també a evitar que altres serveis públics hagin d'assumir de manera indirecta les conseqüències de les mancances existents en el sistema d'atenció social.

4. La necessitat de reforçar els recursos destinats als serveis socials en un context de transformació social creixent

L'anàlisi de la situació objecte d'aquest expedient permet constatar que els reptes que afronten actualment els serveis socials municipals no poden explicar-se únicament per circumstàncies conjunturals, com ara les dificultats de cobertura de personal o els episodis de conflictivitat laboral. Les dades disponibles posen de manifest l'existència de factors estructurals vinculats a l'increment sostingut de les necessitats socials, a l'aparició de noves formes de vulnerabilitat i a la complexitat creixent de les situacions que arriben als serveis socials. Els centres de serveis socials han esdevingut un espai de resposta davant problemes cada vegada més diversos, relacionats amb la pobresa, la precarietat laboral, les dificultats d'accés i manteniment de l'habitatge, la dependència, els problemes de salut mental, la vulnerabilitat infantil, els processos migratoris o les situacions de soledat i aïllament social, entre d'altres.

En aquest context, esdevé especialment significatiu que la mateixa Generalitat de Catalunya hagi impulsat iniciatives orientades a revisar en profunditat el sistema de serveis socials. La creació, mitjançant l'Acord GOV/46/2026, del Programa temporal per a l'establiment d'una metodologia per a l'actualització de la Cartera de serveis socials constitueix un reconeixement explícit de la necessitat d'adaptar aquest instrument essencial als canvis socials produïts durant els darrers anys. El fet que la Cartera no hagi estat objecte d'una revisió integral des de l'any 2011 evidencia les dificultats d'un sistema que ha hagut de respondre a noves necessitats socials amb un marc de prestacions dissenyat per a una realitat substancialment diferent.



Aquesta iniciativa té una importància especial perquè suposa assumir que les prestacions i els serveis socials han d'evolucionar de manera permanent per continuar donant una resposta adequada a la ciutadania. Els canvis demogràfics, l'envelliment de la població, les transformacions en les estructures familiars, l'impacte de les crisis econòmiques successives, les dificultats d'accés a l'habitatge o l'augment dels problemes relacionats amb la salut mental obliguen a repensar periòdicament l'abast i el contingut de les polítiques socials. En aquest sentit, l'actualització de la Cartera de serveis socials esdevé una oportunitat per adequar el sistema a les necessitats reals de la població i per corregir possibles desajustos acumulats al llarg dels anys.

De manera complementària, la Generalitat també ha aprovat, per a l'any 2026, un increment extraordinari de més de 55,6 milions d'euros destinats a reforçar diversos àmbits dels serveis socials, entre els quals destaquen el reforç dels equips bàsics d'atenció social, l'increment dels recursos destinats al Servei d'Atenció Domiciliària, l'ampliació dels serveis d'intervenció socioeducativa, el reforç dels equips d'atenció a la infància i l'adolescència, l'augment de les ajudes d'urgència social, l'atenció al sensellarisme o les actuacions vinculades als processos d'acollida i inclusió de persones migrades. Aquest conjunt de mesures posa de manifest que les administracions públiques són conscients de la necessitat de reforçar la capacitat d'intervenció dels serveis socials per donar resposta als reptes actuals.

Tanmateix, tant la revisió de la Cartera de serveis socials com les mesures extraordinàries de reforç econòmic impulsades per la Generalitat també evidencien l'existència d'un dèficit estructural acumulat. Les iniciatives adoptades no responen únicament a una voluntat de millora contínua, sinó també a la constatació que l'evolució de les necessitats socials ha estat més ràpida que la capacitat d'adaptació dels recursos disponibles. La situació descrita en aquest expedient s'inscriu precisament en aquest context i posa de manifest les tensions que es generen quan la demanda social creix a un ritme superior al dels recursos que han de donar-hi resposta.

Cal reconèixer, igualment, que els serveis socials municipals ja constitueixen un dels àmbits amb més dotació pressupostària dins de l'acció pública local, fet que evidencia l'esforç que l'Ajuntament destina a les polítiques socials. No obstant això, els indicadors disponibles i les mesures de reforç impulsades des d'altres nivells administratius suggereixen que, malgrat aquest esforç, la magnitud de les necessitats socials continua exigint una inversió addicional i sostinguda en el temps. Aquesta necessitat no respon únicament a l'increment de la demanda actual, sinó també a la conveniència de reforçar la capacitat preventiva dels serveis socials.



En efecte, una disponibilitat més gran de recursos permetria potenciar actuacions que sovint queden condicionades per la necessitat d'atendre les situacions més urgents. La detecció precoç de situacions de risc, l'acompanyament continuat de les famílies, el treball comunitari, la intervenció socioeducativa o les actuacions de suport a l'autonomia personal constitueixen eines fonamentals per evitar que situacions inicials de fragilitat acabin derivant en processos d'exclusió més greus. Des d'aquesta perspectiva, reforçar els serveis socials no significa únicament ampliar la seva capacitat de resposta davant les emergències socials, sinó també incrementar la seva capacitat per prevenir-les.

Ara bé, cal tenir present que l'abordatge de les causes estructurals de la pobresa i de l'exclusió social no pot recaure exclusivament en el sistema de serveis socials. Tot i la seva funció essencial de suport, acompanyament i protecció, molts dels problemes que tracten tenen l'origen en factors que transcendeixen aquest àmbit. Les dificultats d'accés a un habitatge digne, la precarietat laboral, les desigualtats en salut, les necessitats educatives o les situacions de manca d'ingressos suficients requereixen actuacions coordinades que impliquen diverses polítiques públiques. Per aquest motiu, el reforç dels serveis socials ha d'anar acompanyat necessàriament d'una col·laboració més estreta entre àrees i administracions, amb la participació activa d'àmbits com l'habitatge, la salut, l'ocupació, l'educació o les polítiques de garantia d'ingressos. Només des d'una intervenció integral serà possible abordar les causes que generen les situacions de vulnerabilitat i reduir les desigualtats socials d'una manera efectiva.

Les actuacions impulsades per la Generalitat representen, sens dubte, una oportunitat per reforçar el sistema de serveis socials. Amb tot, si aquestes aportacions es demostren insuficients per respondre adequadament a les necessitats detectades, sembla pertinent que el consistori valori la possibilitat de complementar aquest esforç mitjançant recursos propis. En el cas de Barcelona, aquesta reflexió adquireix una rellevància especial, atesa la seva capacitat de generar activitat econòmica i recursos públics vinculats, entre d'altres, al turisme, als congressos internacionals, a les fires professionals i als grans esdeveniments culturals i esportius.

En una perspectiva de cohesió social i solidaritat urbana, és raonable plantejar que una part dels beneficis col·lectius que genera aquesta activitat econòmica pugui revertir, d'una manera més intensa, en les polítiques públiques destinades a compensar les desigualtats i a protegir les persones en situació de més vulnerabilitat. Aquesta aproximació permetria avançar cap a un model de desenvolupament en què la prosperitat econòmica de la ciutat també es tradueix en una millora efectiva dels mecanismes de redistribució, prevenció i garantia dels drets socials.

En definitiva, el procés actual de revisió de la Cartera de serveis socials i les mesures de reforç econòmic impulsades per la Generalitat constitueixen una oportunitat per repensar el



paper dels serveis socials davant els nous reptes socials. Tanmateix, la magnitud d'aquests reptes requerirà mantenir una aposta sostinguda tant per l'enfortiment dels recursos disponibles com per l'adaptació permanent dels serveis a les noves realitats socials. Aquest reforç, però, només serà plenament efectiu si s'emmarca en una estratègia més àmplia que impliqui el conjunt de les polítiques públiques. Únicament així serà possible consolidar un model de benestar capaç no només de donar resposta a les situacions de necessitat, sinó també de prevenir-les i de contribuir activament a la construcció d'una societat més justa, inclusiva i solidària.

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 l'Institut Municipal de Serveis Socials** ha contribuït a sostenir el servei, però no és suficient per resoldre les tensions estructurals que afecten els recursos humans i la capacitat de resposta dels serveis socials.

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

- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** que impulsi les mesures organitzatives i de recursos humans necessàries per garantir una dotació de personal suficient i adequadament dimensionada en els serveis socials per assegurar la cobertura efectiva de les absències amb independència de la seva durada.
- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** que promogui, en coordinació amb les administracions competents i amb àmbits municipals com els d'habitatge, salut o educació, les actuacions necessàries per adequar les prestacions i els recursos socials a les necessitats actuals de la població i per reforçar-ne la capacitat preventiva i d'atenció integral.

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 16.6 "Màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania".