



RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA



DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 13 de maig de 2026 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava diverses disfuncions en el funcionament dels serveis socials, incloent-hi l'absència de serveis de traducció i mediació.

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 26 de maig 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 9 de juny de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions fetes en relació a la contractació d'aquest servei.

CONSIDERACIONS

El Servei de Traducció i Mediació Intercultural té per objecte garantir la comunicació efectiva entre professionals i persones usuàries, millorar l'accés als serveis municipals i donar suport als equips professionals des d'un enfocament intercultural. Així mateix, està destinat als centres de serveis socials i a la resta de dispositius gestionats per l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS). És, per tant, un servei necessari per possibilitar una intervenció social correcta quan hi ha barreres lingüístiques o culturals.



La queixa exposava que els serveis socials no disposaven de servei de traducció ni de mediació des del mes de febrer del 2026. L'IMSS informa que el nou acord marc es va formalitzar el 13 d'abril de 2026 i que, a causa de problemes tècnics en la plataforma de contractació municipal, no va poder tramitar el contracte basat en el dit acord fins al dia 29 de maig de 2026. També assenyala que només a partir d'aquesta data els serveis van poder tornar a sol·licitar actuacions de traducció i mediació.

Així doncs, durant més de tres mesos els equips professionals de l'IMSS van dur a terme la seva activitat sense disposar d'un recurs que és imprescindible per garantir una comunicació adequada amb una part de la població usuària.

Cal recordar que la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials estableix que el sistema públic de serveis socials ha de garantir una atenció orientada a la prevenció de les situacions de risc, a la promoció de l'autonomia personal i a la igualtat efectiva en l'accés als serveis. Per assolir aquestes finalitats, el conjunt de professionals ha de poder identificar necessitats, valorar situacions de vulnerabilitat, elaborar diagnòstics socials i impulsar els recursos adequats. Quan hi ha dificultats idiomàtiques o culturals, els serveis de traducció i mediació esdevenen una eina indispensable per dur a terme aquestes funcions amb les garanties exigibles.

En aquest sentit, la manca prolongada del servei va dificultar la intervenció dels equips professionals i va poder afectar el dret de les persones usuàries a accedir als serveis socials en condicions d'igualtat, especialment en els casos en què les barreres lingüístiques impedièren una comunicació efectiva.

L'IMSS atribueix la situació a incidències tècniques de la plataforma de contractació municipal. Tanmateix, aquesta Sindicatura considera que aquestes dificultats internes no poden justificar la interrupció durant tant de temps d'un servei essencial per a la prestació ordinària dels serveis socials. El principi de bona administració exigeix als poders públics planificar adequadament els processos contractuals i establir mecanismes de contingència que assegurin la continuïtat dels serveis necessaris per a l'atenció de la ciutadania.

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 no ha estat eficaç, atès que no va garantir la continuïtat del servei de traducció i mediació intercultural durant un període prolongat, una circumstància que va dificultar l'acompliment les funcions pròpies dels serveis socials i l'accés efectiu d'una part de la ciutadania als serveis públics socials.

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

- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** que adopti les mesures de planificació i coordinació necessàries per garantir la continuïtat dels serveis de traducció i mediació intercultural per evitar que futures incidències administratives o tecnològiques comportin interrupcions en un recurs essencial per a la intervenció social.
- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials** que estableixi mecanismes alternatius de cobertura per als supòsits en què es produeixin incidències contractuals o de contractació que puguin comprometre la prestació d'aquest servei.

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.