

**CARTA DE SERVICIOS y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN
DE LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA**

**CARTA DE SERVICIOS y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN
DE LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA**

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| Capítulo 1. Disposiciones generales | 2 |
| Capítulo 2. Principios de actuación de la Sindicatura de Greuges de Barcelona | 3 |
| Capítulo 3. Derechos de la ciudadanía ante la Sindicatura de Greuges de Barcelona | 5 |
| Capítulo 4. Servicios que ofrece la Sindicatura de Greuges de Barcelona | 6 |
| Capítulo 5. Compromisos de calidad | 7 |
| Capítulo 6. Sistemas de aseguramiento de la calidad | 9 |
| Capítulo 7. Indicadores de calidad | 9 |
| Capítulo 8. Colaboración y participación de la ciudadanía con la institución | 10 |
| Capítulo 9. Unidad Responsable de Seguimiento de la Carta | 10 |
| Capítulo 10. Acceso a la Sindicatura de Greuges de Barcelona | 11 |

CAPÍTULO 1

DISPOSICIONES GENERALES

1.1. Misión

La Sindicatura de Greuges de Barcelona es la institución municipal que tiene por función defender los derechos fundamentales y las libertades públicas de los ciudadanos y ciudadanas de Barcelona, y también de todas las personas que se encuentren en la ciudad sin ser residentes, especialmente con respecto a los derechos y las libertades amparados por la Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad. Con esta finalidad puede supervisar las actividades de la Administración municipal y los organismos que dependen de ella.

1.2. Objeto

La Carta de servicios y principios de actuación tiene por objeto informar de los servicios que ofrece la Sindicatura de Greuges de Barcelona, de los principios que rigen su actuación y de los derechos de la ciudadanía ante la institución, así como de los compromisos y mecanismos, con el fin de garantizar la calidad de la actividad de la institución a la ciudadanía.

1.3. Ámbito de aplicación

Las disposiciones de esta carta son de aplicación y cumplimiento para todo el personal que está al servicio de la Sindicatura, independientemente de su vinculación laboral con la institución, siempre que actúen en nombre de la institución y en el ejercicio de las actividades que les son propias.

El síndic/a de greuges debe designar a la unidad responsable de garantizar el conocimiento y cumplimiento de la carta.

1.4. Régimen jurídico de la institución

- Ley 22/1998, de 30 de diciembre, de la carta municipal de Barcelona, artículo 143, introducido por la Ley 18/2014, de 23 de diciembre, de modificación de la carta municipal de Barcelona.
<https://www.sindicabarcelona.cat/wp-content/uploads/2020/11/03.-Incorporaci%C2%A2-de-la-Sindicatura-de-Greuges-de-Barcelona-a-la-Carta-Municipal-2014-T%C2%BDtol-IX-art-143.pdf>
- Reglamento de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, de 21 de marzo de 2003.
<https://www.sindicabarcelona.cat/wp-content/uploads/2020/11/01.-Reglament-Sindicatura-de-Greuges-de-Barcelona-2003.pdf>
- Aspectos complementarios de la organización y funcionamiento de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aprobados por la Comisión de Gobierno en sesión del día 19 de enero de 2005.
https://www.sindicabarcelona.cat/wp-content/uploads/2020/11/02.-Aspectes-complementaris-de-l_organitzaci%C2%A2-i-funcionament-Sindicatura-Greuges-Barcelona-2005.pdf

CAPÍTULO 2

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DE LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA

Se establecen los principios que deben regir la actuación de las personas al servicio de la institución de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, con el fin de incidir en la mejora de la calidad de su funcionamiento.

2.1. Independencia

La síndica de greuges de Barcelona actúa con independencia del Ayuntamiento de Barcelona y de sus organismos, los cuales supervisa. En el ejercicio de sus funciones no puede recibir ni aceptar instrucciones municipales.

2.2. Sujeción a la legalidad

El personal al servicio de la Sindicatura de Greuges de Barcelona debe actuar con absoluto respeto al conjunto del ordenamiento jurídico vigente, y se tiene que abstener de conductas contrarias al interés general, con objetividad y buena fe y ajustándose a los principios de eficacia y celeridad.

Su conducta debe basarse en el respeto y la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente y en la protección de los derechos fundamentales y las libertades públicas.

2.3. Imparcialidad y objetividad

La síndica de greuges de Barcelona, en el ejercicio de sus funciones, debe basarse en consideraciones objetivas y eludir intereses particulares e influencias externas de cualquier tipo. Asimismo, el personal al servicio de la institución debe abstenerse de intervenir en asuntos que afecten a su interés propio o al de familiares o personas afines o próximas.

2.4. Transparencia

La institución de la Sindicatura de Greuges de Barcelona tiene que desarrollar su actividad con transparencia, facilitar la máxima difusión de la información relacionada con las tareas que tiene encomendadas y garantizar a la ciudadanía el derecho de acceso a la información, con las limitaciones que establezcan las leyes.

2.5. Igualdad

Desde la Sindicatura de Greuges se debe garantizar la igualdad de trato de todas las personas, y evitar actuaciones que puedan producir discriminación por cuestiones de género, orientación sexual, origen, creencias o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

2.6. Equidad

La Sindicatura de Greuges de Barcelona tiene que adecuar sus actuaciones a las necesidades y circunstancias de las personas usuarias, siempre que sea posible.

2.7. Confidencialidad y reserva

El personal al servicio de la institución tiene que mantener la debida reserva respecto de los hechos y la información conocidos con motivo del ejercicio de sus funciones. Asimismo, en sus actuaciones tiene que garantizar el derecho a la protección de los datos de carácter personal objeto de su tratamiento, en los términos que marca la normativa vigente en esta materia.

2.8. Respeto

Las personas al servicio de la Sindicatura de Greuges deben mantener una conducta adecuada y tratar con atención y respeto a la ciudadanía, libres de prejuicios y con la cortesía y consideración debidas.

2.9. Comunicación y lenguaje accesible

El personal al servicio de la institución, en sus relaciones con la ciudadanía debe hacer uso de un lenguaje claro y accesible que permita fácilmente la comprensión sobre sus actuaciones y resoluciones.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona se comunica en cualquiera de las dos lenguas oficiales de Cataluña, y tiene que utilizar aquella que prefiera la persona usuaria.

2.10. Participación ciudadana

Se debe fomentar la participación ciudadana, tanto individual como colectiva, mediante los diferentes mecanismos de funcionamiento de la Sindicatura, y debe ponerse al alcance de la ciudadanía formularios de sugerencias y opiniones, y cuestionarios de satisfacción, teniendo en cuenta las aportaciones dirigidas a una mejor prestación del servicio.

2.11. Sostenibilidad

La institución de la Sindicatura, en su actuación debe velar por la lucha contra el cambio climático y la protección social y del medio ambiente.

2.12. Diligencia y responsabilidad

Las personas al servicio de la Sindicatura deben cumplir las tareas que tienen encomendadas con diligencia y responsabilidad, actuando con implicación y compromiso.

2.13. Profesionalidad

El personal de la institución debe mantener actualizada su formación y calificación a través de la formación continua y de la revisión permanente de sus conocimientos, con el objeto de incrementar sus capacidades y mejorar su rendimiento.

CAPÍTULO 3

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA ANTE LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA

Todas las personas, en sus relaciones con la Sindicatura de Greuges de Barcelona, tienen derecho a que se les presten los servicios previstos en esta carta. En particular, se les reconocen los siguientes derechos:

3.1. Con carácter general

- A acceder a una información clara, completa y veraz relativa a la actividad general de la institución para la defensa y protección de sus derechos subjetivos.
- A relacionarse con la institución de la Sindicatura de Greuges a través del canal que deseen: telemático, telefónico o presencial.
- A escoger cualquiera de las lenguas oficiales de Cataluña en que quieran ser atendidas.
- A obtener información sobre la derivación de los asuntos que no sean competencia de la Sindicatura de Greuges.
- A conocer la identidad de la persona que las atiende.
- A acceder sin barreras que puedan comportar impedimentos o limitaciones a la institución y a sus servicios.
- A obtener una atención específica en el caso de niños y niñas y adolescentes, de acuerdo con los protocolos y los procedimientos establecidos, de modo que reciban la ayuda necesaria para relacionarse con la institución.
- A ser atendidas en igualdad de condiciones y sin discriminación por cuestiones de género, orientación sexual, origen, creencias o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- A consultar el fondo documental y la información de acceso público de la institución.
- A la protección de sus datos de carácter personal, de conformidad con la normativa de aplicación.
- A formular sugerencias en relación con el funcionamiento de la institución.

3.2. En relación con la gestión de expedientes

- A recibir información precisa en relación con las consultas o quejas planteadas y que son objeto de supervisión de la Sindicatura.
- A presentar una queja cuando consideren que puede haber sido vulnerado cualquiera de sus derechos y libertades en relación con la actividad de los servicios municipales.
- A recibir la colaboración y la asistencia necesarias para formular una queja.
- A obtener un acuse de recibo de la presentación de la queja ante la Sindicatura de Greuges, así como a obtener información sobre la referencia del expediente.
- A identificar al personal al servicio de la Sindicatura de Greuges encargado de tramitar los expedientes.

- A la tramitación de las quejas de conformidad con la normativa que regula la institución de la Sindicatura de Greuges de Barcelona.
- A ser informadas adecuadamente sobre los motivos que impidan dar respuesta a su queja en los plazos previstos.
- A conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de sus quejas o consultas, y a acceder al contenido de los documentos que forman parte del expediente.
- A recibir comunicaciones escritas o verbales en un lenguaje claro y sencillo, así como a solicitar las aclaraciones necesarias para la correcta comprensión del contenido y la trascendencia de los documentos que forman parte del expediente.
- A obtener una resolución motivada de la Sindicatura de Greuges en relación con el asunto objeto de la queja.
- A obtener información del seguimiento del expediente para conocer el grado de consecución, por parte del Ayuntamiento de Barcelona, de las resoluciones emitidas por la Sindicatura de Greuges.
- A valorar la calidad del servicio y la eficacia de la institución cuando finalice la tramitación de su queja.

CAPÍTULO 4

SERVICIOS QUE OFRECE LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA

4.1. Consultas

- Atención y orientación de todas las consultas recibidas de la ciudadanía en la institución, ya sean telemáticas, telefónicas, escritas o presenciales.

4.2. Quejas

- Asesoramiento por parte del equipo de la Sindicatura, de forma telemática, telefónica, escrita o presencial.
- Orientación y derivación al órgano competente de las quejas que no reúnan los requisitos para ser admitidas a trámite.
- Tramitación de las quejas admitidas a trámite.
- Resolución y comunicación a las personas interesadas y a los órganos municipales afectados.

4.3. Actuaciones de oficio

- Apertura de actuaciones de oficio sobre materias competencia de la institución.
- Tramitación de las actuaciones de oficio.
- Resolución y comunicación a los órganos municipales afectados, y personas interesadas, en su caso.

4.4. Seguimiento de las resoluciones

- Seguimiento de las resoluciones y las recomendaciones emitidas para conocer el grado de cumplimiento por parte de la Administración local.

4.5. Divulgación de las actuaciones de la Sindicatura

- Divulgación de las resoluciones y la actividad de la Sindicatura.
- Elaboración, publicación y difusión del informe anual y de informes monográficos.
- Visitas a los barrios, servicios y entidades u otras acciones para acercar la Sindicatura a la ciudadanía.

4.6. Colaboración con otras instituciones

- Colaboración con otras instituciones y entidades, públicas y privadas, en materias relacionadas con la actuación de la Sindicatura.

CAPÍTULO 5

COMPROMISOS DE CALIDAD

La Sindicatura de Greuges de Barcelona adopta una serie de compromisos para garantizar la calidad de sus servicios.

5.1. Consultas

Las consultas telemáticas, telefónicas o presenciales se atienden durante el horario de atención al público:

- Las consultas presenciales deben ser atendidas en un plazo máximo de veinte minutos.
- Las consultas telefónicas que requieran un asesoramiento especializado deben ser atendidas en un plazo máximo de dos días hábiles, excepto en casos justificados.
- Las consultas telemáticas deben ser atendidas en un plazo máximo de dos días hábiles, excepto en casos justificados.

5.2. Quejas

- Las entrevistas con el equipo asesor se deben concertar preferiblemente de forma previa, y serán atendidas en el plazo máximo de siete días hábiles.
- El registro de las quejas se debe hacer, tanto telemática como presencialmente, como máximo dentro de las 24 horas siguientes, a menos que coincida con fin de semana o festivo. Excepcionalmente, en época de vacaciones de verano, el periodo puede alargarse hasta siete días hábiles.
- Con posterioridad al registro, debe emitirse un acuse de recibo de la queja, en el que se informe de la admisión a trámite y que también puede informar de su

inadmisión o derivación a otros servicios. Este acuse de recibo se debe emitir en el plazo máximo de ocho días hábiles, excepto en los casos en que se requiera ampliación de información a la persona promotora de la queja o en consideración a la complejidad de esta.

- Una vez admitida a trámite la queja, la síndica puede requerir información al Ayuntamiento de Barcelona. La petición de información y el acuse de recibo se debe tramitar en el mismo plazo máximo de ocho días hábiles, o bien desde el momento en que se haya recibido toda la documentación de la persona interesada. Esta solicitud de información se puede formular en un plazo de hasta quince días hábiles más, según la complejidad del caso, o en situaciones justificadas.
- Cuando se reciba toda la información que la síndica haya solicitado al Ayuntamiento, y se hayan hecho todas las actuaciones de investigación y estudio que se crean oportunas, se debe emitir una resolución que se comunicará a la persona o personas interesadas y al órgano competente del Ayuntamiento en el plazo medio de treinta días hábiles. Esta resolución se puede retrasar según la complejidad del caso.
- Si en el plazo de cuatro meses después de la comunicación de la admisión de la queja, no ha sido posible emitir una resolución por falta de colaboración municipal, se debe informar a la persona interesada.
- Las llamadas telefónicas relacionadas con las quejas en trámite deben ser atendidas en el plazo máximo de dos días hábiles.

5.3. Actuaciones de oficio

- Además de las quejas recibidas, la Sindicatura debe mantener una intensa tarea proactiva en defensa de los derechos de la ciudadanía y la divulgación de los mecanismos de garantía de estos a través de la apertura de actuaciones de oficio.
- La síndica de greuges y su equipo deben visitar los barrios, servicios municipales, entidades o colectivos de Barcelona que lo soliciten, o por iniciativa propia, con el fin de tener un conocimiento directo de la realidad y de la visión e inquietudes de la ciudadanía.

5.4. Seguimiento de las recomendaciones

- La síndica de greuges debe exponer en el informe anual las resoluciones y recomendaciones emitidas, y se tiene que establecer un sistema de seguimiento para conocer el grado de cumplimiento de estas recomendaciones por parte del Ayuntamiento.

5.5. Divulgación de las actuaciones de la Sindicatura

- La síndica de greuges tiene que hacer divulgación de la actividad de la Sindicatura mediante la página web de la institución, el boletín en línea, las redes sociales y las diversas publicaciones editadas anualmente, así como mediante otros canales de difusión de la Sindicatura.
- Las publicaciones de la Sindicatura se deben enviar a las personas que lo soliciten, siempre que estén disponibles, en un plazo máximo de quince días.

- La síndica de greuges y su equipo deben organizar conferencias y coloquios en diferentes espacios de la ciudad, presencialmente o de forma telemática.

5.6. Colaboración con otras instituciones

- La síndica de greuges debe promover la colaboración y la suscripción de convenios con otras instituciones y entidades, públicas y privadas, en materias relacionadas con la actuación de la Sindicatura. Estas colaboraciones se deben dar a conocer en la página web de la institución y en el informe anual.

CAPÍTULO 6

SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

La Sindicatura de Greuges de Barcelona cuenta con los siguientes medios para asegurar los niveles de calidad comprometidos en esta carta:

- Reglamento de la Sindicatura de Greuges de Barcelona.
- Procedimiento de actuación de la Sindicatura de Greuges de Barcelona.
- Instrucciones de organización internas.
- Aplicación informática de gestión de las quejas.
- Bases de datos.
- Cuestionario de satisfacción a las personas usuarias.
- Buzón de sugerencias y opiniones.
- Unidad Responsable de Seguimiento de la Carta.

CAPÍTULO 7

INDICADORES DE CALIDAD

Los servicios que ofrece la Sindicatura de Greuges de Barcelona deben evaluarse por medio de unos indicadores de calidad en términos de eficacia. El resultado se tiene que publicar en el informe anual de la institución.

7.1. Consultas

- Media de tiempo de respuesta de las consultas presenciales, telefónicas o telemáticas.

7.2. Quejas

- Media de tiempo desde la solicitud de la entrevista con el equipo asesor hasta que esta se lleva a cabo.
- Media de tiempo entre el registro de la queja y el acuse de recibo.
- Media de tiempo entre la admisión a trámite de la queja y la solicitud de información al Ayuntamiento.

- Media de tiempo entre la recepción de información del Ayuntamiento y la emisión de la resolución.
- Media de tiempo de respuesta entre las llamadas telefónicas relacionadas con expedientes en trámite y su atención.
- Resultado de los cuestionarios de satisfacción que evalúan el servicio recibido.

7.3. Actuaciones de oficio

- Número de actuaciones de oficio.

7.4. Seguimiento de las recomendaciones

- Número de recomendaciones aceptadas por el Ayuntamiento.

7.5. Divulgación de las actuaciones de la Sindicatura

- Número de visitas a los barrios, servicios, entidades y colectivos.
- Número de conferencias impartidas por el personal de la Sindicatura.
- Número de visitas a la página web de la Sindicatura.

7.6. Colaboración con otras instituciones

- Número de acciones de colaboración con otras entidades públicas y privadas.

CAPÍTULO 8

COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA CON LA INSTITUCIÓN

La Sindicatura de Greuges pone a disposición de la ciudadanía las siguientes herramientas para colaborar y participar en la mejora de los servicios:

- Cuestionario de satisfacción enviado de forma telemática a todas las personas que han formulado una queja una vez finalizadas las actuaciones.
- Buzón de sugerencias y opiniones a la institución disponible en la página web y en la sede de la Sindicatura.
- Actividades de divulgación tanto presenciales como telemáticas, como, por ejemplo, visitas a los barrios, reuniones con entidades o servicios de Barcelona o charlas informativas, entre otras, que, con el objetivo de dar a conocer la institución, recogen las aportaciones para mejorarla.
- Redes sociales.

CAPÍTULO 9

UNIDAD RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA

Corresponden a la Unidad Responsable de Seguimiento de la Carta las siguientes tareas:

- Velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta carta.
- Promover la revisión anual de esta carta de servicios y de todos aquellos aspectos que son susceptibles de mejora en la gestión de la institución.

CAPÍTULO 10

ACCESO A LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA

Horario de atención presencial y telefónica:

Del 1 de octubre al 31 de mayo

De lunes a jueves:

De 9.00 h a 14.00 h

De 16.00 a 18.00 h

Viernes:

De 9.00 h a 14.00 h

Del 1 de junio al 30 de setiembre

De lunes a viernes:

De 9.00 h a 14.00 h y visitas concertadas

Oficina: rda. Sant Pau, 45, 3.^a planta, 08015 Barcelona

Teléfono: 934 132 900

Fax: 934 132 910

Correo electrónico: sindicadegreuges@bcn.cat

Web: www.sindicabarcelona.cat

Twitter: @sindicabcn

Facebook: @sindicadegreugesbcn

Instagram: @sindicabcn

Cómo llegar:

En autobús: D50 y V11 (parada Ronda de Sant Pau-Parlament)

H16 y 55 (parada Manso-Comte Borrell)

D20 (parada metro Poble-sec)

V9 (parada Viladomat-Marquès de Campo Sagrado)

En metro: L2 (parada Sant Antoni)

L2 (parada Paral-lel)

L3 (parada Paral-lel)