



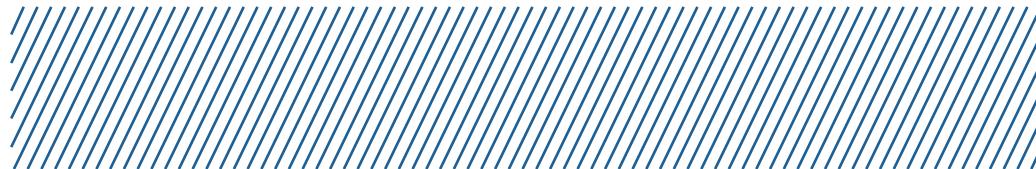
# INFORME ANUAL 2024

---



SINDICATURA  
DE GREUGES  
DE BARCELONA





## INFORMACIÓN GENERAL



**Dirección:**  
Ronda de Sant Pau, 45  
Barcelona 08015



**Teléfono:**  
934 132 900



**Web:**  
[www.sindicaturabarcelona.cat](http://www.sindicaturabarcelona.cat)



**Correo electrónico:**  
[sindicaturabarcelona@bcn.cat](mailto:sindicaturabarcelona@bcn.cat)

## A lo largo de 2024, han formado parte de la Sindicatura las siguientes personas:

**Síndic de Greuges:**  
David Bondia Garcia

**Asesoría técnica y jurídica:**

Pilar Aldea Lacambra  
Paula Arce Becerra  
Rosina Fernández Vázquez  
Patricia Mestre García  
Maria José Núñez Serres  
Francesca Reyes Pozo  
Elisa Salichs Asturias  
Montserrat Saltó Oliva

**Directora adjunta:**  
Eva Garcia Chueca

**© Imágenes:**  
Sindicatura de Greuges de  
Barcelona; Dirección de Servicios de  
Comunicación Digital, y Dirección de  
Imagen y Servicios Editoriales.

**Jefe de gabinete:**  
Oriol Puig i Morant

**Prensa y comunicación:**  
Pau Cortés Miralles  
Pablo Monfort León

**Administración:**  
Victoria Fernández Carrasco  
Mercedes Tello Díaz  
Esther Tresserra Salvador

## REDES SOCIALES



**X:**  
[@sindicaturabcn](https://twitter.com/sindicaturabcn)



**Instagram:**  
[@sindicaturabcn](https://www.instagram.com/sindicaturabcn)



**Telegram:**  
[@SindicaturaBarcelona](https://t.me/SindicaturaBarcelona)



**TikTok:**  
[@sindicaturabcn](https://www.tiktok.com/@sindicaturabcn)

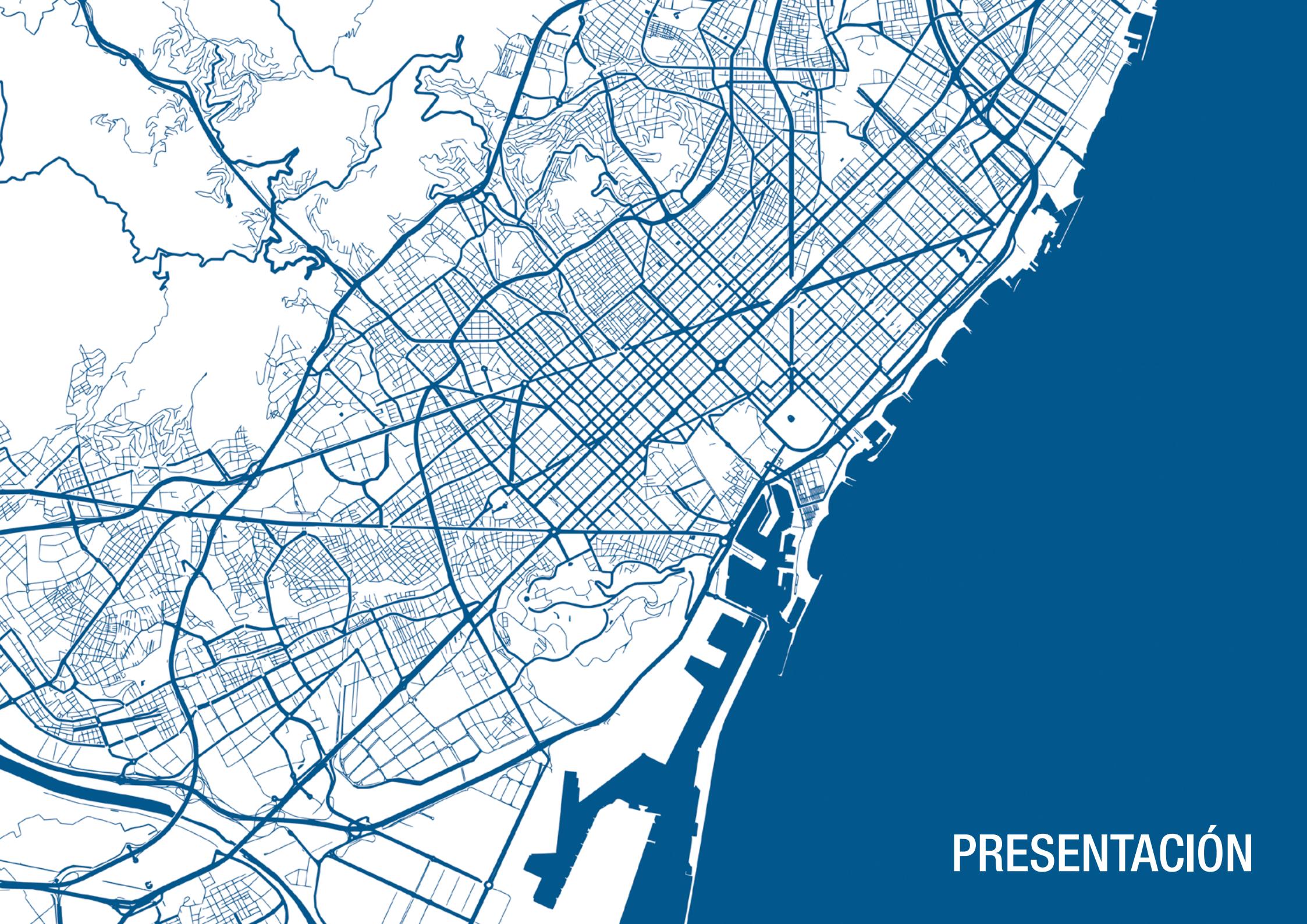




# SUMARIO

<b>Presentación del síndic</b>	5
<b>Derechos humanos de proximidad</b>	11
<b>Tipo de intervenciones</b>	17
<b>El año 2024 en cifras</b>	25
<b>Impacto de nuestra intervención</b>	37
<b>Principales actividades del año 2024</b>	49
<b>Informe monográfico</b>	69
<b>Recomendaciones de la Sindicatura</b>	73
<b>Diez propuestas de mejora</b>	143
<b>Indicadores de calidad</b>	151
<b>Satisfacción de la ciudadanía</b>	153
<b>Recursos y presupuesto</b>	157





# PRESENTACIÓN

Os presentamos el informe anual de la actividad de la Sindicatura de Greuges de Barcelona durante el año 2024. Un informe que pretende reflejar las actuaciones más importantes llevadas a cabo por esta institución en defensa del **derecho y el deber a la ciudad y los derechos humanos de proximidad** de todas las personas que habitan nuestra ciudad o transitan por ella.

Consideramos que este **derecho/deber a la ciudad** consiste en permitir restaurar el sentido de la ciudad y hacer de ésta el escenario de encuentro para la construcción de la vida colectiva, sobre la base de la ciudad como producto cultural, colectivo y político, donde se puede vivir dignamente, reconocerse como parte de ella, y donde se posibilite la distribución equitativa de diferentes recursos. Según esta conceptualización, las **personas son percibidas como el elemento principal, las protagonistas de la ciudad**; todas tienen el derecho a ser partícipes de crear ciudades que respondan a las necesidades humanas, no solo a tener el derecho a acceder a lo que ya existe, sino, también, el derecho a transformarla.

Si bien la ciudad es un lugar complejo, lleno de contradicciones y ambigüedades, hay que distinguir claramente que, en su ámbito, **el entorno construido es una cosa, y cómo la gente la habita es otra**. Como pone de manifiesto Richard Sennett, la ciudad significa dos cosas diferentes: por un lado, un lugar físico, y por otro, una mentalidad formada a partir de percepciones, conductas y creencias. La lengua francesa resuelve esta distinción usando dos palabras diferentes: ville y cité. Desde la Sindicatura de Greuges de Barcelona, como institución supervisora pero también colaboradora con el Ayuntamiento, entendemos que la responsabilidad de hacer y construir ville y cité no solo corresponde al Gobierno municipal y a la oposición, sino también a la ciudadanía y a las instituciones defensoras de los derechos humanos de proximidad como la nuestra.

Estamos acostumbradas a realizar análisis de las ciudades, y de la nuestra, Barcelona, desde puntos de vista urbanísticos, arquitectónicos, económicos o sociológicos, entre otros. Pero consideramos que, hoy en día, necesitamos **otra mirada**, que ponga **a las personas en el centro**, para entender la verdadera dimensión de la ciudad. Esta mirada nos debe llevar a percibir la ciudad como un **sistema vivo** en el que los **derechos humanos de proximidad** son el eje que vertebría todas las dinámicas que se dan en todos los espacios urbanos. Este análisis y una nueva y necesaria mirada nos empuja a hablar de la **ciudad emergente**. Porque el adjetivo **emergente**, que proviene del verbo **emergir**, significa que sale a la superficie, que nace, que se hace presente, que surge. Así, la **ciudad emergente** se nutrirá y permitirá identificar los derechos y los deberes de una ciudadanía que muchas veces han sido olvidados a la hora de abordar los retos y los problemas que tiene nuestra ciudad.

Desde la Sindicatura de Greuges de Barcelona, la salvaguarda de los derechos humanos de proximidad la canalizamos mediante **diferentes tipos de intervenciones**. Junto a las ya clásicas tramitaciones de quejas y actuaciones de oficio, hemos querido ampliar y modernizar nuestras tipologías de intervención incorporando los informes monográficos, la presencia en el territorio, la resolución alternativa de controversias (mediación), los dictámenes, los grupos de trabajo temáticos, las acciones en los institutos y en las universidades y, también, el diálogo continuo con el Ayuntamiento, ya que somos, a la vez, institución supervisora pero también colaboradora para impulsar políticas públicas locales en materia de derechos humanos de proximidad.

Todas nuestras actuaciones, fruto de la ejecución de estas tipologías de intervención, las llevamos a cabo desde la **prudencia**, virtud que está formada por tres componentes: memoria del pasado, inteligencia





del presente y providencia del futuro. Es decir, teniendo **una visión estratégica, ponderando las alternativas e incorporando un pensamiento creativo**.

Es esta prudencia la que nos permite percibir que nuestro objeto de análisis viene determinado por la existencia de **tres ciudades en una**: la **oficial**, la **real** y la **ideal**. La primera es la administrativa, el ámbito del autogobierno local, en la que se manifiesta un sentimiento colectivo de pertenencia o de identidad. Este territorio se convierte en la unidad de gestión de las políticas públicas, que se corresponde con el ámbito electoral, de organización y de participación política.

Además, advertimos la existencia de la ciudad real, es decir, la aglomeración **metropolitana**; realidad física y funcional configurada por servicios públicos y políticas públicas que necesariamente trascienden el territorio municipal.

Y no podemos dejar de lado la ciudad ideal, que es fruto del imaginario, la pensada e interiorizada como comunidad; la que transmite la historia y la cultura; la ciudad de la memoria y de la identidad.

En el propósito de observar estas tres ciudades en una, en el año 2024 hicimos efectivo uno de los objetivos que nos habíamos marcado en esta nueva etapa: **visitar los 10 distritos y los 73 barrios de la ciudad**. No solo lo hemos conseguido, sino que algunos barrios ya han recibido la visita de la Sindicatura de Greuges en dos ocasiones, en una apuesta firme por estar en contacto con la ciudadanía y con las problemáticas reales de las diferentes personas y colectivos que forman la sociedad barcelonesa.

Esta **apuesta por la proximidad** emana de la voluntad de conocer todas las inquietudes y preocupaciones del vecindario, y poder ofrecer

soluciones más adaptadas a cada circunstancia. De esta manera, hemos consolidado el **programa de presencia en el territorio**, que consta de tres tipos de visitas, tres veces al mes: la Sindicatura a pie de calle, la Sindicatura cerca de ti y la Sindicatura itinerante.

Esto nos convierte en una Sindicatura que ejerce **trabajo de despacho y trabajo de calle**, tratándose de ámbitos complementarios, ya que son dos caras de la misma moneda. Entendemos que para realizar una buena tarea de despacho, debemos ir a conocer las problemáticas, saber qué pasa en la calle, qué pasa en el barrio, que pasa en el distrito. De ahí la importancia de saber compatibilizar ambas tareas, la **de calle** y la de **despacho**.

Hemos aprendido que, a pesar de ser una de las mejores ciudades del mundo, no podemos obviar que en Barcelona hay retos y problemas de ciudad que encontramos presentes en todos los barrios, así como problemas y retos propios de cada barrio. Por este motivo, a veces, en lugar de hablar de Barcelona, deberíamos hablar de muchas Barcelonas; no son territorios inventados o imaginados como Las ciudades invisibles de Italo Calvino, sino que hablamos de **calles, barrios y distritos bien visibles, bien reales y bien vivos**. Es por este motivo que **tener una mirada de barrio (de barrios), refuerza nuestra mirada de ciudad**.

Para ejecutar esta mirada de barrios y de ciudad adoptamos el rol de la flâneuse o del flâneur de Charles Baudelaire o de Walter Benjamin, profesando una actitud vital y una manera diferente de relacionarnos con la realidad y con la ciudad. Esto nos hace movernos por la calle, por los barrios, por los distritos de una forma despierta, **explorando conscientemente cada rincón de la ciudad hasta sentirla como un ente vivo**.

Y es esta mirada, esta *flânerie*, la que nos permite **actuar para transformar**. No nos limitamos a examinar las normas y las instituciones existentes, sino que hacemos todo lo posible para impulsar propuestas que permitan cambiar lo que no funciona o que no responde a las exigencias de la ciudad actual.

Nuestra *forma de hacer* y de ser la podemos explicar mediante la metáfora que se encuentra en el capítulo XV de *El Principito*, que nos explica que los seres humanos se pueden dividir en “geógrafos/as” y “exploradores/as”. En el mencionado capítulo del libro de Saint-Exupéry, el Principito, en un determinado momento, se encuentra a un anciano que tiene como ocupación la de geógrafo, es decir, estudia los mares, las montañas, los ríos, los lagos, los acantilados y el resto de elementos geográficos. Cuando el Principito le pregunta cómo son todos esos lugares y cómo se llega, el geógrafo responde que no es su cometido: que él solo estudia las montañas, los paisajes, sin moverse de su habitación. Es al explorador al que le corresponde viajar a esos lugares, y a su regreso ir delante del geógrafo para explicarle cómo son. El geógrafo solo se ocupa de cosas que para él son importantes. Para retomar aquella metáfora, debemos ser conscientes de que en la Sindicatura de Greuges de Barcelona, además de ser geógrafos/as, muchas veces sentimos la necesidad de salir de la zona de confort en la que estamos instalados para visitar también los lugares y conocer las realidades de primera mano. Estos lugares no solo son parte de la ciudad, sino que están habitados por personas, son ellas las que sufren las posibles afectaciones de derechos y las que más saben de derechos humanos de proximidad. Esta reflexión nos enseña que, en la Sindicatura de Greuges de Barcelona, **somos a la vez geógrafos/as y exploradores/as**

porque entendemos que las luchas por los derechos humanos, contra las desigualdades sociales y por la erradicación de las vulnerabilidades son luchas compartidas.

Finalmente, en esta presentación institucional me gustaría incidir en tres aspectos que consideramos relevantes para entender cómo abordamos nuestras funciones. Un primer aspecto consiste en destacar que, en la Sindicatura de Greuges de Barcelona, consideramos que **las complejidades inherentes y propias de la ciudad no se pueden plantear desde el conflicto**. Esta o cualquier otra cuestión de ciudad abordada desde el conflicto nos conduce a entender que siempre habrá un ganador y un perdedor. Los retos propios de nuestras ciudades deben examinarse teniendo en cuenta los **problemas** que se plantean, aportando posibles **soluciones** y buscando las compatibilidades. Por lo tanto, **no trabajamos con el conflicto, sino con los problemas y las soluciones**, que si pueden ser consensuadas, mejor. **Sustituimos el afán de vencer por el afán de solucionar**.

Esto nos introduce un segundo aspecto, que es la **provención**. Es una herramienta muy valiosa que plantea la necesidad de dotarnos de recursos y estrategias para afrontar los problemas, los retos o las desavenencias de forma constructiva, y nos permite crear comunidad, ya sea en barrios o en territorios más extensos. **La provención se distingue de la prevención porque su objetivo no es evitar el problema, sino aprender cómo afrontarlo**. Este concepto, introducido por John W. Burton, nos plantea que lo que necesitamos es proveernos de las estrategias, habilidades y recursos que nos permitan afrontar determinadas situaciones, y transformarlas para que se conviertan en una oportunidad de crecimiento personal y





colectivo para todas las partes. La provención también permite dar respuesta a una necesidad básica para cualquier persona: **la sensación de pertenencia al grupo, desde el respeto a la propia identidad.**

Y un tercer aspecto a destacar de nuestra forma de actuar consiste en la necesidad de profundizar en una decidida apuesta por la **corresponsabilidad**. Es decir, por la implicación de la ciudadanía en el mantenimiento de la calidad de los espacios públicos y en sus usos sociales. **Del mismo modo que se ha teorizado y se ha puesto en práctica el concepto de derecho a la ciudad, habría que hacer lo mismo con el deber a la ciudad.**

Finalmente, como decíamos al principio de esta introducción, es el **doble objetivo de defender el derecho y el deber a la ciudad y los derechos humanos de proximidad** el que guía todas nuestras intervenciones, pronunciamientos y propuestas para ayudar a mejorar el funcionamiento de los servicios municipales y hacer que en nuestra ciudad todo el mundo pueda disfrutar, en condiciones de equidad, de una vida digna de ser vivida.

Muchas gracias por seguir confiando en la Sindicatura.



David Bondia Garcia  
**Síndic de Greuges de Barcelona**

# INFORME ANUAL FORMATO INTERACTIVO

Este año, desde la Sindicatura también hemos elaborado nuestro informe anual en **formato interactivo**. Nuestro objetivo es **adaptarnos a los formatos digitales** y utilizarlos para facilitar la comunicación con la **ciudadanía** a través de **nuevos canales** que no habíamos utilizado hasta ahora.



## INFORME ANUAL FORMATO INTERACTIVO

Consulta el informe a través de esta QR.





DEFENDEMOS DERECHOS  
HUMANOS DE PROXIMIDAD

# DEFINICIÓN DE NUESTROS DERECHOS

## DERECHO A LA CIUDAD



Derecho poliédrico de todas las personas habitantes, presentes y futuras, permanentes o temporales, a utilizar, ocupar y producir ciudades justas, inclusivas y sostenibles, definidas como un bien común esencial para una vida plena y digna.

Estas necesidades básicas o aspiraciones legítimas se manifiestan a través de los cuatro ámbitos fundamentales de nuestro modelo de ciudad.

A cada ámbito corresponden varios derechos humanos de proximidad. Tanto los ámbitos de ciudad como los diferentes derechos humanos de proximidad pueden interactuar entre ellos ante los diferentes retos y problemáticas que comporta la vida en el municipio.

12



## DERECHOS HUMANOS DE PROXIMIDAD

Necesidades básicas o aspiraciones legítimas, inherentes a todas las personas que habitan o transitán por la ciudad, que deben ser cubiertas con el fin de garantizar el derecho a una vida digna de ser vivida en el ámbito local.



INFORME ANUAL 2024



## CIUDAD EQUITATIVA

Ámbito de ciudad formado por un conjunto de derechos humanos de proximidad que procura el acceso, en igualdad de condiciones, a servicios básicos para el desarrollo de una vida digna en el ámbito local.



## CIUDAD HABITABLE Y SOSTENIBLE

Ámbito de ciudad configurado por un conjunto de derechos humanos de proximidad que ayudan a constituir y consolidar municipios donde se garantice un sistema ambiental, social y económico justo e inclusivo.



## CIUDAD GARANTISTA

Ámbito de ciudad vertebrado por un conjunto de metaderechos humanos de proximidad o derechos de carácter instrumental que facultan el disfrute y la reivindicación del resto de derechos de ciudadanía.



## CIUDAD DIVERSA

Ámbito de ciudad estructurado por un conjunto de derechos humanos de proximidad que tienen especial incidencia hacia personas o colectivos en que la diferencia es reconocida como un elemento enriquecedor de la diversidad.



## CON MIRADA INTERSECCIONAL

Nos permite analizar la afectación de derechos de ciudadanía desde una perspectiva compleja, con especial atención a las diferencias de clase social, género, etnicidad, edad, identidad sexual, origen, religión, etc., que condicionan a las personas y los colectivos.

# NUESTRA MIRADA DE CIUDAD

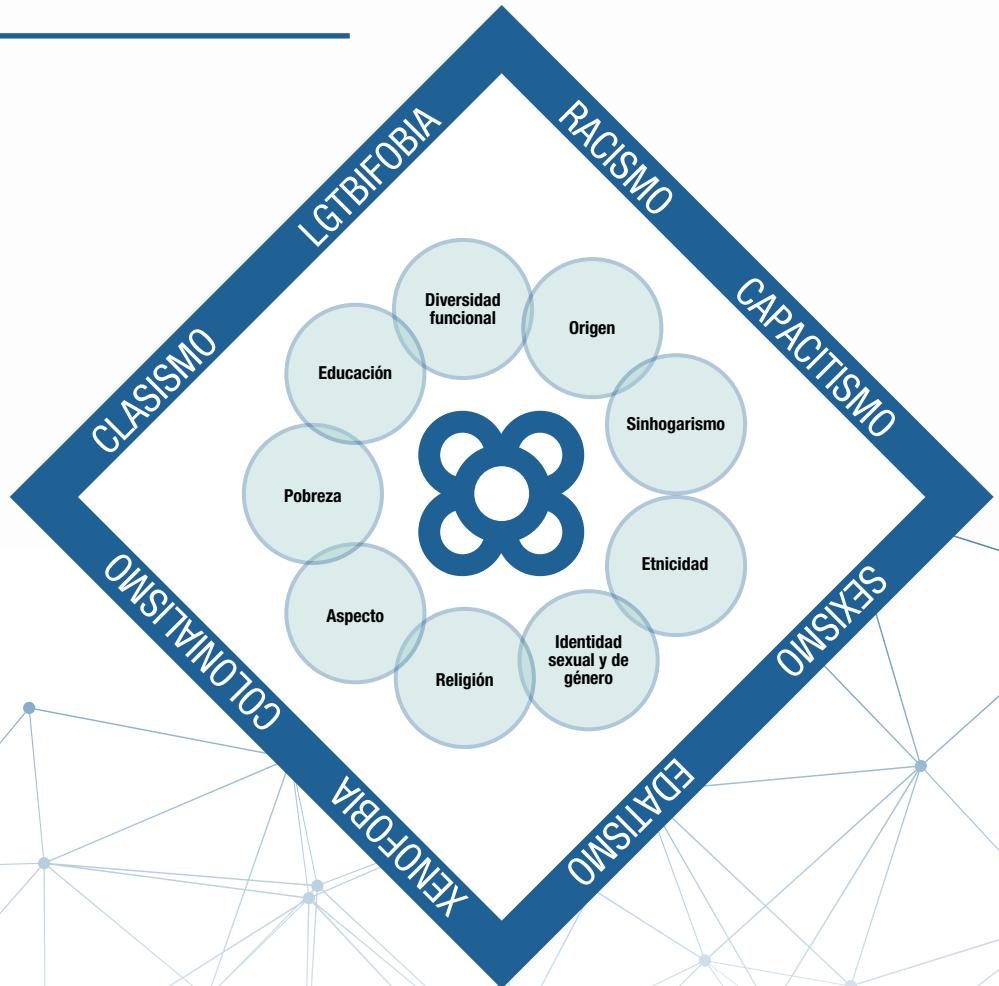


# UNA INSTITUCIÓN CON MIRADA INTERSECCIONAL

La mirada interseccional nos permite analizar la afectación a los derechos de ciudadanía desde una mirada compleja. La discriminación que experimentan las personas es múltiple y se agrava cuando están afectadas por diferentes capas de opresión debidas a su clase social, género, etnicidad, edad, identidad sexual, origen, religión, etc.

Ser conscientes de la interconexión de esas capas y de cómo se traducen en la vulneración de múltiples derechos humanos contribuye a dar un tratamiento más integral y riguroso a las intervenciones de la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

**TENEMOS DERECHO A QUE LA DIFERENCIA  
SEA RECONOCIDA COMO ELEMENTO  
ENRIQUECEDOR DE LA DIVERSIDAD.**







# TIPOS DE INTERVENCIONES

# COMO PUEDE INTERVENIR LA SINDICATURA



TRAMITACIÓN DE QUEJAS  
CIUDADANAS



ACTUACIONES DE  
OFICIO



PRESENCIA EN EL  
TERRITORIO



INFORMES  
MONOGRAFICOS



RESOLUCIÓN ALTERNATIVA  
DE CONTROVERSIAS



DICTÁMENES



GRUPOS DE TRABAJO  
TEMÁTICOS



ACCIONES EN INSTITUTOS  
Y UNIVERSIDADES



DIÁLOGO  
CONTÍNUO CON EL  
AYUNTAMIENTO

# TRAMITACIÓN DE QUEJAS CIUDADANAS Y ACTUACIONES DE OFICIO

La Sindicatura actúa por solicitud de cualquier persona física o jurídica que presente una queja. También puede hacerlo de oficio, cuando considera que hay que emprender alguna actuación en defensa de los derechos de la ciudadanía.

## 1. QUEJA CIUDADANA



### ADMITIDAS A TRÁMITE

Se inicia una investigación y supervisión de la actuación municipal.

Se solicita documentación al órgano competente y se analiza la normativa aplicable.

La Sindicatura emite una resolución y formula recomendaciones al Ayuntamiento.

La Sindicatura realiza el seguimiento de la implementación de las recomendaciones emitidas para asegurarse de la resolución del problema y conocer el impacto de la intervención.

### ASESORAMIENTO TÉCNICO Y JURÍDICO

Cuando la ciudadanía no se ha dirigido en primera instancia al Ayuntamiento o cuando la queja no es competencia de la Sindicatura, pueden llevarse a cabo tres acciones:

- Orientación técnica y jurídica a la ciudadanía.
- Traslado directo de la queja a los órganos municipales competentes.
- Derivación del caso al órgano público o privado pertinente.

## 2. ACTUACIÓN DE OFICIO



**La Sindicatura detecta un problema** de interés general que afecta derechos fundamentales y libertades públicas de la ciudadanía y decide intervenir.

**Se solicita documentación** al órgano competente y se analiza la normativa aplicable.

**La Sindicatura emite una resolución** y formula recomendaciones al Ayuntamiento.

### NO ADMITIDAS A TRÁMITE

De acuerdo con el reglamento de la Sindicatura, no se admiten a trámite las siguientes quejas:

- No implican a la Administración municipal.
- Están pendientes de resolución judicial.
- Hechos objeto de queja conocidos hace más de un año.
- Anónimas.
- Mala fe.
- Falta de fundamento.
- Inexistencia de pretensión.
- Perjuicio a los intereses legítimos de una tercera persona.

La Sindicatura realiza **el seguimiento de la implementación** de las recomendaciones emitidas para asegurarse de la resolución del problema y conocer el impacto de la intervención.

# INFORMES MONOGRÁFICOS



## QUÉ SON

La Sindicatura de Greuges de Barcelona puede decidir de oficio llevar a cabo estudios de carácter monográfico sobre determinadas problemáticas de ciudad que tienen una afectación importante en los derechos de la ciudadanía.



## PRIORIDADES DE ESTUDIO

La elección de las problemáticas de análisis se realiza teniendo en cuenta diferentes factores, entre los que destacan los siguientes:

- La voluntad de dar cobertura a las necesidades de aquellos colectivos de los que recibimos menos quejas ciudadanas.
- La necesidad de abordar cuestiones estructurales o con una afectación amplia de derechos que difícilmente pueden estudiarse con suficiente globalidad desde el caso concreto.



## PARA QUÉ

Los informes monográficos tienen como objetivo realizar un diagnóstico profundo sobre un determinado tema y formular recomendaciones y propuestas de política pública al Ayuntamiento de Barcelona para mejorar la salvaguarda de los derechos humanos.



## CÓMO

Se desarrollan con la colaboración de personas o instituciones expertas en la materia, que pueden contribuir no solo al proceso de investigación y redacción, sino también al proceso de difusión e implantación de las propuestas.



# RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONTROVERSIAS: MEDIACIÓN



## BASE NORMATIVA

Recomendación R(2001)9 del Consejo de Ministros de la Unión Europea sobre alternativas a los litigios entre autoridades administrativas y particulares.

Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad (art. XXVI).

Normativa reguladora de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (base IV.1 de los Aspectos complementarios).



## ¿QUÉ ES?

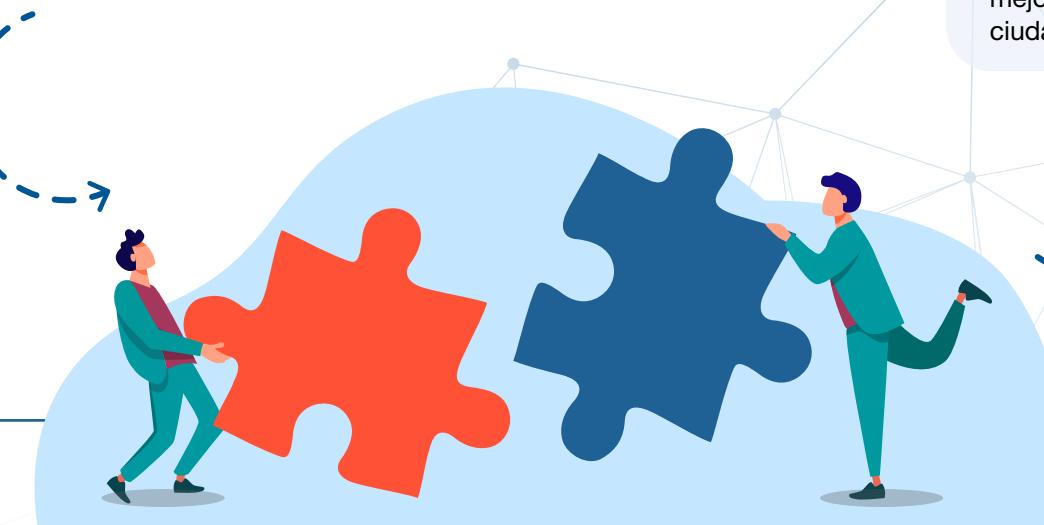
La resolución alternativa de controversias (RAC) es el conjunto de técnicas y métodos que contribuyen solucionar problemas sin confrontación. Incluye la mediación, la conciliación, el arbitraje o la facilitación. Cuando implica a la Administración Pública, se efectúa con el respeto del principio de legalidad, según el cual esta debe actuar con pleno sometimiento a la ley y al derecho.



## ¿CÓMO ACTÚA LA SINDICATURA DE GREUGES?

En el marco de la tramitación de una queja ciudadana, un asesoramiento técnico y jurídico o una actuación de oficio, la Sindicatura puede activar mecanismos de resolución alternativa de controversias, si considera que pueden contribuir a dar una mejor respuesta a la ciudadanía.

Asimismo, cuando realiza el seguimiento de las recomendaciones aceptadas por el Ayuntamiento, la Sindicatura de Greuges puede decidir iniciar la RAC si este canal puede contribuir a resolver mejor el problema que había planteado la ciudadanía.



# DICTÁMENES

Los dictámenes son estudios jurídicos y técnicos de propuestas normativas, bases reguladoras o convocatorias, entre otros, que están en proceso de elaboración por parte del Ayuntamiento de Barcelona o de otras instituciones que tengan incidencia en nuestra ciudad.

Mediante los dictámenes, la Sindicatura hace observaciones dirigidas a aportar mejoras con respecto a los derechos humanos de proximidad, antes de la aprobación de estos textos.

Puede ser el propio Ayuntamiento de Barcelona quien, de forma proactiva, proponga a la Sindicatura la elaboración de un dictamen, con el fin de buscar la mejora cualitativa de la propuesta municipal. O bien podemos iniciarla de oficio cuando tenemos conocimiento de que el Consistorio está trabajando en alguna materia sobre la que la Sindicatura se ha pronunciado ampliamente, o sobre la que estamos atentos por el impacto que puede tener sobre la ciudadanía.

Nuestro pronunciamiento no condiciona ni limita las competencias de la Sindicatura para recibir quejas y realizar actuaciones de oficio sobre el contenido de estas normas una vez en vigor.



# GRUPOS DE TRABAJO TEMÁTICOS

En nuestra labor de defensa de los derechos humanos de proximidad, consideramos necesario contar con el conocimiento y aportaciones de instituciones, entidades o personas expertas que disponen de experiencia e información sobre ámbitos de trabajo específicos.

Con estos agentes, creamos grupos de trabajo temáticos que enriquecen nuestra intervención, contribuyendo a la identificación de temas de interés, al desarrollo de nuestros estudios y al despliegue de nuestras recomendaciones



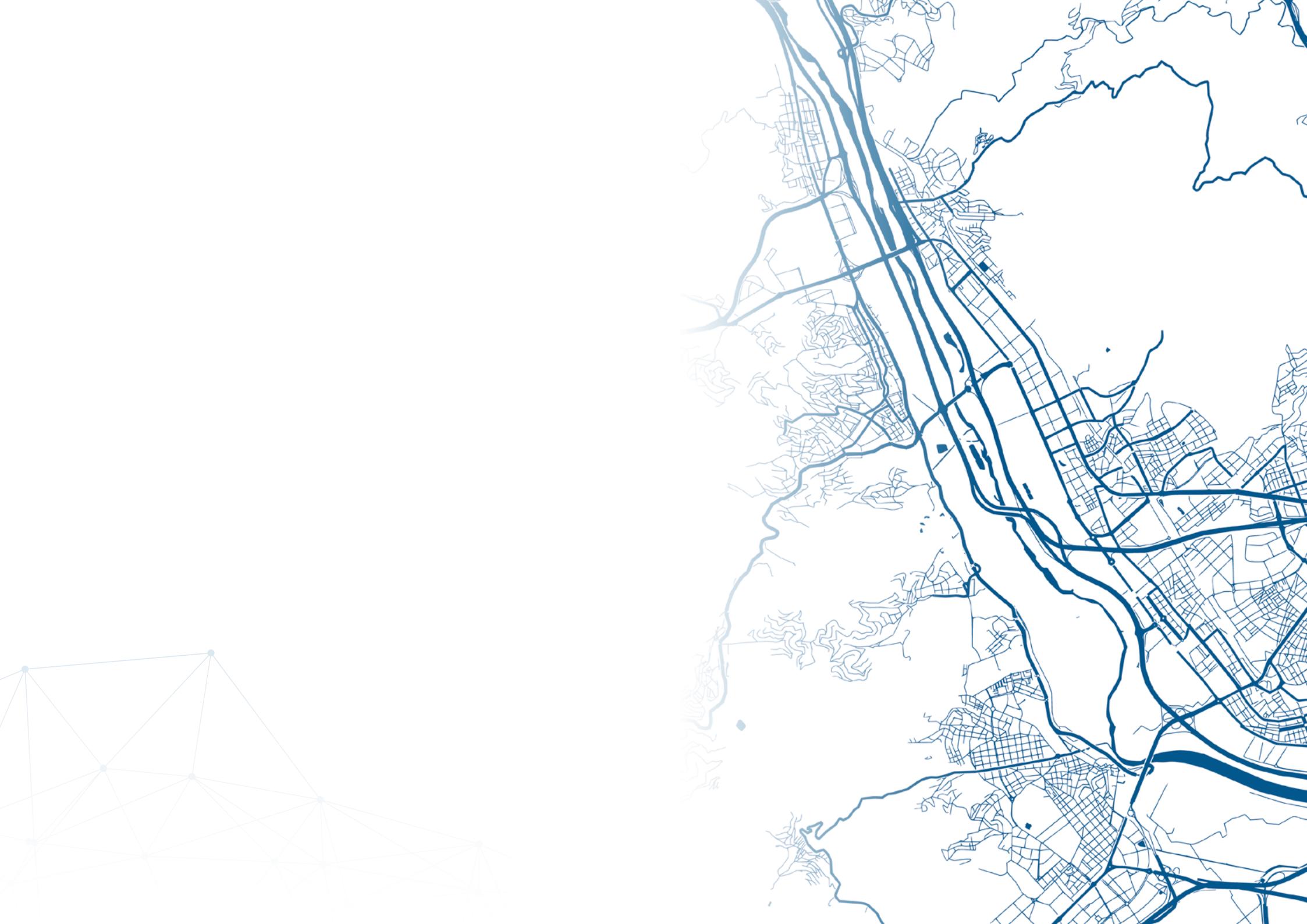
# ACCIONES EN INSTITUTOS Y UNIVERSIDADES

La Sindicatura de Greuges de Barcelona se desplaza a institutos y universidades para hacer pedagogía del derecho a la ciudad y los derechos humanos de proximidad.

Mediante un diálogo con el síndic David Bondia, el alumnado expresa qué quejas tienen; cómo mejorarían su barrio; si creen que participan en las decisiones de ciudad, etc.

Los jóvenes son actores de pleno derecho en la construcción de la ciudad, y la Sindicatura de Greuges de Barcelona quiere escucharlos para conocer sus inquietudes y propuestas.







EL AÑO 2024  
EN CIFRAS

## INTERVENCIONES



**2.249** INTERVENCIONES

**1.180**

PETICIONES CIUDADANAS, ACTUACIONES DE OFICIO Y DICTAMEN

**1.001**

ATENCIÓNES

**68**

SEGUIMIENTOS

**676**

ASESORAMIENTOS  
TÉCNICOS Y JURÍDICOS

**486**

QUEJAS  
CIUDADANAS

**17**

ACTUACIONES  
DE OFICIO

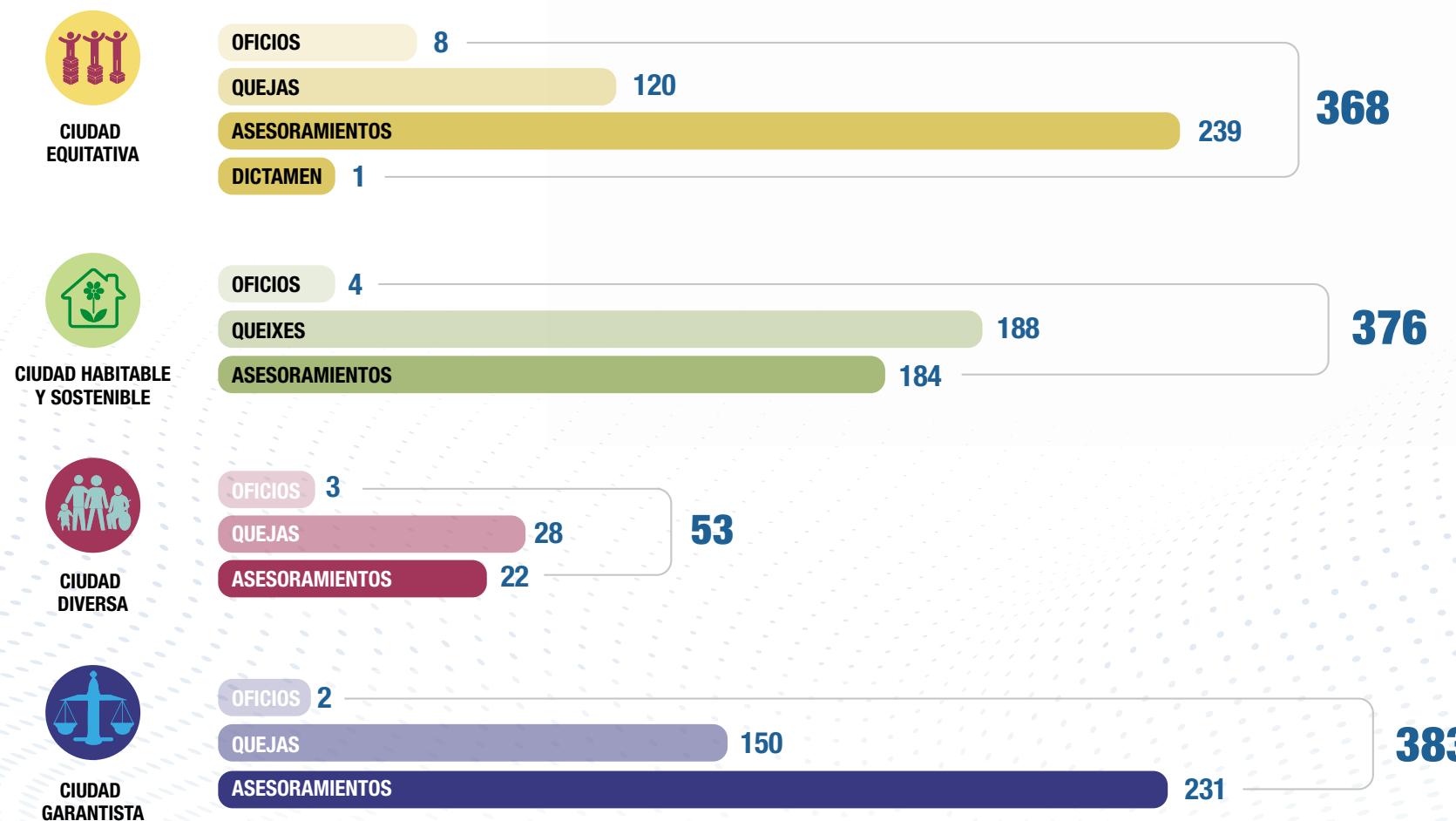
**1**

DICTAMEN

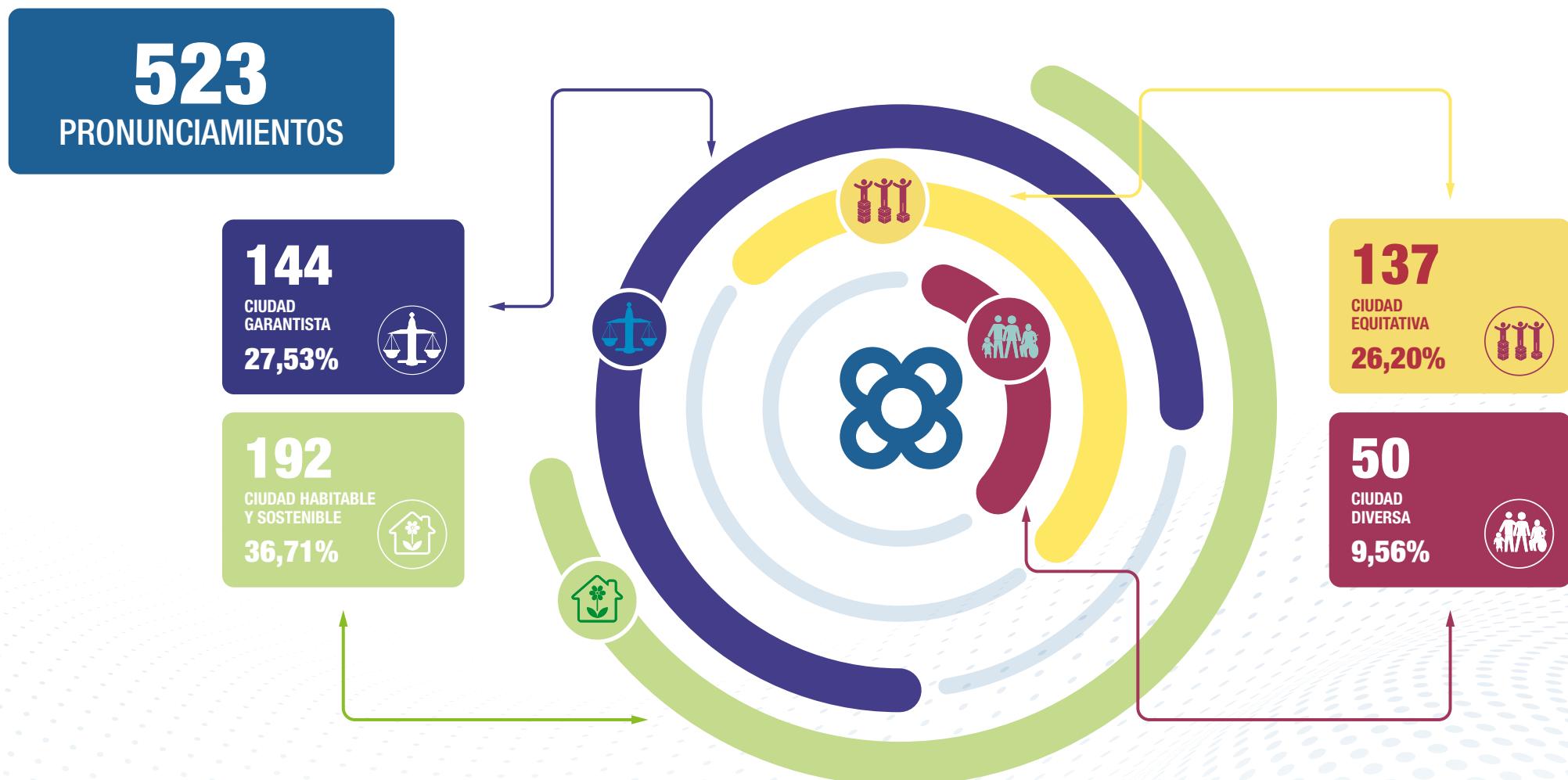
Aparte de estos tipos de intervenciones, la Sindicatura de Greuges de Barcelona también ha llevado a cabo diversas acciones de presencia en el territorio, informes monográficos, resolución alternativa de controversias, dictámenes, grupos de trabajo temáticos y visitas, institutos y universidades, que serán explicadas posteriormente.

# INTERVENCIONES POR ÁMBITO TEMÁTICO

A lo largo del año 2024, la Sindicatura de Greuges ha llevado a cabo un total de 1.180 intervenciones, clasificadas de la siguiente manera según el ámbito de los derechos afectados:



# PRONUNCIAMIENTOS



# DERECHOS MÁS AFECTADOS

Los pronunciamientos de la Sindicatura de Greuges en el 2024 han hecho especialmente referencia a:

## CIUDAD GARANTISTA

**20,1 %** DERECHO A UNA BUENA ADMINISTRACIÓN

## CIUDAD HABITABLE Y SOSTENIBLE

**8,41 %** DERECHO AL DESCANSO

## CIUDAD EQUITATIVA

**6,7 %** DERECHO A LA VIVIENDA

A menudo, observamos que una misma problemática vulnera más de un derecho. Las relaciones más frecuentes entre derechos afectados han sido las siguientes:

## PROBLEMÁTICA

Desahucios/Acceso a recursos de alojamiento de urgencia



Derecho a servicios de protección social

Derecho a la vivienda

Gestión municipal del parque de vivienda pública, acceso a la Mesa de Emergencia...



Derecho a la vivienda

Derecho a una buena administración

Cuestiones relativas a centros educativos



Derecho a la educación y al ocio

Derechos de la infancia y la adolescencia

Programa Respir y/o Respir+ para personas con discapacidad



Derecho a la salud

Derecho a la igualdad y a la diversidad

Sanciones administrativas relacionadas con la movilidad urbana



Derecho a la movilidad

Derecho a una buena administración

Molestias vecinales



Derecho al descanso

Derecho a una convivencia pacífica

# EL COMPROMISO CON LA AGENDA 2030 Y LOS ODS

En el año 2015 la ONU aprobó la denominada Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, un plan universal que presenta muchas sinergias con los derechos humanos de proximidad. Se concreta mediante diecisiete objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

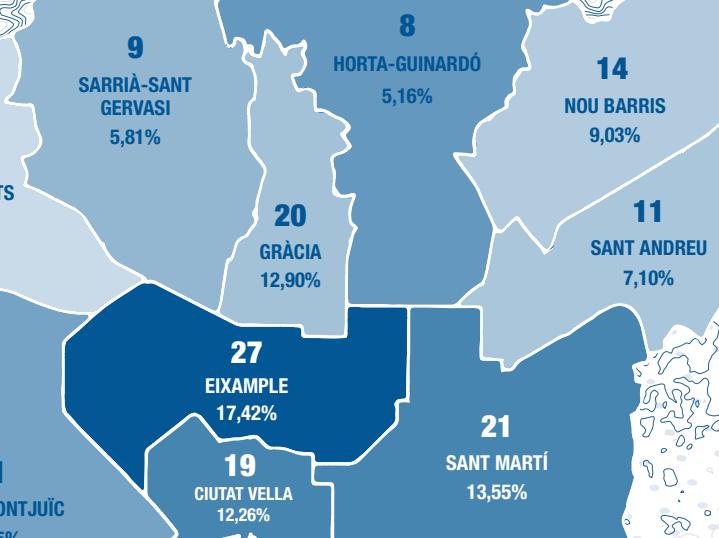
La Sindicatura de Greuges de Barcelona, como institución que garantiza los derechos fundamentales y las libertades públicas en la ciudad, contribuye a impulsar el cumplimiento de los ODS mediante sus actuaciones y recomendaciones. Durante el 2024, los hitos de los ODS más vinculados a los pronunciamientos de la Sindicatura han sido:

<b>1 FIN DE LA POBREZA</b> 	1.2 Situar la tasa de privación material grave por debajo del 2% en Barcelona, también en la población menor de 16 años, e inferior al 3% en el conjunto del área metropolitana de Barcelona.	<b>2 HAMBRE CERO</b> 	<b>3 SALUD Y BIENESTAR</b> 	<b>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</b> 	<b>5 IGUALDAD DE GÉNERO</b> 
<b>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</b> 	<b>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</b> 	<b>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</b> 	<b>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</b> 	<b>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</b> 	10.4 Mantener el gasto del Ayuntamiento en servicios sociales y promoción social con los recursos necesarios, y disponer de una estrategia vigente para la inclusión social y la reducción de las desigualdades.
<b>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</b> 	11.2 Incrementar la ecomovilidad (proporción de etapas de desplazamiento realizadas en medios de transporte público o no motorizado), conseguir una valoración del transporte público por encima del 7,5% en cada uno de sus medios (metro, tranvía, bus y Bicing), convertir la flota de autobuses en 100% sostenible, y efectuar más de 350.000 desplazamientos/año en el servicio puerta a puerta para personas con discapacidad.	<b>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</b> 	<b>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</b> 		
<b>14 VIDA SUBMARINA</b> 	<b>15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</b> 	<b>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</b> 	16.6 Garantizar que el Ayuntamiento de Barcelona sea una institución ágil, eficaz y bien valorada por la ciudadanía, con la consecución de los siguientes umbrales: más de 6,5 en valoración de la gestión; más del 80% de los trámites finalistas completamente digitalizados; menos de 25 días de media en el pago a proveedores, y menos del 10% de diferencia entre la eficacia en la ejecución de los ingresos y la eficacia en la ejecución del gasto.	<b>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</b> 	

# PRONUNCIAMIENTOS DIRIGIDOS A DISTRICTOS

De los **523 pronunciamientos** emitidos en el **2024**, un **29'63%** hacia referencia a la actuación de los distritos de la ciudad.

**155 (29,63%)**  
PRONUNCIAMIENTOS



# PRONUNCIAMIENTOS DIRIGIDOS A ÁREAS DE GOBIERNO

De los **523 pronunciamientos** emitidos en el **2024**, un **70,36%** hacía referencia a la actuación de las áreas de gobierno del Ayuntamiento.

## ALCALDÍA

**368 (70,36%)  
RESOLUCIONES**

### 1a TENENCIA DE ALCALDÍA

Urbanismo, Transición Ecológica,  
Servicios Urbanos y Vivienda

91

### 2a TENENCIA DE ALCALDÍA

Derechos Sociales,  
Cultura y Ciclos de Vida

21

### 3a TENENCIA DE ALCALDÍA

Prevención, Seguridad,  
Convivencia y Régimen Interior

54

### 4a TENENCIA DE ALCALDÍA

Economía, Hacienda, Promoción  
Económica y Turismo

44

Comisionado  
de Vivienda

43

**134**  
RESOLUCIONES

Concejalía de Cultura e  
Industrias Creativas

3

Concejalía de Salud, Personas  
con Discapacidad y Estrategia  
contra la Soledad

41

Comisionada de Acción Social

48

Concejalía de Feminismos,  
Igualdad y Memoria Democrática

1

**114**  
RESOLUCIONES

**54**  
RESOLUCIONES

**45**  
RESOLUCIONES

Concejalía de  
Deportes

7

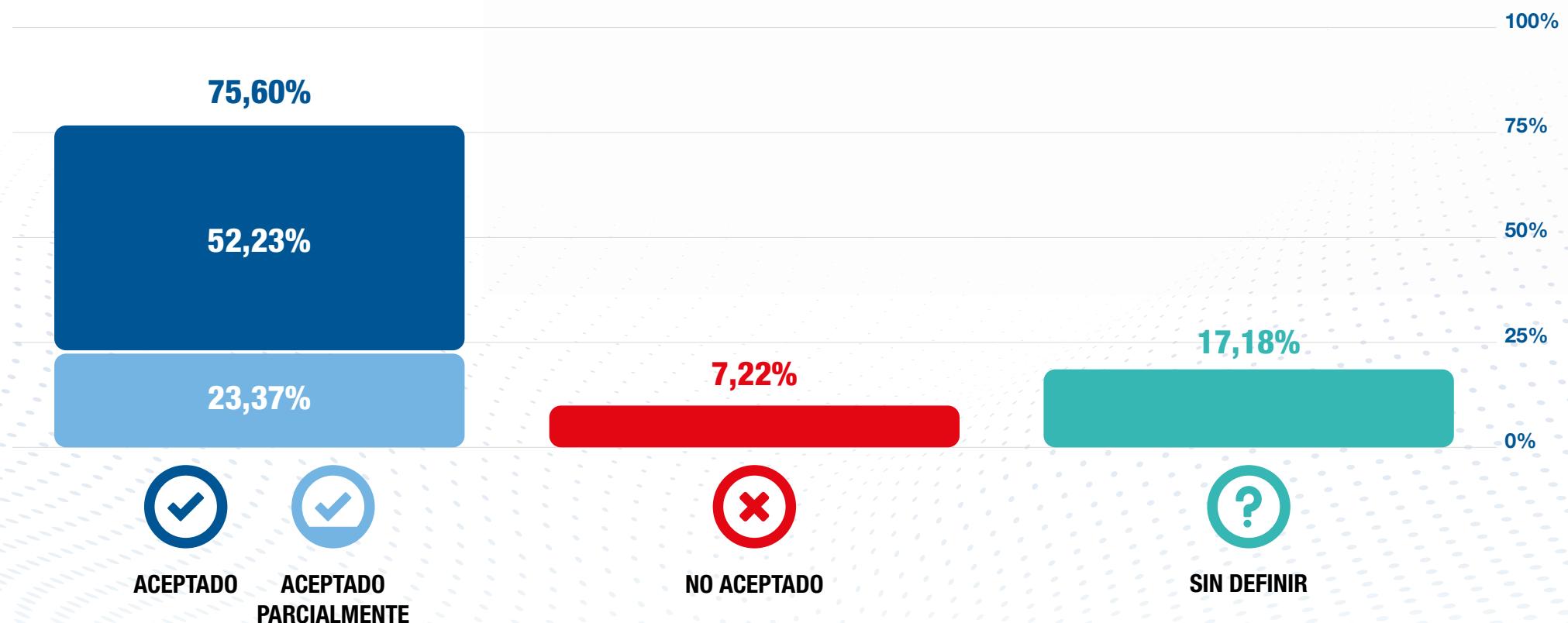
Concejalía de Educación  
y Personas Mayores

14

**21**  
RESOLUCIONES

# GRADO DE ACEPTACIÓN DE LOS PRONUNCIAMIENTOS

Según las respuestas recibidas en el **2024** a **pronunciamientos emitidos** por la **Sindicatura de Greuges de Barcelona**, el grado de aceptación por parte del Ayuntamiento es el siguiente:



# BARRIOS VISITADOS

En 2024, la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha logrado el objetivo de visitar todos los barrios la ciudad, en el marco del programa de *Presencia en el territorio*. Este año se han visitado los siguientes:

DATA	BARRI/S
22/1/2024	La Bordeta i Sants-Badal
31/1/2024	Dreta de l'Eixample
31/1/2024	Navas
13/2/2024	Besòs
19/2/2024	El Putxet i el Farró
20/2/2024	Antiga i nova esquerra de l'Eixample
6/3/2024	Sant Pere, Santa Caterina i la Ribera
7/3/2024	Verdun
11/3/2024	Trinitat Nova
14/5/2024	El Camp d'en Grassot i Gràcia Nova i la Salut
15/5/2024	Pedralbes
21/5/2024	La Clota, la Vall d'Hebron i Font d'en Fargues
23/5/2024	Vilapiscina i Torre Llobeta
17/6/2024	La Prosperitat
20/6/2024	Sant Gervasi - la Bonanova
15/10/2024	La Marina del Port
6/11/2024	La Barceloneta
19/11/2024	Roquetes i Canyelles
4/12/2024	La Sagrera
16/12/2024	La Trinitat Vella

LA SINDICATURA  
A PIE DE CALLE

LA SINDICATURA  
CERCA DE TI

SINDICATURA  
ITINERANTE

BARRIOS VISITADOS  
ANTERIORMENTE

BARRIOS VISITADOS  
EL AÑO 2024

# PRESENCIA EN EL TERRITORIO

---



## LA SINDICATURA A PIE DE CALLE

La mejor manera de descubrir lo que sucede en Barcelona es caminando de la mano de las personas que más saben de cada rincón de la ciudad: los vecinos y vecinas. En este proyecto, el equipo de la Sindicatura dedica todo un día a conocer, a pie de calle, los principales problemas y preocupaciones de cada uno de los 73 barrios de la ciudad.



## LA SINDICATURA CERCA DE TI

El diálogo con la ciudadanía hace que las soluciones propuestas sean más efectivas y respondan mejor a las necesidades y experiencias de las personas. Cada mes, el equipo de la Sindicatura conversa con el vecindario de la ciudad sobre lo que les preocupa.



## SINDICATURA ITINERANTE

La Sindicatura no es una ubicación estática, sino que está presente en el territorio. Es una institución en movimiento que, de manera periódica, se traslada a un equipamiento de proximidad con el objetivo de recoger las quejas de la ciudadanía, sin necesidad de que esta se desplace a su sede.





# IMPACTO DE NUESTRA INTERVENCIÓN

# ¿QUÉ IMPACTO TIENE LA INTERVENCIÓN DE LA SINDICATURA?

- 1 Solución de problemas concretos
- 2 Introducción de mecanismos para evitar la discriminación
- 3 Introducción de temas de debate en consejos de participación
- 4 Mayor inclusión de las personas con discapacidad
- 5 Mayor supervisión de los servicios públicos externalizados por mejorar su calidad
- 6 Mejora de la participación ciudadana y del diálogo entre la ciudadanía y el Ayuntamiento
- 7 Más garantías al derecho a la información
- 8 Más protección de la infancia
- 9 Más garantías para la privacidad de las personas
- 10 Mejora de la señalización vial
- 11 Mejora del mantenimiento y limpieza del espacio público
- 12 Mejora en la prestación de servicios sociales a los colectivos vulnerabilizados
- 13 Modificación de ordenanzas municipales, protocolos de actuación o pliegos de contratación para su mejor alineación con la garantía de derechos
- 14 Mejoras en los centros educativos
- 15 Revisión de procedimientos administrativos
- 16 Prevención de las violencias sexuales

# CASOS CONCRETOS DEL IMPACTO DE NUESTRA INTERVENCIÓN

## SITUACIÓN ANTES

## SITUACIÓN DESPUÉS

### INTRODUCCIÓN DE MECANISMOS PARA EVITAR LA DISCRIMINACIÓN

Inaplicación de bonificaciones a personas en situación de desempleo, mayores de 60 años, para acceder a los Centres Esportius Municipals (CEM).

El informe de la Dirección de los Servicios Jurídicos avala el posicionamiento de la Sindicatura en el sentido de que debe respetarse el principio de legalidad y el derecho a la igualdad en la aplicación de las bonificaciones, y no apartarse de aquellas establecidas en los precios públicos aprobados por la Comisión de Gobierno. El Institut Barcelona Esports (IBE) se compromete a revisar los casos afectados por la no aplicación de la bonificación de la cuota a personas mayores de edad y a compensar los importes abonados indebidamente. También garantizará que los CEM se ajusten a la Ley de transparencia en cuanto a la publicidad de tarifas y bonificaciones.



CIUDAD  
EQUITATIVA



CIUDAD  
DIVERSA



CIUDAD  
GARANTISTA



CIUDAD HABITABLE  
Y SOSTENIBLE

## SITUACIÓN ANTES

### INTRODUCCIÓN DE TEMAS DE DEBATE EN CONSEJOS DE PARTICIPACIÓN

Los efectos negativos de la turistificación e inacción del Ayuntamiento con respecto a la degradación de zona en torno a la Sagrada Familia.

Se crea un grupo de trabajo en el Consorci de Turisme sobre "Prioridades para el modelo turístico de la ciudad en los próximos años". Estrategia específica sobre puntos Espais de Gran Afluència (EGA), siendo Sagrada Família uno de los más relevantes.

Falta de eficacia para evitar el uso ciclista indebido en el Parc Natural de la Serra de Collserola.

En coordinación con el cuerpo de Agents Rurals se han identificado los puntos más conflictivos del entorno, y desde el Consorci del PN se ha instado a todos los ayuntamientos a aprobar su régimen sancionador y se ha creado el grupo de trabajo específico de gestión del uso público y las actividades deportivas en el PN para abordar la problemática con todos los agentes del territorio (Consell Consultiu constituido por 63 entidades y administraciones).

# CASOS CONCRETOS DEL IMPACTO DE NUESTRA INTERVENCIÓN

## SITUACIÓN ANTES

## SITUACIÓN DESPUÉS

### MAYOR INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Denegación de transporte escolar y del servicio público de transporte especial de su hijo menor, con discapacidad, para ir a la escuela (plaza de necesidades educativas especiales (NEE) en centro no especial).

El Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) revisó el expediente y autorizó el servicio fijo en microbús. La Sindicatura también pide al Consorci d'Educació de Barcelona (CEB) que el servicio de transporte escolar se amplíe a niños y niñas con discapacidad que van a la escuela ordinaria (NEE), y no solo para los de centros especiales.

Falta de accesibilidad en el barrio de Horta.

El Districte d'Horta-Guinardó valora positivamente la recomendación de la Sindicatura de Greuges de Barcelona y, en cualquier caso, continuará trabajando para finalizar la correcta urbanización de la zona alrededor del pasaje estableciendo las medidas necesarias para la accesibilidad de las calles.

Calle con fuerte pendiente que dificulta la movilidad a personas mayores y con movilidad reducida.

Se instalan barandillas y se mejora la accesibilidad de las calles adyacentes.

## SITUACIÓN ANTES

## SITUACIÓN DESPUÉS

### MAYOR SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EXTERNALIZADOS PARA MEJORAR SU CALIDAD

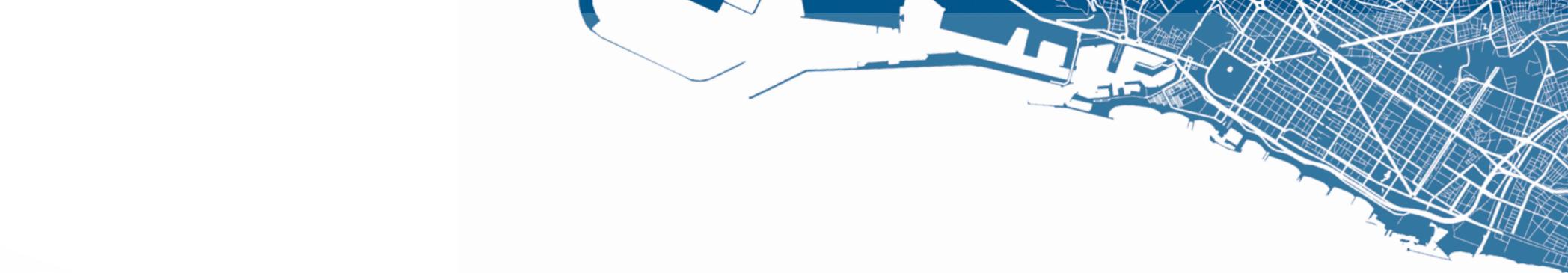
Algunas personas trabajadoras de un servicio municipal externalizado (servicio de baños asistidos) manifestaban diversas situaciones de diferencias de carácter laboral con la empresa adjudicataria que no habían sido abordadas por el Ayuntamiento, a pesar de que hacía dos años que las estaban denunciando.

En el nuevo proceso de adjudicación del servicio, que estaba previsto para el año 2024, el Ayuntamiento impone una serie de medidas a la empresa adjudicataria del servicio, dirigidas a proteger los derechos laborales del personal, especialmente en relación con la detección y el abordaje de riesgos psicosociales y prevención del acoso laboral.

### MEJORA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DEL DIÁLOGO ENTRE LA CIUDADANÍA Y EL AYUNTAMIENTO

La participación y la transparencia en el proceso de cambios de modelo museístico. Valorar la posibilidad de abrir un proceso participativo para debatir sobre estos cambios.

Tramitación del nuevo Reglament del Consell de Cultura de Barcelona. Se promueve la participación de miembros externos al Pleno: consejos sectoriales, consejos territoriales y personas independientes para tratar temas de interés específicos.



## SITUACIÓN ANTES

## SITUACIÓN DESPUÉS

### MÁS GARANTÍAS AL DERECHO A LA INFORMACIÓN

Un ciudadano no había recibido ninguna respuesta de la Oficina Municipal d'Informació a les Persones Consumidores (OMIC), después de haber presentado una reclamación por consumo.

Se trabaja en el aplicativo informático para que las personas usuarias puedan consultar el estado de la tramitación de su reclamación. Asimismo, a partir de las recomendaciones de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, se mejora la información a la ciudadanía y su accesibilidad fácil a través de la web de la OMIC.

Preocupación por las afectaciones de las obras de prolongación de la L8 de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) en el parque de Joan Miró.

El Ayuntamiento ha impulsado la creación de una comisión de seguimiento de las obras conjuntamente con la Generalitat de Catalunya.

## SITUACIÓN ANTES

## SITUACIÓN DESPUÉS

### MÁS PROTECCIÓN DE LA INFANCIA

Mejora de entornos escolares.

Se sustituye la valla en mal estado de delante de la escuela Mare de Déu de Núria.

### MÁS GARANTÍAS PARA LA PRIVACIDAD DE LAS PERSONAS

Molestias que genera la parada de bus V23 que está justo delante de la entrada de su casa. Hay personas que se sientan en el suelo de la entrada, y esto supone una intromisión en su intimidad, además de ruidos y suciedad. Pedía un cambio de ubicación de la parada y de una señal de aparcamiento de motos en Horta.

El Ayuntamiento estima la petición e inmediatamente eliminó la señal vertical de motos. También aceptó cambiar la ubicación de la parada de bus, aunque no inmediatamente, sino aprovechando las futuras obras de reurbanización de la calle.

# CASOS CONCRETOS DEL IMPACTO DE NUESTRA INTERVENCIÓN

## SITUACIÓN ANTES

## SITUACIÓN DESPUÉS

### MEJORA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DEL DIÁLOGO ENTRE LA CIUDADANÍA Y EL AYUNTAMIENTO

El ciudadano consideraba que en el transcurso de una Audiencia Pública de un distrito de la ciudad, el responsable político se había dirigido a él de forma inapropiada y ello afectaba a su honorabilidad.

Desde el distrito se envía un escrito de disculpas al ciudadano, con el fin de recuperar la corrección y cordialidad en las relaciones y a efectos de velar adecuadamente por la participación en la ciudad.

## SITUACIÓN ANTES

## SITUACIÓN DESPUÉS

### MEJORA DE LA SEÑALIZACIÓN VIARIA

Diferentes situaciones en las que la ciudadanía detectó aspectos que requerían alguna mejora, como ausencia de señalización vial, señalización incorrecta o que generaba confusión, o falta de mantenimiento de elementos de señalización vial.

A raíz de las diversas intervenciones de la Sindicatura, el Ayuntamiento ha revisado los emplazamientos y señalizaciones en cuestión y en su mayoría se aceptaron las mejoras propuestas, lo que reforzó positivamente los derechos de los afectados, como el derecho a la seguridad, la buena administración o la accesibilidad y la inclusividad.

## SITUACIÓN ANTES

## SITUACIÓN DESPUÉS

### MEJORA DE LA SEÑALIZACIÓN VIARIA

Disconformidad con la manera en que el plano de la web municipal informaba de la red de carriles bici y vías ciclables, ya que marcaba igual dos vías con características muy diferentes para la circulación de bicicletas.

A raíz de la queja, el Àrea de Mobilitat cambia la nomenclatura y marca de manera diferente las vías ciclables en el plano municipal.

### MEJORA DEL MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DEL ESPACIO PÚBLICO

Molestias por el depósito incontrolado de residuos en la calle.

Después de efectuar controles de llenado, se comprobó la necesidad de implantar una nueva batería de contenedores en la calle. Con estas tres ubicaciones cercanas entre sí, queda mejor dimensionada la distribución de los contenedores en la zona. Además, se ha dispuesto que un equipo de desbordamientos pase a menudo a retirar restos que se puedan encontrar alrededor de los contenedores. Actualmente, con estas nuevas actuaciones ya no se producen desbordamientos por falta de capacidad, pero sí que se encuentran todavía muebles y otros residuos abandonados de manera incívica. Se ha pedido que, lo antes posible, se pueda disponer en esta zona de la presencia de personas educadoras para explicar a los comercios cómo deben deshacerse de la basura que generan, recordar a la ciudadanía el día de recogida de muebles e intentar mejorar las conductas inapropiadas, tanto al separar como al tirar los diferentes tipos de residuos.

SITUACIÓN ANTES	SITUACIÓN DESPUÉS	SITUACIÓN ANTES	SITUACIÓN DESPUÉS
<b>MEJORA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES A LOS COLECTIVOS VULNERABILIZADOS</b>		<b>MODIFICACIÓN DE ORDENANZAS MUNICIPALES, PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN O PLIEGOS DE CONTRATACIÓN PARA ALINEARLOS MEJOR CON LA GARANTÍA DE DERECHOS</b>	
<p>Una persona mayor con dependencia y que disponía de Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) municipal es ingresada en un centro hospitalario. Con el alta y el regreso al domicilio, la familia cuidadora no puede activar el SAD, dado que llama a la empresa, a la que dejan mensajes y no les devuelven las llamadas. Piden hora con el Centre de Serveis Socials (CSS) pero les facilitan cita para casi tres semanas después.</p>		<p>Además de pedir el informe por el circuito reglamentario, se contacta telefónicamente con la empresa, desde la que se ponen en contacto con la familia y se activa el servicio.</p>	
<b>MODIFICACIÓN DE ORDENANZAS MUNICIPALES, PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN O PLIEGOS DE CONTRATACIÓN PARA ALINEARLOS MEJOR CON LA GARANTÍA DE DERECHOS</b>		<b>MEJORAS EN LOS CENTROS EDUCATIVOS</b>	
<p>En el cartel de las fiestas mayores de un barrio, aparecía el logotipo de una entidad en el que se reconocía la bandera confederada de Estados Unidos, junto al logotipo municipal.</p>		<p>El Distrito ha revisado los protocolos de seguimiento de la imagen gráfica en la difusión de actos, con el fin de mejorarlo y evitar dysfunciones en la utilización de imágenes y de logotipos en los productos de difusión, alineados en la lucha contra el discurso de odio y la discriminación del programa "Barcelona, ciudad de derechos".</p>	

# CASOS CONCRETOS DEL IMPACTO DE NUESTRA INTERVENCIÓN

## SITUACIÓN ANTES

## SITUACIÓN DESPUÉS

### MODIFICACIÓN DE ORDENANZAS MUNICIPALES, PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN O PLIEGOS DE CONTRATACIÓN PARA ALINEARLOS MEJOR CON LA GARANTÍA DE DERECHOS

Actualmente no existe un protocolo común sobre los criterios de ubicación de las reservas de estacionamiento para personas con movilidad reducida. Esto crea situaciones de agravio comparativo entre distritos.

A propuesta de la Sindicatura, l'Àrea de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans elaborará un protocolo para regular los criterios de ubicación de las reservas de estacionamiento para personas con movilidad reducida con elementos de priorización y unas reglas claras y equitativas para todos los distritos.

Denegación de retorno del pago de la parte proporcional del área de residente anual con motivo de la venta del vehículo.

B:SM reconoce el derecho a resarcimiento de la ciudadanía cuando se pueda acreditar la imposibilidad de disfrutar de los derechos de estacionamiento de residente. Elaboración de un nuevo protocolo de reintegros en casos tasados.

## SITUACIÓN ANTES

## SITUACIÓN DESPUÉS

### MODIFICACIÓN DE ORDENANZAS MUNICIPALES, PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN O PLIEGOS DE CONTRATACIÓN PARA ALINEARLOS MEJOR CON LA GARANTÍA DE DERECHOS

Falta de garantía de que se cumplan las condiciones de protección y evacuación del edificio de la Torre de les Aigües del Besòs.

Se licita la redacción de la actualización del Plan de Autoprotección recogiendo la recomendación de incluir el pararrayos existente en el edificio de la torre que no constaba anteriormente.

## REVISIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Desestimación del recurso contra la provisión de apremio por sanción en materia viaria sin notificación previa.

Revisión de oficio del acta impugnada y se revoca el acta administrativa anulando el expediente sancionador y devolviendo las cantidades indebidamente ingresadas.

SITUACIÓN ANTES	SITUACIÓN DESPUÉS	SITUACIÓN ANTES	SITUACIÓN DESPUÉS
<b>REVISIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</b>		<b>SOLUCIÓN DE PROBLEMAS CONCRETOS</b>	
<p>Una ciudadana presentó una solicitud para el Fondo de Infancia, por sus dos hijos. Inicialmente solo le habían concedido para uno de los hijos y no por el otro (por causa de la introducción errónea de la fecha de nacimiento). Se encontró con incidencias a la hora de poder presentar el recurso de alzada.</p>		<p>Molestias de ruido por el uso de unas canastas de baloncesto durante el horario nocturno.</p>	
<b>PREVENCIÓN DE LAS VIOLENCIAS SEXUALES</b>		<b>SOLUCIÓN DE PROBLEMAS CONCRETOS</b>	
<p>Problemas de acoso verbal en un CEM de unos usuarios hacia las mujeres.</p>		<p>Disconformidad con la pérdida de la posibilidad de abonar con descuento una multa de tráfico debido a una incidencia técnica de Redsys, la cual era atribuible al Ayuntamiento.</p>	

# COMUNICACIÓN

La Sindicatura de Greuges de Barcelona cree firmemente en la función de los **medios de comunicación** para dar a conocer sus investigaciones y difundir su labor en la defensa de los **derechos de la ciudadanía**.

Más allá de las noticias, entrevistas y reportajes de carácter puntual, la Sindicatura disfruta, periódicamente, de los siguientes **espacios mediáticos**:

- **Secciones de radio en Onda Cero, SER y Cope**
- **Artículos de opinión en Línia Xarxa y Social.cat**
- **Betevé**

**Ciutat emergent en Betevé:** una de las novedades de este año 2024 es la incorporación de una sección en la nueva programación de Betevé. Dos días al mes, el síndic David Bondia participa en el programa matinal En directe, con el objetivo de generar un contenido de calidad que pretende ser referente en cuanto a pedagogía del derecho a la ciudad y los derechos humanos de proximidad en la televisión pública barcelonesa.

The collage illustrates the Sindicatura's active engagement with the media. It features several news articles and video clips. One from Betevé shows David Bondia speaking. Another from Ara.cat shows a person sitting at a table. A third from Pàgina 36 shows a person from behind. EL PUNT AVUI has a large image of pigeons being fed. Público has a red banner at the top. QR codes are present in the bottom right corner of each media section.

# REDES SOCIALES

La Sindicatura de Greuges de Barcelona considera importante estar presente en las redes sociales, tanto para dar a conocer su tarea como para ofrecer un canal más de atención a la ciudadanía. Hasta el año 2022, la Sindicatura contaba con perfiles abiertos en las siguientes redes sociales: X, Instagram y Facebook.



## X (TWITTER)

- 👤 Seguidores totales: 7.021
- 👤 Nuevos seguidores: 91



## INSTAGRAM

- 👁️ Alcance: 38.818
- 👤 Seguidores totales: 1.294
- 👤 Nuevos seguidores: 279 ↑ 21,6% (2024)

### GÉNERO:

34,5% mujeres	EDAD:	18-24: 3,8%	45-54: 26,1%
64,5% hombres		25-34: 19,8%	+55: 25,9%
		35-44: 24,8%	



En marzo del 2023, la Sindicatura puso en marcha un perfil en la red social TikTok. El objetivo principal de este nuevo canal es llegar a los grupos de edad más jóvenes, un segmento que históricamente no se ha dirigido a nuestra institución para exponer sus problemáticas relacionadas con los servicios municipales.



## TIKTOK

- 👁️ Visualizaciones: 113.000
- 👍 Me gusta: 4.838
- 💬 Comentarios: 404
- 👤 Seguidores: 1.125

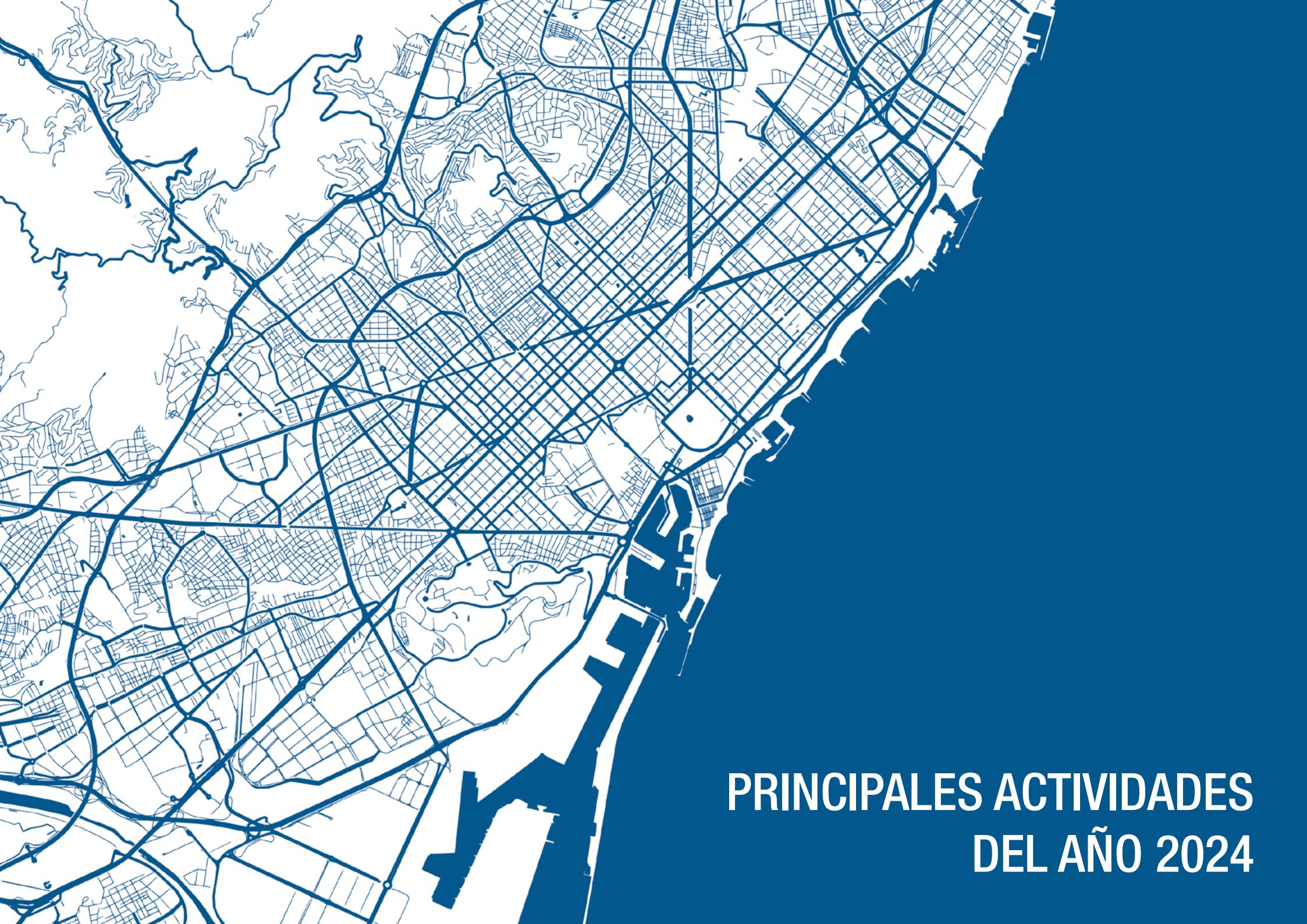
### GÉNERO:

50% mujeres	EDAD:	18-24: 16,1%	45-54: 28,3%
50% hombres		25-34: 29,6%	+55: 11,9%
		35-44: 14,1%	

### Los vídeos más vistos:







# PRINCIPALES ACTIVIDADES DEL AÑO 2024

# PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL 2023 EN EL SALÓ DE CENT

La Sindicatura de Greuges de Barcelona presentó, el 4 de abril de 2024, en el Saló de Cent del Ayuntamiento de la ciudad, el informe anual correspondiente al año 2023. Este informe se enmarcó en un acto dirigido directamente a la ciudadanía, las asociaciones y las entidades barcelonesas, por primera vez en la historia de la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

El síndic de greuges de Barcelona, David Bondia, destacó que la organización de actos como este “[responden al objetivo de acercar la institución a la ciudadanía durante el proyecto de Sindicatura 2021-2026](#)”. Recordaba que se había detectado que “el informe lo presentábamos en el Plenario y a los medios de comunicación, pero no ofrecíamos un espacio específico para la ciudadanía y el tejido asociativo”. La voluntad, pues, es clara: [acercar la institución a la ciudadanía y al tejido asociativo de la ciudad](#).





# GRUPOS DE TRABAJO

## VIOLENCIAS SEXUALES

La Sindicatura de Greuges de Barcelona está firmemente comprometida con la erradicación de las violencias sexuales. Por ello, trabajamos para que las víctimas de acoso o agresiones sexuales encuentren en nuestra institución un mecanismo más de defensa de sus derechos.

VELAMOS POR GARANTIZAR LA ATENCIÓN Y TRATAMIENTO QUE LA LEY ESTABLECE, ASÍ COMO LOS PROCESOS DE REPARACIÓN DEL DAÑO A LOS QUE TIENEN DERECHO LAS VÍCTIMAS.

Fruto de esta preocupación, la Sindicatura puso en marcha un grupo de trabajo en el que participan personas expertas de nuestra ciudad procedentes de diferentes disciplinas (sanitaria, social, jurídica, periodística...).

En el marco de este grupo de trabajo, se iniciaron dos actuaciones específicas en el 2023:

1

Un **estudio** sobre la accesibilidad de los servicios de atención a las violencias sexuales en la ciudad de Barcelona, que será publicado en el 2025.

2

La creación de una **comisión de reparación** para víctimas de abusos en escuelas públicas, a partir de nuestro pronunciamiento sobre las denuncias de abusos sexuales y vejaciones en la Escuela Barcelona por parte de un educador a lo largo de 20 años. **El 20 de noviembre del 2024 se celebró un acto de reparación en el Saló de Cent del Ayuntamiento de Barcelona.**



# COMISIÓN DE REPARACIÓN

## SUS OBJETIVOS FUERON LOS SIGUIENTES:

A

Buscar mecanismos de **reparación del daño** en **diálogo** con las **personas** supervivientes y las **instituciones** implicadas (Ayuntamiento de Barcelona, Consorcio de Educación de Barcelona u otros).

B

Organizar un acto privado de **justicia simbólica** en el que las **instituciones implicadas** puedan escuchar a las personas supervivientes y ofrecer disculpas.

C

Nutrir una **reflexión** posterior sobre cómo **mejorar la prevención** de este tipo de hechos.



# COMISIÓN DE REPARACIÓN

## ESCUELA BARCELONA

El 20 de noviembre de 2024, la Comisión de Reparación para víctimas de abusos en escuelas públicas impulsó la celebración de un acto de reparación pionero en el que las administraciones con responsabilidades educativas reconocieron las situaciones de abusos sexuales, vejaciones y vulneraciones de derechos cometidas por parte de un educador de la Escuela Barcelona durante las décadas de los 1980, 1990 y 2000.

El acto se celebró en el Saló de Cent del Ayuntamiento de Barcelona con el objetivo de contribuir al proceso de reparación del daño causado a las víctimas/supervivientes. En éste, el Alcalde de Barcelona, la secretaría de Mejora Educativa del Departamento de Educación de la Generalitat de Catalunya y la directora de la Escuela Barcelona reconocieron la responsabilidad institucional, pidieron disculpas y mostraron su firme compromiso en la lucha contra cualquier violencia, con el fin de evitar que vuelvan a suceder hechos como los que sufrió parte del alumnado de este centro educativo.

El acto también contó con parlamentos de algunas de las víctimas/supervivientes de la Escola Barcelona, del director de compliance del FC Barcelona y del síndic de greuges de Barcelona, la lectura de poemas de Blanca Llum Vidal y la actuación del grupo Xiula con la canción *El meu cos és meu*.



# COMISIÓN DE REPARACIÓN

Por encargo del Ayuntamiento de Barcelona, en el año 2025, la Comisión de Reparación continuará desarrollando sus funciones para ser un mecanismo para víctimas de abusos ya prescritos, en escuelas públicas y otros centros públicos municipales de la ciudad de Barcelona.

## ¿QUIERES PRESENTAR TU CASO?

SÍ

### Información del caso y entrevista

#### Siguientes pasos

1. Recopilación de las reparaciones solicitadas.
2. Traslado a las administraciones competentes.
3. Acto privado de reparación institucional.

NO

### Puertas abiertas y recursos

- La Sindicatura tendrá siempre las puertas abiertas de la Comisión de Reparación.
- La Sindicatura facilitará información de otros recursos.

## CIRCUITO ↘



#### Primer contacto

Teléfono, Whatsapp, correo electrónico o presencialmente.



#### Persona de referencia

Escucha activa y confidencialidad.

## ACCESO ↘



#### Teléfono y Whatsapp

**678469936**

Horario de atención:  
Lunes a jueves de 8 a 18 h  
Viernes de 8 a 14 h



#### Correo electrónico

Enviar correo a:  
[comissio.reparacio@sindicatura.barcelona](mailto:comissio.reparacio@sindicatura.barcelona)



#### Presencialmente

Sede de la Sindicatura  
Ronda de Sant Pau, 45, 3<sup>a</sup> planta

Concertar cita previa mediante el teléfono **678 46 99 36**

# GRUPOS DE TRABAJO

## FAMILIAS DE PERSONAS PRESAS

En el año 2023, hicimos público el informe monográfico **“La atención a las familias de las personas encarceladas residentes en la ciudad de Barcelona y en su Área Metropolitana”**, que tenía por objetivo profundizar en el conocimiento de las necesidades de las familias de personas presas y aportar soluciones.

Para desarrollar el estudio se estableció un grupo de trabajo con diferentes sindicaturas, dado que, por un lado, el ámbito penitenciario depende del Departament de Justicia de la Generalitat de Catalunya, y que, por otro, esta es una realidad que no solo afecta a la ciudad de Barcelona, sino a todo el territorio, y de forma más preeminente a grandes municipios del área metropolitana.

El equipo multidisciplinar del Observatorio del Sistema Penal i els Derets Humans de la Universitat de Barcelona llevó a cabo el estudio, que fue coordinado por la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

El grupo de trabajo alimentó la reflexión que contiene el estudio y las instituciones que lo forman serán una pieza clave para difundir sus principales recomendaciones al conjunto del territorio metropolitano y catalán.

Participaron en el grupo de trabajo:

Síndica de Greuges de Catalunya

Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya

Defensora de la Ciudadanía de Santa Coloma de Gramenet

Síndic de Greuges de Terrassa

Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi

Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Feliu de Llobregat

Defensor de la Ciudadanía de Badalona

Síndic Municipal de Greuges de Sabadell

Sindicatura de Greuges de Rubí

Síndic de Greuges de Cornellà de Llobregat

Síndica de Greuges de L'Hospitalet



# GRUPOS DE TRABAJO

## REVISIÓN DEL MODELO DE ALOJAMIENTO DE URGENCIA

La revisión del modelo de alojamiento temporal de urgencia es una de las prioridades de la Sindicatura de Greuges. Se considera que se debe actualizar el modelo actual para hacer un uso eficiente de los recursos públicos y velar por que los alojamientos reúnan las condiciones necesarias que permitan desarrollar el día a día de personas y familias de manera adecuada.

Se pide una moratoria en la aplicación de los nuevos criterios de los alojamientos temporales de urgencia dirigida a la Comisionada de Acción Social y al Comisionado de Vivienda.

Fruto de la tarea del grupo de trabajo creado para analizar las problemáticas de los alojamientos de urgencia, se constata que la situación de vulnerabilidad de personas y familias atendidas por los servicios municipales se agrava una vez finaliza la estancia en estos alojamientos temporales, sin un recurso de salida y sin tener recursos propios para encontrar alternativas en el mercado privado.

En el marco de este grupo de trabajo, se han detectado algunas deficiencias importantes:

- 1 La gestión de estos equipamientos es externa. Actualmente se encarga de esta una empresa orientada al sector turístico.
- 2 A menudo las condiciones de los alojamientos son de baja calidad o, incluso, precarias.
- 3 En muchos casos, niños, niñas y adolescentes comparten espacios comunes con otras personas en situación de alta complejidad.
- 4 Todavía se practica el alojamiento de solo una parte de la familia (normalmente madre e hijos), excluyendo al padre.



# PROYECTO EUROPEO

## INNOVATIVE AND INCLUSIVE DEMOCRATIC SPACES FOR DELIVERY AND PARTICIPATION



Funded by  
the European Union

Por primera vez la Sindicatura de Greuges de Barcelona participa en un proyecto europeo. Se trata del iDEM (Innovative and Inclusive Democratic Spaces for Deliberation and Participation) liderado por la Universitat Pompeu Fabra (UPF).

**Objetivo:** desarrollar herramientas de inteligencia artificial (IA) que simplifiquen y hagan más comprensibles las informaciones para participar en el debate democrático.

**Duración del proyecto:** 3 años, del 1/1/2024 al 31/12/2026

**Participantes:** para llevar a cabo el proyecto, la UPF se ha aliado con diez socios europeos, entre ellos, universidades, instituciones, entidades sociales y empresas tecnológicas de varios países (Alemania, Austria, España, Irlanda, Italia y Reino Unido). En Barcelona, se han sumado la Sindicatura de Greuges de Barcelona y el Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD).

**A quién se dirige:** personas con dificultades de comprensión y comunicación.

**Herramienta de apoyo:** aplicación para móvil gratuita y plataforma abierta de servicios web. Disponible inicialmente en cuatro lenguas: catalán, castellano, italiano e inglés.

**Impacto:** se prevé que, en el 2029, el servicio iDEM estará disponible para 1,2 millones de personas con dificultades de lectura, que les permitirá por primera vez participar en 80 organismos de democracia participativa en la Unión Europea (UE) en el ámbito local, nacional y de la UE.





UNIVERSITY OF LEEDS

capito<sup>+</sup> nexus

Plena  
inclusión  
Madrid



CIBER  
VOLUNTARIOS.org

actionaid  
REALIZA EL CAMBIO POSIBLE

Ajuntament  
de Barcelona

SINDICATURA  
DE GREUGES  
DE BARCELONA



# RELACIONES INSTITUCIONALES

Desde la Sindicatura de Greuges de Barcelona, tenemos claro que la ciudad también la construyen las entidades, las asociaciones vecinales y los movimientos sociales. **Llevamos a cabo nuestro trabajo de salvaguarda de los derechos de proximidad en colaboración y diálogo permanente con estos actores.**

Asimismo, hemos iniciado o dado continuidad a vínculos institucionales sólidos con otros organismos, públicos y privados, que pueden ayudarnos a **multiplicar el impacto de nuestro trabajo y favorecer el trabajo en red a favor de los derechos humanos.**

Por ello, durante el 2024, hemos mantenido reuniones con los siguientes agentes:



## ENTIDADES, ASOCIACIONES Y MOVIMIENTOS DE DIFERENTES ÁMBITOS

- ACOMPAÑAMIENTO Y ACOGIDA DE PERSONAS CON RIESGO DE VULNERABILIDAD
- ACCIÓN SOCIAL
- CONTRA LAS VIOLENCIAS MACHISTAS
- DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS
- DIVERSIDAD CULTURAL
- DEPORTE
- PERSONAS MAYORES
- VIVIENDA DIGNA
- INFANCIA
- JUVENTUD
- LGTBIQ+
- MOVILIDAD SOSTENIBLE
- PERSONAS SIN HOGAR
- SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD
- VECINALES
- SALUD (MENTAL)

## OTRAS SINDICATURAS

- FÒRUM SD – SÍNDICS I SÍNDIQUES, DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA
- DEFENSOR DEL PUEBLO.
- DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ
- DIPUTACIÓN DEL COMÚN DE CANARIAS
- JUSTICIA DE ARAGÓN
- SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

## GENERALITAT DE CATALUNYA

- CONSELLERIA D'IGUALTAT I FEMINISMS
- CONSELLERIA DE DRETS SOCIALS
- CONSELLERIA DE JUSTícia, DRETS I MEMòRIA
- SECRETARI DEL GOVERN DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA
- CONSELLERIA D'EDUCACIÓ
- CONSORCI SANITARI
- CONSORCI NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA
- CONSORCI EDUCACIÓ

## PROFESIONALES

- PIMEC – MICRO, PETITA I MITJANA EMPRESA DE CATALUNYA
- ICAB – IL·LUSTRE COL·LEGI DE L'ADVOCACIA DE BARCELONA
- AIGÜES DE BARCELONA



# RELACIONES INSTITUCIONALES

## PRESENCIA EN LOS CONSEJOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Sindicatura de Greuges de Barcelona también toma el carácter de **institución observadora** en los espacios de participación ciudadana creados por el Ayuntamiento de la ciudad, con el objetivo de dar seguimiento a los debates entre la ciudadanía y el Gobierno municipal:

- (✓) Consell de Ciutat
- (✓) Consell Assessor de la Gent Gran
- (✓) Consell Educatiu Municipal de Barcelona
- (✓) Consell Municipal de Benestar Social
- (✓) Consell Municipal de Convivència, Defensa i Protecció dels Animals
- (✓) Consell de la Formació Professional de Barcelona
- (✓) Consell d'Habitatge Social de Barcelona
- (✓) Consell de Turisme i Ciutat
- (✓) Consell Municipal LGTBI de Barcelona
- (✓) Taula d'Impuls de l'Agenda 2030 de Barcelona
- (✓) Pacte de ciutat per la salvaguarda dels Drets Humans
- (✓) Capital Europea de la Democràcia
- (✓) Consell Municipal del Poble Gitano
- (✓) Consell Municipal de Cooperació Internacional
- (✓) Consell Ciutadà per la Sostenibilitat



# RELACIONES INTERNACIONALES

Para la Sindicatura de Greuges de Barcelona, la proyección internacional es de capital importancia para promocionar nuestro modelo de Sindicatura e intercambiar buenas prácticas relativas a la salvaguarda de los derechos humanos de proximidad.

Esta proyección se canaliza de diversas formas:

## 1 PARTICIPACIÓN EN CONFERENCIAS Y ASOCIACIONES INTERNACIONALES

Durante el 2024, hemos participado en las siguientes conferencias internacionales:

**AGOL** - Alianza Global del Ombudsperson Local.

- Buenos Aires, 7-9 de mayo de 2024. III Congreso Internacional AGOL.  
**“Movilidad Humana: una mirada desde el ámbito local”**, organizada por la Defensoría del Pueblo CABA.

Cassino (Italia), 12-13 de septiembre. International Conference of Ombudsman:  
**“The role of the ombudsman as guarantor of rights”**, organizada por el International Ombudsman Institute en Cassino (Italia).

## 2 PROYECTOS INTERNACIONALES DE INVESTIGACIÓN

- **Proyecto europeo Innovative and Inclusive Democratic Spaces for Deliberation and Participation (IDEM Project)**, Horizon Europe (2024-2026).





### 3

#### ESTANCIAS

- **Visita de Ismael Rins**, presidente de AGOL.
- **Visita de Jordan Rodas**, ex Procurador de derechos humanos de Guatemala.
- **Visita al Council of National Internal Control of Brazil (CONACI).**
  - **Antônio Marconi Lemos da Silva**: Executive Secretary of the Comptroller and Ombudsman General of the State of Ceará.
  - **Kleber Kendy Ihida**: Coordinator of Preventive Controls in Environment, Governance and Sustainability of the State Comptroller General of Rondônia.
  - **Maria Christina Machado Publio**: Chief Secretary of the Comptroller and Ombudsman General of the Municipality of Fortaleza.

### 4

#### UNIVERSIDADES INTERNACIONALES

- Universidad **Antioquia**.
- Universidad de **Cartago**.

# LA SINDICATURA EN LOS INSTITUTOS Y UNIVERSIDADES

La Sindicatura de Greuges de Barcelona continúa con el proyecto para acercarse a las personas jóvenes mediante las acciones con institutos y universidades. A lo largo del año, hemos visitado y hemos recibido a varios grupos de alumnado, haciéndolos partícipes e implicándolos en la construcción de la ciudad.

En cuanto a los institutos, tenemos tres maneras de actuar, adaptables totalmente a las necesidades del alumnado y el profesorado:



## 1 QUEJAS DEL BARRIO

La Sindicatura recupera las quejas más destacadas del barrio del instituto.

Se envía esta información con antelación, para que el alumnado la trabaje y proponga soluciones.

El síndic se desplaza al instituto para reflexionar con el alumnado sobre cómo se podrían abordar las diferentes problemáticas y desarrollar posibles mejoras.

## 2 QUEJAS DEL ALUMNADO

El alumnado del instituto trabaja previamente las quejas y problemáticas que tengan y que puedan estar vinculadas a un servicio municipal.

El instituto envía esta información con antelación, para que la Sindicatura la conozca y pueda analizar pronunciamientos previos sobre las cuestiones planteadas.

El síndic se desplaza al instituto para reflexionar con el alumnado sobre cómo se podrían abordar las diferentes problemáticas y desarrollar posibles mejoras.

## 3 EL ALUMNADO SE IMPLICA EN EL BARRIO

El alumnado sale a la calle a realizar trabajo de campo y preguntar al vecindario cómo ve el barrio, qué quejas tiene, qué se podría mejorar, etc.

Durante el 2024, la Sindicatura ha visitado:

- Institut Nou Barris. ([20 nov.](#))
- Institut Lluís Domènech i Montaner. ([28 nov.](#))
- Clase Universidad Carlos III de Madrid. ([7 feb.](#))
- Charla Universitat Internacional de Catalunya. ([12 feb.](#))
- Nos visitaron alumnos de la Universitat Internacional de Catalunya. ([19 abr.](#))
- Universitat Autònoma - Escola de Pau. ([7 may.](#))
- Universidad de Medellín. ([28 jun.](#))
- Universidad de Cartago. ([4 oct.](#))

# DICTAMEN

## RESUMEN DEL DICTAMEN DE LA SINDICATURA DE GREUGES SOBRE EL SINHOGARISMO

La Sindicatura de Greuges de Barcelona ha presentado [un dictamen al Parlament de Catalunya sobre la proposición de ley para erradicar el sinhogarismo](#), un problema que afecta especialmente a la ciudad, con casi la mitad de las personas sin hogar registradas en Catalunya. El síndic, David Bondia, ha subrayado la importancia de esta iniciativa y la necesidad de un enfoque interseccional, más recursos adaptados y el protagonismo de las personas afectadas. También pide una campaña de concienciación social y evitar términos asistencialistas que no reconocen a las personas **sin hogar** como sujetos de pleno derecho.

Con dos décadas de experiencia, la Sindicatura destaca el papel esencial de las defensorías locales en garantizar los derechos de las personas sin hogar. Propone reforzar su rol en la supervisión de la ley, [con la clarificación de las nuevas funciones que les serán atribuidas](#). También remarca la necesidad de [incluir las entidades sociales, prevenir actitudes aporofóbicas y garantizar el empadronamiento sin domicilio fijo](#). Estas medidas deberían contribuir a una actuación más efectiva para abordar el sinhogarismo.



# CALENDARIO



Inicio del proyecto europeo **iDEM (Innovative and Inclusive Democratic Spaces for Deliberation and Participation)**

Participación en la Jornada del **Ilustre Colegio de la Abogacía sobre Mediación**

Sindicatura a pie de calle en **Sants - Badal i la Bordeta**

Elaboramos un dictamen para el Parlament de Catalunya, para la **proposición de Ley de medidas transitorias y urgentes** para hacer frente y erradicar el sinhogarismo

Resolución para mejorar las convocatorias de subvenciones y presentación de las recomendaciones a las entidades

Jornadas de retorno a las personas trabajadoras municipales del informe **“Adultocentrismo y políticas públicas locales: percepciones y propuestas juveniles”**

Ponencia en el Grupo de Trabajo de Subvenciones, organizado conjuntamente por el **Consell de Ciutat y por el Consell d'Associacions de Barcelona (CAB)**

Sindicatura a pie de calle en **Sant Pere, Santa Caterina i la Ribera**

**Presentación del informe anual** al Plenario y a la Comisión de Presidencia

Acto de presentación del **Informe Anual a la ciudadanía en el Saló de Cent**

Reunión del **Consejo Asesor de Capital Europea de la Democracia (ECoD)**

Ponencia en el III Congreso de AGOL (**Alianza Global de Ombudsperson Locales**) en Buenos Aires, que abordaba la movilidad humana desde un ámbito local

Resolución sobre la tramitación de los empadronamientos sin domicilio fijo

Comparecencia en la **Comisión no permanente** de estudio sobre la multirreincidencia delictiva

Resolución sobre el **showroad de F1** en el Passeig de Gràcia

Ponencia en el I Foro Internacional **“El turismo en la encrucijada, Presente y futuro de Canarias”.**





JULIO

Inicio del grupo de trabajo de los **Alojamientos Temporales de Urgencia (ATU)**

Participación en el **Acto de presentación del Pacto por Ciutat Vella**

Participación en el acto central de la 31.<sup>a</sup> edición del “**Mójate por la esclerosis múltiple**”



AGOSTO

Creación, a propuesta de la Sindicatura, de la **Comisión de Seguimiento de las Obras en el Parque Joan Miró**

Resolución sobre cómo abordar las causas estructurales y **evitar las políticas reactivas** que estigmatizan a las personas vendedoras ambulantes



SEPTIEMBRE

Inicio de la sección “**Ciutat emergent**”, en Betevé

Ponencia en la **Conferenza Internazionale dei Difensori Civici**



OCTUBRE

Presentación del informe monográfico “**Espacio público y derecho a la ciudad: análisis de la Ordenanza de Convivencia de Barcelona**”

Resolución sobre la **Feria del juego, casinos y apuestas**, que estaba prevista que se celebrara en la Fira de Barcelona.

Ponencia en el curso sobre **derechos humanos y juventud** en la **Universidad de Cartago** (Túnez)



NOVIEMBRE

**Acto de reparación** a las víctimas y supervivientes de los **abusos sufridos en la Escola Barcelona**

Visita institucional del **Presidente de Alianza Global del Ombudsperson Local**

Sindicatura a pie de calle en la **Barceloneta**



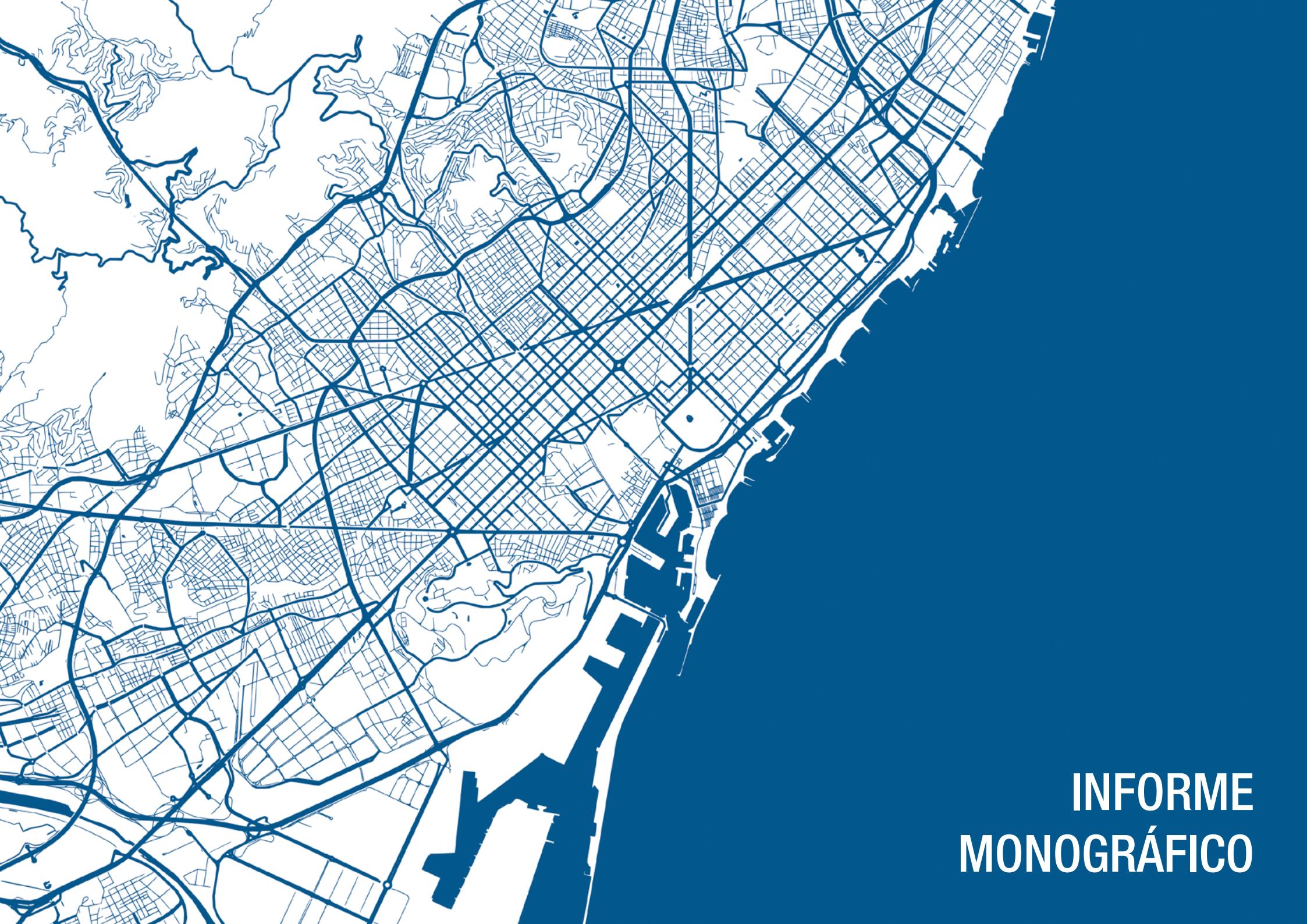
DICIEMBRE

Con la Sindicatura Itinerante en la **Sagrera**, ya hemos visitado los **73 barrios** de la **ciudad de Barcelona**

Resolución en que se plantean soluciones para hacer frente a la **situación urbanística, social y de convivencia en Vallcarca**

La Sindicatura recibe el Premio de la **Associació de Mitjans de Comunicació Local**, por su labor en la defensa de los derechos humanos de proximidad y la tarea en todos los barrios **de la ciudad**





# INFORME MONOGRÁFICO

# ESPACIO PÚBLICO Y DERECHO A LA CIUDAD: ANÁLISIS DE LA ORDENANZA DE CONVIVENCIA DE BARCELONA



## ORDENANZA DE CONVIVENCIA ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA

La Sindicatura trabaja para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en la ciudad de Barcelona. Durante el 2024 se ha elaborado un informe que propone algunas líneas de actuación en este campo, que coincide con la **modificación de la Ordenanza de convivencia** que se lleva a cabo desde el Ayuntamiento de Barcelona, coincidiendo también con los veinte años de vigencia del actual.

No es voluntad de la Sindicatura realizar una redacción alternativa del contenido de la modificación de la Ordenanza que se impulsa, sino **señalar algunos aspectos que hagan del nuevo redactado un texto pionero no solo en el ámbito catalán y español**, también desde un punto de vista internacional (como, de hecho, pasó con el texto del 2005).



El estudio se ha elaborado desde la prudencia, con el foco en la memoria del pasado, la inteligencia del presente y la providencia del futuro. Esto significa tener una visión estratégica para poder:

- **Realizar un análisis histórico del origen y de la adopción.**
- **Llevar a cabo un sondeo de la aplicación y del proceso actual de reforma.**
- **Revelar propuestas de futuro.**

El objetivo del estudio es ayudar a trabajar la convivencia desde una perspectiva total y centrándola en el espacio público como bien común. La Sindicatura aboga por excluir de cualquier regulación sobre la convivencia a personas y colectivos que requieren otros tipos de acompañamientos y acciones institucionales y sociales. Estos casos merecen una atención especial e independiente.

# ORDENANZA DE CONVIVENCIA

## ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA

El informe aporta **una serie de propuestas a tener en cuenta en la futura Ordenanza de Convivencia**, y se ordenan en cuatro ejes: **objeto y ámbito de aplicación, diversidad de usos del espacio público, actuaciones preventivas, y medidas de ejecución**.

### OBJETO Y ÁMBITO DE ACTUACIÓN:

1. Velar por un uso compartido y respetuoso del espacio público y el fomento de la convivencia mediante actuaciones que entiendan las calles y las plazas como áreas vivas donde el control total de la Administración no es posible ni deseable. Hay que fomentar la corresponsabilidad ciudadana y comunitaria, y la autogestión del espacio público, incentivando la tolerancia y el valor de la diversidad. Por lo tanto, la actuación municipal con respecto a los usos del espacio público debe ir más allá de la imposición de sanciones.
2. Centrar el ámbito de aplicación de la ordenanza en los comportamientos incívicos deliberados, es decir, conductas socialmente rechazables vinculadas a un uso antisocial del espacio público y al vandalismo.

### DIVERSIDAD DE USOS DEL ESPACIO PÚBLICO:

1. Evitar un exceso de burocratización en la gestión de la calle y apostar por la coordinación y la interlocución con determinados colectivos y el fomento de su autonomía con criterios de corresponsabilidad.
2. Actuar para hacer compatibles los diferentes usos y dinámicas que se dan en espacios como las supermanzanas, para garantizar la convivencia, los derechos humanos de proximidad y el derecho a la ciudad.
3. Potenciar la coordinación intramunicipal y con entidades sociales y vecinales para obtener una visión integral de los usos que se llevan a cabo en el espacio público de la ciudad, y abordar desde el diálogo los posibles problemas que se originen.

### ACTUACIONES PREVENTIVAS:

1. Asegurar la máxima participación ciudadana en la elaboración de la modificación de la Ordenanza de convivencia a los diferentes agentes implicados en la gestión y usos del espacio público, con perspectiva interseccional, garantizando el consenso y la legitimidad de la regulación aprobada.
2. Complementar la aplicación de esta ordenanza con un trabajo socioeducativo, con la intensificación de la presencia de agentes cívicos y personas educadoras en determinados momentos y espacios.
3. Reforzar la mediación comunitaria en las dinámicas generadas en torno a la convivencia.
4. Dotar la ciudad de equipamientos necesarios para evitar algunas conductas sancionadas por la Ordenanza: red de aseos públicos, consignas para dejar las pertenencias, duchas, espacios asignados a grafiteros, etc.

### MEDIDAS DE EJECUCIÓN:

1. Aplicar las medidas alternativas a la sanción (MAS) como primera consecuencia ante la comisión de infracciones de la ordenanza.
2. Potenciar espacios de coordinación intermunicipal entre los diferentes servicios y áreas implicados, con especial incidencia de los servicios sociales y la Guardia Urbana, con el objetivo de efectuar una correcta aplicación de la normativa a través de la actualización de protocolos internos.



### CIUDAD SOSTENIBLE

Consulta todas las recomendaciones y propuestas del informe aquí.



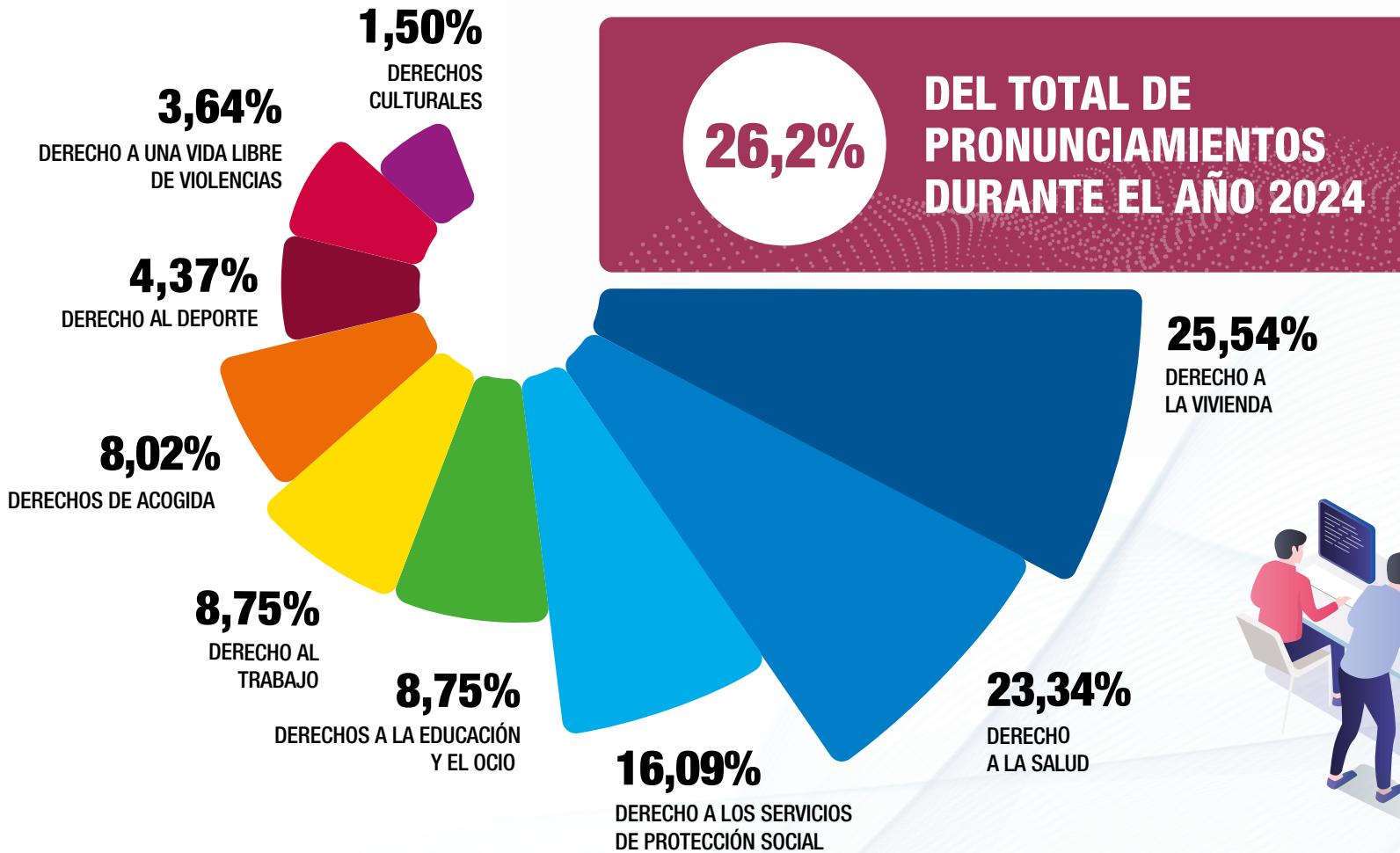




# RECOMENDACIONES DE LA SINDICATURA



# CIUDAD EQUITATIVA



# DERECHO A LOS SERVICIOS DE PROTECCIÓN SOCIAL

## CIUDAD EQUITATIVA

Consiste en promover la autonomía y bienestar social de la población, asegurando a todas las personas el derecho a vivir dignamente durante las etapas de la vida. Se desarrolla a partir de políticas que facilitan la atención, recursos, prestaciones o ayudas, a través de los cuales poder hacer frente a situaciones de crisis personales o familiares, de vulnerabilidad y/o de riesgo social. El acceso a los servicios de protección social debe darse en condiciones de igualdad y/o equidad, y de acuerdo con unos estándares de calidad.



Consulta todas las resoluciones y noticias relacionadas con este derecho aquí en el QR.



### BASE NORMATIVA Y DIRECTRICES INTERNACIONALES

- Carta social europea revisada (art. 14).
- Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad (art. XII).
- Constitución española (art. 50).
- Estatut d'Autonomia de Catalunya (art. 24).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 26).



### COMPETENCIA MUNICIPAL

A los municipios de Catalunya les corresponde la regulación y la prestación de los servicios sociales públicos de asistencia primaria, así como el fomento de las políticas de acogida de las personas inmigradas. Por lo tanto, el Ayuntamiento de Barcelona tiene plenas competencias en cuanto a los servicios sociales básicos que presta principalmente a través del Institut Municipal de Serveis Socials (a través de los centros de servicios sociales y otros servicios y equipos específicos). También se prestan y gestionan servicios sociales especializados a través del Consorci de Serveis Socials de Barcelona (del cual el Ayuntamiento de Barcelona forma parte, conjuntamente con la Generalitat de Catalunya).



### PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS

- Los alojamientos temporales de urgencia** se convierten a menudo en inadecuados por diferentes circunstancias, tanto por las condiciones de los mismos (problemas de espacio, higiene o convivencia), como por encontrarse lejos de la comunidad de referencia, o para realizar estancias que van más allá de la temporalidad. Se añade la puesta en marcha, en el 2024, de nuevos criterios para la gestión que pueden tensionar las familias que no disponen de recurso de salida.
- Dificultades** para que las personas en situación de sinhogarismo con discapacidad reconocida y/o en situación posterior a altas hospitalarias puedan disponer de plazas de alojamiento.
- Falta de información suficiente y en lenguaje fácil y comprensible** sobre los accesos a servicios y recursos sociales.
- Insuficiente acompañamiento social a personas y familias** en momentos críticos (como en determinados casos de desahucios).
- Escaso apoyo a familias monoparentales** afectadas por diversas capas de interseccionalidad.

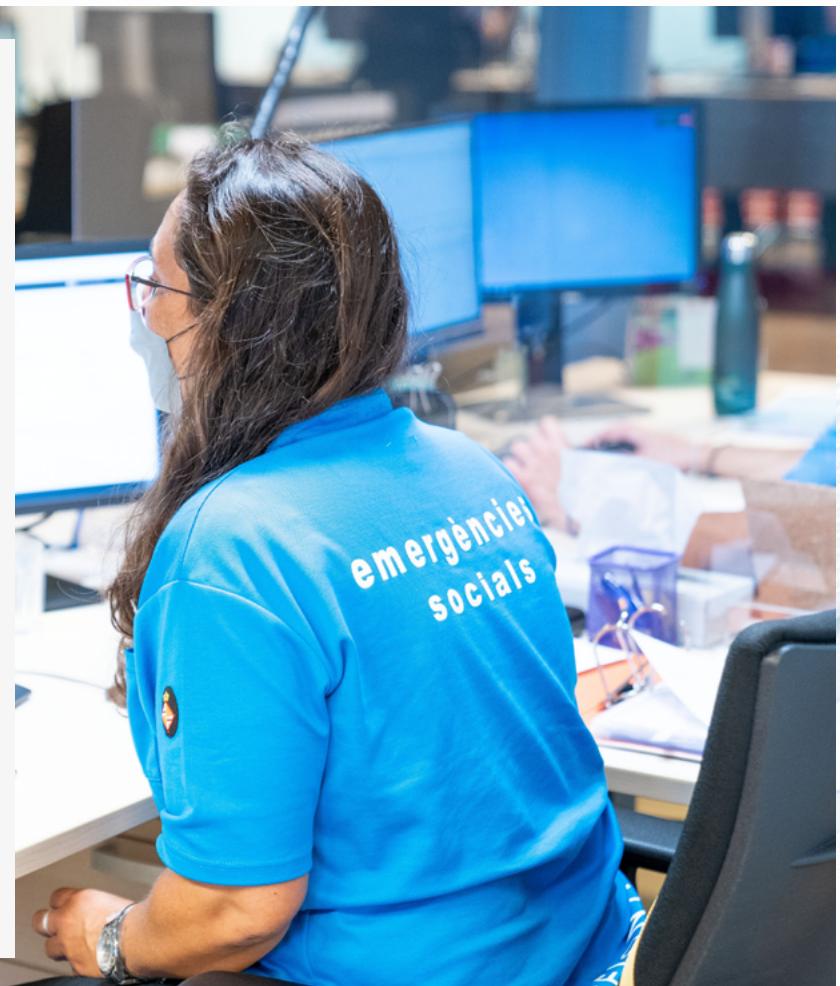
# DERECHO A LOS SERVICIOS DE PROTECCIÓN SOCIAL

## CIUDAD EQUITATIVA



### RECOMENDACIONES

- **Revisar la actuación municipal con respecto al alojamiento**, garantizando las condiciones necesarias para las personas y las familias, así como velar por la supervisión de la prestación del servicio a las empresas contratadas a tal efecto, de acuerdo con lo que establece la Cartera de Servicios Sociales.
- **Promover la mejora de la atención a las personas en situación de sinhogarismo** en la ciudad y asegurar la cobertura de sus necesidades básicas, tal como determina la Ley 12/2007, de servicios sociales.
- Mejorar la divulgación general de la **información sobre los servicios sociales** básicos y sus mecanismos de funcionamiento.
- **Garantizar las condiciones** necesarias para que se pueda realizar un **acompañamiento adecuado y suficiente**, poniendo a la persona en el centro de la intervención, para poder prestar el apoyo necesario en momentos críticos.
- **Evaluar si el conjunto de apoyos y ayudas prestados a las familias** monoparentales en situación de mucha fragilidad permite el acceso a derechos en condiciones de equidad.



# DERECHO A LA EDUCACIÓN Y AL OCIO

## CIUDAD EQUITATIVA

Todas las personas tienen derecho a la educación libre y gratuita, que tiene como objetivo el pleno desarrollo de la personalidad, en un marco de proximidad y respeto de los valores democráticos. Asimismo, el tiempo libre tiene carácter educativo y todos los niños y niñas tienen derecho a tener acceso en igualdad de oportunidades.



Consulta todas las resoluciones y noticias relacionadas con este derecho aquí en el QR.



### BASE NORMATIVA Y DIRECTRICES INTERNACIONALES

- Pacto Internacional de derechos económicos, sociales y culturales (art. 13).
- Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad (art. XIII).
- Constitución española (art. 27).
- Estatut d'Autonomia de Catalunya (art. 21).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 15 y 16).



### COMPETENCIA MUNICIPAL

A través del Consorci d'Educació de Barcelona (con respecto a centros educativos) y el Institut Municipal d'Educació de Barcelona (con respecto a guarderías, espacios familiares y escuelas de música), el Ayuntamiento de Barcelona debe garantizar el derecho a la educación, poniendo centros escolares, educativos y culturales a disposición de todos, en un contexto multicultural y de cohesión social (art. 123-177 Carta municipal de Barcelona).



### PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS

- **Asignación de plazas en una escuela** concertada a dos hermanos con necesidades educativas específicas derivadas de situaciones socioeconómicas o socioculturales que deberían tener todos los gastos de escolarización cubiertos por el Plan de choque contra la segregación y para la igualdad de oportunidades y el éxito educativo en Barcelona, que en el mes de octubre todavía no habían recibido el material escolar y la escuela les reclamaba las cuotas mensuales y los gastos de las clases extraescolares.
- **Escuela de nueva creación que inicia** la actividad en el curso 2017-2018 en módulos prefabricados ubicados en un solar provisional y que todavía no tiene una ubicación definitiva.
- **Actuación inadecuada para abordar un conflicto de convivencia en un instituto** con un alumno con diagnóstico de salud mental (trastorno por déficit de atención e hiperactividad con base de trastorno del espectro autista).

# DERECHO A LA EDUCACIÓN Y AL OCIO

## CIUDAD EQUITATIVA



### RECOMENDACIONES

- Garantizar a todo el alumnado incluido en el Plan de choque y el programa “Mochilas escolares” la **gratuidad real** de su escolaridad, sin exclusión de ningún concepto.
- Disponer de una ubicación adecuada y definitiva para la escuela con consenso de toda la comunidad educativa y mantener las instalaciones provisionales en módulos en condiciones adecuadas para su uso.
- Promover la resolución alternativa de controversias en los centros escolares.

# DERECHO A LA SALUD

## CIUDAD EQUITATIVA

El derecho a la salud consiste en disfrutar de un estado completo de bienestar físico, mental y social. Está directamente condicionado por el acceso a otros derechos, como a la alimentación, al agua potable, a una vivienda digna, a un medio ambiente sano, etc. Se protege a través de acciones y medidas preventivas, la asistencia sanitaria (con tratamiento y medicación si son necesarios, y por lo tanto de carácter individual) y la promoción de la salud pública (con medidas que afectan a la comunidad).



Consulta todas las resoluciones y noticias relacionadas con este derecho aquí en el QR.



### BASE NORMATIVA Y DIRECTRICES INTERNACIONALES

- Declaración universal de los derechos humanos (art. 25).
- Pacto internacional derechos económicos, sociales y culturales (art. 12).
- Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad (art. XVII).
- Constitución española (art. 43).
- Estatut d'Autonomia de Catalunya (art. 23).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 14).



### COMPETENCIA MUNICIPAL

Los municipios tienen competencias propias en la protección de la salud pública y pueden participar en la gestión de la atención primaria de salud. En el caso de Barcelona, las competencias (art. 103 al 106 de la Carta Municipal de Barcelona) se desarrollan a través de la Agència de Salut Pública de Barcelona, el Consorci Sanitari de Barcelona, el Consorci Parc de Salut Mar de Barcelona y la concejalía competente.



### PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS

- **Falta de espacio necesario en el centro de atención primaria (CAP) Gòtic**, para desarrollar el trabajo con normalidad, con afectaciones importantes en la atención a las personas usuarias y en las condiciones de trabajo.
- **Permisividad con el hecho de fumar**, en las instalaciones del Camp Municipal de Fútbol Poblenou-Agapito Fernández.
- **Molestias por malos olores** provenientes de un piso con presencia de animales que no salían a la calle y hacían sus necesidades allí.

# DERECHO A LA SALUD

## CIUDAD EQUITATIVA



### RECOMENDACIONES

- **Intensificar las gestiones necesarias para la ampliación provisional del CAP Gòtic**, así como avanzar, en la medida de lo posible, la fecha prevista (el año 2028) para el traslado definitivo.
- **Actualizar con urgencia el reglamento de las instalaciones deportivas de la ciudad para incorporar la normativa vigente en materia de prohibición del tabaco** y los compromisos municipales asumidos en este ámbito. Asimismo, revisar las normas de funcionamiento del equipamiento, para asegurar que incluyen información sobre la prohibición de fumar en todo el recinto y poner a disposición de la ciudadanía las normas, de forma fácil y accesible.
- **Mantener el seguimiento de la situación que generaba molestias por malos olores en un piso**, hasta que se haya resuelto la situación y alcanzar los objetivos previstos. Se valorará si es necesario, la intervención de la OPAB (Oficina de Protección de los Animales de Barcelona).
- **Seguir impulsando la Medida de gobierno sobre salud comunitaria y atención primaria de salud en la ciudad de Barcelona**, 2024-2030, que pretende ampliar el programa “Barcelona, salud en los barrios, combatir la soledad y fomentar el deporte”, entre otros.



# DERECHOS CULTURALES

## CIUDAD EQUITATIVA

Se trata de los derechos humanos que tienen por objetivo garantizar que la ciudadanía, desde un punto de vista individual y colectivo, disfrute de la cultura y participe en esta en condiciones de igualdad, dignidad humana y no discriminación. Los derechos culturales deben hacer posible el ejercicio de otros derechos humanos, como la libertad de expresión y de creación y el derecho de participación. Deben asegurar el derecho de las minorías a participar en la vida cultural de la sociedad y a preservar, promover y desarrollar sus propias culturas.



Consulta todas las resoluciones y noticias relacionadas con este derecho aquí en el QR.



### BASE NORMATIVA Y DIRECTRICES INTERNACIONALES

- Declaración universal de los derechos humanos (art. 27).
- Pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales (art. 15).
- Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad (art. XV).
- Estatut d'Autonomia de Catalunya (art. 22).



### PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS

- **Déficit de equipamientos culturales** que dificulta la participación y construcción de comunidades más solidarias.
- **Falta de participación** en el cambio de modelo museístico.
- **Mejoras en la accesibilidad** de los eventos culturales para niños y niñas con discapacidad.



### COMPETENCIA MUNICIPAL

Los municipios tienen competencias propias en la promoción de la cultura y los equipamientos culturales (art. 25.2 m de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local). Por tanto, el Ayuntamiento debe proporcionar ofertas culturales de interés para la ciudadanía y poner especial énfasis en la promoción de iniciativas culturales en los distritos y en los barrios. También debe proteger el patrimonio histórico y artístico de la ciudad.

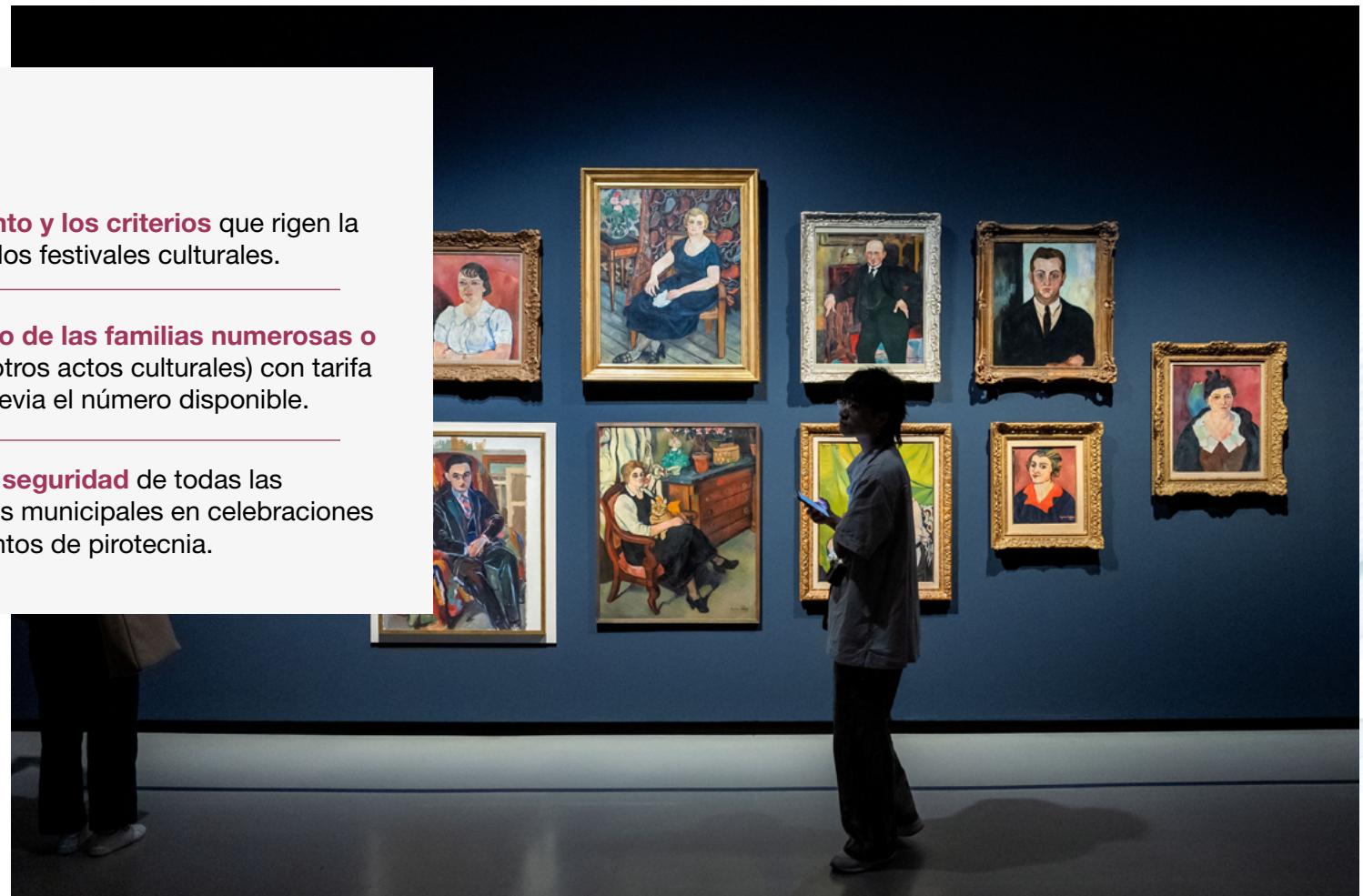
# DERECHOS CULTURALES

## CIUDAD EQUITATIVA



### RECOMENDACIONES

- Hacer públicos el procedimiento y los criterios que rigen la selección de las propuestas de los festivales culturales.
- Garantizar el acceso equitativo de las familias numerosas o monoparentales al festival (y otros actos culturales) con tarifa reducida, sin limitar de forma previa el número disponible.
- Garantizar adecuadamente la seguridad de todas las personas y de los equipamientos municipales en celebraciones de fiestas populares con elementos de pirotecnia.



# DERECHO AL DEPORTE

## CIUDAD EQUITATIVA

Implica el reconocimiento del deporte como actividad esencial de las personas por los beneficios que conlleva para la salud. Asimismo, el deporte constituye una herramienta importante para fortalecer determinados valores sociales, entre los que destaca la equidad, la igualdad, la cooperación, la inclusión y el respeto para todas las personas. Los poderes públicos son responsables de garantizar a todos el acceso a la práctica deportiva de calidad.



Consulta todas  
las resoluciones  
y noticias  
relacionadas con  
este derecho aquí  
en el QR.



### BASE NORMATIVA Y DIRECTRICES INTERNACIONALES

- Carta internacional de la educación física, la actividad física y el deporte, UNESCO (art. 1).
- Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad (art. XXI.3).
- Constitución española (art. 43,3).
- Estatut d'Autonomia de Catalunya (art. 84.2.k).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 16).



### COMPETENCIA MUNICIPAL

El Ayuntamiento de Barcelona promueve el acceso al deporte por parte de la ciudadanía y pone a su alcance instalaciones y equipamientos deportivos distribuidos en el conjunto del territorio, y esto incluye la construcción de nuevos equipamientos. Asimismo, debe facilitar la utilización polivalente de las instalaciones deportivas de las escuelas, respetando el desarrollo normal de las actividades docentes propias que tienen carácter prioritario (capítulo XIV, Carta Municipal de Barcelona). El Institut Barcelona Esports coordina y gestiona las políticas deportivas municipales.



### PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS

- Respecto a las **cuotas de los centros deportivos municipales**, supresión injustificada para mayores de 60 años de la bonificación del 40 % para personas en situación de desempleo.
- Requerimiento injustificado de entregar documentación original de identificación** como requisito para acceder a los vestuarios del Poliesportiu Municipal Camp del Ferro.
- Limitaciones horarias** en algunos centros deportivos municipales para personas en situación de desempleo con cuota bonificada.

# DERECHO AL DEPORTE

## CIUDAD EQUITATIVA



### RECOMENDACIONES

- Mantener la bonificación hasta los 64 años, de acuerdo con la normativa vigente de precios públicos, dado que así se prevé expresamente, y resarcir a todas las personas afectadas por los importes pagados de más.
- Garantizar que los centros deportivos municipales publiquen la normativa de uso de sus instalaciones.
- Revisar el criterio de asignación horaria de los centros deportivos municipales a las personas en situación de desempleo, para garantizar la igualdad de trato entre las personas que se encuentran en situaciones económicas similares.



# DERECHO AL TRABAJO

## CIUDAD EQUITATIVA

Es el derecho a la libre elección del trabajo, a condiciones de trabajo justas, favorables y no discriminatorias. En el ámbito de la Administración pública, las personas trabajadoras se rigen por un régimen estatutario propio. La Administración puede crear puestos de trabajo en régimen laboral a través de la externalización de servicios públicos.



Consulta todas las resoluciones y noticias relacionadas con este derecho aquí en el QR.



### BASE NORMATIVA Y DIRECTRICES INTERNACIONALES

- Pacto internacional de derechos civiles y políticos (art. 25).
- Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad (art. XIV).
- Constitución española (art. 103.3).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 17).



### COMPETENCIA MUNICIPAL

El Ayuntamiento ejecuta las políticas laborales de su personal, programa procesos selectivos para ocupar puestos de trabajo y planifica las plantillas para garantizar que son las adecuadas para la realización de las competencias municipales (Título V, Capítulo II. Carta Municipal de Barcelona).



### PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS

- **Incumplimiento empresarial** de las obligaciones salariales de las personas que ejecutaban un contrato de servicio público. La empresa infringía, al mismo tiempo, algunas condiciones esenciales de ejecución del contrato administrativo.
- **Situación de carga excesiva de trabajo** del equipo de profesionales de la atención primaria social, por falta de cobertura del personal que disfruta del permiso parental, a pesar de ser un servicio estructuralmente tensionado.
- **Falta de claridad** con respecto a la obligación de colegiación profesional como requisito para ejercer la profesión de trabajo social en el ámbito público.

# DERECHO AL TRABAJO

## CIUDAD EQUITATIVA



### RECOMENDACIONES

- **Velar por realizar un seguimiento cuidadoso del cumplimiento de las cláusulas contractuales**, para asegurar que las empresas adjudicatarias cumplen con las obligaciones laborales de las personas que ejecutan los contratos.
- **Adoptar medidas organizativas para garantizar que las ausencias del personal tengan una cobertura**, y realizar una evaluación de riesgos psicosociales en los servicios sociales municipales.
- **Instar al ministerio correspondiente a interpretar el marco normativo en materia de colegiación de los profesionales del ámbito de la Administración pública**, y aportar argumentos jurídicos al colegio profesional respecto de la colegiación obligatoria del personal municipal.

# DERECHO A LA VIVIENDA

## CIUDAD EQUITATIVA

La vivienda es un pilar fundamental del pleno desarrollo de las personas y la base de su estabilidad, intimidad, y seguridad individual y familiar. El derecho a una vivienda digna y adecuada incluye diversos elementos, como que esta esté disponible y sea accesible, asequible, habitable y en un entorno dotado de infraestructuras, oportunidades, servicios y equipamientos, entre otros. Hay que asegurar su acceso en condiciones de igualdad y no discriminación y la participación municipal en las políticas de vivienda.



Consulta todas  
las resoluciones  
y noticias  
relacionadas con  
este derecho aquí  
en el QR.



### BASE NORMATIVA Y DIRECTRICES INTERNACIONALES

- Pacto Internacional de derechos económicos, sociales y culturales (art. 11).
- Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad (art. XVI).
- Constitución española (art. 47).
- Estatut d'Autonomia de Catalunya (art. 26).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 18).



### COMPETENCIA MUNICIPAL

El Ayuntamiento de Barcelona, a través del Consorci de l'Habitatge de Barcelona, lleva a cabo una política propia en materia de vivienda en la ciudad, conjuntamente con la Generalitat de Catalunya (art. 85 y 86 Carta Municipal de Barcelona).



### PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS

- **Quejas relativas al alquiler** que pagan en el parque municipal de vivienda los residentes con ingresos más bajos y que supera, con los gastos que les repercuten, más del 30% de sus ingresos.
- Quejas sobre el **excesivo tiempo (a menudo más de un año) en la formalización de los contratos** de superficie, alquiler, etc., desde que se produce el sorteo y/o la baremación y presentan la primera documentación.
- **Quejas sobre el estado de una instalación de suministro** de agua caliente sanitaria y calefacción en las viviendas de un edificio de protección oficial nuevo.

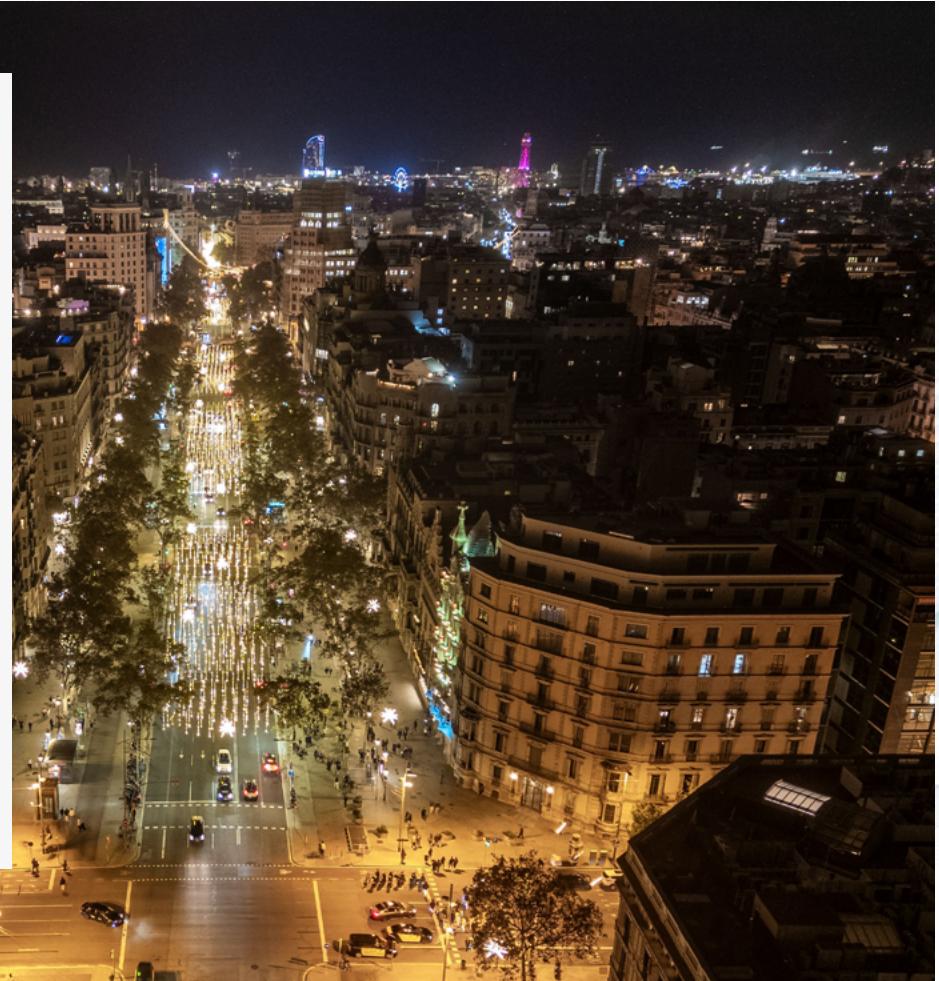
# DERECHO A LA VIVIENDA

## CIUDAD EQUITATIVA



### RECOMENDACIONES

- Recomendar al Àrea de Drets Socials y al Institut Municipal d'Habitatge y Rehabilitació de Barcelona (IMHAB) que se revisen los criterios de subvención de los alquileres de viviendas de los fondos de alquiler social y de viviendas públicas para las personas que se encuentran en situación de riesgo de exclusión residencial.
- Recomendar al IMHAB que agilice, sin dilación, la tramitación de la formalización del derecho de superficie de las viviendas a las personas que las tienen adjudicadas.
- Recomendar a los representantes municipales del Ayuntamiento en el Consorci de la Zona Franca (responsable de la construcción de estas viviendas) que insten a realizar las actuaciones oportunas para corregir de manera definitiva todas las deficiencias detectadas en las instalaciones del agua caliente y la calefacción en estas promociones.



# DERECHOS DE ACOGIDA

## CIUDAD EQUITATIVA

La acogida es un proceso para facilitar el apoyo y los recursos necesarios a las personas recién llegadas, para que alcancen la cobertura de necesidades básicas y una incorporación equitativa en términos de igualdad de derechos, deberes y oportunidades. Los poderes públicos deben diseñar estrategias específicas para facilitar este proceso y contribuir a crear el sentido de pertenencia y valores compartidos.



Consulta todas  
las resoluciones  
y noticias  
relacionadas con  
este derecho aquí  
en el QR.



### BASE NORMATIVA Y DIRECTRICES INTERNACIONALES

- Convenio europeo para la salvaguarda de los derechos humanos y las libertades fundamentales (art. 14).
- Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad (art. IV. 3 y 4).
- Constitución española (art. 149.1.2).
- Estatut d'Autonomia de Catalunya (art. 138).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 24,1).



### COMPETENCIA MUNICIPAL

La competencia en materia de acogida de personas recién llegadas es autonómica. El Ayuntamiento actúa como administración subsidiaria en este ámbito. Dispone de tres servicios específicos de acogida que ofrecen acompañamiento, información y asesoramiento sobre inmigración, refugio, emigración y retorno voluntario. Los municipios son responsables de inscribir en el padrón a las personas recién llegadas y también elaboran informes de arraigo social y de comprobación de disponibilidad de viviendas en los procesos de regularización y reagrupamiento familiar.

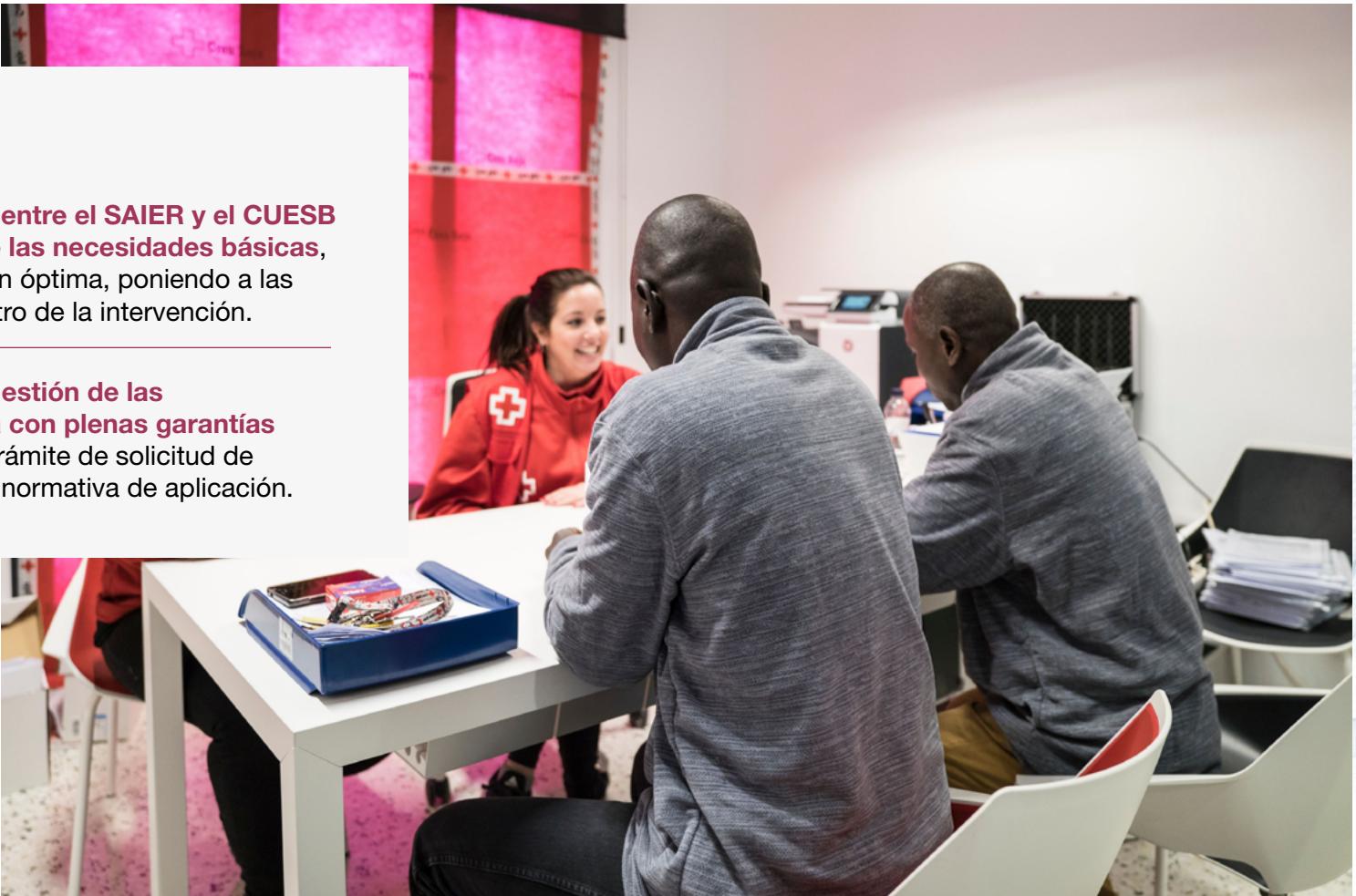


### PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS

- Disfuncionalidades del circuito establecido** entre el Serveis d'Atenció a Inmigrants, Emigrants y Refugiats (SAIER) y el Centre d'Urgències i Emergències Socials (CUESB), que puede generar incertidumbre y dificultades para atender las necesidades básicas de las personas, familias, niños y niñas recién llegados.
- Dificultades de empadronamiento** de las personas recién llegadas y obstaculización del acceso a los derechos de ciudadanía, de manera que se perjudica el trámite de regularización administrativa.

# DERECHOS DE ACOGIDA

## CIUDAD EQUITATIVA



### RECOMENDACIONES

- **Diseñar protocolos o circuitos entre el SAIER y el CUESB que garanticen la cobertura de las necesidades básicas,** con la intensidad de coordinación óptima, poniendo a las personas y las familias en el centro de la intervención.
- **Trabajar un protocolo para la gestión de las comprobaciones de residencia con plenas garantías jurídicas,** dentro del marco del trámite de solicitud de empadronamiento previsto en la normativa de aplicación.

# DERECHO A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIAS

## CIUDAD EQUITATIVA

Consiste en la eliminación de toda violencia, especialmente la ejercida contra las mujeres, la infancia y la adolescencia. Su garantía conlleva otros derechos, como el derecho a recibir una atención específica e integral en caso de haber sufrido algún tipo de violencia o el derecho a la recuperación en todos los ámbitos de desarrollo de la vida de las personas, entre otros. Garantizar el acceso a programas de reparación del daño es un elemento fundamental de la recuperación.



Consulta todas  
las resoluciones  
y noticias  
relacionadas con  
este derecho aquí  
en el QR.



### BASE NORMATIVA Y DIRECTRICES INTERNACIONALES

- Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica.
- Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad (art. X).
- Constitución española (art. 15).
- Estatut d'Autonomia de Catalunya (art. 41).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 20.1 y 25.3).



### COMPETENCIA MUNICIPAL

El Ayuntamiento de Barcelona, a través del Consorci de Serveis Socials de Barcelona y el Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona, presta y gestiona servicios sociales de atención especializada con funciones de valoración, diagnóstico, tratamiento, apoyo o rehabilitación de las violencias. Siempre que sea posible, lo hará en coordinación con los servicios sanitarios.



### PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS

- Respuesta insuficiente ante una situación de **acoso sexual a una usuaria de un centro deportivo municipal** por parte de otro usuario.
- Retirada inadecuada del **servicio telefónico de atención y protección para víctimas de violencia contra las mujeres** (ATENPRO) a una víctima de violencia machista por parte de los servicios sociales.
- Acoso por razón de sexo** a dos trabajadoras municipales por parte de un compañero de trabajo.

# DERECHO A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIAS

## CIUDAD EQUITATIVA



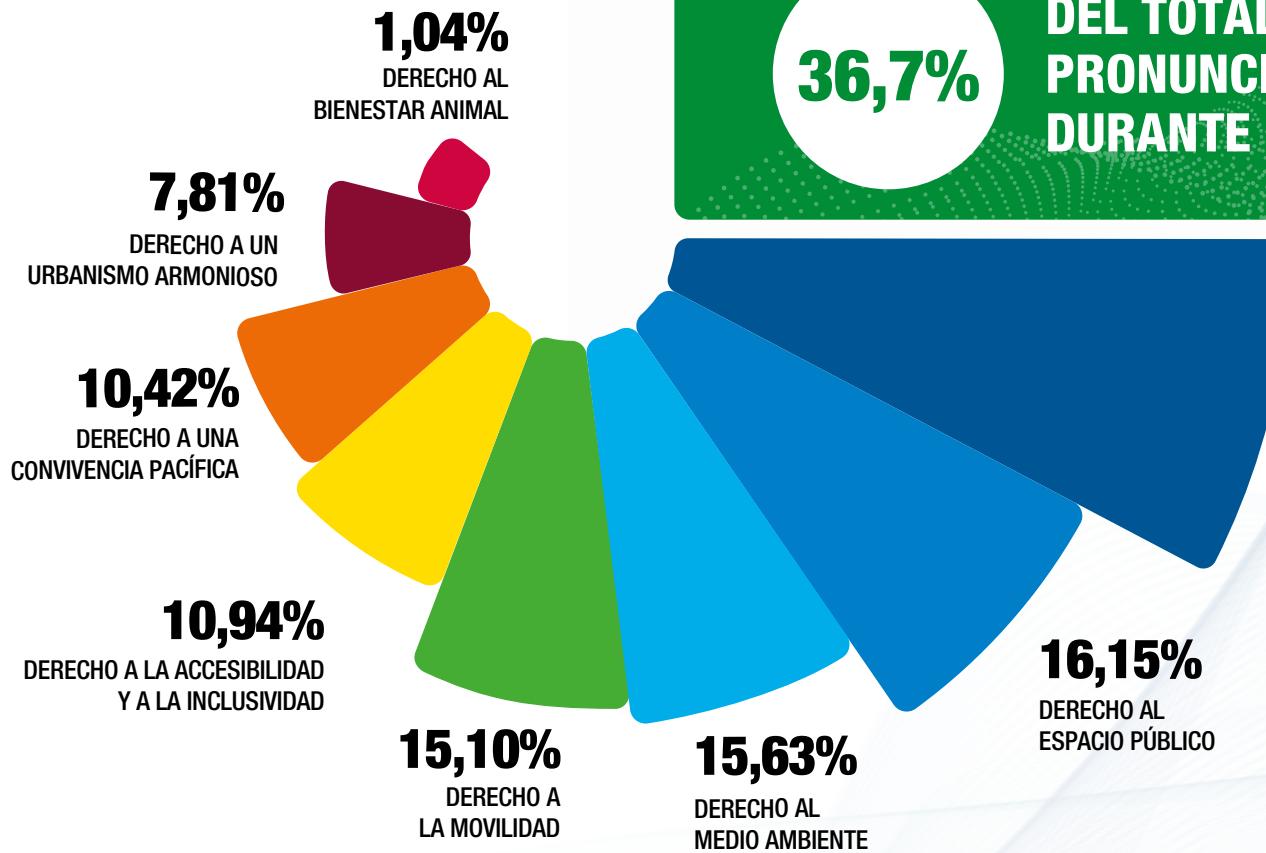
### RECOMENDACIONES

- Difundir el protocolo para la prevención, la detección y la acción ante las violencias sexuales en actividades deportivas para personas adultas en todos los centros deportivos municipales y formar a los equipos profesionales en igualdad y prevención de la violencia machista.
- Averiguar la vigencia de las órdenes de protección mediante las coordinaciones necesarias antes de denegar o no renovar el servicio ATENPRO y, en caso de denegación o no renovación de este servicio, explicar de manera clara, comprensible y por escrito los motivos de esta decisión.
- Continuar con la formación de la plantilla en igualdad, no discriminación y prevención de la violencia machista y con la difusión del protocolo para la prevención, la detección, la actuación y la resolución de las situaciones de acoso sexual, por razón de sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género.





# CIUDAD HABITABLE Y SOSTENIBLE



DEL TOTAL DE  
PRONUNCIAMIENTOS  
DURANTE EL AÑO 2024

22,91%  
DERECHO  
AL DESCANSO



# DERECHO A UN URBANISMO ARMONIOSO

## CIUDAD HABITABLE Y SOSTENIBLE

Consiste en promover un desarrollo urbanístico que respete el equilibrio entre la vivienda, los servicios públicos, la actividad comercial, los equipamientos, los espacios verdes y las estructuras destinadas a los usos colectivos. La ciudadanía tiene derecho a participar en la planificación y gestión urbanas con el fin de conseguir un equilibrio entre el urbanismo y el medio ambiente.



Consulta todas las resoluciones y noticias relacionadas con este derecho aquí en el QR.



### BASE NORMATIVA Y DIRECTRICES INTERNACIONALES

- Nueva agenda urbana, Resolución 71/256, de las Naciones Unidas (apartado 14).
- Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad (art. XIX).
- Constitución española (art. 148).
- Estatut d'Autonomia de Catalunya (art. 149).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 31.5).



### COMPETENCIA MUNICIPAL

El Ayuntamiento de Barcelona tiene competencia en materia urbanística con respecto a la ordenación, transformación, conservación y control del uso del suelo, el subsuelo y el vuelo, así como su urbanización y edificación. También le corresponde regular el uso, conservación y rehabilitación de las obras, los edificios y las instalaciones existentes en la ciudad (Decreto legislativo 1/2010, de 3 de agosto, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley de urbanismo; art. 64-84 de la Carta Municipal de Barcelona).



### PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS

- **Falta de transcripción del planeamiento ejecutado** y, consecuentemente, se limitan injustificadamente los derechos de las personas propietarias.
- **Degradación de un espacio público** con calificación de parques y jardines urbanos (clave 6b) desde hace muchos años.
- **La acera de la calle de la Farigola** se estrecha en varias partes, y esto pone en riesgo a las personas que la transitan y la hace inaccesible, dado que hay vehículos que la invaden por causa de **la circulación de una línea de autobús** cuando coincide con un tramo sinuoso con una curva cerrada.

# DERECHO A UN URBANISMO ARMONIOSO

## CIUDAD HABITABLE Y SOSTENIBLE



### RECOMENDACIONES

- **Actuar proactivamente** para que las consecuencias en el atraso en la transcripción de un planeamiento no limiten el acceso a obras de la propiedad.
- **Impulsar las actuaciones para disponer de un parque en los próximos años**, que es un elemento esencial para la transformación de este espacio público y la pacificación del entorno.
- **Llevar a cabo, sin dilación, las obras previstas del proyecto de urbanización de los viales de barrio de Can Farigola**, especialmente la reconversión de la calle de la Farigola en una calle de plataforma única para mejorar la accesibilidad y en confort de las aceras.



# DERECHO A UNA CONVIVENCIA PACÍFICA

## CIUDAD HABITABLE Y SOSTENIBLE

Es la capacidad de mantener interacciones humanas basadas en el respeto mutuo, la dignidad de las personas, el bien común y los derechos humanos individuales y colectivos. Para lograrlo, es necesario aceptar las diferencias y los límites establecidos por las normativas. La Administración debe velar por la convivencia entendida como el bienestar colectivo y la cohesión social.



Consulta todas las resoluciones y noticias relacionadas con este derecho aquí en el QR.



### BASE NORMATIVA Y DIRECTRICES INTERNACIONALES

- Convenio europeo para la salvaguarda de los derechos humanos y las libertades fundamentales.
- Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad (art. 1).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 12).
- Ordenanza de medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público.



### COMPETENCIA MUNICIPAL

El Ayuntamiento de Barcelona tiene competencia en materia de ordenación de las relaciones sociales de convivencia de interés local y puede establecer infracciones y sanciones por incumplimiento de los deberes y prohibiciones impuestas por las ordenanzas municipales (art 139 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local).



### PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS

- Molestias ocasionadas al vecindario desde un inmueble**, derivadas del comportamiento de otras personas residentes en la misma finca que generan conflictos de convivencia.
- Dinámicas de conflicto convivencial** en un barrio, relacionadas con la falta de desarrollo urbanístico, y que ponen de manifiesto la existencia de graves desigualdades sociales.
- Incremento de la presencia policial** en el Park Güell, para impedir la presencia de personas que ejercen la venta ambulante sin autorización.

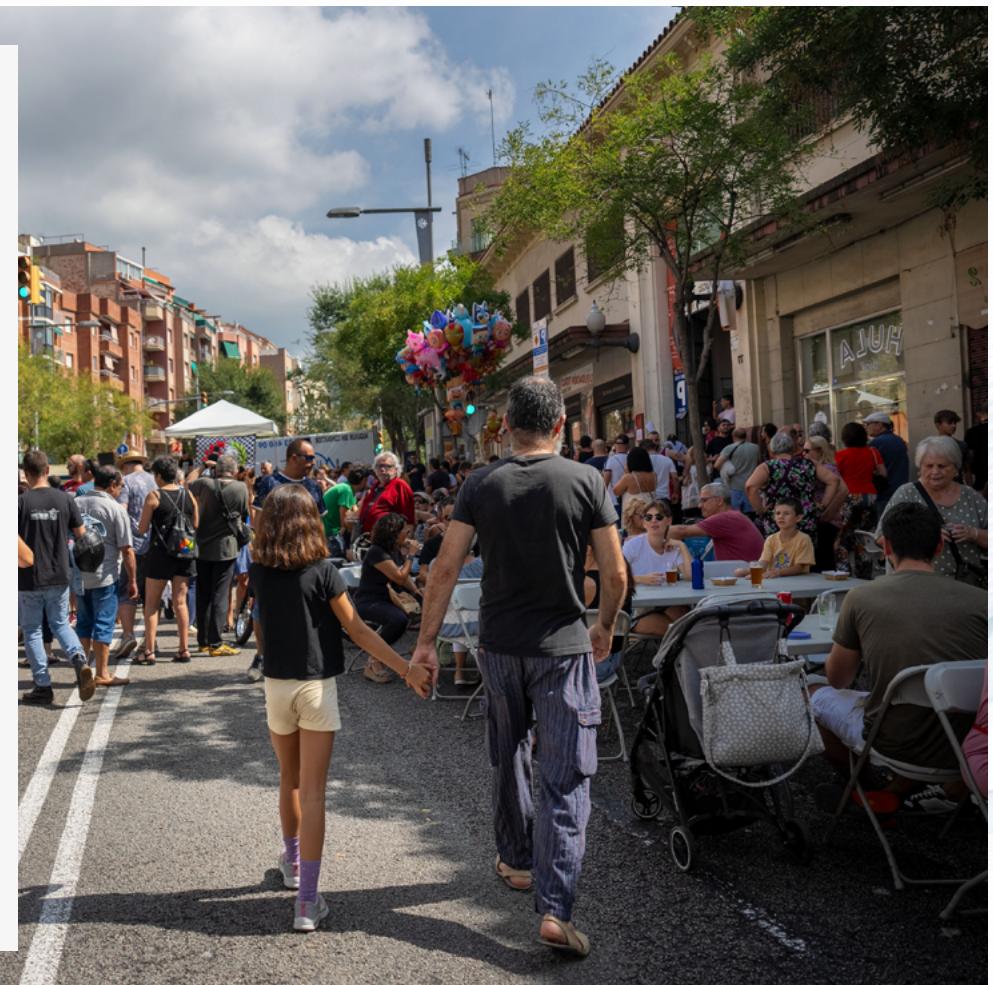
# DERECHO A UNA CONVIVENCIA PACÍFICA

## CIUDAD HABITABLE Y SOSTENIBLE



### RECOMENDACIONES

- Que se activen los recursos municipales de mediación en conflictos de convivencia entre privados y, de producirse la mediación, que se realice un seguimiento del cumplimiento de los acuerdos para asegurar el cese de conductas molestas.
- Priorizar la prevención para evitar eventuales conflictos de convivencia que puedan derivar de la ocupación de viviendas y solares vacíos, en barrios infraurbanizados.
- Valorar la posibilidad de que la ordenanza del procedimiento sancionador flexibilice los plazos para solicitar medidas alternativas a la sanción, teniendo en cuenta su valor educativo y social.
- Mientras no se apliquen medidas específicas para personas que ejercen la venta ambulante sin autorización, las actuaciones policiales deben ser principalmente de carácter preventivo, evitando la imposición de medidas punitivas o represivas que cronifican más la situación de las personas vendedoras.



# DERECHO AL MEDIO AMBIENTE

## CIUDAD HABITABLE Y SOSTENIBLE

Todas las personas deben poder disfrutar de una buena calidad de vida en la ciudad, con un hábitat libre de cualquier tipo de contaminación. El medio urbano debe ser equilibrado, sostenible y respetuoso con la salud y, a tal efecto, los poderes públicos deben velar por la utilización racional de todos los recursos naturales y la defensa y restauración del medio ambiente. También deben controlar todo tipo de emisiones perjudiciales y potenciar los hábitos de reutilización y reciclaje.



Consulta todas  
las resoluciones  
y noticias  
relacionadas con  
este derecho aquí  
en el QR.



### BASE NORMATIVA Y DIRECTRICES INTERNACIONALES

- Pacto Internacional de derechos económicos, sociales y culturales (art. 12).
- Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad (art. XVIII).
- Constitución española (art. 45).
- Estatut d'Autonomia de Catalunya (art. 27).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 31).



### PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS

- **Pérdida de árboles y espacios verdes** en la ciudad, que incrementa la huella de carbono.
- **Obras de gran envergadura** que generan molestias prolongadas.
- **Actividades altamente contaminantes** que se autorizan en las calles de la ciudad.
- **Falta de baños públicos** de acceso gratuito.



### COMPETENCIA MUNICIPAL

El Ayuntamiento tiene competencia propia en materia de medio ambiente urbano. Protege a la ciudadanía contra la contaminación atmosférica y presta los servicios de recogida y tratamiento de residuos y limpieza vial (art. 25.2.b y art. 26.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local).

# DERECHO AL MEDIO AMBIENTE

## CIUDAD HABITABLE Y SOSTENIBLE



### RECOMENDACIONES

- **Priorizar la protección de los espacios verdes** en los diferentes barrios, y evitar las talas de árboles existentes, para favorecer la mejora de la calidad de vida.
- **Ajustarse al máximo a los plazos de ejecución**, con el fin de minimizar los agravios que inevitablemente suponen al vecindario más próximo y hacer seguimiento y control de las afectaciones.
- **Adoptar las medidas necesarias para evitar usos privativos** que supongan una intensidad de uso o de aprovechamiento del espacio público en detrimento del bienestar de la ciudadanía.
- **Regular el uso de los lavabos públicos en la ciudad** e indicar y señalizar debidamente sus ubicaciones.



# DERECHO A LA MOVILIDAD

## CIUDAD HABITABLE Y SOSTENIBLE

Es el derecho a disponer de un conjunto de servicios de transporte multimodal, sostenible, seguro, accesible y asequible que permita una movilidad eficiente y segura, y que sea compatible con la tranquilidad en la ciudad. Está intrínsecamente ligado al derecho al medio ambiente y debe favorecer los desplazamientos en medios poco contaminantes, de ahí su dimensión de derecho a la movilidad sostenible.



Consulta todas las resoluciones y noticias relacionadas con este derecho aquí en el QR.



### BASE NORMATIVA Y DIRECTRICES INTERNACIONALES

- Marco europeo de movilidad urbana de la Comisión Europea y directrices europeas para implementar un plan de movilidad urbana sostenible.
- Carta europea de salvaguardia de los derechos humanos en la ciudad (art. XX).
- Estatut d'Autonomia de Catalunya (art. 48,1).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 32,1).



### COMPETENCIA MUNICIPAL

El Ayuntamiento tiene competencia propia con respecto a la ordenación del tráfico de personas y vehículos, incluyendo la vigilancia y la sanción de las infracciones en todas las vías urbanas (art. 93 de la Carta Municipal de Barcelona). Actualmente se debate el Pla de mobilitat urbana 2025-2030 con el objetivo de establecer un modelo de movilidad en superficie seguro, eficiente y sostenible, mejorar el sistema de transporte público, y reducir la dependencia del vehículo privado.



### PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS

- Situaciones consolidadas de estacionamientos indebidos de motocicletas** sin actuación municipal a pesar de las peticiones vecinales, ya que no se consideran prioritarias.
- El concepto de unidad familiar de la tarjeta rosa** es demasiado restrictivo y excluye realidades familiares con convivencia como hijos mayores de edad con discapacidad.
- La red de transporte público y las infraestructuras de movilidad metropolitana** aún no son suficientemente eficientes para que más personas usuarias reemplacen el vehículo privado por alternativas de transporte sostenible.
- No devolución de la parte proporcional de la tasa de estacionamiento** abonada con antelación en caso de venta o baja del vehículo.

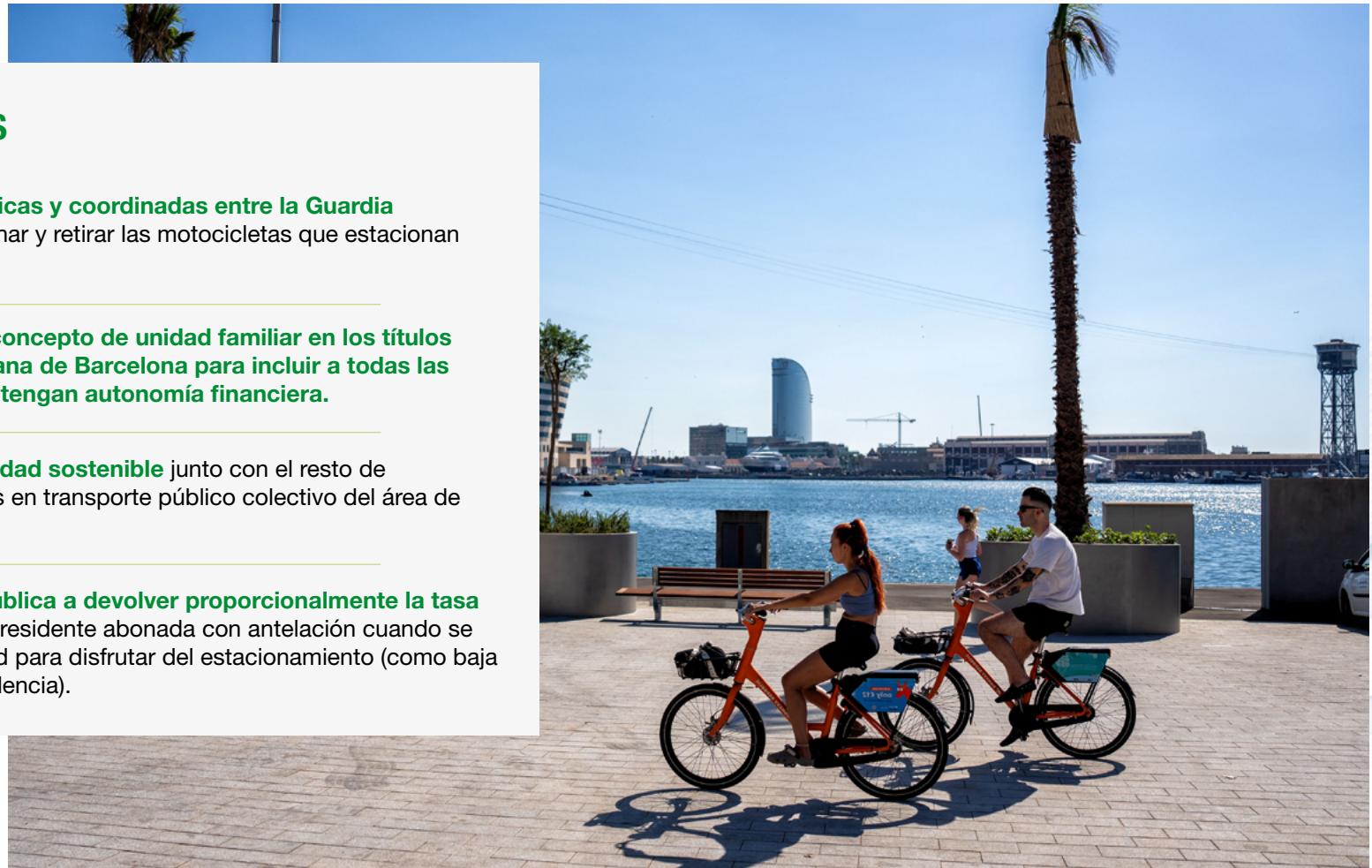
# DERECHO A LA MOVILIDAD

## CIUDAD HABITABLE Y SOSTENIBLE



### RECOMENDACIONES

- Programar acciones específicas y coordinadas entre la Guardia Urbana y la grúa para sancionar y retirar las motocicletas que estacionan indebidamente.
- Revisar los parámetros del concepto de unidad familiar en los títulos sociales del área metropolitana de Barcelona para incluir a todas las personas que convivan y no tengan autonomía financiera.
- Promover políticas de movilidad sostenible junto con el resto de administraciones competentes en transporte público colectivo del área de Barcelona.
- Instar a la Administración pública a devolver proporcionalmente la tasa de estacionamiento del área residente abonada con antelación cuando se pueda demostrar imposibilidad para disfrutar del estacionamiento (como baja del vehículo o cambio de residencia).



# DERECHO AL ESPACIO PÚBLICO

## CIUDAD HABITABLE Y SOSTENIBLE

Consiste en poder disfrutar de los espacios colectivos de la ciudad para el desarrollo de la vida cotidiana, ya que son elementos clave para la socialización y la realización política, social y ecológica de las personas. Los poderes públicos deben garantizar que el espacio público sea seguro, inclusivo, accesible, verde y de calidad.



Consulta todas  
las resoluciones  
y noticias  
relacionadas con  
este derecho aquí  
en el QR.



### BASE NORMATIVA Y DIRECTRICES INTERNACIONALES

- Nueva agenda urbana, Resolución 71/256, de Naciones Unidas.
- Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad (art. I, XVIII y XIX).
- Estatut d'Autonomia de Catalunya (art. 84).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 11, 14 y 38).
- Ordenanza de medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público.



### PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS

- **Grandes eventos turísticos** permitidos en los espacios públicos de la ciudad.
- **Áreas de juego infantil** a las que se dan malos usos y/o usos incívicos.
- **Terrazas** que incumplen las condiciones de funcionamiento.
- **Falta de mantenimiento** de las aceras y/o el mobiliario urbano.



### COMPETENCIA MUNICIPAL

El Ayuntamiento tiene competencia propia en materia de planeamiento, gestión y ejecución del urbanismo y la infraestructura viaria. También presta, entre otros, los servicios de alumbrado público y pavimentación de las vías (art. 25.2 y art. 26.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local). También tiene competencia para fomentar la convivencia en el espacio público.

# DERECHO AL ESPACIO PÚBLICO

## CIUDAD HABITABLE Y SOSTENIBLE



### RECOMENDACIONES

- **Preservar los derechos de proximidad** de la ciudadanía, especialmente de los vecinos más perjudicados por la masificación turística.
- **Señalar los horarios de uso** y realizar campañas de sensibilización ciudadana con el fin de preservar el espacio público como lugar de convivencia y civismo.
- **Controlar eficazmente** que se cumplan los horarios de cierre y delimitar las superficies de ocupación autorizadas.
- **Atender diligentemente** las reclamaciones ciudadanas y reparar los desperfectos existentes.



# DERECHO A LA ACCESIBILIDAD Y A LA INCLUSIVIDAD

## CIUDAD HABITABLE Y SOSTENIBLE

Se debe garantizar la movilidad y la vida autónoma de todas las personas con discapacidad o con movilidad reducida. A tal efecto, los poderes públicos deben garantizar condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para acceder a todos los entornos, bienes y servicios de la ciudad.



Consulta todas  
las resoluciones  
y noticias  
relacionadas con  
este derecho aquí  
en el QR.



### BASE NORMATIVA Y DIRECTRICES INTERNACIONALES

- Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad (art. IV).
- Constitución española (art. 49).
- Estatut d'Autonomia de Catalunya (art 40.5).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 25).



### COMPETENCIA MUNICIPAL

El Ayuntamiento de Barcelona dispone del Pla d'accésibilitat universal (2018-2026), que tiene como objetivo garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas, con independencia de su discapacidad o diversidad funcional. El órgano que vela por estos derechos es el Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD), que trabaja para promover la plena inclusión de este colectivo.



### PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS

- Falta de cambiadores inclusivos** en la ciudad y en los equipamientos municipales.
- Ocupación de las aceras** por instalación de jardineras, expositores o similares, lo que dificulta la movilidad de la ciudadanía.
- Reserva de espacios y mantenimiento** de los aparatos y mobiliario reservados para personas con movilidad reducida en los centros deportivos municipales.
- No poder disponer con comodidad de los espacios reservados** para niños y niñas con discapacidad en los eventos culturales que organiza el Consistorio.

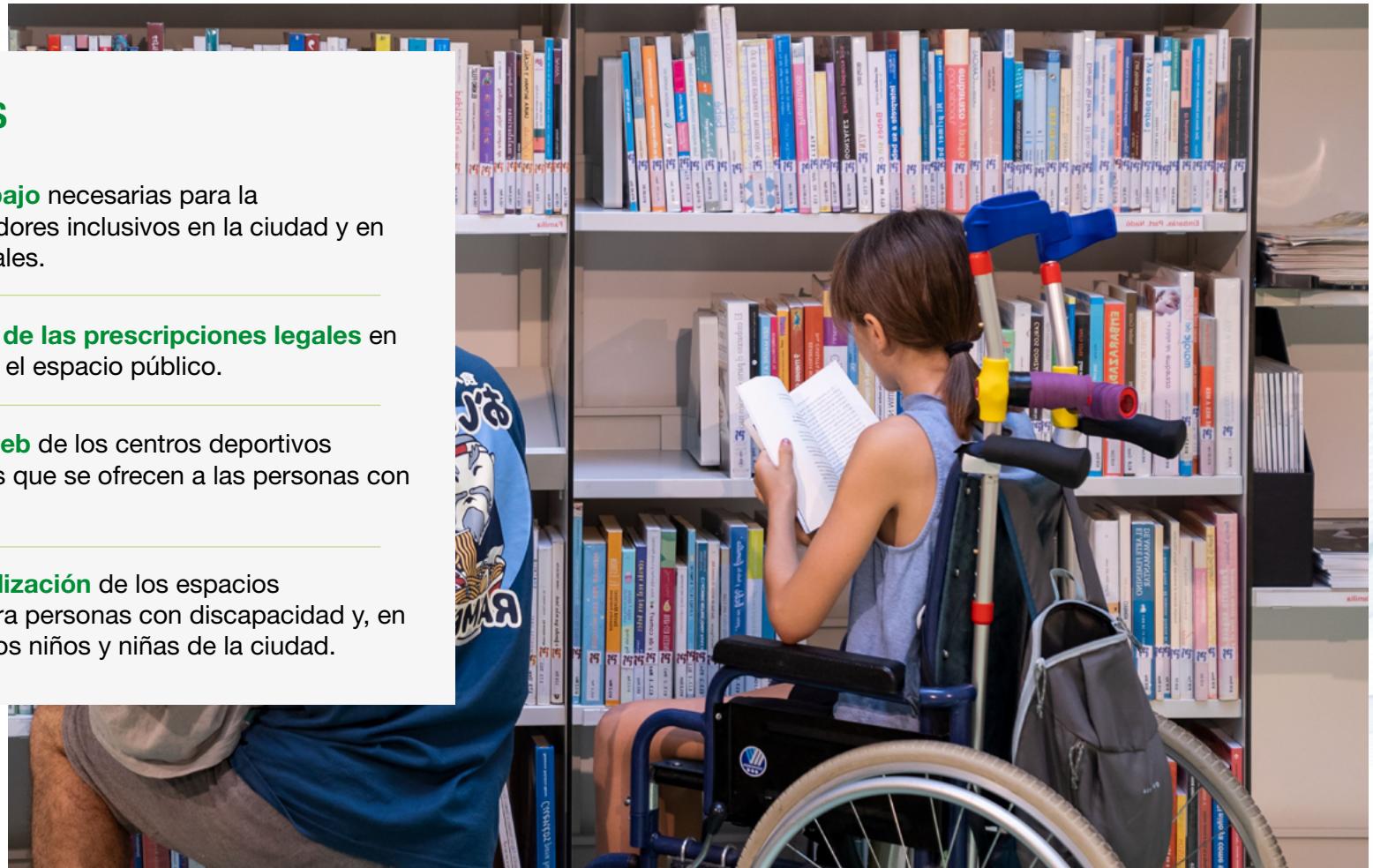
# DERECHO A LA ACCESIBILIDAD Y A LA INCLUSIVIDAD

## CIUDAD HABITABLE Y SOSTENIBLE



### RECOMENDACIONES

- **Explorar las líneas de trabajo** necesarias para la implementación de cambiadores inclusivos en la ciudad y en los equipamientos municipales.
- **Velar por el cumplimiento de las prescripciones legales** en materia de accesibilidad en el espacio público.
- **Informar en las páginas web** de los centros deportivos municipales de los servicios que se ofrecen a las personas con discapacidad.
- **Garantizar la reserva y utilización** de los espacios reservados y accesibles para personas con discapacidad y, en especial, los destinados a los niños y niñas de la ciudad.



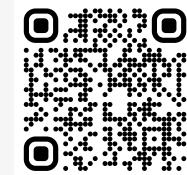
# DERECHO AL DESCANSO

## CIUDAD HABITABLE Y SOSTENIBLE

Todas las personas deben poder disfrutar de tranquilidad en la ciudad y en su domicilio. Los poderes públicos deben adoptar políticas de prevención de la contaminación acústica para evitar ruidos y vibraciones que puedan ser perjudiciales para la salud y para la vida privada, personal y familiar de las personas. También deben facilitar soluciones a los conflictos entre particulares que estén causados por ruido, mediante el asesoramiento y la mediación.



Consulta todas  
las resoluciones  
y noticias  
relacionadas con  
este derecho aquí  
en el QR.



### BASE NORMATIVA Y DIRECTRICES INTERNACIONALES

- Convenio europeo para la salvaguarda de los derechos humanos y las libertades fundamentales (art. 8).
- Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad (art. XX, XVIII y XX).
- Constitución española (art. 18, 43 y 45).
- Estatut d'Autonomia de Catalunya (art. 27).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 13 y 31).



### COMPETENCIA MUNICIPAL

El Ayuntamiento tiene competencia propia en materia de medio ambiente urbano y, en particular, con respecto a la protección contra la contaminación acústica (art. 25.2 b de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local).



### PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS

- Recogida de residuos durante toda la noche** en algunas calles a raíz de las agrupaciones en manzanas de contenedores.
- Instalación de ferias y escenarios**, en el marco de las fiestas mayores de los barrios, sin limitación acústica.
- Paradas de origen-final de autobuses** donde se mantienen los motores puestos en marcha, con un claro incremento de la contaminación.
- Personas clientes de establecimientos de restauración y de ocio nocturno** que perturban el sueño del vecindario.

# DERECHO AL DESCANSO

## CIUDAD HABITABLE Y SOSTENIBLE



### RECOMENDACIONES

- **Concentrar el paso de los camiones** de recogida de los diferentes tipos de residuos, que inevitablemente deban realizarse durante la noche, en una misma franja horaria.
- **Asegurar que se cumplan tanto los límites horarios como los límites acústicos** establecidos en las condiciones de las autorizaciones, con la instalación de los limitadores de sonido que sean necesarios.
- **Renovar la flota de autobuses** y apostar por vehículos menos contaminantes, además de controlar las infracciones por permanecer con los motores en marcha.
- **Llevar a cabo campañas de sensibilización** y recordar, a los responsables de las actividades, la obligación legal de evitar conductas incívicas por parte de sus clientes y la prohibición de sacar bebidas a la calle.



# DERECHO AL BIENESTAR ANIMAL

## CIUDAD HABITABLE Y SOSTENIBLE

Los poderes públicos deben garantizar la protección de los animales, especialmente de los que viven en el entorno humano. En tanto que seres vivos dotados de sensibilidad, el derecho al bienestar animal incluye garantizar el estado físico y mental en relación con las condiciones en las que el animal vive y muere. También deben regular nuestro comportamiento hacia los animales con acciones para promover la tenencia y convivencia responsable, luchar contra el maltrato y el abandono, fomentar la adopción y la acogida, e impulsar el deber de cuidado y buen trato de acuerdo con las características de cada especie.

Consulta todas  
las resoluciones  
y noticias  
relacionadas con  
este derecho aquí  
en el QR.



### BASE NORMATIVA Y DIRECTRICES INTERNACIONALES

- Convenio europeo sobre protección de animales de compañía.
- Código civil (art. 333 bis).
- Código penal (art. 337).
- Ley 7/2023, de 28 de marzo, de protección de los derechos y el bienestar de los animales.



### COMPETENCIA MUNICIPAL

El Ayuntamiento de Barcelona regula la protección y tenencia de animales a través de una ordenanza municipal. La norma pretende alcanzar un alto nivel de protección y bienestar de los animales, así como promover la tenencia responsable, el respeto a los animales, la importancia de la adopción, la reducción de pérdidas y abandonos, y fomentar la participación ciudadana en este ámbito, así como la buena convivencia. La ciudad dispone de un Centre d'Acollida d'Animals de Companyia (CAACB) de gestión municipal.



### PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS

- Decomiso de los perros** de las personas en situación de sinhogarismo, que a menudo no pueden recuperarlos, ya que se estima que no pueden ofrecerles un cuidado responsable.
- Falta de información** de las actuaciones municipales para combatir las molestias de ruidos y suciedad derivadas de las palomas u otras aves urbanas, como las cotorras.
- Molestias generadas por la presencia de perros sueltos** en los parques de la ciudad.
- Suciedad que generan los perros** cuando hacen sus necesidades en la calle y en las zonas ajardinadas de la ciudad.

# DERECHO AL BIENESTAR ANIMAL

## CIUDAD HABITABLE Y SOSTENIBLE



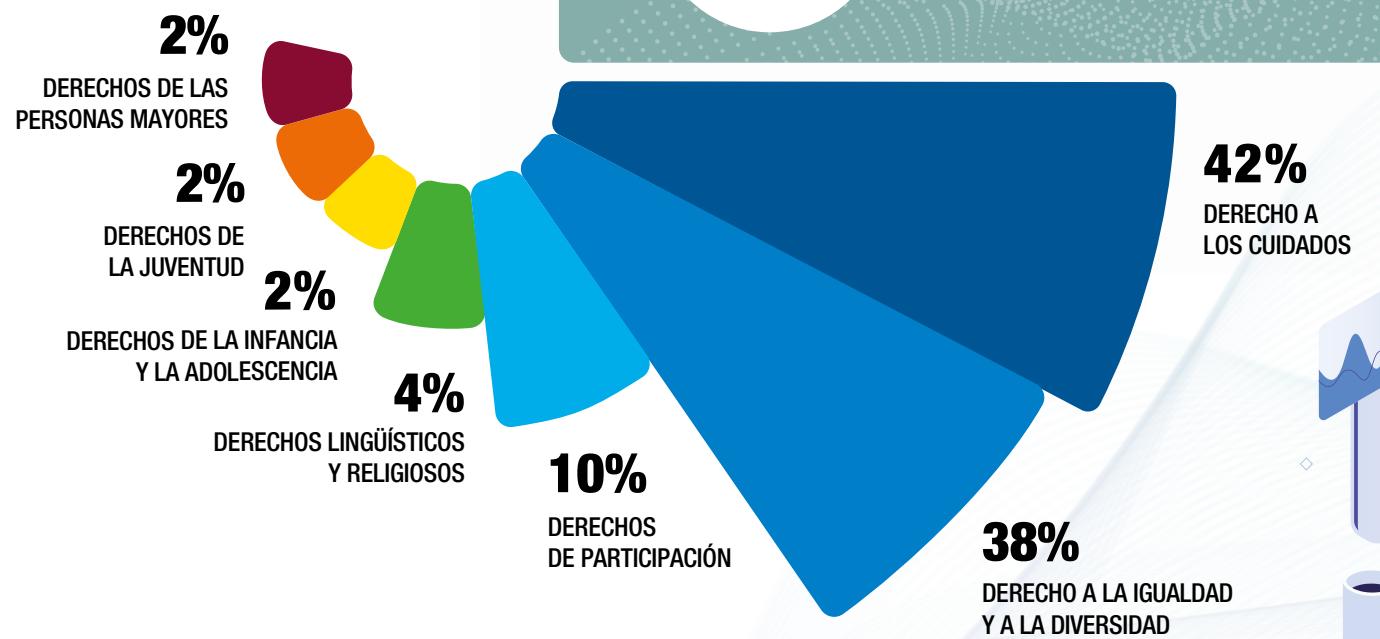
### RECOMENDACIONES

- **Gestionar los expedientes de decomiso de perros de las personas en situación de sinhogarismo** con un cuidado especial, dado que son un apoyo fundamental en sus vidas. También incorporar a la normativa la realidad de las personas en situación de sinhogarismo que conviven con animales de compañía.
- **Incluir expresamente en la ordenanza la prohibición de alimentar a las aves urbanas.** También informar sobre las actuaciones llevadas a cabo para controlar el número de ejemplares y para reducir molestias asociadas a la estancia y nidación.
- **Continuar con el control de los comportamientos incívicos en cuanto a la tenencia de perros en los parques,** reforzar la señalización de zonas habilitadas para perros y realizar campañas informativas sobre la obligación de que vayan atados.
- **Hacer seguimientos de los comportamientos incívicos** detectados en emplazamientos concretos y, si es necesario, imponer las correspondientes sanciones.





# CIUDAD DIVERSA



# DERECHOS A LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

## CIUDAD DIVERSA

Las personas en la infancia y la adolescencia son sujetos de pleno derecho y se les deben garantizar condiciones de vida que permitan su bienestar y desarrollo integral, su participación y la primacía de su interés superior. Salvaguardar los derechos de la infancia y la adolescencia implica asegurar el acceso a muchos otros derechos (educación, salud, prevención de maltrato, etc.) y que se proteja de manera especial a los niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad.



Consulta todas las resoluciones y noticias relacionadas con este derecho aquí en el QR.



### BASE NORMATIVA Y DIRECTRICES INTERNACIONALES

- Convención Internacional de Derechos de la Infancia (art. 1-4).
- Constitución española (art. 39).
- Estatut d'Autonomia de Catalunya (art. 166).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 22).



### PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS

- **Retraso en la valoración de la situación de riesgo** de dos hermanos por parte de un Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA).
- **Trato inadecuado** a una alumna por parte de una monitora de comedor de un centro escolar.



### COMPETENCIA MUNICIPAL

El Ayuntamiento de Barcelona dispone del Pla d'infància 2021-2030 para mejorar las vidas y los derechos de la infancia y la adolescencia en Barcelona. Este plan recoge las medidas más relevantes y los principales retos de ciudad en este ámbito. También define la estrategia municipal para mejorar cualitativamente la vida de este colectivo e incidir específicamente en las situaciones de mayor vulnerabilidad.

# DERECHOS A LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

## CIUDAD DIVERSA



### RECOMENDACIONES

- **Llevar a cabo las actuaciones oportunas** para dar cumplimiento a los plazos que establece la normativa para los estudios de las situaciones de riesgo grave y desamparo de la infancia y la adolescencia.
- **Elaborar protocolos específicos** para situaciones contrarias al principio de buen trato a la infancia y la adolescencia no cubiertas por el Protocolo de prevención, detección, notificación, derivación y coordinación de las situaciones de maltrato infantil y adolescente en el ámbito educativo.

# DERECHOS DE PARTICIPACIÓN

## CIUDAD DIVERSA

La participación ciudadana es la incidencia real de la ciudadanía en la toma de decisiones sobre asuntos públicos, especialmente en aquellas cuestiones que tienen una afectación más directa en sus vidas. El derecho a la participación se puede ejercer de muchas formas (desde el derecho a voto hasta el asociacionismo, pasando por acciones colectivas o comunitarias, órganos y procesos, entre otros), las cuales pueden contribuir a determinar el grado de madurez de las sociedades democráticas.



Consulta todas las resoluciones y noticias relacionadas con este derecho aquí en el QR.



### BASE NORMATIVA Y DIRECTRICES INTERNACIONALES

- Pacto internacional de derechos civiles y políticos (art. 25).
- Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad (art. VIII).
- Constitución española (art. 29).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 8-10).
- Reglament de participació ciutadana, para la ciudad de Barcelona.



### COMPETENCIA MUNICIPAL

La Ley 7/1985, reguladora de las bases del régimen local, establece en el artículo 69 que las corporaciones locales facilitarán la participación de toda la ciudadanía en la vida local, especificando que las formas y medios de participación utilizadas en ningún caso podrán menoscabar las facultades de decisión que correspondan a los órganos representativos regulados por la legislación.

La Carta Municipal de Barcelona garantiza la participación ciudadana, que debe regirse por el contenido de la propia Carta y de disposiciones reglamentarias aprobadas por el Ayuntamiento de Barcelona. Este promueve el ejercicio de los derechos a la participación a través de diferentes mecanismos, espacios, órganos y procesos (art. 30 Carta Municipal de Barcelona), regulados a través del Reglament de participació ciutadana.



### PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS

- **Falta de información y transparencia** en un proyecto impulsado y aceptado a través de la Plataforma Decidim.
- **Emisión de una respuesta poco apropiada**, por parte de un representante político, en el marco de una Audiencia Pública.
- **El funcionamiento de los distritos** no incorpora la información sobre los consejos de barrio y su regulación.
- **La Comissió d'Empara** establecida y regulada por el Reglament de participació ciutadana no está constituida.
- **El Reglament de participació ciutadana** no hace ninguna referencia a la posible afectación de los períodos electorales en acciones u órganos de participación.

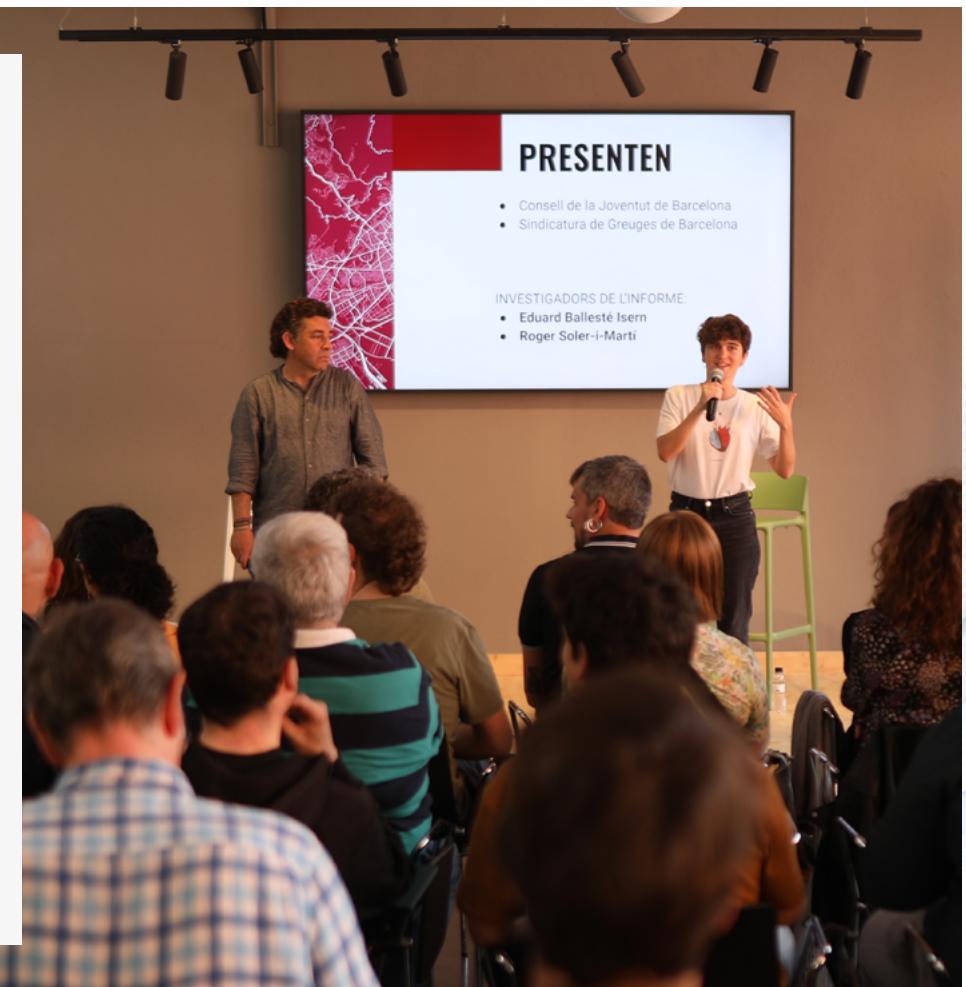
# DERECHOS DE PARTICIPACIÓN

## CIUDAD DIVERSA



### RECOMENDACIONES

- **Velar por mantener a la ciudadanía informada** sobre los proyectos que se desarrollan en su territorio, especialmente a las personas promotoras de proyectos en el marco de los Presupuestos Participativos. En esta línea, es necesario revisar y evaluar la cronología de los procesos y las informaciones a la ciudadanía, con el objetivo de determinar mejoras en futuros procesos.
- **Dirigirse por escrito a los ciudadanos afectados** y fomentar la recuperación de la relación y el restablecimiento de la normalidad.
- **Actualizar las Normes reguladores del funcionament dels districtes** y el reglamento interno de cada distrito, a fin de que incorporen información sobre los consejos de barrio y su regulación.
- **Priorizar y actuar** con celeridad para constituir, en breve, la **Comissió d'Empara**.
- Valorar la posibilidad **de incluir en el Reglament de participación ciudadana** la posible incidencia que los períodos electorales pueden tener sobre determinadas acciones u órganos de participación.



# DERECHO A LA IGUALDAD Y A LA DIVERSIDAD

## CIUDAD DIVERSA

Todas las personas tienen derecho a la igualdad y a no ser discriminadas en base a estereotipos, prejuicios o estigmas. La no discriminación se articula como un principio básico de las sociedades diversas e inclusivas. Las administraciones deben garantizar la igualdad y abordar de manera interseccional las causas que justifican, naturalizan o perpetúan las discriminaciones.



Consulta todas las resoluciones y noticias relacionadas con este derecho aquí en el QR.



### BASE NORMATIVA Y DIRECTRICES INTERNACIONALES

- Pacto internacional de derechos civiles y políticos (art. 26).
- Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad (art. II).
- Constitución española (art. 14).
- Estatut d'Autonomia de Catalunya (art. 4).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 20, 21, 24 y 25).
- Ley 19/2020, de 30 de diciembre, de igualdad de trato y no discriminación.



### COMPETENCIA MUNICIPAL

El Ayuntamiento de Barcelona implementa políticas dirigidas a sensibilizar a la ciudadanía y evitar actitudes discriminatorias en la ciudad, y tiene potestad para regular comportamientos de contenido xenófobo, racista y sexista (art. 38 y 129.e) Carta Municipal de Barcelona). Como mecanismo de garantía de derechos, el Ayuntamiento creó la Oficina per la No Discriminació, que atiende supuestos de discriminación que se producen entre particulares. La Sindicatura de Greuges de Barcelona interviene en situaciones de discriminación institucional.



### PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS

- **Falta de equiparación como servicio activo** del periodo de excedencia por cuidado de niños y niñas, principalmente llevado a cabo por mujeres, a los efectos de reconocer el premio de antigüedad a las personas trabajadoras municipales.
- **Trato presuntamente discriminatorio** dispensado por agentes de la Guardia Urbana a ciudadanía racializada.
- **Dificultades de inclusión de personas migrantes**, principalmente en situación administrativa irregular, que ejercen la venta ambulante no autorizada.

# DERECHO A LA IGUALDAD Y A LA DIVERSIDAD

## CIUDAD DIVERSA



### RECOMENDACIONES

- **Equiparar el tiempo de excedencia por cuidado de hijos a la situación de servicio activo**, que se recoja de manera expresa en el Acord regulador de les condicions de treball dels empleats públics.
- **Implementar acciones que fomenten la diversidad en el cuerpo policial** y faciliten la incorporación de personas que pertenecen a colectivos minoritarios de la ciudadanía.
- **Reactivar programas estratégicos** específicos para intervenir, de manera integral, en la situación de las personas que ejercen la venta ambulante sin autorización.



# DERECHOS LINGÜÍSTICOS Y RELIGIOSOS

## CIUDAD DIVERSA

Hacen referencia a la libertad con la que las personas deben poder optar por unas determinadas creencias religiosas y por hacer uso de un determinado idioma, sin que ello implique prácticas discriminatorias. Corresponde a las administraciones velar por el respeto a la diversidad de creencias y de lengua, poniendo de manifiesto los derechos de toda la comunidad a disfrutar de una sociedad diversa e inclusiva.



Consulta todas  
las resoluciones  
y noticias  
relacionadas con  
este derecho aquí  
en el QR.



### BASE NORMATIVA Y DIRECTRICES INTERNACIONALES

- Pacto internacional de derechos civiles y políticos (art. 2).
- Constitución española (art. 14).
- Estatut d'Autonomia de Catalunya (art. 32).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 28 y 29).



### COMPETENCIA MUNICIPAL

El Ayuntamiento de Barcelona actúa de acuerdo con el marco normativo estatal y autonómico respecto al uso de las lenguas en su actividad y sus relaciones con la ciudadanía. El catalán es la lengua propia del Ayuntamiento de Barcelona, que también debe garantizar el uso del castellano y hacer posible la atención a las personas que pertenezcan a minorías lingüísticas (art. 4 Carta Municipal de Barcelona).



### PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS

- **Desde B:SM no se había atendido la solicitud** de un ciudadano que quería recibir sus comunicaciones en castellano.
- Una de las **plataformas de facturación electrónica** que podían utilizar las personas trabajadoras autónomas y empresas para facturar en el Institut de Cultura de Barcelona (ICUB) respondía prioritariamente en castellano y requería la firma de un contrato en castellano.

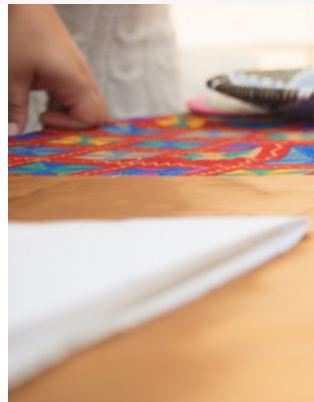
# DERECHOS LINGÜÍSTICOS Y RELIGIOSOS

## CIUDAD DIVERSA



### RECOMENDACIONES

- Supervisar adecuadamente la emisión de escritos e informaciones dirigidos a la ciudadanía, para garantizar sus derechos lingüísticos.
- Informar a la ciudadanía de las alternativas gratuitas para crear y enviar facturas, y especificar qué plataformas ofrecen el servicio en catalán; asimismo, hacer seguimiento de la plataforma afectada para comprobar que sus servicios estén disponibles en catalán.



# DERECHO A LOS CUIDADOS

## CIUDAD DIVERSA

Los cuidados son aquellas tareas que, mayoritariamente, han sido realizadas en los hogares y llevadas a cabo por mujeres de forma gratuita, para satisfacer necesidades físicas y emocionales del entorno familiar. Todas las personas tenemos derecho a los cuidados y las personas que los llevan a cabo, de forma profesionalizada o en el entorno familiar, tienen también unos derechos sobre los que todavía hay un amplio margen de recorrido.



Consulta todas las resoluciones y noticias relacionadas con este derecho aquí en el QR.



### BASE NORMATIVA Y DIRECTRICES INTERNACIONALES

- Pacto Internacional de derechos económicos, sociales y culturales (art. 10).
- Carta social europea (art. 27).
- Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad (art. 10).
- Estatut d'Autonomia de Catalunya (art. 16).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 13 y 17).



### COMPETENCIA MUNICIPAL

Los cuidados son una tarea altamente feminizada. En este contexto, el Ayuntamiento de Barcelona debe promover acciones y servicios que faciliten la integración y participación de las mujeres en la sociedad y eviten la discriminación por razón de género. Además, la prestación de servicios sociales municipales debe contribuir a hacer realidad la igualdad, favoreciendo un desarrollo libre y pleno de la persona (Carta Municipal de Barcelona, art. 107 y 112).



### PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS

- **Incumplimientos en la prestación del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)**, tanto con respecto a los días y horas acordados como a la información que la empresa prestadora pueda facilitar sobre los cambios, tareas asignadas, etc.
- **Múltiples cambios de profesional** en el SAD para realizar una misma tarea, incidiendo en especial en aquellas personas más vulnerables (por edad, discapacidad o dependencia), que acusan fuertemente los cambios por lo que supone al vínculo, la confianza y la intimidad de los hogares.
- **Dificultades en la gestión de las quejas** que las personas insatisfechas formulan.
- **Retrasos excesivos en la elaboración de los PIA (Programa Individual d'Atenció)** y falta de información a las familias sobre el estado del proceso.
- “**Pacte de prestació del SAD**”, incumplidos o desactualizados.
- **Inexistencia de un programa Respir Plus** para personas menores de 60 años.

# DERECHO A LOS CUIDADOS

## CIUDAD DIVERSA



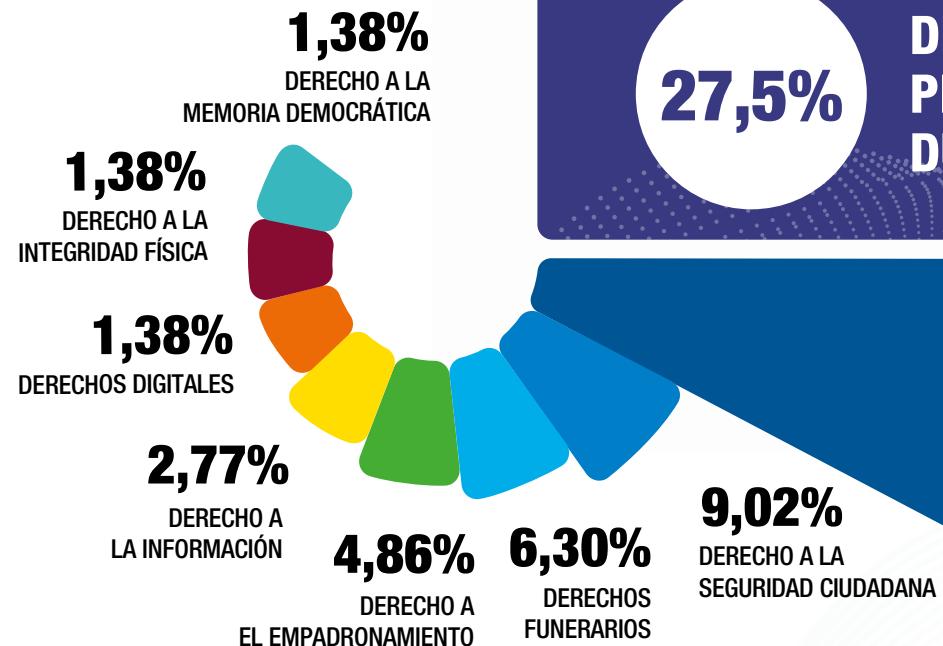
### RECOMENDACIONES

- **Velar por un control y supervisión efectivos de la tarea de las empresas prestadoras del SAD**, a fin de que se preste con la calidad necesaria.
- **Buscar mecanismos que permitan continuidad con las personas que prestan el SAD**, para evitar los efectos que los cambios reiterados puedan generar en la cotidianidad de las personas atendidas y su entorno cuidador.
- **Prestar especial atención** a la gestión de las quejas de la ciudadanía respecto del SAD.
- **Revisar los circuitos de los datos necesarios** para la elaboración de los PIA, también con las otras administraciones implicadas, así como informar proactiva y periódicamente a las familias.
- **Velar por que en todo momento, los “Pacte de prestació del SAD”** se ajusten siempre al servicio que se haya acordado prestar.
- **Intensificar la tarea de elaboración e implementación de un Reglamento del SAD** que garantice una información adecuada sobre el servicio.
- **Intensificar y priorizar el trabajo previo** adecuado para poder implementar un Respir Plus lo antes posible.





# CIUDAD GARANTISTA



DEL TOTAL DE  
PRONUNCIAMIENTOS  
DURANTE EL AÑO 2024

72,91%  
DERECHO A UNA  
BUENA ADMINISTRACIÓN



# DERECHO A UNA BUENA ADMINISTRACIÓN

## CIUDAD GARANTISTA

Es el derecho de la ciudadanía a tener garantizado un conjunto de buenas prácticas que deben guiar sus relaciones con la Administración, con el fin de preservar sus derechos de proximidad. Implica que los servicios que presta la Administración sean diseñados con estándares de calidad y excelencia, y que su actividad esté presidida por los principios de eficiencia, ética pública y transparencia.



Consulta todas las resoluciones y noticias relacionadas con este derecho aquí en el QR.



### BASE NORMATIVA Y DIRECTRICES INTERNACIONALES

- Carta de los derechos fundamentales de la Unión Europea (art. 41.1).
- Constitución española (art. 9.3 y 103).
- Estatut d'Autonomia de Catalunya (art 30).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 5).



### COMPETENCIA MUNICIPAL

La buena administración es el principio que inspira la exposición de motivos de la Carta Municipal de Barcelona. La Carta pretende una mejora efectiva de la calidad de los servicios municipales y una gestión administrativa eficaz y cercana a la ciudadanía, que se corresponda con sus necesidades y ambiciones.



### PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS

- Retrasos en la tramitación** de las licencias de obras.
- Falta de agilidad** en la tramitación de los expedientes de protección de la legalidad urbanística.
- Falta de reconocimiento de las personas denunciantes como personas interesadas** en los procedimientos de protección de la legalidad urbanística.
- Falta de resolución** en plazo de los recursos interpuestos por vía administrativa.
- Falta de respuesta** a los escritos presentados por la ciudadanía.
- Falta de rigor y concreción en las respuestas** dadas a la ciudadanía.

# DERECHO A UNA BUENA ADMINISTRACIÓN

## CIUDAD GARANTISTA



### RECOMENDACIONES

- **Adoptar las medidas necesarias** para agilizar los procedimientos de resolución de los expedientes de licencias de obras.
- **Impulsar de oficio todos los trámites** en los expedientes de protección de la legalidad urbanística y adoptar las medidas necesarias para garantizar la ejecución de las resoluciones dictadas.
- **Reconocer la condición de personas interesadas** a las personas denunciantes en los procedimientos de protección de la legalidad urbanística y dar cumplimiento a los derechos que, como tal, le reconocen las leyes.
- **Velar por dar cumplimiento a los plazos** que imponen las normas reguladoras de los procedimientos administrativos.
- **Extremar la precisión y diligencia** en las respuestas a las comunicaciones con la ciudadanía.



# DERECHOS DIGITALES

## CIUDAD GARANTISTA

La transformación digital de la sociedad y de las administraciones debe contribuir a agilizar las tramitaciones, aligerar procesos de trabajo, facilitar el acceso a la información y aportar seguridad. Sin embargo, hay que velar con el fin de evitar que el acceso a las tecnologías digitales, si partimos de condiciones diferentes (brecha digital), por razones de conocimiento, de disponibilidad de medios o edad, entre otros, produzca discriminaciones o desventajas a las personas y se incrementen de esta manera las desigualdades.



Consulta todas  
las resoluciones  
y noticias  
relacionadas con  
este derecho aquí  
en el QR.



### BASE NORMATIVA Y DIRECTRICES INTERNACIONALES

- Declaración europea sobre los derechos y principios digitales para la década digital (cap. 2).
- Constitución española (art. 18 y 105).
- Estatut d'Autonomia de Catalunya (art. 53).
- Carta de derechos digitales (Gobierno español).
- Carta catalana pels drets i les responsabilitats digitals.
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 30).



### COMPETENCIA MUNICIPAL

El Ayuntamiento de Barcelona ha habilitado canales y medios para la prestación de los servicios electrónicos y dispone de la Ordenanza reguladora de la administración electrónica, que establece las pautas con las que esta debe desarrollarse y prestarse. Para abordar la brecha digital, dispone del Pla de xoc per a la inclusió digital 2020 y el Pla de transició digital justa 2022-2026. Entre otras medidas concretas de apoyo a trámites digitales, la ciudad cuenta con los puntos XARSE (Xarxes de resposta socioeconòmica), o programas como "Connecta Barcelona" o "Agents TIC".



### PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS

- **El Ayuntamiento exige aportar copias de documentos** para incorporar a expedientes administrativos, aunque las personas interesadas aporten originales de manera presencial, de manera habitual en trámites de empadronamiento.
- **Dificultades en la realización de trámites** con la Administración por motivos de edad, discapacidad o por falta de conocimientos técnicos o recursos.

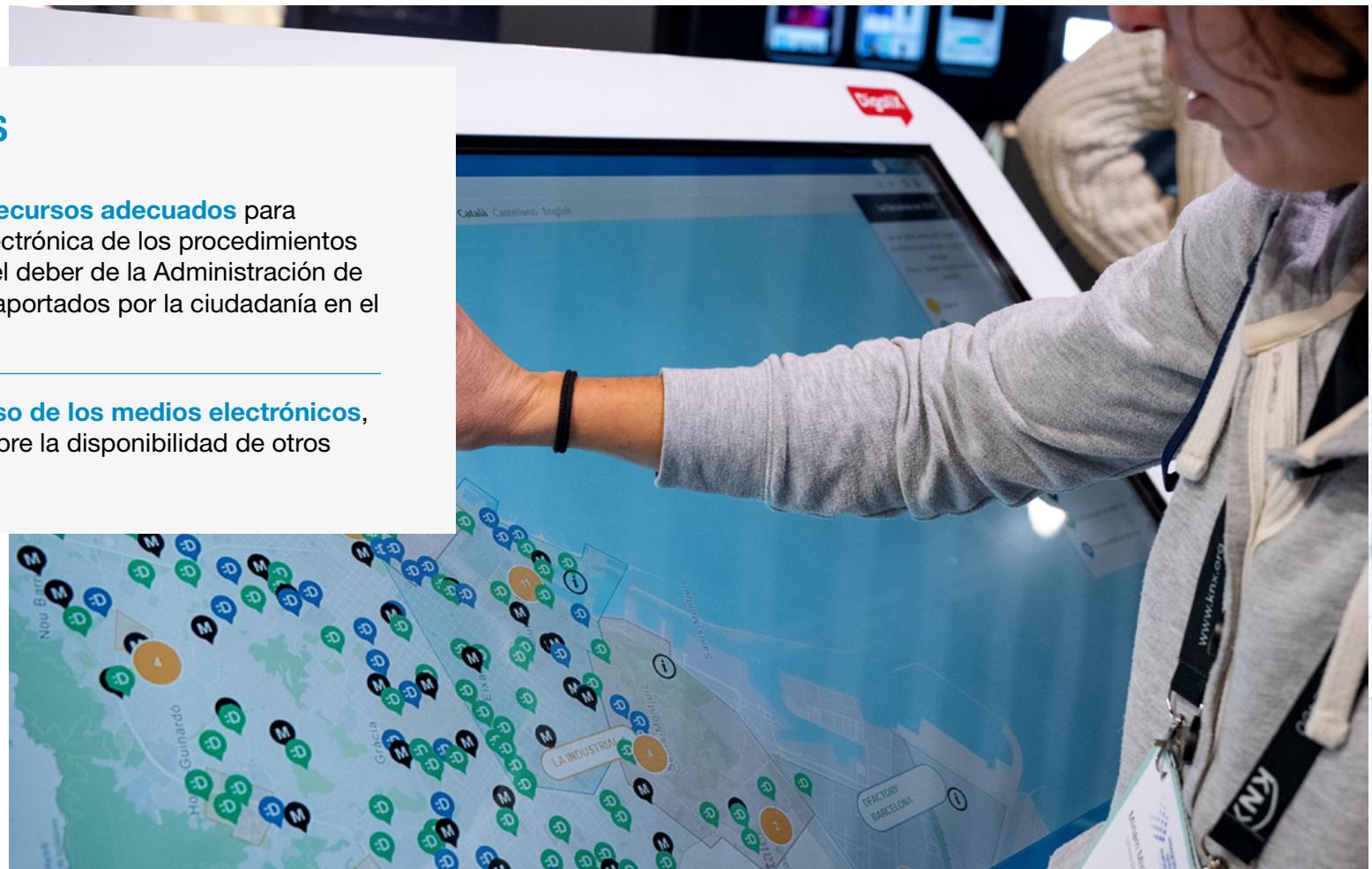
# DERECHOS DIGITALES

## CIUDAD GARANTISTA



### RECOMENDACIONES

- **Proveer de los medios y recursos adecuados** para garantizar la tramitación electrónica de los procedimientos que gestiona, cumpliendo el deber de la Administración de digitalizar los documentos aportados por la ciudadanía en el Registro General.
- **Prestar asistencia en el uso de los medios electrónicos**, a la vez que garantiza siempre la disponibilidad de otros medios de tramitación.



# DERECHOS FUNERARIOS

## CIUDAD GARANTISTA

Es el conjunto de derechos y deberes que se adquieren sobre una sepultura, que será utilizada como depósito de cadáveres. Los poderes públicos deben respetar la memoria de las personas difuntas y asegurar el respeto y la dignidad de los cementerios.



Consulta todas  
las resoluciones  
y noticias  
relacionadas con  
este derecho aquí  
en el QR.



### BASE NORMATIVA Y DIRECTRICES INTERNACIONALES

- Protocolo n.º 26, Tratado de Lisboa (Unión Europea).
- Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad (art. III.5).
- Constitución española (art. 128).
- Estatut d'Autonomia de Catalunya (art. 30).
- Ley reguladora de bases de régimen local (art. 25.2.k).
- Ordenanza de Cementiris de Barcelona.



### PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS

- Dificultades para obtener cita previa** a fin de tramitar la retrocesión de derechos funerarios en favor del Ayuntamiento de Barcelona.
- Atención telefónica** inadecuada de Cementiris de Barcelona SA, con el objetivo de informar a la ciudadanía sobre tramitaciones relacionadas con los derechos funerarios.



### COMPETENCIA MUNICIPAL

La prestación de los servicios funerarios la realizan operadores privados, el Ayuntamiento de Barcelona tiene la potestad de regularlos y supervisarlos, para garantizar los principios de universalidad, accesibilidad, continuidad y respeto de los derechos de las personas usuarias. El Ayuntamiento también gestiona los cementerios de Barcelona y regula todo lo relacionado con los derechos funerarios, el entierro de personas difuntas o su incineración.

# DERECHOS FUNERARIOS

## CIUDAD GARANTISTA



### RECOMENDACIONES

- **Ajustar la tramitación de retrocesiones a los formalismos del procedimiento administrativo** con el fin de asegurar las garantías de las personas interesadas y los derechos e intereses que se ven afectados, para dar legitimidad a las resoluciones que finalmente se adopten.
- **Recordar a Cementiris de Barcelona, SA**, que tiene la obligación de asegurar una gestión y una formación adecuadas en el **sistema de atención telefónica** para que este servicio informe correctamente a la ciudadanía.



# DERECHO A LA SEGURIDAD CIUDADANA

## CIUDAD GARANTISTA

Todas las personas tienen derecho a desarrollarse y llevar a cabo sus actividades sin riesgos ni amenazas a su vida y a su integridad personal. Los poderes públicos deben velar por que los derechos y las libertades de la ciudadanía se ejerzan en un entorno seguro y pacífico.



Consulta todas  
las resoluciones  
y noticias  
relacionadas con  
este derecho aquí  
en el QR.



### BASE NORMATIVA Y DIRECTRICES INTERNACIONALES

- Pacto internacional de derechos civiles y políticos (art. 9).
- Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad (art. XXVI).
- Constitución española (art. 17 y 104).
- Estatut d'Autonomia de Catalunya (art. 164).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 11).

### COMPETENCIA MUNICIPAL

El Ayuntamiento colabora con otros cuerpos policiales en la función de policía de seguridad ciudadana a través de la Guardia Urbana. Este cuerpo policial vela por el cumplimiento ciudadano de las ordenanzas municipales y garantiza los derechos de la ciudadanía (Título VI, capítulo XVI, Carta Municipal de Barcelona).

### PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS

- **Falta de información al vecindario** en relación con el abordaje policial de actividades delincuenciales desarrolladas en locales y viviendas ocupadas, que afectan a la seguridad en la zona.
- **Decomiso policial de teléfonos móviles** con el fin de impedir la captación y la grabación de imágenes de los cuerpos policiales en el marco de sus intervenciones.
- **Inseguridad en un barrio** generada por el funcionamiento de un local de ocio nocturno a la hora del cierre de la actividad, especialmente los fines de semana y festivos.

# DERECHO A LA SEGURIDAD CIUDADANA

## CIUDAD GARANTISTA



### RECOMENDACIONES

- Mantener informado al vecindario sobre las actuaciones policiales dirigidas a poner fin a actividades delincuenciales en inmuebles y realizar el correspondiente acompañamiento hasta que se restablezca la situación.
- Recordar que, si no hay limitaciones legales, la ciudadanía puede registrar las actuaciones policiales siempre que hagan un uso legítimo. El decomiso de aparatos de telefonía móvil no autoriza el acceso a su contenido.
- Intensificar el patrullaje y la vigilancia policial en las inmediaciones de actividades de ocio nocturno que generan conflictos, así como la activación del servicio de mediación del ocio nocturno.



# DERECHO AL EMPADRONAMIENTO

## CIUDAD GARANTISTA

El empadronamiento es un derecho y un deber de todas las personas que residen en un municipio. El padrón otorga la condición de ciudadanía y garantiza el acceso a derechos como la sanidad o la educación. El padrón se rige por el principio de residencia efectiva, por lo tanto debe reflejar el domicilio donde vive cada vecino o vecina, aunque está permitido el empadronamiento en una dirección ficticia cuando no se dispone de vivienda. La Administración tiene la obligación de empadronar a todas las personas que residen en el municipio.

Consulta todas  
las resoluciones  
y noticias  
relacionadas con  
este derecho aquí  
en el QR.



### BASE NORMATIVA Y DIRECTRICES INTERNACIONALES

- Convenio europeo para la salvaguarda de los derechos humanos y las libertades fundamentales (art. 1 i 14).
- Constitución española (art. 9.2).
- Estatut d'Autonomia de Catalunya (art. 7).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 1.2).



### COMPETENCIA MUNICIPAL

El Ayuntamiento gestiona el registro del padrón municipal de habitantes, que constituye una prueba de la residencia efectiva de las personas que viven en la ciudad. Los ayuntamientos están obligados a mantener el padrón actualizado y que concuerde con la realidad de la población.



### PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS

- Dificultades para empadronar a personas sin domicilio fijo** en Barcelona, condicionando el inicio del trámite con la obtención previa del Informe de Coneixement de Residència (ICR), que se tramita sin garantías jurídicas y de manera poco ágil.
- Eliminación del empadronamiento colectivo** en sedes de entidades donde no hay pernocta e inicio de los trámites de baja de empadronamiento de oficio de las personas empadronadas en sedes de entidades.
- Exigencia de aportar copias de documentos originales** para incorporarlos a los expedientes administrativos en algunos trámites de empadronamiento, con el incumplimiento del deber municipal de digitalización.

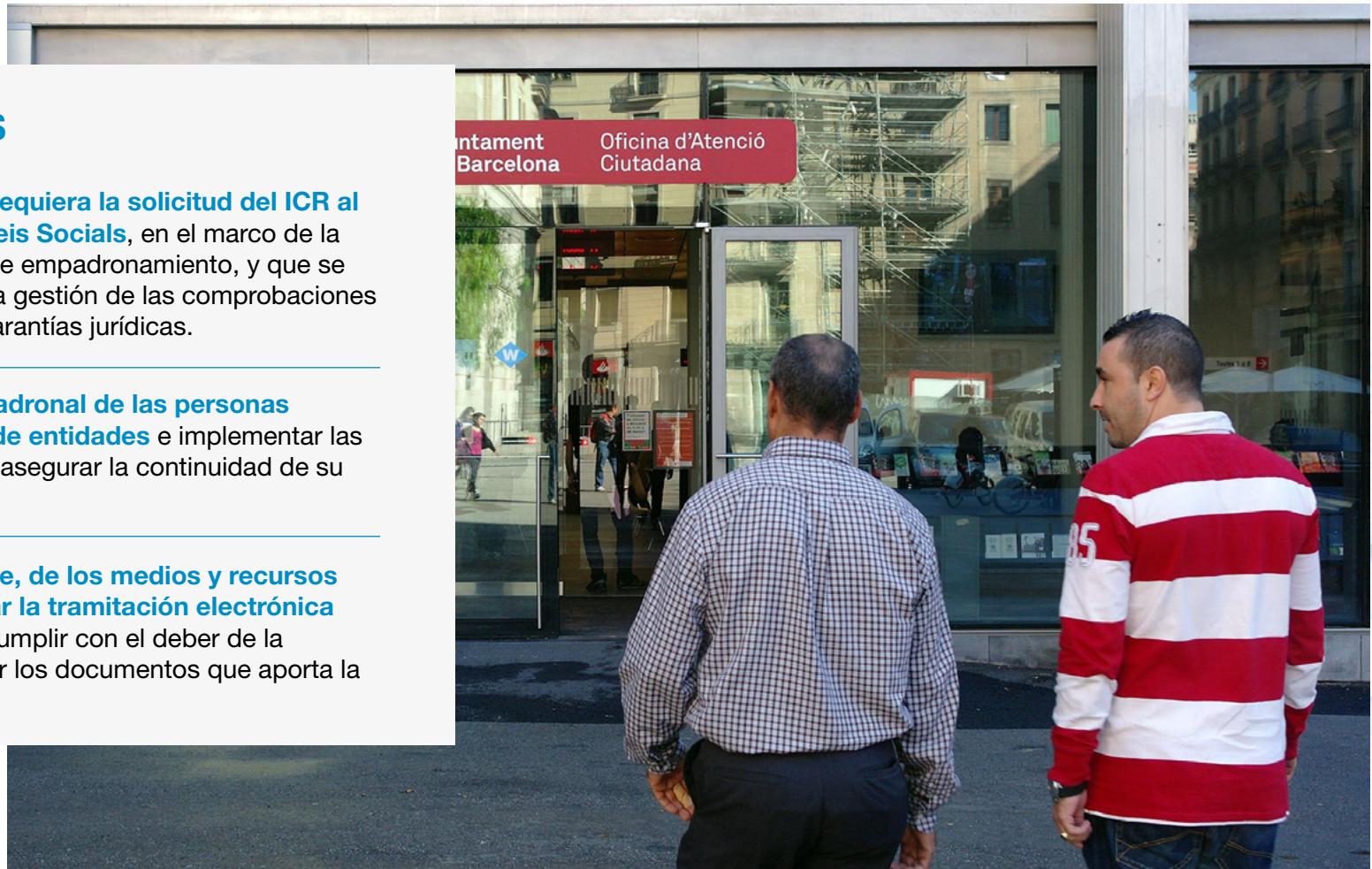
# DERECHO AL EMPADRONAMIENTO

## CIUDAD GARANTISTA



### RECOMENDACIONES

- Que el órgano instructor requiera la solicitud del ICR al **Institut Municipal de Serveis Socials**, en el marco de la tramitación de la solicitud de empadronamiento, y que se elabore un protocolo para la gestión de las comprobaciones de residencia con plenas garantías jurídicas.
- Regularizar la situación padronal de las personas **empadronadas en sedes de entidades** e implementar las medidas más idóneas para asegurar la continuidad de su empadronamiento.
- Proveerse, lo antes posible, de los medios y recursos adecuados para garantizar la tramitación electrónica de los procedimientos y cumplir con el deber de la Administración de digitalizar los documentos que aporta la ciudadanía.



# DERECHO A LA INFORMACIÓN CIUDAD GARANTISTA

Todas las personas tienen derecho a acceder a la información de la actividad de la Administración pública, así como a las normas y procedimientos que regulan su funcionamiento, en ejercicio de transparencia. Esta información debe ser accesible y comprensible. Asimismo, todas las personas interesadas deben poder acceder a sus expedientes y a obtener copias, con los límites que establece la normativa vigente.



Consulta todas  
las resoluciones  
y noticias  
relacionadas con  
este derecho aquí  
en el QR.



## BASE NORMATIVA Y DIRECTRICES INTERNACIONALES

- Carta de los derechos fundamentales de la Unión Europea (art. 11)
- Carta europea de los derechos humanos en la ciudad (art. XI).
- Estatut d'Autonomia de Catalunya (art. 52,1).
- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 6).



## COMPETENCIA MUNICIPAL

El Ayuntamiento debe publicar, de oficio, la información que indica la Ley de transparencia. También debe facilitar el acceso a los archivos públicos y debe utilizar todos los medios de información general a través del uso de cualquiera de las tecnologías al servicio de la comunicación (Carta Municipal de Barcelona, art. 39).



## PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS

- **Dificultades de personas interesadas en un procedimiento** para acceder a expedientes administrativos en curso y en obtener copia de la documentación.
- **Incumplimiento de los gestores y concesionarios de centros deportivos municipales** a la hora de publicar las tarifas bonificadas aprobadas por las Ordenanzas Fiscales.

# DERECHO A LA INFORMACIÓN

## CIUDAD GARANTISTA



### RECOMENDACIONES

- **Velar por dar cumplimiento a los derechos de acceso a los expedientes administrativos** de las personas interesadas en un procedimiento, tal como dispone la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- **Supervisión municipal de la publicidad activa** de los concesionarios y los gestores de los centros deportivos municipales en relación con las tarifas bonificadas, con el fin de garantizar la transparencia y el derecho de información de la ciudadanía, de acuerdo con la Ley 19/2014, de transparencia y acceso a la Información pública y buen gobierno.



# DERECHO A LA INTEGRIDAD FÍSICA

## CIUDAD GARANTISTA

Todas las personas tienen derecho a desarrollarse y llevar a cabo sus actividades sin riesgos ni amenazas a su vida y a su integridad personal. Las administraciones deben elaborar los planes de protección civil: acciones destinadas a proteger a las personas, los bienes y el medio ambiente antes, durante y después de las emergencias por situaciones de riesgo colectivo de catástrofes o calamidades públicas.



Consulta todas las resoluciones y noticias relacionadas con este derecho aquí en el QR.



### BASE NORMATIVA Y DIRECTRICES INTERNACIONALES

- Pacto internacional de derechos civiles y políticos (art. 6).
- Acuerdo de París adoptado en el marco de las Naciones Unidas para el cambio climático.
- Constitución española (art. 15).
- Estatut d'Autonomia de Catalunya (art. 84.2.f).
- Carta Municipal de Barcelona (capítulo XVII).



### PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS

- **Falta de control efectivo** de las actividades y locales que puedan suponer un potencial riesgo de incendio.
- **Edificio municipal de gran altura**, que a pesar de disponer de un pararrayos, no se prevé la instalación en su Pla d'autoprotecció (PAU).



### COMPETENCIA MUNICIPAL

El Ayuntamiento tiene competencia propia, en los términos de la legislación del Estado y de las comunidades autónomas, en materia de protección civil, prevención y extinción de incendios, y debe prestar, en todo caso, los servicios en esta materia para proteger a la ciudadanía (art. 25.2 f y art. 26.1.c de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local).

# DERECHO A LA INTEGRIDAD FÍSICA

## CIUDAD GARANTISTA



### RECOMENDACIONES

- **Asegurar el cumplimiento de las condiciones de protección contra incendios** de aquellas actividades que impliquen un riesgo más elevado, especialmente las que son de pública concurrencia.
- **Revisión y actualización del PAU** existente en el plazo y extrapolable a todos los edificios municipales.

# DERECHO A LA MEMORIA DEMOCRÁTICA

## CIUDAD GARANTISTA

Se configura como el deber de los poderes públicos a preservar y mantener la memoria de las víctimas en el periodo comprendido entre el golpe de estado del 18 de julio de 1936, la guerra civil española y la dictadura franquista hasta la entrada en vigor de la Constitución española de 1978, a través del conocimiento de la reivindicación y defensa de los valores democráticos y los derechos y libertades fundamentales a lo largo de la historia contemporánea del Estado español. Se fundamenta en los principios de verdad, justicia, reparación y garantía de no repetición, así como los valores democráticos de concordia, convivencia, pluralismo político, defensa de los derechos humanos, cultura de paz e igualdad de hombres y mujeres.



Consulta todas  
las resoluciones  
y noticias  
relacionadas con  
este derecho aquí  
en el QR.



### BASE NORMATIVA Y DIRECTRICES INTERNACIONALES

- Convención internacional para la protección de todas las personas contra las desapariciones forzadas de 20 de diciembre de 2006.
- Resolución del Parlamento Europeo, de 2 de abril de 2009, sobre la conciencia europea y el totalitarismo.
- Estatut d'Autonomia de Catalunya (art. 54).
- Ley 20/2022, de 19 de octubre, de memoria democrática.



### PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS

- Falta de respuesta a la petición de retirada** de placas de simbología fascista en los barrios de Sant Martí de Provençals y la Verneda.
- Problemas de acceso y vandalismo** contra el atril conmemorativo situado en el número 43 de la Vía Laietana.



### COMPETENCIA MUNICIPAL

Los entes locales tienen competencias en la identificación y señalización de lugares de memoria, eliminación de símbolos franquistas (nombres de calles, placas, monumentos). También de impulsar actividades de divulgación y concienciación para fomentar el conocimiento de la historia democrática, colaborar en exhumaciones y reconstrucción de la verdad y gestionar el patrimonio documental. Como todos los poderes públicos, el Ayuntamiento también tiene un deber de memoria para evitar la repetición de cualquier forma de violencia política o totalitarismo.

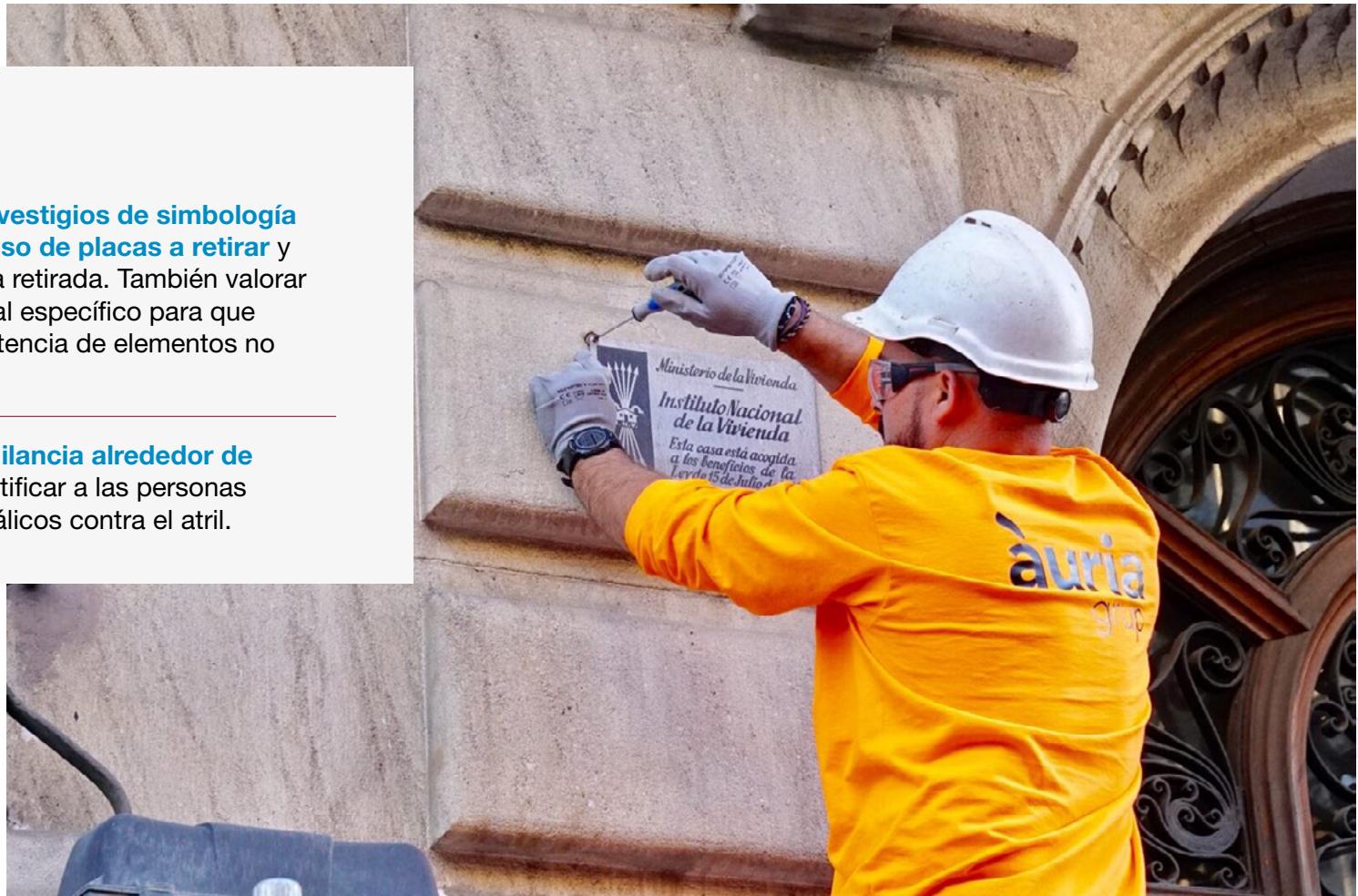
# DERECHO A LA MEMORIA DEMOCRÁTICA

## CIUDAD GARANTISTA



### RECOMENDACIONES

- Continuar retirando todos los vestigios de simbología fascista, hacer públicos el censo de placas a retirar y el procedimiento a seguir para la retirada. También valorar el establecimiento de algún canal específico para que la ciudadanía comunique la existencia de elementos no censados.
- Intensificar las medidas de vigilancia alrededor de Vía Laietana, 43, e intentar identificar a las personas responsables de los actos vandálicos contra el atril.







# 10 PROPUESTAS DE MEJORA



ATENCIÓN A LAS PERSONAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS SEXUALES



EDUCACIÓN DE CALIDAD



PROYECTOS DE ENTIDADES DE PEQUEÑO FORMATO



JUEGO DE NIÑOS Y ADOLESCENTES EN EL ESPACIO PÚBLICO



GARANTIZAR UN EMPADRONAMIENTO ÁGIL

## LA SINDICATURA FORMULA 10 PROPUESTAS DE MEJORA



DERECHO DE CUIDADOS DE LAS PERSONAS



IMPACTO PAISAJÍSTICO DE CABLEADOS Y ANTENAS



DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD



TRANSPORTE ADAPTADO



ALOJAMIENTOS TEMPORALES DE URGENCIA

# LA SINDICATURA

## 10 PROPUESTAS DE MEJORA



### 1. GARANTIZAR SERVICIOS DE ATENCIÓN, RECUPERACIÓN Y REPARACIÓN A PERSONAS QUE HAN SUFRIDO VIOLENCIAS SEXUALES NO RECIENTES

Mientras que la mayor parte de los servicios disponibles en la ciudad de Barcelona atienden violencias sexuales recientes, se ha detectado una carencia importante de servicios que den atención a personas que han vivido violencias sexuales no recientes. No hay una entrada clara en el circuito de atención de las personas que han vivido violencias sexuales no recientes y tampoco se cuenta con una definición consensuada que distinga entre violencias sexuales recientes y no recientes. La situación es aún más grave en abusos sexuales en la infancia prescritos, en los que no hay, ni siquiera, una investigación judicial ni una atención por parte de los servicios vinculados a la justicia.

Ante esta situación, la Sindicatura creó una comisión de reparación para suplir la falta de respuesta institucional y de atención hacia personas que sufrieron abusos sexuales prescritos en centros escolares de la ciudad de Barcelona. Habría que garantizar el acceso a servicios de atención, recuperación y reparación a todas las personas que han sufrido violencias sexuales no recientes, especialmente las que sufrieron abusos sexuales en centros municipales, como escuelas o centros deportivos.

### 2. VELAR POR UNA EDUCACIÓN DE CALIDAD Y EN CONDICIONES DE EQUIDAD DE TODO EL ALUMNADO

Hay alumnado en la ciudad que asiste a escuelas en barracones más tiempo del deseado por causa del retraso en las obras, en el mejor de los casos, o por falta de un espacio definitivo donde ubicarla, con la afectación de una educación de calidad que esto supone.

Por otro lado, se ha igualado en un mismo módulo de compensación al alumnado del Pla de xoc y del programa "Motxilles escolars", si bien no se han incluido en el Pla de xoc conceptos como los equipamientos informáticos o las salidas con pernoctación, que sí cubría el Pla de xoc de la ciudad de Barcelona. Esto ha supuesto un perjuicio y un retroceso para garantizar que todo el alumnado con necesidades educativas específicas (NEE B) de la ciudad de Barcelona, con independencia de si asiste a una escuela pública o a una escuela concertada, tenga la gratuidad total y real de su escolaridad.

# LA SINDICATURA

## 10 PROPUESTAS DE MEJORA



### 3. DISEÑAR UN PROGRAMA DE SUBVENCIONES DIFERENCIADO PARA LOS PROYECTOS DE ENTIDADES DE PEQUEÑO FORMATO

La convocatoria general de proyectos, actividades y servicios de distrito y ciudad, que se convoca anualmente a principios de año, supone un reto para las entidades y asociaciones de pequeño formato, que han experimentado un empeoramiento progresivo en la tramitación de subvenciones. Los principales motivos de queja se refieren a dos cuestiones: retraso en los pagos de los importes asignados y una carga administrativa excesiva.

La demora en el pago ocasiona problemas de liquidez muy serios, que a menudo provocan que tengan que recurrir a pólizas de crédito o préstamos para financiar las actividades. Por otro lado, las entidades manifiestan que la carga administrativa es tan pesada que obliga a la contratación de un perfil laboral adecuado para llevarla a cabo, lo que genera una pérdida de la financiación que debería ir directamente dirigida a las actividades subvencionadas.

Desde la Sindicatura se quiere apelar a una reflexión para implementar medidas de simplificación y desburocratización en los procedimientos de subvenciones, y para los proyectos más modestos que impulsen las entidades de pequeño formato, repensar fórmulas como los procedimientos de concurrencia no competitiva, o incluso, de concesión directa.



### 4. PROTEGER LOS PATIOS ESCOLARES Y FAVORECER EL JUEGO DE NIÑOS Y ADOLESCENTES EN EL ESPACIO PÚBLICO

Actualmente hay un goteo constante de quejas por molestias de ruido provocadas por el juego de los niños y adolescentes en los patios escolares, también durante la realización de las actividades extraescolares en los mismos centros escolares, así como por los juegos de pelota en las plazas y calles de la ciudad.

Estos hechos han comportado, incluso, el precinto de espacios destinados al juego infantil y restricciones de uso de instalaciones en las que se realizan prácticas deportivas.

Se propone al consistorio que, con la colaboración de todas las administraciones implicadas, haga un proceso transversal y participado para garantizar los derechos humanos específicos de los niños, niñas y adolescentes (colectivo fuertemente perjudicado a raíz de las restricciones que supuso la pandemia de la COVID-19).

Recordemos que el derecho al juego de los niños, niñas y adolescentes, derecho humano específico de este colectivo, está estrechamente relacionado con otros derechos, como el derecho a la educación, al ocio, el derecho al deporte y el derecho a la salud, los cuales, indudablemente, deben garantizarse para su bienestar y desarrollo integral.



## 5. GARANTIZAR EL EMPADRONAMIENTO ÁGIL DE TODAS LAS PERSONAS QUE RESIDEN EN BARCELONA, CON INDEPENDENCIA DE SU SITUACIÓN HABITACIONAL

El padrón municipal es el registro administrativo donde constan obligatoriamente los datos de los habitantes de un municipio. La ciudadanía tiene el derecho y el deber de empadronarse en el municipio donde reside, con independencia de su situación habitacional.

Se trata de un metaderecho, ya que es la puerta de acceso al disfrute de otros derechos básicos, como la educación o la sanidad. Esta nota característica es la que debe exhortar al Ayuntamiento a gestionar el registro con la máxima diligencia, especialmente cuando se trata de población en situación de vulnerabilidad.

En el marco de la tramitación de la solicitud de empadronamiento, es necesario que el Ayuntamiento implemente un protocolo ágil para la gestión de comprobaciones de residencia de personas en situación de vulnerabilidad, con plenas garantías jurídicas para las personas interesadas.



## 6. PONER A LAS PERSONAS EN EL CENTRO DEL DERECHO A LOS CUIDADOS

El envejecimiento de la población y las limitaciones en el apoyo familiar y social constituye una realidad que se aborda, principalmente, a través del desarrollo de la Ley 39/2006, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, que permite el acceso a diferentes servicios.

Estos servicios, sin embargo, se encuentran con limitaciones importantes, como el tiempo de espera para la tramitación del PIA (Programa Individual d'Atenció, sin el cual no se puede optar al recurso) y la prestación del SAD (Servei d'Atenció Domiciliària) sin la calidad necesaria (cambios de horarios, días y profesionales, falta de información, etc.).

También es muy útil el Respir y/o Respir Plus, que permite a las personas con dependencia disfrutar de estancias en recursos residenciales y a las personas cuidadoras contar con períodos de descanso. Respir Plus, sin embargo, no está previsto para personas de menos de 60 años, por lo que resultan excluidas familias con adolescentes o jóvenes con un importante grado de dependencia.

# LA SINDICATURA

## 10 PROPUESTAS DE MEJORA



### 7. REDUCIR EL IMPACTO PAISAJÍSTICO DE LOS CABLEADOS EN LA FACHADA Y LAS ANTENAS EN LAS CUBIERTAS Y TERRADOS

A raíz de las visitas realizadas en el marco de la Sindicatura a pie de calle en varios barrios, hemos detectado el desorden que estas instalaciones presentan en muchas calles de la ciudad.

Hay fachadas llenas de cableados y azoteas con grandes instalaciones de telecomunicaciones que incomodan a los vecinos y vecinas, que se sienten desprotegidos ante ciertas prácticas abusivas de las compañías de servicios.

El Ayuntamiento debería arbitrar las medidas necesarias para que las empresas suministradoras de los servicios se hagan cargo del mantenimiento, la seguridad y también la disposición respetuosa de sus instalaciones, y que retiren todos aquellos elementos que son obsoletos o innecesarios.

Asimismo, se propone al consistorio la elaboración de un código de buenas prácticas que implique una actuación eficaz por parte de las compañías de suministro de servicios que preserve el paisaje urbano de Barcelona.



### 8. ASEGURAR LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Barcelona es una ciudad referente en temas de accesibilidad. Sin embargo, destacamos las dificultades que las personas con discapacidad tienen para hacer actividades tan cotidianas como ir a pasear, hacer deporte o ir al cine.

También queremos poner de relieve la realidad del día a día de muchas personas que requieren asistencia para su higiene y no disponen de espacios habilitados para recibir esta asistencia en unas mínimas condiciones de salubridad, lo que impacta directamente en su derecho a la intimidad y en su dignidad como personas.

Por ello, hay que seguir impulsando iniciativas para consolidar y mejorar los derechos de las personas con discapacidad, de manera que las actuaciones municipales en este ámbito se centren en sus necesidades, y se adapten los servicios y los espacios a las personas y no al revés. Solo así se logrará su plena integración social.

Nuestra ciudad debe apostar por la excelencia en materia de accesibilidad universal y ser una ciudad referente en cuanto a la garantía de los derechos humanos de proximidad de las personas con discapacidad.



## 9. REVISAR LAS CONDICIONES DE LOS SERVICIOS ESPORÁDICOS DE TRANSPORTE ADAPTADO

La demanda de servicios esporádicos es muy superior a la oferta, y actualmente el sistema de reservas de servicios esporádicos no es satisfactorio, ya que se basa únicamente en un criterio: el orden de entrada de las peticiones con éxito.

Convendría introducir criterios de equidad que ayudaran a priorizar los servicios disponibles entre las personas solicitantes, como criterios de renta y de valoración del grado de discapacidad. También habría que explorar la viabilidad de cambios en la gestión, como potenciar el uso compartido de vehículos, reforzar el servicio con taxis no adaptados cuando se pueda y establecer penalizaciones a los viajes no prestados imputables a la persona usuaria.

Asimismo, conviene reflexionar sobre cuál es la Administración idónea para gestionar el servicio en función de su naturaleza, que es esencialmente un servicio de movilidad y no un servicio social. En congruencia con lo anterior, teniendo en cuenta que la movilidad es una competencia delegada a la Autoridad Metropolitana de Barcelona y que el servicio incluye una cobertura supramunicipal (cinco municipios metropolitanos, aparte de Barcelona), el AMB debería asumir mayores responsabilidades en su gestión.



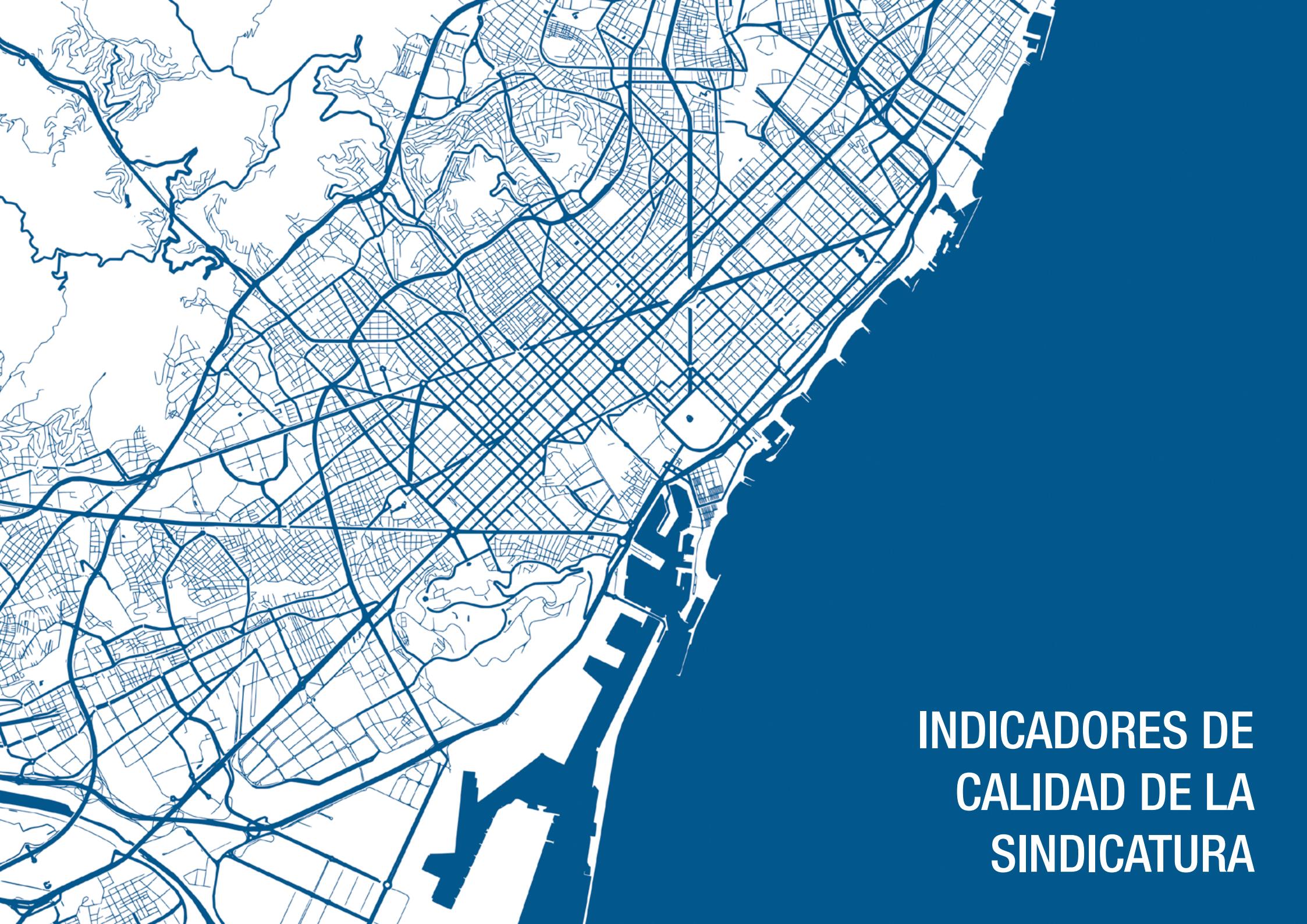
## 10. VELAR POR EL DERECHO A DISPONER DE ALOJAMIENTOS TEMPORALES DE URGENCIA, CON LA CALIDAD ADECUADA

Los Alojamientos Temporales de Urgencia (ATU) se convierten en un recurso muy necesario por el agravamiento de la crisis de la vivienda en la ciudad. Estos alojamientos, como ya se señaló en el Informe 2023, presentan diferentes problemas tanto en relación con la calidad (separación de núcleos familiares, distancia respecto de la red de apoyo de las familias, falta de adecuación y supervisión de los espacios, etc.), como por la limitación (el hecho de que los gestiona un operador turístico, la disponibilidad de plazas está vinculada a los flujos turísticos de la ciudad) y también por el coste que supone.

Ante esta situación, el Institut Municipal de Serveis Socials ha elaborado nuevos criterios en la gestión de los ATU, con especial énfasis en la temporalidad. Esta nueva orientación ha suscitado preocupación entre profesionales, entidades y expertos, por las consecuencias para las familias que no puedan disponer de un recurso de salida de los ATU.

Es necesario seguir trabajando para garantizar la disponibilidad del recurso, mientras se mantenga la situación de necesidad y no se cuente con recursos alternativos, así como que tengan una calidad que permita la vida personal y familiar en condiciones adecuadas.





# INDICADORES DE CALIDAD DE LA SINDICATURA

# INDICADORES DE CALIDAD 2024

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 debe publicar en el informe anual de la institución (Carta de Serveis).

QUEJAS	OBJETIVO	MEDIA 2024	SEMÁFORO 2024	MEDIA 2023
Media de tiempo entre la entrada de la queja y el registro.	24 h.	15 h.		
Media de tiempo desde la solicitud de la entrevista con el equipo asesor hasta que ésta se realiza.	7 días hábiles	4,3 días hábiles		
Media de tiempo entre el registro de la queja y el acuse de recibo.	8 días hábiles	5,01 días hábiles		
Media de tiempo entre el registro de la queja y la petición de información al Ayuntamiento	8 días hábiles	6,7 días hábiles		
Media de tiempo entre la recepción de información del Ayuntamiento y la emisión de la resolución.	30 días hábiles	43,1 días hábiles		
Media de tiempo de respuesta entre las llamadas telefónicas relacionadas con expedientes en trámite y su atención.	2 días hábiles	3,6 días hábiles		



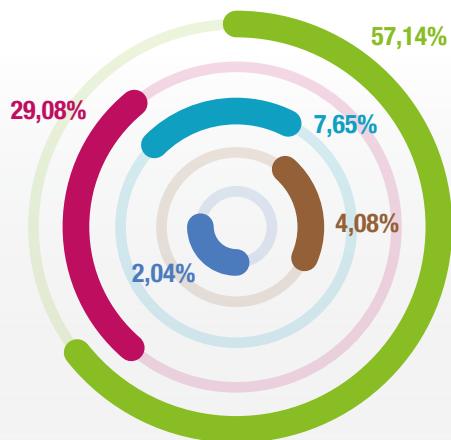
SATISFACCIÓN DE LA  
CIUDADANÍA

# SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Entre los sistemas de garantía de calidad que prevé la Carta de Serveis, se encuentra el cuestionario de satisfacción a las personas usuarias, que se envía cuando se cierra el expediente de un ciudadano o ciudadana.

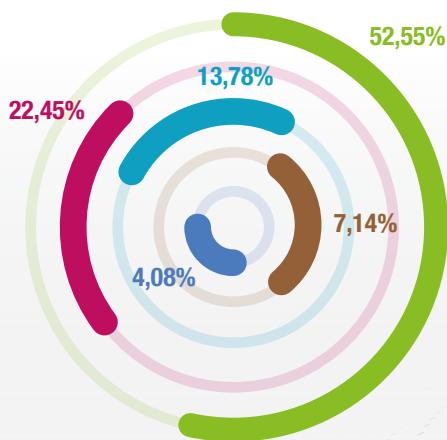
Durante el año 2024, la ratio de respuesta del cuestionario de satisfacción ha sido del 35 %. A continuación se presentan sus resultados.

¿Ha sido fácil o difícil formular una queja?



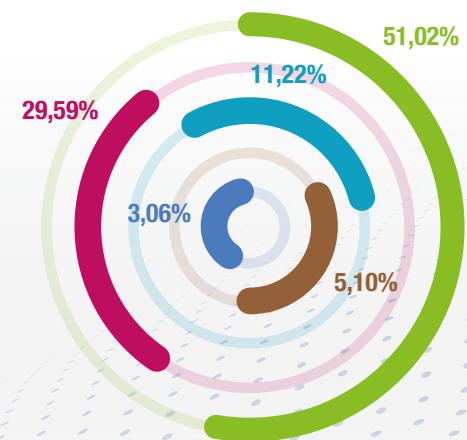
- MUY FÁCIL: 57,14 %
- FÁCIL: 29,08 %
- ESTÁNDAR: 7,65 %
- DIFÍCIL: 4,08 %
- MUY DIFÍCIL: 2,04 %

Valore la atención y la información recibida del personal

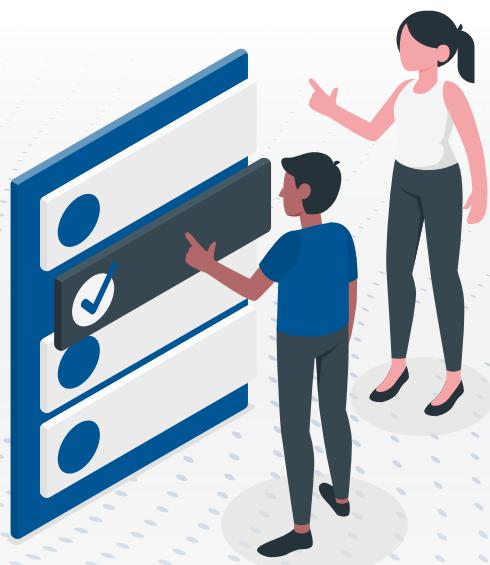


- MUY POSITIVA: 52,55 %
- POSITIVA: 22,45 %
- ESTÁNDAR: 13,78 %
- NEGATIVA: 7,14 %
- MUY NEGATIVA: 4,08 %

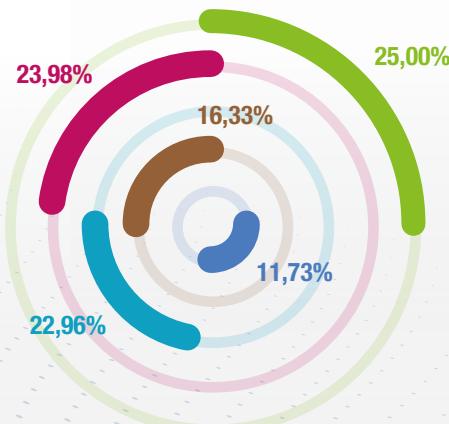
¿Considera que los escritos son claros y comprensibles?



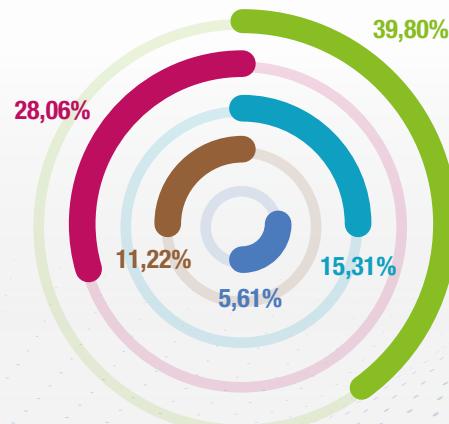
- MUY CLAROS: 51,02 %
- CLAROS: 29,59 %
- ESTÁNDAR: 11,22 %
- POCO COMPRENSIBLES: 5,10 %
- INCOMPRENSIBLES: 3,06 %



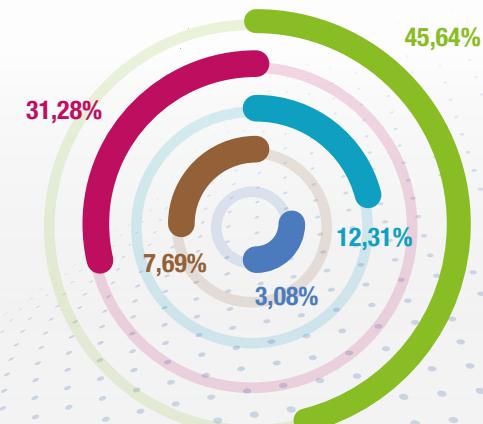
**Valore el tiempo transcurrido desde que presentó la queja hasta recibir la resolución**



**Valore su grado de satisfacción global**



**¿Qué cree que se puede mejorar?**







# RECURSOS Y PRESUPUESTO

# RECURSOS Y PRESUPUESTO

## El equipo de la Sindicatura de Greuges de Barcelona:

- |  |  |
|--|--|
| • Síndic →            | • Asesoría: 7 personas →        |
| • Adjunto/a →         | • Comunicación: 1 persona →     |
| • Jefe de gabinete →  | • Administración: 3 personas →  |

Como institución del Ayuntamiento de Barcelona, la Sindicatura de Greuges de Barcelona solo gestiona directamente las partidas vinculadas a gastos de servicios, bienes y transferencias corrientes. El resto de partidas (recursos humanos, material fungible...) están incluidas en el presupuesto municipal.



Estudios e informes monográficos



Correcciones lingüísticas y traducciones



Comunicación



Cuotas a redes (Fòrum SD y IOI)



Otros

Estudios e informes monográficos

 30.963,60 €

Correcciones lingüísticas y traducciones

 23.038,30 €

Comunicación

 33.008,00 €

Cuotas a redes de defensorías

 3.448,00 €

Otros

 7.268,90 €

Total

 94.278,80 €



**SINDICATURA  
DE GREUGES  
DE BARCELONA**

SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA © 2025

