# Informe Anual 2022

## Sindicatura de Greuges de Barcelona



SINDICATURA
DE GREUGES
DE BARCELONA

# Síndicatura de Greuges de Barcelona


**DIRECCIÓN**
Ronda de Sant Pau, 45.
08015 Barcelona

**TELÉFONO**
934 132 900

**FAX**
934 132 910

**WEB**
www.sindicaturabarcelona.cat

**CORREO ELECTRÓNICO**
sindicaturabarcelona@bcn.cat

**TWITTER E INSTAGRAM**
@sindicbarcelona

**TELEGRAM**
@SindicaturaBarcelona



**SÍNDIC DE GREUGES**
David Bondia Garcia

**DIRECTORA ADJUNTA**
Eva Garcia Chueca

**JEFE DE GABINETE**
Oriol Puig i Morant

**PRENSA Y COMUNICACIÓN**
Pablo Monfort León

**ADMINISTRACIÓN**
Mercedes Tello Díaz
Esther Tresserra Salvador

**ASESORIA TÉCNICA Y JURÍDICA**
Pilar Aldea Lacambra
Anna Maria Botella Muñoz
Patricia Mestre Garcia
Maria José Núñez Serres
Francesca Reyes Pozo
Elisa Salichs Asturias
Montserrat Saltó Oliva
Antonio Miguel Torrico Aguilar

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

# Sumario


Carta de presentación del síndic 4

Defendemos los derechos humanos de proximidad 6

Una institución con mirada interseccional 7

Tipo de intervenciones 8

El año 2022 en cifras 9

Pronunciamientos 11

Principales actividades del año 2022 12

Presencia en el territorio 13

Informes monográficos 14

Ciudad Equitativa 19

Ciudad Habitable y Sostenible 39

Ciudad Diversa 56

Ciudad Garantista 68

Resolución alternativa de conflictos 81

10 propuestas de mejora 83

Carta de servicios 89

El compromiso con los ODS y la Agenda 2030 92

# Carta de presentación **del síndic**

Os presentamos el informe anual de la actividad de la Sindicatura de Greuges de Barcelona durante el año 2022. Se trata de un informe que pretende reflejar las actuaciones más importantes llevadas a cabo por esta institución en defensa de **los derechos humanos de proximidad** de todas las personas que habitan nuestra ciudad o transitan por ella.

Este es el resultado del trabajo de una sindicatura conformada por un equipo con experiencia, a pie de calle y comprometido con los derechos humanos de proximidad. Entre sus funciones principales, quiere conseguir la plena efectividad del **derecho a la ciudad.**

Consideramos que debemos ser una institución con capacidad de satisfacer las reivindicaciones de la ciudadanía para alcanzar el cumplimiento de los cuatro ámbitos fundamentales de nuestro modelo de ciudad: una ciudad equitativa, una ciudad habitable y sostenible, una ciudad diversa y una ciudad garantista, teniendo siempre presente una mirada de carácter interseccional. A cada uno de estos ámbitos les corresponden distintos derechos humanos de proximidad, lo cual supone un cambio en nuestra forma de intervenir, puesto que pasamos de actuar por materias a hacerlo de acuerdo con la afectación a los derechos. Eso ha comportado una reestructuración de nuestro funcionamiento

Este modelo de funcionamiento queda reflejado en este nuevo formato del informe anual que presentamos, en el cual nuestras formas de intervención **—pronunciamientos sobre las quejas recibidas, actuaciones de oficio, emisión de dictámenes, resolución alternativa de conflictos (RAC), presencia constante en el territorio y creación de grupos de trabajo—** pretenden situar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona como un agente con capacidad para iniciar debates y generar propuestas de forma proactiva.

Así, queremos combinar la vertiente de institución supervisora con la de la colaboración con el fin de ayudar al Ayuntamiento de Barcelona, dentro de sus competencias, a mejorar su servicio, ofrecer una atención de calidad a la ciudadanía y garantizar el derecho a una vida digna de ser vivida en el ámbito municipal.

Deseamos que nuestra ciudad, Barcelona, se enfrente a todos los retos de presente y de futuro reflejándose en las potencialidades que tiene el reconocimiento del derecho a la ciudad. Este derecho a la ciudad ha sido definido como el derecho poliédrico de todas las personas habitantes, presentes y futuras, permanentes o temporales, a utilizar, ocupar y producir unas ciudades justas, inclusivas y sostenibles, entendidas como un bien común esencial para una vida plena y digna. Así está reconocido, por cierto, en la **Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad** —normativa que rige nuestro funcionamiento— como derecho humano de carácter fundamental.

# Carta de presentación **del síndic**

**David Bondia**

Síndic de greuges de Barcelona

Son las múltiples dimensiones de este derecho (material, política y simbólica) las que nos invitan a hacer ciudad, a construir ciudad, y nos exigen imaginar e inventar nuevas formas de diseñar políticas municipales orientadas a buscar su efectividad. De este modo, la responsabilidad de hacer/construir ciudad no solo corresponde al Gobierno municipal y al conjunto de la ciudadanía que integra la colectividad local, sino que también nos interpela como Sindicatura de Greuges de Barcelona, con el propósito de cooperar activamente en la definición y la formulación de las políticas públicas municipales.

Estas políticas públicas tienen que suponer un impulso hacia la construcción de una ciudad que tenga una identidad propia fruto del intercambio de experiencias individuales y colectivas de personas que proceden de entornos geográficos y contextos culturales distintos; una ciudad que regule la vida colectiva de acuerdo con unas reglas de convivencia que favorezcan que todas las personas que la habitan o transitan por ella puedan desarrollar sus proyectos de vida personal de forma digna, asumiendo deberes y obligaciones hacia el resto de personas.

Así, queremos una ciudad que se caracterice por ser un territorio de acogida, un lugar de convivencia y concordia social, un espacio de comunicación e intercambio de experiencias y afectos, y una ciudad que, frente a quienes postulan la negación de otras personas, se convierta en un espacio de solidaridad, de justicia y de dignidad social.

Este es el doble objetivo —defender los derechos humanos de proximidad y crear ciudad— que guía todas nuestras intervenciones, pronunciamientos y propuestas, cuyo fin es mejorar el funcionamiento de los servicios municipales.

Muchas gracias por seguir confiando en la Sindicatura.



# Defendemos los derechos **humanos de proximidad**

Las intervenciones de la Sindicatura giran en torno al análisis del derecho o los derechos afectados en cada caso concreto. Esto permite situar cada actuación en el marco de la garantía de los derechos humanos y evitar miradas sectoriales que no contribuyen a reforzar la transversalidad de las políticas municipales. Esta forma de trabajar, además, funciona como faro para conseguir una Barcelona más equitativa, habitable y sostenible, diversa y garantista.

## Una ciudad con mirada interseccional

### Ciudad Equitativa

- Derecho a los servicios de protección social
- Derecho a la educación y al ocio
- Derecho a la salud
- Derecho a la cultura
- Derecho al deporte
- Derecho al trabajo
- Derecho a la vivienda
- Derechos de acogida
- Derecho a una vida libre de violencias

### Ciudad Diversa

- Derechos de la infancia y la adolescencia
- Derechos de la juventud
- Derechos de las personas mayores
- Derechos de participación
- Derecho a la igualdad y a la diversidad
- Derechos lingüísticos y religiosos

### Ciudad Habitable y Sostenible

- Derecho a un urbanismo armonioso
- Derecho a una convivencia pacífica
- Derecho al medio ambiente
- Derecho a la movilidad
- Derecho al espacio público
- Derecho a la accesibilidad y la inclusividad
- Derecho al descanso
- Derecho al bienestar animal

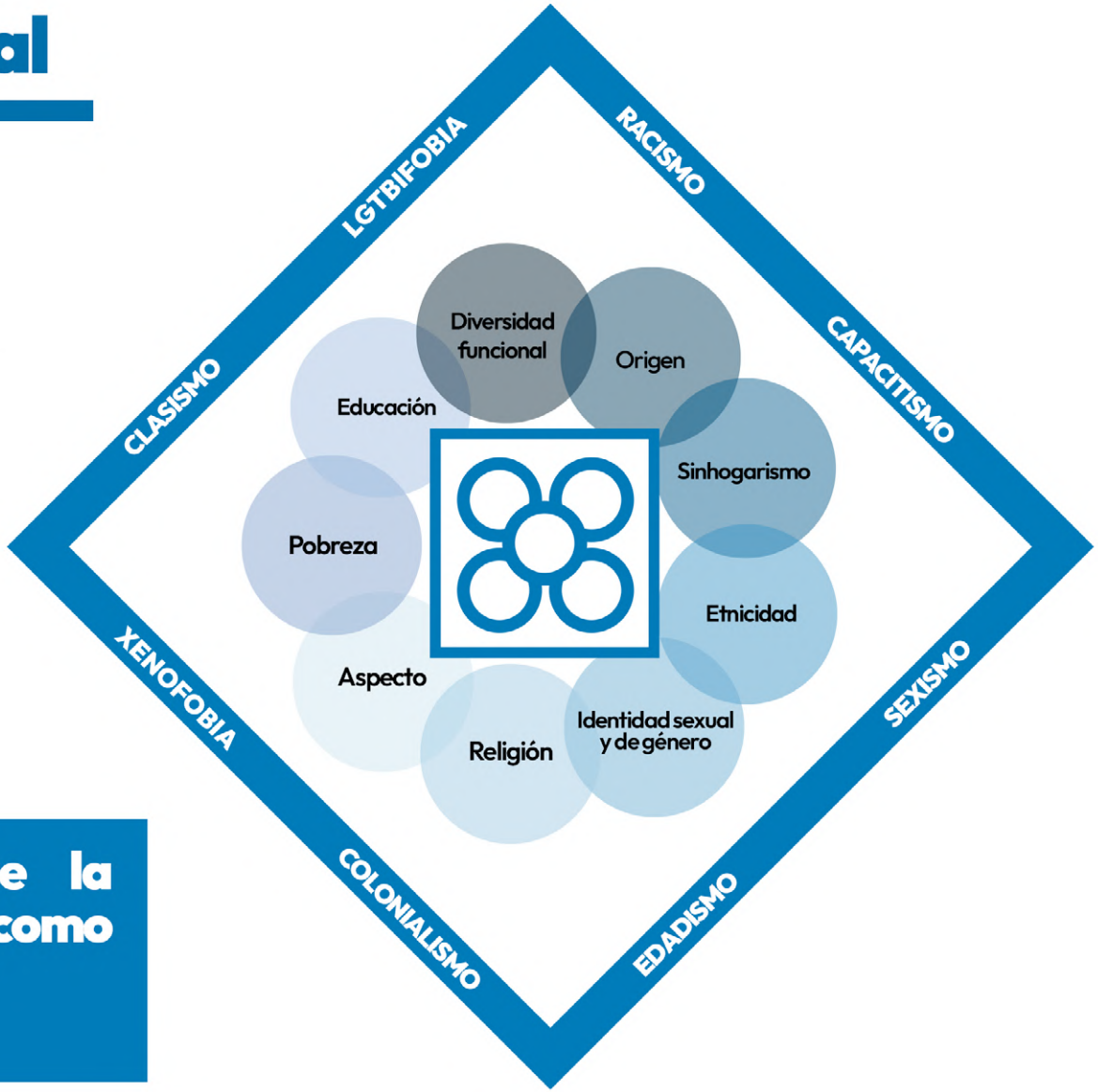
### Ciudad Garantista

- Derecho a una buena administración
- Derechos digitales
- Derechos de las personas consumidoras
- Derechos funerarios
- Derecho a la seguridad ciudadana
- Derecho al empadronamiento

# 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 varias capas de opresión debidas a su clase social, género, etnicidad, edad, identidad sexual, origen, religión, etcétera.

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.




**"Tenemos derecho en que la diferencia sea reconocida como elemento enriquecedor de la diversidad."**

# Tipo de intervenciones

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.

## Queja Ciudadana

### Admitidas a trámite

A raíz de una queja, la asesoría de la Sindicatura inicia una investigación y una supervisiónde la actividad municipal. Solicita y recibe documentación del órgano competente. En caso necesario, puede iniciar un procedimiento de resolución alternativa de conflictos entre la ciudadanía y la Administración municipal. Posteriormente, la Sindicatura emite una resolución y formula recomendaciones al Ayuntamiento. Finalmente, la defensoría lleva a cabo un seguimiento de la implantación de las recomendaciones emitidas. En esta fase, puede poner en marcha mecanismos de resolución alternativa de conflictos para que se proporcione una respuesta municipal al problema.

### Asesoramiento técnico y jurídico

Cuando el ciudadano o ciudadana no se ha dirigido en primera instancia al Ayuntamiento o cuando la queja no es competencia de la Sindicatura, pueden realizarse tres acciones: orientación técnica y jurídica, gestión directa de la Sindicatura con los órganos competentes (que puede adoptar la forma de resolución alternativa de conflictos), o derivación al órgano público o privado pertinente.

### No admitidas a trámite

El reglamento de la Sindicatura establece que no serán admitidas a trámite: las quejas que no implican a la Administración municipal, las que estén pendientes de resolución judicial, las relativas a hechos conocidos desde hace más de un año, las que sean anónimas, aquellas en las que se advierta mala fe, falta de fundamento o inexistencia de pretensión, y las que provoquen algún perjuicio a los intereses legítimos de una tercera persona.

## Actuación de oficio

**Es la detección de un problema** de interés general que afecta a derechos fundamentales y libertades públicas de la ciudadanía.

**Se inicia una investigación y una supervisión de la actuación municipal** respecto de un problema concreto. Se solicita y analiza información municipal y, si se considera oportuno, pueden realizarse acciones de resolución alternativa de conflictos.

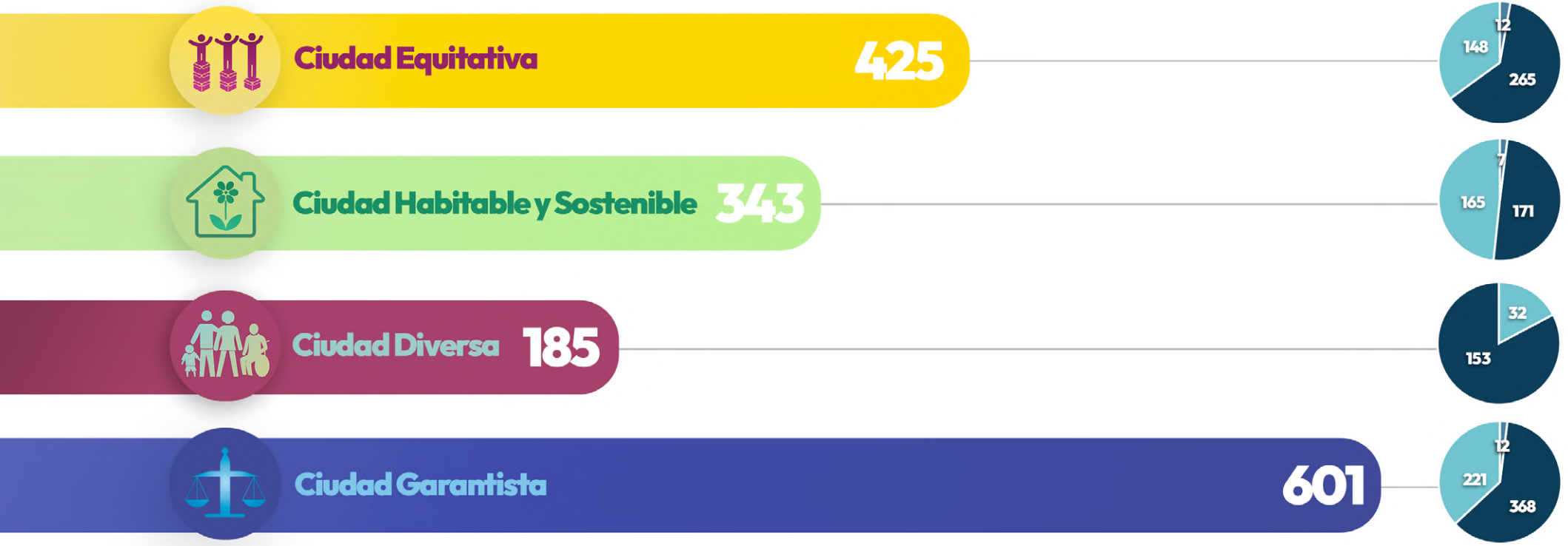
**Se emite la resolución final de la Sindicatura, que concluye, si procede, con recomendaciones al Ayuntamiento.** Posteriormente, la defensoría lleva un seguimiento de la implantación de las recomendaciones emitidas para garantizar la mejora de la actuación municipal.

# El año 2022 **en cifras**

En el año 2022 se han iniciado un total de **1.554 intervenciones** de la Sindicatura, divididas de la siguiente forma: 566 quejas ciudadanas, 31 actuaciones de oficio y 957 asesoramientos técnicos y jurídicos.



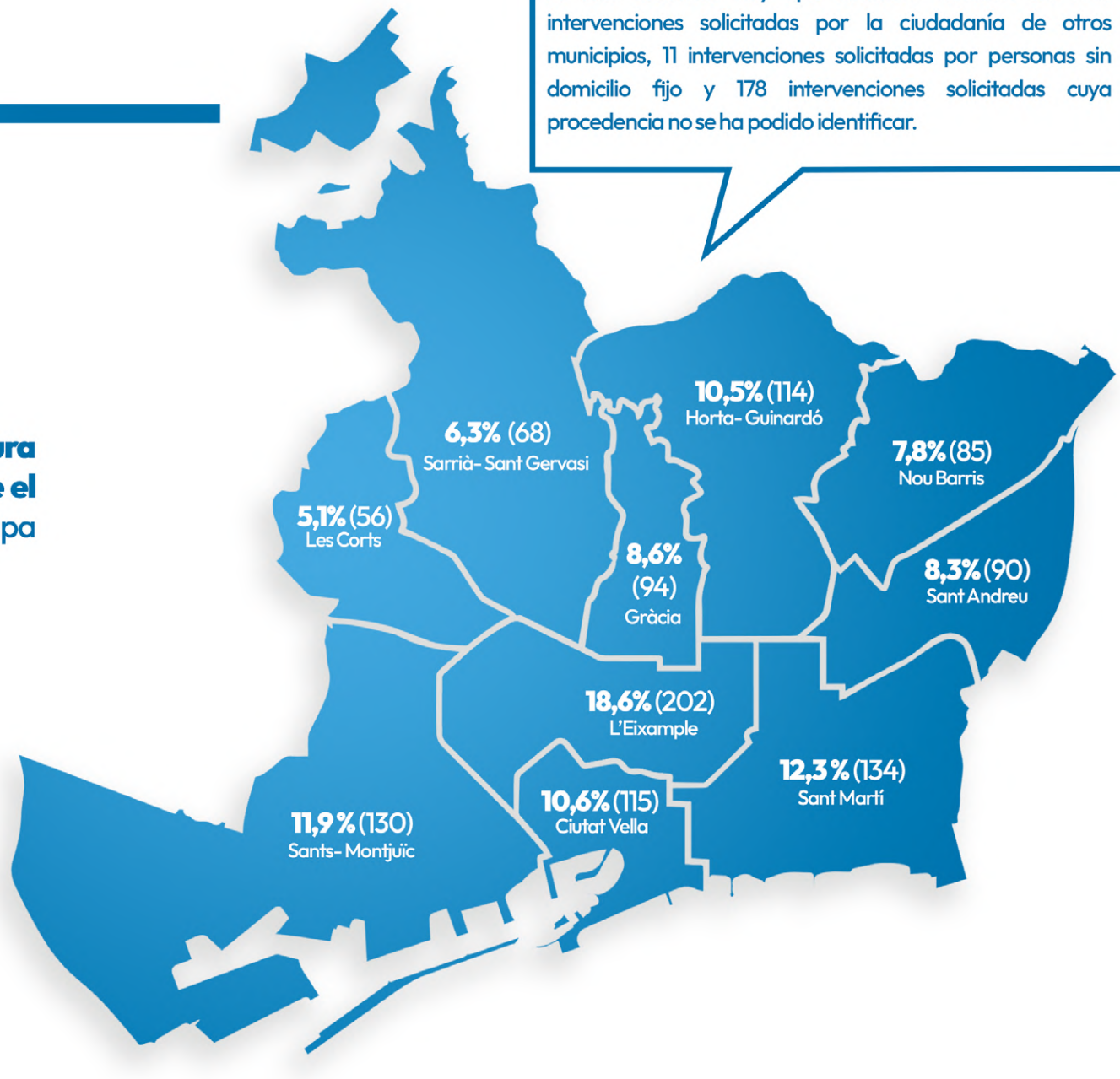

Número de intervenciones de la Sindicatura por ámbitos



# El año 2022 **en cifras**

**Las intervenciones de la Sindicatura de Greuges de Barcelona durante el año 2022** se muestran en este mapa según el distrito de procedencia.

A este recuento hay que añadirle también las 246 intervenciones solicitadas por la ciudadanía de otros municipios, 11 intervenciones solicitadas por personas sin domicilio fijo y 178 intervenciones solicitadas cuya procedencia no se ha podido identificar.



# **Pronunciamientos** de la Sindicatura

**A lo largo del año 2022, la Sindicatura de Greuges ha emitido un total de 459 resoluciones,** clasificadas de la siguiente forma según el ámbito de los derechos afectados.




**113** (24,6%)
**Ciudad Equitativa**

**118** (25,7%)
**Ciudad Habitable y Sostenible**

**14** (3,1%)
**Ciudad Diversa**

**214** (46,6%)
**Ciudad Garantista**

# Principales actividades del año 2022

## Enero

**Creación del Grupo de Trabajo** para abordar el abuso y el acoso sexual a mujeres, infancia y adolescencia.

**Inicio del proyecto** "La Sindicatura, a pie de calle".

## Febrero

**Inicio del proyecto** "La Sindicatura, cerca de ti".

**Reunión** con la Alcaldía de Barcelona.

## Marzo

**Presentación del informe** "El fenómeno del botellón en Barcelona".

**Presentación del informe anual 2021.**

**Primera resolución conjunta** con el Síndic de Greuges de Cataluña.

## Abril

**Mediación administrativa** entre el vecindario y el Ayuntamiento por la gestión de la losa de la ronda Sant Antoni.

**Visitas al CAP Gòtic** para conocer las previsiones de mejora de las condiciones actuales.

## Mayo

**Presentación del informe** "Jóvenes migrantes sin referentes familiares en la ciudad de Barcelona".

**La Sindicatura participa** en varias redes internacionales de ombudsmen: PRADPI, AGOL y IOI.

## Junio

**"La Sindicatura, a pie de calle"** en horario nocturno: visita a dos zonas de ocio nocturno en el espacio público.

**Visita** al Centro de Atención Sociosanitaria Sala Baluard.

## Julio

**Intercambio técnico** sobre mediación administrativa con el Defensor del Pueblo Andaluz.

**Primera reunión** de la Sindicatura con la nueva síndica de greuges de Cataluña, Esther Giménez.

## Agosto

**La Sindicatura participa a** la I Cumbre Iberoamericana de Defensores/as y Comisionados/as de DD. HH. en El Salvador.

**Mediación administrativa** entre las familias de la Escuela Les Acàcies y el Consorcio de Educación de Barcelona.

## Septiembre

**Presentación del informe** "Guardia Urbana y derechos humanos de proximidad: análisis de equipamientos policiales de la ciudad".

**La Sindicatura acompaña** al Observatorio contra la Homofobia en la atención a las víctimas de LGTBIfobia durante las Fiestas de la Mercè.

## Octubre

**Presentación del informe** "El derecho humano a la energía: impacto del incremento de las tarifas de la luz en Barcelona".

**Inicio del proyecto** "Sindicatura itinerante".

## Noviembre

**Empieza el proyecto** "La Sindicatura, en las escuelas e institutos".

**Primera reunión conjunta** con las gerencias de distrito de la ciudad.

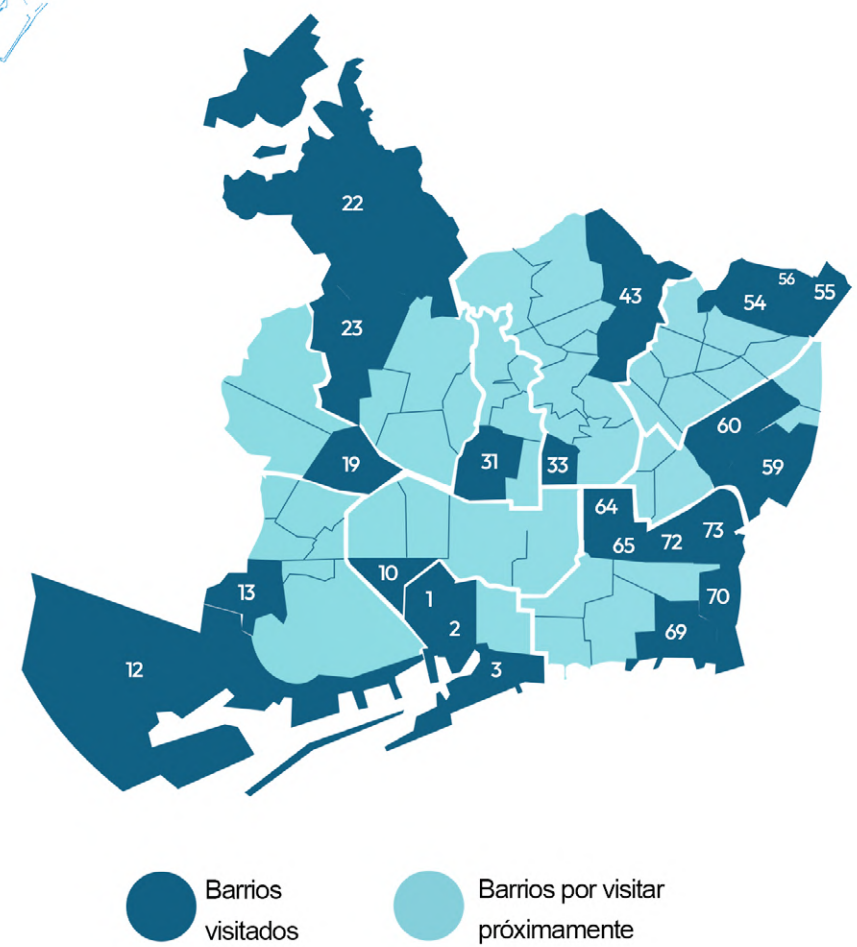
## Diciembre

**"La Sindicatura, cerca de ti":** el Gòtic.

**"La Sindicatura, a pie de calle":** la Marina del Prat Vermell y la Marina de Port.

# Presencia en el territorio

**A lo largo del año 2022, la Sindicatura ha visitado los siguientes barrios:** el Raval (1); el Gòtic (2); la Barceloneta (3); Sant Antoni (10); la Marina del Prat Vermell (12); Marina de Port (13); Les Corts (19); Vallvidrera, el Tibidabo i les Planes (22); Sarrià (23); la Vila de Gràcia (31); el Baix Guinardó (33); Horta (43); Torre Baró (54); Ciutat Meridiana (55); Vallbona (56); el Bon Pastor (59); Sant Andreu (60); el Camp de l'Arpa del Clot (64); el Clot (65); Diagonal Mar i el Front Marítim del Poblenou (69); el Besòs i el Maresme (70); Sant Martí de Provençals (72), y la Verneda i la Pau (73).






## 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 aquello 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 nuestra sede.

# Informes monográficos

**En el 2022 la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha publicado cuatro informes monográficos.** La previsión de la Sindicatura de Greuges de Barcelona hasta el año 2026 es realizar varios monográficos cada año que permitan elaborar posicionamientos respecto de cuestiones diferentes que afectan a la ciudadanía, y trasladar propuestas de mejora al Ayuntamiento.




**Una de las primeras actuaciones de la Sindicatura en el año 2022 consistió en iniciar un estudio de oficio sobre el fenómeno del botellón en la ciudad.** El informe resultante de esta investigación analiza esta práctica desde una visión transversal e integradora de cada sensibilidad, con la finalidad de conciliar el derecho al ocio y el derecho al descanso. A tal efecto, se formulan una serie de propuestas para mejorar las dinámicas derivadas del uso del espacio público como espacio de ocio nocturno.




**En el mes de mayo de 2022, la Sindicatura presentó el informe "Jóvenes migrantes sin referentes familiares en la ciudad de Barcelona",** con el propósito de abordar la realidad de este colectivo vulnerabilizado desde la perspectiva de la garantía de derechos. El estudio de la Sindicatura identifica cómo mejorar y facilitar la transición a la edad adulta en condiciones de igualdad y equidad, y traslada al Ayuntamiento una serie de recomendaciones relacionadas con cuestiones jurídicas, socioeconómicas, comunitarias y de gobernanza.




**El tercer informe monográfico del 2022 analiza los equipamientos de la Guardia Urbana de Barcelona desde la visión de los derechos humanos,** tras un total de trece visitas presenciales a las instalaciones de la policía municipal de la ciudad. Se han visitado las diez unidades territoriales de la Guardia Urbana, la Sala Conjunta de Mando, la División de Tráfico, y el Área de Custodia de Personas Detenidas de la Comisaría de Les Corts del cuerpo de Mossos d'Esquadra (visita conjunta con el adjunto del Síndic de Greuges de Cataluña).




**En un contexto de aumento del precio de la luz, la Sindicatura cerró el año 2022 con un estudio en el que reclama formular y concretar el derecho humano a la energía,** con el propósito de mitigar los problemas de pobreza energética que afectan a la ciudad. Después de analizar el impacto del incremento del coste eléctrico y las iniciativas públicas llevadas a cabo para hacerle frente, la Sindicatura ha propuesto al Ayuntamiento de Barcelona veinte recomendaciones dirigidas a garantizar el acceso a la electricidad de todos los hogares, así como a reducir el consumo energético.

# El fenómeno del botellón



**El informe "El fenómeno del botellón en la ciudad de Barcelona" establece un marco transversal de abordaje de esta práctica, centrado en la reducción de riesgos.**

Teniendo en cuenta las características de este tipo de ocio nocturno en el espacio público, la Sindicatura cree que este fenómeno tiene que ser estudiado, analizado y gestionado huyendo de soluciones fáciles y poco efectivas. Por este motivo, se han explorado nuevas miradas para tratar el botellón.

Todas las propuestas se enmarcan dentro de la perspectiva de la reducción de daños y tienen como propósito garantizar que el derecho al ocio de adolescentes y jóvenes pueda desplegarse en espacios y circunstancias seguras para todo el mundo, al tiempo que garantizan el derecho al descanso del vecindario.

**Consulta aquí las propuestas de la Sindicatura** →

También están pensadas para ser útiles y viables para ser incorporadas dentro de los servicios, las políticas y los equipos municipales.

Entre otras conclusiones, la Sindicatura destaca la necesidad de trabajar de forma continua con toda la comunidad implicada; diseñar campañas de sensibilización; estudiar la posibilidad de señalar espacios accesibles a la ciudad donde pueda llevarse a cabo esta práctica nocturna (sin adquirir la forma y el estatus de botellódromos), y, por último, actuar mediante intervenciones socioeducativas para prevenir conductas de riesgo.



# Joves migrantes sin referentes familiares

Ciudad Diversa

**Desde el año 2015, unos nueve mil niños y jóvenes migrantes han llegado a Cataluña sin ningún acompañamiento familiar.**

Se trata de un colectivo que requiere de un apoyo específico para garantizar que pueda desarrollar un proyecto de vida autónomo y en condiciones dignas.

Este informe de la Sindicatura de Greuges presta una especial atención a adolescentes y jóvenes de 18 a 23 años que se enfrentan a solas a una edad adulta registral, pero no siempre real. Es precisamente en la mayoría de edad de la gente joven migrante sin referentes familiares donde el Ayuntamiento tiene más margen de actuación, ya que es cuando dejan de estar bajo la tutela de la Generalitat y pasan a enfrentarse a retos muy importantes en materia de vivienda y empleo.

La Sindicatura ha analizado el perfil de las personas que forman parte de este colectivo vulnerabilizado y ha profundizado en características como el género, el estado de salud, el ámbito educativo, la incorporación al mercado laboral, o la participación en la vida social y cultural de la ciudad.

Para mejorar la atención proporcionada a los jóvenes migrantes sin referentes familiares en la ciudad, el estudio de la Sindicatura enumera una serie de propuestas vinculadas a varios ámbitos de actuación: jurídico, socioeconómico, comunitario y de gobernanza.

**Consulta aquí las propuestas de la Sindicatura →**



# Guardia urbana y derechos humanos de proximidad



**En el último trimestre del 2021, la Sindicatura inició una actuación de oficio para conocer de primera mano la totalidad de los equipamientos territoriales de la Guardia Urbana de Barcelona.**

El objetivo de esta iniciativa era valorar presencialmente la estructura y el funcionamiento de los servicios policiales de la ciudad, así como la protección de los derechos fundamentales de las personas detenidas.

Este informe se ha elaborado desde el análisis de la normativa aplicable y tras el resultado de un total de trece visitas realizadas a equipamientos policiales de la ciudad por parte de la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

"Guardia Urbana y derechos humanos de proximidad: análisis de equipamientos policiales en la ciudad" evalúa las unidades territoriales (comisarías) de la policía municipal, traslada propuestas de mejora y destaca las buenas prácticas detectadas durante las visitas a este cuerpo policial.

Entre otros, la Sindicatura se ha pronunciado sobre la idoneidad de los espacios; la accesibilidad; la seguridad; la atención a la ciudadanía; la asistencia médica a las personas detenidas; las áreas de custodia de las personas detenidas, o el tratamiento de las violencias machistas.

**Consulta aquí las propuestas de la Sindicatura**



Informes monográficos

# El derecho humano a la energia

Ciudad Habitable y Sostenible

**"El derecho humano a la energía: impacto del incremento de las tarifas de la luz en Barcelona" aborda el impacto del incremento de las tarifas eléctricas, tanto en la ciudadanía como en el Ayuntamiento, y explora vías adecuadas para minimizar sus efectos.**

En esta línea, el informe defiende la necesidad de abordar los asuntos relacionados con la energía desde un enfoque basado en los derechos humanos. La defensoría de la ciudadanía barcelonesa considera necesario un cambio de paradigma: dejar atrás el concepto de las personas como meras clientas de una empresa suministradora y conseguir que la ciudadanía sea titular de un derecho subjetivo a los suministros básicos a un precio asequible.

En este estudio, se identifica el marco jurídico protector del derecho a la energía en el ámbito internacional, europeo y estatal, y se explica el modelo de protección para las personas más vulnerabilizadas, a escala estatal, autonómica y local.

A continuación, se recogen una serie de buenas prácticas y, por último, se presentan propuestas de actuación y recomendaciones de la Sindicatura de Greuges al Ayuntamiento de Barcelona en esta materia.

**Consulta aquí las propuestas de la Sindicatura**





# Ciudad Equitativa

**24,6%**
del total de pronunciamientos durante el año 2022

**31,8%** Derecho a los servicios de protección social

**12,4%** Derecho a la educación y el ocio

**10,6%** Derecho a la salud

**22,1%** Derecho a la vivienda

**1,8%** Derecho a una vida libre de violencias

**3,5%** Derecho a la cultura

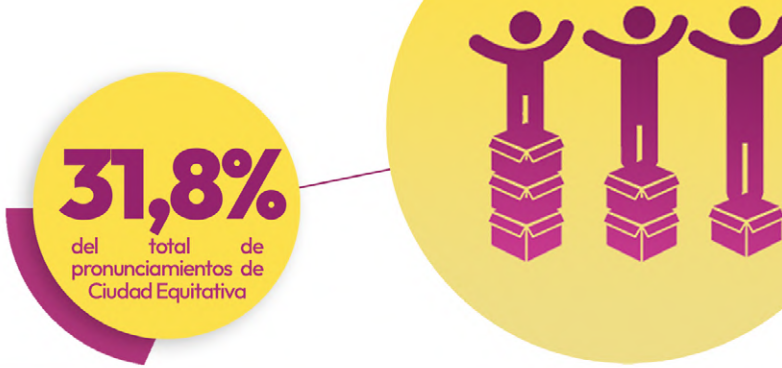
**4,4%** Derecho al deporte

**12,4%** Derecho al trabajo

**1%** Derechos de acogida

% de pronunciamientos de cada derecho dentro del ámbito de Ciudad Equitativa

# Derecho a los servicios de protección social




## Base normativa

**Carta social europea revisada:** para garantizar el ejercicio efectivo del derecho a beneficiarse de los servicios sociales, es necesario fomentar y organizar unos servicios que contribuyan al bienestar, y estimular la participación en la creación y mantenimiento de dichos servicios (art. 14).

**Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad:** "Las ciudades signatarias se comprometen a desarrollar políticas sociales, especialmente destinadas a los más desfavorecidos, como forma de rechazo a la exclusión y en la consecución de la dignidad humana y de la igualdad."

**Constitución española:** "Los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia" (art. 39); asimismo, en relación con las personas mayores, "promoverán su bienestar mediante un sistema de servicios sociales" (art. 50).

**Estatuto de autonomía de Cataluña:** "Todas las personas tienen derecho a acceder en condiciones de igualdad a las prestaciones de la red de servicios sociales de responsabilidad pública." Asimismo, "las personas con necesidades especiales, para mantener la autonomía personal en las actividades de la vida diaria, tienen derecho a recibir la atención adecuada a su situación" (art. 24).

## Competencia municipal

A los municipios de Cataluña 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 (art. 84 Estatuto de autonomía de Cataluña). Por lo tanto, el Ayuntamiento de Barcelona, tiene plenas competencias con respecto a los servicios sociales básicos, que presta principalmente a través del Instituto Municipal de Servicios Sociales. También presta y gestiona servicios sociales especializados (art. 107 Carta municipal de Barcelona). En el desarrollo de las funciones que le corresponden, el Ayuntamiento forma parte del Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona, que contribuye al diseño y a la prestación de servicios.

## Compromiso con los ODS

Toda persona residente en Barcelona que se quede sin techo tendrá una cama donde dormir y un plato en la mesa, y el número de personas sin hogar se reducirá notablemente (ODS 1.1).

Reducir notablemente la incidencia de la pobreza grave en Barcelona, especialmente entre la población más joven, velando también por que no afecte desproporcionadamente a determinados territorios (ODS 1.2).

Garantizar un acceso ágil a los servicios sociales municipales (ODS 1.4).

Promover la inclusión social, económica y política de todas las personas (ODS 10.2).

# Derecho a los servicios de protección social

## Principales problemas detectados

**Dificultades de acceso y contacto con los servicios sociales básicos:** tiempo de espera para la primera cita, intervalo prolongado entre visitas de seguimiento, falta de garantía de atención cuando se plantean situaciones vividas como urgentes por parte de la ciudadanía y para contactar con sus referentes.

**Continuidad de la atención telefónica o telemática en los centros de servicios sociales,** a pesar de la relativa normalización en cuanto a las medidas preventivas de la covid-19.

**Incidencias en la prestación del servicio de atención domiciliaria (SAD)** y gestión insatisfactoria de las quejas ciudadanas.

**Retrasos en las tramitaciones de los PIA (programas individuales de atención),** que posibilitan el acceso a los recursos derivados de los reconocimientos de situaciones de dependencia.

**Alojamiento de familias que han perdido la vivienda en recursos municipales poco adecuados para el desarrollo de la vida cotidiana,** tanto por sus condiciones y limitaciones, como por la lejanía de las redes de apoyo familiar y centros educativos o de salud.

**Dificultades para poder cambiar de referente en la atención social cuando la persona interesada así lo solicita,** en los casos en los que el Ayuntamiento considera que la intervención técnica realizada ha sido correcta.



# Derecho a los servicios de protección social

Recomendaciones **totalmente** aceptadas: **18,2%**
Recomendaciones **parcialmente** aceptadas: **48,5%**

## Recomendaciones

**Seguir trabajando para garantizar la máxima agilidad** en la atención a las personas que se dirigen a los centros de servicios sociales.

**Replantear circuitos y protocolos de atención de las urgencias sociales,** poniendo a las personas en el centro del sistema.

**Incrementar la atención presencial en los centros de servicios sociales.**

**Instar a las otras administraciones implicadas en la gestión de los PIA (Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona y Departamento de Derechos Sociales de la Generalitat de Catalunya) a que agilicen su tramitación.** Informar proactiva y periódicamente a las personas que están a la espera de los PIA para que puedan planificar y organizar los cuidados mientras tanto.

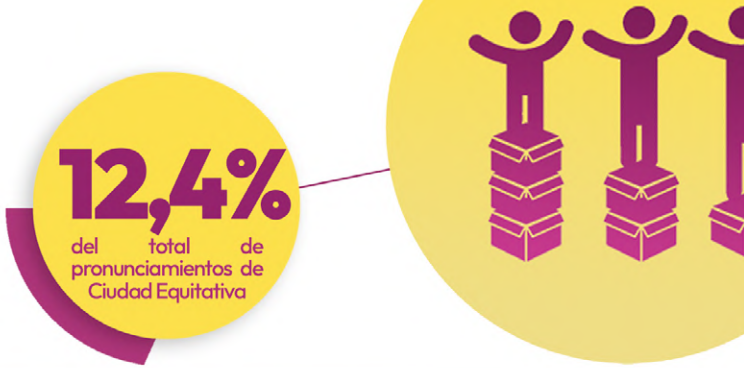
**Garantizar el alojamiento residencial de urgencias en espacios adecuados a las situaciones familiares,** con la calidad adecuada y la proximidad necesaria al entorno y a la comunidad de referencia.

**Supervisar la tarea de las empresas prestadoras del SAD,** especialmente cuando se producen incidencias.

**Elaborar un reglamento del SAD que permita, entre otros, informar adecuadamente a la ciudadanía** sobre los derechos y deberes en relación con este servicio.

**Reconsiderar el protocolo actual ante solicitudes de cambios de referente,** pese a que la intervención técnica pueda haber sido correcta, para posibilitar un entorno de confianza y acompañamiento adecuados.

# Derecho a la educación y el ocio




## Base normativa

**Pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales:** reconoce el derecho de todas las personas a la educación, orientada "hacia el pleno desarrollo de la personalidad humana y del sentido de su dignidad", y de "respeto por los derechos humanos y las libertades fundamentales" (art. 13).

**Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad:** "Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a la educación. Las autoridades municipales facilitan el acceso a la educación elemental de los niños y niñas y de los jóvenes en edad escolar. Fomentan la formación de las personas adultas, en un marco de proximidad y de respeto de los valores democráticos" (art. XIII).

**Constitución española:** "Todos tienen el derecho a la educación" (art. 27).

**Estatuto de autonomía de Cataluña:** "Todas las personas tienen derecho a una educación de calidad y a acceder a la misma en condiciones de igualdad." La educación básica tiene carácter obligatorio y gratuito (art. 21).

**Carta de ciudadanía.** Carta de derechos y deberes de Barcelona: "El Ayuntamiento estimulará la innovación y consolidará las prácticas que favorezcan la equidad, la calidad y más inclusión social en los contextos de los barrios y de la ciudad, y promoverá compromisos educativos de barrio entre todos los centros y los agentes educativos" (art. 15.1).

## Competencia municipal

La ciudad de Barcelona, a través del Consorcio de Educación de Barcelona y el Instituto Municipal de Educación de Barcelona (guarderías, espacios familiares, escuelas de música), tiene que garantizar el derecho a la educación poniendo a disposición de todo el mundo centros escolares, educativos y culturales, en un contexto multicultural y de cohesión social (Carta municipal de Barcelona, artículos 123 a 127).

## Compromiso con los ODS

Garantizar una educación de calidad para todo el mundo y la igualdad de oportunidades dentro del derecho de las personas a una educación de calidad, que satisfaga los objetivos de equidad y excelencia previstos en la Carta de ciudadanía (ODS 4).

# Derecho a la educación y el ocio

## Principales problemas detectados

**Disconformidad con los procesos de asignación de plazas,** especialmente del alumnado con necesidades educativas específicas (NEE).

**Insuficiencia de recursos para garantizar la inclusión de este alumnado con necesidad específica de soporte educativo.**

**Disconformidad con las adscripciones entre las escuelas de primaria y los institutos de secundaria.**

## Recomendaciones

**Mejorar la publicidad de los procesos de toma de decisiones** relacionados con las modificaciones de la oferta educativa, la asignación de las plazas reservadas por el alumnado NEE y la asignación de plazas de oficio.

**Garantizar a las escuelas los recursos necesarios** para la atención de niños con necesidades educativas específicas.

**Disponer de una oferta equilibrada** en todas las zonas de la ciudad y velar para que los itinerarios escolares garanticen la continuidad pedagógica.



# Derecho a la salud

**10,6%**
del total de pronunciamientos de Ciudad Equitativa

## Base normativa

**Pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales:** Los estados "reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental" (art. 12).

**Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad:** "Las autoridades municipales favorecen el acceso igual para todos los ciudadanos y ciudadanas a la atención y prevención sanitaria. [...] mediante sus acciones en los sectores económico, cultural, social y urbanístico contribuyen de manera global a promover la salud para todos sus habitantes con su participación activa" (art. XVII).

**Constitución española:** "Compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios" (art. 43).

**Estatuto de autonomía de Cataluña:** "Todas las personas tienen derecho a acceder en condiciones de igualdad y gratuidad a los servicios sanitarios de responsabilidad pública, en los términos que establezcan las leyes" (art. 23).

**Carta municipal de Barcelona:** se consideran áreas de actuación en materia de salud pública y sanidad el control sanitario de "animales domésticos y la zoonosis", "el control sanitario de edificios y lugares de vivienda y convivencia humana, incluidos los campamentos turísticos y áreas de actividades físico-deportivas y de recreo" y "la información sanitaria, la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad", entre otros (art. 103 Carta municipal de Barcelona).

## Competencia municipal

Los municipios tienen competencias propias en la protección de la salubridad pública y participan en la gestión de la atención primaria de salud. Estas competencias adquieren dimensiones diferentes en función de la capacidad del municipio.

En el caso de Barcelona, estas competencias se desarrollan a través de la Agencia de Salud Pública de Barcelona, el Consorcio Sanitario de Barcelona, el Consorcio Mar Parc de Salut de Barcelona, la propia Concejalía de Salud, Envejecimiento y Cuidados, y, de forma transversal, a través de buena parte de las áreas municipales.

## Compromiso con los ODS

Reducir a la mitad el número de personas que no acceden a atención o tratamientos sanitarios por motivos económicos (ODS 3.8).



# Derecho a la salud

Recomendaciones **totalmente** aceptadas: **38,9%**
Recomendaciones **parcialmente** aceptadas: **16,7%**

## Principales problemas detectados

**Ineficacia ante situaciones de degradación del amianto en fincas o instalaciones** para que los servicios municipales inicien sin dilaciones las actuaciones necesarias para proteger la salud de la ciudadanía.

**Despliegue y aplicación desigual, en función de los distritos, del Protocolo de acumuladores patológicos,** con resultados insatisfactorios y de larga duración por parte de las personas afectadas y de su entorno.

**Necesidad de un protocolo municipal de actuación en casos de insalubridad grave en domicilios particulares** a causa de defunciones detectadas con retraso o importante presencia de parásitos.

**Aplicación de medidas desiguales con respecto a la prohibición de fumar en equipamientos deportivos municipales,** en concreto en los espacios al aire libre dentro de estas instalaciones.

## Recomendaciones

**Agilizar la tramitación de expedientes** de disciplina urbanística de fincas afectadas por problemas de amianto.

**Publicar un inventario de edificaciones públicas con presencia de amianto** y dar a conocer el mapa de cubiertas afectadas (públicas y privadas) para planificar las acciones adecuadas de erradicación de este material.

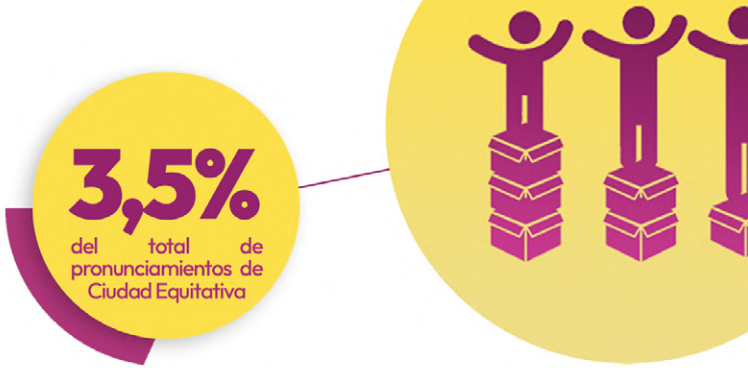
**Persistir en la difusión, formación y evaluación** de la implantación del Protocolo de acumuladores patológicos.

**Aplicar los circuitos y procesos establecidos en el Protocolo de acumuladores patológicos,** manteniendo debidamente informado al vecindario de las actuaciones realizadas.

**Elaborar un protocolo de actuación para casos de insalubridad grave** que incorpore la comunicación y el acompañamiento al vecindario afectado.

**Revisar y actualizar el Reglamento de las instalaciones deportivas de la ciudad de Barcelona** en relación con los espacios libres de humo.

# Derecho a la cultura




## Base normativa

**Pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales:** se reconoce el derecho de toda persona a "participar en la vida cultural" y a "gozar de los beneficios del progreso científico y sus aplicaciones" (art. 15).

**Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad:** "Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a la cultura en todas sus expresiones, manifestaciones y modalidades. Las autoridades locales, en cooperación con las asociaciones culturales y el sector privado, fomentan el desarrollo de la vida cultural urbana en el respeto a la diversidad. Se ponen a la disposición de los ciudadanos y ciudadanas espacios públicos adecuados para las actividades culturales y sociales en condiciones de igualdad para todos" (art. XV).

**Constitución española:** "Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho" (art. 44).

**Estatuto de autonomía de Cataluña:** "Los poderes públicos tienen que emprender las medidas necesarias para facilitar a todas las personas el acceso a la cultura, a los bienes y a los servicios culturales, y al patrimonio cultural, arqueológico, histórico, industrial y artístico de Cataluña" (art.44).

**Carta de ciudadanía. Carta de derechos y deberes de Barcelona:** el Ayuntamiento garantizará y promoverá el derecho a acceder a la cultura y "cuidará de la defensa y mejora del patrimonio de la ciudad" (art. 27).

## Competencia municipal

El Ayuntamiento tiene que proporcionar ofertas culturales de interés para la ciudadanía y tiene que poner especial énfasis en la promoción de iniciativas culturales en los distritos y en los barrios. También protege el patrimonio histórico y artístico de la ciudad (art. 113 Carta municipal de Barcelona).

## Compromiso con los ODS

Mejor protección, accesibilidad y conocimiento de los elementos patrimoniales singulares y de identidad de Barcelona y sus barrios (ODS 11.4).

# Derecho a la cultura

## Principales problemas detectados

**Falta de criterios claros en la organización de un festival de apoyo al sector editorial e insuficiente transparencia del proceso de selección de las entidades participantes.**

**Estado de conservación de bienes inmuebles culturales de la ciudad.**

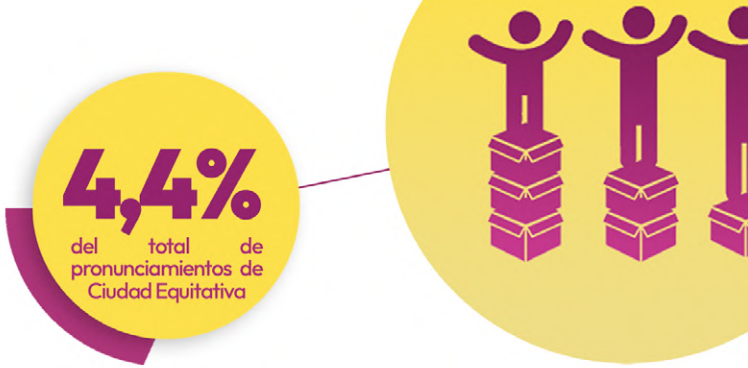



## Recomendaciones

**Establecer unos criterios claros en la selección de las entidades participantes en los festivales culturales.**

**Actuar proactivamente para la adecuada conservación de los bienes inmuebles culturales, activando, en caso necesario, medidas para su fomento** (a través de ayudas o subvenciones), su cesión para que la Administración o un tercero lo repare (granja urbana), o, incluso, la expropiación.

# Derecho al deporte




## Base normativa

**Carta internacional de la educación física, la actividad física y el deporte (UNESCO):** reconoce el derecho fundamental de todo ser humano a acceder a la educación física y al deporte, que son indispensables para el pleno desarrollo de su personalidad. Hay que ofrecer oportunidades especiales a los niños, a las personas de edad y a las personas discapacitadas, con programas adaptados a sus necesidades (art. 1).

**Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad:** "Las autoridades municipales facilitan la participación activa en el deporte y hacen posible que las instalaciones necesarias para la práctica deportiva estén a la disposición de todos los ciudadanos y ciudadanas" (art. XXI.3).

**Constitución española:** "Los poderes públicos fomentarán la educación sanitaria, la educación física y el deporte. Asimismo facilitarán la adecuada utilización del ocio" (art. 43.3).

**Estatuto de autonomía de Cataluña:** reconoce la competencia municipal sobre "la regulación y la gestión de los equipamientos deportivos y de ocio y promoción de actividades" (art. 84.2.k).

**Carta de ciudadanía. Carta de derechos y deberes de la ciudad de Barcelona:** "Se reconoce el derecho de los niños y niñas y las personas jóvenes a la práctica del deporte más allá del horario lectivo, y el de las personas mayores a llevar a cabo actividades físicas y deportivas." El Ayuntamiento diseñará "un plan que anime a todos los centros educativos y deportivos de la ciudad a la satisfacción del derecho a una actividad física y deportiva de calidad" (art. 16).

## Competencia municipal

El Ayuntamiento de Barcelona promueve el acceso de la ciudadanía al deporte y pone a su alcance instalaciones y equipamientos deportivos distribuidos por el territorio. Asimismo, facilita el uso de las instalaciones deportivas de las escuelas (capítulo XIV Carta municipal de Barcelona). El Instituto Barcelona Deportes coordina y gestiona las políticas deportivas municipales.

## Compromiso con los ODS

Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todas las personas en todas las edades (ODS 3).



# Derecho al deporte

Recomendaciones **totalmente** aceptadas: **40%**
Recomendaciones **parcialmente** aceptadas: **40%**

## Principales problemas detectados

**Dificultad de una persona menor de edad con discapacidad de participar en la práctica deportiva en condiciones de equidad,** a raíz de la falta de monitorización de soporte en un centro deportivo municipal.

**Falta de oferta de cursos extraescolares de natación en un equipamiento deportivo.**

**Exigencia del informe de vida laboral a las personas usuarias de un centro deportivo municipal,** como requisito para acreditar una situación de desempleo y acogerse a un precio bonificado del servicio.

**Incumplimiento de la obligación de mantenimiento de algún equipamiento deportivo municipal de gestión indirecta.**

## Recomendaciones

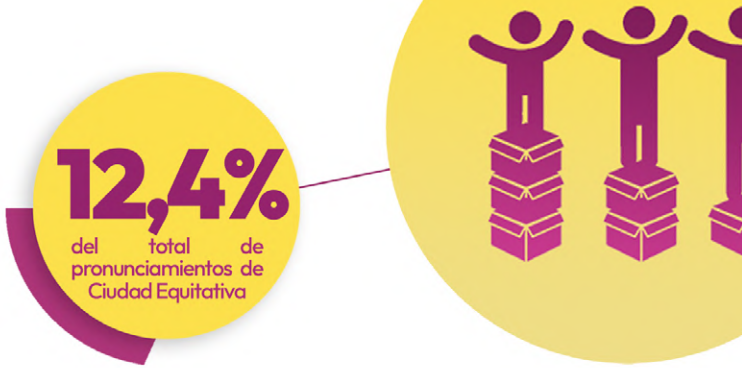
**Explorar las posibilidades de ampliar el número de personas** con la formación adecuada para efectuar tareas de monitorización de soporte para garantizar el derecho al deporte inclusivo de los niños y niñas afectados por una situación de discapacidad.

**Introducir unos criterios dirigidos a los centros deportivos municipales** que proporcionen transparencia y equidad en situaciones en las que la demanda de actividades extraescolares supera la oferta del centro deportivo.

**Revisar la documentación que se solicita a las personas desocupadas** para acogerse a una bonificación del precio público al inscribirse en los centros deportivos municipales. Exigir la documentación correspondiente únicamente cuando las personas interesadas se opongan a que el Ayuntamiento consulte los datos en otras administraciones, de acuerdo con lo que dispone la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

**Velar por el riguroso cumplimiento de las obligaciones de limpieza y conservación** de los gestores de los equipamientos deportivos, utilizando las herramientas y potestades que otorga la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público.

# Derecho al trabajo




## Base normativa

**Pacto internacional de derechos civiles y políticos:** reconoce el derecho de la ciudadanía, sin restricciones indebidas, "a tener acceso, en condiciones generales de igualdad, a las funciones públicas de su país" (art. 25).

**Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad:** la ciudadanía tiene derecho a ejercer actividades remuneradas, "mediante un empleo digno que garantice su calidad de vida" (art. XIV).

**Constitución española:** Cuando la oferta de trabajo proviene del ámbito público, se reconoce el derecho de las personas a acceder a un puesto de trabajo en igualdad de condiciones. Se tendrá que acceder a la función pública "de acuerdo con los principios de mérito y capacidad" (art. 103.3).

**Carta municipal de Barcelona:** "El personal profesional del Ayuntamiento de Barcelona se selecciona y ordena en aplicación de los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, y actúa con imparcialidad en el desarrollo de sus funciones" (art. 51.2)

## Competencia municipal

El Ayuntamiento ejecuta las políticas laborales del personal público, y programa y desarrolla procesos selectivos para ocupar puestos de trabajo en el consistorio (capítulo II Carta municipal de Barcelona).

## Compromiso con los ODS

Lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y las mujeres, incluidas las personas jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor (ODS 8.5).



# Derecho al trabajo

Recomendaciones **totalmente** aceptadas: **40%**
Recomendaciones **parcialmente** aceptadas: **20%**

## Principales problemas detectados

**Dificultades para acceder en condiciones de igualdad** a la función pública en el Ayuntamiento de Barcelona.

**Discriminación salarial y de cargas de trabajo** del colectivo que presta un servicio público externalizado en relación con el personal que presta el mismo servicio por cuenta del Ayuntamiento.

**Falta de valoración como mérito del trabajo realizado por personas que prestan un servicio público externalizado,** aunque las tareas son coincidentes con las que desarrollan algunas personas trabajadoras municipales.

**Falta de planificación de las pruebas de acceso a la función pública** para evitar la discriminación directa de las personas aspirantes que necesitan una adaptación de las pruebas por razón de su discapacidad.

## Recomendaciones

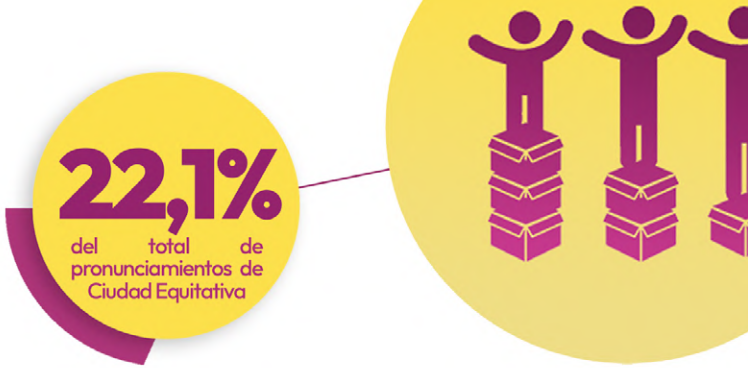
**Hacer uso de test inéditos** en los procesos de selección para salvaguardar el derecho fundamental de las personas aspirantes a acceder en igualdad de condiciones al trabajo público.

**Explorar vías que permitan una mejora salarial** de las personas que ejecutan un contrato de gestión de un servicio externalizado.

**Fundamentar, de manera objetiva y razonable, la decisión municipal de no valorar los méritos de las personas que prestan un servicio externalizado** para asegurar que no se vulnera el derecho fundamental de acceder en condiciones de igualdad a la función pública.

**Prever, en las bases de las convocatorias, las condiciones necesarias para que las personas con discapacidad puedan disponer de la información necesaria para su organización y toma de decisiones,** en condiciones de igualdad desde el primer momento. Poner a la disposición de personas con capacidades diferentes canales de comunicación para resolver dudas sobre adaptaciones específicas en las pruebas de acceso.

# Derecho a la vivienda




## Base normativa

**Pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales:** se reconoce "el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia", que incluye, entre otros, la vivienda (art. 11).

**Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad:** "Todos los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a una vivienda digna, segura y salubre", y las autoridades municipales tienen que velar "por la existencia de una oferta adecuada de vivienda" para todos sus ciudadanos y ciudadanas (art. XVI).

**Constitución española:** "Todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada" (art. 47).

**Estatuto de autonomía de Cataluña:** "Las personas que no disponen de los recursos suficientes tienen derecho a acceder a una vivienda digna, para lo cual los poderes públicos deben establecer por ley un sistema de medidas que garantice este derecho, con las condiciones que la ley determine" (art. 26).

**Carta de ciudadanía. Carta de derechos y deberes de la ciudad de Barcelona:** el Ayuntamiento de Barcelona se compromete a desarrollar "un plan de vivienda con criterios de cohesión social, accesibilidad universal y eficiencia ecológica", a construir un parque de viviendas de protección oficial y a combatir el acoso inmobiliario, entre otros (art. 18).

## Competencia municipal

El Ayuntamiento de Barcelona, a través del Consorcio de la Vivienda 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).

## Compromiso con los ODS

Reducir a menos del 14 % la proporción de familias que destinan más del 40 % de sus recursos a los gastos de vivienda, cuadruplicar el parque de viviendas de alquiler protegido y conseguir que los desahucios tiendan a cero (ODS 11.1).



# Derecho a la vivienda

Recomendaciones **totalmente** aceptadas: **11,1%**
Recomendaciones **parcialmente** aceptadas: **44,4%**

## Principales problemas detectados

**Dificultades para acceder al parque de vivienda pública a través del Registro de solicitantes de vivienda.** El número de viviendas es insuficiente para dar respuesta a toda la demanda.

**Gestión insatisfactoria del parque público de vivienda pública,** especialmente con respecto a su mantenimiento y a la convivencia del vecindario.

**Disconformidad con el funcionamiento de la Bolsa de Vivienda de Alquiler de Barcelona.**

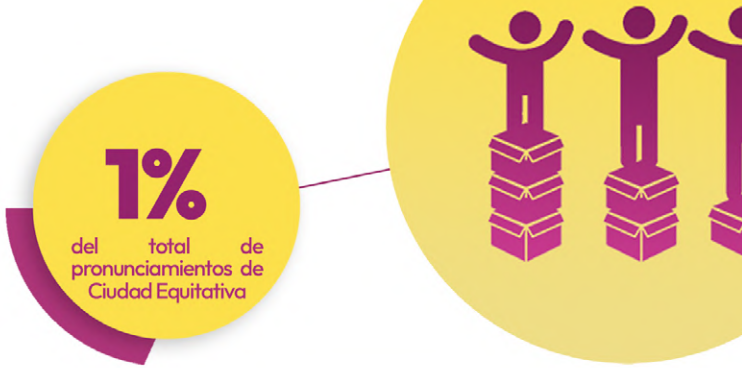
## Recomendaciones

**Planificar y priorizar presupuestariamente, con la Generalitat, a través del Consorcio de la Vivienda,** la adopción de medidas destinadas a políticas sociales de vivienda que permitan alcanzar el objetivo de solidaridad urbana del 15 % de viviendas principales en Barcelona antes del año 2027.

**Impulsar una gestión integral del parque público de viviendas que garantice una plena y correcta ocupación,** así como el mantenimiento adecuado de las viviendas. Fomentar medidas de convivencia pacífica y segura del vecindario que reside en ellas.

**Mejorar el servicio de atención de la Bolsa de Vivienda de Alquiler de Barcelona,** herramienta esencial para impulsar la captación y contratación de viviendas.

# Derechos de acogida




## Base normativa

**Convenio europeo para la salvaguarda de los derechos humanos y las libertades fundamentales:** se tienen que reconocer los derechos y libertades de este Convenio a toda persona que dependa de su jurisdicción, garantizando que no haya ningún tipo de discriminación (art. 14).

**Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad:** las ciudades han de tomar todas las medidas indispensables para facilitar la integración de todos los ciudadanos y ciudadanas, sea cuál sea la causa de su vulnerabilidad, garantizando a cada persona el derecho a la ciudadanía (art. IV 3 y 4).

**Constitución española:** "El Estado tiene la competencia exclusiva" en materia de "nacionalidad, inmigración, emigración, extranjería y derecho de asilo". Son competencias soberanas sujetas a la normativa europea (art. 149.1.2).

**Estatuto de autonomía de Cataluña:** la Generalitat tiene competencias en materia de primera acogida de personas inmigradas y de su integración, en el marco de las competencias autonómicas (art. 138).

**Carta de ciudadanía. Carta de derechos y deberes de la ciudad de Barcelona:** "El Ayuntamiento fomentará políticas de acogida a las personas inmigrantes" (art. 24.1).

## Competencia municipal

La Ley orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de las personas extranjeras en España y su integración social, se refiere al papel de los municipios en relación con la inmigración en lo que respecta a su inscripción en el padrón (art. 6) y a su participación en el Consejo Superior de Política de Inmigración (art. 68). El Reglamento que desarrolla esta ley incorpora, a las competencias municipales, la elaboración de los informes de arraigo social (art. 45 y 46) o la comprobación de la disponibilidad de vivienda en los procesos de reagrupación familiar (art. 42.2.i).

Adicionalmente, el Ayuntamiento de Barcelona cuenta con el Servicio de Atención a Personas Inmigrantes, Emigrantes y Refugiadas (SAIER), que ofrece información y asesoramiento sobre inmigración, refugio, emigración y regreso voluntario, a la ciudadanía de Barcelona. Atendiendo a los problemas que presentan las personas usuarias del SAIER, este se coordina con otros servicios municipales para cubrir las necesidades más básicas de las personas a las que atiende.

## Compromiso con los ODS

Facilitar una migración y una movilidad ordenadas, seguras, regulares y responsables de las personas, también mediante la aplicación de políticas migratorias planificadas y bien gestionadas (ODS 10.7).

# Derechos de acogida

## Principales problemas detectados

**Dificultades de las personas jóvenes migradas sin referentes familiares en la ciudad de Barcelona una vez alcanzan la mayoría de edad y termina su tutela administrativa.** En esta situación, requieren de un acompañamiento a la edad adulta en condiciones de igualdad y equidad con el resto de jóvenes de la ciudad.

**Dificultades de las personas migradas para que se les ofrezca un alojamiento temporal** en el que puedan convivir los dos progenitores con sus hijos menores de edad.

## Recomendaciones

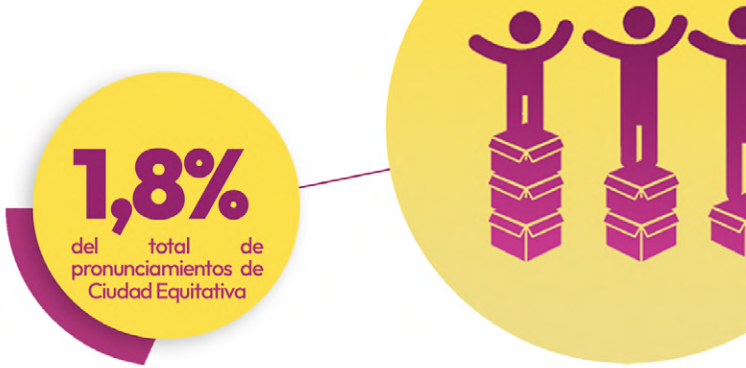
**Reforzar los espacios de atención a los jóvenes migrantes sin referentes familiares,** ofrecerles alternativas residenciales, atender su salud mental, promover su formación y capacitación lingüística, fortalecer sus redes relacionales con el vecindario o asegurar una coordinación multinivel y multisectorial, entre otras acciones.

**Garantizar la unidad de los núcleos familiares de las personas extranjeras** con respecto a su acceso a los servicios municipales.

**Abordar en profundidad la temporalidad de los recursos de alojamiento** a personas recién llegadas para aclarar este aspecto y contribuir a aliviar la incertidumbre con la que las familias viven esta situación.



# Derecho a una vida libre de violencias




## Base normativa

**Convenio europeo para la salvaguarda de los derechos humanos y las libertades fundamentales:** "Nadie podrá ser sometido a tortura ni a penas o tratos inhumanos o degradantes" (art. 3).

**Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad:** los ayuntamientos desarrollan programas de ayuda a las personas maltratadas y luchan contra los malos tratos (art. X).

**Constitución española:** garantiza el derecho a la vida y a la integridad física (art. 15).

**Estatuto de autonomía de Cataluña:** "Las políticas públicas deben garantizar que se haga frente de modo integral a todas las formas de violencia contra las mujeres" (art. 41).

**Carta de ciudadanía. Carta de derechos y deberes de Barcelona:** "Todas las víctimas de violencia, especialmente del ámbito familiar, niños y niñas y personas mayores, tienen derecho a recibir atención específica y programas de reparación" (art. 25.3).

## Competencia municipal

La ciudad de Barcelona, a través del Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona y el Instituto Municipal de Servicios Sociales de Barcelona, tiene que garantizar, programar, prestar y gestionar servicios sociales de atención especializada con funciones de valoración, diagnóstico, tratamiento, apoyo o rehabilitación de la violencia. Siempre que sea posible, lo hará en coordinación con los servicios sanitarios.

## Compromiso con los ODS

Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual, así como otros tipos de explotación (ODS 5.2).

# Derecho a una vida libre de violencias

Recomendaciones **totalmente** aceptadas: **33,3%**
Recomendaciones **parcialmente** aceptadas: **33,3%**

## Principales problemas detectados

**Denuncias que exponen situaciones de acosos, abusos, vejaciones y vulneraciones de derechos en entornos escolares.**

**Disconformidad con la actuación del Servicio de Atención, Recuperación y Acogida (SARA) para personas víctimas de situaciones de violencia machista.**

## Recomendaciones

**Condenar cualquier tipo de violencia,** mostrar públicamente solidaridad con las víctimas de acosos, abusos y vejaciones, y llevar a cabo acciones de reparación del daño (como pedir perdón a las personas denunciantes).

**Dotar de un nuevo protocolo interno al Servicio de Atención, Recuperación y Acogida (SARA)** para dar más seguridad y objetividad a la intervención que se hace en las primeras acogidas y actuaciones de urgencia.





# Ciudad Habitable y Sostenible

**25,7%**
del total de pronunciamientos durante el año 2022

**8,5%**
Derecho a un urbanismo armonioso

**18,6%**
Derecho a una convivencia pacífica

**12%**
Derecho al medio ambiente

**25,4%**
Derecho a la mobilidad

**7,6%**
Derecho al espacio público

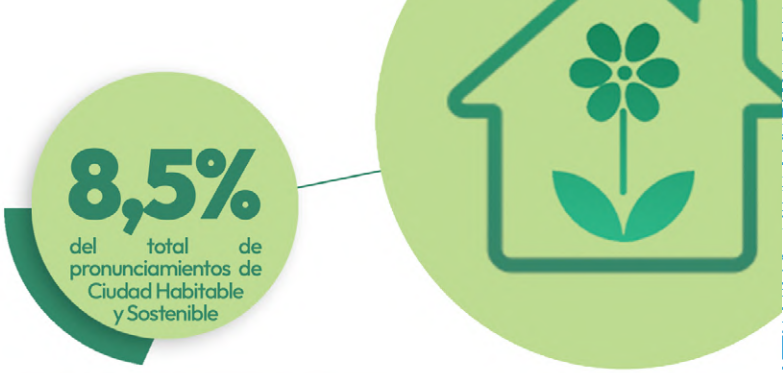
**8,5%**
Derecho a la accesibilidad y a la inclusividad

**18,6%**
Derecho al descanso

**0,8%**
Derecho al bienestar animal

% de pronunciamientos de cada derecho dentro del ámbito de Ciudad Habitable y Sostenible

# Derecho a un urbanismo armonioso




## Base normativa

**Declaración de Quito sobre ciudades y asentamientos humanos sostenibles para todo el mundo (Nueva Agenda Urbana, Resolución 71/256, de las Naciones Unidas):** establece el compromiso de reorientar la manera de planificar, financiar, desarrollar, administrar y gestionar las ciudades y los asentamientos humanos para alcanzar un desarrollo sostenible (apartado 14).

**Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad:** "Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a un desarrollo urbanístico ordenado que asegure una relación armoniosa entre el hábitat, los servicios públicos, los equipamientos, los espacios verdes y las estructuras destinadas a los usos colectivos." La ciudadanía tiene derecho participar en la planificación y gestión urbanas con el fin de conseguir un "equilibrio entre el urbanismo y el medio ambiente" (art. XIX).

**Constitución española:** atribuye a las comunidades autónomas la competencia en materia de ordenación del territorio y urbanismo (art. 148).

**Estatuto de autonomía de Cataluña:** corresponde a la Generalitat la ordenación del territorio, del paisaje, del litoral y urbanismo (art. 149).

**Carta de ciudadanía. Carta de derechos y deberes de la ciudad de Barcelona:** "El Ayuntamiento velará para que el desarrollo urbanístico 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" (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 Carta municipal de Barcelona).

## Compromiso con los ODS

Aumentar la capacidad de planificar y gestionar de manera participativa, integrada y sostenible, y redoblar los esfuerzos por proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural para que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles (ODS 11).

# Derecho a un urbanismo armonioso

Recomendaciones **parcialmente** aceptadas: **66,7%**

## Principales problemas detectados

**El acceso a la información y la participación ciudadana en la modificación del planeamiento general y en el planeamiento derivado,** así como obras que afectan a su entorno.

**Falta de zonas verdes en la ciudad,** previstas en el planeamiento pero no ejecutadas.

**La catalogación y conservación del patrimonio protegido.**

## Recomendaciones

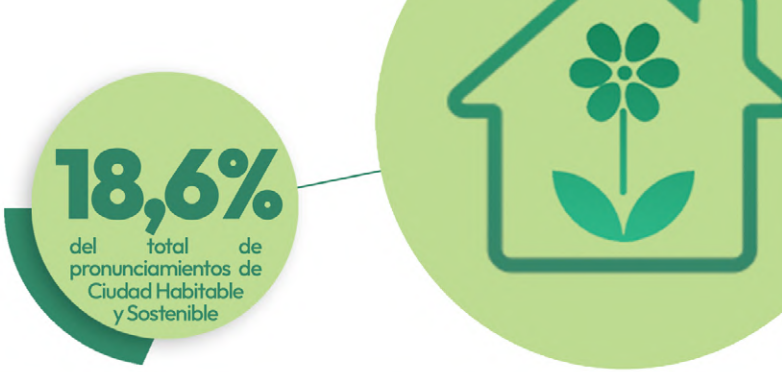
**Fomentar la participación ciudadana** en las obras de la ciudad que modifican espacios públicos de uso ciudadano.

**Garantizar que la planificación urbanística es coherente** con el objetivo de tener una ciudad más sostenible y verde.

**Garantizar la conservación del patrimonio** y evitar su pérdida o destrucción para dar cumplimiento a la normativa de urbanismo y del patrimonio cultural catalán.



# Derecho a una convivencia pacífica




## Base normativa

**Convenio europeo para la salvaguarda de los derechos humanos y las libertades fundamentales:** "Toda persona tiene derecho al respeto de su vida privada y familiar" (art. 8).

**Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad:** la ciudadanía tiene "derecho a encontrar las condiciones para su realización política, social y ecológica, asumiendo deberes de solidaridad". "Las autoridades municipales fomentan [...] el respeto de la dignidad de todos y la calidad de vida de sus habitantes" (art. 1).

**Constitución española:** proclama el principio de autonomía local y otorga a los municipios autonomía "para la gestión de los intereses respectivos" (art. 137). En ejercicio de esta potestad, el Ayuntamiento de Barcelona puede regular las materias que sean de su competencia, entre ellas la convivencia ciudadana.

**Carta de ciudadanía. Carta de derechos y deberes de la ciudad de Barcelona:** "El Ayuntamiento de Barcelona promoverá medidas específicas contra los actos de incivismo y otros que alteren la convivencia ciudadana" (art. 11).

## Competencia municipal

La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local, otorga competencia a los ayuntamientos para la adecuada ordenación de las relaciones sociales de convivencia de interés local, y para establecer infracciones y sanciones por incumplimiento de los deberes y prohibiciones impuestos a través de ordenanzas municipales (art. 139).

En este sentido, el Ayuntamiento de Barcelona trabaja para preservar el espacio público como lugar de convivencia y civismo, donde todas las personas puedan desarrollar en libertad sus actividades de libre circulación, ocio, encuentro y esparcimiento, con pleno respeto a la dignidad y a los derechos del resto de personas y a la pluralidad de expresiones y de formas de vida diversas existentes en la ciudad.

## Compromiso con los ODS

Garantizar una mejor convivencia entre las personas que viven en Barcelona, y también entre las que trabajan en ella y la visitan, es fundamental para garantizar un desarrollo socialmente sostenible (ODS 16.1).

# Derecho a una convivencia pacífica

Recomendaciones **totalmente** aceptadas: **56,5%**

## Principales problemas detectados

**Situaciones derivadas del fenómeno social del botellón en la ciudad de Barcelona,** que ocasionan molestias al vecindario por ruido y suciedad.

**Usos inapropiados de espacios públicos de la ciudad** que están pendientes de una transformación urbanística.

**Utilización de plazas para practicar juegos de pelota, patinaje y otras actividades,** provocando molestias al vecindario y daños a los inmuebles.



## Recomendaciones

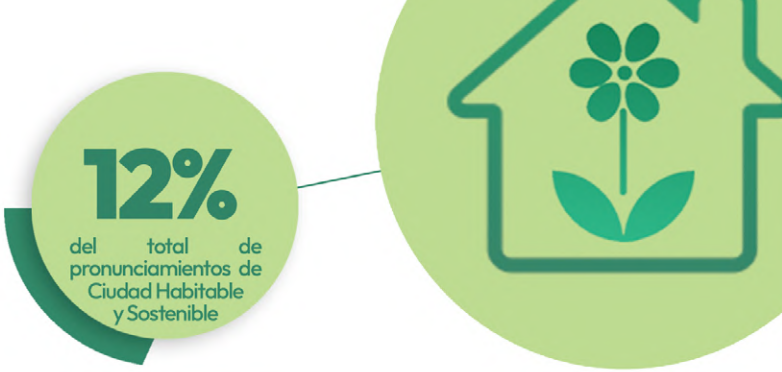
**Afrontar de forma integral las prácticas de ocio nocturno en el espacio público,** priorizando medidas dirigidas a reducir los riesgos asociados e impulsando programas de ocio alternativo dirigidos a la juventud que hagan compatibles el derecho al ocio con el derecho al descanso.

**Adecuar los servicios de limpieza** a los espacios públicos de concentración de juventud en horario nocturno.

**Diseñar una estrategia participada con el vecindario y las entidades para dar nuevos usos cívicos a un espacio de la ciudad pendiente de una transformación urbanística.** Posteriormente, y mientras no se produzca la reforma, poner los medios necesarios para garantizar el uso adecuado de la zona.

**Valorar conjuntamente con el vecindario la implantación de medidas para minimizar las molestias que ocasiona la práctica de juegos de pelota**. Configurar equipos de mediación dirigidos a hacer pedagogía entre la gente joven sobre los problemas derivados de determinadas prácticas.

# Derecho al medio ambiente




## Base normativa

**Pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales:** los estados "reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental". Para "asegurar la plena efectividad de este derecho", tendrán que adoptar las medidas necesarias para mejorar el medio ambiente "en todos sus aspectos" (art. 12).

**Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad:** "Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a un medio ambiente sano que busque la compatibilidad entre el desarrollo económico y el equilibrio medioambiental" (art. XVIII).

**Constitución española:** "Todos tienen el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona [...]. Los poderes públicos velarán por la utilización racional de todos los recursos naturales, con el fin de proteger y mejorar la calidad de la vida y defender y restaurar el medio ambiente" (art. 45).

**Estatuto de autonomía de Cataluña:** "Todas las personas tienen derecho a vivir en un medio equilibrado, sostenible y respetuoso hacia la salud [...]." También tienen "derecho a la protección ante las diferentes formas de contaminación" y a "acceder a la información medioambiental de que disponen los poderes públicos" (art. 27).

**Carta de ciudadanía. Carta de derechos y deberes de la ciudad de Barcelona:** "Todas las personas tienen derecho a un medio ambiente que permita una buena calidad de vida en la ciudad y, en particular, que el hábitat esté libre de residuos y de contaminación". "El Ayuntamiento tiene que controlar todo tipo de emisiones perjudiciales", "preservar y mejorar el medio ambiente" y potenciar "los hábitos de reutilización y reciclaje" (art. 31).

## 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).

## Compromiso con los ODS

Situar, en el año 2030, la concentración media de contaminantes en el aire por debajo de los umbrales recomendados por la OMS (ODS 11.6).

Conseguir, como mínimo, una reducción de emisiones de gases de efecto invernadero del 50 % con respecto a las del año 1992, e ir más allá si así lo dictamina la Comisión Europea (ODS 13.2).

Conseguir una reducción significativa del uso del plástico en la vida cotidiana y una gestión y reciclaje adecuados de los residuos plásticos generados (ODS 12.4).

Conseguir reducir la generación de residuos sólidos urbanos a menos de 1,20 kilos por habitante y día, y alcanzar una tasa de reciclaje de más del 65 % de los residuos recogidos (ODS 12.5).

# Derecho al medio ambiente

Recomendaciones **totalmente** aceptadas: **29,4%**
Recomendaciones **parcialmente** aceptadas: **23,5%**

## Principales problemas detectados

**Contaminación atmosférica y acústica** generada por el exceso de circulación de vehículos a motor en determinadas calles de la ciudad y por las congestiones de tráfico que se producen.

**Falta de limpieza general de la ciudad** y acumulación de residuos en torno a los contenedores de basura.

**Disconformidades con las nuevas ubicaciones de los contenedores de basura** a raíz de la implantación de la nueva contrata de limpieza y recogida de residuos.

**Falta de actuación municipal para impedir la actividad denominada Papanoelada Motera,** debido a la contaminación que genera y a la peligrosidad que supone en las calles de Barcelona.



## Recomendaciones

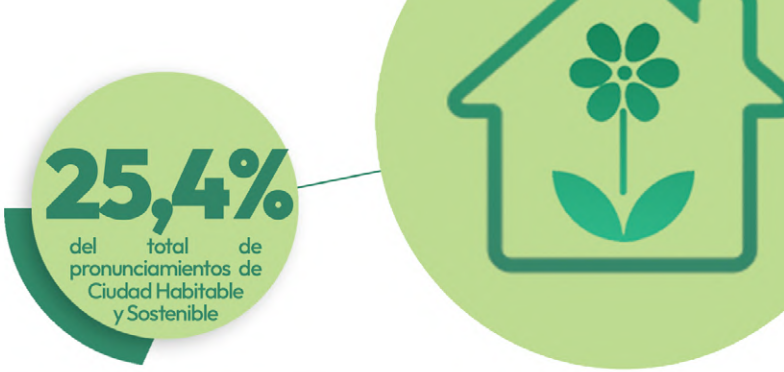
**Actuar de forma efectiva para reducir los efectos adversos de la contaminación** generada por el tráfico de vehículos a motor. Priorizar los desplazamientos más sostenibles.

**Impulsar actuaciones de sensibilización y concienciación** de la ciudadanía en barrios donde se detecten malos hábitos en cuanto a la gestión de residuos.

**Procurar que la ubicación escogida para los contenedores de basura resulte la menos molesta posible para el vecindario,** atendiendo a sus distintas afectaciones.

**Adoptar medidas cautelares para impedir la Papanoelada Motera.** De no ser posible, actuar con rigor ante los incumplimientos y las infracciones que se detecten por parte de las personas participantes de esta actividad.

# Derecho a la movilidad




## Base normativa

**Marco europeo de movilidad urbana de la Comisión Europea:** la movilidad urbana e interurbana tiene que ser más sostenible, inteligente y saludable. Todas las grandes ciudades tienen que desarrollar un plan de movilidad urbana sostenible que permita una movilidad eficiente y mejore la calidad de vida de las personas.

**Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad:** "Las autoridades locales reconocen el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a disponer de medios de transporte compatibles con la tranquilidad en la ciudad. Con este fin, favorecen transportes públicos accesibles a todas las personas siguiendo un plan de desplazamientos urbanos e interurbanos. Controlan el tránsito automovilístico y aseguran su fluidez respetando el medio ambiente" (art. XX).

**Estatuto de autonomía de Cataluña:** "Los poderes públicos deben promover políticas de transporte y de comunicación, basadas en criterios de sostenibilidad, que fomenten la utilización del transporte público y la mejora de la movilidad garantizando la accesibilidad para las personas con movilidad reducida" (art. 48.1).

**Carta de ciudadanía. Carta de derechos y deberes de la ciudad de Barcelona:** "Todas las personas tienen derecho a un sistema de movilidad, pública y privada, y a un transporte público de calidad y accesible que permita llegar a todas las zonas residenciales, comerciales e industriales, así como a los puntos de interés general del municipio. Este sistema debe favorecer el desplazamiento en medios poco contaminantes" (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 Ley 22/1998, de 30 de diciembre, de la Carta municipal de Barcelona).

El Plan de movilidad urbana 2024, como instrumento de planificación, pretende alcanzar una movilidad más sostenible, segura y saludable, apuesta por la movilidad de las personas peatonas y pone énfasis en medidas de transporte público, distribución de mercancías y regulación del aparcamiento en superficie.

## Compromiso con los ODS

Elaborar proyectos para renovar, mejorar o crear infraestructuras en el ámbito de la movilidad y estratégicas para la transformación económica y urbana de Barcelona (ODS 9.1).

# Derecho a la movilidad

Recomendaciones **totalmente** aceptadas: **32,3%**
Recomendaciones **parcialmente** aceptadas: **12,9%**

## Principales problemas destacados

**Dificultades de acceso** al transporte público de las personas con diversidad funcional.

**Falta de eficiencia en la tramitación de licencias de estacionamiento reservado** para personas con movilidad reducida.

**Disconformidad con el cambio de criterios y condiciones para obtener la tarjeta rosa** para personas mayores de 65 años.

**Dificultades para acceder a la información relativa a la obtención de la tarjeta T-16** en casos de menores de edad con custodias compartidas.




## Recomendaciones

**Instar al Área Metropolitana de Barcelona a que modifique el reglamento de pasajeros** en relación con la utilización de las rampas para las personas usuarias de andadores, escúteres y otros supuestos, con el objetivo de mejorar la accesibilidad al transporte público.

**Agilizar la tramitación de las licencias** de reserva de estacionamiento de los vehículos de personas con discapacidad.

**Velar por el establecimiento de unos criterios homogéneos** para la tramitación, concesión y ubicación de las reservas de estacionamiento de vehículos de personas con discapacidad.

**Instar al Área Metropolitana de Barcelona y a Transportes Metropolitanos de Barcelona a que se revisen y se homogeneicen las condiciones de uso de los títulos de transporte con tarifas sociales,** y se revisen también los umbrales económicos establecidos en relación con la tarjeta rosa, vista la tendencia decreciente del número de personas usuarias de 60 años y más.

**Mejorar la información** para la obtención de la tarjeta T-16 en casos de custodias compartidas.

# Derecho al espacio público

**7,6%**
del total de pronunciamientos de Ciudad Habitable y Sostenible

## Base normativa

**Declaración de Quito sobre ciudades y asentamientos humanos sostenibles para todo el mundo (Nueva Agenda Urbana, Resolución 71/256, de las Naciones Unidas):** establece el compromiso de promover la creación de espacios públicos seguros, inclusivos, accesibles, verdes y de calidad.

**Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad:** reconoce el derecho a la ciudad y establece la ciudad como "el espacio colectivo que pertenece a todos sus habitantes" y donde tienen "derecho a encontrar las condiciones para su realización política, social y ecológica" (art. I). Por otro lado, las autoridades municipales tienen que ampliar y proteger los espacios verdes de la ciudad y garantizar "una relación armoniosa entre el hábitat, los servicios públicos, los equipamientos, los espacios verdes y las estructuras destinadas a los usos colectivos" (art. XVIII y XIX).

**Constitución española:** establece que la Administración pública tiene que servir "con objetividad los intereses generales" (art. 103) y garantiza la autonomía de los municipios (art. 137).

**Estatuto de autonomía de Cataluña:** reconoce en los gobiernos locales la competencia en la ordenación y la gestión del territorio, la ordenación y la prestación de servicios básicos a la comunidad, y la regulación de las condiciones de seguridad en las actividades organizadas en espacios públicos (art. 84).

**Carta de ciudadanía. Carta de derechos y deberes de la ciudad de Barcelona:** "Todo el mundo tiene derecho a la seguridad en el espacio público en el desarrollo de su vida cotidiana" (art. 11). El Ayuntamiento "tiene que promover la protección de la salubridad pública y la calidad del espacio público" (art. 14). Todas las personas tienen el derecho y también el deber de "utilizar correctamente los espacios públicos de la ciudad, [...] el mobiliario urbano y el resto de elementos que están ubicados en ella" (art. 38).

## Competencia municipal

El Ayuntamiento tiene competencia propia en materia de planeamiento, gestión y ejecución del urbanismo y la infraestructura vial, y 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).



# Derecho al espacio público

Recomendaciones **totalmente** aceptadas: **33,3%**

## Principales problemas detectados

**Disconformidad con las autorizaciones de algunas terrazas** debido a las molestias que generan, entre otros, por el exceso de ocupación del espacio público e incumplimiento horario. Falta de actuación municipal para controlar esta situación.

**Ineficacia municipal para reparar el mal estado de algunas calles de la ciudad** (baches en pavimentos y aceras), así como otros elementos urbanos (tapas de registro de instalaciones, etcétera).

**Falta de respuesta municipal** sobre cuestiones planteadas en relación con la protección de los entornos escolares.

**Molestias y afectaciones por la gran cantidad de obras públicas** que se realizan en las calles de Barcelona.

## Recomendaciones

**Hacer cumplir las condiciones establecidas** en las autorizaciones de las terrazas y realizar un seguimiento.

**Reparar urgentemente los tramos de pavimentos y aceras** que pueden comportar riesgos para la seguridad de las personas. Llevar a cabo actuaciones preventivas de mantenimiento de los pavimentos y otros elementos urbanos.

**Impulsar soluciones técnicas** adecuadas para los entornos escolares.

**Llevar a término una planificación real de las obras públicas** e intentar ajustarse al máximo al calendario establecido. Anunciar la planificación a la ciudadanía con antelación suficiente para poder prever las afectaciones que supondrán las obras.

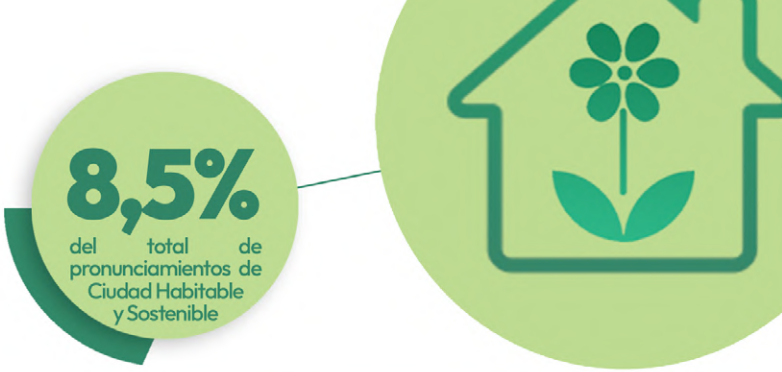
## Compromiso con los ODS

Transformar 20 kilómetros de calles en ejes verdes y mejorar los alrededores de todas las escuelas de la ciudad, llegando en el 2025 a las 200 escuelas con actuaciones para generar entornos protegidos (ODS 11.3).

Crear 160 hectáreas más de verde urbano en Barcelona, priorizando los lugares con mayor déficit y situar el índice de calidad del espacio público por encima de 7 (ODS 11.7).

Conseguir que el 100% de la población tenga, a menos de 300 metros de casa, un espacio de refugio climático (ODS 13.1).

# Derecho a la accesibilidad y a la inclusividad




## Base normativa

**Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad:** reconoce la obligación de "promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente" (art. 1).

**Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad:** "Las personas discapacitadas son objeto de una asistencia municipal específica. Las viviendas, los lugares de trabajo y de ocio deben estar adaptados para ellas. Los transportes públicos deben ser accesibles a todos" (art. IV).

**Constitución española:** el derecho a una atención especializada de las personas con diversidad funcional tiene rango constitucional. "Los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración" para hacerlo efectivo (art. 49).

**Estatuto de autonomía de Cataluña:** encomienda a los poderes públicos "garantizar la protección jurídica de las personas con discapacidades", "promover la integración social, económica y laboral", y "adoptar las medidas necesarias para suplir o complementar el apoyo de su entorno familiar directo" (art. 40.5)

**Carta de ciudadanía. Carta de derechos y deberes de la ciudad de Barcelona:** el Ayuntamiento de Barcelona se compromete a proporcionar la atención y la protección que necesitan las personas con diversidad funcional y a promover su autonomía personal y la inclusión laboral (art. 25).

## Competencia municipal

El Ayuntamiento de Barcelona dispone del Plan de accesibilidad universal (2018-2026), cuyo objetivo es priorizar a las personas y garantizarles el pleno ejercicio de sus derechos, más allá de si estas personas tienen algún tipo de discapacidad o de diversidad funcional.

El Ayuntamiento de Barcelona garantiza los derechos sociales de las personas con diversidad funcional a través del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad (IMPD). Sus funciones son promover la accesibilidad y la inclusión en la ciudad y extender estos conceptos a través de las entidades.

## Compromiso con los ODS

Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión, situación económica u otra condición (ODS 10.2).

Proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres, los niños y niñas, las personas mayores y las personas con discapacidad (ODS 11.7).

# Derecho a la accesibilidad y a la inclusividad

Recomendaciones **totalmente** aceptadas: **27,3%**
Recomendaciones **parcialmente** aceptadas: **9,1%**

## Principales problemas detectados

**Entorno urbano en exceso de mobiliario** que dificulta que las personas, con o sin diversidad funcional, puedan utilizar las calles de forma independiente y segura.

**Falta de mantenimiento de determinados elementos arquitectónicos que mejoran la accesibilidad** (escaleras, desniveles, rampas, etcétera).

**Déficit de parques infantiles accesibles e inclusivos.** La falta de estos espacios dificulta que todos los niños puedan jugar en condiciones de igualdad.



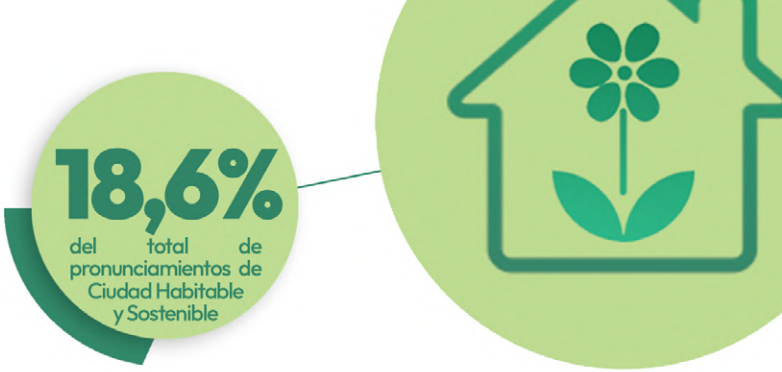
## Recomendaciones

**Velar por que los elementos de urbanización y mobiliario urbano** sean compatibles con unos itinerarios practicables y sin obstáculos.

**Realizar las actuaciones de seguimiento, control y prevención** que sean necesarias para asegurar el correcto funcionamiento de las escaleras mecánicas, así como una reparación o sustitución ágiles, cuando sea necesario.

**Velar por que las reformas de los espacios lúdicos y la creación de estos nuevos espacios sean accesibles y dispongan de elementos inclusivos.** Destinar los recursos necesarios para que, como mínimo, haya un área de juego adaptada en cada barrio de la ciudad.

# Derecho al descanso




## Base normativa

**Convenio europeo para la salvaguarda de los derechos humanos y las libertades fundamentales:** "Toda persona tiene derecho al respeto de su vida privada y familiar" y "de su domicilio" (art. 8).

**Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad:** la ciudadanía tiene reconocido el derecho a la tranquilidad en la ciudad (art. XX). Las autoridades municipales tienen que adoptar políticas de prevención de la contaminación acústica sobre la base del principio de precaución (art. XVIII). Los municipios tienen que controlar la emisión de ruidos y vibraciones de todo tipo de los medios de transporte (art. XX).

**Constitución española:** se garantiza el derecho fundamental a la intimidad personal y familiar (art. 18), a la protección de la salud (art. 43) y a disponer de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona. Los poderes públicos tienen que velar por proteger y mejorar la calidad de vida y la ley tiene que fijar sanciones penales o, en su caso, administrativas, para quienes violen estas disposiciones (art. 45).

**Estatuto de autonomía de Cataluña:** "Todas las personas tienen derecho a la protección ante las diferentes formas de contaminación" (incluyendo la acústica), de acuerdo con los niveles que determinan las leyes (art. 27).

**Carta de ciudadanía. Carta de derechos y deberes de la ciudad de Barcelona:** "Todas las personas tienen derecho a que su vida privada, personal y familiar sea respetada" (art. 13) y a disfrutar de la tranquilidad dentro de la ciudad. El Ayuntamiento "tiene que controlar todo tipo de emisiones perjudiciales [...] para la salud y el bienestar de las personas" y "preservar y mejorar el medio ambiente". También tiene que "facilitar soluciones a los conflictos entre particulares" causados por ruidos "mediante el asesoramiento y la mediación" (art. 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).

## Compromiso con los ODS

Garantizar que el Ayuntamiento de Barcelona sea una institución ágil, eficaz y bien valorada por la ciudadanía (ODS 16.6).

# Derecho al descanso

Recomendaciones **totalmente** aceptadas: **57,7%**
Recomendaciones **parcialmente** aceptadas: **11,5%**

## Principales problemas detectados

**Perturbación del sueño** debido a los ruidos propios de la recogida nocturna de basura, muebles y trastos viejos.

**Molestias derivadas de las prácticas de ocio nocturno** en la calle durante las noches.

**Disconformidad con las instalaciones de escenarios para realizar actuaciones musicales,** en el marco de las fiestas populares.

**Molestias por vibraciones** provocadas por los medios de transporte público.




## Recomendaciones

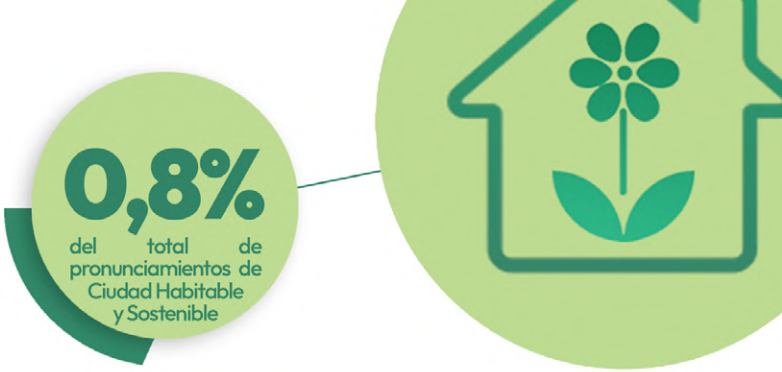
**Valorar la posibilidad de adelantar el horario** de recogida de la basura y mejorar cualitativamente la recogida de muebles y trastos viejos.

**Señalar espacios recomendados** donde se puedan llevar a cabo acciones de ocio nocturno en el espacio público en ubicaciones que no generen molestias al vecindario (sin que adquieran la forma de botellódromos).

**Variar las ubicaciones de los escenarios** para las actividades derivadas de las fiestas populares para no generar molestias en el propio vecindario.

**Realizar un seguimiento** de los problemas denunciados y llevar a cabo las actuaciones necesarias para mitigar las molestias.

# Derecho al bienestar animal




## Base normativa

**Convenio europeo sobre protección de animales de compañía:** reconoce la importancia de los animales de compañía por su contribución a la calidad de vida y su consiguiente valor para la sociedad.

**El Código civil** ha introducido modificaciones relativas al régimen jurídico de los animales, reconociendo su calidad de "seres vivos dotados de sensibilidad" (art. 333 bis).

**El Código penal** estipula como delito el maltrato a los animales (art. 337).

**Decreto legislativo 2/2008, de 15 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de protección de los animales:** tiene por objeto establecer las normas generales para la protección y el bienestar de los animales en Cataluña. Entre otras cuestiones, prohíbe el sacrificio de animales de compañía si no hay causa que lo justifique.

**Carta municipal de Barcelona:** el Ayuntamiento de Barcelona, dentro de su ámbito competencial, mantendrá políticas dirigidas a la defensa y protección de los animales (art. 102).

## Competencia municipal

El Ayuntamiento de Barcelona regula la protección, la tenencia y la venta de animales a través de una ordenanza municipal. La norma pretende lograr un nivel alto de protección y bienestar de los animales y promueve la tenencia responsable. Además, el Ayuntamiento ha creado el Centro de Acogida de Animales de Compañía (CAACB).

# Derecho al bienestar animal

## Principales problemas detectados

**Disconformidad con la gestión del CAACB respecto a las salidas para pasear de los perros acogidos,** la información a las personas voluntarias sobre las eutanasias que se practican a los animales y la dificultad de contención de brotes por giardias.

**Falta de adecuación y reparación de las instalaciones que constituyen el área de esparcimiento para perros.**



## Recomendaciones

**Modificar el contrato de gestión del servicio de educación canina y el de paseadores** para garantizar que todos los perros del CAACB puedan salir de las jaulas con una frecuencia diaria.

**Informar proactivamente al voluntariado del CAACB de las causas de eutanasia de los animales y garantizar que la información esté accesible para la ciudadanía en general,** de acuerdo con las previsiones de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

**Cambiar el tipo de cierre del área de perros para evitar accidentes.** Aumentar la frecuencia de las supervisiones del estado de las instalaciones que constituyen el área de perros.



# Ciudad Diversa

**3,1%**
del total de pronunciamientos durante el año 2022

**21,5%**
Derechos de la infancia y adolescencia

**14,3%**
Derechos lingüísticos y religiosos

*****
Derechos de las personas mayores

**42,8%**
Derechos de participación

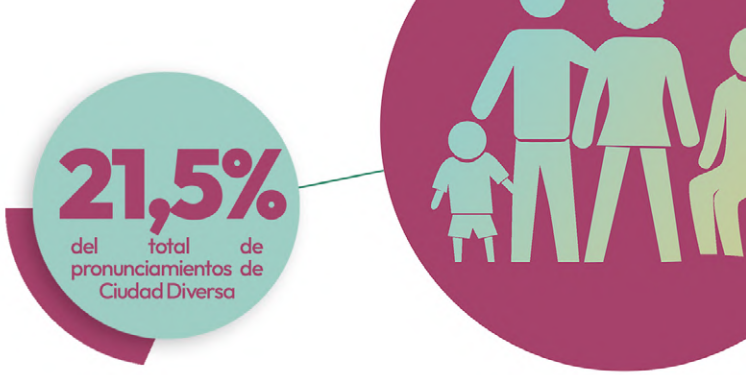
**21,4%**
Derechos a la igualdad y a la diversidad

*****
Derechos de la juventud

% de pronunciamientos de cada derecho dentro del ámbito de Ciudad Diversa

* Estos derechos están contabilizados numéricamente en el estudio de otros derechos de este informe.

# Derechos de la infancia y la adolescencia




## Base normativa

**Convención internacional de derechos de la infancia:** los niños son ciudadanos de pleno derecho y comprometen a los poderes públicos a su protección, necesidades y derechos (artículos 1 al 4).

**Constitución española:** "Los niños gozarán de la protección prevista en los acuerdos internacionales que velan por sus derechos" (art. 39).

**Estatuto de autonomía de Cataluña:** hacia la infancia y la adolescencia, las administraciones públicas tienen la obligación de respetarlas, defenderlas y promoverlas (art. 166).

**Carta de ciudadanía. Carta de derechos y deberes de Barcelona:** "Todas las personas menores de edad tienen derecho a tener unas condiciones de existencia que les permitan su desarrollo integral" (art. 22).

## Competencia municipal

La ciudad de Barcelona dispone del "Plan de infancia 2021-2030: retos y actuaciones 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 la infancia e incidir específicamente en las situaciones de mayor vulnerabilidad.

## Compromiso con los ODS

Reducir notablemente la incidencia de la pobreza grave, especialmente entre la población más joven, velando también por que no afecte desproporcionadamente a determinados territorios (ODS 1.2).

Promover la inclusión social, económica y política de todas las personas y mayor igualdad de oportunidades y tolerancia cero hacia la discriminación (ODS 10.2 y 10.3)

Proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles (ODS 11.7).

Poner fin al maltrato, la explotación, la trata, la tortura y todas las formas de violencia contra los niños y las niñas (ODS 16.2).

# Derechos de la infancia y la adolescencia

Recomendaciones **totalmente** aceptadas: **50%**

## Principales problemas detectados

**Denuncias de personas víctimas de acosos, abusos, vejaciones y vulneraciones de derechos cometidos en una escuela pública.**

**Déficit de parques infantiles accesibles e inclusivos.**

**Instalación de un equipamiento para personas sin hogar** con adiciones a poca distancia de una escuela de alta complejidad.

**Separación de núcleos familiares con niños y niñas en proceso de acogida por inmigración o refugio en alojamientos municipales.** Esta práctica impide una convivencia efectiva y dificulta el papel de la familia como unidad básica y núcleo socializador.



## Recomendaciones

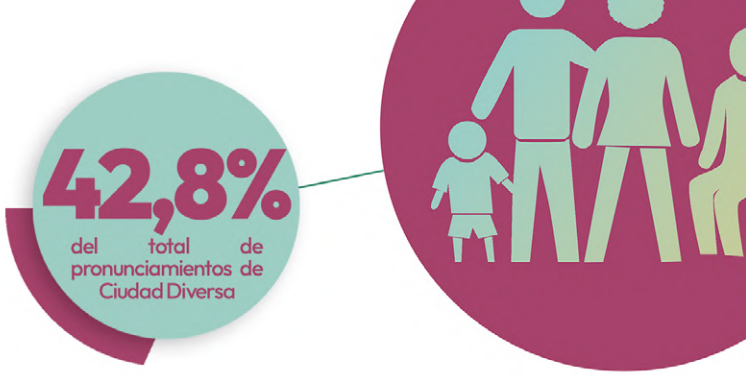
**Instar a la creación de una comisión de investigación de violencias en la infancia y la adolescencia** que inspeccione y revise el conjunto de casos que se hayan producido y se puedan producir en servicios y espacios de la ciudad dirigidos a la infancia y la adolescencia, y que tenga la capacidad de implantar los mecanismos reparadores adecuados.

**Velar por que las reformas de los espacios lúdicos y la creación de estos nuevos espacios sean accesibles y dispongan de elementos inclusivos.** Destinar los recursos necesarios para que, como mínimo, haya un área de juego adaptada en cada barrio de la ciudad.

**Elaborar un plan de acción integral y de coordinación entre los servicios del territorio** para reducir el impacto de la ubicación de determinados equipamientos sobre la población del entorno.

**Garantizar la convivencia de los núcleos familiares** en el mismo recurso municipal de alojamiento.

# Derechos de participación




## Base normativa

**Pacto internacional de derechos civiles y políticos:** toda la ciudadanía disfrutará, sin restricciones indebidas, del derecho a "participar en la dirección de los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes libremente elegidos" (art. 25).

**Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad:** aparte de las elecciones periódicas que están destinadas a renovar las instancias municipales, se fomenta la participación democrática. A tal efecto, "los ciudadanos y ciudadanas y sus asociaciones pueden acceder a los debates públicos, interpelar a las autoridades municipales sobre los desafíos que afectan al interés de la colectividad local y expresar sus opiniones, ya sea de forma directa mediante 'referéndum municipal', ya sea a través de las reuniones públicas y de la acción popular" (art. VIII).

**Constitución española:** Los poderes públicos tienen que "facilitar la participación de toda la ciudadanía en la vida política, económica, cultural y social" (art. 9).

**Estatuto de autonomía de Cataluña:** La ciudadanía tiene "derecho a participar en condiciones de igualdad en los asuntos públicos de Cataluña, de forma directa o bien a través de representantes" (art. 29).

**Carta municipal de Barcelona:** "El Ayuntamiento de Barcelona garantiza la participación ciudadana, especialmente en las materias que afectan más directamente a la calidad de vida de los ciudadanos" (art. 30).

## Competencia municipal

El Ayuntamiento de Barcelona promueve el ejercicio del derecho a la participación a través de varios mecanismos, espacios, órganos y procesos de participación. El 27 de mayo de 2022 se aprobó el Reglamento de participación ciudadana, que estructura cómo se desarrolla la participación en la ciudad.

## Compromiso con los ODS

Barcelona, ciudad comprometida con una democracia participativa y de calidad (ODS 16.7).



# Derechos de participación

Recomendaciones **parcialmente** aceptadas: **25%**

## Principales problemas detectados

**Obtención de respuestas limitadas en las audiencias públicas de distrito,** especialmente cuando se plantean cuestiones ya abordadas en sesiones anteriores, aunque el malestar vecinal persista y se planteen aspectos diferentes sobre un tema en concreto.

**Cierre del micrófono a una persona que interviene en un órgano de participación ciudadana.** Aunque el cierre no se dio de forma arbitraria porque se estaba produciendo una lesión al principio de igualdad y al derecho a la intimidad, esta práctica no tendría que producirse en estos espacios.

**Dificultades para acceder a información y para ejercer el derecho a la participación ciudadana** en varios proyectos de urbanización que se desarrollan en la ciudad.

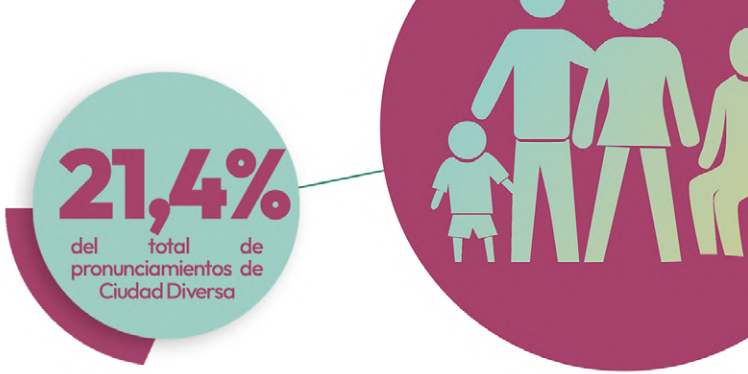
## Recomendaciones

**Tratar todas las preguntas que se formulen en las audiencias públicas del estado del distrito con la misma consideración y facilitar una respuesta ajustada** a aquello que se solicita en aquel momento o con posterioridad (si no se dispone de datos suficientes en ese momento), con independencia de que sea un tema tratado en sesiones anteriores.

**Antes de la audiencia pública, comunicar cuáles son los canales que pueden utilizarse** a las personas que puedan proponer preguntas o cuestiones que no se adecuen a las funciones de este órgano de participación.

**Mejorar la información que se proporciona a la ciudadanía** y promover la participación ciudadana en aquellos proyectos que modifiquen los entornos de vida de la ciudadanía.

# Derecho a la igualdad y a la diversidad




## Base normativa

**Pacto internacional de derechos civiles y políticos:** "Todas las personas son iguales ante la ley y tienen derecho sin discriminación a igual protección de la ley. [...] La ley prohibirá toda discriminación y garantizará a todas las personas protección igual y efectiva contra cualquier discriminación" (art. 26).

**Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad:** proclama el principio de igualdad de derechos y de no discriminación. Los derechos reconocidos en la Carta "son garantizados por las autoridades municipales, sin discriminación alguna debida al color, la edad, el sexo o la opción sexual, la lengua, la religión, la opinión política, el origen nacional o social, o el nivel de ingresos" (art. II).

**Constitución española:** proclama la igualdad de las personas "ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social" (art. 14).

**Estatuto de autonomía de Cataluña:** "Los poderes públicos de Cataluña deben promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de los individuos y de los grupos sean reales y efectivas". Entre otros valores, deben promover los de la igualdad, el pluralismo y la equidad de género (art. 4).

**Carta municipal de Barcelona:** "El Ayuntamiento de Barcelona debe velar para que en la ciudad no se produzcan conductas discriminatorias" entre las personas que se encuentran en la ciudad (art. 38).

## Competencia municipal

El Ayuntamiento de Barcelona pone en práctica políticas dirigidas a sensibilizar a la ciudadanía y a evitar las actitudes discriminatorias en la ciudad de Barcelona, de acuerdo con la Carta de derechos y deberes de la ciudad de Barcelona (art. 21).

Como mecanismos de garantía de derechos, el Ayuntamiento creó la Sindicatura de Greuges de Barcelona, que supervisa posibles situaciones de discriminación institucional. También puso en marcha la Oficina para la No Discriminación, que atiende supuestos de discriminación que se producen en el ámbito privado.

## Compromiso con los ODS

Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión, situación económica u otra condición (ODS 10.2).

Eliminar las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promover legislaciones, políticas y medidas adecuadas a este efecto (ODS 10.3).

# Derecho a la igualdad y a la diversidad

Recomendaciones **totalmente** aceptadas: **50%**
Recomendaciones **parcialmente** aceptadas: **25%**

## Principales problemas detectados

**Falta de utilización del criterio de reserva de plazas en convocatorias de empleo público** del Ayuntamiento de Barcelona para profesiones con representación de género desequilibrada.

**Presunta actuación de la Guardia Urbana de Barcelona con motivación racial,** que se concretó en una denuncia al ciudadano y la incautación de un instrumento musical de su propiedad.

**Utilización de la imagen corporativa municipal en la difusión de un acontecimiento** de una entidad que utilizaba como logotipo la bandera de los estados confederados de América. Este símbolo se considera un emblema racista de la opresión y la supremacía blanca.

**Cuestionamiento de la eficacia y la pertinencia** del acuerdo de amistad y cooperación firmado entre Barcelona, Gaza y Tel-Aviv en el año 1998.

**Difusión de un vídeo** en las redes sociales con un contenido que podía incitar al odio contra el colectivo de menores y jóvenes migrados. A raíz de la denuncia efectuada por la Sindicatura de Greuges, ha tenido lugar la primera iniciativa legal del Ministerio Público contra las fake news en España.

## Recomendaciones

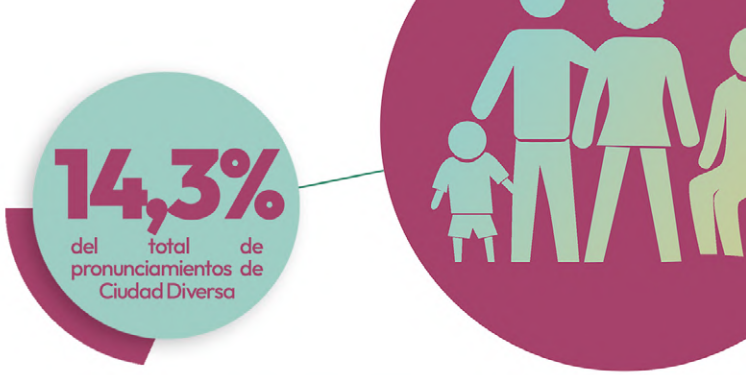
**Revisar la existencia de un sesgo de género en los niveles profesionales y grupos de titulación de la plantilla municipal,** y reivindicar la presencia equilibrada de mujeres y hombres en las categorías laborales de acuerdo con el III Plan de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres del Ayuntamiento de Barcelona.

**Elaborar un informe sobre la etnicidad del cuerpo policial municipal y reforzar las medidas de control interno** para garantizar que no se producen actuaciones con sesgo discriminatorio por parte de agentes del cuerpo de la Guardia Urbana.

**Valorar la posibilidad de elaborar una normativa** que regule el uso de la imagen gráfica municipal para evitar usos inapropiados e incompatibles con los valores institucionales de defensa de los derechos humanos y de no-discriminación.

**Revocar el acuerdo de amistad y cooperación entre Barcelona, Gaza y Tel-Aviv,** en vista de la ineficacia del acuerdo y de la situación de apartheid que sufre el pueblo palestino. La diplomacia municipal de una ciudad comprometida con los derechos humanos

# Derechos lingüísticos y religiosos




## Base normativa

**Pacto internacional de derechos civiles y políticos:** cada estado "se compromete a respetar y a garantizar a todos los individuos que se encuentren en su territorio y estén sujetos a su jurisdicción los derechos reconocidos en el presente pacto, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social" (art.2).

**Constitución española:** "Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social" (art.14).

**Estatuto de autonomía de Cataluña:** "Todas las personas tienen derecho a no ser discriminadas por razones lingüísticas" (art. 32).

## Principales problemas detectados

**Falta de uso del catalán en carteles informativos del Ayuntamiento de Barcelona.**

## 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 tiene que garantizar el uso del castellano y hacer posible la atención a las personas que pertenezcan a minorías lingüísticas (art. 4 Carta municipal de Barcelona).

## Compromiso con los ODS

En el 2030, el grueso de la población barcelonesa sabrá desenvolverse en al menos tres idiomas: catalán, castellano e inglés (ODS 4.6).

## Recomendaciones

**Todas las publicaciones y comunicaciones del Ayuntamiento de Barcelona** tienen que realizarse necesariamente en catalán, sin perjuicio de que puedan acompañarse de otras lenguas.

# Derechos de las personas mayores



## Base normativa

**Principios de las Naciones Unidas en favor de las personas de edad:** "Las personas de edad deberán permanecer integradas en la sociedad, participar activamente en la formulación y la aplicación de las políticas que afecten directamente a su bienestar y poder compartir sus conocimientos y habilidades con las generaciones más jóvenes" (art.7). Deberán "poder disfrutar de los cuidados y la protección de la familia y la comunidad" (art.19). Y, asimismo, "deberán tener acceso a los servicios de salud" y a "servicios sociales y jurídicos que les aseguren mayores niveles de autonomía, protección y cuidado" (art. 10 y 11).

**Constitución española:** establece el deber de los poderes públicos de garantizar la suficiencia económica de las personas mayores, y de promover un sistema de servicios sociales que atienda los "problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio" (art. 50).

**Estatuto de autonomía de Cataluña:** reconoce el derecho de las personas mayores "a vivir con dignidad [...] sin que puedan ser discriminadas por su edad" y obliga a los poderes públicos a promocionar su calidad de vida, promover su participación en la vida social y cultural y promover políticas basadas en la "solidaridad intergeneracional" (art. 18 y 40).

**Carta de ciudadanía. Carta de derechos y deberes de Barcelona:** las personas mayores tienen derecho a una calidad de vida óptima, a disponer de una vivienda digna y a que las políticas municipales estén orientadas a preservar y promover sus derechos a la cultura, la participación, la movilidad y las relaciones con el entorno familiar (art. 23).

## Competencia municipal

El Ayuntamiento de Barcelona tiene competencia propia en varias materias que pueden contribuir a garantizar los derechos de las personas mayores, como la promoción y la gestión de la vivienda, la evaluación de situaciones de necesidad social o la promoción del uso de las tecnologías de la información (art. 25 y 26 de la Ley 7/1985 reguladora de las bases de régimen local).

Actualmente, la actuación municipal en este ámbito se vertebra a partir de la medida de gobierno "Estrategia sobre cambio demográfico y envejecimiento: una ciudad para todos los ciclos de vida" (2018-2030).

## Compromiso con los ODS

Potenciar la inclusión social, económica y política de las personas mayores (ODS 10).

Fortalecer los derechos de las personas mayores a través de la lucha contra la discriminación por edad (ODS 16).

# Derechos de las personas mayores

## Principales problemas detectados

**Dificultades causadas por la existencia de la brecha digital,** tanto en el acceso a los servicios municipales como en la realización de trámites telemáticos.

**Retrasos en las tramitaciones de los PIA (programa individual de atención),** vinculados al reconocimiento de la dependencia y que limitan el acceso a servicios de apoyo y cuidados.

**Calidad insuficiente de la gestión de incidencias del SAD (Servicio de Atención Domiciliaria).**

**Dificultades en la movilidad urbana** causadas por la necesidad de cambiar de medio de transporte para efectuar un trayecto o por la ubicación o frecuencia de determinadas líneas de bus.

## Recomendaciones

**Garantizar el acceso a los trámites municipales** por las vías que establece la normativa, así como contar con mecanismos o puntos de apoyo en la tramitación telemática.

**Promover, junto al resto de las administraciones implicadas, la revisión de circuitos para agilizar la tramitación de los PIA.** Informar proactivamente a las personas afectadas para que puedan organizar los cuidados en el proceso de espera.

**Velar más efectivamente por la prestación del SAD con la calidad e información preceptivas**. Elaborar un reglamento que regule todos los aspectos que puedan tener incidencia en la materialización del servicio.

**Replantear el diseño de determinadas líneas de bus** en función de las dificultades de movilidad de las personas mayores en algunos barrios de la ciudad.



# Derechos de la juventud



## Base normativa

**Pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales:** reconoce la necesidad de "adoptar medidas especiales de protección y asistencia en favor de todos los niños y adolescentes, sin discriminación alguna por razón de filiación o cualquier otra condición". "Debe protegerse a los niños y adolescentes contra la explotación económica y social" (art. 10.3).

**Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad:** "Las autoridades municipales facilitan el acceso a la educación elemental de los niños y niñas y de los jóvenes en edad escolar" (art. XIII).

**Constitución española:** "Los poderes públicos promoverán las condiciones para la participación libre y eficaz de la juventud en el desarrollo político, social, económico y cultural" (art.48).

**Estatuto de autonomía de Cataluña:** "Los poderes públicos deben promover políticas públicas que favorezcan la emancipación de los jóvenes, facilitándoles el acceso al mundo laboral y a la vivienda para que puedan desarrollar su propio proyecto de vida y participar en igualdad de derechos y deberes en la vida social y cultural" (art. 40).

**Carta de ciudadanía. Carta de derechos y deberes de Barcelona:** "Todas las personas menores de edad tienen derecho a tener unas condiciones de existencia que les permitan su desarrollo integral" (art. 22).

## Competencia municipal

El Ayuntamiento de Barcelona es competente en la promoción de las acciones y servicios que deben facilitar la inserción profesional y la participación de la juventud, prestando especial atención al desarrollo de fórmulas de voluntariado y al mantenimiento de la red asociativa juvenil.

Por delegación o en cooperación con la Generalitat de Catalunya, puede gestionar los equipamientos públicos de juventud, de tipo preventivo, de promoción y ocio. El consistorio también puede participar en órganos de planificación de las políticas de juventud y tiene que ser informado sobre las solicitudes de subvenciones de entidades juveniles del municipio (art. 11 Carta municipal de Barcelona).

## Compromiso con los ODS

Para el 2030, más de un 60 % de jóvenes titulados superiores entre los jóvenes adultos (ODS 4.3).

Para el 2030, cuatro de cada cinco jóvenes habrán completado algún tipo de formación posobligatoria (ODS 4.4).

Para el 2030, más oportunidades laborales para las personas jóvenes (ODS 8.6).

# Derechos de la juventud

## Principales problemas detectados

**Dificultades derivadas de la práctica del botellón** entre las personas que participan en él y las que pueden resultar afectadas.

**Falta de oferta de espacios y actividades de ocio gratuitos y seguros.**

**Dificultades para regularizar la situación de los jóvenes migrantes sin referentes familiares,** una vez que alcanzan la mayoría de edad. Dificultad para acceder a derechos como la atención social, el alojamiento, la sanidad, la formación y el trabajo.



## Recomendaciones

**Abordar la práctica del botellón desde una perspectiva integral y de reducción de riesgos.** Involucrar a la comunidad, a los servicios municipales y, especialmente, a la juventud en estas acciones.

**Señalar espacios accesibles para la práctica de actividades de ocio nocturno** que sean seguros y puedan ofrecer a la juventud la información y la confianza necesarios.

**Fomentar programas de ocio alternativo** bien diseñados que ayuden a consolidar patrones de diversión menos vinculados con el ocio nocturno tradicional.

**Mejorar la coordinación entre las administraciones públicas** con competencias en materia de extranjería y políticas de acogida a personas migrantes, para garantizar un sistema de atención integral a este colectivo.

**Facilitar el acceso de los jóvenes migrantes a los derechos de ciudadanía** para que puedan conseguir una vida digna, y favorecer su plena participación como ciudadanos y ciudadanas de Barcelona.



# Ciudad Garantista

**46,6%**
del total de pronunciamientos durante el año 2022

**86,3%**
Derecho a una buena administración

**0,9%**
Derechos digitales

**0,5%**
Derechos de los consumidores

**2%**
Derechos funerarios

**7,5%**
Derechos a la seguridad ciudadana

**2,8%**
Derecho al empadronamiento

% de pronunciamientos de cada derecho dentro del ámbito de Ciudad Garantista

# Derecho a una buena administración

**86,4%**
del total de pronunciamientos de Ciudad Garantista

## Base normativa

**Carta de los derechos fundamentales de la Unión Europea:** reconoce el derecho de toda persona a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable" (art. 41.1).

**Constitución española:** la buena administración es inherente a los principios de seguridad jurídica y de interdicción de la arbitrariedad y al principio de legalidad en la actuación administrativa (9.3 y 103).

**Estatuto de autonomía de Cataluña:** "Todas las personas tienen derecho a ser tratadas por los poderes públicos de Cataluña, en los asuntos que les afectan, de forma imparcial y objetiva, y a que la actuación de los poderes públicos sea proporcionada a las finalidades que la justifican" (art. 30).

**Carta de ciudadanía. Carta de derechos y deberes de la ciudad de Barcelona:** todas las personas tienen derecho a acceder a unos servicios públicos eficaces y adaptados a las necesidades de todo el mundo (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 próxima a la ciudadanía que se corresponda con sus necesidades y ambiciones (Ley 22/1998, de 30 de diciembre, de la Carta municipal de Barcelona).

## Compromiso con los ODS

Profundizar en el fortalecimiento de las instituciones públicas, para garantizar su eficacia, responsabilidad y transparencia. Favorecer una democracia inclusiva, participativa y representativa (ODS 16.6).



# Derecho a una buena administración

Recomendaciones **totalmente** aceptadas: **42,1%**
Recomendaciones **parcialmente** aceptadas: **11,3%**

## Principales problemas detectados

**Retrasos excesivos** en los procedimientos de concesión de licencias y en la tramitación de expedientes administrativos.

**Falta de respuesta e inactividad de la Administración** en la resolución de los recursos administrativos.

**Gestión insatisfactoria de los impuestos de gestión compartida con la Administración del Estado,** como el impuesto de bienes inmuebles (IBI) o el impuesto de vehículos de tracción mecánica (IVTM).

**Notificaciones de sanciones administrativas** en vía ejecutiva sin notificación previa a la ciudadanía en su domicilio efectivo.

**Retraso, calidad insuficiente o falta de respuesta del sistema IRIS (incidencias, reclamaciones, quejas, sugerencias, peticiones de servicio, consultas web y agradecimientos).** Cierre de fichas IRIS por considerarlas abusivas u ofensivas.

**Impedimentos para la presentación de sugerencias al Ayuntamiento de Barcelona,** cuando se trataba de temas no previstos previamente a través del 010.

**Acceso a la cita previa con la OMIC (Oficina Municipal de Información a las Personas Consumidoras)** únicamente por vía telemática.

## Recomendaciones

**Ajustar los plazos de resolución de solicitudes de licencia** a los que prevé la ordenanza reguladora de los procesos de intervención municipal (ORPIMO).

**Mejorar la tramitación de los expedientes administrativos** para que se respeten los plazos previstos por la normativa.

**Reforzar** los sistemas de colaboración entre las administraciones públicas.

**Notificar las sanciones en el domicilio efectivo** de la ciudadanía antes de iniciar la vía ejecutiva.

**Responder a los IRIS y a todos los escritos presentados por la ciudadanía en los plazos previstos.** Incorporar mejoras cualitativas en las respuestas municipales. Hacer constar los motivos por los que se cierran las fichas IRIS sin haber respondido a la ciudadanía. Con respecto a las quejas consideradas como reiterativas, identificar si introducen elementos nuevos a los que se tenga que dar respuesta.

**Promover que pueda facilitarse hora para acudir a la OMIC desde el 010,** tal como se hace con otros servicios municipales.

# Derechos digitales

**0,9%**
del total de pronunciamientos de Ciudad Garantista

## Base normativa

**Declaración europea sobre los derechos y principios digitales para la década digital:** "Las personas constituyen el núcleo de la transformación digital de la Unión Europea. La tecnología debe servir y beneficiar a todas las personas que viven en la UE y empoderarlas para que cumplan sus aspiraciones, en total seguridad y respetando plenamente sus derechos fundamentales" (capítulo 1). Toda persona tendría que tener acceso a una tecnología que tenga como finalidad "unir a las personas, no dividirlas". "La transformación digital debería contribuir a una sociedad y una economía equitativas e inclusivas en la UE" (capítulo 2).

**Constitución española:** "La ley regulará el procedimiento a través del cual deben producirse los actos administrativos" (art. 105). "Se garantiza el secreto de las comunicaciones [...], salvo resolución judicial" (art. 18).

**Estatuto de autonomía de Cataluña:** "Los poderes públicos deben [...] impulsar el acceso a la comunicación y a las tecnologías de la información, en condiciones de igualdad, en todos los ámbitos de la vida social [...]. Deben fomentar que estas tecnologías se pongan al servicio de las personas y no afecten negativamente a sus derechos" (art. 53).

**Carta catalana por los derechos y las responsabilidades digitales:** recoge los derechos humanos aceptados hasta ahora que requieren una implantación actualizada con su versión digital (derechos digitalizados). Asimismo, se tiene en cuenta una perspectiva de ampliación de libertades fundamentales para contribuir a la construcción de derechos emergentes.

## Competencia municipal

El proceso de transformación digital afecta al conjunto de la sociedad y a todas las administraciones públicas. 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 tiene que desarrollarse y prestarse.

Para abordar la brecha digital dispone del Plan de choque para la inclusión digital 2020 y el Plan de transición digital justa 2022-2026.

## Compromiso con los ODS

Acordar e implementar un plan para la transformación digital de Barcelona (ODS 9.4).



# Derechos digitales

Recomendaciones **parcialmente** aceptadas: **50%**

## Principales problemas detectados

**Dificultades para acceder de forma inmediata a medios de soporte informático en el uso del canal telemático municipal** (especialmente, en lo que respecta a personas afectadas por la brecha digital, como las personas mayores o las personas en situación de vulnerabilidad socioeconómica).

**Limitaciones para la tramitación electrónica** a través de determinados sistemas operativos de uso habitual que no son compatibles con los sistemas que utiliza el consistorio.

**Impedimentos para solicitar ayudas del Fondo extraordinario de urgencia social** dirigido a familias con niños, niñas o adolescentes menores de 16 años en situación de vulnerabilidad. La tramitación solo podía efectuarse por medios electrónicos y eso dificultaba el acceso de personas afectadas por la brecha digital.

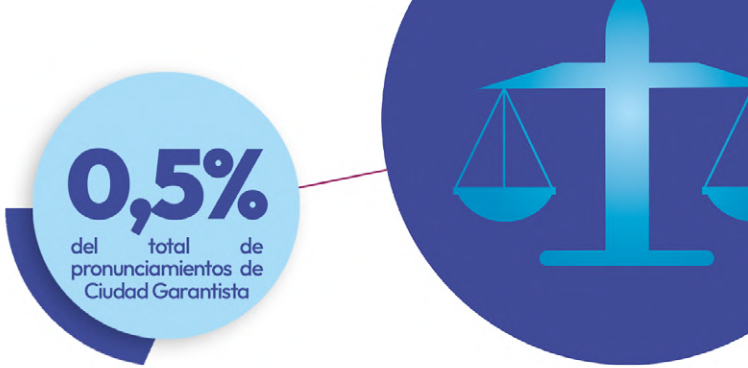
## Recomendaciones

**Mostrar de manera fácil y accesible** las formas de asistencia en los medios electrónicos.

**Mejorar la atención en caso de dificultades, dudas o incidentes técnicos** que pueda tener la ciudadanía durante la tramitación o la comunicación electrónica con el Ayuntamiento de Barcelona.

**Avanzar en la equidad digital con respecto a la tramitación de solicitudes,** haciendo posible la presentación de solicitudes por medios no telemáticos.

# Derechos de los consumidores




## Base normativa

**Directrices de Naciones Unidas para la protección del consumidor:** principios que establecen las principales características que deben tener las leyes de protección de las personas consumidoras, las instituciones encargadas de aplicarlas y los sistemas de compensación para resultar eficaces.

**Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad:** las ciudades tienen que velar por la protección de las personas consumidoras (art. XXII).

**Constitución española:** "Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo [...] la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos" (art. 51).

**Estatuto de autonomía de Cataluña:** Las personas consumidoras y usuarias de bienes y de servicios "tienen derecho a una información veraz y comprensible sobre las características y los precios de los productos y de los servicios" (art. 28).

**Carta de ciudadanía. Carta de derechos y deberes de la ciudad de Barcelona:** "El Ayuntamiento establecerá mecanismos de garantía ante conductas abusivas, negligentes o fraudulentas en el ámbito del consumo", "favorecerá la constitución de asociaciones de personas consumidoras" y "promoverá programas y campañas para informar sobre prácticas ilícitas, así como sobre métodos alternativos para la resolución de conflictos en materia de consumo" (art. 19).

## Competencia municipal

Para la defensa de las personas usuarias y consumidoras, el Ayuntamiento puede inspeccionar y controlar los productos y servicios, así como adoptar medidas urgentes en supuestos de crisis o emergencias que afecten a la salud o la seguridad de las personas consumidoras (art. 103 de la Ley 22/1998, de 30 de noviembre, de la Carta municipal de Barcelona).

Asimismo, dispone de dos órganos especializados: la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), mediante la cual se ofrece un servicio de información a la ciudadanía en materia de consumo y se llevan a cabo intervenciones de mediación o conciliación entre la ciudadanía y las empresas; y la Junta Arbitral de Consumo (JACB), que permite una resolución extrajudicial de los conflictos que puedan afectar a personas consumidoras y usuarias (art. 103 y 141 de la Ley 22/1998, de 30 de noviembre, de la Carta municipal de Barcelona).

## Compromiso con los ODS

Situar el peso de la factura del agua sobre el presupuesto familiar en línea con la media de Cataluña (ODS 6.1).

Situar por debajo del 3 % la proporción de hogares que no pueden mantener la vivienda a una temperatura adecuada, y reducir hasta 0,3 el indicador de interrupción del suministro eléctrico (ODS 7.1).

Conseguir que el 50 % o más de la energía eléctrica consumida sea de origen renovable y que el 6,5 % o más sea renovable de producción local (ODS 7.2).

# Derechos de los consumidores

## Principales problemas detectados

**Dificultades para asumir los gastos de las compañías eléctricas** y disconformidad con sus facturas.

**Disconformidad con la atención recibida por parte de entidades bancarias.**

**Mal servicio de algunas compañías telefónicas.**



## Recomendaciones

**Reforzar la función de los puntos de asesoramiento energético (PAE)** y recuperar su atención presencial.

**Identificar y prestar una atención más integral a aquellas personas que sufren pobreza energética.** Reforzar las auditorías energéticas en hogares vulnerabilizados.

**Incorporar un servicio de asesoría específica en el ámbito de la rehabilitación** que englobe varios campos; atención en ventanilla única.

**Establecer ayudas a la rehabilitación de edificios** y facilitar la gestión de los proyectos.

**Fomentar el autoconsumo de los particulares (instalación de placas solares),** la configuración de comunidades energéticas en todos los barrios, el autoconsumo colectivo de proximidad (escuelas, gimnasios, etcétera) y el autoconsumo compartido en el sector empresarial.
Mantener la comercializadora pública como servicio municipal.

**Realizar campañas comunicativas para que se conozcan programas como "Cárgate de energía",** para optimizar las facturas eléctricas o informar de las ayudas existentes.

# Derechos funerarios

**2%**
del total de pronunciamientos de Ciudad Garantista

## Base normativa

**Tratado de Lisboa (Unión Europea):** incorpora el protocolo n.º 26 sobre los servicios de interés general, entendidos como actividades de servicio comercial que cumplen misiones de interés general y que están sujetas a obligaciones específicas de servicio público.

**Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad:** La ciudadanía tiene derecho a "acceder libremente a los servicios municipales de interés general". Con esta finalidad, las ciudades signatarias "velan para que existan unos servicios fundamentales de calidad a precios aceptables en otros sectores de los sectores públicos" (art. XII.2). "Las autoridades municipales cultivan la historia de su población y respetan la memoria de los difuntos, asegurando el respeto y la dignidad de los cementerios" (art. III.4).

**Constitución española:** "Se reconoce la iniciativa pública en la actividad económica. Mediante ley se podrá reservar al sector público recursos o servicios esenciales [...]." Podrá acordarse también "la intervención de empresas cuando así lo exigiere el interés general" (art. 128).

**Estatuto de autonomía de Cataluña:** "Todas las personas tienen derecho a acceder en condiciones de igualdad a los servicios públicos y a los servicios económicos de interés general. Las Administraciones públicas deben fijar las condiciones de acceso y los estándares de calidad de estos servicios, con independencia del régimen de su prestación" (art. 30).

**Ley reguladora de las bases del régimen local:** el municipio ejercerá competencias propias en materia de "cementerios y actividades funerarias" (art. 25.2.k).

## Competencia municipal

Aunque 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.

Asimismo, el Ayuntamiento gestiona los cementerios de Barcelona, regula todo lo relacionado con el entierro de personas difuntas o su cremación y con los derechos funerarios mediante ordenanzas municipales.



# Derechos funerarios

Recomendaciones **totalmente** aceptadas: **100%**

## Principales problemas detectados

**Disconformidad con la prestación de servicios funerarios por parte de un operador privado** que no respetó las obligaciones de transparencia en la contratación del servicio, con el resultado de aplicar gastos por servicios no prestados.

**Negativa municipal a aceptar el pago de un servicio de cementerios con dinero en efectivo.**

**Declaración de caducidad de una sepultura** que comportó el desahucio y traslado de los restos de la persona difunta a un osario, lo cual imposibilitaba su recuperación por parte de la familia.

## Recomendaciones

**Sistematizar la inspección municipal a las empresas funerarias de la ciudad** para garantizar que prestan el servicio con pleno respeto a los derechos de la ciudadanía reconocidos en la Ordenanza de servicios funerarios y en la normativa en materia de consumo.

**Estudiar la posibilidad de aceptar dinero en efectivo para realizar el pago de servicios** prestados por Cementerios de Barcelona, siempre que la persona obligada no disponga de otros medios de pago.

**Incorporar pruebas sobre el estado de conservación de las sepulturas** que resulten afectadas por un expediente de caducidad para garantizar que las personas afectadas conocen dicha tramitación y sus efectos.

# Derecho a la seguridad ciudadana

**7,5%**
del total de pronunciamientos de Ciudad Garantista

## Base normativa

**Pacto internacional de derechos civiles y políticos:** "Toda persona tiene derecho a la libertad y a la seguridad personal" (art. 9).

**Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad:** "Las ciudades signatarias fomentan el desarrollo de cuerpos de policía de proximidad altamente cualificados, con misiones de 'agentes de seguridad y convivencia'. Dichos agentes aplican políticas preventivas contra los delitos y actúan como una policía de educación cívica" (art. XXVI).

**Constitución española:** "Toda persona tiene derecho a la libertad y a la seguridad" (art. 17). "Las Fuerzas y Cuerpos de seguridad, bajo la dependencia del Gobierno, tendrán como misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana" (art. 104).

**Estatuto de autonomía de Cataluña:** "Todas las personas tienen derecho a vivir con dignidad, seguridad y autonomía" (art. 15). La Generalitat es competente en "planificación y regulación del sistema de seguridad pública de Cataluña y la ordenación de las policías locales" (art. 164).

**Carta municipal de Barcelona:** el Ayuntamiento de Barcelona tiene "competencias y funciones en materia de seguridad ciudadana". Estas competencias son ejercidas por el cuerpo de la Guardia Urbana (capítulo XVI).

## Competencia municipal

El Ayuntamiento colabora en la función de policía de seguridad ciudadana a través de la Guardia Urbana como policía de proximidad. Este cuerpo policial vela por el cumplimiento ciudadano de las ordenanzas municipales y garantiza los derechos de la ciudadanía (art. 11 Carta de derechos y deberes de la ciudad de Barcelona).

## Compromiso con los ODS

En el 2030, menos violencia, más percepción de seguridad y una mejor convivencia en Barcelona (meta 16.1).



# Derecho a la seguridad ciudadana

Recomendaciones **totalmente** aceptadas: **11,1%**
Recomendaciones **parcialmente** aceptadas: **33,3%**

## Principales problemas detectados

**Disconformidad con el trato recibido** por parte de agentes de la Guardia Urbana en intervenciones policiales.

**Denuncia a personas menores de edad sin informar activamente** de la posibilidad de sustitución del pago de las sanciones por medidas alternativas y educativas.

**Denuncia a una persona con un alto grado de discapacidad,** cuya desaparición había sido denunciada ante los cuerpos de seguridad autonómica.

**Carencias de las unidades territoriales de la Guardia Urbana** y de los servicios que se prestan desde la perspectiva de los derechos humanos.

## Recomendaciones

**Incrementar el número de dispositivos de grabación personal para dimensionarlos** a la realidad de la plantilla policial a fin de que puedan constituir elementos probatorios de las circunstancias de su actuación.

**En caso de infracciones cometidas por personas menores de edad,** informarles y advertirles sobre las consecuencias de mantener la conducta infractora antes de denunciar la infracción.

**Extremar las medidas en las actuaciones en las que las herramientas policiales alertan de incidencias sobre las personas que están siendo denunciadas.** Recordar la importancia de identificar a las personas con discapacidad intelectual en las intervenciones policiales para ofrecerles la protección debida.

**Mejorar las instalaciones de las comisarías de la policía local** (incrementar el número de vestuarios femeninos, proteger convenientemente los edificios ante posibles riesgos y amenazas, reforzar su accesibilidad, etcétera), prestar una especial atención a la diversidad lingüística en la atención a la ciudadanía, incorporar formación específica sobre la aplicación del Protocolo de Estambul, y clausurar las áreas de custodia para paliar los problemas estructurales que sufren los equipamientos policiales.

# Derecho al empadronamiento

**2,8%**
del total de pronunciamientos de Ciudad Garantista

## Base normativa

**Convenio europeo para la salvaguarda de los derechos humanos y las libertades fundamentales:** se tienen que garantizar los derechos y libertades reconocidos en el Convenio a toda persona que dependa de su jurisdicción (art. 1), asegurando que no haya ninguna discriminación (art. 14).

**Constitución española:** los poderes públicos tienen que promover las condiciones necesarias para eliminar los obstáculos que impiden o dificultan la plenitud de los derechos. También tienen que facilitar la participación de la ciudadanía en la vida política, económica, cultural y social (art. 9.2).

**Estatuto de autonomía de Cataluña:** reconoce la condición de ciudadano o ciudadana de Cataluña a aquellas personas españolas "que tienen vecindad administrativa en Cataluña" (art. 7).

**Carta de ciudadanía. Carta de derechos y deberes de la ciudad de Barcelona:** "Los derechos y deberes reconocidos en esta Carta derivan de la condición misma de persona, [y] de las relaciones de ciudadanía y vecindad" (art.1.2).

## Competencia municipal

El Ayuntamiento gestiona el registro del padrón municipal de habitantes, que constituye una prueba de la residencia de las personas que viven en la ciudad. La inscripción en el padrón otorga la condición de ciudadanía y garantiza el acceso a derechos como los de sanidad, educación o participación política, entre otros.



# Derecho al empadronamiento

Recomendaciones **totalmente** aceptadas: **66,6%**
Recomendaciones **parcialmente** aceptadas: **33,3%**

## Principales problemas detectados

**Plazos utilizados por el Ayuntamiento para elaborar el informe de conocimiento de residencia en el municipio,** que es preceptivo para empadronar a personas que no tienen un domicilio fijo.

**Bajas del padrón de oficio tramitadas de forma errónea** con lo que se impide que la persona pueda ejercer sus derechos de participación política en la elección de personas representantes en las administraciones públicas.

**Incumplimiento de los requisitos legalmente establecidos para empadronar a niños o niñas** de progenitores separados que comparten la guardia y custodia.

## Recomendaciones

**Asegurar que la tramitación de los informes de conocimiento de residencia se realizan con la máxima celeridad** a fin de facilitar el empadronamiento de personas sin domicilio fijo y garantizar su acceso a los derechos de ciudadanía.

**Aplicar las máximas cautelas en las inscripciones que se efectúan en el registro del padrón municipal de habitantes,** vistos los efectos que puede tener la comisión de errores sobre los derechos de las personas.

**Acentuar las precauciones en la tramitación de cambios de domicilio de niños y niñas** cuando el trámite lo solicita una sola de las personas progenitoras. Corroborar que se cumplen los criterios y los requisitos de la normativa vigente.

# Resolución alternativa de conflictos

## Base normativa

**Recomendación R(2001)9 del Consejo de Ministros de la Unión Europea sobre alternativas a los litigios entre autoridades administrativas y particulares:** abre la puerta a la aplicación de programas de resolución alternativa de conflictos (RAC) en el marco de las relaciones administración - persona administrada.

**Carta europea de salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad:** contiene el compromiso de mejorar el acceso a la justicia de la ciudadanía, favoreciendo "la solución extrajudicial de conflictos civiles, penales, administrativos y laborales, mediante la implantación de mecanismos públicos de conciliación, transacción, mediación y arbitraje" (art. XXV de la Carta).

**Normativa reguladora de la Sindicatura de Greuges de Barcelona:** la institución puede proponer fórmulas de conciliación o acuerdo para facilitar una resolución rápida y satisfactoria de las quejas (base IV.1 de los aspectos complementarios).

## ¿Qué és?

**La resolución alternativa de conflictos (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, aunque pueden aplicarse criterios de equidad, se efectúa respetando el principio de legalidad, según el cual dicha Administración tiene que actuar con pleno sometimiento a la ley y al derecho.

## ¿Cómo actúa la Sindicatura?

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 conflictos, 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.

En el año 2022 se han llevado a cabo algunas pruebas piloto que constituyen la base sobre la cual se estructurará la actividad futura de la Sindicatura en materia de RAC.

# Resolución alternativa de conflictos

## La losa de Sant Antoni

A raíz de la primera sesión del programa "La Sindicatura, cerca de ti", en el barrio de Sant Antoni se captó la preocupación del vecindario y sus asociaciones por la situación de la losa del antiguo mercado provisional de Sant Antoni y el futuro de este espacio. La Sindicatura se reunió con entidades y asociaciones de la zona, el vecindario y asociaciones de comerciantes, así como con las concejalías de los distritos de Ciutat Vella y L'Eixample para explorar posibles soluciones participadas.

## Cementerios de Barcelona

La defensoría recibió una queja por la declaración de caducidad de un nicho que comportó que los restos funerarios se trasladaran a un osario general, lo cual dificultó su recuperación. Con el objetivo de contribuir a la reparación del daño causado, la Sindicatura promovió un encuentro entre representantes de Cementerios de Barcelona y la familia afectada para llegar a un acuerdo sobre el agravio ocasionado a la familia.

## Centro de acogida para la recuperación de personas sin hogar con adiciones

La ubicación de este equipamiento junto a un centro escolar suscitó la preocupación del vecindario, la AFA y la dirección de la escuela. En el marco del programa "La Sindicatura, a pie de calle", la Sindicatura de Greuges de Barcelona visitó la zona y estableció contactos con todos los agentes implicados, con los que trabajó durante meses. Esta intervención contribuyó a facilitar el diálogo entre los agentes y el Ayuntamiento. El caso dio pie también a la primera resolución conjunta entre la Sindicatura de Greuges de Barcelona y el Síndic de Greuges de Cataluña, que tramitaron conjuntamente las quejas que recibieron con la voluntad de optimizar los recursos públicos.



Servicios sociales



Amianto



Violencias



Contaminación acústica



Accesibilidad

# La Sindicatura formula 10 propuestas de mejora



Jóvenes migrantes



Ocio juvenil



Pobreza energética



Empadronamiento



Buena administración

# La Sindicatura formula
# 10 propuestas de mejora

## 1. Ampliar la atención presencial de los servicios sociales

Las crisis económicas de los últimos años, así como el impacto de la covid-19, han comportado el agravamiento de las situaciones de vulnerabilidad y el aumento de la presión sobre los servicios sociales básicos. Sin embargo, la cobertura de necesidades básicas y el acompañamiento en situaciones críticas tienen que poder estar al alcance de la ciudadanía desde la proximidad y la presencialidad.

La continuidad de la atención telefónica después de la pandemia responde a la instauración del teletrabajo en el ámbito laboral y no a necesidades técnicas. La Sindicatura considera **necesario normalizar nuevamente la atención presencial en un servicio básico como la atención social.**

## 2. Acelerar la retirada de amianto de la ciudad

El consistorio tiene que maximizar sus esfuerzos y agilizar sus actuaciones para garantizar unas condiciones básicas de salud pública. A pesar de los esfuerzos realizados hasta el momento por identificar la presencia de cubiertas con fibrocemento en la ciudad, **es necesario acelerar los trabajos de diagnosis del estado de este material con el fin de programar las actuaciones necesarias para una eliminación ágil. Esto resulta especialmente importante respecto a centros educativos, sanitarios o de concurrencia pública.**

A tal efecto, conviene garantizar la coordinación de los servicios y sectores municipales implicados, así como determinar plazos y compromisos concretos para la ejecución de los planes de retirada.

# La Sindicatura formula
# 10 propuestas de mejora



## 3. Erradicar las violencias y garantizar la reparación del daño a las víctimas

Es indispensable trabajar de forma continua para eliminar las violencias sexuales y los abusos en todos los ámbitos. Con respecto al ámbito educativo, **hay que intensificar la concienciación y la formación de toda la comunidad educativa** (docentes, alumnado y familias), así como garantizar que todos los centros educativos, independientemente de su titularidad, dispongan de las herramientas necesarias, de carácter organizativo, sociocultural, de convivencia y de gestión, que aseguren un entorno de relación interpersonal basado en el respeto mutuo.

También es necesario **crear unos mecanismos de investigación y reparación del daño** que permitan contribuir a averiguar la verdad de los hechos denunciados e impulsar medidas reparadoras dirigidas a las víctimas.



## 4. Garantizar eficazmente el derecho al descanso

**El ruido es el segundo factor ambiental que más impacta en la salud de la población.** Atendiendo al principio de precaución como mecanismo de protección, es necesario prevenir la contaminación acústica. Por este motivo y en referencia a las celebraciones festivas y populares que se llevan a cabo en los barrios, se propone variar el emplazamiento de los escenarios para no afectar siempre al mismo vecindario. También es necesario que el consistorio actúe diligentemente en la comprobación y tramitación de los expedientes disciplinarios por contaminación acústica con el objetivo de evitar afectaciones más graves para la salud de la ciudadanía. En referencia a otros tipos de ruido que son difícilmente objetivables, se propone explorar otras vías para la resolución efectiva de los conflictos, mediante el asesoramiento, la sensibilización y la mediación.

# La Sindicatura formula
# 10 propuestas de mejora



## 5. Mejorar la accesibilidad de los espacios y servicios de la ciudad

Para avanzar en la concreción de una ciudad totalmente accesible, hay determinados ámbitos en los que hay que seguir trabajando, como en los parques infantiles, el transporte público o la oferta de deporte inclusivo. **La Sindicatura propone aprobar una ordenanza que, con el fin de promover la inclusividad, establezca criterios de accesibilidad a las áreas de juego infantil** (mantenimiento, gestión o creación). También instamos a la revisión de la normativa vigente en materia de transportes respecto al uso de elementos de soporte para determinados colectivos (escúteres, andadores). Y, por último, hay que asegurar una formación suficiente al conjunto de profesionales del deporte y servicios de monitorización para garantizar que niños y niñas y jóvenes con necesidades especiales o diversidad funcional puedan participar en actividades extraescolares.



## 6. Garantizar la atención a jóvenes migrantes sin referentes familiares

Este colectivo requiere un apoyo y un acompañamiento específicos para desarrollar su proyecto de vida, ya que se enfrentan en soledad a una edad adulta registral que no siempre es real. **La distribución competencial en materia de inmigración es compleja,** pero el municipio puede intervenir desde ámbitos distintos: **socioeconómico** (alternativas residenciales, atención a la salud, formación y capacitación lingüística), **jurídico** (acompañamiento en la defensa de sus derechos), **comunitario** (sensibilización de la sociedad de acogida para evitar la estigmatización) y de **gobernanza** (asegurar una coordinación multinivel y multisectorial).

# La Sindicatura formula
# 10 propuestas de mejora



## 7. Dar una respuesta integral al ocio juvenil

**Las formas de ocio y relación de adolescentes y jóvenes son las grandes olvidadas de las políticas públicas,** a pesar del importante papel que desempeñan en el desarrollo humano y la configuración de la personalidad. Conviene incrementar las oportunidades de ocio juvenil, especialmente nocturno, para ofrecer alternativas a prácticas de ocio en el espacio público que afectan al derecho al descanso del vecindario. Además, la intervención municipal en este sentido tiene que contar necesariamente con la participación y liderazgo de la juventud. Paralelamente, el abordaje de las prácticas de ocio nocturno deberán combinar varios tipos de actuaciones: **preventivas y de reducción de riesgos, socioeducativas y de mediación.**



## 8. Mitigar la pobreza energética

Es necesario **avanzar un paso más en el reconocimiento del derecho humano a la energía para abordar un problema estructural que afecta a la ciudadanía en general, ya que se trata de un bien esencial para atender necesidades básicas relacionadas con la vivienda.** En el actual contexto de emergencia climática, urge asegurar una adecuada información y formación a la ciudadanía sobre sus derechos energéticos y las ayudas a las que puede acogerse o las fórmulas que pueden permitirle reducir su gasto energético. También conviene diseñar herramientas específicas para mitigar los problemas de pobreza energética de los hogares y las familias en situación de vulnerabilidad, así como impulsar la rehabilitación de los edificios o el autoconsumo con criterios de justicia social.

# La Sindicatura formula
# 10 propuestas de mejora

## 9. Agilizar el empadronamiento a las personas sin domicilio fijo

El empadronamiento de las personas que carecen de un domicilio fijo es una herramienta básica de garantía de los derechos de ciudadanía porque permite acceder al conjunto de servicios municipales y promueve la inclusión social de un colectivo que se encuentra en una situación de vulnerabilidad importante. **Más allá de los esfuerzos que pueda realizar cada municipio (de hecho, Barcelona es una de las ciudades que más esfuerzos lleva a cabo en este sentido), es necesario un compromiso a escala metropolitana y una mayor solidaridad interurbana.** Sin embargo, aparte de incrementar los esfuerzos de concertación territorial, el consistorio barcelonés tiene margen de mejora si revisa los circuitos establecidos para la realización de este trámite con el fin de hacerlo más ágil.

## 10. Garantizar la eficacia de la Administración municipal

**El derecho a la buena administración es uno de los principales motivos de queja de la ciudadanía de Barcelona.** La falta de cumplimiento de los plazos legalmente establecidos, las dificultades para obtener respuestas municipales o las dificultades de acceso a determinados servicios generan mucho malestar ciudadano. **La Sindicatura insta al Ayuntamiento de Barcelona a redimensionar las plantillas de personal técnico municipal de licencias de los distritos,** así como los servicios de atención a la ciudadanía. También pide facilitar a la ciudadanía y a equipos profesionales el contacto personal y fluido con personal técnico municipal, así como revisar los criterios y procedimientos que se utilizan para garantizar una mayor agilidad en la tramitación administrativa.

# Carta de servicios

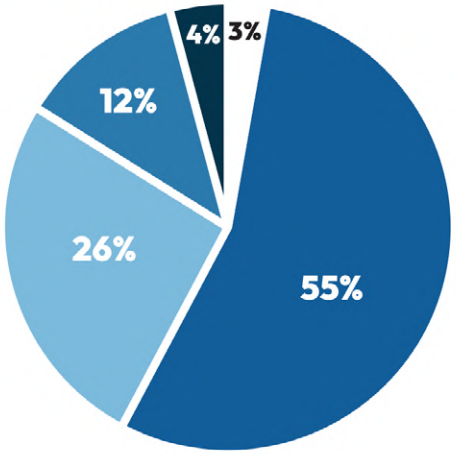
**La carta de servicios recoge varios sistemas de garantía de la calidad** con el fin de cumplir los compromisos adquiridos por la institución. El año 2022 ha sido el primero en el que la Sindicatura ha podido evaluar estos indicadores durante un año completo, ya que la carta de servicios se instauró durante el segundo semestre del 2021.

| | Objetivo establecido en la carta de servicios | Media del 2022 | |
|---|---|---|---|
| **Media de tiempo desde la solicitud de la entrevista con el equipo asesor hasta que esta se lleva a cabo** | 7 días hábiles | 6 días hábiles |  |
| **Media de tiempo entre el registro de la queja y el acuse de recibo** | 8 días hábiles | 5 días hábiles |  |
| **Media de tiempo entre el registro de la queja y la petición de información al Ayuntamiento** | 8 días hábiles | 9,4 días hábiles |  |
| **Media de tiempo entre la recepción de información del Ayuntamiento y la emisión de la resolución** | 30 días hábiles | 86 días hábiles |  |
| **Media de tiempo de respuesta entre las llamadas telefónicas relacionadas con expedientes en trámite y su atención** | 2 días hábiles | 4 días hábiles |  |

# Carta de servicios

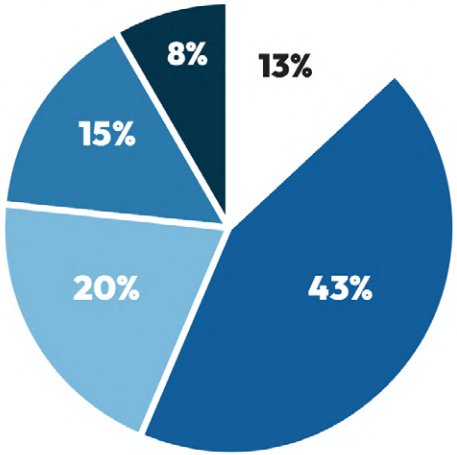
Entre los sistemas de garantía de calidad que prevé la carta de servicios, se encuentra el cuestionario de satisfacción a las personas usuarias, que se les envía cuando se cierra el expediente de un ciudadano o ciudadana. **Durante el año 2022, la ratio de respuesta del cuestionario de satisfacción ha sido del 35 %.** A continuación se presentan sus resultados.

### ¿Ha sido fácil o difícil formular una queja?



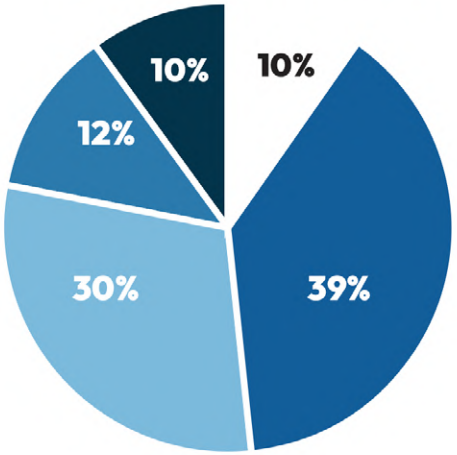

- Muy fácil
- Fácil
- Estándar
- Difícil
- Muy difícil

### Valorad la atención y la información recibida por parte del personal




- Muy positiva
- Positiva
- Estándar
- Negativa
- Muy negativa

### ¿Consideráis que los escritos son claros y comprensibles?

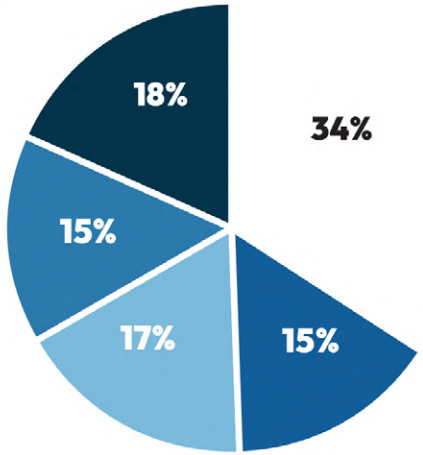



- Muy claros
- Claros
- Estándar
- Poco comprensibles
- Incomprensibles

# Carta de servicios

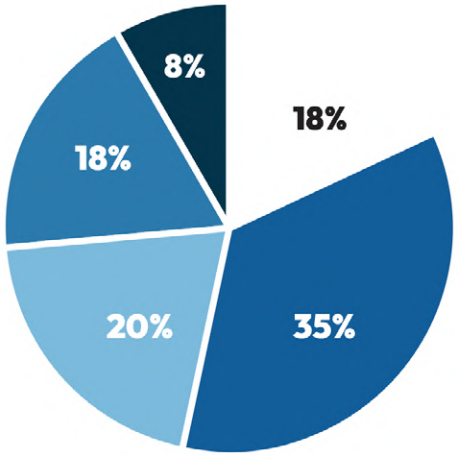
Entre los sistemas de garantía de calidad que prevé la carta de servicios, se encuentra el cuestionario de satisfacción a las personas usuarias, que se les envía cuando se cierra el expediente de un ciudadano o ciudadana. **Durante el año 2022, la ratio de respuesta del cuestionario de satisfacción ha sido del 35 %.** A continuación se presentan sus resultados.

### Valorad el tiempo transcurrido desde que presentasteis la queja hasta recibir la resolución



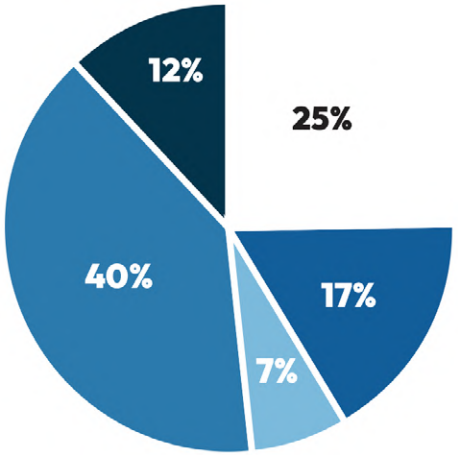

- Muy corto
- Corto
- Estándar
- Largo
- Muy largo

### Valorad vuestro grado de satisfacción global




- Muy satisfecha
- Satisfecha
- Estándar
- Poco satisfecha
- Nada satisfecha

### ¿Qué creéis que puede mejorar?




- Información recibida
- Trato
- Rapidez
- Claridad de los escritos
- Otros

# 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 2022, los hitos de los ODS más vinculados a los pronunciamientos de la Sindicatura han sido:**

Crear unas instituciones eficaces, responsables y transparentes en todos los niveles (16.6).

Garantizar una mejor convivencia entre las personas que viven en Barcelona, y también entre las que trabajan en ella y la visitan, es fundamental para garantizar un desarrollo socialmente sostenible (16.1).

Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión, situación económica u otra condición (10.2).

Eliminar las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promover legislaciones, políticas y medidas adecuadas a este efecto (10.3).

Proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres, los niños y niñas, las personas mayores y las personas con discapacidad (11.7).




Los ODS más vinculados a las resoluciones de la Sindicatura destacan su color por encima del resto.


SINDICATURA
DE GREUGES
DE BARCELONA