



El pacto entre Barcelona y tú

# Carta de Ciudadanía

Carta de derechos  
y deberes de Barcelona

Barcelona

pels Drets  
Humans

Textos de Lectura Fácil



Ajuntament de Barcelona

## 1. Introducción ..... 5

## 2. 2. Derechos y deberes de los ciudadanos y ciudadanas

■ Derecho a la ciudad .....	6
■ Derecho a los servicios públicos y a una buena administración municipal .....	6
■ Derecho a la información y acceso a los registros y archivos municipales .....	6
■ Derecho a hacer trámites administrativos .....	7
■ Derecho a participar en la política municipal .....	7
■ Derecho a participar en los asuntos municipales .....	8
■ Derecho a asociarse .....	8
■ Derecho a la seguridad en el espacio público y a una convivencia pacífica .....	9
■ Derecho a la vida personal y familiar .....	9

## 3. Derechos sociales

■ Derecho a la salud .....	10
■ Derecho a la educación .....	11
■ Derecho a una ciudad educadora .....	12
■ Derecho al trabajo y a la conciliación .....	12
■ Derecho a la vivienda .....	13
■ Derecho de las personas consumidoras y usuarias .....	13

## 4. Acciones positivas a favor de la igualdad

■ Derecho a la igualdad .....	14
■ Derecho a la No-discriminación por razón de orientación sexual y de identidad de género .....	14

■ Derechos de la infancia y adolescencia.....	15
■ Derechos de la personas mayores .....	15
■ Derechos de las personas extranjeras .....	16
■ Derechos de los colectivos en situación de vulnerabilidad .....	16
■ Derecho a los servicios sociales.....	17

## 5. Derechos y obligaciones respecto la cultura

■ Derecho a la cultura .....	18
■ Derechos lingüísticos .....	18
■ Derecho al pluralismo religioso .....	19
■ Derecho al acceso a las nuevas tecnologías .....	19

## 6. Derechos y deberes ambientales

■ Derecho a un medio ambiente de calidad y a un entorno urbano sostenible .....	20
■ Derecho a la movilidad accesible y de calidad .....	21

## 7. Deberes en Barcelona

■ Ciudadanía .....	22
■ Convivencia .....	22
■ La Administración municipal .....	22

## 8. Garantías de los derechos y deberes en Barcelona

■ Síndic/a de Greuges de Barcelona .....	23
■ Acción del Ayuntamiento .....	23
■ Justicia de proximidad .....	23
■ Difusión y seguimiento de la aplicación de la Carta .....	23



# 1. Introducción

Barcelona ha sido y es una ciudad de paso y acogida, de encuentro y de convivencia de personas de diferentes procedencias con diferentes formas de valorar y entender la vida y las relaciones.

La ciudad pertenece a todos sus habitantes, que tienen el derecho a encontrar en ella las condiciones necesarias para realizarse desde un punto de vista personal, social, político y ecológico, asumiendo los deberes de solidaridad para con los demás.

La Carta de la Ciudadanía reconoce y promueve los derechos y los deberes de todos los ciudadanos y ciudadanas de Barcelona con independencia de su edad, religión, ideología, lengua, raza o etnia, origen y condición sexual.

La Carta es un elemento pedagógico de promoción, difusión y respeto de los derechos; y de concienciación de los deberes de los barceloneses y barcelonesas y de las personas que se encuentran en Barcelona.

La Carta quiere servir para estimular una ciudadanía responsable, libre, tolerante y participativa en la vida democrática, implicada en la cultura propia y en el respeto a la diversidad.

La Carta se fundamenta en los siguientes textos legales:

- Declaración Universal de Derechos Humanos
- Convención de los Derechos de los Niños
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad
- Constitución Española
- Estatut d'Autonomia de Catalunya
- Carta Municipal de Barcelona
- Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad.

## 2. Derechos y deberes de los ciudadanos y ciudadanas

### Derecho a la ciudad

Todas las personas tienen derecho a encontrar en Barcelona las condiciones sociales, económicas, políticas, culturales, ambientales y de accesibilidad universal para vivir dignamente.

### Derecho a los servicios públicos y a una buena administración municipal

Todas las personas tienen derecho a:

- Acceder a unos servicios públicos eficaces y ágiles, adaptados a las necesidades de todo el mundo.
- Ser atendidas por la administración municipal con respeto, y sin ningún tipo de discriminación.
- Ser indemnizadas por el Ayuntamiento cuando sufran una lesión a consecuencia de los servicios públicos municipales.

La administración tiene que facilitar los mecanismos para que los ciudadanos y ciudadanas puedan ejercer sus derechos y cumplir con sus deberes.

El Ayuntamiento tiene que fijar los criterios para acceder a los servicios públicos.

### Derecho a la información y acceso a los registros y archivos municipales

Todas las personas tienen derecho a:

- Ser informadas sobre las normas, la organización, la actividad, los servicios y los trámites municipales.
- Consultar la documentación que les atañe, de los archivos y registros municipales y tener copias y certificaciones acreditativas de los acuerdos adoptados por el Ayuntamiento.

El Ayuntamiento tiene que velar para que todo el mundo pueda entender la información.

## Derecho a hacer trámites administrativos

Todas las personas tienen derecho a:

- Recibir información escrita sobre los requisitos jurídicos o técnicos de los proyectos, actuaciones o solicitudes que quieran llevar a cabo.
- Pedir y recibir información del Ayuntamiento sobre todos los expedientes y la documentación municipal
- Conocer en cualquier momento el estado de los trámites administrativos y tener un copia de la documentación. También pueden hacer alegaciones y aportar nueva documentación.
- No presentar documentos no exigidos para el trámite que esté haciendo o que ya tenga el Ayuntamiento u otras Administraciones públicas con las que el Ayuntamiento tenga convenio.
- Pedir la identificación de las autoridades y el personal municipal responsables de los trámites administrativos y los empleados de los servicios municipales a los que se dirija.

## Derecho a participar en la política municipal

El Ayuntamiento tiene que facilitar la participación de todas las personas en la política municipal.

Los vecinos y vecinas de Barcelona tienen derecho a:

- Votar y presentar su candidatura en las elecciones municipales. También se reconoce este derecho a las personas extranjeras residentes en Barcelona si son ciudadanas de la Unión Europea o si su país ha firmado un convenio de reciprocidad con España.
- Sugerir y quejarse a las autoridades municipales sobre el funcionamiento de los servicios públicos y el estado de la ciudad. El Ayuntamiento les informará sobre la respuesta que se dé a su demanda o propuesta.
- Recoger firmas para presentar una propuesta de iniciativa popular para pedir mejoras en cuestiones municipales.



## Derecho a participar en los asuntos municipales

Todas las personas tienen derecho a:

- Decidir sobre los temas relacionados con la ciudad, el distrito y el barrio.
- Asistir a las reuniones del Consejo Municipal, del Consejo Ciudadano del Distrito y de los consejos sectoriales y de equipamientos, respetando lo que establezca la ley.

El Ayuntamiento garantizará mecanismos y espacios en la ciudad, en los distritos y en los barrios, en los que las personas puedan participar.

## Derecho a asociarse

El Ayuntamiento favorecerá la creación de asociaciones para la defensa de los intereses de los vecinos y vecinas y fomentará su participación en la gestión municipal.

Las entidades ciudadanas también pueden impulsar una iniciativa popular.

El Ayuntamiento decidirá los medios públicos que las entidades pueden utilizar y las ayudas económicas que les otorgarán.



## Derecho a la seguridad en el espacio público y a una convivencia pacífica

Todas las personas tienen el derecho y el deber de convivir pacíficamente y de respetar los derechos y las libertades de los demás.

Todas las personas tienen derecho a vivir de manera segura.

La Junta Local de Seguridad hará políticas que favorezcan la seguridad ciudadana.

El Ayuntamiento adoptará medidas contra los actos de incivismo que alteren la convivencia ciudadana.

La Guardia Urbana, como policía de proximidad, velará por la seguridad y la convivencia ciudadanas.

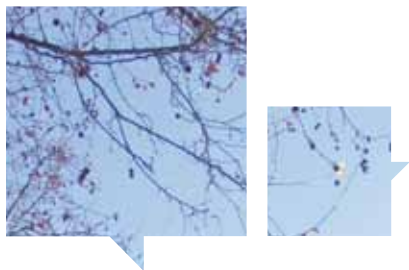
## Derecho a la vida personal y familiar

Todas las personas tienen derecho a:

- Que se les respete su vida privada.
- Escoger la educación, los servicios sociales y sanitarios que considere más adecuados para su familia.

El Ayuntamiento ofrece programas y ayudas a las familias, en especial a aquellas que tienen una persona dependiente a su cargo, a las familias numerosas y a las monoparentales.





## 3. Derechos sociales

### Derecho a la salud

Todas las personas tienen derecho a:

- Tener una atención sanitaria continuada y de calidad.
- Escoger el centro y al personal médico.
- La intimidad y confidencialidad de sus datos personales, de religión, ideología y cultura.
- Recibir información sobre el estado de su salud y el tratamiento que recibe, y al libre consentimiento de este.

Todas las personas tienen el deber de:

- Usar de forma racional las recetas y la baja laboral y respetar las recomendaciones sanitarias generales para evitar riesgos en la salud de otras personas.

Para garantizar la salud comunitaria, el Ayuntamiento debe promover:

- La calidad del medio ambiente de la ciudad
- La salubridad pública y la calidad del espacio urbano
- La salud pública
- La atención primaria en la salud
- Programas de prevención de la salud laboral

## Derecho a la educación

Todas las personas tienen derecho a:

- Recibir una educación de calidad que estimule el deseo de seguir estudiando después de los estudios obligatorios, que promueva valores de civismo y que erradique cualquier forma de discriminación.
- Llevar a sus hijos e hijas a una guardería.
- Utilizar los recursos sociales para el pleno desarrollo intelectual de las habilidades sociales.
- Las personas con necesidades educativas especiales tienen derecho a recibir una atención personalizada, de acuerdo con sus necesidades médicas, educativas, sociales y psicológicas, preferentemente en una escuela inclusiva.
- Recibir una formación continua que les permita mejorar las condiciones laborales.

El Ayuntamiento promoverá:

- Alianzas con universidades, instituciones culturales y científicas y organizaciones ciudadanas para garantizar la formación continua.
- La innovación, la igualdad, la calidad y la inclusión social en los barrios.
- Compromisos educativos de barrio entre todos los centros y los profesionales de la educación.
- Recursos educativos para estimular la formación más allá de los estudios obligatorios.



## Derecho a una ciudad educadora

Todas las personas tienen derecho a:

- Disponer de espacios y recursos donde se promueva la formación y la participación activa.
- Disfrutar de espacios de convivencia y de trabajo respetuosos con los diferentes valores de una sociedad democrática y plural.
- Recibir mensajes publicitarios respetuosos con estos valores.
- Los niños y niñas, y los y las jóvenes tienen derecho a practicar deporte fuera del horario lectivo.
- Las personas mayores tienen derecho a practicar actividades físicas y deportivas.

El Ayuntamiento promoverá:

- El uso de las instalaciones deportivas de los centros educativos, fuera del horario escolar.
- Espacios de participación ciudadana para todo el mundo, especialmente para la infancia y las personas mayores.
- La participación en acciones a favor de la inclusión social y que los y las estudiantes de educación secundaria y superior combinen los estudios con la prestación de servicios a la comunidad.

## Derecho al trabajo y a la conciliación

Todas las personas tienen el derecho y el deber de desarrollar un trabajo en condiciones de dignidad e higiene.

Todas las personas tienen derecho a disponer de su tiempo para poder compaginar la vida personal, familiar y laboral.

El Ayuntamiento colaborará en la promoción de los trabajadores y trabajadoras e impulsará acuerdos entre empresarios y trabajadores para fomentar el empleo.

El Ayuntamiento priorizará acuerdos con las demás Administraciones para fomentar el empleo y luchar contra la inseguridad y la explotación laboral.

## Derecho a la vivienda

El Ayuntamiento tiene como objetivo prioritario que todos los vecinos y vecinas de la ciudad puedan disfrutar de una vivienda digna, accesible y asequible.

Con la colaboración de las demás administraciones, impulsará:

- Un Plan de Vivienda que promueva la cohesión social, la accesibilidad y el respeto por el medio ambiente.
- Viviendas de protección oficial.
- El uso, la conservación y la rehabilitación de viviendas.
- La participación de las entidades sociales y de las cooperativas de vivienda en las políticas de vivienda.
- La transparencia del mercado inmobiliario, y la información y protección de los inquilinos y propietarios de las viviendas.
- La mediación en el alquiler social.
- La eliminación de viviendas en mal estado y sobreocupadas, y el acoso inmobiliario.

## Derecho de las personas consumidoras y usuarias

Todas las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a:

- Recibir información veraz y comprensible de los productos que consuman.
- Participar en la redacción de la normativa sobre consumo, a través de las asociaciones.

El Ayuntamiento velará por:

- Evitar conductas abusivas, negligentes o fraudulentas.
- Crear asociaciones de consumidores.
- Promover campañas informativas sobre prácticas ilícitas, así como la mediación y la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo.



## 4. Acciones positivas a favor de la igualdad

### Derecho a la igualdad

Todas las personas tienen derecho a:

- Una política municipal que promueva la igualdad de género y luche contra la violencia machista.
- Participar en la vida pública y privada de su ciudad, en igualdad de condiciones.

El Ayuntamiento garantizará la misma representación de hombres y mujeres en los ámbitos de toma de decisiones de su competencia.

- Recibir atención inmediata en caso de acoso o violencia por razón de género, con acciones concretas para mujeres y niños víctimas de la violencia machista.

El Ayuntamiento evitará el uso de lenguaje sexista en las comunicaciones internas y en su proyección pública.

### Derecho a la no-discriminación por razón de orientación sexual y de identidad de género

Todas las personas tienen derecho a no ser discriminadas por razón de su orientación sexual y de su identidad de género.

El Ayuntamiento hará programas de educación y sensibilización para eliminar prácticas discriminatorias en este ámbito.





## Derechos de los niños y niñas, y de los adolescentes

Todos los niños y niñas, y los y las adolescentes tienen derecho a:

- Vivir en las condiciones necesarias para su pleno desarrollo.
- Vivir con su familia en condiciones de responsabilidad y protección.
- Tener garantizados los recursos sociales que les aseguren un pleno desarrollo físico, mental, intelectual y ético.
- Expresar sus opiniones.
- Que se respete su honor, su intimidad, su privacidad, su imagen y los datos que se refieren a su salud.
- Participar en la elaboración del proyecto de ciudad.
- Recibir atención especial ante situaciones de discriminación, riesgo o desamparo.

## Derechos de las personas mayores

Las personas mayores tienen derecho a:

- Tener una vida digna y de calidad.
- No ser discriminadas por su edad.
- Vivir en su casa con las adaptaciones necesarias y recibir atención domiciliaria, si es necesario.  
El Ayuntamiento facilitará apartamentos y pisos tutelados, viviendas compartidas con jóvenes y plazas en residencias cuando sea necesario.
- Las oficinas de información del Ayuntamiento atenderán a las personas mayores que padezcan acoso inmobiliario o sean víctimas de una estafa.
- Disfrutar de los equipamientos lúdicos de la ciudad y de espacios administrativos adaptados.
- Disfrutar de sus nietos y nietas.  
El Ayuntamiento promoverá acciones que favorezcan las relaciones entre personas mayores y niños.
- Expresar su opinión y participar en las decisiones que les afecten.

## Derechos de las personas extranjeras

Las personas de nacionalidad extranjera tienen derecho a disfrutar de todos los derechos que les reconoce el orden jurídico, sin ninguna discriminación.

El Ayuntamiento fomentará políticas de acogida para inmigrantes.

Con este fin:

- Promoverá la educación cívica de todos los barceloneses y barcelonesas, sea cual sea su origen, para conseguir la inclusión y la convivencia ciudadana.
- Luchará contra la xenofobia y el racismo.
- Trabajarán conjuntamente con las demás administraciones.
- Redactará informes donde se acredite la inserción social, si procede, de la persona que solicita la residencia por arraigo social.

Las personas de nacionalidad extranjera que viven en Barcelona tienen el deber de:

- Empadronarse y obtener el permiso de residencia y, si es necesario, el permiso de trabajo.
- Respetar los valores y la cultura de la sociedad de acogida, e integrarse en la vida social, laboral y política.

## Derechos de los colectivos en situación de vulnerabilidad

Las personas con diversidad funcional o discapacidad tienen derecho a recibir la atención y protección especiales que necesiten, sin discriminación.

Los servicios públicos promoverán su autonomía personal y su inclusión laboral.

Las personas drogodependientes y con otras adicciones graves tienen derecho a acciones de apoyo adecuadas a sus necesidades y a no ser discriminadas por su enfermedad.

Todas las víctimas de violencia, especialmente en el ámbito familiar, mujeres, menores y personas mayores, tienen derecho a recibir atención específica.



## Derecho a los servicios sociales

Todos los vecinos y vecinas de Barcelona que necesiten ayuda para hacer frente a situaciones de necesidad personal básica tienen derecho a acceder a los servicios sociales de la ciudad.

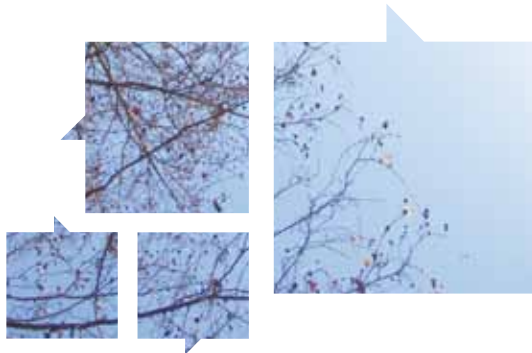
Las personas atendidas por los servicios sociales tienen derecho a:

- Disponer de un plan de atención social adecuado a su situación.
- Recibir servicios de calidad.
- Tener asignado un o una profesional de referencia.
- Recibir atención urgente, en caso de necesidad.
- Decidir si quieren recibir un servicio o prestación, excepto cuando la renuncia afecte a los intereses de menores o de personas jurídicamente incapacitadas.
- La confidencialidad de sus datos personales.

Las personas atendidas por los servicios sociales, sus familiares o representantes legales tienen el deber de:

- Facilitar información veraz sobre su situación.
- Cumplir los acuerdos a que les compromete la prestación obtenida.
- Devolver el dinero recibido indebidamente.
- Mantener una conducta basada en el respeto mutuo.

El Ayuntamiento impulsará acciones para erradicar la pobreza y aplicará políticas de inserción laboral y social.



## 5. Derechos y obligaciones respecto a la cultura

### Derecho a la cultura

Todas las personas tienen derecho a participar de la cultura y del patrimonio arquitectónico de la ciudad en igualdad de condiciones.

El Ayuntamiento velará por:

- Promover equipamientos y actividades culturales y que todo el mundo pueda acceder a ellos.
- Impulsar espacios para la creación y difusión de actividades culturales para todas las personas.
- Proveer de bibliotecas y otros espacios culturales adecuados a las necesidades de cada barrio.

Todas las personas tienen el deber de respetar y preservar el patrimonio cultural de Barcelona.

### Derechos lingüísticos

La lengua del Ayuntamiento de Barcelona es el catalán, y promoverá su aprendizaje, difusión y uso.

El Reglamento de uso de la lengua catalana de la ciudad regula los derechos lingüísticos de los ciudadanos y ciudadanas en su relación con el Ayuntamiento.

El Ayuntamiento garantizará que se cumplan los derechos y deberes lingüísticos recogidos en el Estatuto de Autonomía de Cataluña.



## Derechos al pluralismo religioso

Todas las personas tienen derecho a profesar su religión, respetando la ley.

El Ayuntamiento, aconfesional, mantendrá una relación de igualdad con los representantes de las diferentes confesiones de la ciudad.

El Ayuntamiento favorecerá el respeto entre creyentes y no creyentes, y entre las distintas religiones.

## Derecho al acceso a las nuevas tecnologías

Todas las personas tienen derecho a:

- Disfrutar de una red de telecomunicaciones de calidad.
- Comunicarse con el Ayuntamiento a través de las nuevas tecnologías.
- Recibir formación y apoyo en el uso de la administración electrónica



## 6. Derechos y deberes ambientales

### Derecho a un medio ambiente de calidad y a un entorno urbano sostenible

Todas las personas tienen derecho a:

- Vivir en una ciudad respetuosa con el medio ambiente, libre de residuos y de contaminación atmosférica, acústica y lumínica.
- Disfrutar de tranquilidad dentro de la ciudad, sin perjuicio de su actividad cultural, comercial, industrial, económica y social.

Todas las personas tienen el deber de :

- Mantener la calidad del medio ambiente haciendo un uso responsable de la energía y el agua.
- Las personas que tienen animales de compañía deben cumplir las normas de seguridad e higiene.

El Ayuntamiento tiene el deber de:

- Preservar y mejorar el medio ambiente y promover políticas medioambientales, que tengan en cuenta la reutilización y el reciclaje.
- Garantizar la accesibilidad y el uso de los espacios públicos.

El Ayuntamiento velará por:

- Controlar todas las emisiones perjudiciales para el medio ambiente.
- Resolver conflictos por emisión de sustancias, entre particulares, mediante el asesoramiento y la mediación.
- Conseguir un desarrollo urbanístico respetuoso con la vivienda, los servicios públicos, la actividad comercial, los equipamientos, los espacios verdes y los espacios de uso comunitario.

## Derecho a la movilidad accesible y de calidad

Todas las personas tienen derecho a:

- Una red de transporte pública y privada.
- Un transporte público de calidad, no contaminante y accesible, que conecte todas las zonas de la ciudad.

El Ayuntamiento tiene el deber de reservar zonas para peatones y ciclistas.

Todas las personas tienen el deber de:

- Facilitar el paso y un asiento a las personas con movilidad reducida en los medios de transporte público.
- No ensuciar los transportes y las vías públicas.



## 7. Deberes en Barcelona

### Ciudadanía

Todas las personas tienen el deber de:

- Cumplir las normas municipales y los deberes de esta Carta.
- Pagar las contribuciones económicas para las tareas municipales.
- Utilizar de forma correcta los servicios públicos (transportes, limpieza, parques, jardines, ....)
- Respetar a los y las profesionales encargados de los servicios públicos, como la sanidad, los servicios sociales, la educación y la seguridad ciudadana.
- Utilizar los bienes públicos de forma correcta.

### Convivencia

Todas las personas tienen el deber de:

- Respetar los derechos de las demás personas, su libertad y su dignidad.
- Tratar con respeto y solidaridad a las personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad.
- Evitar conductas molestas para los demás.
- Utilizar correctamente los espacios públicos de la ciudad y los servicios, las instalaciones y el mobiliario urbano y respetar el derecho de los demás a utilizarlo.

### La Administración municipal

Todas las personas tienen el deber de:

- Identificarse cuando se dirijan al Ayuntamiento.
- Facilitar la actuación de la Administración municipal y dar información veraz, en los casos y en la forma previstos por la ley.

El Ayuntamiento seleccionará a los funcionarios y funcionarias y a los trabajadores y a las trabajadoras.

de manera transparente, con publicidad, imparcialidad y no discriminación. Se basará en los principios de mérito, igualdad y capacidad de los candidatos y candidatas.

## 8. Garantías de los derechos y deberes en Barcelona

Las leyes y las ordenanzas municipales regularán el cumplimiento de los derechos y deberes de la Carta.

### Síndic/a de Greuges de Barcelona

- Todas las personas pueden presentar una queja ante el Síndic o Síndica de Greuges de Barcelona cuando se incumplan los derechos y deberes de la Carta.
- Tiene potestad para intervenir por iniciativa propia para garantizar los derechos y deberes.

### Acción del Ayuntamiento

- Los servicios municipales de prevención promoverán la mediación para resolver conflictos entre particulares, derivados de la aplicación y la interpretación de los deberes y derechos de esta Carta.
- La Guardia Urbana garantizará el respeto a los derechos y deberes de la Carta.
- El Ayuntamiento velará por que el gasto, especialmente en imagen y publicidad institucional, sea racional.

### Justicia de proximidad

- Un sistema de justicia de proximidad contribuirá a garantizar los derechos y deberes de la Carta, de acuerdo con las leyes y ordenanzas públicas.

### Difusión y seguimiento de la aplicación de la Carta

- El Ayuntamiento hará la máxima difusión del contenido de esta Carta a través de diferentes medios.
- Hará un seguimiento de la aplicación de la Carta y evaluará su cumplimiento cada dos años. La evaluación se presentará en el Plenario del Consejo de Ciudad.

