

# Medida de Gobierno

## Plan de formación interno en derechos humanos y diversidad

Acciones para la efectividad  
de los derechos humanos  
en la ciudad

# BCN

Diciembre 2017

Programa Barcelona Ciudad de Derechos  
Área de Derechos de Ciudadanía, Transparencia y Participación  
Dirección de Servicios de Derechos de Ciudadanía y Diversidad  
Passeig de Sant Joan, 75, 2a planta  
08009 Barcelona  
T: 932 562 035  
[barcelona.cat/dretsidiversitat](http://barcelona.cat/dretsidiversitat)

Ajuntament de  
Barcelona



**Área de Derechos de Ciudadanía, Transparencia y Participación**

**Ayuntamiento de Barcelona**

**Diciembre 2017**

# ÍNDICE

<b>1. PRESENTACIÓN Y JUSTIFICACIÓN</b>	<b>3</b>
1.1. El enfoque en derechos y la perspectiva intercultural en las políticas públicas municipales	4
1.2. El rol de las autoridades locales respecto a los derechos humanos	5
<b>2. ANTECEDENTES EN FORMACIÓN SOBRE DERECHOS HUMANOS Y DIVERSIDAD EN LA CIUDAD</b>	<b>8</b>
<b>3. PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA MEDIDA</b>	<b>10</b>
<b>4. OBJETIVOS</b>	<b>11</b>
<b>5. CONTENIDOS</b>	<b>12</b>
<b>6. ACTORES IMPLICADOS</b>	<b>13</b>
<b>7. EJES ESTRATÉGICOS</b>	<b>15</b>
<b>8. ACCIONES A DESARROLLAR</b>	<b>17</b>
8.1. Acción 1: Píldora informativa y cápsulas de autoaprendizaje	17
8.2. Acción 2: Campañas temáticas	17
8.3. Acción 3: Charlas informativas	18
8.4. Acción 4: Formación de grupos-objetivo según función	19
8.5. Acción 5: Formación de grupos- objetivo a demanda	20
8.6. Acción 6: Programación a la oferta de recursos humanos	20
8.7. Acción 7: Incorporación de criterios en proyectos de acogida de nuevos trabajadores/as	21
8.8. Acción 8: Introducción de criterios en acciones formativas	22
8.9. Acción 9: Capacitación de equipos de formación interna	22
8.10. Acción 10: Información/formación de gerentes, directivos y mandos	23
<b>9. ACCIONES PRIORITARIAS PARA EL AÑO 2017</b>	<b>24</b>
<b>10. PRINCIPIOS RECTORES</b>	<b>26</b>
<b>11. CRONOGRAMA</b>	<b>27</b>
<b>12. PROPUESTA PRESUPUESTARIA</b>	<b>28</b>

# 1. PRESENTACIÓN Y JUSTIFICACIÓN

Este gobierno tiene como prioridad los derechos de la ciudadanía, por eso, además de considerarlos como objetivos programáticos, la finalidad es incorporarlos en el planteamiento de las políticas públicas y su implementación.

La medida de gobierno “Programa Barcelona Ciudad de Derechos” tiene el objetivo de promocionar un modelo de ciudad diversa, intercultural y poliédrica donde todas las personas tengan un acceso real, efectivo y en condiciones de igualdad a todos los derechos humanos reconocidos y garantizados en la ciudad. Las líneas de actuación de la medida se dividen entre acciones de prevención y acciones de garantía. Para prevenir las violaciones de derechos, las administraciones públicas pueden aprobar normas o implementar políticas por un lado, dirigidas al respecto de los derechos humanos, es decir, a impedir la violación directa de un derecho por parte de la propia administración y por la otra, a su protección, es decir, dirigidas a establecer las condiciones necesarias para el disfrute efectivo de los derechos.

La promoción y protección de los derechos humanos no se puede quedar en un propósito abstracto de los poderes públicos, sino que hay que establecer las condiciones necesarias por el disfrute y ejercicio efectivo de los derechos por parte de la ciudadanía. Esto no se consigue sólo mediante la aprobación de normas o políticas que vayan en esta dirección, sino que hace falta un enfoque de derechos humanos transversal, es decir, que los principios<sup>1</sup> y valores<sup>2</sup> derivados de las normas internacionales de derechos humanos orienten la actuación de todo el Ayuntamiento de Barcelona. Por este motivo, la efectividad de los derechos humanos en su dimensión local sólo se puede lograr mediante la implicación de toda la

administración municipal, es decir de todas las personas que trabajan.

Entre las acciones de protección de los derechos humanos el Plan Barcelona Ciudad de Derechos incluye el despliegue de varios planes de formación dirigidos tanto a la ciudadanía como al personal propio del Ayuntamiento. En esta medida de gobierno se dirige esta última acción mediante una estrategia que, más allá de proponer la realización de cursos concretos, permita integrar el enfoque en derechos y el reconocimiento de la diversidad en la manera de hacer de la Institución.

La gestión de estas actuaciones se impulsará desde la Dirección de Derechos de Ciudadanía y Diversidad, teniendo en cuenta como referente político la Cuarta Tenencia de Alcaldía del Ayuntamiento de Barcelona.

4

**Dirección de Servicios  
de Derechos de  
Ciudadanía y Diversidad**

Medida de Gobierno  
Plan de formación interna  
en derechos humano  
y diversidad

1. Universalidad, indivisibilidad, interdependencia, igualdad, participación y rendimiento de cuentas.  
2. Libertad, igualdad, solidaridad, seguridad, justicia, etc.

## 1.1.El enfoque en derechos y la perspectiva intercultural a las políticas públicas municipales

Desde las diferentes áreas de gobierno se está trabajando por una ciudad más justa que haga frente a las desigualdades y donde se pueda garantizar una vida digna a todo el mundo. Por eso, entre otras medidas que se están llevando a cabo, se ha elaborado un plan de choque que pretende garantizar los derechos básicos de la ciudadanía (derecho a la vivienda, derecho a la alimentación, derecho a la salud, derecho al trabajo, derechos de la infancia, derechos a prestaciones sociales básicas, derecho a la educación, etc.), se está trabajando contra la pobreza energética (derecho a los suministros básicos), por una democracia abierta (derecho a la participación, derecho a la información, derecho a decidir), por una ciudad más justa, equitativa e igualitaria donde las mujeres puedan vivir libres de violencias (derecho a la igualdad y no discriminación por motivos de sexo género u orientación sexual, derecho a la seguridad), por la acogida de personas refugiadas (derecho al refugio), por una ciudad más saludable donde se mejore la movilidad urbana y se reduzca la contaminación (derechos a la salud, derechos al medio ambiente), por la memoria histórica (derecho civil a la memoria histórica), etc. En conjunto, las políticas públicas del Ayuntamiento de Barcelona están enfocadas a garantizar los derechos humanos a la ciudad y el objetivo es hacerlo incorporando el enfoque basado en derechos humanos, que más allá de dar respuesta a las problemáticas de la ciudadanía en términos de necesidades, éstas sean consideradas como vulneración de derechos y que se actúe políticamente para revertir las causas de acuerdo con las obligaciones y responsabilidades de los diferentes actores.

El enfoque basado en derechos humanos (EBDH) es un marco conceptual que tiene como base normativa las normas internacionales de derechos humanos, las cuales marcan los objetivos a lograr, pero a la vez, es una metodología que a nivel práctico orienta la implementación de las políticas públicas hacia la promoción y protección de los derechos humanos.

Implementar las políticas públicas municipales desde un enfoque de derechos humanos implica que los objetivos de las políticas, planes, programas y servicios municipales<sup>3</sup> estén alineados con los estándares de derechos humanos; que la igualdad y la no discriminación (directa e indirecta) acontezca un eje central; que se garantice el derecho a la participación activa, libre y significativa de la ciudadanía a las políticas públicas; que se contribuya a fortalecer las capacidades de la ciudadanía para apoderarla para reclamar y ejercer sus derechos; y que se rinda cuentas sobre los resultados de la gestión municipal. En este contexto, tomar medidas contra la corrupción tendría que ser una materia relacionada con los derechos humanos.

Barcelona es una ciudad diversa y plural donde más allá del hecho migratorio, viven personas de varios contextos culturales, históricos, religiosos, lingüísticos, etc. La diversidad de la ciudadanía no sólo está relacionada con los flujos migratorios, sino que también incluye ciudadanos y ciudadanas nacidas en Barcelona pero que forman parte de otros contextos culturales (hijos e hijas de personas inmigradas), históricos (como el pueblo gitano) o religiosos. En este contexto, para que todas las personas que conviven en la ciudad puedan hacer efectivos sus derechos y disfrutar de la plena ciudadanía, en términos de igualdad, hace falta que el enfoque en derechos esté necesariamente orientado desde la perspectiva intercultural.

La perspectiva intercultural que ha asumido el Ayuntamiento de Barcelona, en concordancia con el enfoque en los derechos humanos, implica apostar por un modelo transformador que parta de la necesidad de incidir en aquellas estructuras generadoras de vulneraciones de los derechos humanos, de relaciones de dominación y

3. En concreto, trabajar para que los servicios municipales respondan a los estándares de disponibilidad, accesibilidad y adaptabilidad.

## 1.2. El rol de las autoridades locales respecto a los derechos humanos

de desigualdades, para construir una ciudad donde todas las personas puedan disfrutar de plena ciudadanía. Este modelo de interculturalidad<sup>4</sup> no significa el fomento de la convivencia entre culturas, sino la convivencia entre personas de diferentes culturas y la construcción conjunta de un modelo de ciudad. Para hacerlo hay que tener una mirada con y desde las diferentes identidades que conviven en la ciudad, reconociendo las relaciones de poder existentes entre ellas y trabajando para desmontar las causas de las dominaciones. Es decir, hacer hincapié en las causas de las desigualdades para transformar las relaciones.

Una condición necesaria para incorporar el enfoque basado en derechos humanos en las políticas públicas es la eliminación de los obstáculos para el ejercicio de los derechos que afectan específicamente a determinados sectores de la población, por razón de sexo, edad, etnia, condición migratoria, orientación sexual o identidades de género, idioma, religión, opinión política, origen nacional o social, discapacidad, propiedad, entre otros. Por este motivo, el contenido del plan de formación interna que se plantea en esta medida de gobierno son tanto los derechos humanos como el tratamiento de la diversidad.

El Ayuntamiento de Barcelona se ha caracterizado por su compromiso pionero en la defensa de los derechos civiles en la ciudad desde hace años, hace ya 24 años, al 1992 se creó la figura del Comisionado para la defensa de los Derechos Civiles, hace 21, en 1995 se creó la Concejalía de Derechos Civiles y hace casi 18 años, se puso en funcionamiento la Oficina para la no Discriminación. Hoy, los derechos humanos, entendidos como derechos de ciudadanía, encabezan la Tenencia de Derechos de Ciudadanía, Transparencia y Participación. Desde esta Tenencia se deja atrás el enfoque centrado exclusivamente en derechos civiles, y se sustituye por un enfoque hacia los derechos de ciudadanía, donde se refuerza la dimensión local de los derechos humanos y el protagonismo del Ayuntamiento en el respeto, protección y garantía.

La carta Europea de Salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad, aprobada en 2000 a Saint Denis, prevé en su artículo 1 que, *“La ciudad es espacio colectivo que pertenece a todos sus habitantes que tienen derecho a encontrar las condiciones para su realización política, social y ecológica, cosa que comporta asumir también deberes de solidaridad”* y *no menos importante, establece que “Las autoridades municipales fomentan, con todos los medios de los que disponen, el respeto de la dignidad de todos y la calidad de vida de sus habitantes.”*

De acuerdo con el Comité Asesor del Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, en su informe sobre el “Papel de la administración local en la promoción y protección de los derechos humanos”<sup>5</sup>,

*“el concepto de “derechos humanos en la ciudad,” desarrollado principalmente en la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad y en la Carta Mundial de Derechos Humanos en la Ciudad, comporta el compromiso de respetar, proteger y realizar a nivel local todos los derechos humanos interna-*

4. Este modelo de interculturalidad supone la visibilización y reconocimiento de la diversidad cultural, el aseguramiento de la igualdad de derechos y oportunidades a las personas de orígenes culturales diversos; el establecimiento de relaciones activas y de colaboración entre personas o grupos que habitualmente no tienen relación, trabajando en los intereses y aspectos comunes y buscando la interacción positiva; el fomento de la creación de vínculos de arraigo al barrio, al grupo, en la ciudad o en la entidad, aumentando el sentimiento de pertenencia y la inclusión de mecanismos y recursos para conseguir una participación culturalmente diversa.

5. A/HRC/30/49 (7 de agosto de 2015)

*cionalmente reconocidos; el compromiso de conceder atención prioritaria a los grupos marginados y la población que vive en condiciones de vulnerabilidad, y el compromiso de incorporar una perspectiva de derechos humanos en las políticas locales (más allá de la aplicación de programas de derechos humanos)."*

A nivel estatal, la Constitución Española establece en su artículo 9.2 que,

*"corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social."*

En Cataluña, el Título I del Estatuto de Autonomía de 2006 consolida al alza los estándares de protección establecidos en la Constitución española y en los tratados internacionales, para evitar cualquier intento de regresión en materia de derechos. Además, el Estatuto convierte en derechos lo que por la Constitución son meros principios rectores (cultura, salud, servicios sociales, condiciones de trabajo, vivienda, etc.) y reconoce derechos que la Constitución no recogía directamente, porque no eran una preocupación en 1978, como es el caso muy particularmente el derecho al medio ambiente. En concreto, el artículo 4 establece que,

1. Los poderes públicos de Cataluña tienen que promover el pleno ejercicio de las libertades y los derechos que reconocen este Estatuto, la Constitución, la Unión Europea, la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Convenio europeo para la protección de los derechos humanos y los otros tratados y convenios internacionales suscritos por España que reconocen y garantizan los derechos y las libertades fundamentales.

2. Los poderes públicos de Cataluña tienen que promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de los individuos y de los grupos sean reales y efectivas; tienen que facilitar la participación de todas las personas en la vida política, económica, cultural y social, y tienen que reconocer el derecho de los pueblos a conservar y desarrollar su identidad.

3. Los poderes públicos de Cataluña tienen que promover los valores de la libertad, la democracia, la igualdad, el pluralismo, la paz, la justicia, la solidaridad, la cohesión social, la equidad de género y el desarrollo sostenible.

Ante este marco normativo, la administración local, en este caso el Ayuntamiento de Barcelona, como poder público acontece detentor de una serie de obligaciones respecto a los derechos de la ciudadanía y la no discriminación. En este sentido, el enfoque basado en los derechos humanos, mencionados más arriba, pone en el centro a las personas como sujetos de derechos exigibles ante el Estado. Este cambio de perspectiva implica que los Estados tienen que responder por el cumplimiento de derechos humanos, es decir, tienen que cumplir con las normas legales y estándares contenidos en los instrumentos de derechos humanos<sup>6</sup>. Aun así, se trata de una

6. Los instrumentos internacionales más importantes que fijan los principios y estándares de Derechos Humanos son: la Declaración Universal de Derechos humanos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, la Convención sobre los Derechos de la Infancia; la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial; la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación a la Mujer; la convención contra la tortura y otros tratos o penas degradantes, o la Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus familiares. Así mismo, a nivel regional hay que tener en cuenta especialmente, el Convenio Europeo para la Salvaguarda de los Derechos humanos y las Libertades Fundamentales, la Carta Social Europea, y la carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

exigibilidad de los derechos que no sólo aparece en términos legales o judiciales, sino también en términos políticos y sociales.

Una de las principales dificultades que según el Comité Asesor del Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas<sup>7</sup> afrontan las administraciones locales en la protección y promoción de los derechos humanos consiste en “la carencia de información sobre las necesidades que se derivan de los derechos humanos a nivel local.” En este sentido afirma:

“Toda persona que se ocupa de la administración local tiene que ser consciente de las obligaciones que imponen los derechos humanos. A menudo estas personas no conocen bien el contenido y el alcance de estos derechos. De este modo, muchas administraciones locales no consiguen entender ni incorporar los derechos humanos en sus políticas y prácticas locales.”

Ante esta situación el Comité Asesor señala como buena práctica el hecho de fa-

7. A/HRC/30/49 (7 de agosto de 2015)

cilitar formación en el Ayuntamiento, y de hacerlo en colaboración con las ONG.

Por su parte, el Congreso de las Autoridades locales y Regionales del Consejo de Europa, en su Recomendación 280 (2010), sobre el “Rol de las autoridades locales y regionales respecto a la implementación de los derechos humanos”<sup>8</sup> recuerda que “la democracia, incluyendo el nivel local y regional, no puede existir sin un respeto incondicional a los derechos humanos”. En este contexto el Congreso enfatiza que “la educación y las buenas prácticas son fundamentales por la mejora de los derechos fundamentales en Europa a todos los niveles y recomienda “promocionar el respeto por los derechos humanos mediante la formación de los representantes locales y regionales electos y su personal.”

8. *Recommendation 280 (2010) Revised. Role of local and regional authorities in the implementation of human right, of the Congress of Local and Regional Authorities of the Council of Europe.* Adoptado de acuerdo por el Congreso de 19 de octubre de 2011 (Disponible a: <https://wcd.coe.int/com.instranet.instraservlet?command=com.instranet.cmdblobget&InstranetImage=2501449&SecMode=1&DocId=1556096&Usage=2>)

## 2. ANTECEDENTES EN FORMACIÓN SOBRE DERECHOS HUMANOS Y DIVERSIDAD EN LA CIUDAD

Este plan de formación parte de la experiencia formadora de diferentes servicios de la Dirección de Derechos de Ciudadanía y Diversidad, algunos de los cuales cuentan con una larga experiencia en la oferta de cursos y talleres dirigidos tanto a la ciudadanía, como al personal municipal. Se trata del Programa Barcelona Intercultural, la Oficina por la No

Discriminación (OND), la estrategia local por el pueblo gitano y la Oficina de Asuntos Religiosos (OAR). Las áreas de trabajo de estos servicios se representan en el siguiente diagrama y son un ejemplo de las temáticas formativas que incluye la oferta derivada de este plan de formación interna sobre derechos humanos y diversidad.



El Programa Barcelona Intercultural ofrece acciones formativas dirigidas a la ciudadanía, en las cuales también pueden participar profesionales de entidades, del Ayuntamiento de Barcelona u otras administraciones. Desde el programa también se han llevado a cabo formaciones específicas dirigidas a profesionales del Ayuntamiento y/o formación a medida cuando un distrito, un grupo de entidades o un plan comunitario lo ha solicitado.

Algunas de las acciones formativas realizadas desde el “Programa Barcelona Intercultural”, entre 2010 y 2015, han sido las siguientes<sup>9</sup>:

- “Interculturalidad, una respuesta a los rumores y a los estereotipos”: esta formación, tiene como objetivo desmontar rumores y estereotipos y capacitar a personas para que acontezcan agentes antirumores en la ciudad de Barcelona<sup>10</sup>. Está dirigida a todas aquellas personas interesadas, tanto a título individual como en representación de una entidad o administración pública. Esta formación se ha realizado también en algunos Distritos (Sants, Hostafrancs y Labordeta, Sagrada Família, Ciutat Meridiana, Hoyo-Camp del Arpa y Poble Nou, y Sant Andreu), a demanda de equipamientos, planes comunitarios y/o entidades de los barrios. También se han hecho ediciones del curso a determinados sectores profesionales. Se ha trabajado con comercio y trabajo en los barrios, con Salud (por solicitud de la Agencia de Salud Pública) y con educación (cursos para docentes).
- “Diseño de proyectos con perspectiva intercultural”: esta formación está dirigida

9. Para el año 2017 se está preparando una formación dirigida a todos los trabajadores y trabajadoras del distrito de Ciutat Vella, a demanda del Distrito.

10. Esta formación se lleva a cabo desde el 2010 y desde entonces hasta el año 2015 se han realizado en total 59 cursos antirumores en la ciudad, con un total de 1.307 personas que han asistido a la formación cumplida.

da a profesionales de equipamientos públicos y también de entidades<sup>11</sup>. También se ha llevado a cabo a demanda de profesionales del Ayuntamiento, como por ejemplo para el CIRDA.

- “Acercamiento a la comunidad paquistaní”: dirigida a los profesionales de equipamientos y servicios del distrito de Sant Andreu (2 ediciones).
- “Cómo podemos incorporar la diversidad cultural en los espacios de participación del barrio”: dirigida a entidades del Poble Sec, a demanda del Plan Comunitario.
- “Intervenir y trabajar con perspectiva interseccional”: dirigida a profesionales de PIADs y Programa de Nuevas Familias (2 ediciones).

Así mismo, en el marco de la oferta transversal de Recursos Humanos, a la que pueden inscribirse todos los trabajadores y trabajadoras municipales, entre el año 2011 y 2015 se han desarrollado las siguientes formaciones:

- “Interculturalidad, una respuesta a los rumores y a los estereotipos”.
- “Atención a la diversidad cultural”, dirigido a profesionales que hacen atención directa.
- “Como incorporar la perspectiva intercultural a nuestros proyectos”, dirigida al personal técnico.
- “La mirada interseccional. ¿Cómo podemos abordar los ejes de desigualdad desde la Administración Pública?”
- Taller de sensibilización: “Claves para mejorar la gestión de la diversidad a los servicios públicos”, dirigido a personal

11. Se han realizado un total de 25 ediciones del curso (años 2014 y 2015) en que ha participado 451 personas.

del área de Calidad de Vida, Igualdad y Deportes.

Desde la Oficina por la No Discriminación, se realizan talleres de reflexión sobre derechos humanos con el objetivo de prevenir acciones discriminatorias y tomar una actitud activa y crítica por la defensa de los derechos. Estos talleres están dirigidos a estudiantes de diferentes niveles (desde primaria a másteres). También se han llevado a cabo acciones formativas sobre derechos humanos dirigidas a profesionales, empresas y entidades. En el ámbito municipal se han realizado formaciones dirigidas a trabajadores y trabajadoras de Barcelona Activa, Responsables de las Oficinas de Atención al Ciudadano, personal de los Equipos de Infancia y la Adolescencia, personal de Unidades de Gestión Administrativa de los Servicios Sociales, Guardia Urbana, Técnicos de Derechos Civiles y profesionales de TMB.

La Oficina de Asuntos Religiosos también ha ofrecido formación sobre diversidad religiosa en la ciudad por el personal técnico del Ayuntamiento. Esta formación tuvo muy buena acogida por parte de los trabajadores y trabajadoras municipales y está previsto realizar una nueva edición. A la Medida de gobierno “sobre la garantía del trato igualitario en las entidades religiosas en cuanto a la realización de actividades puntuales en el ámbito público” también se ofrece la posibilidad de que los distritos, sectores o empresas municipales hagan la demanda de formación a medida del personal para explicar las características de alguna comunidad en concreto.

El Plan de formación interna en derechos humanos y diversidad, en parte, se nutrirá de esta oferta, hará difusión en los territorios y sectores del Ayuntamiento, la potenciará y la enmarcará respecto al enfoque de derechos humanos y diversidad.

11

**Dirección de Servicios  
de Derechos de  
Ciudadanía y Diversidad**

Medida de Gobierno  
Plan de formación interna  
en derechos humano  
y diversidad

### 3. PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA MEDIDA

El liderazgo técnico de la medida se ha llevado a cabo desde la Dirección de Derechos de Ciudadanía y Diversidad, pero desde el inicio se ha contado con el asesoramiento y apoyo del Departamento de formación de Recursos Humanos, de la Dirección de recursos humanos.

También se ha contado con la participación, a través de un grupo motor de personas de diferentes departamentos que han formado parte del equipo que ha permitido impulsar la medida de gobierno. Este grupo motor se constituyó el septiembre de 2016 y se ha reunido una vez al mes. En estas reuniones ha asistido entre 5 y 7 personas (dos del Área de Derechos de Ciudadanía, una del Plan Barcelona Intercultural, una de la Oficina por la No Discriminación, una del Departamento de Desarrollo de la Gerencia de Recursos Humanos y Organización y dos del área de formación de la Dirección de Feminismos y LGBTI). Estas personas, han participado activamente a las reuniones y han hecho aportaciones relevantes para la elaboración de esta medida de gobierno.

Por otro lado, también se han realizado reuniones y llegado a acuerdos de colabo-

ración con la Dirección de Servicios de Comunicación Interna, Desarrollo y Atención al Personal de la Gerencia de Recursos Humanos y Organización, la Dirección de Atención a la Ciudadanía, el Departamento de desarrollo del Instituto Municipal de Servicios Sociales, el Departamento de Recursos Humanos y de Desarrollo Profesional de la Gerencia de Seguridad y Prevención, Transversalidad de Género, el Área de formación e interculturalidad del CIRI (Centro para la Igualdad y Recursos para las Mujeres), la Dirección del Plan Barcelona Intercultural, la Oficina de Asuntos Religiosos y la Síndica de Agravios.

Este conjunto de encuentros y acuerdos de colaboración han permitido un diseño de plan de formación con una mirada integral respecto a las diferentes gerencias del Ayuntamiento, ambicioso pero factible puesto que tiene en cuenta los diferentes agentes implicados, trata de optimizar los recursos y utiliza las vías de comunicación y formación existentes, así como las acciones formativas existentes respecto a los derechos humanos y la diversidad, para evitar la saturación del personal municipal con demasiadas formaciones sobre los mismos aspectos.

## 4. OBJETIVOS

### Objetivos generales

Sensibilizar a todos/as los trabajadores y trabajadoras del Ayuntamiento de Barcelona en derechos humanos y diversidad.

Incorporar el enfoque en derechos humanos y el reconocimiento de la diversidad en el ejercicio de las tareas del personal municipal para que repercuta positivamente sobre el goce y el ejercicio efectivo de los derechos de la ciudadanía.

### Objetivos específicos

Proporcionar a todo el personal municipal información sobre las obligaciones municipales en relación a la protección y el respeto de los derechos humanos y la diversidad.

Dar a conocer los diferentes ámbitos temáticos y sustantivos que afectan los derechos humanos y la diversidad, y que tienen una repercusión directa en la tarea del personal municipal.

Fomentar la cultura de derechos humanos y el reconocimiento de la diversidad entre el personal municipal, en especial en puestos de trabajo y funciones que tengan un mayor impacto sobre los derechos de la ciudadanía.

Prevenir las vulneraciones de derechos humanos y la discriminación en la tarea diaria del personal del Ayuntamiento.

Capacitar a los trabajadores y trabajadoras municipales para detectar situaciones de discriminación, trato no igualitario o incluso de odio, y para conocer y usar los mecanismos de garantía de los derechos.

## 5. CONTENIDOS

Los derechos humanos y la diversidad es una área temática muy amplia. El contenido de las medidas de sensibilización y capacitación de los trabajadores y trabajadoras municipales previstas en esta medida de gobierno serán flexibles y se adaptarán a los diferentes formatos, público, duración y metodología de las diferentes acciones informativas y formativas que se exponen en los siguientes apartados.

En concreto, las medidas informativas y divulgativas versarán sobre los siguientes contenidos:

- los deberes del Ayuntamiento de Barcelona respecto a los derechos humanos y la no discriminación,
- el enfoque en derechos humanos y la perspectiva intercultural
- las implicaciones del enfoque en derechos humanos y diversidad en la política municipal y el puesto de trabajo
- los diferentes ámbitos de la discriminación y del discurso del odio: el racismo, la xenofobia, la islamofobia, la antigitanismo, la aporofobia, la LGTBI-Fobia, antisemitismo, etc.
- los mecanismos de garantía municipales (la síndica de agravios, la Oficina por la no discriminación, la fiscalía y los juzgados)

En las medidas formativas, además de capacitar a los trabajadores y trabajadoras municipales para detectar, identificar y prevenir situaciones de discriminación, trato no igualitario, discurso del odio y vulneraciones de derechos humanos en su tarea diaria, respecto a los temas anteriores, también habrá la posibilidad de tratar otros contenidos, dependiendo del colectivo y la problemática que se quiera hacer frente desde el enfoque en derechos. En concreto, se ofrecerá formación sobre estos temas:

- Los derechos humanos y los derechos de ciudadanía
- El derecho en la ciudad entendido como derecho humano
- El respeto, protección y garantía de derechos desde las administraciones locales
- Enfoque basado en derechos humanos en la planificación y ejecución de políticas públicas
- El marco normativo antidiscriminación y sus efectos en la tarea de los trabajadores y trabajadoras municipales
- La prevención y detección de delitos de odio (racismo, islamofobia, antisemitismo, antigitanismo, aporofobia, LGTBI-fobia, etc.)
- La diversidad cultural con perspectiva intercultural
- La lucha contra los estereotipos, rumores y prejuicios y cómo afectan la convivencia
- El Pueblo Gitano: características de la cultura gitana, características culturales diferenciales, estrategia local del pueblo gitano.
- La diversidad religiosa en la ciudad: derechos a la libertad religiosa, mapa de la diversidad religiosa en Barcelona, características de las minorías religiosas en Barcelona (comunidad islámica, iglesias evangélicas, etc.), gestión de la diversidad religiosa y la Oficina de Asuntos Religiosos.
- Los derechos civiles y las libertades públicas: derechos de manifestación, de asociación, de libertad de expresión. La necesidad de que la Administración vele por el ejercicio y el respeto de estos derechos, los cuales sirven para reivindicar otros. La violencia institucional.

- La plena ciudadanía. Derecho a acceder a todos los derechos en la ciudad sin discriminaciones, independientemente de la situación administrativa (derecho a la nacionalidad, agilización del empadronamiento como vía para acceder a otros derechos de la población migrada extranjera, etc.)
- Derechos de la infancia a la protección integral de sus derechos humanos.
- Derechos de las mujeres, las personas LGTBI, las personas inmigradas o de etnias minoritarias, personas con diversidad funcional, a una vida libre de discriminación.
- Derechos a la participación y a la información
- Derecho a la seguridad, la libertad y a una vida libre de violencia
- Derecho a vivir libre de torturas y otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes.
- Derechos de las personas en movimiento (personas inmigradas y personas refugiadas- derecho de asilo).
- Gestión transparente, cercana y participativa. Medidas para la transparencia en el Ayuntamiento de Barcelona.

## 6. ACTORES IMPLICADOS

Esta medida de gobierno incorpora un marco conceptual innovador desde el que orientar la acción municipal, el enfoque basado en derechos humanos, pero a nivel material, el plan de formación interna se nutrirá de los contenidos trabajados por los diferentes actores especialistas sobre estos temas en la ciudad. Desde este plan, además de crear nuevas acciones formativas, se reforzarán las acciones existentes y se trabajará conjuntamente con diferentes actores implicados. En concreto nos referimos, por un lado, a los diferentes servicios, programas o agencias municipales del ámbito de actuación de los cuales incide específicamente sobre temáticas relevantes respecto a los derechos humanos y la diversidad. Por otro lado, siguiendo las recomendaciones del Consejo Asesor de Derechos Humanos de Naciones Unidas<sup>12</sup>, que establece que “las organizaciones de la sociedad civil también pueden colaborar directamente con la administración local para mejorar sus conocimientos sobre los derechos humanos y crear una mayor conciencia de estos”, se contará con las entidades de la sociedad civil que tienen una trayectoria reconocida por su tarea en rela-

ción a la defensa de los derechos humanos, sobre diferentes ámbitos de la interculturalidad o la lucha contra la no discriminación.

Los contenidos de las acciones que contemplan este plan no serán elaborados e impartidos únicamente por la Dirección de Derechos de Ciudadanía y Diversidad, sino que se harán en colaboración con otros actores municipales y/o de manera coordinada y convenida con entidades, contribuyendo de este modo, en la medida posible, en el fortalecimiento de su tarea. De esta manera, mediante el plan se pondrá en valor y se divulgará el conocimiento existente. Entre estos actores hay que destacar especialmente la participación de la Síndica de Agravios de Barcelona, mecanismo municipal de garantía de los derechos humanos y la nueva Oficina por la Transparencia y las Buenas Prácticas.

En el siguiente diagrama se muestran algunos de los actores que, sin perjuicio de añadir otros, podrían estar implicados en el contenido de la formación en derechos humanos y diversidad a la que se refiere este plan.

16

**Dirección de Servicios  
de Derechos de  
Ciudadanía y Diversidad**

Medida de Gobierno  
Plan de formación interna  
en derechos humano  
y diversidad

12. A/HRC/30/49 (7 de agosto de 2015)



## 7. EJES ESTRATÉGICOS

El gran número de trabajadores y trabajadoras que integran el personal municipal<sup>13</sup>, así como la diversidad de tareas y funciones que desarrollan, hace imposible que en el periodo 2017-2019 se pueda formar a todo el personal municipal para instalar la capacidad de ser actores/as de protección de los derechos humanos desde su puesto de trabajo. Por este motivo, el diseño de este plan de formación interna se articula mediante tres ejes estratégicos, que se desarrollan mediante 6 líneas de actuación y que finalmente se concretan en 10 acciones.

Los mencionados ejes estratégicos son los siguientes:

1) Sensibilización del personal municipal sobre derechos humanos y diversidad: La sensibilización consiste en dar a conocer la cultura y el enfoque en derechos humanos y diversidad a todos los trabajadores y trabajadoras municipales mediante la difusión de información sobre la materia. La sensibilización del personal municipal respecto a los derechos humanos permitirá destacar la relevancia del enfoque en derechos en las políticas públicas y que en algunos casos se puedan prevenir vulneraciones de derechos.

2) Capacitación del personal municipal sobre derechos humanos y la diversidad

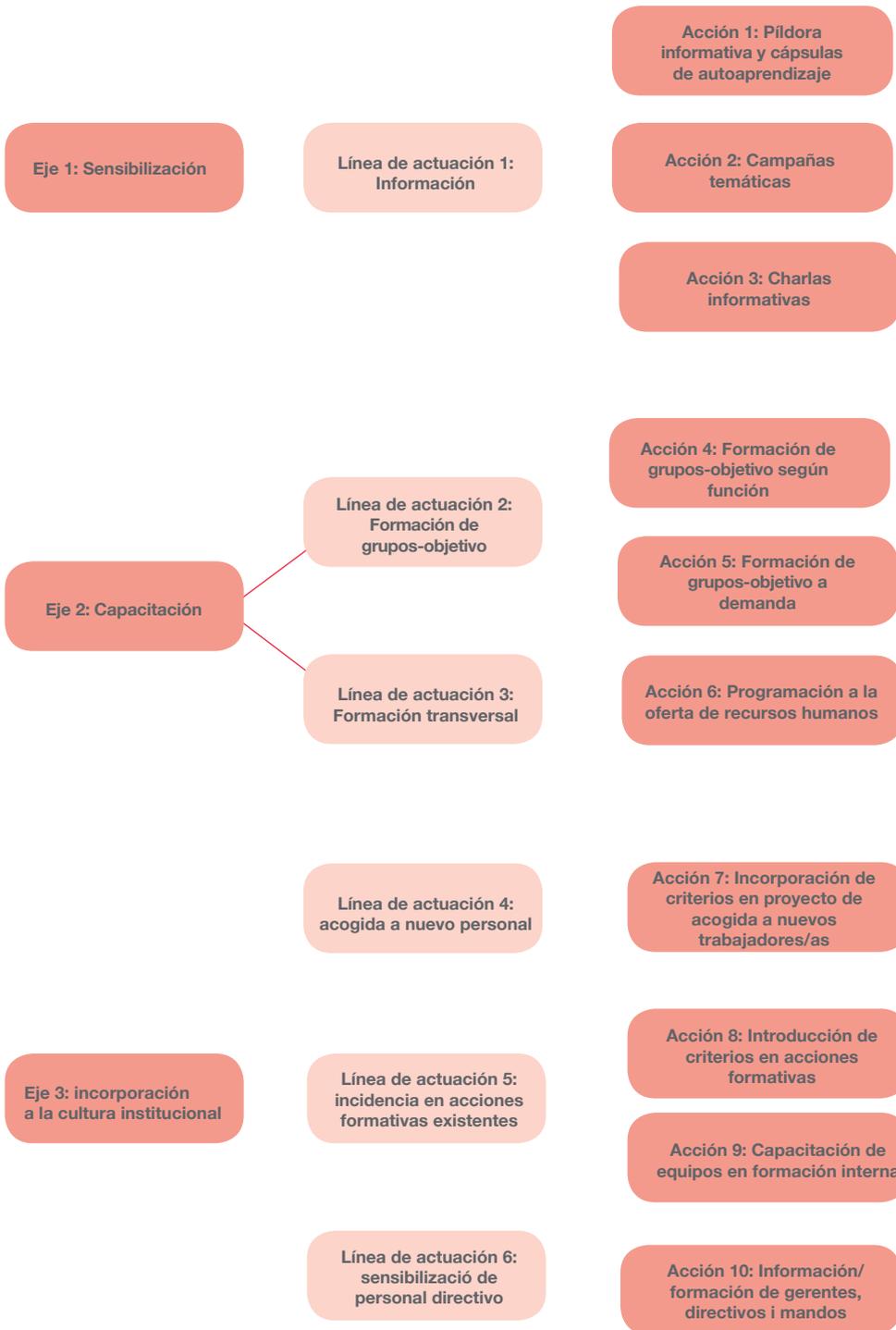
La capacitación consiste en la creación de acciones formativas para que los trabajadores y trabajadoras municipales adquieran conocimientos y habilidades para incorporar el enfoque basado en derechos humanos y la perspectiva intercultural en el desarrollo de las funciones que llevan a cabo desde su puesto de trabajo.

3) Incorporación a la cultura institucional el enfoque basado en derechos humanos y la diversidad

La incorporación del enfoque basado en derechos humanos y la perspectiva intercultural establecen una manera de hacer propio del Ayuntamiento de Barcelona, que no se reduce en determinados ámbitos de la política municipal, o afecta sólo a ciertos grupos del personal. Se trata de un enfoque integral que define la efectividad de los derechos humanos como finalidad última de las políticas públicas y orienta su consecución, por lo tanto son valores que, más allá de acciones formativas concretas, tienen que pasar a formar parte de la cultura institucional.

A partir de estos tres ejes se despliegan las líneas de actuación y acciones que se muestran en el siguiente diagrama:

13. Actualmente (año 2016) la Gerencia de Recursos Humanos y organización mujer una cifra de 6.357 trabajadores/trabajadoras municipales a los que se tienen que sumar alrededor de 6000 más de los Institutos Municipales.



## 8. ACCIONES A DESARROLLAR

El plan de formación desarrollado mediante esta medida de gobierno, enmarcado en el Programa *Barcelona Ciudad de Derechos* (junio 2016), será implementado durante los años 2017/2019 y contiene las siguientes acciones:

El eje de sensibilización contiene una sola línea de actuación que consiste en la divulgación de información sobre derechos humanos y diversidad a todos/as los trabajadores/as del Ayuntamiento de Barcelona. Para llevar a cabo estas actuaciones se contará con el asesoramiento y apoyo del Departamento de recursos humanos. Esta información a través de diferentes canales de comunicación interna, tanto virtuales (on-line), como presenciales, mediante las siguientes actuaciones:

### EJE 1. SENSIBILIZACIÓN

#### LÍNEA De ACTUACIÓN 1: Información

##### *Acción 1: Píldora informativa y cápsulas de autoaprendizaje*

La acción 1 consiste en la elaboración de un vídeo informativo, que irá acompañado de cápsulas didácticas de autoaprendizaje basadas en la pedagogía e-learning. Mediante estos materiales divulgativos se darán a conocer los deberes del Ayuntamiento de Barcelona respecto a los derechos humanos y la no discriminación, qué es el enfoque basado en derechos humanos, la perspectiva intercultural y sus implicaciones en el puesto de trabajo.

Para la difusión de este material se utilizarán las diferentes vías de comunicación interna (con el apoyo de la Dirección de Servicios de Comunicación interna, Desarrollo y Atención al Personal de la Gerencia de Recursos Humanos y Organización), como por ejemplo la intranet, donde se publicará la píldora informativa, y el Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA) del Ayuntamiento de Barcelona, desde donde se podrá acceder a las diferentes cápsulas. Por aquellas gerencias que cuenten con un entorno virtual propio, como por ejemplo, la de Derechos Sociales, y recientemente, la de Prevención y Seguridad, se pretende elaborar materiales adaptados a los diferentes ámbitos trabajo

##### *Acción 2: Campañas temáticas*

La acción 2 se concreta en la realización de campañas informativas periódicas sobre ámbitos concretos de discriminación. El objetivo de estas campañas es sensibilizar a los trabajadores y trabajadoras municipales sobre dos tipologías de discriminaciones cada año. La información que se proporcionará mediante estas campañas, junto con la de las píldoras informativas, aportará una visión práctica que permitirá que el personal municipal pueda considerar la relevancia de los derechos humanos y la diversidad desde su puesto de trabajo.

Las temáticas de las campañas versarán, por ejemplo, sobre el racismo, la xenofobia, la antigitanismo, la aporofobia, la LGTBI-Fobia, las discriminaciones que sufren enfermos mentales o enfermos crónicos, la gente mayor, etc. Los ámbitos a tratar se decidirán cada año, de acuerdo con las prioridades que establezca la Dirección de Servicios de Derechos de Ciudadanía y Diversidad.

El canal de difusión de las campañas serán las diferentes vías de comunicación interna (intranet, “Mes a Mes, el Ayuntamiento”, etc).

### **8.3. Acción 3: Charlas informativas**

Las actuaciones informativas de este plan de formación también comprenden la realización de charlas. Si bien la difusión de información por medios virtuales es el canal más adecuado para llegar al mayor número posible de trabajadores y trabajadoras municipales, la sensibilización sobre determinadas temáticas requiere otras formas de comunicación, como es la realización de sesiones informativas presenciales.

En concreto, se llevarán a cabo charlas informativas en todos los distritos y en las diferentes gerencias. En estas charlas, que tendrán una duración de entre una y dos horas, se darán a conocer los deberes de la organización municipal respecto a los derechos humanos y la no discriminación, el enfoque basado en derechos humanos y la perspectiva intercultural, sus implicaciones en el puesto de trabajo, así como las diferentes tipologías de discriminaciones. También se informará sobre el catálogo de servicios de la Dirección (el Programa Barcelona Intercultural, la Oficina de Asuntos Religiosos, la Oficina por la No Discriminación y la Estrategia local con el pueblo gitano) y se ofrecerá la posibilidad de hacer formaciones a medida según las problemáticas identificadas por los diferentes distritos o sectores, que puedan suponer la vulneración de derechos de la ciudadanía. Como materiales de apoyo de estas charlas se utilizará la píldora informativa, las cápsulas de aprendizaje y las diferentes campañas temáticas creadas.

La calendarización de las sesiones informativas se realizará con el apoyo de la Gerencia de recursos humanos.

## EJE 2. CAPACITACIÓN

El eje de capacitación contiene dos líneas de actuación dirigidas a crear acciones formativas sobre la incorporación del enfoque en derechos humanos y la diversidad en los puestos de trabajo. Estas líneas se concretarán en la formación de grupos específicos de trabajadores y trabajadoras municipales y en la inclusión de un curso sobre la materia en la oferta formativa transversal de recursos humanos.

La formación de grupos objetivo comprende una acción dirigida a capacitar aquellos trabajadores y trabajadoras municipales que, de acuerdo con su función, desarrollen tareas que puedan incidir sobre los derechos de la ciudadanía de Barcelona (acción 4) y otra dirigida a ofrecer acciones formativas a medida, que se programarán a demanda de los diferentes distritos o sectores, dirigidas a grupos específicos de trabajadores y trabajadoras, que tengan que hacer frente a situaciones que puedan suponer la vulneración de derechos de la ciudadanía (acción 5).

La formación transversal se concreta en la programación de un curso sobre las implicaciones del enfoque basado en derechos humanos y la diversidad en el puesto de trabajo en la oferta formativa de recursos humanos (acción 6)

### **LINEA DE ACTUACIÓN 2: Formación de grupos-objetivo**

#### *Acción 4: Formación de grupos-objetivo según función*

Las tareas y funciones desarrolladas por determinados trabajadores y trabajadoras municipales tienen especial incidencia sobre los derechos de la ciudadanía, por este motivo se convierten en grupo objetivo de la capacitación para la incorporación del enfoque en derechos humanos y la diversidad en los puestos de trabajo.

Cada año se seleccionará a tres grupos-diana con el objetivo de planificar formaciones específicas para capacitar a los

trabajadores municipales para la detección de situaciones de discriminación, trato no igualitario o incluso de odio (racismo, la xenofobia, la antigitanismo, la aporofobia, la LGTBI-Fobia) y que de este modo, puedan actuar para la prevención de las vulneraciones de derechos humanos y la discriminación en su tarea diaria. Junto con las acciones formativas específicas, el objetivo será la sensibilización del grupo objetivo (mediante acciones informativas concretas) y la incorporación del enfoque en derechos humanos y la perspectiva intercultural en su cultura institucional (mediante las acciones previstas en el eje tres).

Para el año 2017 se empezarán a llevar a cabo acciones de capacitación a tres colectivos del personal municipal que debido a su función tienen relación directa con la ciudadanía, por lo tanto, el desarrollo de su tarea puede tener incidencia directa con la efectividad de los derechos humanos. Los colectivos son los siguientes<sup>14</sup>:

- Trabajadores y trabajadoras municipales de las Oficinas de atención ciudadana (OAC)
- Trabajadores y trabajadoras municipales de Servicios Sociales
- Guardia Urbana de Barcelona

Durante los años 2018 y 2019 se seleccionarán nuevos grupos objetivos para trabajar específicamente el enfoque de derechos humanos y la perspectiva intercultural desde sus funciones. Un ejemplo de los colectivos que podrían ser un grupo objetivo serían: los servicios técnicos de distrito, los servicios de licencias e inspecciones, el personal de Barcelona Activa, de la Agencia Local de la vivienda, etc.

<sup>14</sup>. Sobre las acciones concretas que se desarrollarán con estos grupos-objetivo ver el punto 9 de la medida sobre "Acciones prioritarias para el año 2017".

### **Acción 5: Formación de grupos- objetivo a demanda**

Desde la Dirección de Derechos de Ciudadanía y Diversidad se diseñarán unidades de formación y capacitación sobre Derechos humanos y diversidad, que se pondrán a disposición de los Distritos, gerencias y empresas municipales que estén interesados. Estas formaciones se llevarán a cabo según la demanda. Los contenidos y metodologías se adaptarán a las tareas y necesidades prácticas del colectivo de trabajadores que se enfrente a una situación que pueda ser considerada como vulneración de derechos. Es decir, las formaciones se planificarán a medida.

La difusión de esta oferta formativa se realizará mediante las charlas informativas que llevaremos a cabo a los Distritos y sectores.

En esta acción se incluirá la capacitación en los trabajadores y trabajadoras municipales encargadas de centralizar las respuestas en las quejas de la Síndica de Agravios de Barcelona y del Síndico de Agravios de Cataluña.

Otro ejemplo podría ser la solicitud por parte de Servicios Funerarios de recibir una formación sobre diversidad religiosa en prácticas de entierro de diferentes grupos religiosos o bien la solicitud de un distrito de recibir una formación sobre un grupo cultural/étnico o de origen diferente y que por las casuísticas del distrito los técnicos necesitan una formación como tal para entender algunas dinámicas que se puedan producir en el espacio público y generen alguna vulneración de derechos.

### **LINEA DE ACTUACIÓN 3: Formación transversal**

#### **Acció 6: Programació a l'oferta de recursos humans**

Se programará un curso sobre el enfoque basado en derechos humanos y diversidad en la oferta formativa transversal que

el departamento de recursos humanos del Ayuntamiento de Barcelona ofrece anualmente a todos los trabajadores y trabajadoras municipales. Estos cursos son de realización voluntaria y todas aquellas personas que estuvieran interesadas se podrían inscribir. Se harán tantas ediciones del curso como sean necesarias, según la demanda.

El objetivo de esta acción es que los trabajadores y trabajadoras municipales adquieran conocimientos y habilidades para incorporar el enfoque basado en derechos humanos y la perspectiva intercultural en el desarrollo de las funciones que llevan a cabo desde su puesto de trabajo, el conocimiento de los ámbitos de discriminación por tal de identificarlos y prevenirlos y de los mecanismos de garantía.

Se contempla trabajar estos cursos conjuntamente con diferentes actores implicados en el plan de formación interna en derechos humanos bien y diversidad (ver punto 6).

Por otro lado, desde la Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas se han diseñado dos acciones formativas<sup>15</sup> para dar a conocer los principales aspectos del derecho al acceso a la información pública, así como los mecanismos de transparencia que se han creado recientemente en el Ayuntamiento de Barcelona. Estos ya forman parte de la oferta formativa del Programa de Recursos Humanos.

15. Se trata de las acciones formativas *Introducción a la transparencia en el Ayuntamiento de Barcelona y Derecho de acceso a la información pública*, que se impartirán dentro del ámbito "Gestión transparente, cercana y participativa".

### Eje 3. Incorporación a la cultura institucional

La incorporación del enfoque basado en derechos humanos y la perspectiva intercultural a la cultura institucional se concreta en tres líneas de actuación que se desarrollan mediante cuatro acciones. La primera consiste en incorporar los criterios sobre la perspectiva de los derechos humanos y la diversidad desde el momento de la acogida del nuevo personal a su puesto de trabajo (acción 7), la segunda, al procurar que los criterios sobre el enfoque basado en derechos humanos y diversidad se tengan en cuenta en relación a las acciones formativas existentes. Por eso, se contribuirá con materiales o contenidos concretos en otras formaciones que puedan tener relación con la temática (acción 8) y se capacitará en la materia a los equipos internos de formación que las llevan a cabo (acción 9). Finalmente, para que este conjunto de medidas tengan incidencia en el puesto de trabajo es necesario que también el personal directivo esté sensibilizado en la materia, por eso, se tratará de informar y formar las personas con responsabilidades de gerencia, dirección y mando mediante los diferentes canales existentes (acción 10).

#### LÍNEA DE ACTUACIÓN 4: Acogida del nuevo personal

##### *Acción 7: Incorporación de criterios en proyectos de acogida de nuevos trabajadores/as*

Desde el Departamento de Desarrollo de la Gerencia de Recursos Humanos y Organización se está trabajando en 10 nuevos proyectos. Uno de estos consiste en un proyecto de acogida. En previsión de la próxima incorporación de una gran cantidad de trabajadores y trabajadoras a la organización municipal (a través de la bolsa) se está trabajando en este proyecto para ayudar a la persona a integrarse a su puesto de trabajo y a desarrollar su trabajo el más rápidamente posible gracias a obtener el conocimiento del nuevo ámbito de trabajo y de las nuevas funciones a desarrollar.

La perspectiva de derechos humanos y diversidad consiste en una manera de hacer de la institución, por eso será uno de los aprendizajes que se proporcionará a las personas que entren a trabajar en el Ayuntamiento de Barcelona por primera vez. Para la incorporación de estos criterios en la acogida de nuevos trabajadores y trabajadoras se participará en el proceso puesto en marcha por Recursos Humanos. Por otro lado, se procurará también incorporar los en los ámbitos laborales que cuenten con una acogida propia, como es el caso del Instituto Municipal de Servicios Sociales o la Guardia Urbana de Barcelona.

#### LÍNEA DE ACTUACIÓN 5: Incidencia en acciones formativas existentes

##### *Acción 8: Introducción de criterios en acciones formativas*

Dada la transversalidad de la incorporación del enfoque en derechos humanos y la diversidad a las políticas públicas se procurará que estos criterios se tengan en cuenta cuando se impartan otras formaciones programadas tanto en el catálogo transversal, como en los sectores en que hay catálogos propios.

Por eso, atendiendo a los contenidos de otras formaciones que puedan estar relacionadas con la materia, se proporcionarán materiales de divulgación que tengan en cuenta la diversidad y la perspectiva en derechos para facilitar la incorporación, cuando sea pertinente, de estos criterios en las sesiones formativas. Se trabajará en coordinación con recursos humanos y los departamentos de formación de los diferentes sectores. Una tarea parecida ya ha sido puesta en marcha por el Departamento de transversalidad de género y se ha previsto poder realizarla conjuntamente.

Esta acción se iniciará a realizar con el departamento de Desarrollo Profesional de la Gerencia de Seguridad y Prevención y se continuará cuando se inicie la programa-

ción de las formaciones transversales que ofrecerá recursos humanos para el año 2018.

#### **Acción 9: Capacitación de equipos de formación interna**

Otro de los proyectos que está llevando a cabo el Departamento de Desarrollo de la Gerencia de Recursos Humanos y Organización consiste en la capacitación de equipos de formación interna transversal y de gerencias. Este nuevo proyecto consiste en consolidar, ampliar y potenciar el Equipo Interno de Formación, aumentando el número de personas que integran el Equipo, así como trabajar conjuntamente para cohesionarlo y desarrollarlo. El objetivo del proyecto es potenciar el talento interno e incrementar la efectividad de la formación, puesto que cuando la persona que forma tiene experiencia práctica se ajusta mucho mejor a las necesidades formativas de las personas que se forman.

Desde la Dirección de Derechos de la Ciudadanía y Diversidad se está trabajando en este proyecto para que el Equipo Interno de Formación esté capacitado para aplicar la perspectiva de derechos y diversidad en el puesto de trabajo y que de esta manera pueda orientar el enfoque de las formaciones que imparten.

Para el desarrollo de este proyecto se seguirá la planificación del Departamento de Desarrollo de Recursos Humanos. En esta dirección se trabajará también con el departamento de Desarrollo Profesional de la Gerencia de Seguridad y Prevención y se plantea trabajar con otros sectores o gerencias que también tengan equipos internos de formación.

#### **LÍNEA DE ACTUACIÓN 6: Sensibilización de personal directivo**

##### **Acción 10: Información/formación de gerentes, directivos y mandos**

La información y formación de directivos sobre la aplicación de la perspectiva de derechos y la diversidad a los puestos de trabajo, las obligaciones municipales respecto a los derechos humanos y las vertientes de la discriminación se harán por varios canales. Por un lado, se prepararán acciones informativas/formativas específicas (cápsulas de autoaprendizaje) dirigidas a directivos que se difundirían virtualmente. También se realizará una sesión formativa en la maestría del Ayuntamiento, y se tratará de realizar una jornada directiva sobre la materia.

## 9. ACCIONES PRIORITARIAS PARA EL AÑO 2017

Durante el cuarto trimestre de 2016 se han iniciado una serie de reuniones con los departamentos responsables de la formación del personal de las Oficinas de atención ciudadana (OAC), de los trabajadores y trabajadoras municipales de Servicios Sociales y de la Guardia Urbana de Barcelona, y se han abierto canales de coordinación y colaboración con la Dirección de Servicios de Derechos de Ciudadanía y Diversidad. El objetivo de las reuniones ha sido adaptar las acciones formativas a los itinerarios formativos de cada uno de estos colectivos, concretar los contenidos y metodologías a emplear y explorar las vías más adecuadas para incidir en la cultura institucional del colectivo. Las dificultades que se han encontrado han sido la gran carga formativa de estos grupos y la dificultad para organizar las formaciones sin que esto repercuta en los servicios prestados a la ciudadanía. Durante el año 2017 se continuará esta coordinación. Aun así, hasta el momento, se ha llegado a los siguientes acuerdos y se explorarán las siguientes posibilidades:

### — Oficinas de atención ciudadana (OAC)

Durante los meses de febrero a abril de 2017 se llevará a cabo una acción formativa por capacitar a los 160 trabajadores y trabajadoras municipales de las OAC<sup>16</sup>. El contenido de la formación versará sobre qué es y qué implica el enfoque en derechos humanos en el puesto de trabajo, el reconocimiento de estereotipos, prejuicios y discriminaciones, su tipología (discriminaciones por razones de origen, por razones de género, de religión —islamofobia, antisemitismo, etc.— LGBTY fobia, etc.) y las competencias interculturales como base de estrategias comunicativas en una sociedad diversa. Se plantea la posibilidad

16. Son trabajadores y trabajadoras municipales todo el personal de las OAC, excepto los de la OAC de Plaza Sant Miquel, puesto que el servicio se encuentra externalizado a una empresa. En este caso se proporcionará los contenidos y recursos formativos a las personas encargadas de la formación de la empresa correspondiente.

de repetir la formación en el momento en que se incorpore nuevo personal a las OAC.

### — Trabajadores y trabajadoras municipales de Servicios Sociales

Se sensibilizará a las nuevas incorporaciones de la plaza de Auxiliar administrativo/ va de los Centros de Servicios Sociales sobre las implicaciones del enfoque en derechos humanos en su puesto de trabajo y las tipologías de discriminaciones. Esta acción tendrá el formato de píldora (con una duración de 2'30h) y se enmarcará en la formación de acogida que recibirán estas personas cuando pasen a ocupar su nuevo puesto de trabajo que se está preparando desde el Instituto Municipal de Servicios Sociales.

El Instituto Municipal de Servicios Sociales cuenta con un catálogo formativo propio. Aun así, su personal también podrá, de manera voluntaria, inscribirse a las acciones de formación sobre derechos humanos y diversidad que se ofrecerán desde Recursos Humanos.

Se explorará la posibilidad de realizar un protocolo sobre la aplicación del enfoque basados en derechos humanos y la perspectiva intercultural en los centros de servicios sociales básicos de los territorios. Así como de capacitar a la dirección de estos centros para que puedan informar y formar sus trabajadores y trabajadoras sobre la materia. También se explorará la posibilidad de realizar unidades didácticas de autoaprendizaje específicas a través de EVA.

### — Guardia Urbana de Barcelona (GUB)

Durante el año 2017 se trabajará en la sensibilización, capacitación y la incorporación a la cultura institucional de los valores y el enfoque en derechos humanos y diversidad. De acuerdo con el Departamento de Recursos Humanos y de Desarrollo Profesional de la Gerencia de Seguridad y Prevención, se ha consensuado

incidir especialmente en la incorporación a la cultura institucional de las aportaciones del enfoque de derechos humanos y la perspectiva intercultural. En concreto, se ha acordado la incorporación de los criterios de Derechos humanos y diversidad en las acciones formativas de su catálogo formativo. Por eso se utilizarán las píldoras informativas, las cápsulas de autoaprendizaje y las campañas de difusión temáticas, así como otros materiales gráficos y audiovisuales sobre derechos humanos y diversidad en las formaciones permanentes o específicas de la GUB. También se ha acordado participar en la capacitación, en criterios de derechos humanos y diversidad, del equipo interno de formación encargado de llevar a cabo las formaciones permanentes que reciben todos los y las agentes de la GUB.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que en el marco de la implementación del nuevo Plan Director de la Guardia Urbana de Barcelona (aprobado como medida de gobierno el mayo de 2016), el cual contiene un gran número de acciones formativas, el Departamento de Recursos Humanos y de Desarrollo Profesional de la Gerencia de Seguridad y Prevención está realizando un proceso de priorización y planificación de estas acciones. Este proceso está suponiendo una reorganización de la formación, en la que se tendrán en cuenta los ejes y principios que incorpora esta medida.

También se contará con la participación de la Dirección de Servicios de Derecho de Ciudadanía y Diversidad para la prepa-

ración de un curso dirigido a mejorar la respuesta policial con colectivos vulnerables y en un curso genérico dirigido a todos los agentes (en la formación permanente) sobre la Instrucción relativa a “Normas de actuación para prevenir y evitar actitudes discriminatorias de cualquier tipo”<sup>17</sup> y las novedades de la Ley 11/2014, del 10 de octubre, para garantizar los derechos de lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexual y para erradicar la homofobia, la bifobia y la transfobia .

Durante el año 2017 se trabajará para realizar una propuesta formativa específica sobre diversidad cultural y religiosa; la incorporación de criterios de derechos humanos y diversidad en los planes de acogida de nuevos guardias; así como la elaboración de unidades didácticas de autoaprendizaje específicas a través de EVA.

Durante todo el periodo 2017-2019 se mantendrá la colaboración entre la Dirección de Servicios de Derechos de Ciudadanía y Diversidad con el área de Desarrollo Profesional de la Gerencia de Seguridad y Prevención para la preparación de las diferentes acciones incluidas en este plan. Por eso también se contará con la colaboración de la Síndica de Agravios, y por el caso concreto, con el resto de actores implicados en el plan de formación interna (ver punto 6).

17. La instrucción vigente es la 29/2008, pero se planteará su revisión para actualizar su contenido al contexto jurídico y social actual.

## 10. PRINCIPIOS RECTORES

En la puesta en marcha del plan de formación interna se seguirán el siguientes principios rectores:

- **Uso de estándares internacionales de derechos humanos:** El derecho internacional de los derechos humanos, con sus declaraciones y tratados (Declaración Universal de los Derechos Humanos, Pactos Internacionales, resto de convenios de Naciones Unidas, Convenio Europeo de Derechos Fundamentales y Libertades Públicas, Carta de Derechos Fundamentales de la UE), pero también con sus mecanismos de garantía (Comité de Derechos Humanos, Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, relatores especiales, Tribunal Europeo de Derechos Humanos...), producen el que se conoce como estándares internacionales de derechos humanos, que son la norma aceptada internacionalmente y que tendría que ser siempre la base y la legitimación de las políticas públicas, en aplicación de uno de los principios básicos del enfoque basado en derechos humanos.
- **Perspectiva intercultural:** la mirada intercultural, de reconocimiento de la diversidad y de interacción positiva con esta diversidad será aplicada como principio rector de todas las acciones divulgativas y formativas de este plan de formación. Se tendrá en cuenta de manera transversal, en cuanto que se entiende que para la aplicación de un verdadero enfoque en derechos a nuestra ciudad es indispensable partir de la perspectiva intercultural.
- **Perspectiva de género:** consiste al tener en cuenta la realidad diferenciada de las mujeres y los hombres en la sociedad. La transversalidad de género es un enfoque, o una estrategia de actuación, que igual que el enfoque en derechos humanos, compagina actuaciones específicas para dar respuesta a unas necesidades determinadas derivadas de las desigualdades de género existentes, con el avance hacia un cambio estructural para conseguir la igualdad efectiva entre hombres y mujeres. La perspectiva de género es un principio rector de este plan de formación que estará presente de manera transversal en todas las acciones formativas, y especialmente respecto al tratamiento de las discriminaciones por motivo de sexo, género u orientación sexual.
- **Trabajo en red:** los contenidos de las acciones formativas serán desarrolladas por diferentes actores que trabajan en el ámbito de los derechos humanos y la diversidad, tanto dentro del Ayuntamiento como la sociedad civil. De este modo se pretende reforzar la tarea de las entidades que trabajan por la defensa de los derechos humanos y la interculturalidad.
- **Optimización de recursos:** el plan de formación interna usa los canales de comunicación y de formación existentes en la organización municipal para no duplicar acciones y optimizar los recursos existentes. En este sentido, más allá del plantear acciones formativas aisladas, los tres ejes estratégicos del plan de formación se rigen por este principio rector. La coordinación e implicación en el plan de los diferentes actores municipales (servicios y departamentos del Ayuntamiento) que trabajan en el ámbito de los derechos humanos y la diversidad, y que a menudo ya desarrollaban formaciones sobre estos temas, va en la misma dirección.

## 11. CRONOGRAMA

		2017				2018				2019			
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
<b>ACCIONES<sup>18</sup></b>													
EJE 1: SENSIBILIZACIÓN	LÍNEA 1: Información												
	Acción 1: Píldora informativa y cápsulas de autoaprendizaje												
	Acción 2: Campañas temáticas												
EJE 2: CAPACITACIÓN	LÍNEA 2: Formación de grupos- objetivo												
	Acción 3: Charlas informativas												
	Acción 4: Formación de grupos-objetivo según función												
EJE 3: INCORPORAR A LA CULTURA INSTITUCIONAL	LÍNEA 3: Formación transversal												
	Acción 5: Formación de grupos -objetivo a demanda												
	Acción 6: Programación de la oferta de recursos humanos												
EJE 3: INCORPORAR A LA CULTURA INSTITUCIONAL	LÍNEA 4: Acogida a nuevo personal												
	Acción 7: Incorporación de criterios a nuevos trabajadores/as												
	Acción 8: Introducción de criterios en acciones formativas												
EJE 3: INCORPORAR A LA CULTURA INSTITUCIONAL	LÍNEA 5: Incidencia en acciones formativas existentes												
	Acción 9: Capacitación de equipos de formación interna												
EJE 3: INCORPORAR A LA CULTURA INSTITUCIONAL	LÍNEA 6: Sensibilización de personal directivo												
	Acción 10: Información/formación de gerentes, directivos y mandos												

18. Las celdas en color claro corresponden a los periodos de preparación de las acciones y en color oscuro corresponden a su implementación.

## 12.PROPUUESTA PRESUPUESTARIA

ACCIONES		2017	2018	2019
EJE 1: SENSIBILIZACIÓN	Acción 1: Píldora informativa y cápsulas de autoaprendizaje	10.000	0	0
	Acción 2: Campañas temáticas	12.000	12.000	12.000
	Acción 3: Charlas informativas	0	0	0
EJE 2: CAPACITACIÓN	Acción 4: Formación de grupos-objetivo según función	20.000	20.000	20.000
	Acción 5: Formación de grupos-objetivo a demanda	6.000	6.000	6.000
	Acción 6: Programación a la oferta de recursos humanos	0	4.000	4.000
EJE 3: INCORPORACIÓN A LA CULTURA INSTITUCIONAL	Acción 7: Incorporación de criterios proyectos de acogida a nuevos trabajadores/as	0	4.000	4.000
	Acción 8: Introducción de criterios en acciones formativas	0	0	0
	Acción 9: Capacitación de equipos de formación interna	0	2.000	2.000
	Acción 10: Información/formación de gerentes, directivos y mandos	2.000	2.000	2.000
TOTALES		50.000	50.000	50.000

30

**Dirección de Servicios de Derechos de Ciudadanía y Diversidad**

Medida de Gobierno  
Plan de formación interna en derechos humano y diversidad