

# Mesura de Govern

## Pla de formació interna en drets humans i diversitat

Accions per a l'efectivitat  
dels drets humans a la ciutat

# BCN

**Desembre 2017**

Programa Barcelona Ciutat de Drets  
Àrea de Drets de Ciutadania, Transparència i Participació  
Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania i Diversitat  
Passeig de Sant Joan, 75, 2a planta  
08009 Barcelona  
T: 932 562 035  
[barcelona.cat/dretsidiversitat](http://barcelona.cat/dretsidiversitat)

Ajuntament de  
Barcelona



**Àrea de Drets de Ciutadania, Transparència i Participació**

**Ajuntament de Barcelona**

**Desembre 2017**

# ÍNDEX

<b>1. PRESENTACIÓ I JUSTIFICACIÓ</b>	<b>3</b>
1.1. L'enfocament en drets i la perspectiva intercultural a les polítiques públiques municipals	4
1.2. El rol de les autoritats locals respecte als drets humans	5
<b>2. ANTECEDENTS EN FORMACIÓ SOBRE DRETS HUMANS I DIVERSITAT A LA CIUTAT</b>	<b>8</b>
<b>3. PROCÉS D'ELABORACIÓ DE LA MESURA</b>	<b>10</b>
<b>4. OBJECTIUS</b>	<b>11</b>
<b>5. CONTIGUTS</b>	<b>12</b>
<b>6. ACTORS IMPLICATS</b>	<b>13</b>
<b>7. EIXOS ESTRATÈGICS</b>	<b>15</b>
<b>8. ACCIONS A DESENVOLUPAR</b>	<b>17</b>
8.1. Acció 1: Píndola informativa i càpsules d'autoaprenentatge	17
8.2. Acció 2: Campanyes temàtiques	17
8.3. Acció 3: Xerrades informatives	18
8.4. Acció 4: Formació de grups-objectiu segons funció	19
8.5. Acció 5: Formació de grups- objectiu a demanda	20
8.6. Acció 6: Programació a l'oferta de recursos humans	20
8.7. Acció 7: Incorporació de criteris en projectes d'acollida de nous treballadors/es	21
8.8. Acció 8: Introducció de criteris en accions formatives	22
8.9. Acció 9: Capacitació d'equips de formació interna	22
8.10. Acció 10: Informació/formació de gerents, directius i comandaments	23
<b>9. ACCIONS PRIORITÀRIES PER A L'ANY 2017</b>	<b>24</b>
<b>10. PRINCIPIS RECTORS</b>	<b>26</b>
<b>11. CRONOGRAMA</b>	<b>27</b>
<b>12. PROPOSTA PRESSUPOSTÀRIA</b>	<b>28</b>

# 1. PRESENTACIÓ I JUSTIFICACIÓ

Aquest govern té com a prioritat els drets de la ciutadania, per això, a més de considerar-los com a objectius programàtics, la finalitat és incorporar-los en el plantejament de les polítiques públiques i la seva implementació.

La mesura de govern “Programa Barcelona Ciutat de Drets” té l’objectiu de promoure un model de ciutat diversa, intercultural i polièdrica on totes les persones tinguin un accés real, efectiu i en condicions d’igualtat a tots els drets humans reconeguts i garantits a la ciutat. Les línies d’actuació de la mesura es divideixen entre accions de prevenció i accions de garantia. Per prevenir les violacions de drets, les administracions públiques poden aprovar normes o implementar polítiques d’una banda, adreçades al respecte dels drets humans, és a dir, a impedir la violació directa d’un dret per part de la pròpia administració i per l’altra, a la seva protecció, és a dir, dirigides a establir les condicions necessàries pel gaudi efectiu dels drets.

La promoció i protecció dels drets humans no es pot quedar en un propòsit abstracte dels poders públics, sinó que cal establir les condicions necessàries pel gaudi i exercici efectiu dels drets per part de la ciutadania. Això no s’aconsegueix només mitjançant l’aprovació de normes o polítiques que vagin en aquesta direcció, sinó que cal un enfocament de drets humans transversal, és a dir, que els principis<sup>1</sup> i valors<sup>2</sup> derivats de les normes internacionals de drets humans orientin l’actuació de tot l’Ajuntament de Barcelona. Per aquest motiu, l’efectivitat dels drets humans en la seva dimensió local només es pot assolir mitjançant la implicació de tota l’administració municipal, és a dir de totes les persones que hi treballen.

Entre les accions de protecció dels drets humans el Pla Barcelona Ciutat de Drets

inclou el desplegament de diversos plans de formació dirigits tant a la ciutadania com al personal propi de l’Ajuntament. En aquesta mesura de govern s’adreça aquesta darrera acció mitjançant una estratègia que, més enllà de proposar la realització de cursos concrets, permeti integrar l’enfocament en drets i el reconeixement de la diversitat en la manera de fer de la Institució.

La gestió d’aquestes actuacions s’impulsarà des de la Direcció de Drets de Ciutadania i Diversitat, tenint en compte com a referent polític la Quarta Tinència d’Alcaldia de l’Ajuntament de Barcelona.

4

**Direcció de Serveis  
de Drets de  
Ciutadania i Diversitat**

Mesura de Govern  
Pla de formació interna  
en drets humans i diversitat

1. Universalitat, indivisibilitat, interdependència, igualtat, participació i rendiment de comptes

2. Llibertat, igualtat, solidaritat, seguretat, justícia, etc.

## 1.1.L'enfocament en drets i la perspectiva intercultural a les polítiques públiques municipals

Des de les diferents àrees de govern s'està treballant per una ciutat més justa que faci front a les desigualtats i on es pugui garantir una vida digna a tothom. Per això, entre d'altres mesures que s'estan portant a terme, s'ha elaborat un pla de xoc que pretén garantir els drets bàsics de la ciutadania (dret a l'habitatge, dret a l'alimentació, dret a la salut, dret al treball, drets de la infància, drets a prestacions socials bàsiques, dret a l'educació, etc.), s'està treballant contra la pobresa energètica (dret als subministres bàsics), per una democràcia oberta (dret a la participació, dret a la informació, dret a decidir), per una ciutat més justa, equitativa i igualitària on les dones puguin viure lliures de violències (dret a la igualtat i no discriminació per motius de sexe gènere o orientació sexual, dret a la seguretat), per l'acollida de persones refugiades (dret al refugi), per una ciutat més saludable on es millori la mobilitat urbana i es redueixi la contaminació (drets a la salut, drets al medi ambient), per la memòria històrica (dret civil a la memòria històrica), etc. En conjunt, les polítiques públiques de l'Ajuntament de Barcelona estan enfocades a garantir els drets humans a la ciutat i l'objectiu és fer-ho incorporant l'enfocament basat en drets humans, que més enllà de donar resposta a les problemàtiques de la ciutadania en termes de necessitats, aquestes siguin considerades com a vulneració de drets i que s'actui políticament per a revertir les causes d'acord amb les obligacions i responsabilitats dels diferents actors.

L'enfocament basat en drets humans (EBDH) és un marc conceptual que té com a base normativa les normes internacionals de drets humans, les quals marquen els objectius a assolir, però a la vegada, és una metodologia que a nivell pràctic orienta la implementació de les polítiques públiques cap a la promoció i protecció dels drets humans.

Implementar les polítiques públiques municipals des d'un enfocament de drets humans implica que els objectius de les polítiques, plans, programes i serveis mu-

nicipals<sup>3</sup> estiguin alineats amb els estàndards de drets humans; que la igualtat i la no discriminació (directa i indirecta) esdevingui un eix central; que es garanteixi el dret a la participació activa, lliure i significativa de la ciutadania a les polítiques públiques; que es contribueixi a enfortir les capacitats de la ciutadania per tal d'apoderar-la per reclamar i exercir els seus drets; i que hi hagi rendició de comptes sobre els resultats de la gestió municipal. En aquest context, prendre mesures contra la corrupció hauria de ser una matèria relacionada amb els drets humans.

Barcelona és una ciutat diversa i plural on més enllà del fet migratori, hi viuen persones de diversos contextos culturals, històrics, religiosos, lingüístics, etc. La diversitat de la ciutadania no només està relacionada amb els fluxos migratoris, sinó que també inclou ciutadans i ciutadanes nascudes a Barcelona però que formen part d'altres contextos culturals (fills i filles de persones immigrades), històrics (com el poble gitano) o religiosos. En aquest context, per a que totes les persones que conviuen a la ciutat puguin fer efectius els seus drets i gaudir de la plena ciutadania, en termes d'igualtat, cal que l'enfocament en drets estigui necessàriament orientat des de la perspectiva intercultural.

La perspectiva intercultural que ha assumit l'Ajuntament de Barcelona, en concordança amb l'enfocament en drets humans, implica apostar per un model transformador que parteixi de la necessitat d'incidir en aquelles estructures generadores de vulneracions dels drets humans, de relacions de dominació i de desigualtats, per construir una ciutat on totes les persones puguin gaudir de plena ciutadania. Aquest model d'interculturalitat<sup>4</sup> no significa el fo-

3. En concret, treballar per a que els serveis municipals responguin als estàndards de disponibilitat, accessibilitat i adaptabilitat.

4. Aquest model d'interculturalitat suposa la visibilització i reconeixement de la diversitat cultural, l'assegurament de la igualtat de drets i oportuni-

## 1.2. El rol de les autoritats locals respecte als drets humans

ment de la convivència entre cultures, sinó la convivència entre persones de diferents cultures i la construcció conjunta d'un model de ciutat. Per fer-ho cal tenir una mirada amb i des de les diferents identitats que conviuen a la ciutat, reconeixent les relacions de poder existents entre elles i treballant per desmuntar les causes de les dominacions. És a dir, posar l'accent en les causes de les desigualtats per transformar les relacions.

Una condició necessària per incorporar l'enfocament basat en drets humans en les polítiques públiques és l'eliminació dels obstacles per a l'exercici dels drets que afecten específicament a determinats sectors de la població, per raó de sexe, edat, ètnia, condició migratòria, orientació sexual o identitats de gènere, idioma, religió, opinió política, origen nacional o social, discapacitat, propietat, entre d'altres. Per aquest motiu, el contingut del pla de formació interna que es planteja en aquesta mesura de govern són tant els drets humans com el tractament de la diversitat.

L'Ajuntament de Barcelona s'ha caracteritzat pel seu compromís pioner en la defensa dels drets civils a la ciutat des de fa anys, fa ja 24 anys, al 1992 es va crear la figura del Comissionat per a la defensa dels Drets Civils, fa 21, l'any 1995 es va crear la Regidoria de Drets Civils i fa gairebé 16 anys, es va posar en funcionament l'Oficina per a la no discriminació. Avui, els drets humans, entesos com a drets de ciutadania, encapçalen la Tinència de Drets de Ciutadania, Transparència i Participació. Des d'aquesta Tinència es deixa enrebre l'enfocament centrat exclusivament en drets civils, i es substitueix per un enfocament vers els drets de ciutadania, on es reforça la dimensió local dels drets humans i el protagonisme de l'Ajuntament en el seu, respecte, protecció i garantia.

La carta Europea de Salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000 a Saint Denis, preveu en el seu article 1 que, *“La ciutat és espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants que tenen dret a trobar-hi les condicions per la seva realització política, social i ecològica, cosa que comporta assumir també deures de solidaritat”* i no menys important, estableix que *“Les **autoritats municipals** fomenten, amb tots els mitjans de què disposen, el respecte de la dignitat de tots i la qualitat de vida dels seus habitants.”*

D'acord amb el Comitè Assessor del Consell de Drets Humans de les Nacions Unides, en el seu informe sobre el “Paper de l'administració local en la promoció i protecció dels drets humans”<sup>5</sup>,

*“el concepte de “drets humans a la ciutat”, desenvolupat principalment a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat i a la Carta Mundial de Drets Humans a la Ciutat, comporta el compromís de respectar, protegir i realitzar a nivell local tots els drets humans internacionalment reconeguts; el compromís de concedir atenció prioritària als grups marginats i*

tats a les persones d'origens culturals diversos; l'establiment de relacions actives i de col·laboració entre persones o grups que habitualment no tenen relació, treballant en els interessos i aspectes comuns i buscant la interacció positiva; el foment de la creació de vincles d'arrelament al barri, al grup, a la ciutat o a l'entitat, augmentant això el sentiment de pertinença i la inclusió de mecanismes i recursos per aconseguir una participació culturalment diversa.

5. A/HRC/30/49 (7 d'agost de 2015).

*la població que viu en condicions de vulnerabilitat, i el compromís d'incorporar una perspectiva de drets humans en les polítiques locals (més enllà de l'aplicació de programes de drets humans)."*

A nivell estatal, la Constitució espanyola estableix en el seu article 9.2 que,

*"correspon als poders públics promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en què s'integra siguin reals i efectives; remoure els obstacles que impedeixen o dificultin la seva plenitud i facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida política, econòmica, cultural i social."*

A Catalunya, el Títol I de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya de 2006 consolida a l'alça els estàndards de protecció establerts a la Constitució espanyola i els tractats internacionals, per tal d'evitar qualsevol intent de regressió en matèria de drets. A més, l'Estatut converteix en drets el que per la Constitució són mers principis rector (cultura, salut, serveis socials, condicions de treball, habitatge, etc.) i reconeix drets que la Constitució no recollia directament, perquè no eren una preocupació l'any 1978, com és el cas molt particularment del dret al medi ambient. En concret, l'article 4 estableix que,

1. Els poders públics de Catalunya han de promoure el ple exercici de les llibertats i els drets que reconeixen aquest Estatut, la Constitució, la Unió Europea, la Declaració universal de drets humans, el Conveni europeu per a la protecció dels drets humans i els altres tractats i convenis internacionals subscrits per Espanya que reconeixen i garanteixen els drets i les llibertats fonamentals.

2. Els poders públics de Catalunya han de promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat dels individus i dels grups siguin reals i efectives; han de facilitar la participació de totes les persones en la vida política, econòmica,

cultural i social, i han de reconèixer el dret dels pobles a conservar i desenvolupar llur identitat.

3. Els poders públics de Catalunya han de promoure els valors de la llibertat, la democràcia, la igualtat, el pluralisme, la pau, la justícia, la solidaritat, la cohesió social, l'equitat de gènere i el desenvolupament sostenible.

Davant d'aquest marc normatiu, l'administració local, en aquest cas l'Ajuntament de Barcelona, com a poder públic esdevé detentor d'una sèrie d'obligacions respecte als drets de la ciutadania i la no discriminació. En aquest sentit, l'enfocament basat en drets humans, que s'ha exposat més amunt, posa en el centre a les persones com a subjectes de drets exigibles davant l'Estat. Aquest canvi de perspectiva implica que els Estats han de respondre pel compliment de drets humans, és a dir, han de complir amb les normes legals i estàndards continguts en els instruments de drets humans<sup>6</sup>. Tanmateix, es tracta d'una exigibilitat dels drets que no només apareix en termes legals o judicials, sinó també en termes polítics i socials.

Una de les principals dificultats que segons el Comitè Assessor del Consell de Drets Humans de les Nacions Unides<sup>7</sup> afronten les administracions locals en la

6. Els instruments internacionals més importants que fixen els principis i estàndards de Drets Humans són: la Declaració Universal de Drets humans, el Pacte Internacional de Drets Econòmics, Socials i Culturals, el Pacte Internacional de Drets Civils i Polítics, la Convenció sobre els Drets de la Infància; la Convenció Internacional sobre la Eliminació de totes les Formes de Discriminació Racial; la Convenció Internacional sobre la Eliminació de totes les Formes de Discriminació a la Dona; la convenció contra la tortura i altres tractes o penes degradants, o la Convenció Internacional sobre la Protecció dels Drets de tots els Treballadors Migratoris i dels seus familiars. Així mateix, a nivell regional cal tenir en compte especialment, el Conveni Europeu per a la Salvaguarda dels Drets humans i les Llibertats Fonamentals, la Carta Social Europea, i la carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea.

7. A/HRC/30/49 (7 d'agost de 2015)

protecció i promoció dels drets humans consisteix en “la manca d’informació sobre les necessitats que es deriven dels drets humans a nivell local.” En aquest sentit afirma:

*“Tota persona que s’ocupa de l’administració local ha de ser conscient de les obligacions que imposen els drets humans. Sovint aquestes persones no coneixen bé el contingut i l’abast d’aquests drets. D’aquesta manera, moltes administracions locals no aconsegueixen entendre ni incorporar els drets humans en les seves polítiques i pràctiques locals.”*

Davant d’aquesta situació el Comitè Assessor assenyalava com a bona pràctica el fet de facilitar formació a l’Ajuntament, i de fer-ho en col·laboració amb les ONG.

Per la seva banda, el Congrés de les Autoritats locals i Regionals del Consell d’Euro-

pa, en la seva Recomanació 280 (2010), sobre el “Rol de les autoritats locals i regionals respecte a la implementació dels drets humans”<sup>8</sup> recorda que “la democràcia, incloent el nivell local i regional, no pot existir sense un respecte incondicional als drets humans”. En aquest context el Congrés emfatitza que “l’educació i les bones pràctiques són fonamentals per la millora dels drets fonamentals a Europa a totes els nivells i recomana “promocionar el respecte pels drets humans mitjançant la formació del representants locals i regionals electes i el seu personal.”

8. Recommendation 280 (2010) Revised. Role of local and regional authorities in the implementation of human rights, of the Congress of Local and Regional Authorities of the Council of Europe. Adoptat d’acord pel Congrés de 19 d’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. ANTECEDENTS EN FORMACIÓ SOBRE DRETS HUMANS I DIVERSITAT A LA CIUTAT

Aquest pla de formació parteix de l'experiència formadora de diferents serveis de la Direcció de Drets de Ciutadania i Diversitat, alguns dels qual compten amb una llarga experiència en l'oferta de cursos i tallers dirigits tant a la ciutadania, com al personals municipal. Es tracta del Programa Barcelona Intercultural, l'Oficina per la

No Discriminació (OND), l'estratègia local pel poble gitano i l'Oficina d'Afers Religiosos (OAR). Les àrees de treball d'aquests serveis es representen en el següent diagrama i són un exemple de les temàtiques formatives que inclou l'oferta derivada d'aquest pla de formació interna sobre drets humans i diversitat.

Interculturalitat i diversitat: estereotips, rumors i prejudicis i com afecten la convivència.

Competència intercultural com a base de les estratègies comunicatives en una societat diversa.

Eines pràctiques per la gestió de la diversitat al lloc de treball.

Formació sobre diferents comunitats de persones migrades.

### PROGRAMA BARCELONA INTERCULTURAL

Característiques del poble gitano. Trets culturals diferencials.

Informar, formar i sensibilitzar sobre el tracte amb població gitana.

Estratègia local del Poble gitano: principis d'actuació.

### ESTRATÈGIA LOCAL PEL POBLE GITANO

### OFICINA D'AFERS RELIGIOSOS

Diversitat religiosa.

Minories religioses a Barcelona.

Mapa de la diversitat religiosa a Barcelona.

Pràctiques diverses (enterraments, casaments, ritus al carrer, etc.).

Formació sobre les diferents comunitats religioses.

### OFICINA PER LA NO DISCRIMINACIÓ

Igualtat de drets i lluita contra la discriminació.

Orientació en drets humans.

Resolució de conflictes on s'ha produït una discriminació a través de la mediació o conciliació.

Com podem actuar si patim una discriminació o en som testimoni.

El Programa Barcelona Intercultural ofereix accions formatives dirigides a la ciutadania, en les quals també poden participar professionals d'entitats, de l'Ajuntament de Barcelona o altres administracions. Des del programa també s'han dut a terme formacions específiques dirigides a professionals de l'Ajuntament i/o formació a mida quan un districte, un grup d'entitats o un pla comunitari ho ha sol·licitat.

Algunes de les accions formatives realitzades des del "Programa Barcelona Intercultural", entre 2010 i 2015, han estat les següents<sup>9</sup>:

- "Interculturalitat, una resposta als rumors i als estereotips": aquesta formació, té com a objectiu desmuntar rumors i estereotips i capacitar a persones per a què esdevinguin agents antirumors a la ciutat de Barcelona<sup>10</sup>. Està dirigida a totes aquelles persones interessades, tant a títol individual o com en representació d'una entitat o administració pública. Aquesta formació s'ha realitzat també en alguns Districtes (Sants, Hostafrancs i Labordeta, Sagrada Família, Ciutat Meridiana, Clot-Camp de l'Arpa i Poblenou, i Sant Andreu), a demanda d'equipaments, plans comunitaris i/o entitats dels barris. També s'han fet edicions del curs a determinats sectors professionals. S'ha treballat amb comerç i treball als barris, amb Salut (per sol·licitud de l'Agència de Salut Pública) i amb educació (cursos per a docents).
- "Disseny de projectes amb perspectiva intercultural": aquesta formació està adreçada a professionals d'equipa-

ments públics i també d'entitats<sup>11</sup>. També s'ha realitzat a demanda de professionals de l'Ajuntament, com per exemple per al CIRD.

- "Apropament a la comunitat pakistanesa": adreçada als professionals d'equipaments i serveis del districte de Sant Andreu (2 edicions).
- "Com podem incorporar la diversitat cultural als espais de participació del barri" adreçada a entitats del Poblesec, a demanda del Pla Comunitari.
- "Intervenir i treballar amb perspectiva interseccional": adreçada a professionals de PIADS i Programa de Noves Famílies (2 edicions).

Així mateix, en el marc de l'oferta transversal de Recursos Humans, a la que poden inscriure's tots els treballadors i treballadores municipals, entre l'any 2011 i 2015 s'han desenvolupat les següents formacions:

- "Interculturalitat, una resposta als rumors i als estereotips".
- "Atenció a la diversitat cultural", adreçat a professionals que fan atenció directa.
- "Com incorporar la perspectiva intercultural als nostres projectes", adreçada a personal tècnic.
- "La mirada interseccional. Com podem abordar els eixos de desigualtat des de l'Administració Pública?"
- Taller de sensibilització: "Claus per millorar la gestió de la diversitat als serveis públics", adreçat a personal de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports.

9. Per a l'any 2017 s'està preparant una formació dirigida a tots els treballadors i treballadores del districte de Ciutat Vella, a demanda del Districte.

10. Aquesta formació es duu a terme des del l'any 2010 i des de llavors fins l'any 2015 s'han realitzat en total 59 cursos antirumors a la ciutat, amb un total de 1.307 persones que han assistit a la formació completa.

11. S'han realitzat un total de 25 edicions del curs (anys 2014 i 2015) en que hi ha participat 451 persones.

Des de l'Oficina per la No Discriminació, es realitzen tallers de reflexió sobre drets humans amb l'objectiu de prevenir accions discriminatòries i prendre una actitud activa i crítica per la defensa dels drets. Aquests tallers estan dirigits a estudiants de diferents nivells (des de primària a màsters). També s'han dut a terme accions formatives sobre drets humans dirigides a professionals, empreses i entitats. A l'àmbit municipal s'han realitzat formacions dirigides a treballadors i treballadores de Barcelona Activa, Responsables de les Oficines d'Atenció al Ciutadà, personal dels Equips d'Infància i l'Adolescència, personal d'Unitats de Gestió Administrativa dels Serveis Socials, Guàrdia Urbana,

Tècnics de Drets Civils i professionals de TMB.

L'Oficina d'Afers Religiosos també ha ofert formació sobre diversitat religiosa a la ciutat pel personal tècnic de l'Ajuntament. Aquesta formació va tenir molt bona acollida per part dels treballadors i treballadores municipals i està previst realitzar una nova edició. A la Mesura de govern "sobre la garantia del tracte igualitari a les entitats religioses quant a la realització d'activitats puntuals a l'àmbit públic" també s'ofereix la possibilitat que els districtes, sectors o empreses municipals facin la demanda de formació a mida pel seu personal per explicar les característiques d'alguna comunitat en concret.

### 3. PROCÉS D'ELABORACIÓ DE LA MESURA

El Pla de formació interna en drets humans i diversitat, en part, es nodrirà d'aquesta oferta, en farà difusió als territoris i sectors de l'Ajuntament, la potenciarà i la emmarcarà respecte a l'enfocament de drets humans i diversitat.

El lideratge tècnic de la mesura s'ha portat a terme des de la Direcció de Drets de Ciutadania i Diversitat, però des de l'inici s'ha comptat amb l'assessorament i suport del Departament de formació de Recursos Humans, de la Direcció de recursos humans.

També s'ha comptat amb la participació, a través d'un grup motor de persones de diferents departaments que han format part de l'equip que ha permès impulsar la mesura de govern. Aquest grup motor es va constituir el setembre de 2016 i s'ha reunit un cop al mes. A aquestes reunions hi ha assistit entre 5 i 7 persones (dues de l'Àrea de Drets de Ciutadania, una del Pla Barcelona Intercultural, una de la Oficina per la No Discriminació, una del Departament de Desenvolupament de la Gerència de Recursos Humans i Organització i dues de l'àrea de formació de la Direcció de Femi-

nismes i LGBTI). Aquestes persones, han participat activament a les reunions i han fet aportacions rellevants per a l'elaboració d'aquesta mesura de govern.

Per altra banda, també s'han realitzat reunions i arribat a acords de col·laboració amb la Direcció de Serveis de Comunicació interna, Desenvolupament i Atenció al Personal de la Gerència de Recursos Humans i Organització, la Direcció d'Atenció a la Ciutadania, el Departament de desenvolupament de l'Institut Municipal de Serveis Socials, el Departament de Recursos Humans i de Desenvolupament Professional de la Gerència de Seguretat i Prevenció, Transversalitat de Gènere, l'Àrea de formació i interculturalitat del CIRI (Centre per a la Igualtat i Recursos per les Dones), la Direcció del Pla Barcelona Intercultural, l'Oficina d'Asseriments Religiosos i la Síndica de Greuges.

Aquest conjunt de trobades i acords de col·laboració han permès un disseny de pla de formació amb una mirada integral respecte a les diferents gerències de l'Ajuntament, ambicions però factible ja que té en compte els diferents agents impli-

## 4. OBJECTIUS

### Objectius generals

cats, tracta d'optimitzar els recursos i utilitza les vies de comunicació i formació existents, així com les accions formatives existents respecte als drets humans i la diversitat, per tal d'evitar la saturació del personal municipal amb massa formacions sobre els mateixos aspectes.

Sensibilitzar a tots/es els treballadors i treballadores de l'Ajuntament de Barcelona en drets humans i diversitat.

Incorporar l'enfocament en drets humans i el reconeixement de la diversitat en l'exercici de les tasques del personal municipal per a que repercuteixi positivament sobre el gaudi i l'exercici efectiu dels drets de la ciutadania.

### Objectius específics

Proporcionar a tot el personal municipal informació sobre les obligacions municipals en relació a la protecció i el respecte dels drets humans i la diversitat.

Donar a conèixer els diferents àmbits temàtics i substantius que afecten els drets humans i la diversitat, i que tenen una repercussió directa en la tasca del personal municipal.

Fomentar la cultura de drets humans i el reconeixement de la diversitat entre el personal municipal, en especial en llocs de treball i funcions que tinguin un major impacte sobre els drets de la ciutadania.

Prevenir les vulneracions de drets humans i la discriminació en la tasca diària del personal de l'Ajuntament.

Capacitar als treballadors i treballadores municipals per detectar situacions de discriminació, tracte no igualitari o fins i tot d'odi, i per a conèixer i fer servir els mecanismes de garantia dels drets.

## 5. CONTIGUTS

Els drets humans i la diversitat és una àrea temàtica molt àmplia. El contingut de les mesures de sensibilització i capacitació dels treballadors i treballadores municipals previstes en aquesta mesura de govern seran flexibles i s'adaptaran als diferents formats, públic, durada i metodologia de les diferents accions informatives i formatives que s'exposen en el següents apartats.

En concret, les mesures informatives i divulgatives versaran sobre els següents continguts:

- els deures de l'Ajuntament de Barcelona respecte als drets humans i la no discriminació,
- l'enfocament en drets humans i la perspectiva intercultural
- les implicacions de l'enfocament en drets humans i diversitat en la política municipal i el lloc de treball
- els diferents àmbits de la discriminació i del discurs de l'odi: el racisme, la xenofòbia, l'islamofòbia, l'antigitanisme, l'aporofòbia, la LGTBI-Fòbia, antisemitisme, etc.
- els mecanismes de garantia municipals (la síndica de greuges, l'Oficina per la no discriminació, la fiscalia i els jutjats)

En les mesures formatives, a més de capacitar els treballadors i treballadores municipals per a detectar, identificar i prevenir situacions de discriminació, tracte no igualitari, discurs de l'odi i vulneracions de drets humans en la seva tasca diària, respecte als temes anteriors, també hi haurà la possibilitat de tractar altres continguts, depenent del col·lectiu i la problemàtica que es vulgui fer front des de l'enfocament en drets. En concret, s'oferirà formació sobre aquests temes:

- El drets humans i els drets de ciutadania

- El dret a la ciutat entès com a dret humà
- El respecte, protecció i garantia de drets des de les administracions locals
- Enfocament basat en drets humans a la planificació i execució de polítiques públiques
- El marc normatiu antidiscriminació i els seus efectes en la tasca dels treballadors i treballadores municipals
- La prevenció i detecció de delictes d'odi (racisme, islamofòbia, antisemitisme, antigitanisme, aporofòbia, LGTBI-fòbia, etc.)
- La diversitat cultural amb perspectiva intercultural
- La lluita contra els estereotips, rumors i prejudicis i com afecten la convivència
- El Poble Gitano: característiques de la cultura gitana, trets culturals diferenciats, estratègia local del poble gitano
- La diversitat religiosa a la ciutat: dret a la llibertat religiosa, mapa de la diversitat religiosa a Barcelona, característiques de les minories religioses a Barcelona (comunitat islàmica, esglésies evangèliques, etc.), gestió de la diversitat religiosa i l'Oficina d'Afers Religiosos.
- Els drets civils i les llibertats públiques: drets de manifestació, d'associació, de llibertat d'expressió. La necessitat que l'Administració vetlli per l'exercici i el respecte d'aquests drets, els quals serveixen per reivindicar-ne d'altres. La violència institucional.
- La plena ciutadania. Dret a accedir a tots els drets a la ciutat sense discriminacions, independentment de la situació administrativa (dret a la nacionalitat, agilització de l'empadronament com a

- via per accedir a altres drets de la població migrada estrangera, etc.)
- Drets de la infància a la protecció integral dels seus drets humans.
  - Dret de les dones, les persones LGTBI, les persones immigrades o d'ètnies minoritàries, persones amb diversitat funcional, a una vida lliure de discriminació.
  - Drets a la participació i a la informació
  - Dret a la seguretat, la llibertat i a una vida lliure de violència
  - Dret a viure lliure de tortures i altres tractes o penes cruels, inhumanes o degradants
  - Drets de les persones en moviment (persones immigrades i persones refugiades- dret d'asil)
  - Gestió transparent, propera i participativa. Mesures per a la transparència a l'Ajuntament de Barcelona.

## 6. ACTORS IMPLICATS

Aquesta mesura de govern incorpora un marc conceptual innovador des del que orientar l'acció municipal, l'enfocament basat en drets humans, però a nivell material, el pla de formació interna es nodrirà dels continguts treballats pels diferents actors especialistes sobre aquests temes a la ciutat. Des d'aquest pla, a més de crear noves accions formatives, es reforçaran les accions existents i es treballarà conjuntament amb diferents actors implicats. En concret ens referim, d'una banda, als diferents serveis, programes o agències municipals l'àmbit d'actuació dels quals incideix específicament sobre temàtiques rellevants respecte als drets humans i la diversitat. D'altra banda, seguint les recomanacions del Consell Assessor de Drets Humans de Nacions Unides<sup>12</sup>, que estableix que "les organitzacions de la societat civil també poden col·laborar directament amb l'administració local per millorar els seus coneixements sobre els drets humans i crear una major consciència d'aquests", es comptarà amb les entitats de la societat civil que tenen una trajectòria reconeguda per la seva tasca en

relació a la defensa dels drets humans, sobre diferents àmbits de la interculturalitat o la lluita contra la no discriminació.

Els continguts de les accions que contempla aquest pla no seran elaborats i impartits únicament per la Direcció de Drets de Ciutadania i Diversitat, sinó que es faran en col·laboració amb altres actors municipals i/o de manera coordinada i convenida amb entitats, contribuint d'aquesta manera, en la mesura possible, en l'enfortiment de la seva tasca. D'aquesta manera, mitjançant el pla es posarà en valor i es divulgarà el coneixement existent. Entre aquest actors cal destacar especialment la participació de la Síndica de Greuges de Barcelona, mecanisme municipal de garantia dels drets humans i la nova Oficina per la Transparència i les Bones Pràctiques.

En el següent diagrama es mostren alguns dels actors que, sens perjudici d'afegir-ne d'altres, podrien estar implicats en el contingut de la formació en drets humans i diversitat a la que es refereix aquest pla.

12. A/HRC/30/49 (7 d'agost de 2015)





## 7. EIXOS ESTRATÈGICS

El gran nombre de treballadors i treballadores que integren el personal municipal<sup>13</sup>, així com la diversitat de tasques i funcions que desenvolupen, fa impossible que en el període 2017-2019 es pugui formar a tot el personal municipal per instal·lar la capacitat d'esdevenir actors/es de protecció dels drets humans des del seu lloc de treball. Per aquest motiu, el disseny d'aquest pla de formació interna s'articula mitjançant tres eixos estratègics, que es desenvolupen mitjançant 6 línies d'actuació i que finalment es concreten en 10 accions.

Els esmentats eixos estratègics són els següents:

1. Sensibilització del personal municipal sobre drets humans i diversitat:  
La sensibilització consisteix en donar a conèixer la cultura i l'enfocament en drets humans i diversitat a tots els treballadors i treballadores municipals mitjançant la difusió d'informació sobre la matèria. La sensibilització del personal municipal respecte als drets humans permetrà destacar la rellevància de l'enfocament en drets en les polítiques públiques i que en alguns casos es puguin prevenir vulneracions de drets.
2. Capacitació del personal municipal sobre drets humans i la diversitat

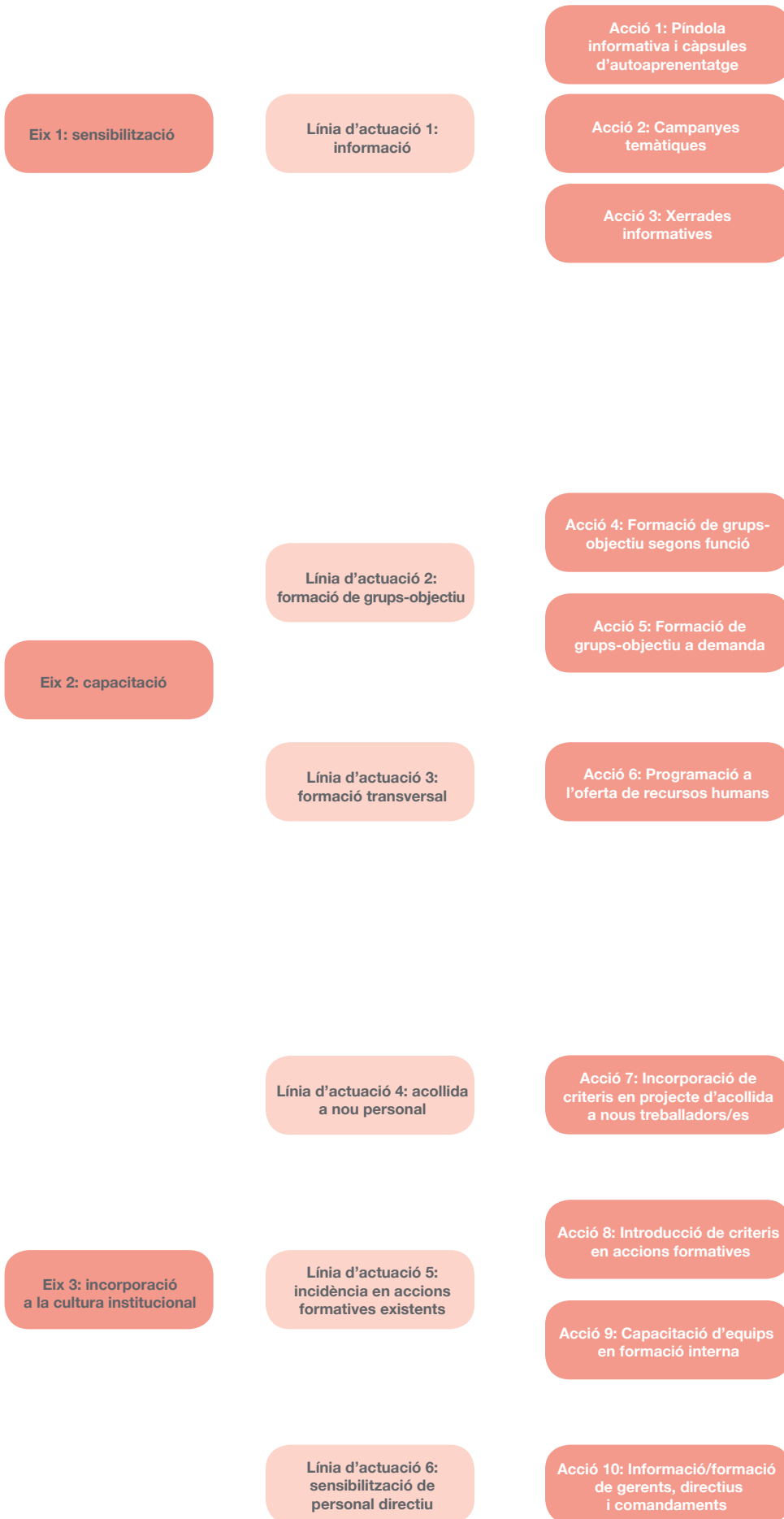
La capacitació consisteix en la creació d'accions formatives per a que els treballadors i treballadores municipals adquireixin coneixements i habilitats per a incorporar l'enfocament basat en drets humans i la perspectiva intercultural en el desenvolupament de les funcions que porten a terme des del seu lloc de treball.

3. Incorporació a la cultura institucional l'enfocament basat en drets humans i la diversitat

La incorporació de l'enfocament basat en drets humans i la perspectiva intercultural estableixen una manera de fer pròpia de l'Ajuntament de Barcelona, que no es redueix a determinats àmbits de la política municipal, o afecta només a certs grups del personal. Es tracta d'un enfocament integral que defineix l'efectivitat dels drets humans com a finalitat última de les polítiques públiques i orienta la seva consecució, per tant són valors que, més enllà d'accions formatives concretes, han de passar a formar part de la cultura institucional.

A partir d'aquests tres eixos es despleguen les línies d'actuació i accions que es mostren en el següent diagrama:

13. Actualment (any 2016) la Gerència de Recursos Humans i organització dona una xifra de 6.357 treballadors/treballadores municipals als que s'han de sumar al voltant de 6000 més dels Instituts Municipals.



## 8. ACCIONS A DESENVOLUPAR

El pla de formació desenvolupat mitjançant aquesta mesura de govern, emmarcat en el Programa *Barcelona Ciutat de Drets* (juny 2016), serà implementat durant els anys 2017/2019 i conté les següents accions:

L'eix de sensibilització conté una sola línia d'actuació de consisteix en la divulgació d'informació sobre drets humans i diversitat a tots/es els treballadors/es de l'Ajuntament de Barcelona. Per a dur a terme aquestes actuacions es comptarà amb l'assessorament i recolzament del Departament de recursos humans. Aquesta informació a través de diferents canals de comunicació interna, tant virtuals (on-line), com presencials, mitjançant les següents actuacions:

### EIX 1. SENSIBILITZACIÓ

#### LÍNIA D'ACTUACIÓ 1: Informació

##### *Acció 1: Píndola informativa i càpsules d'autoaprenentatge*

L'acció 1 consisteix en la elaboració d'un vídeo informatiu, que anirà acompanyat de càpsules didàctiques d'autoaprenentatge basades en la pedagogia e-learnig. Mitjançant aquests materials divulgatius es donaran a conèixer els deures de l'Ajuntament de Barcelona respecte als drets humans i la no discriminació, què és l'enfocament basat en drets humans, la perspectiva intercultural i les seves implicacions en el lloc de treball.

Per a la difusió d'aquest material s'utilitzaran les diferents vies de comunicació interna (amb el suport del la Direcció de Serveis de Comunicació interna, Desenvolupament i Atenció al Personal de la Gerència de Recursos Humans i Organització), com ara la intranet, on es publicarà la píndola informativa, i l'Entorn Virtual d'Aprenentatge (EVA) de l'Ajuntament de Barcelona, des d'on es podrà accedir a les diferents capsules. Per aquelles gerències que comptin amb un entorn virtual propi, com ara, la de Drets Socials, i recentment, la de Prevenció i Seguretat, es pretén elaborar materials adaptats als diferents àmbits treball.

##### *Acció 2: Campanyes temàtiques*

L'acció 2 es concreta en la realització de campanyes informatives periòdiques sobre àmbits concrets de discriminació. L'objectiu d'aquestes campanyes és sensibilitzar els treballadors i treballadores municipals sobre dos tipologies de discriminacions cada any. La informació que es proporcionarà mitjançant aquestes campanyes, juntament amb la de les píndoles informatives, aportarà una visió pràctica que permetrà que el personal municipal pugui considerar la rellevància dels drets humans i la diversitat des del seu lloc de treball.

Les temàtiques de les campanyes versaran, per exemple, sobre el racisme, la xe-

nofòbia, l'antigitanisme, l'aporofòbia, la LGTBI-Fòbia, les discriminacions que pateixen malalts mentals o malalts crònics, la gent gran, etc. Els àmbits a tractar es decidiran cada any, d'acord amb les prioritats que estableixi la Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania i Diversitat.

El canal de difusió de les campanyes seran les diferents vies de comunicació interna (intranet, "Mes a Mes, l'Ajuntament", etc).

### *Acció 3: Xerrades informatives*

Les actuacions informatives d'aquest pla de formació també comprenen la realització de xerrades. Si bé la difusió d'informació per mitjans virtuals és el canal més adequat per arribar al major nombre possible de treballadors i treballadores municipals, la sensibilització sobre determinades temàtiques requereix altres formes de comunicació, com és la realització de sessions informatives presencials.

En concret, es duran a terme xerrades informatives en tots els districtes i en les di-

ferents gerències. En aquestes xerrades, que tindran una durada d'entre una i dues hores, es donaran a conèixer els deures de l'organització municipal respecte als drets humans i la no discriminació, l'enfocament basat en drets humans i la perspectiva intercultural, les seves implicacions en el lloc de treball, així com les diferents tipologies de discriminacions. També s'informarà sobre el catàleg de serveis de la Direcció (el Programa Barcelona Intercultural, l'Oficina d'Afers Religiosos, l'Oficina per la No Discriminació i l'Estratègia local amb el poble gitano) i s'oferirà la possibilitat de fer formacions a mida segons les problemàtiques identificades pels diferents districtes o sectors, que puguin suposar la vulneració de drets de la ciutadania. Com a materials de suport d'aquestes xerrades s'utilitzarà la píndola informativa, les càpsules d'aprenentatge i les diferents campanyes temàtiques creades.

La calendarització de les sessions informatives es realitzarà amb el suport de la Gerència de recursos humans.

## EIX 2. CAPACITACIÓ

L'eix de capacitació conté dues línies d'actuació dirigides a crear accions formatives sobre la incorporació de l'enfocament en drets humans i la diversitat en els llocs de treball. Aquestes línies es concretaran en la formació de grups específics de treballadors i treballadores municipals i en la inclusió d'un curs sobre la matèria en la oferta formativa transversal de recursos humans.

La formació de grups objectiu compren una acció adreçada a capacitar aquells treballadors i treballadores municipals que, d'acord amb la seva funció, desenvolupin tasques que puguin incidir sobre els drets de la ciutadania de Barcelona (acció 4) i una altra adreçada a oferir accions formatives a mida, que es programaran a demanda dels diferents districtes o sectors, dirigides a grups específics de treballadors i treballadores, que hagin de fer front a situacions que puguin suposar la vulneració de drets de la ciutadania (acció 5).

La formació transversal es concreta en la programació d'un curs sobre les implicacions de l'enfocament basat en drets humans i la diversitat en el lloc de treball en l'oferta formativa de recursos humans (acció 6)

### **Linea d'actuació 2: formació de grups-objectiu**

#### **8.4. Acció 4: Formació de grups-objectiu segons funció**

Les tasques i funcions desenvolupades per determinats treballadors i treballadores municipals tenen especial incidència sobre els drets de la ciutadania, per aquest motiu es converteixen en grup objectiu de la capacitació per a la incorporació de l'enfocament en drets humans i la diversitat en els llocs de treball.

Cada any es seleccionarà a tres grups-diana amb l'objectiu de planificar formacions específiques per a capacitar als treballadors municipals per a la detecció de situacions de discriminació, tracte no igualitari o fins i tot d'odi (racisme, la xeno-

fòbia, l'antigitanisme, l'aporofòbia, la LGTBI-Fòbia) i que d'aquesta manera, puguin actuar per a la prevenció de les vulneracions de drets humans i la discriminació en la seva tasca diària. Juntament amb les accions formatives específiques, l'objectiu serà la sensibilització del grup objectiu (mitjançant accions informatives concretes) i la incorporació de l'enfocament en drets humans i la perspectiva intercultural en la seva cultura institucional (mitjançant les accions previstes en l'eix tres).

Per a l'any 2017 es començaran a dur a terme accions de capacitació a tres col·lectius del personal municipal que degut a la seva funció tenen relació directa amb la ciutadania, per tant, el desenvolupament de la seva tasca pot tenir incidència directa amb l'efectivitat dels drets humans. Els col·lectius són els següents<sup>14</sup>:

- Treballadors i treballadores municipals de les Oficines d'atenció ciutadana (OAC)
- Treballadors i treballadores municipals de Serveis Socials
- Guàrdia Urbana de Barcelona

Durant els anys 2018 i 2019 es seleccionaran nous grups objectius per treballar específicament l'enfocament de drets humans i la perspectiva intercultural des de les seves funcions. Un exemple dels col·lectius que podrien ser un grup objectiu serien: els serveis tècnics de districte, els serveis de llicències i inspeccions, el personal de Barcelona Activa, de l'Agència Local de l'habitatge, etc.

#### **Acció 5: Formació de grups-objectiu a demanda**

Des de la Direcció de Drets de Ciutadania i Diversitat es dissenyaran unitats de forma-

<sup>14</sup>. Sobre les accions concretes que es desenvoluparan amb aquests grups-objectiu veure el punt 9 de la mesura sobre "Accions prioritàries per a l'any 2007".

ció i capacitació sobre drets humans i diversitat, que es posaran a disposició dels Districtes, gerències i empreses municipals que estiguin interessats. Aquestes formacions es duran a terme segons la demanda. Els continguts i metodologies s'adaptaran a les tasques i necessitats pràctiques del col·lectiu de treballadors que s'enfronti a una situació que pugui ser considerada com a vulneració de drets. Es a dir, les formacions es planificaran a mida.

La difusió d'aquesta oferta formativa es realitzarà mitjançant les xerrades informatives que durem a terme als Districtes i sectors.

En aquesta acció s'inclourà la capacitació als treballadors i treballadores municipals encarregades de centralitzar les respostes a les queixes de la Síndica de Greuges de Barcelona i del Síndic de Greuges de Catalunya.

Un altre exemple podria ser la sol·licitud per part de Serveis Funeraris de rebre una formació sobre diversitat religiosa en pràctiques d'enterrament de diferents grups religiosos o bé la sol·licitud d'un districte de rebre una formació sobre un grup cultural/ètnic o d'origen diferent i que per les casuístiques del districte els tècnics necessiten una formació com a tal per entendre algunes dinàmiques que es puguin produir a l'espai públic i generin alguna vulneració de drets.

### **Linea d'actuació 3: formació transversal**

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

Es programarà un curs sobre l'enfocament basat en drets humans i diversitat en l'oferta formativa transversal que el depar-

tament de recursos humans de l'Ajuntament de Barcelona ofereix anualment a tots els treballadors i treballadores municipals. Aquests cursos són de realització voluntària i totes aquelles persones que hi estiguessin interessades s'hi podrien inscriure. Es faran tantes edicions del curs com siguin necessàries, segons la demanda.

L'objectiu d'aquesta acció és que els treballadors i treballadores municipals adquireixin coneixements i habilitats per a incorporar l'enfocament basat en drets humans i la perspectiva intercultural en el desenvolupament de les funcions que porten a terme des del seu lloc de treball, el coneixement dels àmbits de discriminació per tal d'identificar-los i prevenir-los i dels mecanismes de garantia.

Es contempla treballar aquests cursos conjuntament amb diferents actors implicats en el pla de formació interna en drets humans i diversitat (veure punt 6).

D'altra banda, des de la Direcció de Transparència i Bones Pràctiques s'han dissenyat dues accions formatives<sup>15</sup> per donar a conèixer els principals aspectes del dret a l'accés a la informació pública, així com els mecanismes de transparència que s'han creat recentment a l'Ajuntament de Barcelona. Aquests ja formen part de l'oferta formativa del Programa de Recursos Humans.

15. Es tracta de les accions formatives Introducció a la transparència a l'Ajuntament de Barcelona i Dret d'accés a la informació pública, que s'impartiran dins de l'àmbit "Gestió transparent, propera i participativa".

### Eix 3. Incorporació a la cultura institucional

La incorporació de l'enfocament basat en drets humans i la perspectiva intercultural a la cultura institucional es concreta en tres línies d'actuació que es desenvolupen mitjançant quatre accions. La primera consisteix en incorporar els criteris sobre la perspectiva dels drets humans i la diversitat des del moment de l'acollida del nou personal al seu lloc de treball (acció 7), la segona, en procurar que els criteris sobre l'enfocament basat en drets humans i la diversitat es tinguin en compte en relació a les accions formatives existents. Per això, es contribuirà amb materials o continguts concrets en altres formacions que puguin tenir relació amb la temàtica (acció 8) i es capacitarà en la matèria als equips interns de formació que les porten a terme (acció 9). Finalment, per a que aquest conjunt de mesures tinguin incidència en el lloc de treball és necessari que també el personal directiu estigui sensibilitzat en la matèria, per això, es tractarà d'informar i formar les persones amb responsabilitats de gerència, direcció i comandament mitjançant els diferents canals existents (acció 10).

#### Línia d'actuació 4: acollida a nou personal

##### *Acció 7: Incorporació de criteris en projectes d'acollida de nous treballadors/es*

Des del Departament de Desenvolupament de la Gerència de Recursos Humans i Organització s'està treballant en 10 nous projectes. Un d'aquests consisteix en un projecte d'acollida. En previsió de la propera incorporació d'una gran quantitat de treballadors i treballadores a l'organització municipal (a través de la borsa) s'està treballant en aquest projecte per tal d'ajudar la persona a integrar-se al seu lloc de treball i a desenvolupar la seva feina el més ràpidament possible gràcies a obtenir el coneixement del nou àmbit de treball i de les noves funcions a desenvolupar.

La perspectiva de drets humans i diversitat consisteix en una manera de fer de la

institució, per això serà un dels aprenentatges que es proporcionarà a les persones que entrin a treballar a l'Ajuntament de Barcelona per primera vegada. Per a la incorporació d'aquests criteris en l'acollida de nous treballadors i treballadores es participarà en el procés posat en marxa per Recursos Humans. D'altra banda, es procurarà també incorporar-los en els àmbits laborals que comptin amb una acollida pròpia, com és el cas de l'Institut Municipal de Serveis Socials o la Guàrdia Urbana de Barcelona.

#### LÍNIA D'ACTUACIÓ 5: Incidència en accions formatives existents

##### *Acció 8: Introducció de criteris en accions formatives*

Donada la transversalitat de la incorporació de l'enfocament en drets humans i la diversitat a les polítiques públiques es procurarà que aquests criteris es tinguin en compte quan s'imparteixin altres formacions programades tant en el catàleg transversal, com en els sectors en que hi ha catàlegs propis.

Per això, atenent als continguts d'altres formacions que puguin estar relacionades amb la matèria, es proporcionaran materials de divulgació que tinguin en compte la diversitat i la perspectiva en drets per facilitar la incorporació, quan sigui pertinent, d'aquests criteris en les sessions formatives. Es treballarà en coordinació amb recursos humans i els departaments de formació dels diferents sectors. Una tasca semblant ja ha estat engegada pel Departament de transversalitat de gènere i s'ha previst poder realitzar-la conjuntament.

Aquesta acció s'iniciarà a realitzar amb el departament de Desenvolupament Professional de la Gerència de Seguretat i Prevenció i es continuarà quan s'iniciï la programació de les formacions transversals que oferirà recursos humans per a l'any 2018.



### **Acció 9: Capacitació d'equips de formació interna**

Un altre dels projectes que està portant a terme el Departament de Desenvolupament de la Gerència de Recursos Humans i Organització consisteix en la capacitació d'equips de formació interna transversal i de gerències. Aquest nou projecte consisteix en consolidar, ampliar i potenciar l'Equip Intern de Formació, augmentant el nombre de persones que integren l'Equip, així com treballar conjuntament per cohesionar-lo i desenvolupar-lo. L'objectiu del projecte és potenciar el talent intern i incrementar l'efectivitat de la formació, ja que quan la persona que forma té experiència pràctica s'ajusta molt millor a les necessitats formatives de les persones que es formen.

Des de la Direcció de Drets de la Ciutadania i Diversitat s'està treballant en aquest projecte per a que l'Equip Intern de Formació estigui capacitada per aplicar la perspectiva de drets i diversitat en el lloc de treball i que d'aquesta manera pugui orientar l'enfocament de les formacions que imparteixin.

Per al desenvolupament d'aquest projecte es seguirà la planificació del Departament

de Desenvolupament de Recursos Humans. En aquesta direcció es treballarà també amb el departament de Desenvolupament Professional de la Gerència de Seguretat i Prevenció i es planteja treballar amb altres sectors o gerències que també tinguin equips interns de formació.

### **Línia d'actuació 6: sensibilització de personal directiu**

#### **Acció 10: Informació/formació de gerents, directius i comandaments**

La informació i formació de directius sobre l'aplicació de la perspectiva de drets i la diversitat als llocs de treball, les obligacions municipals respecte als drets humans i les vessants de la discriminació es faran per diversos canals. D'una banda, es prepararan accions informatives/formatives específiques (càpsules d'autoaprenentatge) dirigides a directius que es difondrien virtualment. També es realitzarà una sessió formativa en el mestratge de l'Ajuntament, i es tractarà de realitzar una jornada directiva sobre la matèria.

## 9. ACCIONS PRIORITÀRIES PER A L'ANY 2017

Durant el quart trimestre de 2016 s'han iniciat una sèrie de reunions amb els departaments responsables de la formació del personal de les Oficines d'atenció ciutadana (OAC), dels treballadors i treballadores municipals de Serveis Socials i de la Guàrdia Urbana de Barcelona, i s'han obert canals de coordinació i col·laboració amb la Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania i Diversitat. L'objectiu de les reunions ha estat adaptar les accions formatives als itineraris formatius de cadascun d'aquests col·lectius, concretar els continguts i metodologies a emprar i explorar les vies més adequades per incidir en la cultura institucional del col·lectiu. Les dificultats que s'han trobat ha estat la gran càrrega formativa d'aquests grups i la dificultat per organitzar les formacions sense que això repercuteixi en els serveis prestats a la ciutadania. Durant l'any 2017 es continuarà aquesta coordinació. Tanmateix, fins al moment, s'ha arribat als següents acords i s'exploraran les següents possibilitats:

### — Oficines d'atenció ciutadana (OAC)

Durant els mesos de febrer a abril de 2017 es durà a terme una acció formativa per capacitar als 160 treballadors i treballadores municipals de les OAC<sup>16</sup>. El contingut de la formació versarà sobre què és i què implica l'enfocament en drets humans en el lloc de treball, el reconeixement d'estereotips, prejudicis i discriminacions, la seva tipologia (discriminacions per raons d'origen, per raons de gènere, de religió -islamofòbia, antisemitisme, etc.- LGBTI-fòbia, etc) i les competències interculturals com a base d'estratègies comunicatives en una societat diversa. Es planteja la possibilitat de repetir la formació en el moment en que s'incorpori nou personal a les OAC.

16. Són treballadors i treballadores municipals tot el personal de les OAC, excepte els de la OAC de Plaça Sant Miquel, ja que el servei es troba externalitzat a una empresa. En aquest cas es proporcionarà els continguts i recursos formatius a les persones encarregades de la formació de l'empresa corresponent.

### — Treballadors i treballadores municipals de Serveis Socials

Es sensibilitzarà a les noves incorporacions de la plaça d'Auxiliar administratiu/ va dels Centres de Serveis Socials sobre les implicacions de l'enfocament en drets humans en el seu lloc de treball i les tipologies de discriminacions. Aquesta acció tindrà el format de píndola (amb una durada de 2'30h) i s'emmarcarà en la formació d'acollida que rebran aquestes persones quan passin a ocupar el seu nou lloc de treball que s'està preparant des de l'Institut Municipal de Serveis Socials.

L'Institut Municipal de Serveis Socials compta amb un catàleg formatiu propi. Tanmateix, el seu personal també podrà, de manera voluntària, inscriure's a les accions de formació sobre drets humans i diversitat que s'oferiran des de Recursos Humans.

S'explorarà la possibilitat de realitzar un protocol sobre l'aplicació de l'enfocament basats en drets humans i la perspectiva intercultural en els centres de serveis socials bàsics dels territoris. Així com de capacitar a la direcció d'aquests centres per tal que puguin informar i formar els seus treballadors i treballadores sobre la matèria. També s'explorarà la possibilitat de realitzar unitats didàctiques d'autoaprenentatge específiques a través de l'EVA.

### — Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB)

Durant l'any 2017 es treballarà en la sensibilització, capacitació i la incorporació a la cultura institucional dels valors i l'enfocament en drets humans i diversitat. D'acord amb el Departament de Recursos Humans i de Desenvolupament Professional de la Gerència de Seguretat i Prevenció, s'ha consensuat incidir especialment en la incorporació a la cultura institucional de les aportacions de l'enfocament de drets humans i la perspectiva intercultural. En concret, s'ha acordat la incorporació dels criteris de Drets humans i diversitat en les accions formatives del seu catàleg forma-

tiu. Per això s'utilitzaran de les píndoles informatives, les càpsules d'autoaprenentatge i les campanyes de difusió temàtiques, així com d'altres materials gràfics i audiovisuals sobre drets humans i diversitat en les formacions permanents o específiques de la GUB. També s'ha acordat participar en la capacitació, en criteris de drets humans i diversitat, de l'equip intern de formació encarregat de dur a terme les formacions permanents que reben tots els i les agents de la GUB.

D'altra banda, cal tenir en compte que en el marc de la implementació del nou Pla Director de la Guàrdia Urbana de Barcelona (aprovat com a mesura de govern el maig de 2016), el qual conté un gran nombre d'accions formatives, el Departament de Recursos Humans i de Desenvolupament Professional de la Gerència de Seguretat i Prevenció està realitzant un procés de prioritització i planificació d'aquestes accions. Aquest procés està suposant una reorganització de la formació, en la que es tindran en compte els eixos i principis que incorpora aquesta mesura.

També es comptarà amb la participació de la Direcció de Serveis de Dret de Ciutadania i Diversitat per a la preparació d'un curs dirigit a millorar la resposta policial amb col·lectius vulnerables i en un curs genèric dirigit a tots els agents (en la formació permanent) sobre la Instrucció rela-

tiva a "Normes d'actuació per prevenir i evitar actituds discriminatòries de qualsevol mena"<sup>17</sup> i les novetats de la Llei 11/2014, del 10 d'octubre, per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgenèrics i intersexuals i per eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.

Durant l'any 2017 es treballarà per realitzar una proposta formativa específica sobre diversitat cultural i religiosa; la incorporació de criteris de drets humans i diversitat en els plans d'acollida de nous guàrdies; així com l'elaboració d'unitats didàctiques d'autoaprenentatge específiques a través de l'EVA.

Durant tot el període 2017-2019 es mantindrà la col·laboració entre la Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania i Diversitat amb l'àrea de Desenvolupament Professional de la Gerència de Seguretat i Prevenció per a la preparació de les diferents accions incloses en aquest pla. Per això també es comptarà amb la col·laboració de la Síndica de Greuges, i pel cas concret, amb la resta d'actors implicats en el pla de formació interna (veure punt 6).

17. La instrucció vigent és la 29/2008, però es plantejarà la seva revisió per tal d'actualitzar el seu contingut al context jurídic i social actual.

## 10. PRINCIPIS RECTORS

En la posada en marxa de del pla de formació interna es seguiran el següents principis rectors:

- Ús d'estàndards internacionals de drets humans: El dret internacional dels drets humans, amb les seves declaracions i tractats (Declaració Universal dels Drets Humans, Pactes Internacionals, resta de convenis de Nacions Unides, Conveni Europeu de Drets Fonamentals i Llibertats Públiques, Carta de Drets Fonamentals de la UE), però també amb els seus mecanismes de garantia (Comitè de Drets Humans, Comitè de Drets Econòmics, Socials i Culturals, relators especials, Tribunal Europeu de Drets Humans...), produeixen el que es coneix com estàndards internacionals de drets humans, que són la norma acceptada internacionalment i que hauria de ser sempre la base i la legitimació de les polítiques públiques, en aplicació d'un dels principis bàsics de l'enfocament basat en drets humans.
- Perspectiva intercultural: la mirada intercultural, de reconeixement de la diversitat i d'interacció positiva amb aquesta diversitat serà aplicada com a principi rector de totes les accions divulgatives i formatives d'aquest pla de formació. Es tindrà en compte de manera transversal, en tant que s'entén que per a l'aplicació d'un veritable enfocament en drets a la nostra ciutat és indispensable partir de la perspectiva intercultural.
- Perspectiva de gènere: consisteix en tenir en compte la realitat diferenciada de les dones i els homes a la societat. La transversalitat de gènere és una enfocament, o una estratègia d'actuació, que igual que l'enfocament en drets humans, compagina actuacions específiques per a donar resposta a unes necessitats determinades derivades de les desigualtats de gènere existents, amb l'avanç cap a un canvi estructural per tal d'aconseguir la igualtat efectiva entre homes i dones. La perspectiva de gènere és un principi rector d'aquest pla de formació que estarà present de manera transversal en totes les accions formatives, i especialment respecte al tractament de les discriminacions per motiu de sexe, gènere o orientació sexual.
- Treball en xarxa: els continguts de les accions formatives seran desenvolupades per diferents actors que treballen en l'àmbit dels drets humans i la diversitat, tant dintre de l'Ajuntament com a la societat civil. D'aquesta manera es pretén reforçar la tasca de les entitats que treballen per la defensa dels drets humans i la interculturalitat.
- Optimització de recursos: el pla de formació interna fa servir els canals de comunicació i de formació existents a l'organització municipal per tal de no duplicar accions i optimitzar els recursos existents. En aquest sentit, més enllà del plantejar accions formatives aïllades, els tres eixos estratègics del pla de formació es regeixen per aquest principi rector. La coordinació i implicació en el pla dels diferents actors municipals (serveis i departaments de l'Ajuntament) que treballen en l'àmbit dels drets humans i la diversitat, i que sovint ja desenvolupaven formacions sobre aquests temes, va en la mateixa direcció.



## 11. PROPOSTA PRESSUPOSTÀRIA

ACCIONS		2017	2018	2019
EIX 1: SENSIBILITZACIÓ	Acció 1: píndola informativa i càpsules d'autoaprenentatge	10.000	0	0
	Acció 2: campanyes temàtiques	12.000	12.000	12.000
	Acció 3: xerrades informatives	0	0	0
EIX 2: CAPACITACIÓ	Acció 4: formació de grups-objectiu segons funció	20.000	20.000	20.000
	Acció 5: formació de grups-objectiu a demanda	6.000	6.000	6.000
	Acció 6: programació a l'oferta de recursos humans	0	4.000	4.000
EIX 3: INCORPORACIÓ A LA CULTURA INSTITUCIONAL	Acció 7: incorporació de criteris en projectes d'acollida a nous treballadors/es	0	4.000	4.000
	Acció 8: introducció de criteris en accions formatives	0	0	0
	Acció 9: capacitació d'equips de formació interna	0	2.000	2.000
	Acció 10: informació/formació de gerents, directius i comandaments	2.000	2.000	2.000
TOTALS		50.000	50.000	50.000

30

**Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania i Diversitat**

Mesura de Govern  
Pla de formació interna en drets humans i diversitat