



**Ajuntament
de Barcelona**

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania
Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI
Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI

PROTOCOL D'ACTUACIONS DAVANT SITUACIONS DE DISCRIMINACIÓ PER LGTBI-FÒBIA

Maig 2020

B
BC
BN



ÍNDEX

1.	Justificació	2
2.	Objectius	5
3.	Àmbit d'aplicació i conceptes clau	7
4.	Principis del protocol	11
5.	Circuit i procediments d'actuació	14
6.	Annexos	20
	6.1. Marc normatiu	20

1. JUSTIFICACIÓ

El present protocol neix de la necessitat de coordinar els diferents actors i circuits, tant públics com privats, que la ciutat de Barcelona té a disposició per tal de fer front a les situacions de discriminació per raons de LGTBI-fòbia.

L'objecte d'aquest document és detallar el circuit a seguir en l'abordatge de les situacions detectades de discriminació i/o vulneració de drets per orientació sexual, identitat de gènere i/o expressió de gènere entre els principals agents implicats: l'Oficina per la No Discriminació (OND) de l'Ajuntament de Barcelona, el Centre LGTBI de l'Ajuntament de Barcelona i les entitats actives en la detecció, atenció i acompanyament a aquestes vulneracions de drets, com ara l'Observatori contra l'homofòbia (OCH).

L'OND és un servei municipal creat al 1998 que opera com a servei de referència per a l'atenció i seguiment a les situacions de LGTBI-fòbia. També és competent per establir la relació amb la *Fiscalía de Delitos de Odio y Discriminación*, i l'Àrea per a la Igualtat de tracte i no-discriminació de persones LGTBI de la Generalitat de Catalunya. De la mateixa manera, és el servei per poder presentar queixes i rebre assessorament jurídic, acompanyament psicosocial i per dur a terme processos de mediació o intermediació, només per situacions de discriminació. L'OND exerceix de SAI per als casos de LGTBI-fòbia. Contacte: 934 132 000; ond@bcn.cat. Adreça: carrer Ferran, 32, 08001. Web: <https://ajuntament.barcelona.cat/oficina-no-discriminacio/ca>

El Centre LGTBI és el servei municipal de referència per a la promoció de la diversitat sexual i de gènere del conjunt de la ciutadania. Disposa de serveis d'informació, atenció i primera acollida individual, grupal i familiar, així com de servei d'orientació psicològica i assessorament jurídic en general i per temes relacionats amb la promoció de la diversitat sexual i de gènere, no específicament per a situacions de discriminació. Està gestionat per la Plataforma d'entitats LGTBI de Catalunya per mitjà d'un conveni de gestió cívica. També alberga un conjunt d'entitats residents LGTBI que

desenvolupen les seves activitats com a entitat en el propi centre. Comte Borrell número 22. 08015 Barcelona. T: 93 880 51 11

L'Observatori contra l'homofòbia (OCH) és una entitat al servei de la ciutadania, en general, i del col·lectiu LGTBI en particular, que implementa un disseny d'observació permanent contra les violències i situacions discriminatòries per motius d'orientació sexual, identitat i/o expressió de gènere. Ofereix serveis centrats en l'assessorament jurídic i legal i l'acompanyament psicosocial i és un agent de formació sobre temàtiques relacionades amb la diversitat afectiva sexual i de gènere.

L'ordenació de l'actuació d'aquests agents, així com de la seva relació amb altres serveis i entitats implicades, té com a objectiu endreçar i potenciar el treball en xarxa, la coordinació i la cooperació, i evitar la victimització secundària en l'atenció, posant a la persona afectada al centre de la intervenció per a potenciar el procés de recuperació i reparació de l'agressió o discriminació viscuda.

Segons les dades de l'Oficina per la No Discriminació i les entitats que en formen part de la Taula d'Entitats que recull dades de manera conjunta, al 2018 al voltant del 20% de les situacions de discriminació que es visibilitzen a través dels diferents actors corresponien a casos amb motius LGTBI-fòbics.

Aquesta xifra és un reflex de la tasca d'incidència i sensibilització que es porta duent a terme durant els últims anys per part dels diferents actors de la societat i que ajuden a fer aflorar la realitat de la discriminació que pateixen les persones dels diferents col·lectius LGTBI.

Aquestes discriminacions són de diferent naturalesa i plantegen vies i pautes d'intervenció diferents, tant des del punt de vista jurídic com des del punt de vista psicosocial o educatiu. Així, distingirem entre agressions, ja siguin físiques i/o verbals, i discriminacions sense agressió. I dins les agressions, definirem les pautes per situacions d'urgència i no urgència.



El present document té la finalitat de ser operatiu i comprensible tant pels actors implicats com per la ciutadania. Planteja una primera part de definicions i marcs normatius respecte de les discriminacions per motius d'orientació sexual, identitat i/o expressió de gènere LGTBI-fòbiques, recull els diferents agents actors involucrats i assenta les pautes d'intervenció i circuits per les diferents situacions que s'han plantejat.

2. OBJECTIUS

Objectiu general

Articular l'atenció, acompanyament, anàlisi i assessorament en relació a situacions de discriminació per motius d'orientació sexual, identitat i/o expressió de gènere (LGTBI-fòbica) per tal que la persona que les ha patit o les pateix pugui superar les situacions d'abús o violència i reparar el dany i les conseqüències personals, laborals, familiars i socials que hagi tingut.

Objectius específics

- Acompanyar a les persones que han patit situacions de discriminació per motius d'orientació sexual, identitat i/o expressió de gènere LGTBI-fòbica
- Proporcionar informació detallada sobre els recursos i els procediments que faciliten la resolució de la situació.
- Assessorar des d'un punt de vista jurídic i oferir atenció psicosocial a les persones que han viscut situacions de discriminació.
- Intervenir oferint la facilitació del procés entre les parts implicades quan es produeix un conflicte discriminatori.
- Promoure i potenciar la capacitat sancionadora municipal en relació a les actituds i les accions discriminatòries a la ciutat, dins del seu àmbit competencial i allà on el marc legal ho permet.
- Garantir la col·laboració, coordinació i treball en xarxa entre serveis públics i entitats.



- Col·laborar entre els diferents actors en la recollida de dades i establiment d'indicadors, que permeti dimensionar la incidència de les situacions d'LGTBI-fòbia a la ciutat i la seva evolució per tal de disposar de dades contrastades per orientar l'acció municipal.
- Col·laborar en l'elaboració de recomanacions si materials de prevenció de situacions d'LGTBI-fòbia.
- Avancar plegats en la coordinació inter institucional que intervenen davant dels casos d'LGTBI-fòbia, en compliment de la Llei 11/2014.

3. ÀMBIT D'APLICACIÓ I CONCEPTES CLAU

Àmbit d'aplicació del protocol:

- Persones afectades: Persones residents a Barcelona que hagin patit una situació de discriminació o agressió LGTBI-fòbica i persones, que hi treballin o hi transitin que hagin patit una discriminació o agressió LGTBI-fòbica a la ciutat de Barcelona.
- Situacions de discriminació i agressions LGTBI-fòbiques.

Conceptes clau:

Podem definir la **discriminació**, segons el Comitè de Drets Humans de les Nacions Unides en el Pacte Internacional de Drets Civils i Polítics de 1966, com:

«[...] tota distinció, exclusió, restricció o preferència basada en determinats motius, com són la raça, el color, el sexe, l'idioma, la religió, l'opinió política o d'una altra índole, l'origen nacional o social, la posició econòmica, el naixement o qualsevol altra condició social, i que tinguin per objecte o per resultat anul·lar o menyscar el reconeixement, gaudi o exercici, en condicions d'igualtat, dels drets humans i les llibertats fonamentals de totes les persones.»

La discriminació consisteix en diferenciar, distingir, excloure, restringir, preferir o donar un tracte menys favorable quan no existeixen diferències rellevants entre les persones o les situacions, així com donar un tracte idèntic a situacions que en realitat són diferents. Atempta contra els drets fonamentals de la persona, especialment en l'exercici de la igualtat en els termes establerts per la legislació europea i espanyola. Per això, la discriminació és un acte il·legal que ha de ser denunciat.

La LGTBI-fòbia és el concepte que agrupa la lesbofòbia, l'homofòbia, la transfòbia, la bifòbia i la interfòbia. Les **LGTBI-fòbies** poden prendre qualsevol de les formes de

discriminació esmentades anteriorment i es caracteritzen pel rebuig, l'odi o l'aversion a persones lesbianes, bisexuals, gais, trans*, intersexuals o a persones que tenen una expressió de gènere no normativa i que porta a que la persona sigui tractada per raó d'orientació sexual, identitat de gènere i/o expressió de gènere, d'una manera menys favorable que qualsevol altra en una situació anàloga. Es fonamenten en prejudicis socials construïts culturalment i interioritzats mitjançant la socialització rebuda.

Les LGTBI-fòbies s'expressen en un continu que va des de l'exclusió o el rebuig (deixar de banda, ignorar, no deixar participar o no parlar amb una persona) fins a la violència verbal o física; i amb un ventall de possibilitats que inclouen la burla, l'insult, la ridiculització, els malnoms, el robatori, la intimidació, l'assetjament a través d'internet i d'altres tecnologies, l'amenaça, l'agressió sexual i l'agressió física que poden culminar amb la mort. Les LGTBI-fòbies constitueixen doncs una limitació als drets i als espais.

La vulneració de drets pot estar comesa tant per persones particulars, com ens públics i privats en servei de les seves funcions. Aquest tipus de discriminacions i agressions es donen en tots els àmbits socials, des de l'àmbit privat –la família, la parella...–, a l'àmbit públic, com el carrer, l'escola, el treball, els mitjans de comunicació i, en ocasions, arriba a institucionalitzar-se. Tot i això, la majoria dels episodis de violència tenen lloc a l'espai públic i sovint també als transports públics³. L'insult o la mofa són la forma més freqüent de discriminació.

La discriminació LGTBI-fòbica implica una afectació a la integritat física i/o benestar psicosocial de la persona que la rep i és present en tots els àmbits per una persona desenvolupa el seu projecte vital.

Així, la Llei 11/2014, del 10 d'octubre, per garantir els drets de les persones lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia recull 9 **situacions discriminatòries**:

³ Coll-Planas, Gerard (coord.) (2011). Combating Homophobia. Local Policies for Equality on the grounds of Sexual Orientation and Gender Identity. A European White Paper. Barcelona: Ajuntament de Barcelona.



- Discriminació directa: es produeix quan una persona és, ha estat o podria ser tractada de manera menys favorable que una altra en situació anàloga.
- Discriminació indirecta: quan una disposició, criteri o pràctica aparentment neutra posa o pot posar una o diverses persones en desavantatge particular respecte a d'altres.
- Discriminació per associació: es produeix quan una persona o grup és discriminat basant-se en el fet que hi té una relació o uns contactes amb una o amb diverses persones sobre les quals recau una discriminació. En aquests casos, igualment es pot aplicar l'agreujant de discriminació de l'art. 22.4 del codi penal, atès que la seva redacció només exigeix que el delicte es cometi «per motius».
- Discriminació per error: es basa en una apreciació errònia de la persona discriminada.
- Discriminació múltiple: una situació de discriminació en què intervenen alhora dos o més factors de discriminació.
- Ordre o instrucció de discriminar: succeeix quan una persona o una organització ordena o anima una altra persona a discriminar.
- Assetjament per raó de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere: qualsevol comportament basat en l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere d'una persona que tingui la finalitat o provoqui l'efecte d'atemptar contra la seva dignitat o la seva integritat física o psíquica o li creï un entorn intimidador, hostil, degradant, humiliant, ofensiu o molesta.
- Represàlia discriminatòria: es produeix contra una persona com a conseqüència de la presentació d'una queixa, una reclamació, una denúncia, una demanda o un recurs, de qualsevol mena, destinat a evitar, disminuir o denunciar.
- Victimització secundària: es produeix quan la persona que ja ha patit una discriminació, en el procés d'investigació, valoració o restauració dels fets no és tractada segons els principis de dignitat i seguretat humana per part dels diferents operadors per manca de formació o sensibilitat.

Per altra banda, algunes d'aquestes situacions poden ser considerades específicament delictes i/o discursos d'odi, que es defineixen de la següent manera:

- Delictes d'odi: qualsevol infracció penal, incloent-hi infraccions contra les persones o les propietats, en què la víctima, el local o l'objectiu de la infracció es triï per la seva, real o percebuda, connexió, simpatia, filiació, suport o pertinença a un grup, com ara la seva orientació sexual o identitat de gènere o expressió de gènere real o percebuda.
- Discurs d'odi: és el foment, promoció o instigació a l'odi, la humiliació o el menyspreu vers una persona o grup de persones, així com l'assetjament, descrèdit, difusió d'estereotips negatius, estigmatització o amenaça pel que fa a aquesta persona o grup de persones i la justificació d'aquestes manifestacions per raons de "raça", color, ascendència, origen nacional o ètnic, edat, discapacitat, llengua, religió o creences, sexe, gènere, identitat de gènere, orientació sexual i altres característiques o condicions personals.

4. PRINCIPIS DEL PROTOCOL

En primer lloc, cal sempre tenir present que res justifica una agressió i que una agressió és quan algú se sent agredit/da: cadascú té els seus límits, que són variables en funció de les vivències de cada persona. No es legítim qüestionar els límits de l'altre. Això també vol dir que totes podem ser agressores, ja que totes podem traspasar els límits de l'altra persona. A més, una agressió és un abús de poder d'una persona sobre una altra, no és un malentès, ni un conflicte, per la qual cosa, les persones agredides no són "víctimes passives", més aviat són supervivents.

Davant de situacions d'agressió, cal també tenir presents aquests principis específics:

- **Respecte a la persona:** s'ha d'actuar sempre que es pugui amb el consentiment de la persona agredida, respectant la seva decisió personal. L'objectiu principal és l'empoderament de la persona agredida. Per tant, qualsevol intervenció ha de respectar l'autonomia de la persona i oferir els recursos suficients per garantir com conduir el seu propi procés, i les decisions que prengui en qualsevol moment. Cal donar suport a les seves decisions, tot i que rebutgi els recursos i serveis oferts i decideixi utilitzar els seus propis recursos, observant sempre els diferents contextos de risc condicionants. La persona té dret a ser informada de qualsevol actuació que es desenvolupi en el transcurs del procés i en tot moment.
- **Evitar la revictimització secundària:** Tractar que la víctima hagi d'explicar la seva versió dels fets les mínims vegades possibles. En l'atenció és clau evitar reforçar l'estigmatització o els estereotips contra les persones LGTBI. Es garantirà l'intercanvi d'informació i coneixements entre els equips professionals, una derivació eficaç i una relació estreta i coordinada a fi de garantir que la persona afectada hagi d'explicar la seva versió dels fets les mínims vegades possibles, i evitar els solapaments i/o buits entre les intervencions



- **Confidencialitat:** per garantir la privacitat i la intimitat de les persones ateses en la seva relació amb les persones professionals i durant el procés d'intervenció, es disposarà d'espais adequats i es demanaran només les dades mínimes, necessàries i pertinents per a cada cas. Es vetllarà perquè la víctima no s'hagi de confrontar amb la persona agressora, garantint la seva intimitat i les seves dades davant la persona agressora. A més, s'assegurarà la confidencialitat de la informació en els processos d'intervenció. En el traspàs d'informació, cal protegir a cada moment tant aquestes dades com la seguretat de les persones i professionals. Així mateix, cal treballar sobre mecanismes, de conformitat amb el que disposen les normatives vigents en protecció de dades personals, el Reglament General de Protecció de Dades (UE) 2016/678 del 27 d'abril de 2016 (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals de 5 de desembre (LOPDGDD), per a la cessió de dades de caràcter personal necessàries que permetin intervenir de manera ràpida i coordinada entre tots els serveis. En cas de derivació a serveis municipals el mecanisme de derivació serà l'establert a través del SIAS.
- **Credibilitat del relat de la persona agredida:** és important no qüestionar ni jutjar el relat de la persona agredida en el moment en què sol·licita ajuda. Prou difícil és per les persones que han estat agredides expressar el què els ha succeït i demanar ajuda, perquè la primera resposta sigui el dubte. Partirem de la premissa que el relat és cert, a no ser que en ell hi hagi incoherències fortes que possibilitin la seva falsedat.
- **Proximitat, claredat i celeritat:** Informar de manera clara, pròxima i comprensible sobre els drets, els serveis i els recursos disponibles, i sobre les possibles vies de resolució de la situació. Cal, molt especialment, donar informació sobre els serveis d'urgència i els serveis de referència per atendre futures consultes, dubtes i incidències relacionades amb la seva situació. Per últim, la resposta i l'atenció en situacions d'agressions ha de ser el màxim ràpida possible, sempre respectant els ritmes i processos de la persona agredida.



- **Treball en xarxa, coordinació i cooperació** entre serveis públics i entitats per a potenciar les sinèrgies i treure el màxim profit dels recursos, des del reconeixement del paper i de les responsabilitats diferenciades dels diferents serveis, agents socials i entitats.

- **Posar la voluntat i respecte de la decisió de la persona afectada al centre:** L'actuació ha de procurar, sempre que sigui possible, respectar les decisions, temps i processos de la persona agredida, que és la protagonista del seu procés. L'objectiu principal és l'empoderament de la persona agredida, pel que qualsevol intervenció ha de respectar l'autonomia de la persona i oferir els recursos suficients per garantir com conduir el seu propi procés, i les decisions que prengui en qualsevol moment.

- **Gradació de la resposta i adaptació a la situació:** consideració de la urgència i/o risc de la situació així com de l'especificitat de les actuacions diferenciades respecte les agressions i les discriminacions en àmbits diversos, seguint els criteris que establirà la Taula de Coordinació d'aquest protocol.

5. CIRCUITS I PROCEDIMENTS D'ACTUACIÓ

L'Oficina per la No Discriminació (OND), com a centre municipal per la no discriminació, serà el servei referent per a totes les situacions LGTBI-fòbiques que es detectin a Barcelona i/o de barcelonins/es a qui que els hi hagi passat aquesta situació fora de la ciutat, en col·laboració amb els serveis i entitats de la societat civil implicades.

Aquest circuit estableix la creació d'una Taula de Coordinació formada, en principi, per l'Oficina per la No Discriminació, el Centre LGTBI i l'Observatori per l'Homofòbia, oberta a d'altres entitats que puguin ajudar tant en la detecció com en el seguiment de casos de LGTBI-fòbia. El coordinador de l'OND actuarà com a secretari de dita Taula i serà el responsable de la recollida i derivació de tota la informació.

Davant d'un cas de discriminació o d'agressió, cal desenvolupar un conjunt d'accions perquè la persona que les ha patit o les pateix pugui superar les situacions d'abús o violència i reparar el dany i les conseqüències personals, laborals, familiars i socials que hagi tingut. Cal garantir la seguretat i proporcionar informació detallada sobre els recursos i els procediments que faciliten la resolució de la situació.

Així, s'ha de facilitar una atenció de qualitat que situï les persones en el centre de l'atenció, per tal de potenciar les seves habilitats personals i evitar la victimització secundària, posant tots els mecanismes, assessoraments i eines a l'abast de la persona per tal de desenvolupar les accions, ja siguin de denúncia (penal o administrativa), psicosocials, d'acompanyament, educatives o d'intermediació, que aportin a la persona la restauració necessària.

Es treballarà la difusió del protocol a la resta de serveis municipals susceptibles de detecció i derivació de casos.

El circuit s'estructurarà a partir de:

- La demanda de la persona.
- La delimitació de la urgència o no urgència segons criteris establerts a l'annex.

- La valoració de risc i la valoració del cas. Segons el nivell de risc, pot variar l'actuació, actuant d'ofici en aquells casos d'alt risc, on la persona no vulgui o no pugui activar els recursos de seguretat necessaris.

Aquest circuit aplica per a qualsevol situació d'agressió o discriminació amb motivació LGTBI-fòbica que es posi en coneixement o es detecti per part dels serveis especialitzats de l'Ajuntament (OND i Centre LGTBI) o de les entitats, en especial l'Observatori Contra l'Homofòbia, pel seu camp d'actuació en la detecció i primer acompanyament de casos.

Davant la detecció o coneixement d'un cas d'agressió per part d'algun dels serveis municipals o d'alguna entitat, caldrà fer una primera valoració del nivell d'urgència i risc del cas. A partir d'aquí, s'estableixen dues vies:

- 1) en cas de ser una situació de risc alt o una situació urgent, s'activaran o es derivarà a la persona als recursos d'urgència necessaris, sobretot els sanitaris en un primer moment, ja que per tal de procedir amb la denúncia pertinent és vital tenir un part mèdic de lesions que es pugui fer el més aviat possible després dels fets. Es prioritzarà, per tant, aquesta actuació. Els casos d'urgència poden requerir altres recursos com ara els de seguretat (Guàrdia Urbana i Mossos d'Esquadra) o els socials (CUESB).
- 2) Un cop realitzada aquesta primera valoració i intervenció per protegir la persona, i sempre d'acord amb la seva voluntat i desig, es procedirà a realitzar una primera atenció a la persona per tal de valorar el circuit a activar. Com a criteri previ general, es decideix que l'operador que detecti, tingui coneixement o reculli per primera vegada qualsevol situació de LGTBI-fòbia serà a partir d'aquell moment el referent tècnic d'aquesta situació, informant de la mateixa a la Taula de Coordinació de d'aquest protocol. Per tant, aquesta primera atenció es podrà produir en 3 espais diferents segons com s'hagi detectat el cas:

- Oficina per la No Discriminació: És el servei municipal de referència per a tots els casos de discriminació. Pels casos de LGTBI-Fòbia centralitza el registre de tota la informació, és responsable de la comunicació a d'altres institucions i administracions i ofereix l'assessorament jurídic especialitzat necessari, així com la possibilitat d'engegar litigis estratègics com a acusació popular. Fora de l'horari de l'OND, nocturns i festius el servei municipal de referència per a l'atenció de les situacions d'urgència serà el CUESB. Aquest servei, que durà a terme la primera acollida, derivaran a l'OND l'atenció per al seu seguiment. En els casos d'agressió no s'activa cap mecanisme de resolució alternativa de conflictes
- Centre LGTBI: És el servei municipal de referència per a la promoció de la diversitat sexual i de gènere. Disposa de serveis d'informació, atenció i primera acollida individual, grupal i familiar, així com de servei d'orientació psicològica i assessorament jurídic en general i per temes relacionats amb la promoció de la diversitat sexual i de gènere, no específicament per situacions de discriminació. Per als casos de LGTBI-Fòbia ofereix acompanyament i suport psicosocial. Tot i que el Centre LGTBI disposa de servei jurídica generalista, l'atenció jurídica es derivarà de les situacions detectades es derivarà a l'OBD per poder fer oferir una atenció jurídica especialitzada en aquest àmbit.
- Observatori Contra l'Homofòbia: És l'entitat de la societat civil especialitzada en el tractament de les violències per motius d'orientació sexual, identitat i/o expressió de gènere. Ofereix acompanyament i suport psicosocial, representació lletrada si fos necessari i incidència pública sobre els casos que es pugui fer sempre d'acord amb la voluntat de la persona.

Una vegada realitzada la primera atenció per qualsevol dels operadors esmentats anteriorment, el referent tècnic de cadascú ho comunicarà al secretari de la Taula de Coordinació i registrarà el cas a l'aplicatiu.

En aquesta primera atenció, el servei o tècnic de referència de l'operador, definirà un pla de treball provisional que podrà incloure diverses actuacions:

- Assessorament jurídic per denúncia penal o administrativa (preferiblement amb advocades OND)
- Atenció socioeducativa (preferiblement amb tècniques OND)
- Gestió alternativa de conflictes (intermediació i mediació amb tècniques OND). Mai en casos d'agressió.
- Suport psicosocial (preferiblement amb Centre LGTBI / OCH / entitats)
- Incoació expedient sancionador: Ordenança convivència per casos a l'espai públic (OND) / Generalitat de Catalunya, per la resta de casos.
- Denúncia i incidència pública (conjuntament amb entitats en cas de derivació via entitats)

La Taula serà l'espai que aglutinarà tota la informació, gestions, funcions, rols de cada operador i derivacions de les situacions LGTBI-fòbiques detectades. Per tant, funcionarà com l'espai d'anàlisi, debat i distribució del treball a desenvolupar.

Aquesta Taula es reunirà en periodicitat mensual (preferiblement a principi de mes) i també mantindrà contacte permanent entre els seus membres per a qualsevol de les situacions que es coordinin.

El contingut d'aquestes reunions mensuals serà el següent:

- Anàlisi i revisió de les situacions arribades el mes anterior que cada operador haurà recollit en un operatiu comú seguint el model de graella recollida de dades d'indicadors de discriminació de la Taula d'Entitats amb Servei d'Atenció a Víctimes de Discriminació (SAVD) a la qual pertanyen els operadors
- Estudi de cada situació a nivell qualitatiu per valorar:
 - Si la situació la continua assumint plenament l'operador que ha recollit en primera instància dita situació

- Si la situació permet la col·laboració d'alguns dels serveis dels altres operadors que encara no han actuat sobre dita situació
 - Si la situació comporta la necessitat de treball conjunt amb la persona víctima entre els serveis dels diferents operadors
-
- Revisió i organització de les diferents funcions a desenvolupar per cadascun dels serveis dels diferents operadors de la Taula

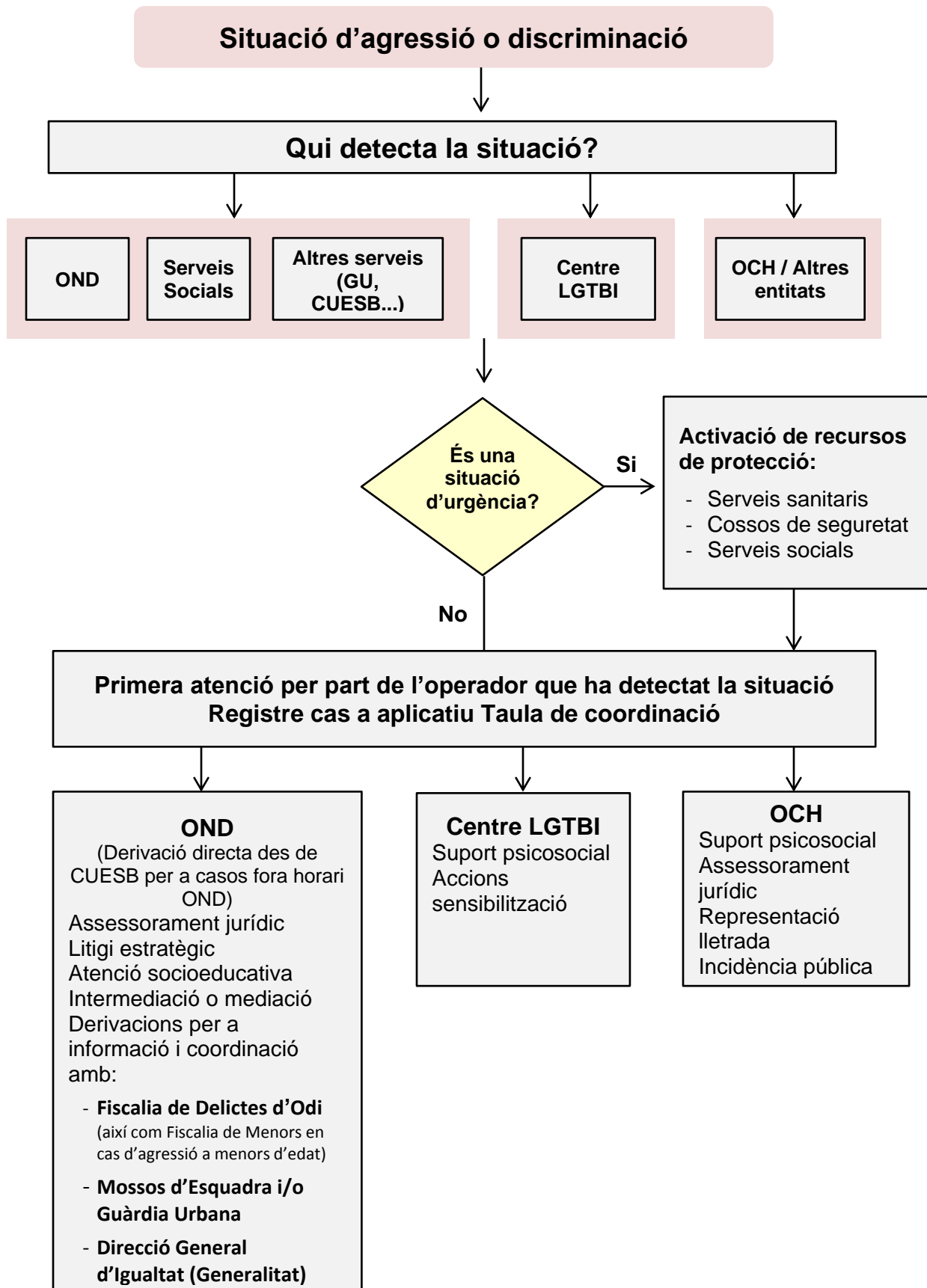
En aquelles situacions específiques que així es consideri adient, prèvia valoració a la Taula de Coordinació, es podrà decidir la realització d'un treball d'actuació conjunt

Aquest treball d'actuació conjunt s'entén com un treball en el qual els professionals dels diferents serveis dels operadors intervenen junts amb la persona a fi i efecte d'enriquir, complementar i afavorir l'acció d'apoderament de la persona víctima i serveix per millorar els efectes d'aquestes actuacions

Es podrà habilitar un espai específic de treball d'actuació conjunt dels operadors on els tècnics de l'OND, del Centre LGTBI Barcelona i de les entitats, atenguin i comparteixin espai professional per treballar conjuntament amb les persones víctimes a les dependències de l'OND.

Es realitzaran tantes atencions i reunions com siguin necessàries per fer seguiment del cas i posar en pràctica el pla de treball consensuat. L'OND informará de totes les situacions LGTBI-fòbiques a l'Àrea per a la Igualtat de Tracte i No discriminació a persones LGTBI de la Generalitat de Catalunya, i al Servicio de Delitos de Odio y Discriminación de la Fiscalía Provincial de Barcelona quan siguin situacions de denúncia penal.

La Taula estudiarà diferents vies d'estudi de possibles criteris d'indicadors homogenis de recollida de la informació a fi i efecte d'unificar les dades que es recullin en cada situació rebuda. Això no ha d'anar en detriment dels indicadors que cadascuna pugui utilitzar per elaborar els informes propis de cada entitat però permetrà una millor coordinació de les situacions i també tenir una estratègia comunicativa conjunta en referència a l'LGTBI-fòbia a la ciutat de Barcelona el més precisa possible.



6. ANNEXOS

6.1 Marc normatiu⁴

El dret a la igualtat de tracte és el dret a no ser discriminat, quedant prohibits tota disposició, conducta, acte, criteri o pràctica que atempti contra el mateix. Aquest dret té la condició de principi informador de l'ordenament jurídic, de l'actuació administrativa i de la pràctica judicial, i vincula tant als poders públics com als particulars. Així es recull a l'article 14 de la Constitució espanyola, que es configura com a eix de la garantia jurídica de la igualtat:

«Els espanyols són iguals davant la llei, sense que pugui prevaldre cap tipus de discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social».

Cal destacar que el principi constitucional d'igualtat de tracte es fa extensible també als nacionals d'altres Estats. El Tribunal Constitucional ho fa palès quan assenyala que «malgrat la literalitat de la redacció que es conté en l'art. 14 C.E., a partir de la doctrina general que aquest Tribunal Constitucional ha elaborat en matèria d'estrangers es garanteix a totes les persones, i no tan sols als espanyols, els drets «imprescindibles per a la garantia de la dignitat humana» (STC 107/1984, FJ 3) i no hi ha cap dubte que entre aquests s'ha d'incloure el dret a no ser discriminat per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social». Les incidències en què es pot treballar aquesta vulneració són bàsicament processos laborals o penals.

⁴ Aquesta apartat es basa en els següents textos:

- Gómez Martín, Víctor, Marquina Bertrán, Marta, de Rosa Palacio, Míriam, Tamarit, Josep Maria i Aguilar García, Miguel Àngel (2015). *Manual pràctic per a la investigació i ejudiciament de delictes d'odi i discriminació*. Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada de la Generalitat de Catalunya.
- Rodríguez Giménez, Eugeni i Longares Hernández, Elena (2018). Informe de l'Observatori contra la Homofòbia sobre l'Estat de la LGTBI-fòbia a Catalunya 2017. Barcelona: Observatori contra la Homofòbia.

L'article 10.1 de la Constitució Espanyola també reconeix la dignitat de la persona com un dels fonaments de l'ordre polític i la pau social i l'article 10.2 estableix que «les normes relatives als drets fonamentals i a les llibertats que la Constitució reconeix s'interpretaran de conformitat amb la Declaració Universal de Drets Humans i els tractats i acords internacionals sobre les mateixes matèries ratificades per Espanya».

Els conceptes d'igualtat i no discriminació i de dignitat humana, en la interpretació que d'ells han realitzat el mateix Tribunal Constitucional, el Tribunal de la Unió Europea, el Tribunal Europeu de Drets Humans i els diferents Comitès de Drets Humans establerts per Tractats Internacionals ratificats per Espanya, reflecteixen, per tant, valors centrals de la nostra societat que es troben en la base del nostre sistema jurídic.

Cal advertir, en qualsevol cas, que no tota diferència de tracte constitueix discriminació. Les diferències de tracte que puguin justificar-se objectivament per una finalitat legítima i usant un medi adequat, necessari i proporcionat per a aconseguir-la, no es consideren discriminatoris.

La **Unió Europea** defineix els motius de discriminació objecte d'una especial protecció per l'ordenament jurídic principalment en dues normes:

- A l'**article 19 del Tractat de Funcionament de la Unió Europea (TFUE)** que indica: «El Consell, per unanimitat de conformitat a un procediment legislatiu especial, i prèvia aprovació del Parlament Europeu, podrà adoptar accions adequades per tal de lluitar contra la discriminació per raó de sexe, d'origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat, edat o orientació sexual.»
- A l'**article 21 de la Carta de Drets Fonamentals** que als sis motius de discriminació que s'acaben d'esmentar afegeix els següents: l'origen social, les característiques genètiques, la llengua, les opinions polítiques o de qualsevol altre tipus, la pertinença a una minoria nacional, el patrimoni i el naixement.

Cal destacar que, des de l'entrada en vigor del Tractat de Lisboa (2009), la Carta de Drets Fonamentals ha adquirit caràcter jurídicament vinculant per a la UE i per als Estats Membres quan apliquen legislació de la UE.

A l'Estat espanyol i a Catalunya, el marc legal que regeix la discriminació en diversitat afectivosexual, d'identitat i d'expressió de gènere es recull en diverses eines legals de diversos nivells, que es concreten en les següents:

Constitució espanyola: És la principal norma, per sobre de qualsevol altra llei, decret o normativa. Com ja s'ha esmentat anteriorment, en els casos de LGTBI-fòbies s'aplica l'article 14, el "dret a no ser discriminat".

Codi Penal: El Codi Penal del 1995 de l'Estat espanyol defineix la circumstància genèrica **agreujant de motius discriminatoris (art. 22.4 CP)** de la següent manera:

«Article 22. Són circumstàncies agreujants: [...] 4a Cometre el delicte per motius racistes, antisemites o una altra classe de discriminació referent a la ideologia, religió o creences de la víctima, l'ètnia, raça o nació a la qual pertanyi, el seu sexe, orientació o identitat sexual, raons de gènere, la malaltia o la discapacitat que pateixi.»

L'article 22.4 doncs estableix un agreujant relatiu a la discriminació per motius d'orientació o identitat sexual i al 510 tipifica l'exaltació homòfoba. L'article 510 també estableix les diferents sancions pels delictes que van en contra dels drets fonamentals i les llibertats, com són els delictes d'odi.

En conseqüència, les denúncies per la via penal que es realitzen a Catalunya s'executen en virtut del que es disposa al Codi Penal.

En el Codi Penal hi ha dos tipus de delictes que poden considerar-se com a **delictes d'odi**:

- En primer lloc, qualsevol delicte (una agressió, una amenaça, un robatori, etc.) pot estar motivat per l'odi o la intolerància, i en aquest cas, se li aplica la circumstància gravant de l'article 22.4 del Codi Penal, és a dir, que es sanciona amb major severitat l'autor pel major perjudici i la gravetat que aquesta motivació afegeix al delicte comès. Perquè pugui apreciar-se la circumstància, n'hi ha prou que el subjecte actiu del delicte actuï impulsat per la motivació especialment indesitjable (per), amb independència de si la qualitat personal objecte del mòbil discriminatori concorre efectivament o no en el subjecte passiu de la conducta. L'agreujant es construeix des d'un catàleg o llista de causes, on s'encabiria les LGBTI-fòbies.
- En segon lloc, hi ha alguns delictes que ja en la seva definició contenen aquest element d'odi i intolerància. Per exemple, el delicte d'amenaça a determinats grups de persones (art. 170 del Codi Penal), el de revelació de dades personals referents a la ideologia, religió o creences, salut, origen racial o orientació sexual de les persones (art. 197), o el delicte de denegació discriminatòria d'una prestació a que es tingui dret, ja sigui en l'àmbit d'un servei públic (art. 311), o d'una prestació empresarial o professional (article 312).

La reforma duta a terme el 2015 suprimeix el llibre dedicat a les faltes, que passen a ser delictes lleus o sancions administratives, cosa que afecta les agressions verbals, que passen a ser considerades sancions administratives.

Estatut d'Autonomia: És la principal norma a Catalunya i en el seu contingut, a l'article 15, es reconeix el dret a totes les persones “*a viure amb dignitat, seguretat i autonomia, lliures d'explotació, de maltractaments i de tota mena de discriminació, i el dret al lliure desenvolupament de llur personalitat i capacitat personal*”. Així com la promoció de la igualtat de totes les persones i l'eradicació de l'homofòbia en els articles 40.7 i 40.8, respectivament.

Llei 11/2014 per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia: És una Llei de caràcter administratiu que regeix els drets de les persones LGBTI, fa garant d'aquests drets i té un règim d'infraccions i sancions propi relacionat amb el contingut de llei, aplicable sempre dins el marc d'aquesta llei. L'aplicació d'aquesta llei, tal com ho indica la mateixa, es fa des de l'organisme coordinador de polítiques LGTBI, que el 2015, 2016 i 2017 ha estat l'Àrea LGTB del Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya.

La llei aborda el tema de la discriminació en quatre articles.

- **L'article 26** es refereix al dret d'admissió, aclarint que l'exercici d'aquest dret no pot comportar en cap cas discriminació per raó d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere. A més, s'estableix l'obligació d'impedir l'accés o expulsar les persones que violentin de paraula o de fet altres persones per raó d'orientació sexual, d'identitat de gènere o expressió de gènere.
- **L'article 27** parla del dret a una protecció integral, real i efectiva en casos de LGBTI-fòbies, que s'ha de garantir per part de les administracions públiques.
- **L'article 28** estableix la nul·litat de ple dret de les disposicions, els actes o les clàusules dels negocis jurídics que constitueixen o causin discriminació per raó d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere.
- **L'article 29** fa referència al dret a l'atenció i a l'assistència jurídica especialitzada per persones LGBTI en casos de discriminació.

Segons aquesta llei, **són infraccions lleus:**

- Humiliar i incitar, de manera intencionada, a la violència contra persones o les seves famílies per causa de l'orientació sexual, la identitat o l'expressió de gènere, per qualsevol mitjà, inclosos els mitjans de comunicació, els discursos i les intervencions públiques.



- Aïllar, rebutjar o menysprear en públic persones per motiu de l'orientació sexual, la identitat o l'expressió de gènere.

Són infraccions greus:

- Humiliar i incitar a la violència contra persones o les seves famílies per causa de l'orientació sexual, la identitat o l'expressió de gènere, de manera intencionada i repetida, per qualsevol mitjà, inclosos els mitjans de comunicació, els discursos i les intervencions públiques.
- Fer malbé o destruir objectes i propietats de persones o de les seves famílies per causa de l'orientació sexual, la identitat o l'expressió de gènere, si no constitueixen delictes o falta penal.
- Impedir a una persona, de manera intencionada, poder fer un tràmit o accedir a un servei públic per causa de l'orientació sexual, la identitat o l'expressió de gènere.

Són infraccions molt greus:

- L'assetjament i l'agressió de persones o les seves famílies per causa de l'orientació sexual, la identitat o l'expressió de gènere.
- Convocar espectacles públics amb l'objectiu d'incitar a l'odi, la violència o la discriminació cap a les persones LGBTI.
- La discriminació múltiple i la victimització secundària incrementen un grau el tipus d'infracció establert per aquesta llei.
- Qualsevol discriminació o assetjament per l'orientació sexual, la identitat o l'expressió de gènere en l'àmbit laboral (selecció i promoció de personal, desenvolupament de les tasques, etc.) és una infracció i ha de ser investigada i, si cal, sancionada, d'acord amb la legislació laboral.