



Oficina per la No Discriminació

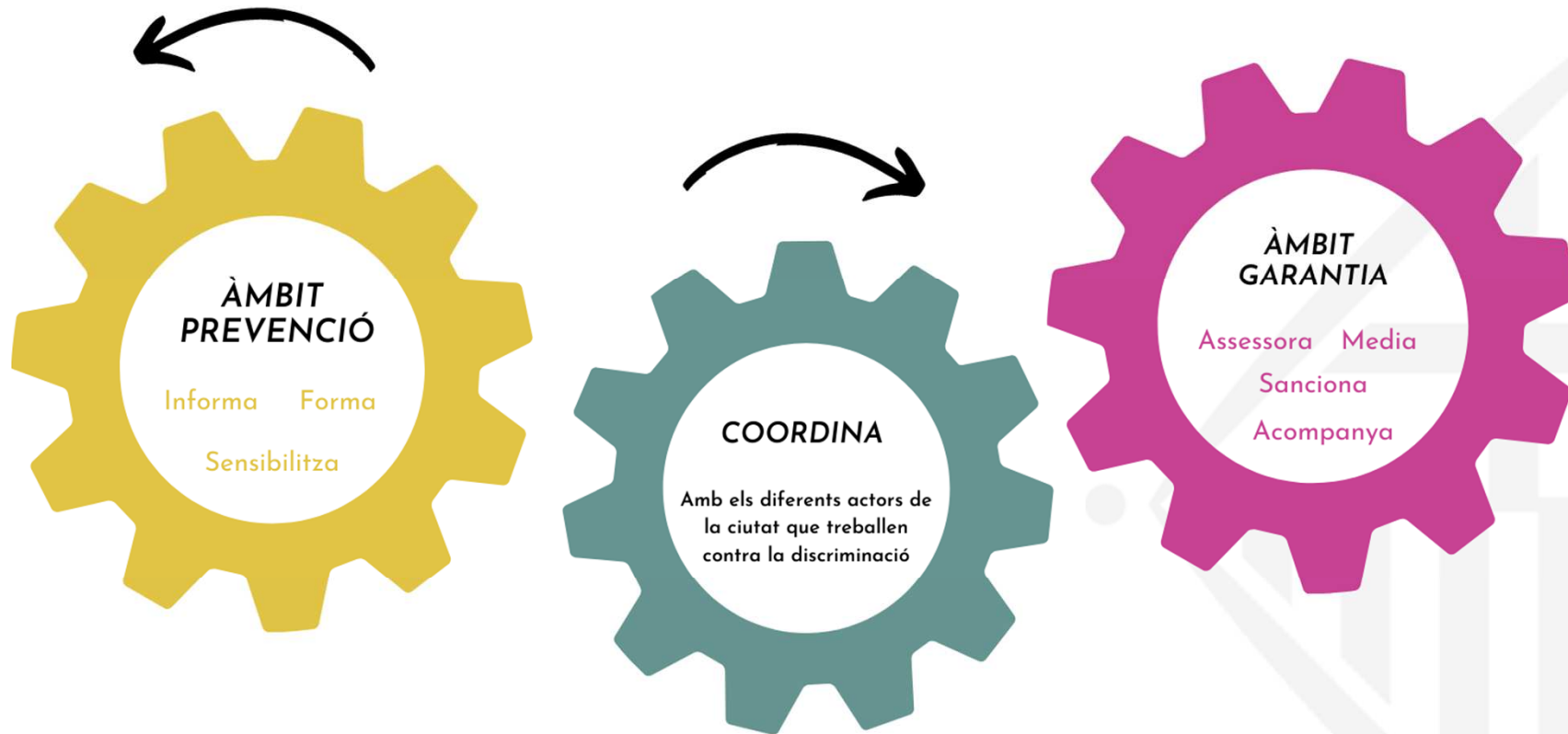
Balanç 2023

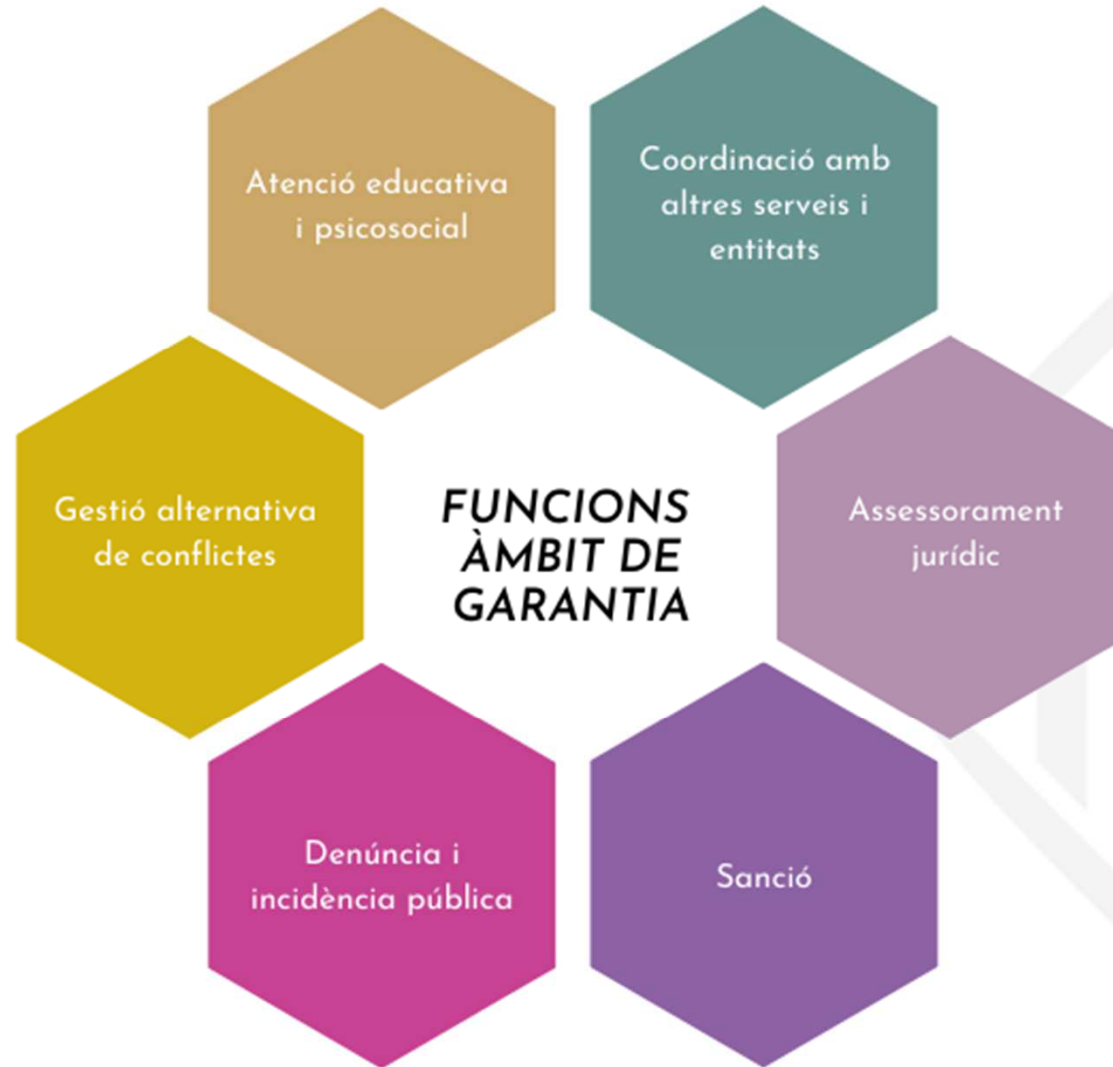
Febrer de 2024





Oficina per la No Discriminació (OND): Referent municipal en la lluita contra les discriminacions





Antenes ONID

L'Ajuntament de Barcelona treballa per la prevenció i garantia de drets de totes les persones que resideixen o passen per la ciutat. Per fer-ho, disposa d'un servei municipal que treballa envers qualsevol situació de discriminació o vulneració de drets: l'Oficina per la No Discriminació (OND).

Amb l'objectiu de potenciar la territorialització i el treball en xarxa de l'OND amb la societat civil, i arribar així a situacions que actualment es produeixen però no es denuncien, l'Ajuntament impulsa les Antenes OND.

Mesura de govern Barcelona antiracista



01

Dades globals





| OND | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| Expedients per discriminació | 224 | 228 | 219 | 244 | 240 | 274 |
| Informació, incidències i assessorament | 320 | 439 | 252* | 296 | 514 | 733 |
| Persones que han rebut formació | 981 | 1138 | 133** | 1119 | 1417 | 2315 |

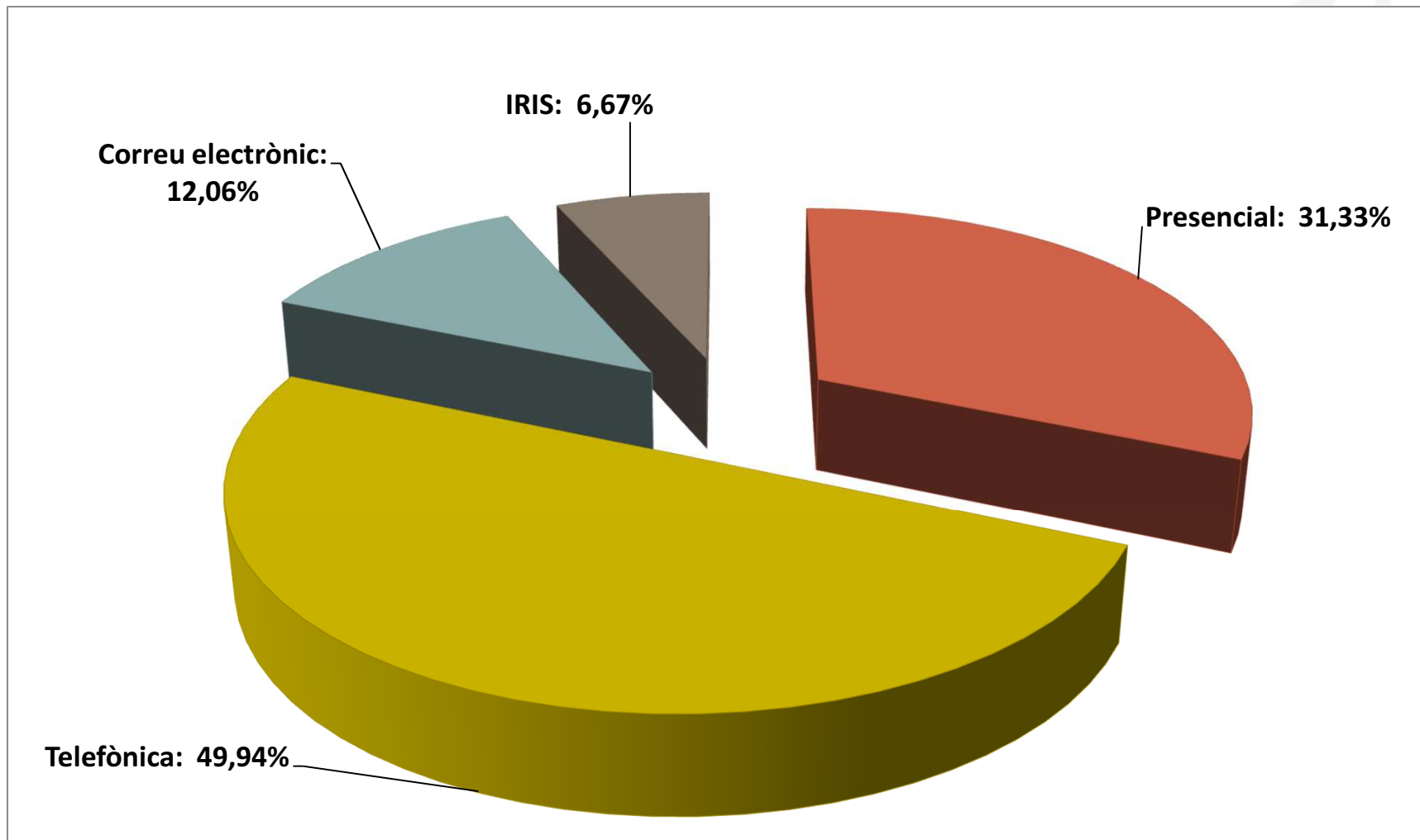
* En aquesta categoria es recullen demandes d'informació i consultes, moltes de les quals es redirigeixen a altres serveis perquè no són situacions de discriminació. La restricció de l'atenció presencial durant la pandèmia ha fet que aquestes consultes es redueixin.

** Les restriccions per la pandèmia han provocat l'anul·lació de moltes sessions formatives presencials





Com s'estableix el primer contacte amb l'OND:





Situacions rebudes:

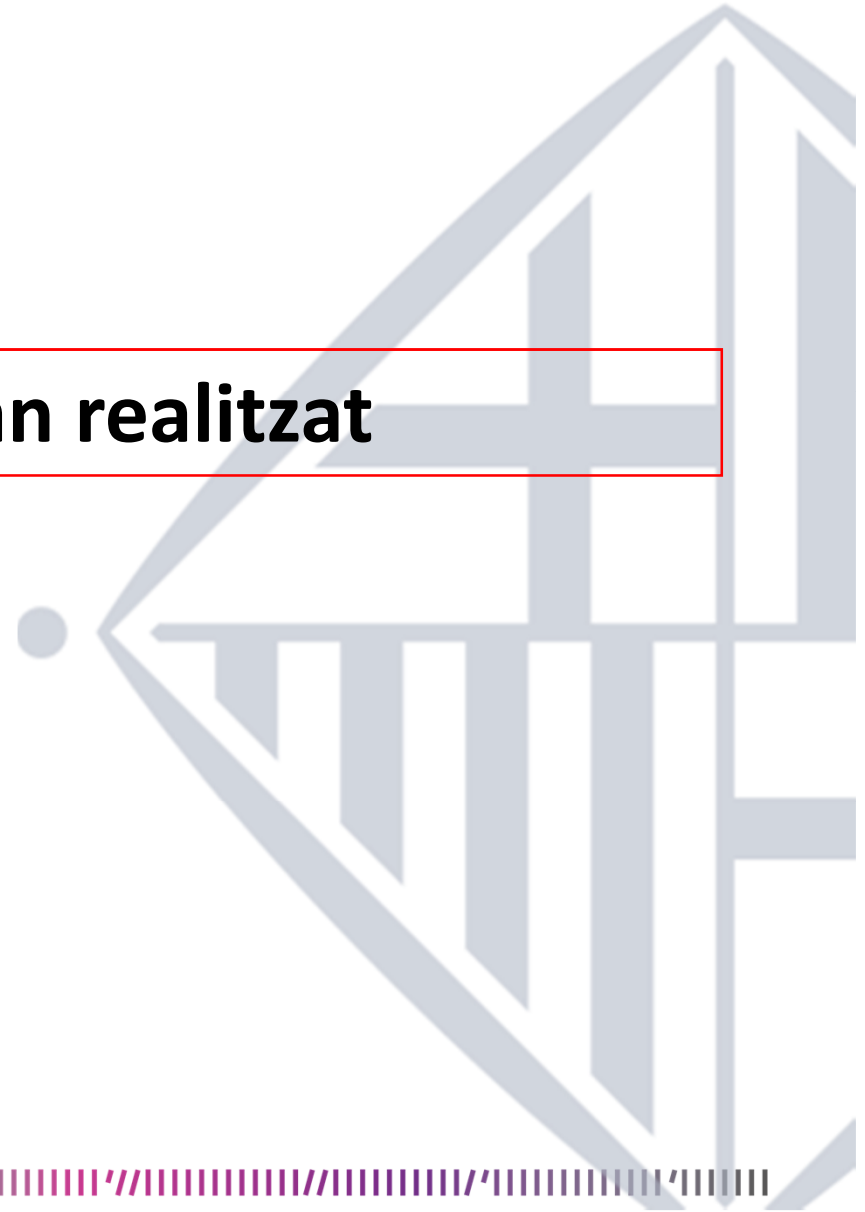
274

EXPEDIENTS OBERTS



02

Quines actuacions s'han realitzat

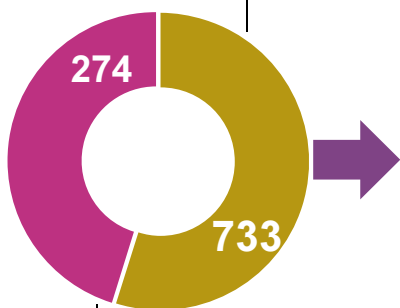









Quines actuacions s'han realitzat:

1007 Demandes de servei

Consultes i demandes d'informació



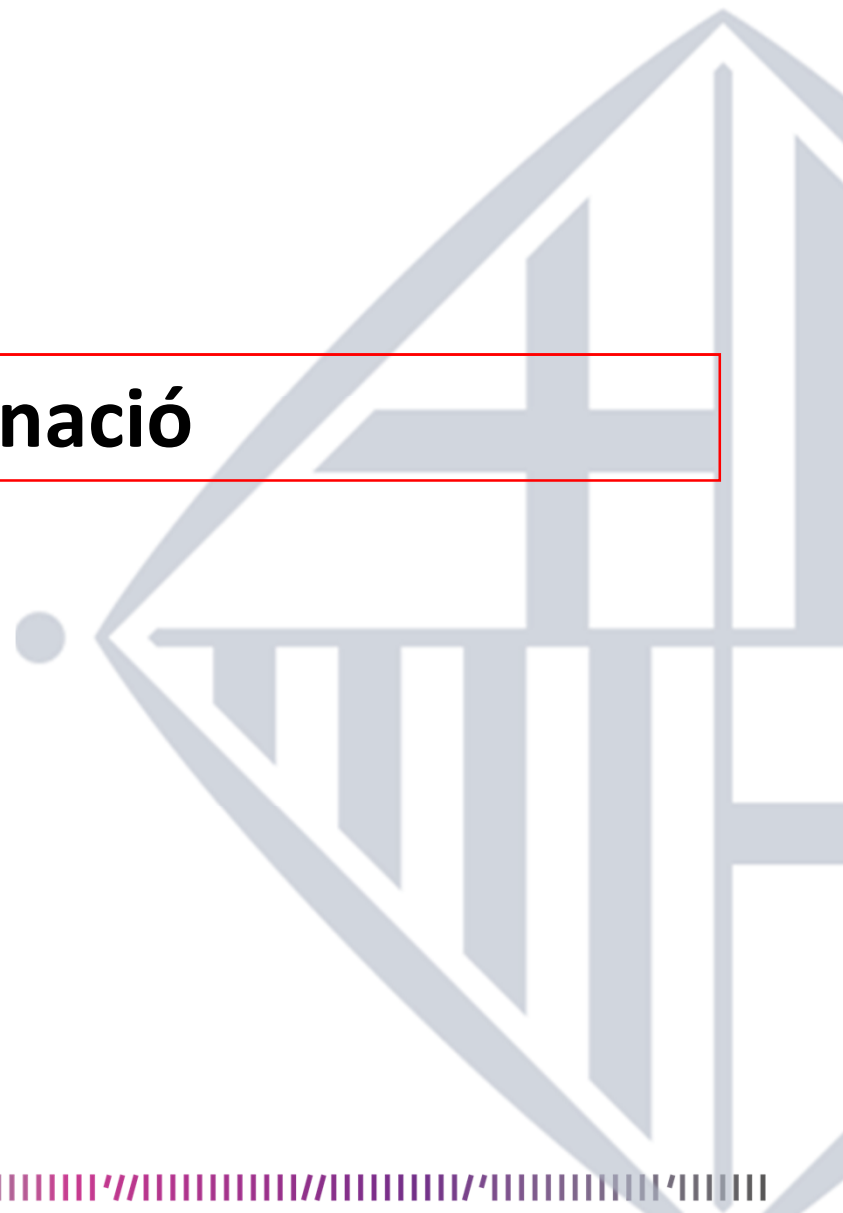
Expedients oberts per discriminació

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | |
|---|------|------|------|------|----------------------------------|
|  | 194 | 300 | 330 | 302 | Assess./ atencions jurídiques |
| | 37 | 27 | 15 | 11 | Notes jurídiques |
| | 4 | 1 | 1 | 1 | Informes jurídics |
|  | 172 | 319 | 455 | 427 | Orientacions, suport apoderament |
|  | 14 | 53 | 96 | 61 | Coordinacions i derivacions |
|  | 73 | 61 | 128 | 156 | Atencions psicosocials |
|  | 13 | 38 | 52 | 18 | Intermediacions i mediacions |



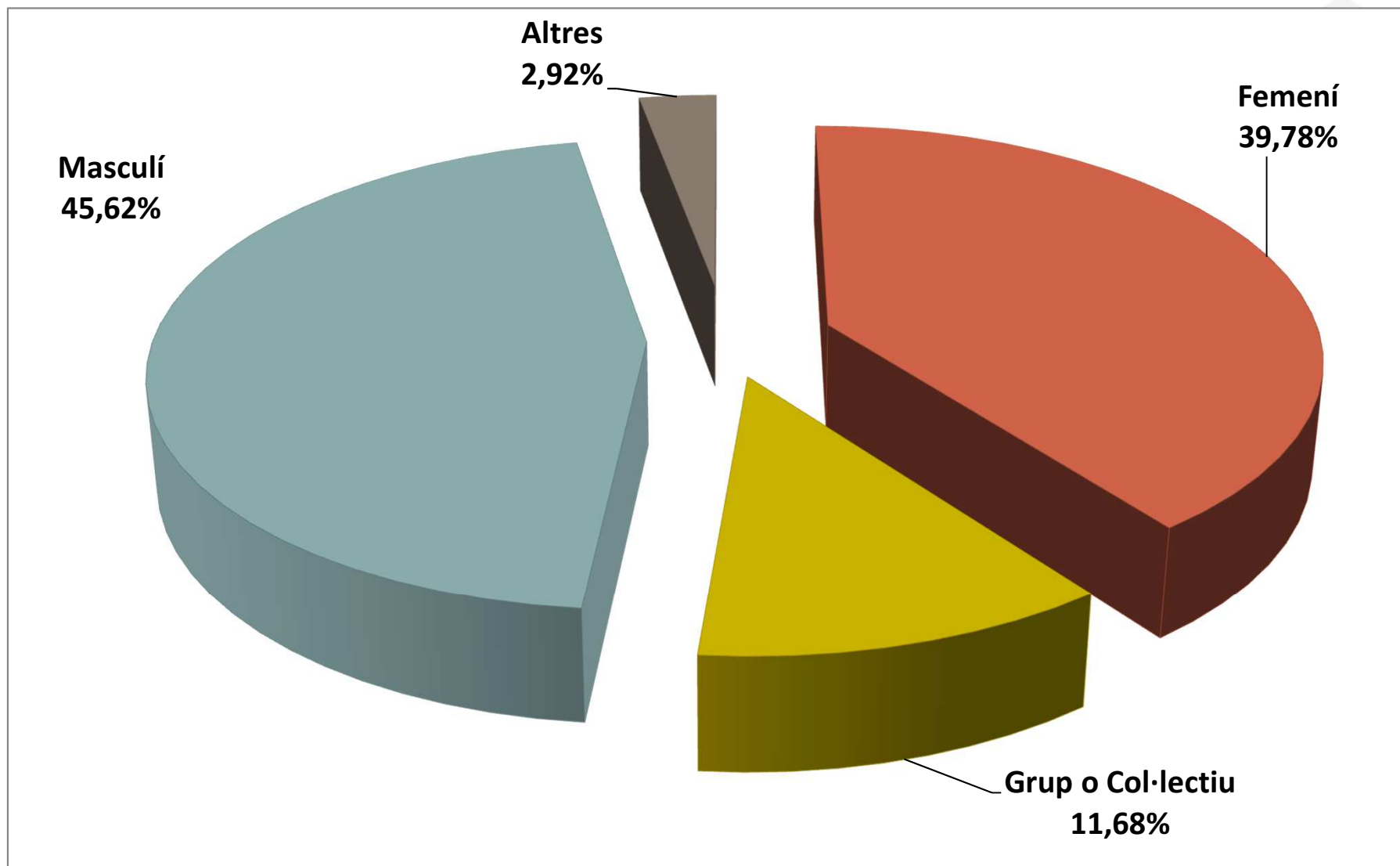
03

Qui ha patit la discriminació



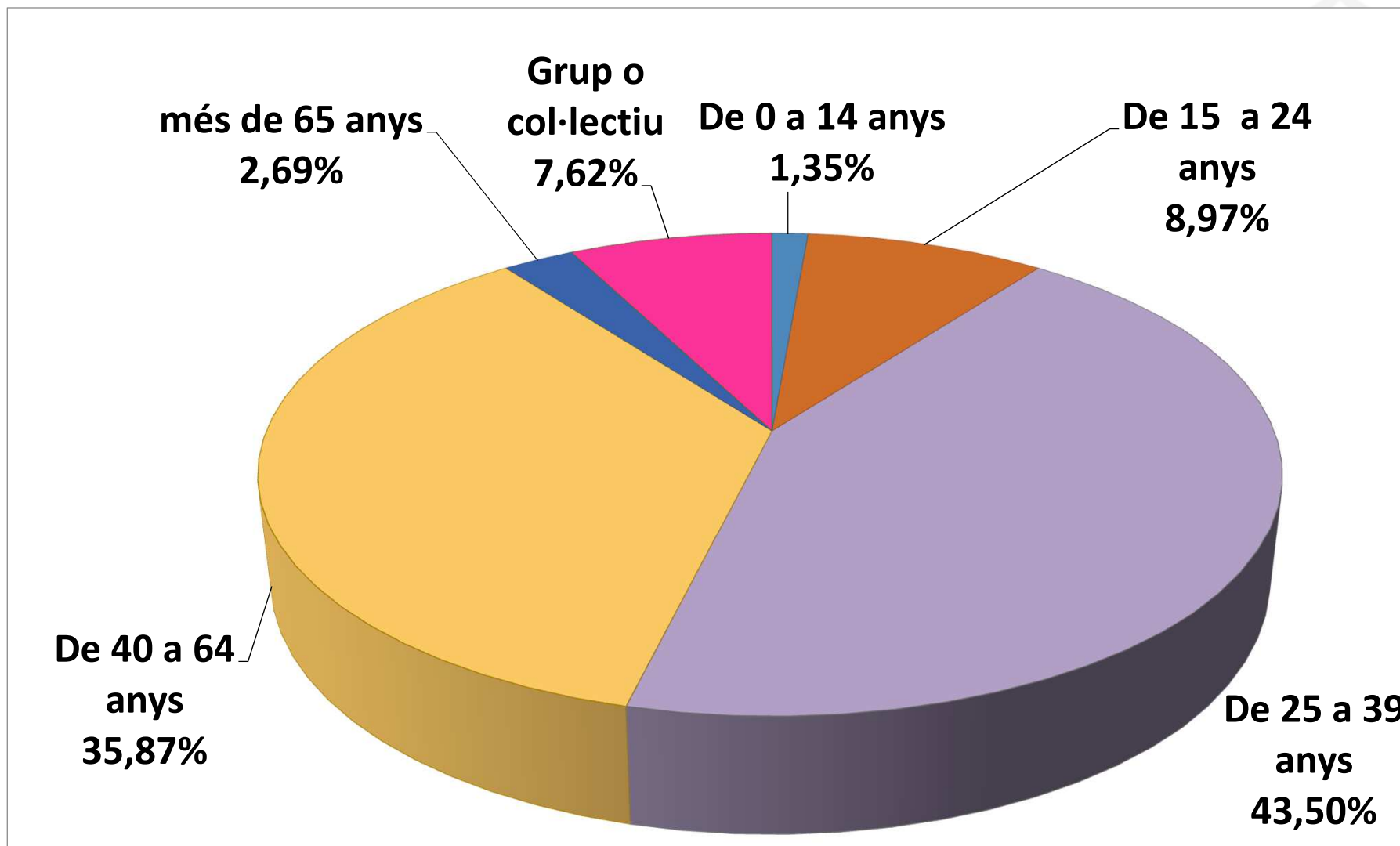


Qui ha patit la discriminació: *Gènere*





Qui ha patit la discriminació: *Franja d'edat*



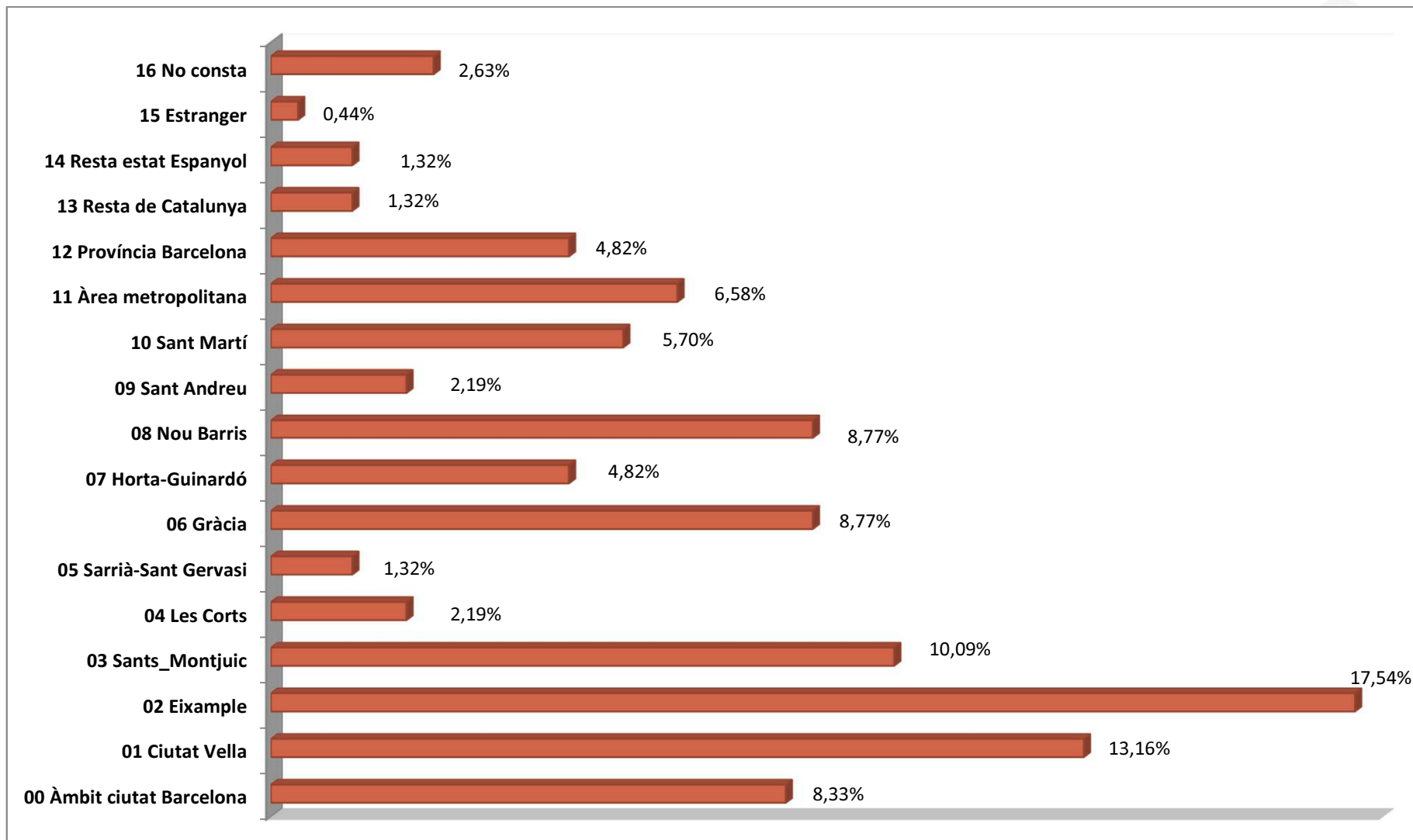
04

On s'ha produït la discriminació





On s'ha produït la discriminació: *Territori*



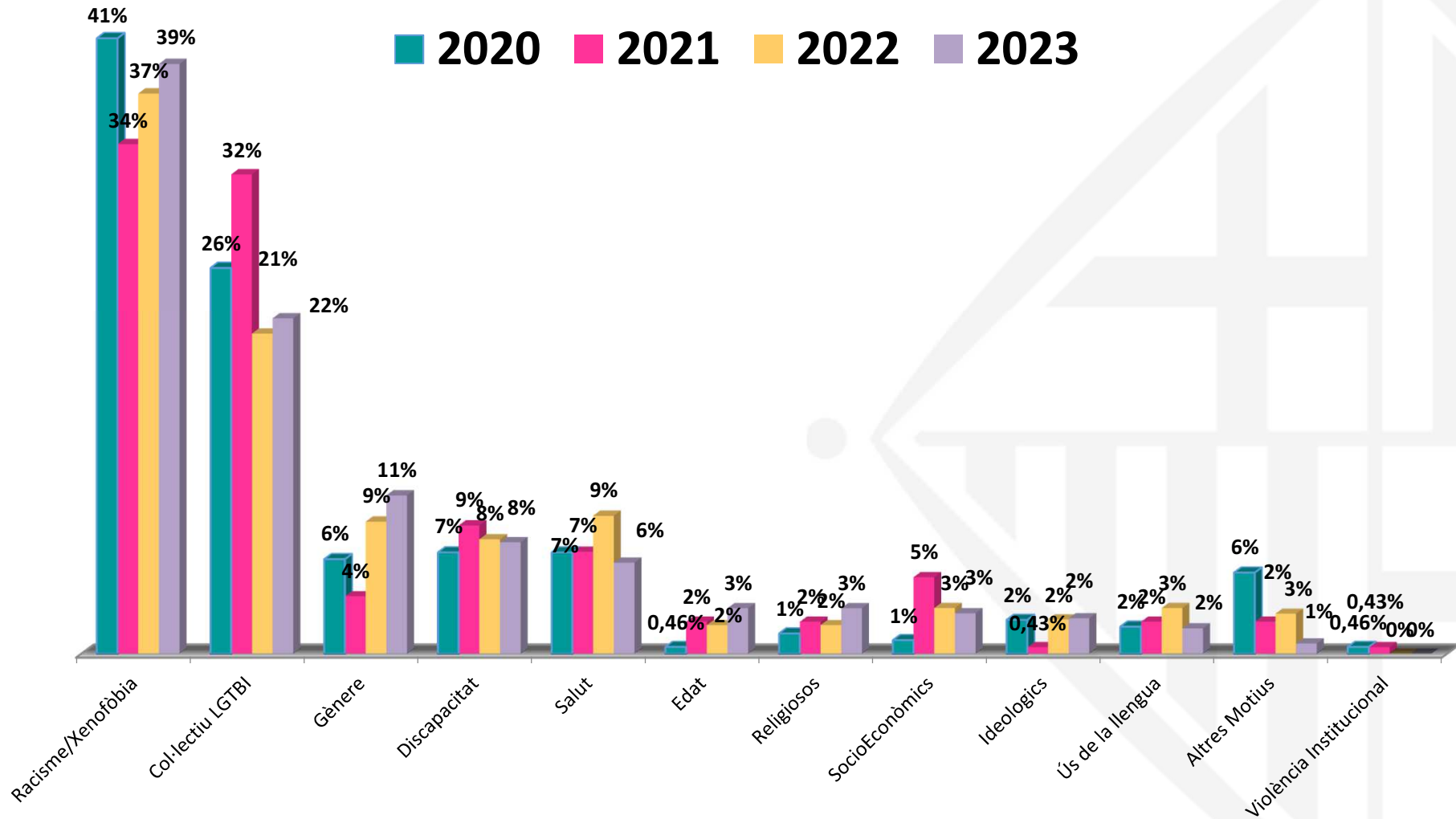
05

Per quins motius s'ha produït la discriminació



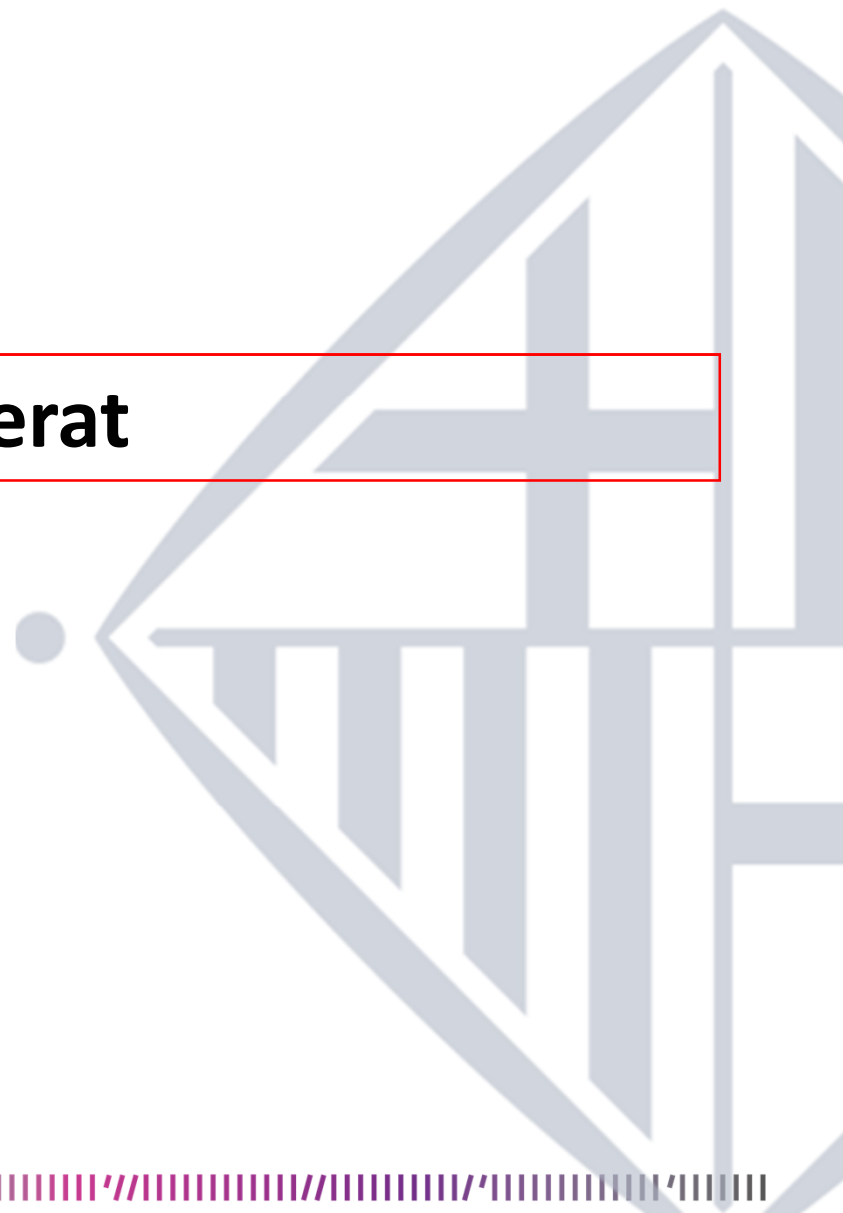


Per quins motius s'ha produït la discriminació:



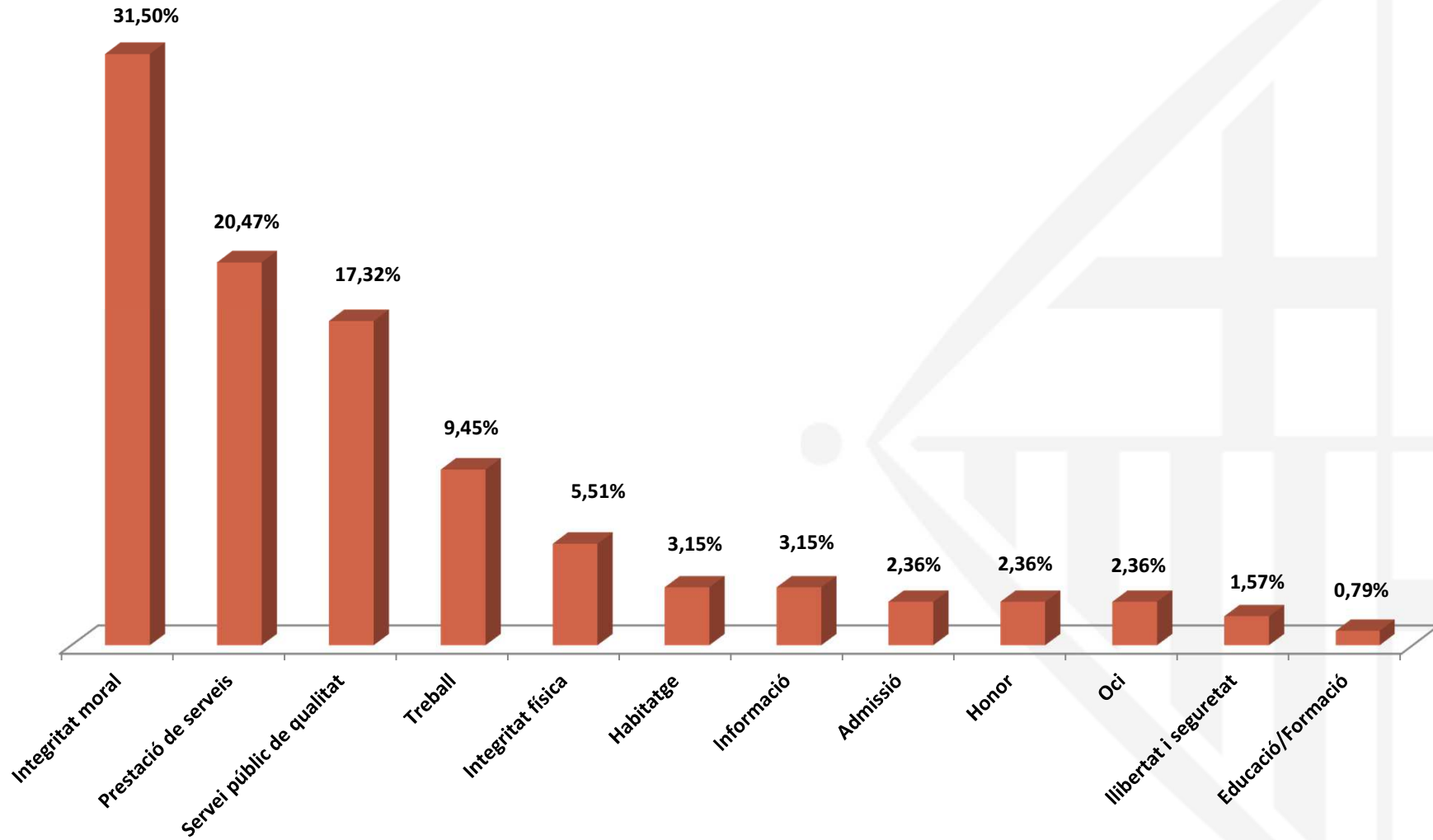
06

Quins drets s'han vulnerat



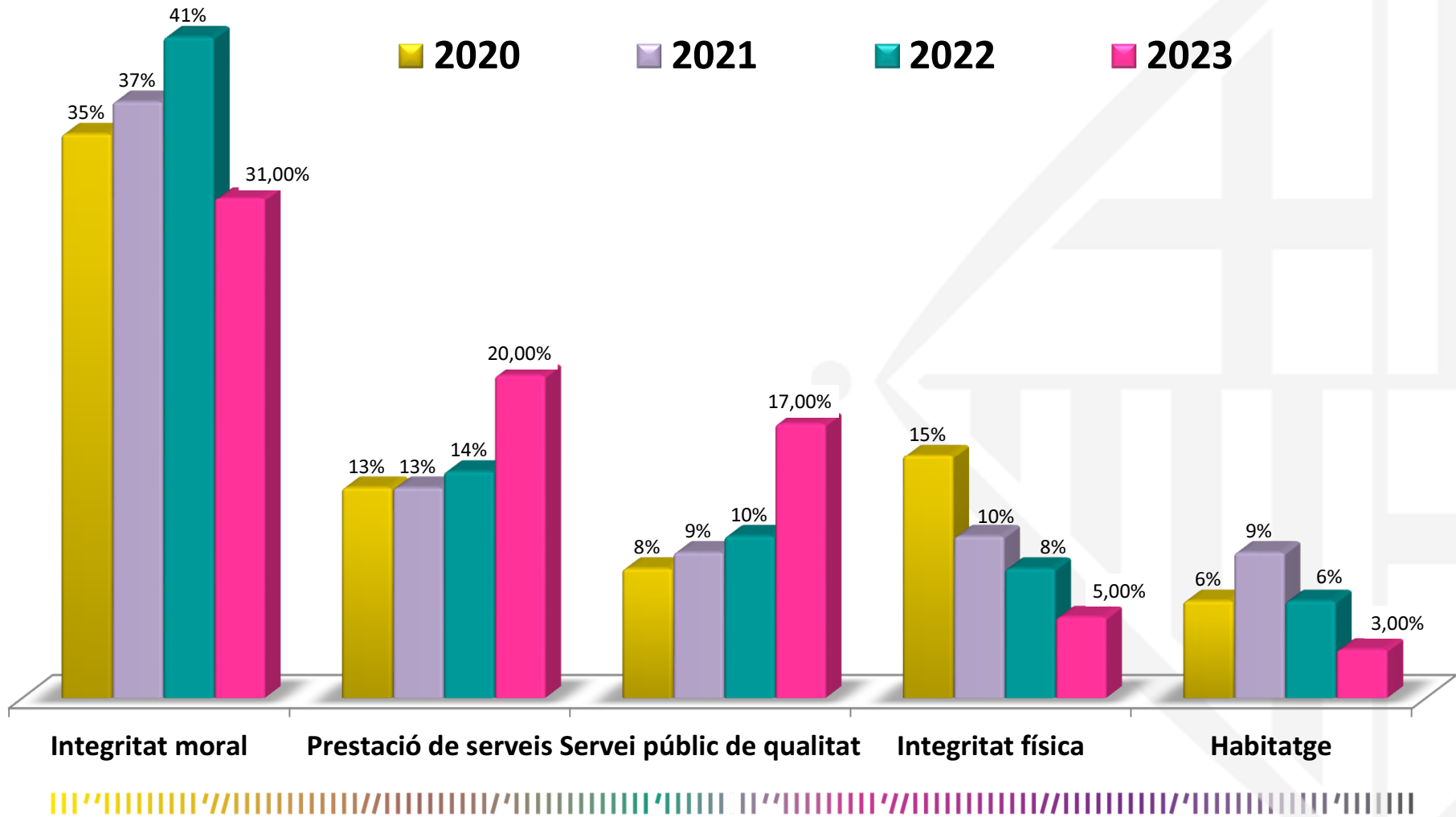


Quins drets s'han vulnerat:





Comparativa dels principals drets vulnerats:



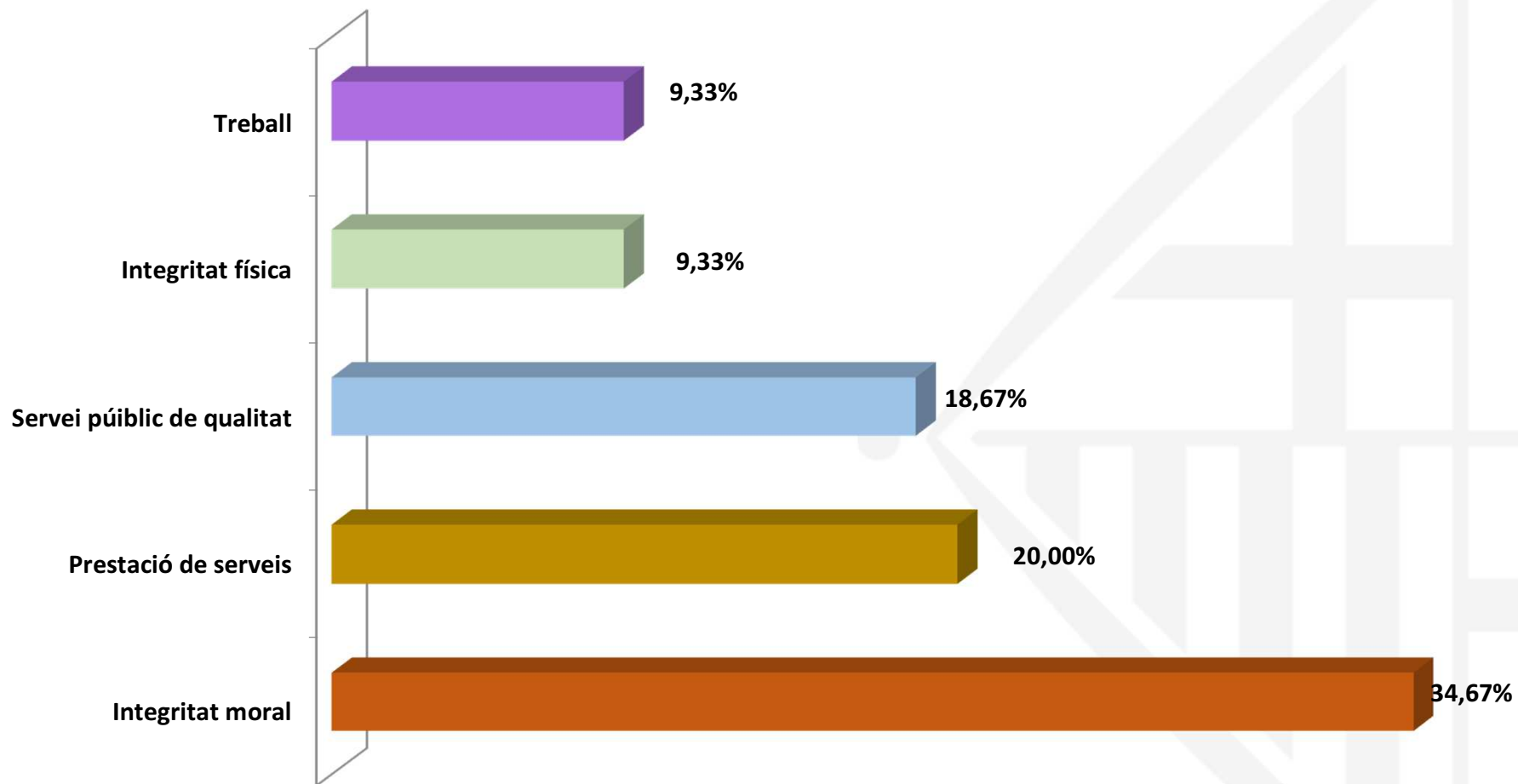
07

Quins drets és vulneren més a cada eix de discriminació?



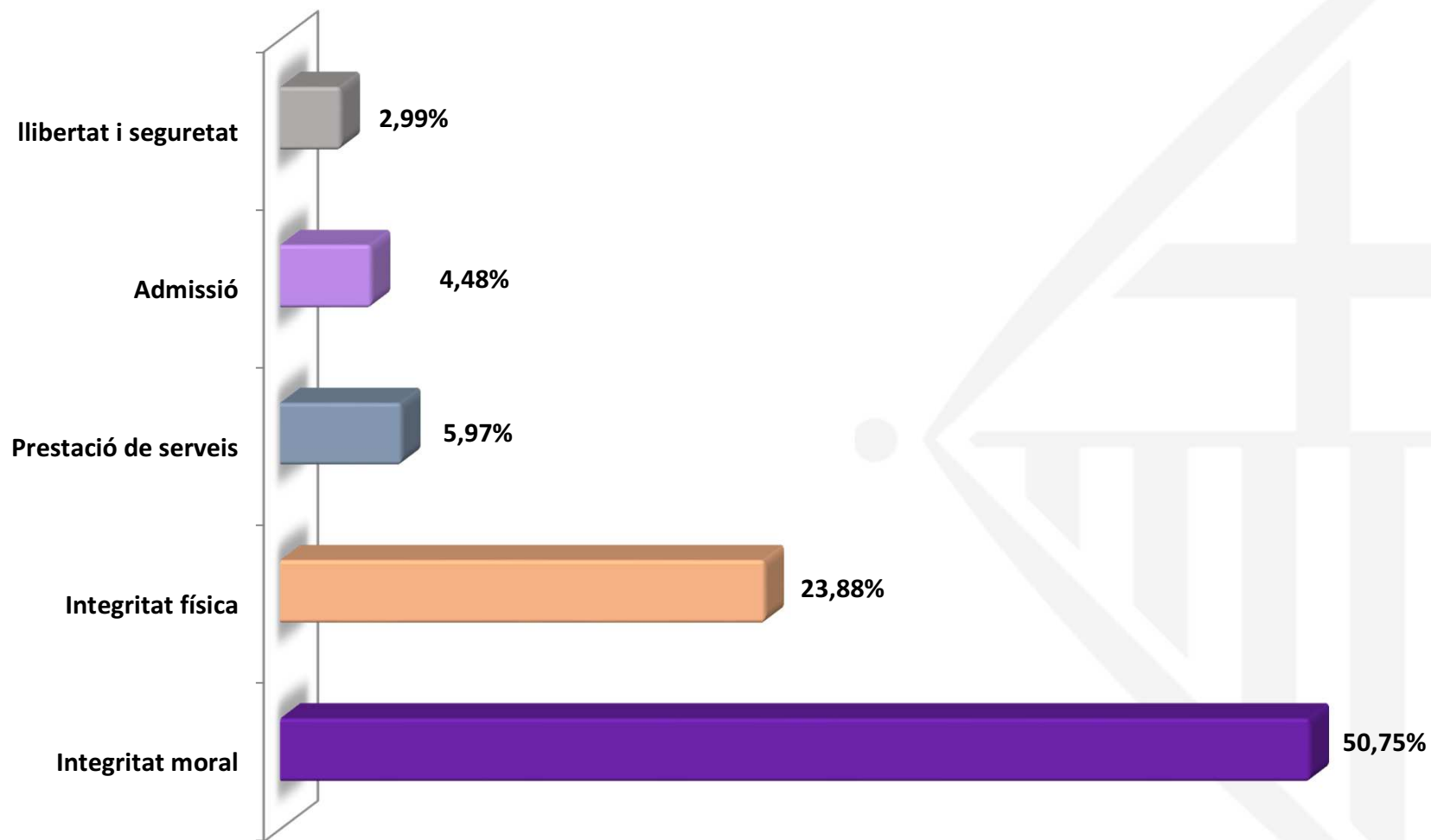


Principals drets vulnerats: RACISME I XENOFÒBIA



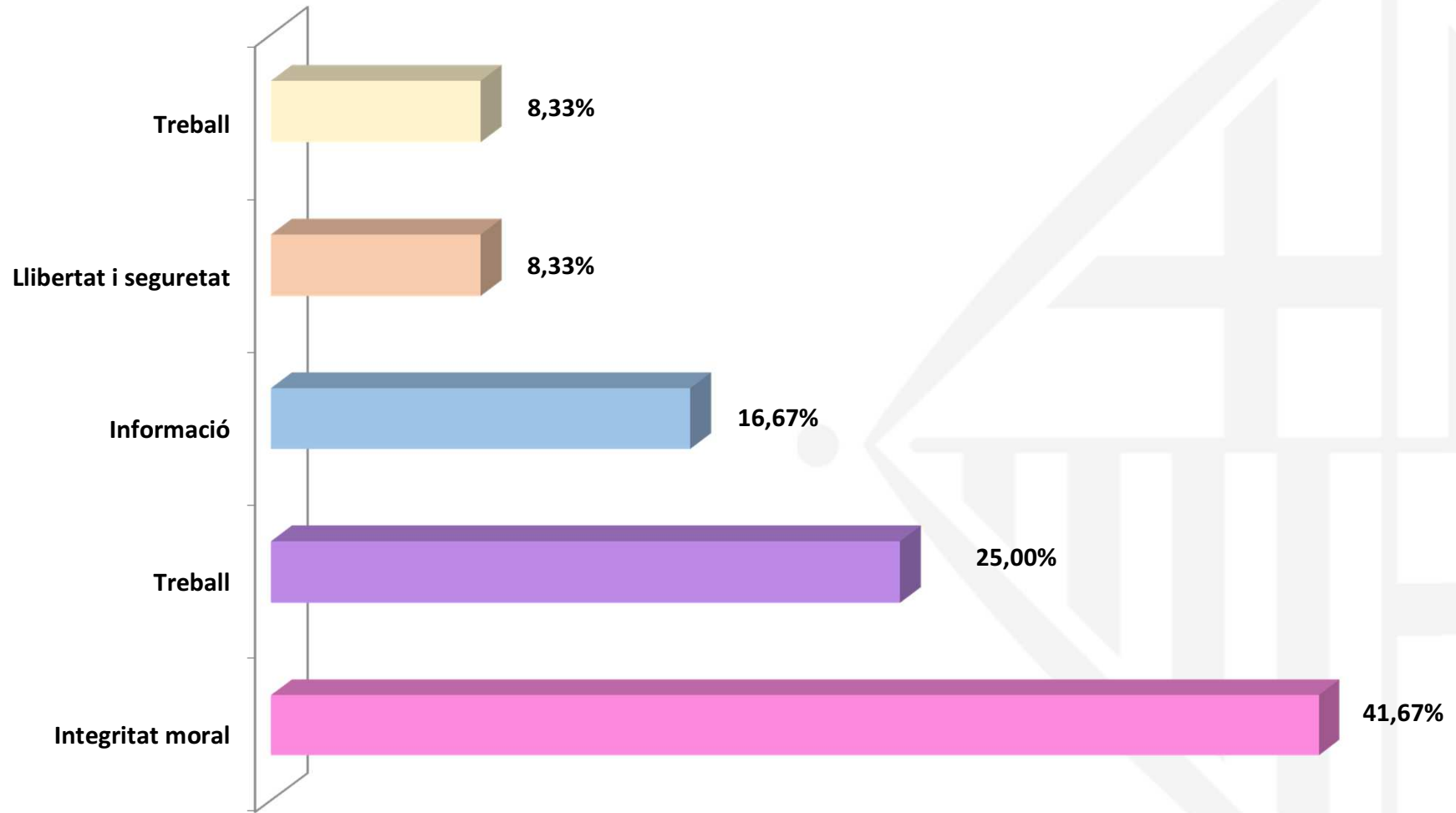


Principals drets vulnerats: ORIENTACIÓ SEXUAL / IDENTITAT DE GÈNERE



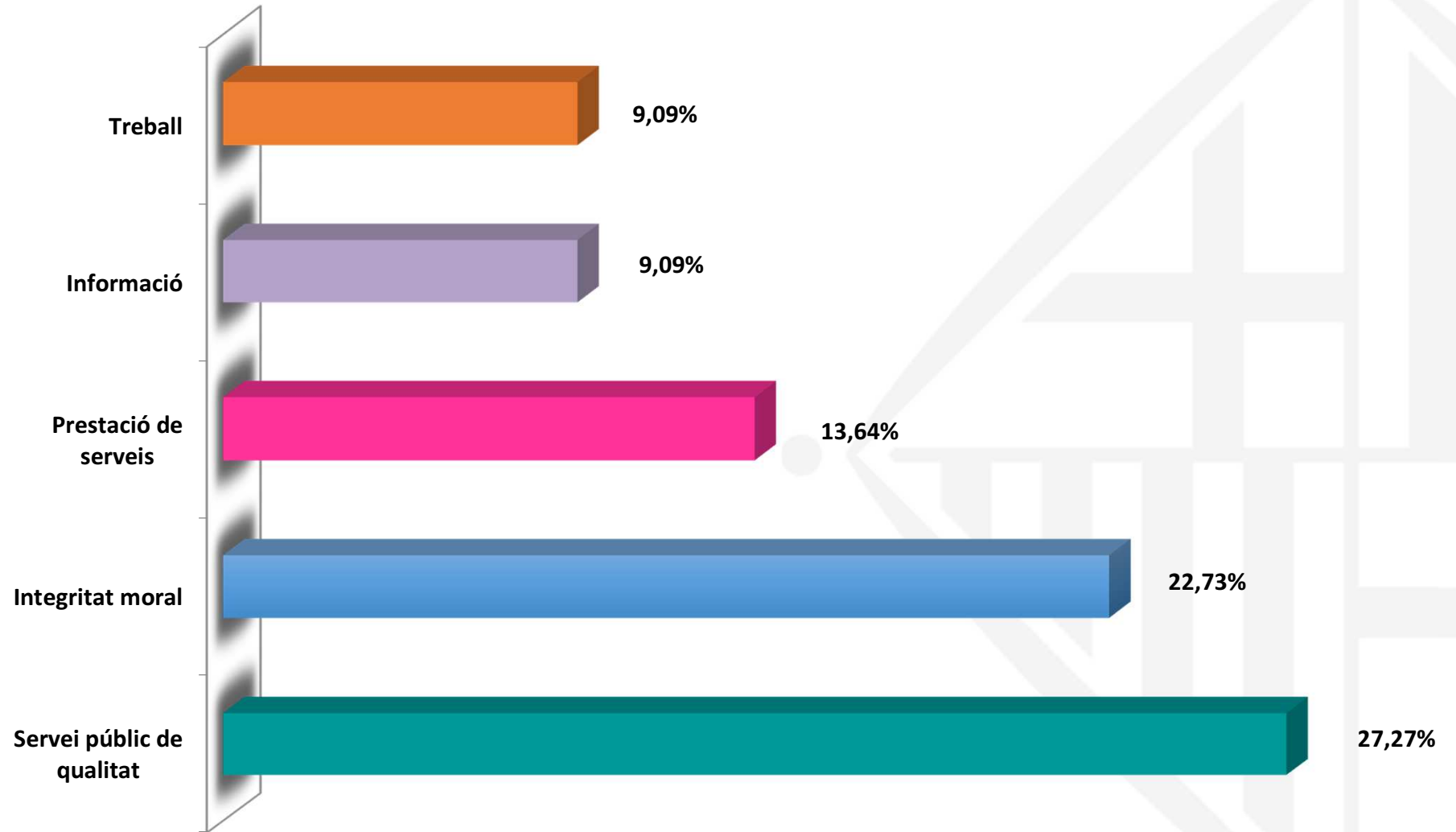


Principals drets vulnerats: GÈNERE



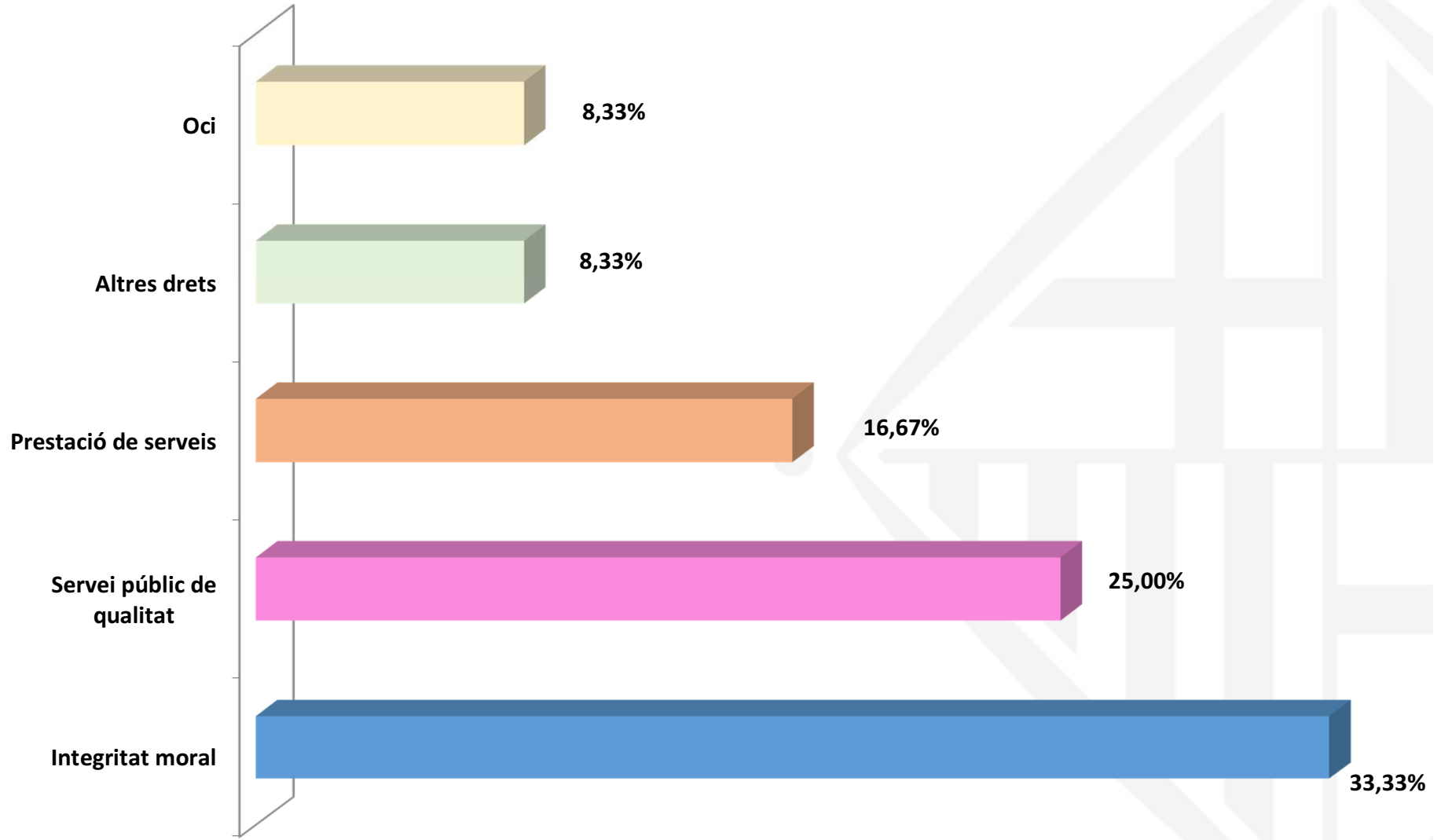


Principals drets vulnerats: DISCAPACITAT





Principals drets vulnerats: SALUT



08

Anàlisi qualitativa





Situacions relacionades amb **racisme i xenofòbia**:

- L'eix de discriminació de racisme i xenofòbia continua sent l'eix amb més volum de queixes presentades amb **114 expedients oberts per situacions d'atenció a persones víctimes de racisme i xenofòbia**, amb un increment important respecte els dos anys anteriors i aconseguint obrir més distància respecte el segon motiu de discriminació, l'LGTBI-fòbia.
- Aquest any han augmentat les queixes referides a **tracte vexatori per raó d'origen** (insults, menyspreu, humiliacions, amenaces, comentaris ofensius de retorn al país d'origen) i agressions físiques, concentrades principalment contra **persones migrants**
- Els drets més vulnerats per racisme i xenofòbia han estat: **integritat moral** (35 %), **prestació de serveis** (20 %), **servei públic de qualitat** (19%), i **integritat física** (9 %)
- Es manté **la restricció o denegació d'accés a diferents serveis d'entitats bancàries** en la mateixa línia del 2022, en relació a l'origen de naixement de la persona o nacionalitat.
- També es mantenen les situacions d'actuacions discriminatòries amb actuacions d'agressions físiques desproporcionades per part de cossos de seguretat privats en zones comercials pel dret d'admissió, i a l'espai públic amb criteris de **perfil ètnic**.
- Continua la **infradenúncia** en situacions d'antigitanisme arribades a l'OND durant el 2023.



Situacions relacionades amb **LGTBI-fòbia**:

- **65 expedients oberts per situacions de discriminació per LGTBI rebudes a l'OND**
- El 2022 s'ha produït un lleuger descens respecte el 2021 però mantenint els mateixos nivells dels anys anteriors.
- D'aquestes situacions: **15 per LGTBI-fòbia, 26 per gai-fòbia, 18 per transfòbia i 6 per lesbofòbia**. S'ha produït l'increment de situacions per transfòbia i gai-fòbia respecte anys anteriors.
- Aquestes situacions marquen una tendència que reflecteixen per una banda l'apoderament de les persones víctimes LGTBI, l'enquistament en les reaccions dels agressors que no volen acceptar la diversitat sexual o la identitat de gènere, alhora que una major sensibilització comunitària per denunciar.
- S'han produït **situacions d'insults i d'agressió física**, així com tracte humiliant i vexatori que han comportat una vulneració del dret a la **integritat moral** en el 55 % de les situacions i del 16 % a la **integritat física**.
- L'Ajuntament manté la lluita contra la discriminació a persones LGTBI potenciant l'aplicació del **Protocol contra la LGTBI-fòbia a Barcelona**, liderat per l'OND, el Centre LGTBI i les entitats de defensa de drets de persones LGTBI, principalment l'Observatori contra L'LGTBI-fòbia.



Situacions associades amb discriminació en el **dret a l'habitatge**:

- **15 situacions de discriminació** que han succeït en l'accés al dret a l'habitatge amb un petit descens respecte l'any anterior.
- Aquesta vulneració s'ha produït principalment en l'àmbit del **racisme i la xenofòbia**, així com en el de **discapacitat**, però també amb reaccions de **LGTBI-fòbia**.
- Segon estudi sociològic: **“Discriminació a la carta”** sobre la discriminació que es produeix a les persones migrades i racialitzades per accedir a un habitatge de lloguer per part de les agències immobiliàries que operen a la ciutat. Segons l'estudi, en el 62% dels casos es produeix l'**acceptació** per part de l'agent de la demanda discriminatòria i en el 24% dels casos l'acceptació de la discriminació no és directa però es detecten **diverses pràctiques que resulten igualment en l'exclusió** de l'accés a l'habitatge
- L'Ajuntament ha realitzat **dues sancions administratives**, una per oferir un habitatge “només a espanyols” i l'altra per un cas de discriminació directa, les primeres a tot l'Estat, a partir de les diverses peticions raonades de l'OND a inspecció de l'IMHAB. Actualment hi ha oberts **4 expedients sancionadors** per aquest motiu.



Situacions associades amb discriminació en **l'accés a comptes bancaris**:

- **82 situacions de discriminació en l'accés a comptes bancaris** que s'han incrementat durant el 2023, triplicant les dades de l'any anterior, degut a la campanya iniciada de **Comptes de Pagament Bàsic (CPB)**. Aquesta campanya ha ajudat a aixecar multitud de situacions de discriminacions en aquest àmbit.
- Aquesta vulneració s'ha produït principalment en l'àmbit del **racisme i la xenofòbia**, associat sobretot a l'origen de les persones.
- **El Compte de Pagament Bàsic (CPB) és un dret.** És un tipus de compte que respon a la necessitat de promoure la inclusió financera dins la Unió Europea, i facilita l'accés de consumidors i consumidores als serveis bancaris bàsics. La necessitat d'obrir un compte bancari no tenint ingressos regulars o no tenint permís de residència provoca que moltes persones no sàpiguen que és un dret i que les entitats bancàries ho deneguen sense justificar els motius.
- Amb aquesta campanya promoguda per L'Ajuntament de Barcelona, des de l'OND s'ha pogut implicar a tots els serveis municipals transversalment pel seu compliment





Exemples de Situacions:

Situació 1: racisme

Un home d'origen senegalès presenta denúncia per diverses situacions on ha estat insultat i amenaçat per persones del carrer en diferents moments mentre desenvolupa les seves funcions laborals com a porter d'un hotel de Barcelona. En una de les situacions els agents del CME han aconseguit identificar l'agressor i s'ha presentat denúncia.

Actuacions:

- Acollida i acció socioeducativa
- Atenció psicosocial
- Assessorament i atenció jurídiques
- Coordinació amb CME i Fiscalia Delictes d'Odi
- Coordinació amb SOS Racisme

Situació 2: serofòbia. Una persona d'origen estranger i amb VIH inicia els tràmits de renovació de la targeta TIE on li demanen com a requisit tenir una assegurança privada de salut. En iniciar els tràmits amb una asseguradora, aquesta li denega explícitament pel fet de tenir VIH. Aporta gravacions i testimonis dels fets

Actuacions:

- Acollida i atenció de la queixa
- Suport socioeducatiu
- Atenció jurídica
- Inici del procés de mediació entre les parts



Exemples de Situacions:

Situació 3

Situació de discriminació i possible delictes d'odi per **LGTBI-fòbia**. Situació en què atenem una dona transgènere activista pels drets de les persones LGTBI provinent de Marroc i sol·licitant d'asil, qui es dirigeix a comprar al supermercat i dos joves comencen a increpar-la, ella els hi respon i s'inicia una discussió. Un cop surten al carrer un dels joves segueix amb les agressions verbals i comença una baralla on el jove la intenta estrangular. Els agents del CME acut al lloc dels fets i identifica els agressors, tot indicant que la víctima i els que l'acompanyen vagin al metge i presentin denúncia.

- Atenció socioeducativa
- Atenció jurídica
- Atenció psicològica
- Coordinació SOJ
- Coordinació Comissió Catalana d'Ajuda al Refugiat (CCAR)
- Coordinació Fiscalia de Delictes d'Odi

Situació 4

Queixa de **discriminació en accés a comptes bancaris** per raó d'origen per part d'una entitat bancària. Dona d'origen cubà que ja fa 20 anys que resideix a Espanya i manifesta un tracte discriminatori per part d'aquesta entitat qui li han cancel·lat el compte sense notificació prèvia, al·legant ara el seu origen
Actuacions:

- Acollida i acció socioeducativa
- Assessorament i atenció jurídiques
- Estudi jurídic / denúncia administrativa



Exemples de Situacions:

Situació 5

Discriminació per gènere.

El coordinador del Club Atletisme Nou Barris (CANB) notifica a AMISI (associació per a la Mediació Intercultural i Social amb Immigrants) mitjançant un escrit d'un entrenador que comunica un cas d'assetjament masclista al CANB per part d'uns joves d'aquesta entitat practicants d'esport a les instal·lacions. Des de l'entitat AMISI es fa investigació dels fets, s'envia informe i les mesures a prendre referint que l'acusació té un rerefons racista.

- Acció socioeducativa
- Suport i acompanyament
- Coordinació IBE
- Inici del procés de mediació que finalitza amb un acta d'acords entre les parts de finalització de mediació

Situació 6

Lesbofòbia. Dues dones s'asseuen a la terrassa d'un bar i unes persones des d'un altre taula, al veure les mostres d'afecte entre elles, comencen a increpar-les i insultar-les. Elles es canvien de taula i continuen les amenaces i els insults. Uns clients del bar intenta intervenir al veure que elles es dirigeixen a l'interior del bar per pagar i marxar, i els agressors segueixen increpant-les, essent testimonis els cambrers del bar també. En sortir són perseguides i finalment un d'ells s'apropa a una d'elles la llença a terra i l'agressor cau sobre seu i la colpeja amb el puny. Aconseguen trucar als agents del CME i interposen denúncia .

- Atenció socioeducativa
- Assessorament i atenció jurídiques
- Atenció psicològica
- Coordinació Fiscalia de Delictes d'Odi
- Coordinació advocat d'ofici



Exemples de Situacions:

Situació 7

Dona jove amb **discapacitat intel·lectual** que està fent un curs de formació de curta durada i des d'un inici té dificultats en presentar les tasques a través d'una eina informàtica. Demana suport al centre formatiu però no li ofereixen una atenció individualitzada per tal de resoldre dubtes i indicar-li com ho ha de fer i li plantegen que potser no podrà finalitzar el curs.

Actuacions:

- Atenció i suport socioeducatiu
- Atenció psicosocial
- Procés de mediació satisfactori amb signatura d'acord entre les parts

Situació 8

Dret d'admissió per motius racistes.

Prohibició d'entrada a un grup de joves racialitzats amb agressions físiques a un local d'oci nocturn per part dels agents de seguretat del mateix.

Actuacions:

Atenció i acollida de la queixa

Acció socioeducativa i atenció psicosocial

Assessorament jurídic

Presentació denúncia i coordinació CME

Coordinació Districte i presentació escrit de petició raonada d'apertura d'expedient sancionador



Exemples de Situacions:

Situació 9

Queixa per discapacitat visual. Una dona cega, després de diferents intents frustrats, va aconseguir parar-ne un taxi, però el taxista no li va deixar pujar amb el seu gos pigall, tot i la seva insistència, explicant-li la normativa sobre gossos guia i persones invidents. Els agents del CME van acudir al lloc dels fets a petició telefònica seva i van recollir les dades del taxista.

Actuacions:

Acollida de la queixa

Atenció jurídica

atenció psicosocial

Escrit denúncia Fiscalia

Coordinació IMPD

Situació 10

Xenofòbia. Inspectora del Districte de Ciutat Vella que, en realitzar la inspecció d'un local del districte, és increpada i agredida verbalment amb contingut xenòfob, per raó dels seus trets físics racialitzats asiàtics. S'ha fet una primera fase inicial de recollida de prova per acabar de valorar la via penal després que el Jutjat d'Instrucció ho ha arxivat provisionalment. En coordinació amb OC es veu clarament l'actuació d'expedient sancionador per la via administrativa . S'ha presentat escrit de petició raonada a OC.

Acollida de la queixa, acció socioeducativa i atenció psicosocial

Assessorament jurídic

Presentació denúncia i coordinació CME

Coordinació Fiscalia

Preparació escrits petició raonada coordinació OC



Gràcies per la vostra col·laboració!

barcelona.cat/oficina-no-discriminacio

Carrer Ferran, 32 08002
Tf. 934132000
ond@bcn.cat

