



Oficina per la No Discriminació

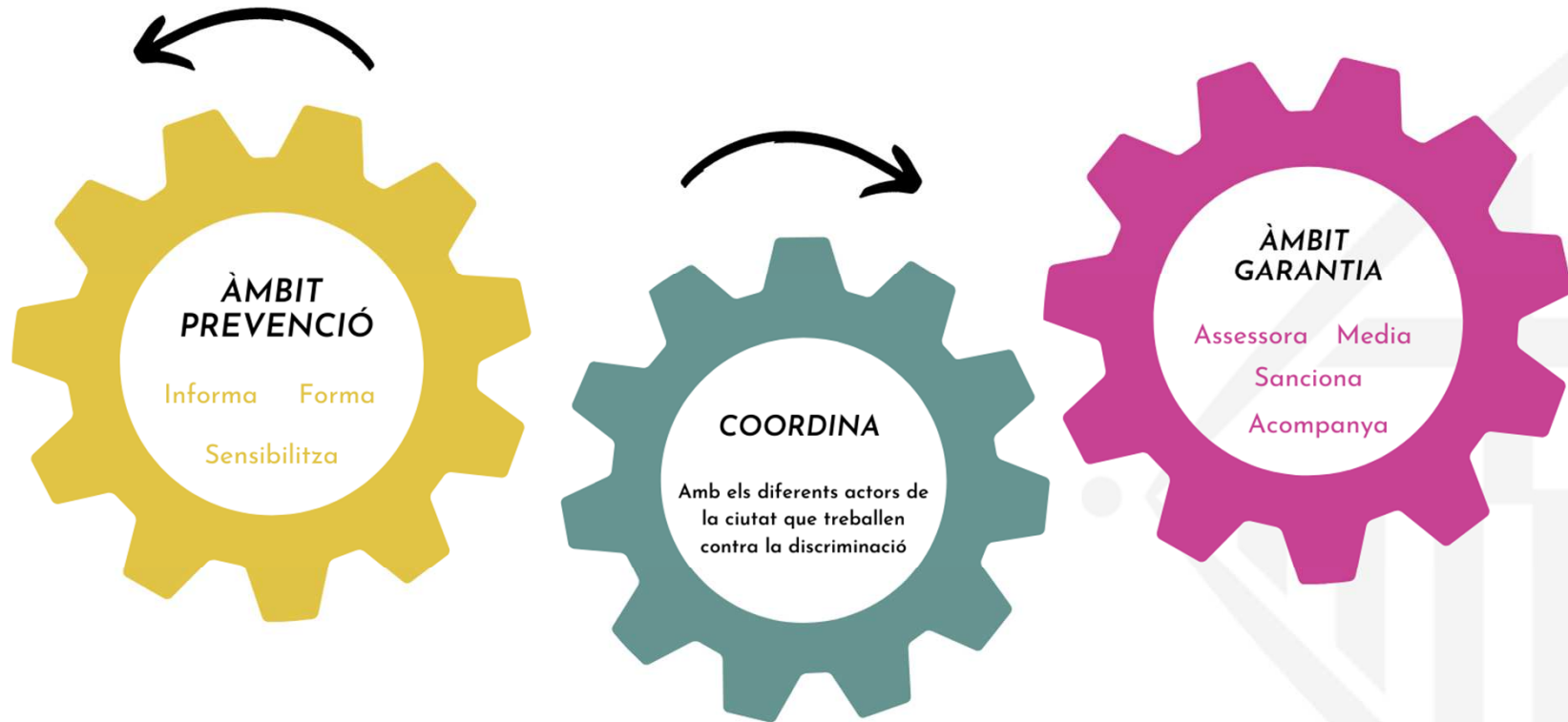
Balanç 2022

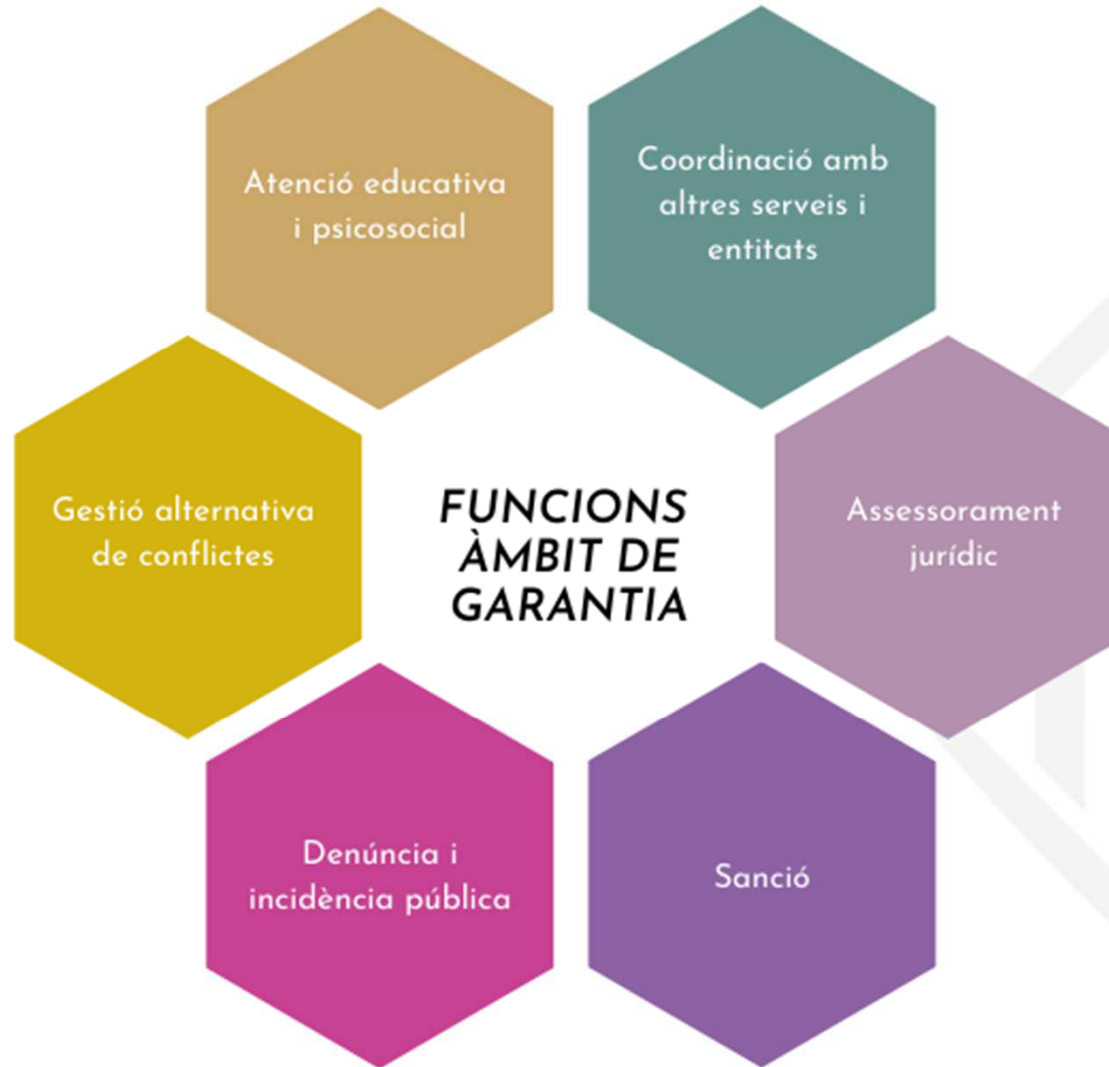
Gener de 2023





OND: Referent municipal en la lluita contra la discriminació







Antenes OND

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	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Expedients per discriminació	233	224	228	219	244	240
Informació i consultes	160	320	439	252*	296	514
Persones que han rebut formació	645	981	1138	133**	1119	1417

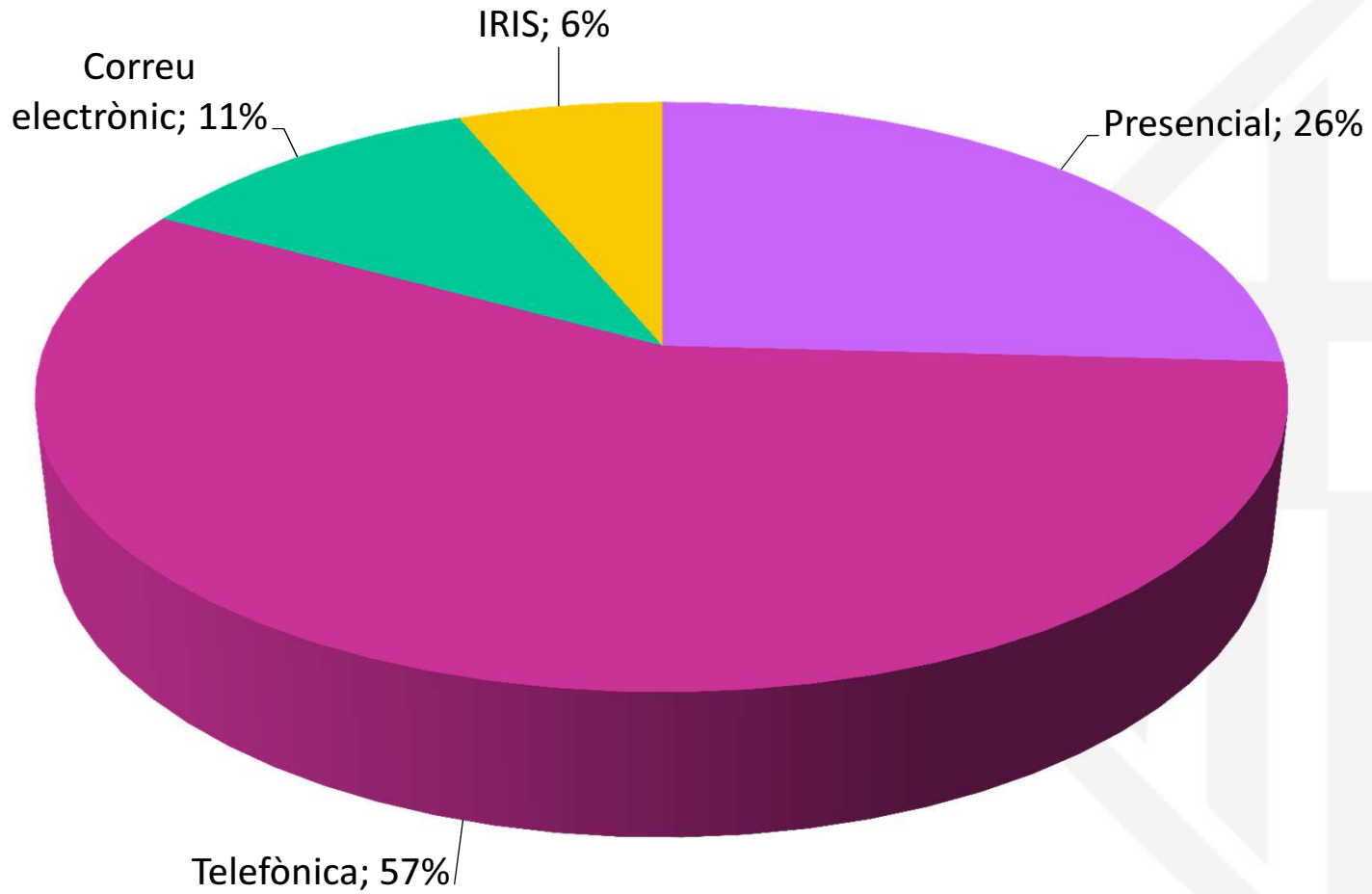
* En aquesta categoria es recullen demandes d'informació i consultes, moltes de les quals es redirigeixen a altres serveis perquè no són situacions de discriminació. La restricció de l'atenció presencial durant la pandèmia ha fet que aquestes consultes es redueixin.

** 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:

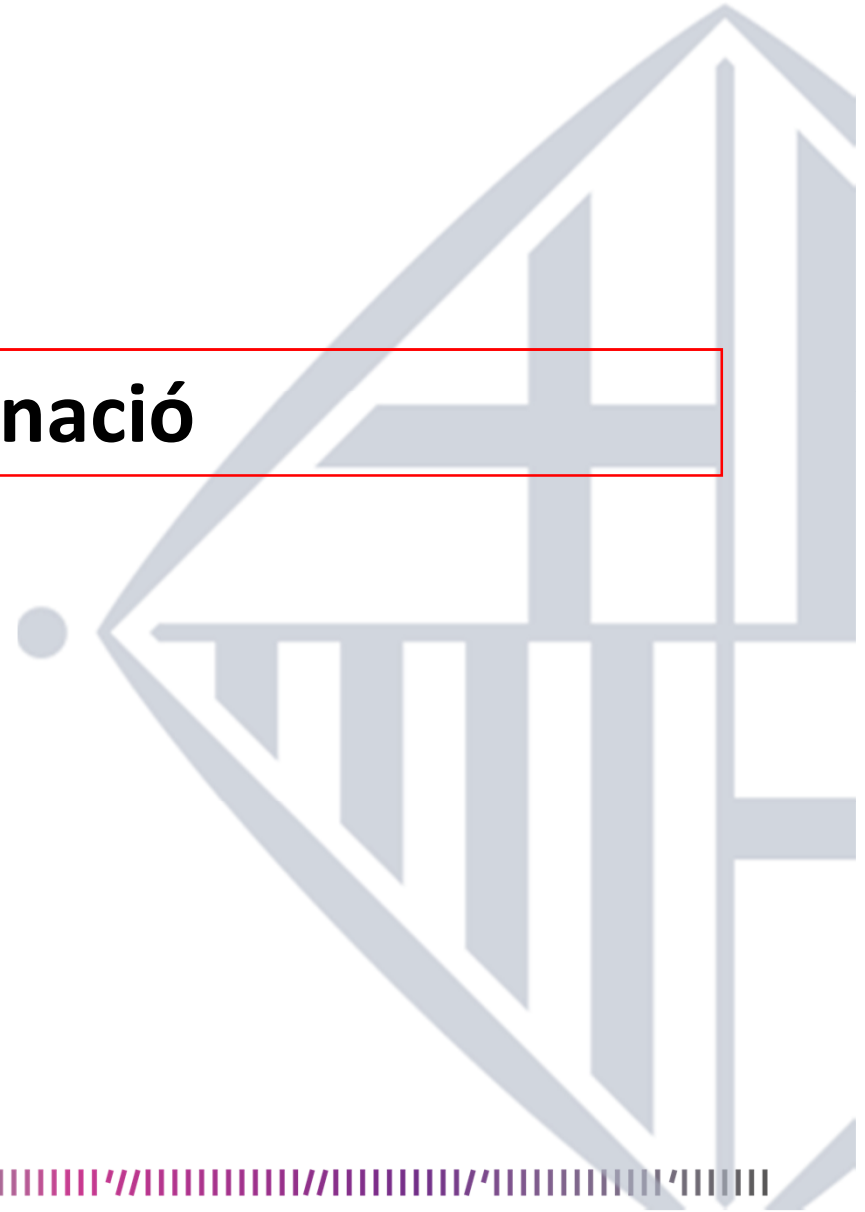
240

EXPEDIENTS OBERTS



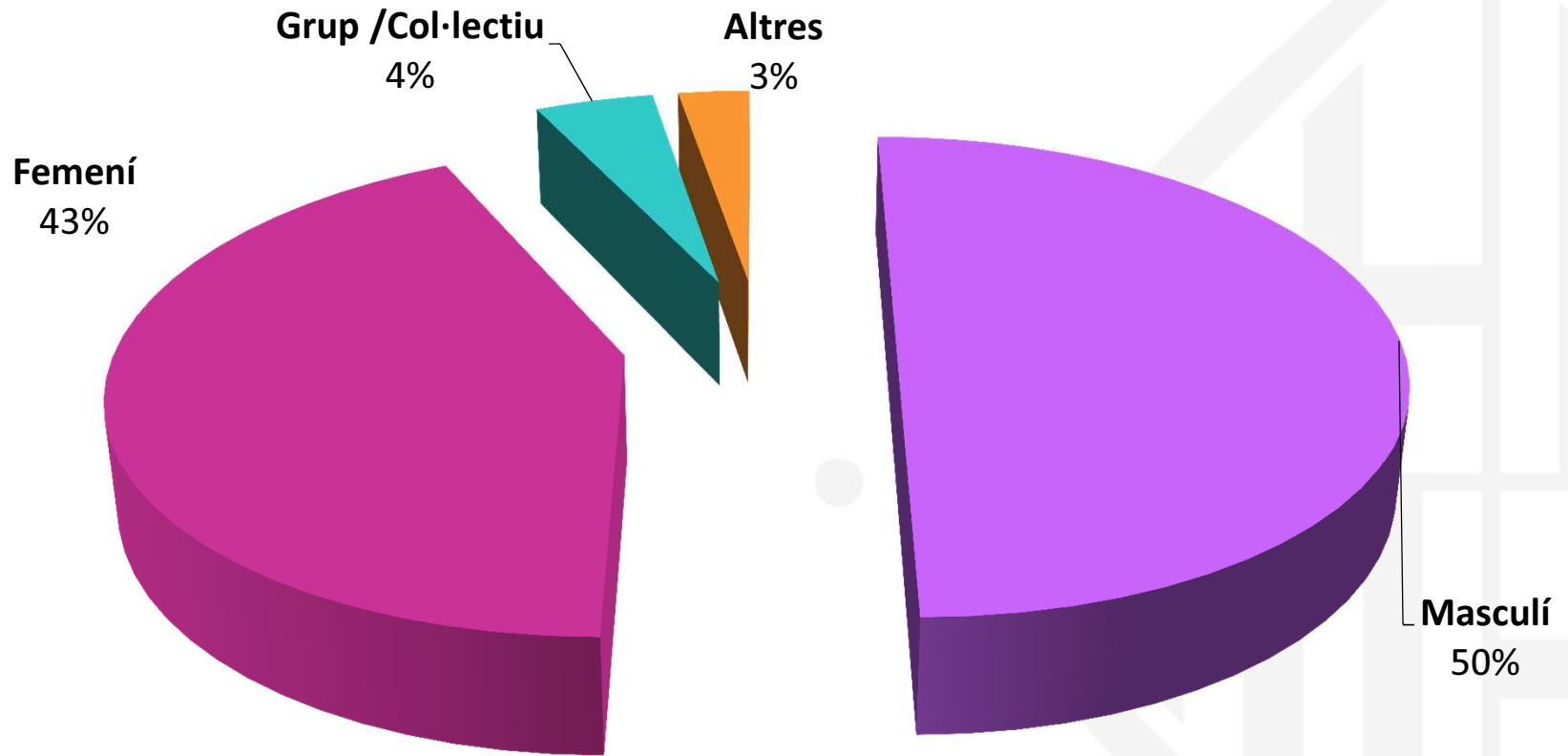
02

Qui ha patit la discriminació



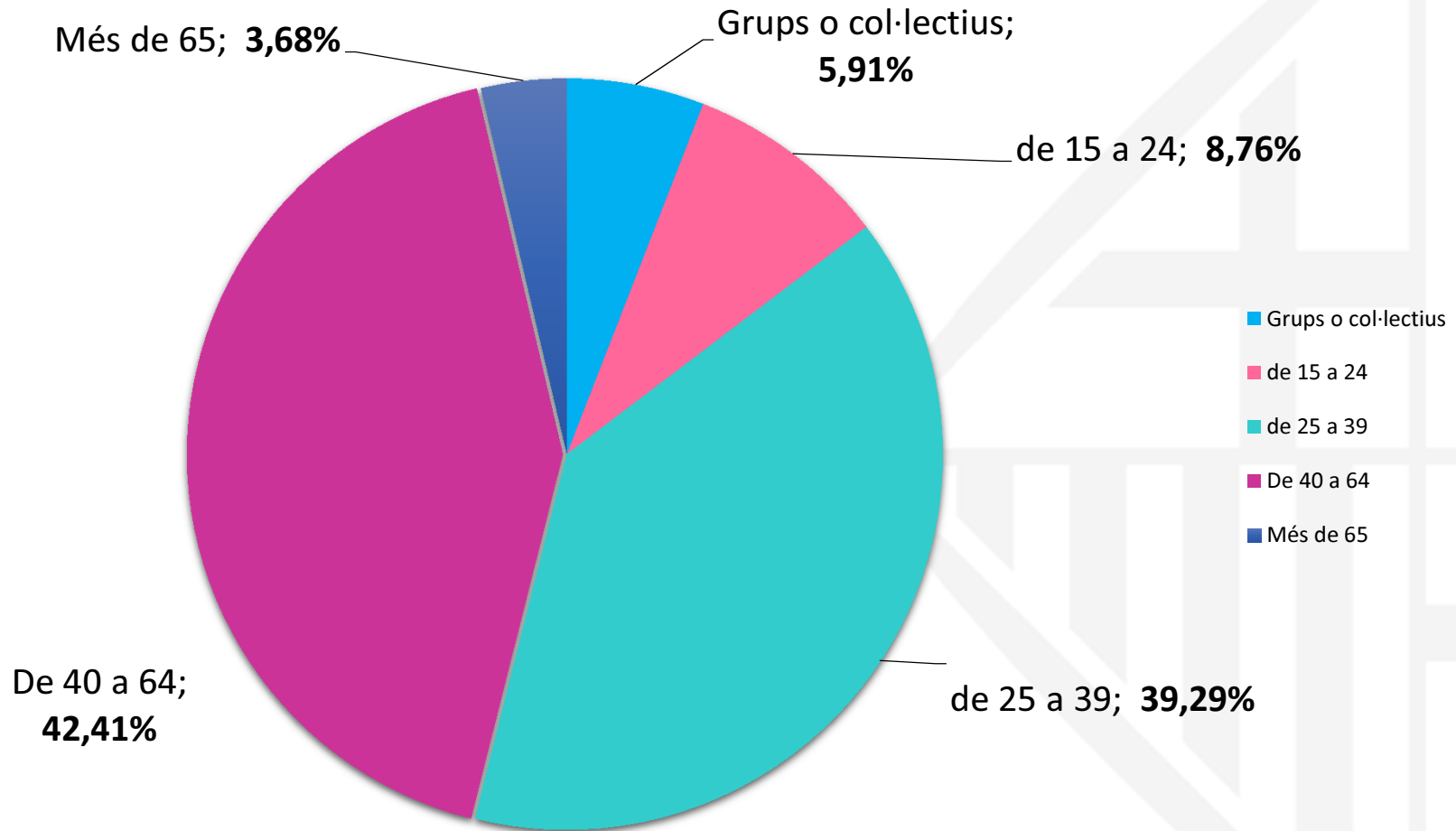


Qui ha patit la discriminació: *Gènere*



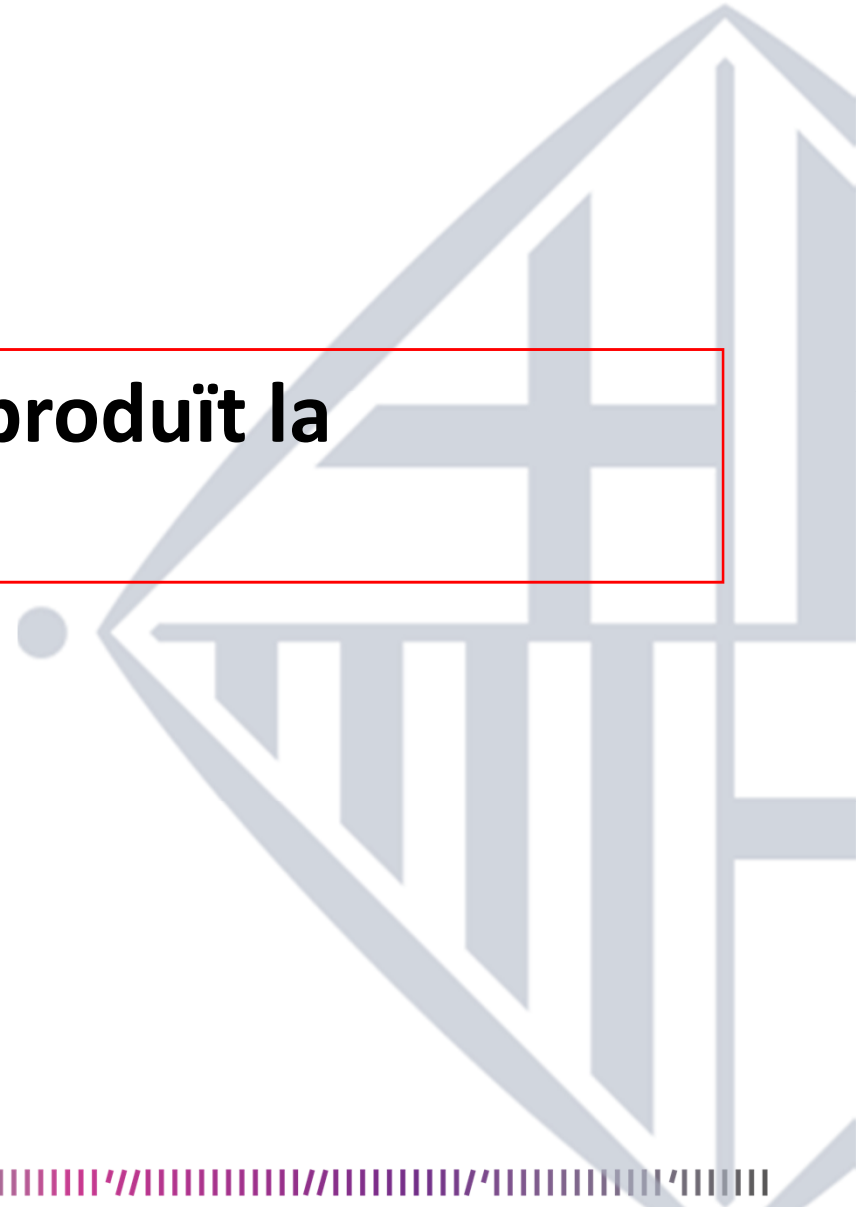


Qui ha patit la discriminació: *Franja d'edat*



03

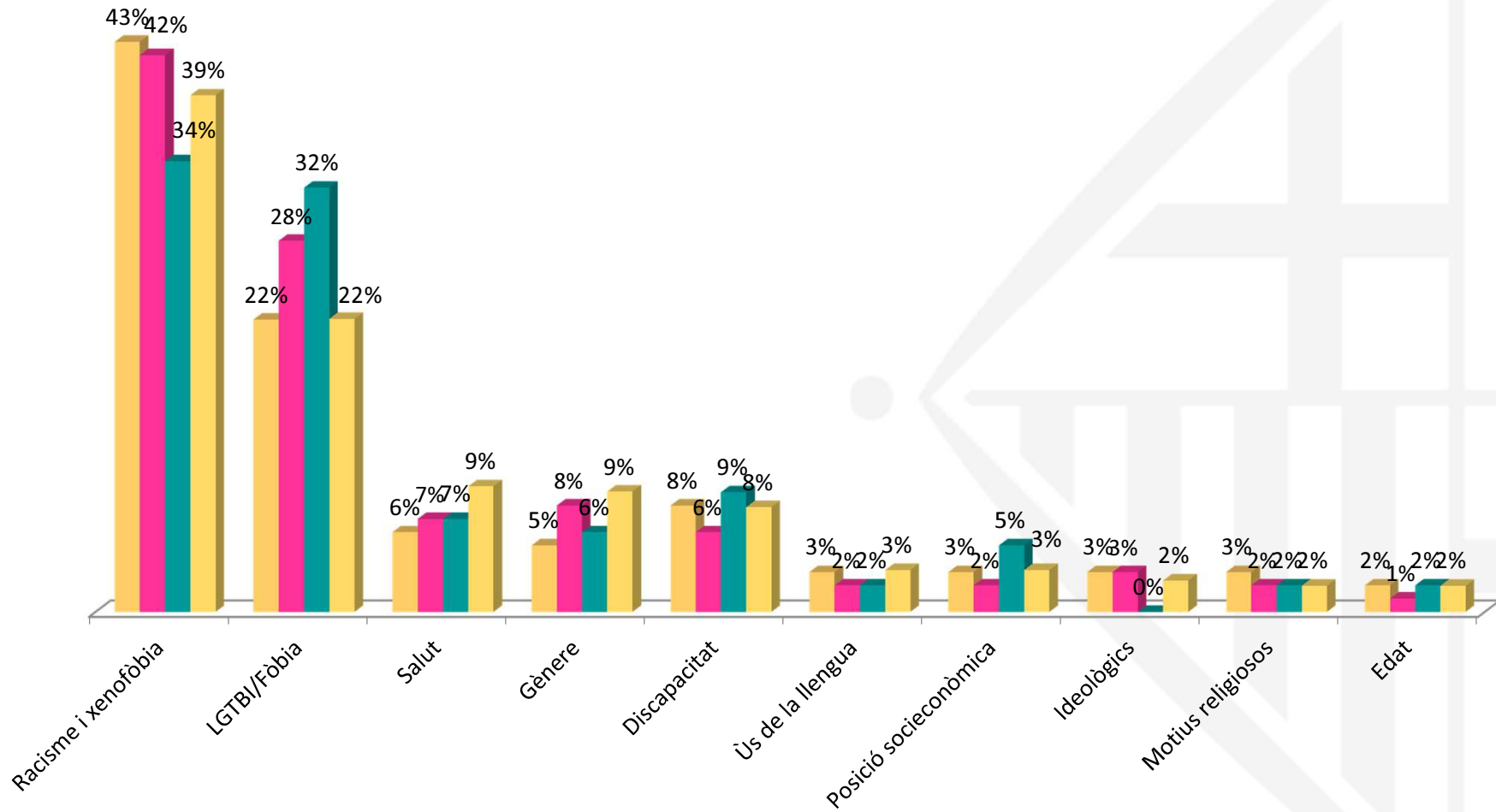
Per quins motius s'ha produït la discriminació





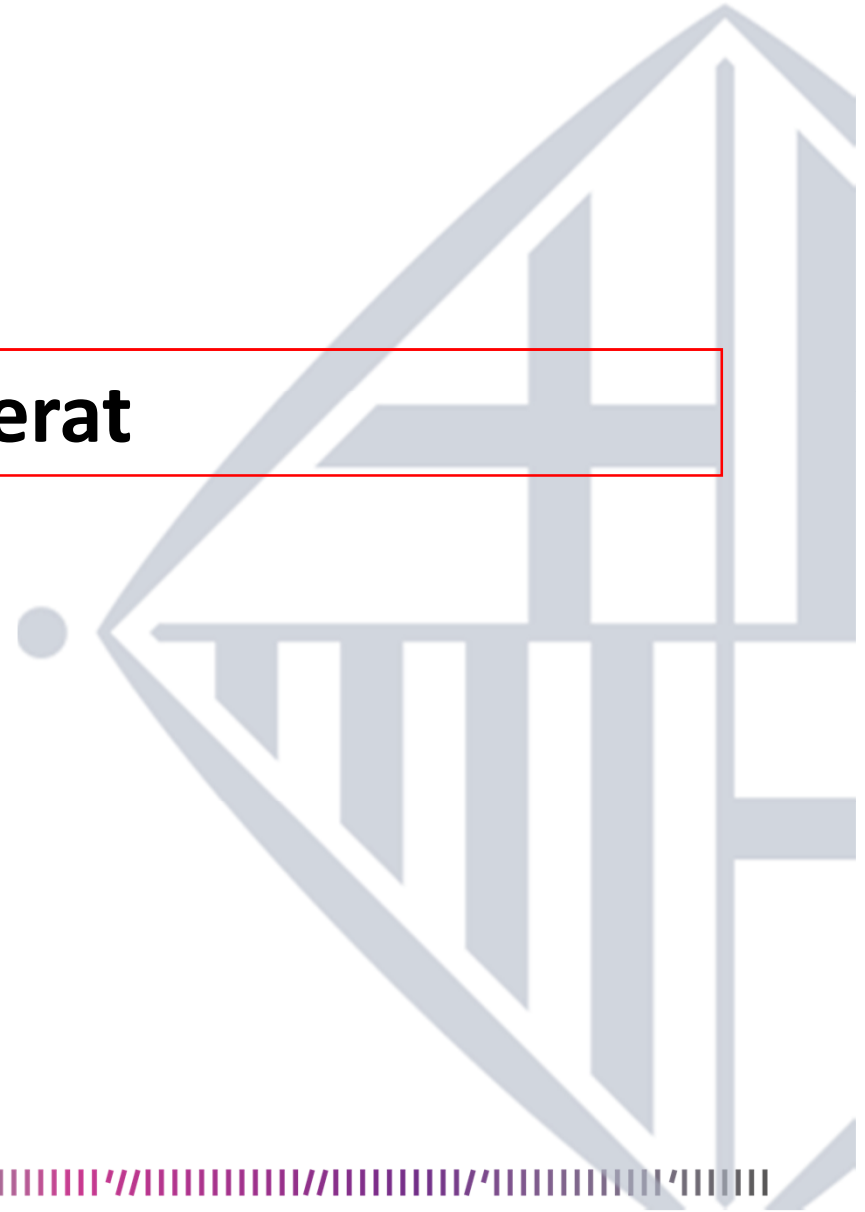
Per quins motius s'ha produït la discriminació:

2019 2020 2021 2022



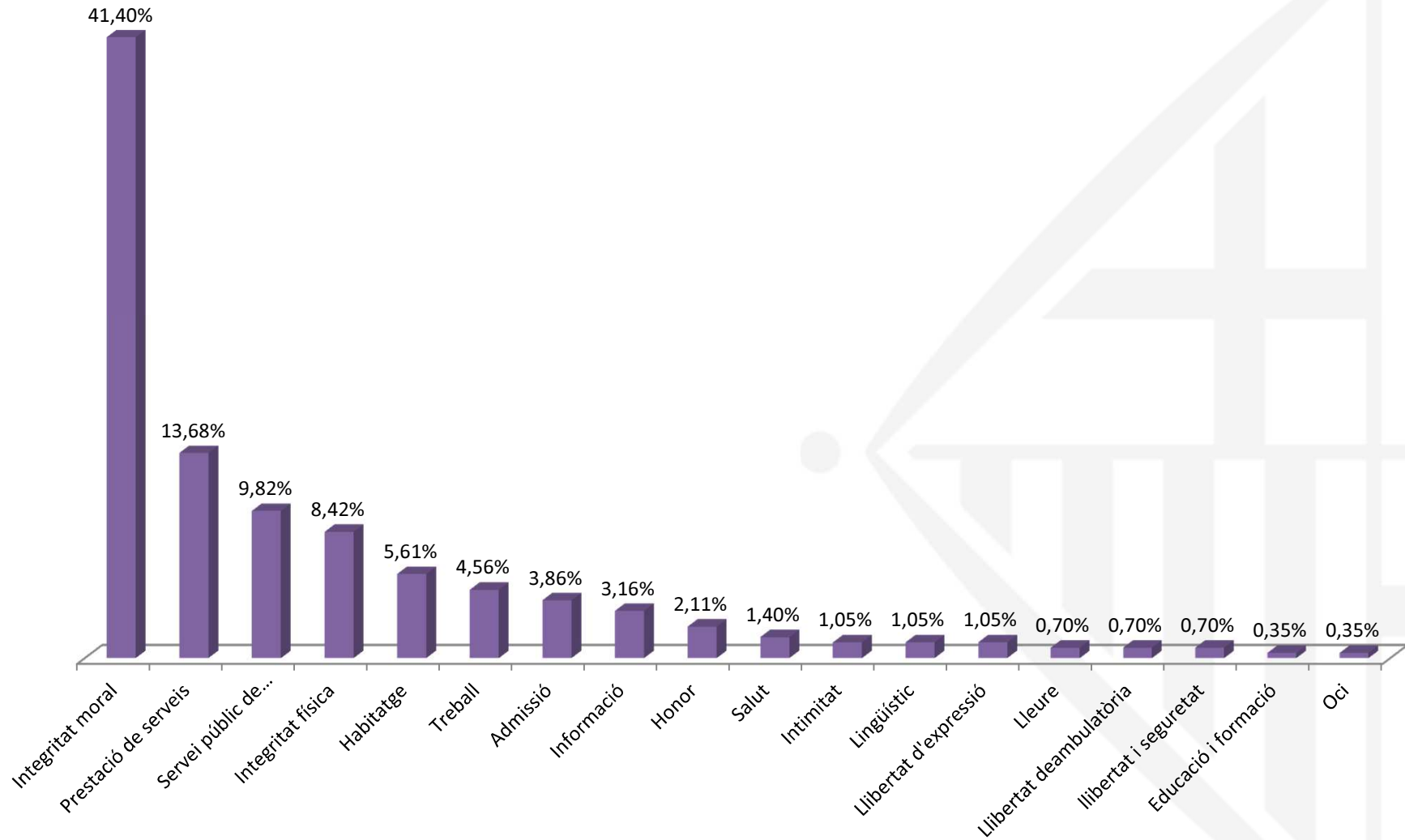
04

Quins drets s'han vulnerat



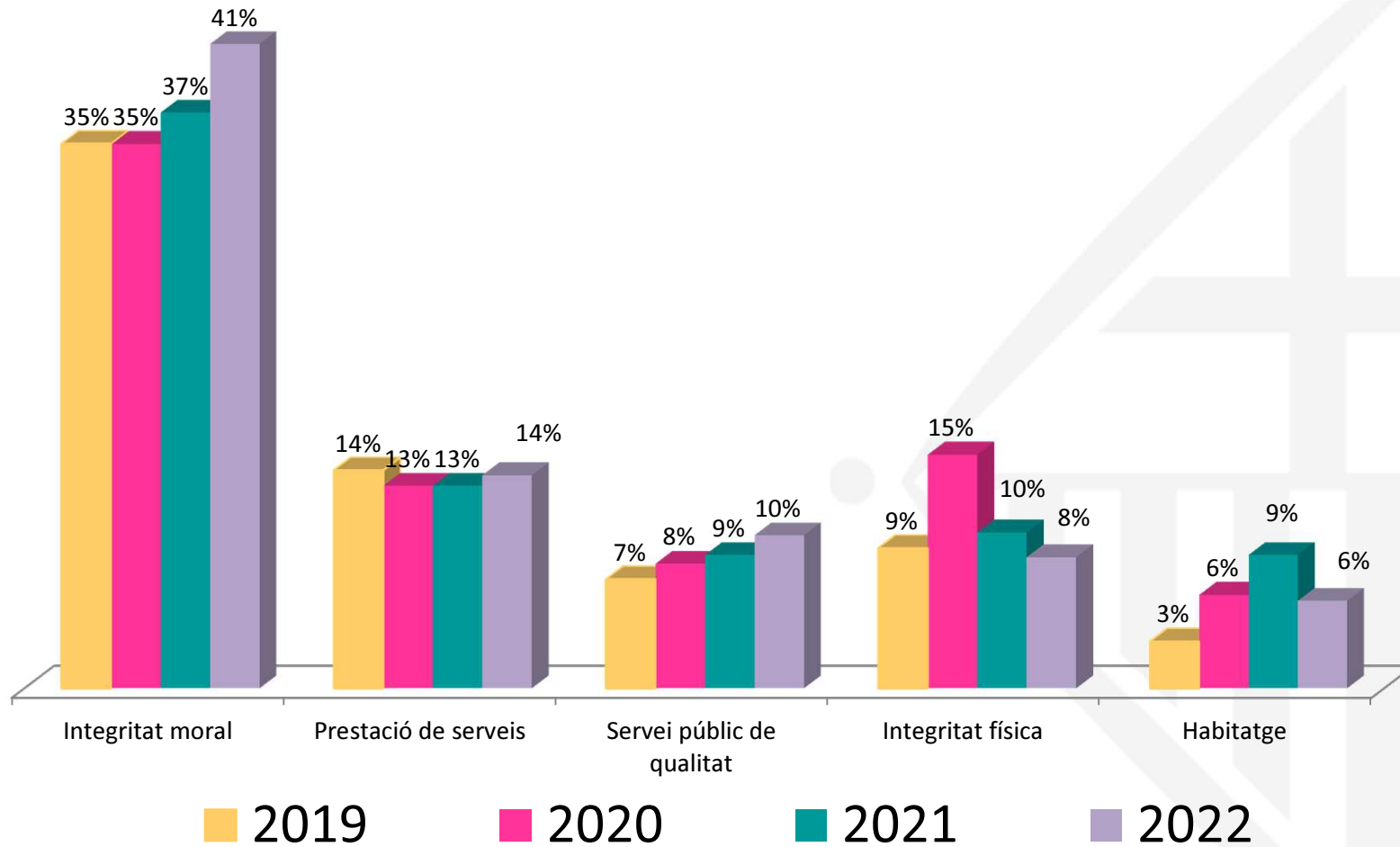


Quins drets s'han vulnerat:





Comparativa dels principals drets vulnerats:



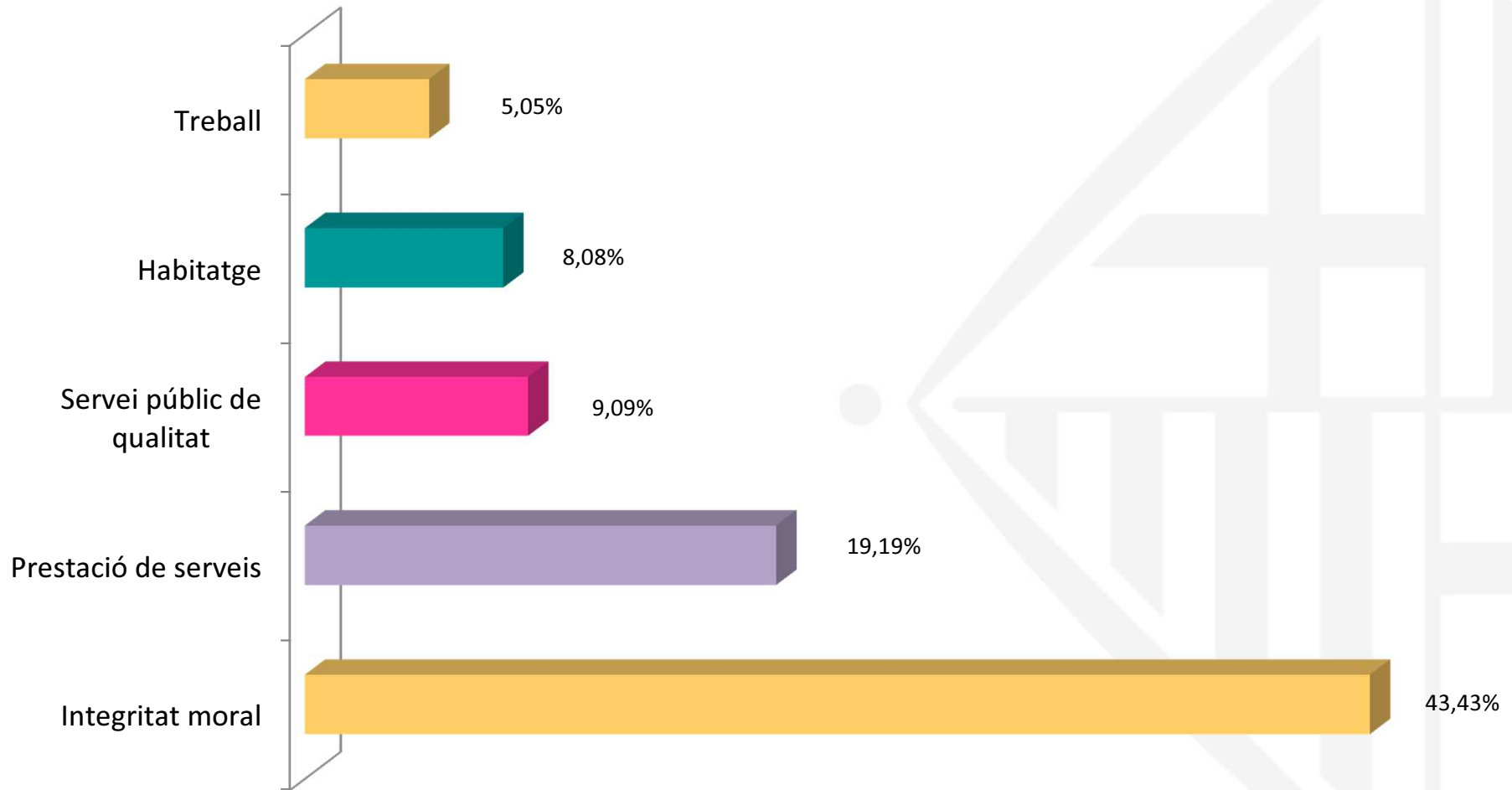
05

Quins drets és vulneren més a cada eix de discriminació?



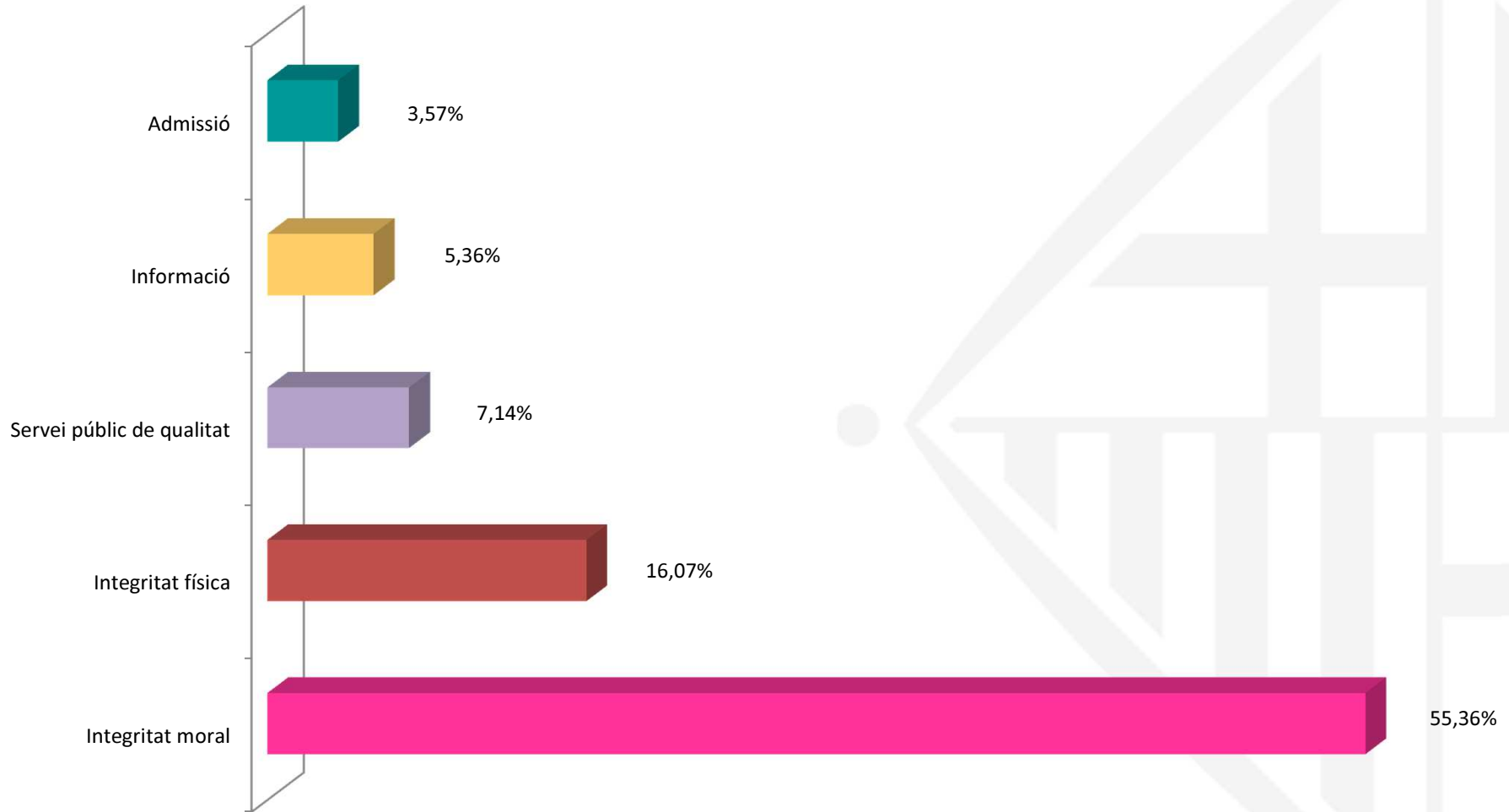


Principals drets vulnerats: RACISME I XENOFÒBIA



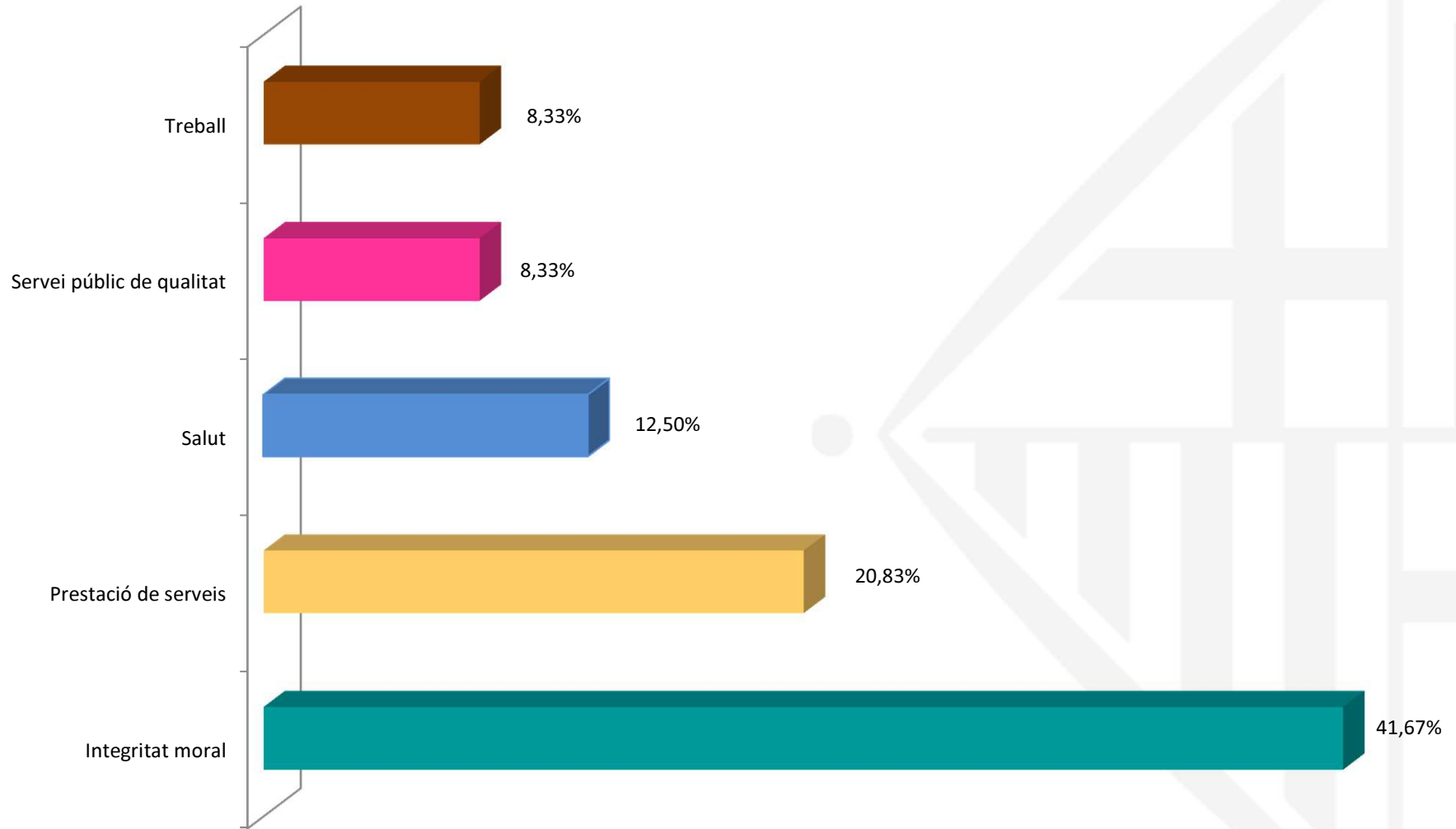


Principals drets vulnerats: ORIENTACIÓ SEXUAL / IDENTITAT DE GÈNERE



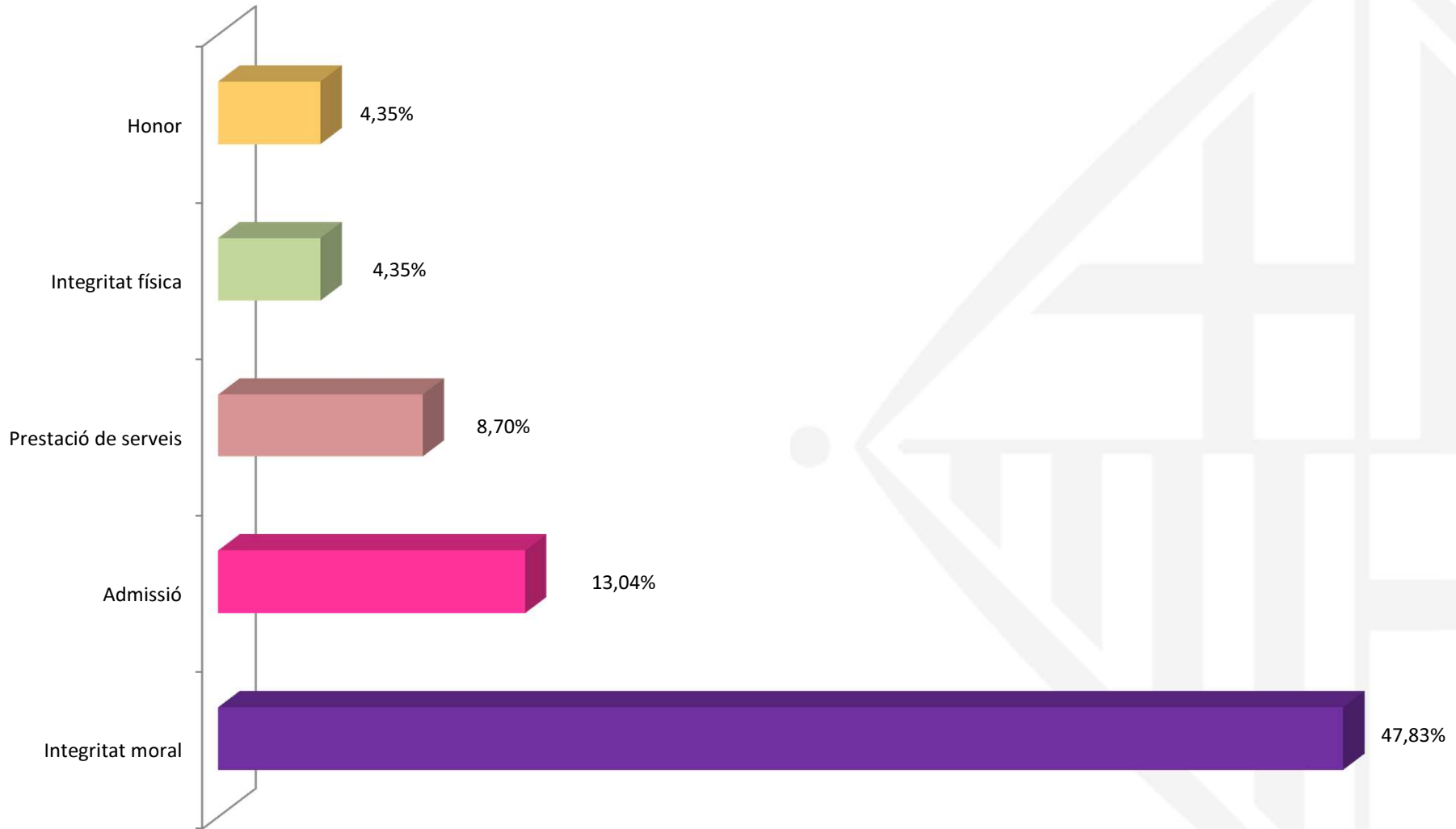


Principals drets vulnerats: SALUT



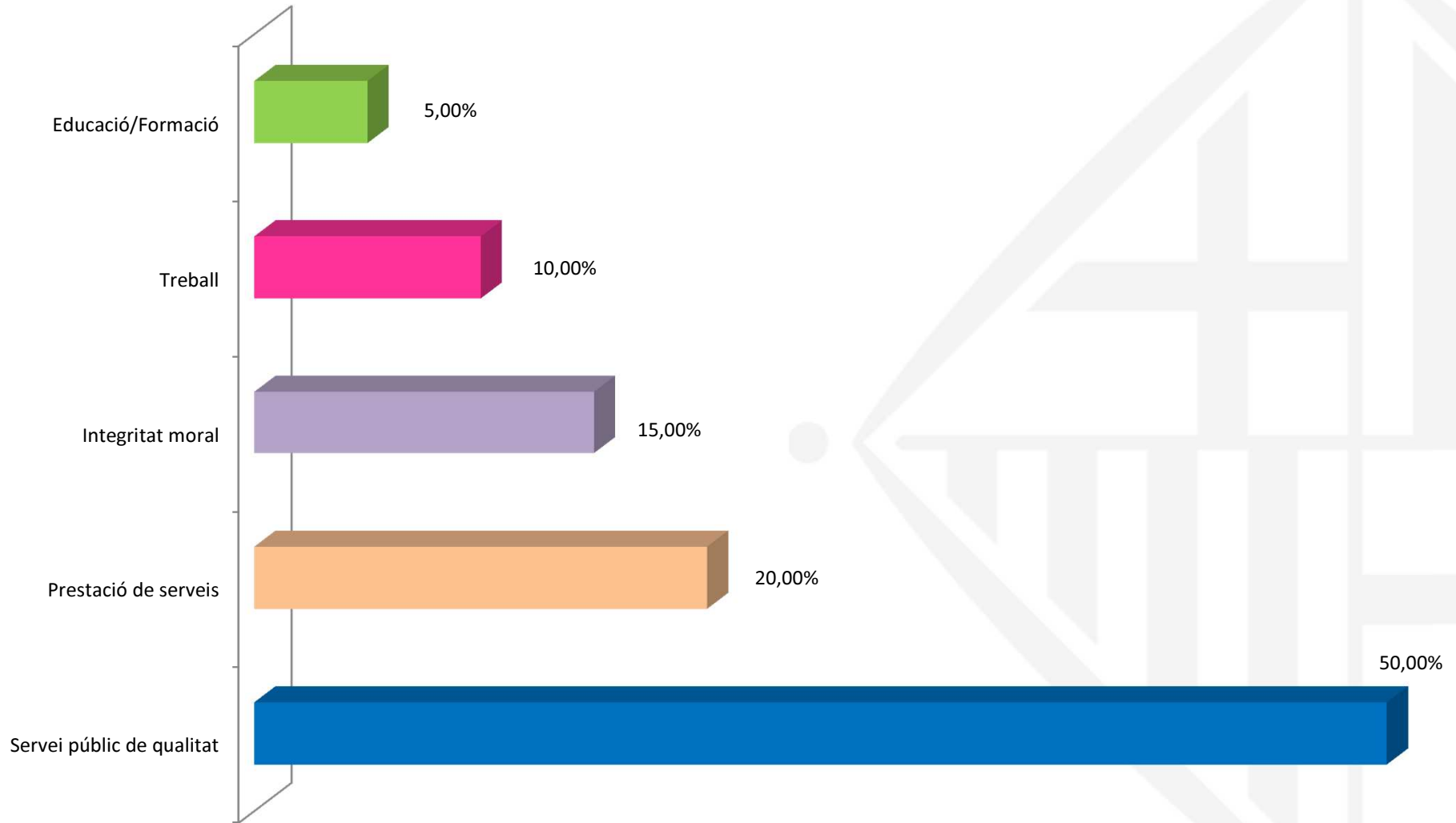


Principals drets vulnerats: GÈNERE



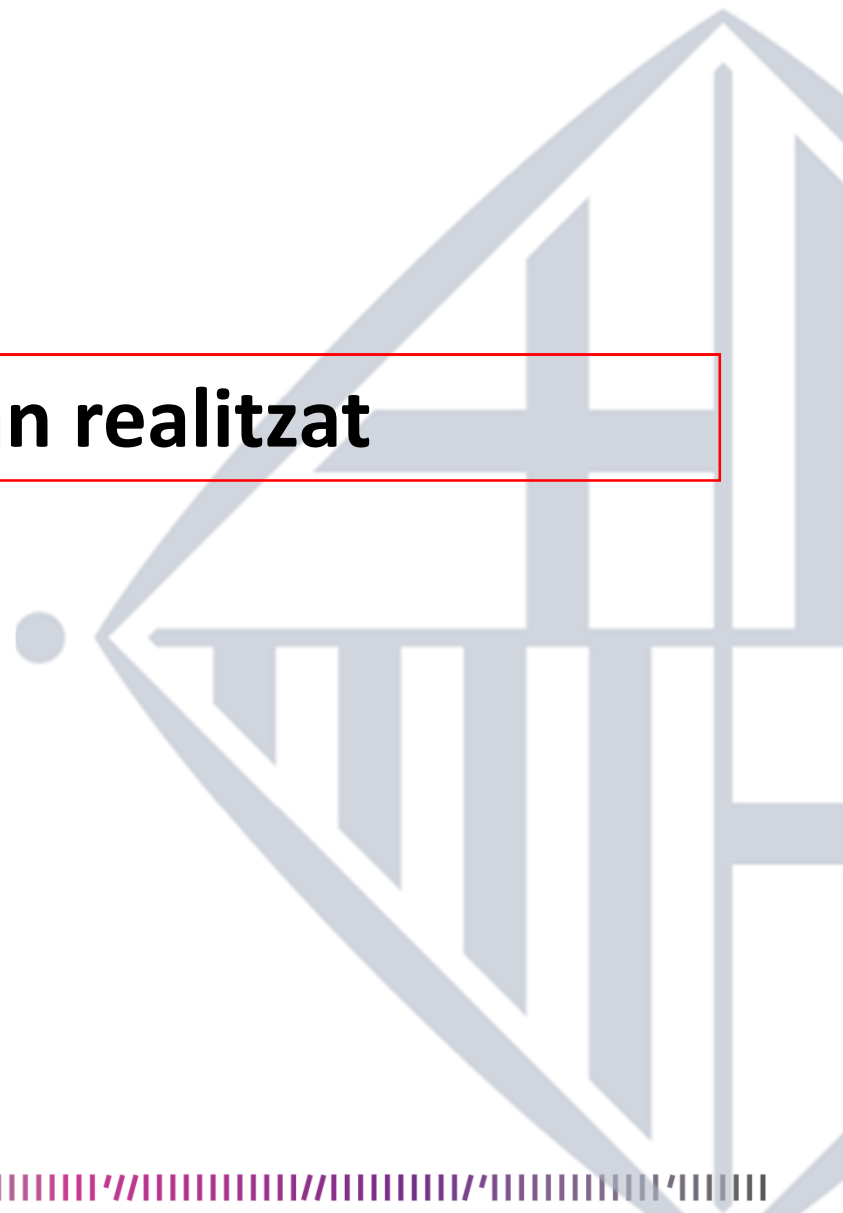


Principals drets vulnerats: DISCAPACITAT



06

Quines actuacions s'han realitzat

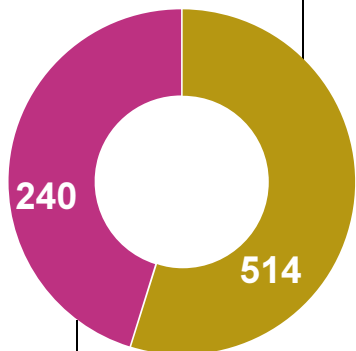









Quines actuacions s'han realitzat:

754 demandes de servei

Consultes i demandes d'informació



Expedients oberts per discriminació

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



07

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 **99 expedients oberts per situacions d'atenció a persones víctimes de racisme i xenofòbia**, amb un increment notable respecte el 2021 (84 situacions).
- 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 que més s'han vulnerat per racisme i xenofòbia han estat: **integritat moral** (43 %), **prestació de serveis** (19 %), **servei públic de qualitat** (9%), **habitatge** (8 %), amb un descens de la vulneració a la integritat física
- Es manté **la restricció o denegació d'accés a diferents serveis d'entitats bancàries** en la mateixa línia del 2021, en relació a l'origen de naixement de la persona o nacionalitat. Hi ha **6 expedients oberts** per aquest motiu a l'OND i es continua amb les actuacions de requeriment a les entitats bancàries.
- 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 pel que fa a les situacions arribades a l'OND.



Situacions relacionades amb **LGTBI-fòbia**:

- **55 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: **31 per gai-fòbia, 15 per transfòbia i 9 per lesbofòbia**. S'ha produït l'increment de situacions més gran de transfòbia i lesbofòbia 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**, les més altes de tots els motius de discriminació.
- 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.



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

- **17 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 **6 expedients sancionadors** per aquest motiu.



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

- **24 situacions de discriminació en l'accés a comptes bancaris** que s'han incrementat durant el 2022 respecte anys anteriors, degut a la campanya iniciada el juny d'aquest any de **Comptes de Pagament Bàsic (CPB)**. Aquesta campanya ha ajudat a aixecar multitud de situacions de discriminacions en aquest sentit reivindicant que és un dret
- 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 pel seu compliment



Exemples de Situacions:

Situació 1

Queixa de **discriminació racista** que pateix una família paquistanesa per part d'un veí. La família arriba acompanyada del seu llogater que també viu a la comunitat i coneix a l'altra part. Demanen suport jurídic per presentar denuncia penal davant els insults i amenaces cap a un dels fills de la família menor d'edat.

Actuacions:

- Acollida de la queixa
- Acció socioeducativa
- Assessorament i atenció jurídiques
- Coordinació amb Fiscalia d'odi
- Presentació escrit de denúncia a Fiscalia i seguiment Jutjat de Menors

En aquests moments s'està estudiant el contingut de la denúncia per valorar la via penal i/o posterior coordinació amb Fiscalia en tractar-se de menors víctimes

Situació 2

Situació de **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 a través d'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
- Intermediació amb el responsable del club esportiu
- Inici del procés de mediació entre les parts



Exemples de Situacions:

Situació 3

Situació de discriminació i possible delictes d'odi per **LGTBI-fòbia**.

Un ciutadà de Barcelona va ser increpat en la terrassa d'un bar per un home desconegut, qui de manera totalment gratuïta el va insultar i amenaçar en motiu exclusiu de la seva orientació sexual i expressió de gènere. L'home li va dir expressions reiterades de burla, humiliants i agressives. Aquests fets tracten d'insults discriminatoris. La persona es va sentir vexada i humiliada públicament per la seva única condició d'homosexual.

Actuacions:

- Acollida de la queixa i aplicació protocol LGTBI-fòbia
- Coordinació OCH
- Assessorament i atenció jurídiques amb presentació escrit denúncia
- Coordinació CME
- Coordinació Fiscalia d'odi
- Atenció psicosocial

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. En un partit de futbol femení que es fa en espai municipal gestionat per una empresa licitadora es produeixen agressions verbals masculistes (insults, expressions vexatòries i amenaces) contra les jugadores i l'àrbitre per part d'aficionats de l'altre equip. Això queda registrat a l'acta arbitral.

Actuacions:

- Acollida i acció socioeducativa
- Atenció psicosocial
- Assessorament i atenció jurídiques
- Preparació diferents escenaris i eines de mediació
- Coordinacions Institut Barcelona Esports i Districte

S'han estudiat diferents vies de denúncia penal i/o administrativa. També, la via d'aplicació de l'Ordenança de Convivència i es manté la coordinació amb Districte. També restem a l'espera d'escrit de resposta de la Federació Catalana de Fútbol. S'han realitzat diferents actuacions en resolució de conflictes per mediació comunitària

Situació 6

Lesbofòbia. Insults masculistes i lesbòfobs que reben una parella de dones per part d'uns menors a l'espai públic. Arriba com a P.O. GUB que, un cop coordinat amb ells s'aconsegueix identificar els autors. S'ha relacionat seguiment amb la persona víctima i coordinació amb l'OC. Iniciat l'expedient OC, es va fer pla de treball al jove agressor de mesures substitutives com a mesura reparadora a través de tallers formatius en drets que ha desenvolupat en diferents sessions sobre DDHH, entitats i recursos municipals des de l'OND. Aquestes mesures ja han finalitzat amb un resultat molt positiu

Actuacions:

- Acollida de la queixa
- Atenció jurídica
- Coordinació OC i Districte





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

Oferiment 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.

Actuacions:

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



**Ajuntament
de Barcelona**

