

OFICINA PER LA NO DISCRIMINACIÓ MEMÒRIA 2017

O N D



D

N

O

00	Introducció.....	4
01	Què fa l'OND.....	5
02	Àmbit de prevenció.....	8
03	Àmbit de garantia.....	28
04	Servei d'atenció a les víctimes de l'1 d'Octubre.....	47

00 Introducció

Tal i com estableix la Mesura de Govern de l'OND, aprovada al juliol de 2017, l'Oficina per la No Discriminació és el servei municipal des d'on s'atén, s'assessora, es media i es sanciona (allò on és possible legalment) davant situacions discriminatòries. També és l'oficina municipal d'atenció a la ciutadania des d'on s'informa, es forma i es sensibilitza sobre drets humans i drets de ciutadania a Barcelona, a través del Centre de Recursos en drets humans. A més, l'OND és l'encarregada de coordinar la lluita municipal contra la discriminació amb els diferents actors de la ciutat que treballen amb l'objectiu de prevenir i garantir l'exercici dels drets.

Aquesta memòria recull les actuacions dutes a terme durant l'any 2017, un any especial, marcat per tres circumstàncies importants: la incorporació d'un nou coordinador, l'aprovació de la mesura de govern de l'OND que ha dotat l'Oficina de noves funcions i d'una nova manera de treballar i l'inici de les obres per a la millora i ampliació de la seva seu al c/Ferran d'aquesta ciutat.

A més, és necessari destacar el servei especial d'atenció a víctimes d'agressions policials de l'1 d'octubre que va ser coordinat i gestionat des de l'OND com un servei extra i que va alterar el ritme de treball habitual de l'Oficina. Aquest servei s'explica en un apartat específic de la memòria.

Volem aprofitar aquesta introducció per agrair la implicació professional i capacitat d'adaptació als canvis tècnics de l'equip de l'OND que han participat proactivament i amb motivació especialitzada en el desenvolupament d'aquesta memòria. Igualment, és de destacar el nivell d'experiència i preparació professional de les advocades de l'OND, servei gestionat per l'ACDDH, que han estat capaces d'analitzar i col·laborar en les decisions més adients per treballar el recorregut jurídic de les situacions entomades durant aquest any de treball. També agraïm la supervisió i motivació per l'encaix de l'OND dins el paraigua conceptual dels drets de ciutadania i diversitat, per part de les companyes de la Direcció de Serveis. Igualment volem destacar l'agraïment a la resta de professionals municipals que ens han tingut presents en les seves tasques quotidianes i que s'han implicat tècnicament en les coordinacions mantingudes. També volem agrair el paper destacat de col·laboració, coincidència de línies estratègiques i complicitat en el treball diari per part de les entitats de la ciutat que treballen també contra la vulneració de drets i la discriminació.

01 Què fa l'OND

La Mesura de Govern de l'Oficina per la No Discriminació es va aprovar al juliol de 2017 i s'emmarca dins la línia d'actuació de la mesura de govern Programa Barcelona Ciutat de Drets, que és el programa principal de la Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania i Diversitat.

Aquest mesura de govern ha servit per marcar els àmbits prioritaris d'intervenció de l'OND, per marcar noves funcions i per plantejar una noca manera de treballar basada en l'enfocament de drets humans.

Tal i com estableix la Mesura de govern, s'aposta clarament per un model que fuig de concepcions individualitzades i de necessitats, i es defensa un model d'intervenció defensor de drets basat en la prevenció i la garantia dels mateixos. En definitiva, un model d'intervenció preventiu i de garantia de drets de ciutadania.

Es pren com a referència una sèrie de criteris fonamentals sobre un enfocament basat en drets humans. Les línies d'actuació de la mesura de govern de l'OND també s'han d'aplicar en conformitat als principis transversals de l'enfocament basat en drets humans:

- **Participació i inclusió.** La participació es considera un dret, un objectiu en si mateixa i una forma d'assolir la resta d'objectius
- **Enfortiment de capacitats**
- **Igualtat i no discriminació,** és un principi bàsic d'actuació. Cap persona queda exclosa sigui quina sigui la seva condició
- **Transparència, exigibilitat i rendiment de comptes,** es considera important no només complir amb l'exigibilitat en termes legals o jurídics, sinó també en termes socials, per això es durà a terme una memòria anual pública de la tasca i resultats de l'OND





DONA 40 ANYS
MOTIU DE DISCRIMINACIÓ:
GÈNERE

DES DE L'OND ATENEM A UNA DONA QUE S'HA SENTIT DISCRIMINADA PEL TRACTE REBUT PER PART D'UN TREBALLADOR D'UN ESTABLIMENT (FUSTERIA) PER MOTIUS DE GÈNERE, REFERINT UN TRACTE POC RESPECTUÓS EN LA SEVA ATENCIÓ PER RAÓ DE SER DONA.

DONEM SUPORT I ACOMPANYEM LA DONA EN LA SEVA DEMANDA, POSANT-NOS EN CONTACTE AMB LA FUSTERIA I A TRAVÉS DE LA INTERMEDIACIÓ, COM A EINA DE GESTIÓ DE CONFLICTES ACONSEGUIM APROPAR LES PARTS I CONSTRUIR ALTERNATIVES EN LA REPARACIÓ DEL DANY.

DES DE L'OND APROPEM LES PARTS, PROPOSANT MILLORES EN L'ATENCIÓ ALS SERVEIS I POSEM EN VALOR EL TRACTE RESPECTUÓS COM A BASE DE LA CONVIVÈNCIA, A NIVELL DE CIUTAT.

També es segueixen els principis d'actuació de la mesura de govern del programa Barcelona Ciutat de drets:

- Territorialització
- Retroalimentació i interdependència
- Treball en xarxa i municipalisme
- Perspectiva glocal
- Perspectiva de gènere
- Us d'estàndards internacionals de drets humans
- Perspectiva intercultural
- Coproducció i colideratge

Així, es prioritzen els següents àmbits d'intervenció:



Respecte dels eixos de discriminació que es prioritzaran en les intervencions de l'OND, s'ha de tenir en compte que ja hi ha equips i recursos municipals especialitzats per fer front a situacions de discriminació, com el Centre de recursos LGTBI o el CIRD.

Així, els eixos prioritzats són:

- Pertànyer a una ètnia, cultura o origen geogràfic determinat. Racisme, xenofòbia o antigitanisme
- Per professar una religió o convicció determinada. Islamofòbia o antisemitisme
- Per condició socioeconòmica. Aporofòbia
- Per edat. Sobretot les discriminacions que pateix la gent gran
- Per l'estat de salut, ja sigui respecte de persones amb diversitat funcional o amb discapacitat o respecte a persones amb malalties mentals
- Per gènere i per orientació o identitat sexual, tot i comptar amb altres serveis municipals l'OND pot intervenir en situacions sobta aquests eixos de discriminació si així se li demana per part dels respectius serveis

La Mesura de Govern de l'Oficina per la No Discriminació estructura, tant funcionalment com en recursos humans, l'oficina a partir de dos àmbits d'actuació essencials: l'àmbit de la prevenció i l'àmbit de la garantia.

Des de l'àmbit de la prevenció s'agrupen tots aquells elements que han de servir per aconseguir que no es produeixin situacions de discriminació a la ciutat des d'una vessant informativa, formativa i de sensibilització en drets. A través del Centre de Recursos en drets humans (CRDH), que es troba ubicat a l'OND, s'ofereix una oferta formativa dirigida a la ciutadania per tal d'assegurar una connexió i coordinació amb totes les entitats defensores de drets humans de la ciutat.

Dins l'àmbit de la garantia, l'OND intervé mitjançant l'atenció, l'acompanyament, l'anàlisi i l'assessorament quan s'hagin produït situacions de discriminació. S'ofereix assessorament jurídic per a totes aquelles situacions en què es consideri que la persona o grups afectats necessiten i/o volen resoldre la seva discriminació a nivell judicial amb les gestions corresponents. I dins de l'àmbit de la garantia s'utilitza la mediació, la intermediació i la conciliació com a eines alternatives per a la resolució de conflictes entre particulars, entitats o empreses i l'administració com a solució al procediment judicial. Així mateix, la denúncia i la incidència pública és altre de les eines que l'OND fa servir per mirar de restituir les situacions de vulneracions que se li presenten.

A continuació, passarem a detallar les actuacions que ha dut a terme l'OND durant aquest 2017, seguint aquesta divisió per àmbits.

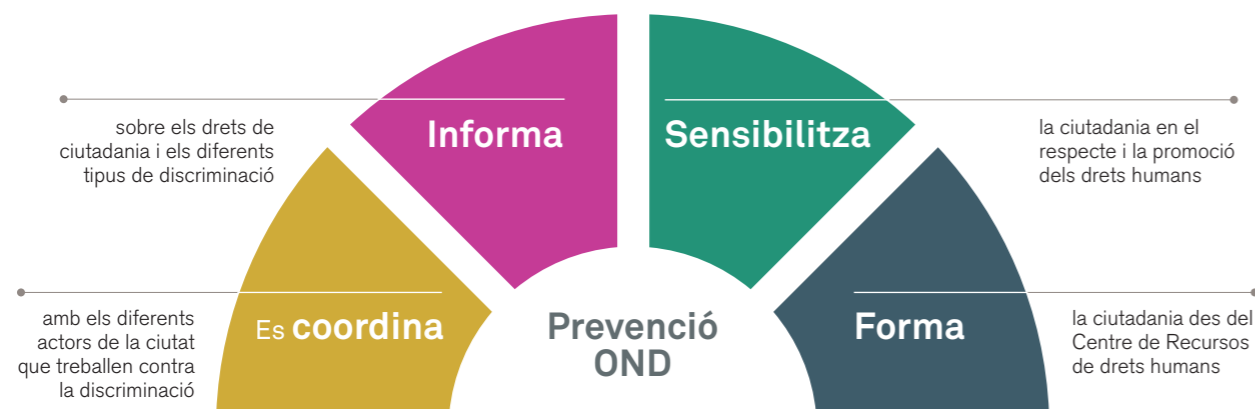


02 Àmbit de prevenció

Les línies de treball en el marc de la prevenció de discriminació i dels delictes d'odi s'enfoquen, tal i com estableix la Mesura de govern en:

- La **transversalitat** de la lluita contra la discriminació dins del consistori amb la potenciació de l'OND com a referència municipal
- La **divulgació dels drets** a través d'informació, formació i l'educació en drets humans per tal de donar-los a conèixer a la ciutadania, essent aquesta la manera més eficaç de protegir els drets de la ciutadania

Així, l'OND, quant a la prevenció:



Passarem a veure en detall cadascuna d'aquestes línies d'actuació.

2.1 Coordinació amb els diferents actors

Pel que fa a les coordinacions internes municipals, durant el 2017 es van iniciar dues línies bàsiques d'actuació:

- Implementació, extensió i distribució de l'OND i les seves funcions dins els principals serveis municipals per part de la Direcció de Serveis a partir de l'enfocament en base a drets humans que es contempla en l'aplicació de la mesura de govern Barcelona Ciutat de Drets on es troba imbricada la pròpia OND.
 - » Síndica de Barcelona: es va continuar amb les coordinacions pel seguiment de situacions de vulneració de drets i discriminació que afectin a personal municipal com a agents causants d'aquestes, i també amb una proposta inicial de redactat d'un protocol de gestió del treball conjunt
 - » Guàrdia Urbana de Barcelona: s'ha incrementat la coordinació per a la detecció de situacions de discriminació a la ciutat; fruit d'això, s'ha col·laborat en l'esborry, que s'aplicarà durant el 2018, de procediment operatiu de normes d'actuació per prevenir i evitar actituds discriminatòries per part de les unitats que treballen al carrer
 - » OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor): s'ha potenciat la col·laboració entre ambdues oficines amb la intenció de millorar la informació i la selecció d'aquelles situacions discriminatòries en l'àmbit del consum, alhora que en aquelles situacions que també poden ser degudes al dret d'admissió
 - » Es va iniciar la participació de l'OND en la xarxa antirumors de Barcelona
 - » L'OND ha format part del grup de treball del Pla contra la islamofòbia que s'ha iniciat i ha desenvolupat el seu pla de treball durant el 2017
 - » S'ha format part del grup de treball de la guia d'enfocament basada en drets humans per aplicar-ho a les polítiques públiques
 - » L'OND ha treballat conjuntament amb l'IMPD (Institut Municipal de Persones amb Discapacitat) en la supervisió i revisió de materials tècnics sobre discriminació d'algunes entitats d'aquest àmbit
 - » S'han iniciat els primers contactes a través de Drets Socials per a l'elaboració d'un protocol conjunt amb la intenció de treballar la gestió de situacions d'aporfòbia a la ciutat
 - » S'han mantingut sessions de treball conjuntes amb el programa municipal SAS dins la DS de LGTBI per a la detecció de situacions de discriminació en aquest àmbit

- » S'ha participat en reunions informatives dins la Comissió d'empadronament de Barcelona
- » L'OND ha format part del grup de tècnics i entitats participants del Dia de la diversitat.
- » Es va fer la proposta per treballar amb entitats i professionals als drets de les persones amb problemes de salut mental
- » S'ha participat en el Consell Municipal d'Immigració per presentar les noves funcions i mesura de govern de l'OND

- Organització d'una xarxa interna de professionals municipals referents en els districtes, de manera que a cadascun d'ells pugui haver un tècnic de referència per a l'OND. Aquest tècnic té la funció principal de fer de pont entre els professionals i les diferents realitats que existeixen als barris de la ciutat, i els professionals de l'OND per valorar aquelles situacions possibles de vulneració de drets i discriminació que es puguin copsar. Durant el 2017 es va iniciar aquest treball organitzatiu amb els districtes de Sant Andreu, Nou Barris i Ciutat Vella

Respecte les coordinacions externes, s'ha treballat principalment amb:

- Fiscalia delictes d'odi i discriminació: s'ha mantingut la coordinació ja establerta anteriorment i s'ha potenciat la coordinació en aquelles situacions on el recorregut jurídic podria ser més interpretable a fi i efecte d'intensificar les línies d'investigació i la personació de l'Ajuntament de Barcelona en els procediments judicials
- Mossos d'esquadra: s'ha organitzat una nova estructura de coordinació amb una persona referent per a totes aquelles situacions d'investigació de discriminació
- Síndic de Greuges: durant el 2017 s'ha mantingut la col·laboració, principalment arran el servei especial que es va organitzar a l'OND per les càrregues policials de l'1 d'octubre
- Direcció General d'Igualtat-LGTBI de la Generalitat de Catalunya: s'ha mantingut la col·laboració principalment enfocada a la redacció d'un protocol conjunt per establir els circuits de col·laboració entre ambdues administracions
- Diputació de Barcelona: participació en l'elaboració de la guia contra la discriminació a través de l'Àrea de Drets Civils
- Participació de l'OND a les Jornades "Igualdad de trato y no discriminación desde las administraciones públicas" organitzades per l'Oficina Aragonesa contra la discriminación, celebrat a Saragossa el mes de juny del 2017, per donar a conèixer el funcionament de l'OND, treballar les principals discriminacions i intercanviar les formes d'intervenció

Respecte la coordinació amb entitats de la ciutat de lluita contra la discriminació i pels drets humans, el més destacable ha estat la creació i consolidació d'una taula d'entitats amb serveis d'atenció a persones víctimes de la discriminació.

Aquesta taula està formada en l'actualitat per les següents entitats, però es troba oberta a noves incorporacions d'aquelles entitats que fan una atenció directa a persones:

- Bayt al-Thaqafa: entitat que treballa per la integració social de població arabomusulmana a la ciutat amb programes d'acollida, orientació, assessorament i serveis personalitzats per a diferents franges d'edat, i que lluita contra el racisme i la xenofòbia
- SOS Racisme: entitat que porta 25 anys treballant a la ciutat per la defensa dels drets humans de les persones víctimes de qualsevol tipus de discriminacions racistes i contra el discurs de l'odi
- Observatori contra l'Homofòbia: primer observatori nacional amb la funció d'observació permanent que estudia, denuncia i lluita contra les situacions de LGTBIfòbia en totes les seves formes i per donar suport a les víctimes
- Irídia: entitat que treballa per la defensa dels drets humans i que és referent a la ciutat en la denúncia de situacions de violència institucional a través del seu servei especialitzat SAIDAVI
- Fundació Assís: entitat inserida dins la xarxa d'entitats de persones sense llar que treballa per l'atenció a i millora de la vida de les persones sense llar i per la denúncia de situacions d'apofòbia
- Unión Romaní: entitat que s'organitza com una federació d'associacions gitanes a nivell nacional i amb representació internacional que treballa per la preservació i defensa de la comunitat gitana, pel reconeixement de la cultura del poble gitano com un valor de la cultura universal, alhora que per la denúncia de situacions d'antigitanisme
- Fundació Secretariado Gitano: entitat que treballa a nivell nacional en l'atenció i oferiment de recursos d'educació, inserció laboral i promoció de la cultura gitana amb un servei d'assistència i orientació a víctimes de discriminació racial o ètnica
- Federació ECOM: federació que engloba organitzacions de persones amb discapacitat física i que treballa per la defensa de l'exercici dels drets de les persones amb discapacitat física i la denúncia de situacions de discriminació
- Federació Salut Mental: federació que agrupa entitats que lluiten per la participació i la integració de persones en situació de salut mental, per la igualtat d'oportunitats i per la denúncia de les vulneracions de drets a aquestes persones

HOME 60 ANYS MOTIU DE DISCRIMINACIÓ: ISLAMOFÒBIA

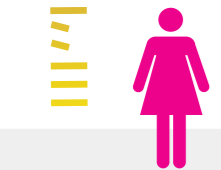
MUSULMÀ QUE VA SER PART IMPLICADA EN UNA QUEIXA I QUE EN VENIR A LA NOSTRA OFICINA PER EXPLICAR LA SITUACIÓ VISCUDA DES DE LA PART DENUNCIADA, ELL VA EXPOSAR UNA SITUACIÓ D'ISLAMOFÒBIA QUE HAVIA VISCUT SOBRE EL TRACTE REBUT PER UNA AMIGA I UN FAMILIAR D'AQUESTA EN UN APARCAMENT PÚBLIC AMB INSULTS, AMENACES I INTENT D'AGRESSIÓ FÍSICA.

SE LI VA OFERIR ASSESSORAMENT JURÍDIC I LA SEVA SITUACIÓ ES VA TRASLLADAR A FISCALIA DE DELICTES D'ODI I DISCRIMINACIÓ.

PER LA QUEIXA ON ELL ERA PART IMPLICADA ES VA REALITZAR INTERMEDIACIÓ AMB RESULTAT POSITIU.

La Taula s'ha reunit en dos ocasions durant el 2017 i ha establert els següents objectius d'actuació:

- 1. Compartir informació i metodologies de treball:** És important identificar els diferents tipus de serveis d'atenció a víctimes de discriminació (SAVD) que hi ha a la ciutat i recollir la informació bàsica sobre la seva tasca. Aquesta recopilació serà d'utilitat tant per a la ciutadania com per a les pròpies organitzacions de l'àmbit, ja que facilitarà l'accés a la informació, la tria o la derivació al servei més adequat segons la situació de discriminació viscuda. S'establiran protocols de coordinació tant bilaterals com conjunts. I es treballarà de manera col·lectiva l'enfocament d'atenció des de la victimologia, tot i respectant les diferents visions i aproximacions des de cada entitat, la constitució d'aquesta taula pretén ajudar a compartir i en el seu cas harmonitzar aquestes visions.
- 2. Fer una radiografia conjunta mitjançant un informe de la situació de la discriminació a la ciutat:** La tasca que duen a terme els serveis a víctimes de discriminació es veu recollida en les seves memòries d'activitat les quals donen informació sobre la seva feina i també sobre l'eix de discriminació que treballa l'entitat. Però aquestes memòries no donen una fotografia extrapolable al conjunt de la ciutat sobre un o els diversos eixos de discriminació. Es considera important comptar amb aquestes projeccions de la realitat de la ciutat per tal de poder, d'una banda, combatre-les i prevenir-les, i de l'altra, millorar l'atenció i l'acompanyament a les persones que han patit alguna situació de discriminació. Durant aquest 2017 s'han consensuat els indicadors que es compartiran entre totes les entitats i l'OND i es farà un primer informe durant el 2018.
- 3. Cobrir les necessitats formatives que tenen les entitats:** Les entitats que compten amb serveis d'atenció a víctimes de discriminació han manifestat el seu interès per a formar-se en continguts específics en relació a la seva tasca. Es posarà a la seva disposició el Centre de Recursos en Drets Humans allotjat a l'Oficina per la No Discriminació, on podran accedir a la informació dels diferents cursos i formacions. També s'elaborarà un qüestionari de necessitats i interessos de formació per a les entitats, que un cop recopilats es valorarà quina és la millor forma per tal de donar-hi resposta. Aquesta pot ser a través de formacions ad hoc que es poden dur a terme periòdicament o bé inclouent aquestes necessitats en les formacions que es gestionen des del Centre de Recursos en Drets Humans.



DONA 62 ANYS.
MOTIU DE DISCRIMINACIÓ:
DISCAPACITAT FÍSICA

QUEIXA PER DIFICULTATS EN LES GARANTIES D'ÚS DE SERVEIS DE CAIXERS AUTOMÀTICS D'UNA ENTITAT BANCÀRIA.

DES DE LA NOSTRA OFICINA ES VA FER UNA VALORACIÓ DE LA SITUACIÓ, ES VA REALITZAR UN ESTUDI JURÍDIC I UNA ATENCIÓ JURÍDICA PER TRAMITACIÓ QUEIXA A LA CENTRAL DE L'ENTITAT BANCÀRIA.

DES DE L'OND ES VA FER INTERMEDIACIÓ AMB L'OFICINA DE L'ENTITAT FINANCERA, EN REFERÈNCIA A OFERIR UN TRACTE DIFERENCIAT RESPECTE LA DISCRECIÓ SOBRE QUALSEVOL TRÀMIT VISIBL PER ALTRES CLIENTS.

PER TANT ES VA ACORDAR ATENCIÓ EN DESPATX, COM A MESURA PUNTUAL MENTRE NO HI HAGI UN MOSTRADOR ADAPTAT.

2.2 Informació a la ciutadania

En aquest apartat s'ha de destacar la creació d'un nou web de l'Oficina com a servei dintre del web de la Direcció de Drets de Ciutadania i Diversitat.

Aquest web, actualment en fase d'ampliació de continguts, és el portal d'accés tant per donar a conèixer una situació de discriminació, com per informar-se sobre les diferents activitats i notícies de l'OND.

Durant el 2017 no ha estat totalment activa una part del temps ja que ha estat en una etapa de reestructuració i renovació. En total, s'han penjat 22 notícies i s'han rebut 1.132 visites en sessions, 290 visites en mòbils

	2017									TOTAL
	GENER/ FEBRER/ MARÇ/ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	
Visites	-	131	135	111	59	81	275	201	139	1.132
Pàgines vistes	-	452	308	315	149	223	721	443	361	2.772
Visitants únics	-	10	105	98	50	73	222	136	105	890
Durada mitjana de la visita	-	5' 01"	2' 10"	3' 07"	2' 38"	3' 04"	2"	1' 59"	4' 15"	-
Vistes mòbils i tabletes	-	21	34	29	18	19	81	55	33	290
Visites per idiomes		Català - 71% Castellà - 23% Anglès -	Català - 70% Castellà - 30% Anglès -	Català - 57% Castellà - 23% Anglès -	Català - 54% Castellà - 32% Anglès - 14%	Català - 57% Castellà - 42% Anglès - 1%	Català - 69% Castellà - 29% Anglès - 2%	Català - 52% Castellà - 43% Anglès - 15%	Català - 53% Castellà - 43% Anglès - 14%	
		Oficina	Oficina	Oficina	Oficina	Oficina + Qui som	Contacte	Qui som		

i tabletes, i 2.772 en pàgines vistes, amb un total de 890 visitants únics.

Per altra banda, durant el 2017 s'han editat els nous díptics del servei, en tres idiomes, català, castellà i anglès, amb un tiratge inicial de 3.000 exemplars. Aquest díptic és un nou material que forma part d'una campanya de divulgació de la pròpia OND amb la creació d'una nova línia gràfica que identifica i intenta sensibilitzar a la ciutadania respecte les funcions i els serveis que ofereix l'OND.



2.3 Sensibilització

Durant l'any 2017 s'han sensibilitzat en drets humans i no discriminació 645 persones que han rebut formació específica principalment a través dels tallers de sensibilització. La finalitat d'aquests tallers és difondre i reflexionar al voltant dels drets humans, diferenciant entre els tallers per a joves i adolescents respecte els tallers dirigits a professionals d'atenció directa, tècnics i tècniques que treballen en entitats, i ciutadania en general.

Aquesta línia dintre de l'àmbit de la prevenció ha estat la menys desenvolupada durant el 2017 ja que el Centre de recursos en drets humans no ha començat a treballar fins inicis de 2018. Durant el 2017 s'ha iniciat l'elaboració dels diferents plans de formació que, tant per entitats com per ciutadania en general, es començaran a implementar al 2018.

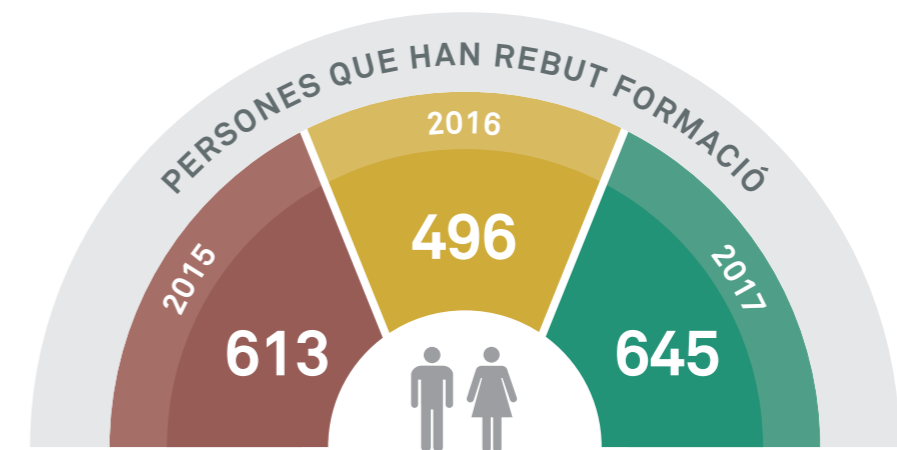
Els **objectius** dels tallers són:

- Aproximació al contingut teòric sobre drets humans i drets de ciutadania
- Desenvolupar estratègies per reconèixer els drets i identificar situacions on es vulneren drets
- Potenciar les competències i habilitats per treballar contra la vulneració de drets
- Detectar actituds discriminatòries i prendre una actitud activa i crítica
- Donar a conèixer l'OND com referent municipal en la lluita contra la vulneració de drets i les discriminacions a la ciutat

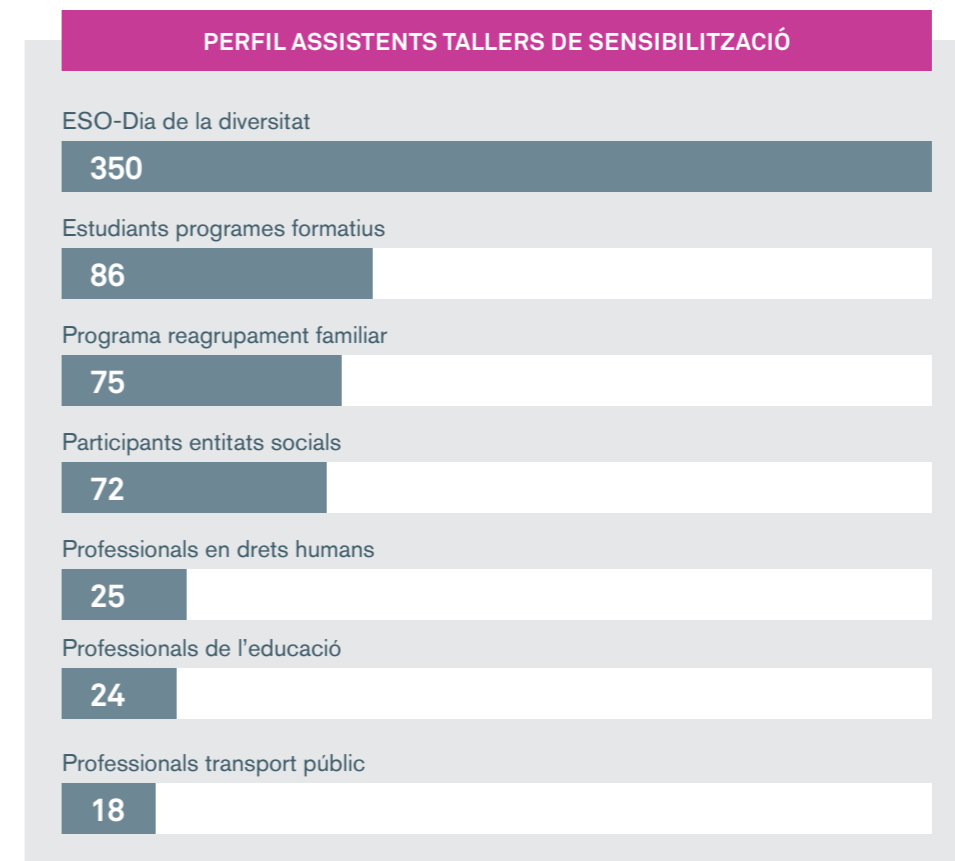
Els **continguts** dels tallers:

- Drets humans i drets de ciutadania. Història, definició i característiques. Marc legal
- Oficina per la No Discriminació
- Definicions de discriminació, tipus de discriminació, estereotips, prejudicis, estigma, creences, generalització. Discurs d'odi
- Metodologia d'intervenció amb els ciutadans que denunciïn discriminació
- Àrees d'actuació: acció educativa, atenció psicosocial, assessorament jurídic
- El Centre de recursos en drets humans (CRDH): àmbit preventiu. Definició i funcions
- Elements del conflicte: problema, procés i protagonistes. Comunicació interpersonal. Atenció a la víctima. Gestió alternativa de conflictes
- Drets més vulnerats: dret a la integritat moral, dret d'admissió, dret a la informació, drets laborals i dret a l'habitatge
- Garanties dels drets: OND, Síndica de Barcelona, Síndic de Greuges de Catalunya i Fiscalia contra delictes d'odi i discriminació

- Es treballa: l'acceptació de la diferència, convivència pacífica, prejudicis socials, estigmes de diferents col·lectius, llenguatge discriminatori, etc.
- Eixos de discriminació: edat, salut, gènere, racisme i xenofòbia, LGTBIfòbia, aporofòbia, Islamofòbia, antigitanisme, etc.
- Exemples de situacions de discriminació detectades, denunciades i/ treballades a l'OND



Les estadístiques d'assistència als tallers segons els perfils són:



El contingut bàsic dels tallers són:*

- Drets Humans i drets de ciutadania. Història, definició, característiques i dimensions. Marc legal
- Oficina per la no discriminació
- Definició discriminació, tipus de discriminació, estereotips, prejudicis, estigma, generalització
- Eixos de discriminació
- Exemples de situacions de discriminacions denunciades a l'OND

TALLER DE SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER A MESTRES D'ESCOLA ESPECIAL MUNICIPAL

Destinatari	Mestres de l'Escola Viver
Nombre de Participants	24
Edat	de 25 a 55 anys
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers* ▪ Gestió alternativa de conflictes
Lloc on s'ha realitzat	A l'escola Viver a Martorelles
Professionals que realitzen taller	2 tècniques de l'OND
Durada	2 hores
Mes	Gener

TALLER DE SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT QUE ES FORMEN A FEMAREC

Destinatari	Alumnes de Femarec-Inserció laboral
Nombre de Participants	14
Edat	de 25 a 45 anys
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers* ▪ Discriminacions en l'àmbit laboral
Lloc on s'ha realitzat	Sala OND
Professionals que realitzen taller	Tècnica OND / Advocat OND
Durada	1,5 hores
Mes	Març

TALLER DE SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER ALUMNES CURS INSTITUT DRETS HUMANS DE CATALUNYA

Destinatari	Participants curs anual IDHC
Nombre de Participants	25
Edat	de 20 a 45 anys
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers* ▪ Garanties dels drets: OND, Fiscalia contra delictes d'odi i discriminació, síndica de Barcelona...
Lloc on s'ha realitzat	Sala OND
Professionals que realitzen taller	2 tècniques de l'OND
Durada	3 hores
Mes	Març

TALLER SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER A DONES PROGRAMA REAGRUPAMENT FAMILIAR

Destinatari	Dones reagrupament familiar (Índia, Pakistan, Bangladesh)
Nombre de Participants	7
Edat	de 20 a 35 anys
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers*
Lloc on s'ha realitzat	Sala OND
Professionals que realitzen taller	Tècnica OND
Durada	1,5 hores
Mes	Març

TALLER SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER A ALUMNES UNIVERSITAT DE BARCELONA

Destinatari	Alumnes de primer de Treball Social (UB Mundet)
Nombre de Participants	60
Edat	de 17 a 20 anys
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers* ▪ Garanties de drets: OND, Síndica de Bcn, fiscalia delictes d'odi i discriminació...
Lloc on s'ha realitzat	A l'aula del grup classe (Montbau)
Professionals que realitzen taller	2 tècniques de l'OND
Durada	1,5 hores
Mes	Març

TALLER SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER A DONES PROGRAMA REAGRUPAMENT FAMILIAR

Destinatari	Dones reagrupament familiar (Nepal ,Pakistan, Bangladesh) de Districte Ciutat Vella
Nombre de Participants	15
Edat	de 20 a 35 anys
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers*
Lloc on s'ha realitzat	Sala OND
Professionals que realitzen taller	Tècnica Oficina per la No Discriminació
Durada	1,5 hores
Mes	Abril



TALLER SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER A DONES PROGRAMA REAGRUPAMENT FAMILIAR

Destinatari	Dones programa reagrupament Familiar de districtes Gràcia, Eixample, Sants-Montjuic
Nombre de Participants	15
Edat	de 20 a 40 anys
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers*
Lloc on s'ha realitzat	Sala OND
Professionals que realitzen taller	Tècnica de l'Oficina per la No Discriminació
Durada	1,5 hores
Mes	Abril



TALLER DE SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER A DONES DEL PROGRAMA DE REAGRUPAMENT FAMILIAR

Destinatari	Dones reagrupament familiar districte Ciutat vella
Nombre de Participants	26
Edat	de 20 a 40 anys
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers* ▪ Garanties dels drets: OND, síndica, fiscalia delictes d'odi i discriminació...
Lloc on s'ha realitzat	Sala OAR
Professionals que realitzen taller	2 tècniques de l'Oficina per la No discriminació
Durada	2 hores
Mes	Juliol

TALLER SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT QUE FAN FORMACIÓ LABORAL A FEMAREC

Destinatari	Alumnes Femarec-Inserció Laboral
Nombre de Participants	11
Edat	Adults
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers* ▪ Discriminacions en l'àmbit laboral
Lloc on s'ha realitzat	Sala OND
Professionals que realitzen taller	Tècnica de l'Oficina per la No discriminació / Advocat OND
Durada	1,5 hores
Mes	Juny

TALLER SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT

Destinatari	Alumnes Curs auxiliar oficina de Femarec
Nombre de Participants	13
Edat	Adults
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers* ▪ Discriminacions en l'àmbit laboral
Lloc on s'ha realitzat	Sala OAR
Professionals que realitzen taller	Tècnica de l'Oficina per la No discriminació / Advocat OND
Durada	1,5 hores
Mes	Setembre

TALLER SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT

Destinatari	Alumnes curs auxiliar oficina-Femarec
Nombre de Participants	7
Edat	Adults
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers* ▪ Discriminacions en l'àmbit laboral
Lloc on s'ha realitzat	Sala OAR
Professionals que realitzen taller	Tècnica de l'Oficina per la No discriminació / Advocada OND
Durada	1,5 hores
Mes	Octubre

TALLER SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER A JOVES EN EXCLUSIÓ SOCIAL

Destinatari	Joves en exclusió social –Fundació Comtal “projecte construeix-te”
Nombre de Participants	13
Edat	de 16 a 21 anys
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers* ▪ Dret d'admissió
Lloc on s'ha realitzat	Sala OAR
Professionals que realitzen taller	Tècnica de l'Oficina per la no discriminació
Durada	1 hora
Mes	Octubre

TALLER-CÀPSULA DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER A PERSONES SEROPOSITIUS

Destinatari	Usuaris habitatges compartits –Entitat Habitatges Positius
Nombre de Participants	4
Edat	Adults
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers*
Lloc on s'ha realitzat	Sala OAR
Professionals que realitzen taller	Tècnica de l'Oficina per la No discriminació
Durada	1 hora
Mes	Octubre

TALLER SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER A DONES DEL PROGRAMA REAGRUPAMENT FAMILIAR

Destinatari	Dones reagrupament familiar del districte Sant Martí-Besós (Pakistan i Mali)
Nombre de Participants	12
Edat	de 20 a 40 anys
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers* ▪ Garanties dels drets: OND, síndica, fiscalia delictes d'odi i discriminació...
Lloc on s'ha realitzat	Sala OAR
Professionals que realitzen taller	Tècnica de l'Oficina per la no discriminació
Durada	1,5 hores
Mes	Novembre

TALLER SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER ALUMNES INSTITUT JOAN BROSA (NOU BARRIS)

Destinatari	Alumnes PTT Comerç
Nombre de Participants	11
Edat	de 16 a 18 anys
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers* ▪ Dret d'admissió
Lloc on s'ha realitzat	Sala OAR
Professionals que realitzen taller	Tècnica de l'Oficina per la no discriminació
Durada	1,5 hores
Mes	Novembre

TALLER SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER ALUMNES INSTITUT LA GUINEUETA (NOU BARRIS)

Destinatari	Alumnes PTT
Nombre de Participants	15
Edat	de 16 a 18 anys
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers* ▪ Dret d'admissió
Lloc on s'ha realitzat	Sala OAR
Professionals que realitzen taller	Tècnica de l'oficina per la No discriminació
Durada	1'5 hores
Mes	Novembre

TALLER SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ DONES PROGRAMA ENTITAT ÀMBIT-PREVENCIÓ

Destinatari	Dones que participen en programa d'àmbit prevenció sobre coneixement de drets (Nigeria)
Nombre de Participants	5
Edat	de 30 a 40 anys
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers* ▪ Garanties dels drets: OND, síndica de BCN, fiscalia delictes d'odi i discriminació...
Lloc on s'ha realitzat	Sala OAR
Professionals que realitzen taller	Tècnica de l'Oficina per la no discriminació
Durada	1,5 hores
Mes	Novembre

TALLER SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PROGRAMA ENTITAT ÀMBIT -PREVENCIÓ

Destinatari	Usuaris programa SAVA Àmbit- prevenció
Nombre de Participants	5
Edat	de 30 a 40 anys
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers*
Lloc on s'ha realitzat	Sala OAR
Professionals que realitzen taller	Tècnica de l'oficina per la No discriminació
Durada	1'5 hores
Mes	Desembre



TALLER SENSIBILITZACIÓ DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER A PROFESSIONALS DE TMB

Destinatari	Personal TMB –dins del programa de formació per a comandaments
Nombre de Participants	18
Edat	Adults
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingut bàsic dels tallers* ▪ Garanties de drets: OND, Síndica de Bcn, Fiscalia delictes d'odi...
Lloc on s'ha realitzat	Sala OAR
Professionals que realitzen taller	2 Tècniques de l'Oficina per la no discriminació
Durada	3 hores
Mes	Desembre



TALLER-CÀPSULA DRETS I NO DISCRIMINACIÓ PER A JOVES A LES JORNADA DIA DIVERSITAT

Destinatari	Alumnes d'Instituts de Barcelona
Nombre de Participants	350
Edat	de 12 a 14 anys
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Drets Humans i drets de ciutadania. ▪ Oficina per la no discriminació ▪ Discriminació, estereotips, prejudicis
Lloc on s'ha realitzat	Jornades diversitat
Professionals que realitzen taller	Dinamitzador empresa amb supervisió tècnica de l'Oficina per la no discriminació
Durada	20 minuts
Mes	Desembre



03 Àmbit de garantia

Segons la pròpia mesura de govern de l'OND, aprovada el juliol del 2017, pel que fa a l'àmbit de garantia, les funcions principals són:

- **Acompanya a les persones que han patit situacions de discriminació**
- **Assessoria des d'un punt de vista jurídic amb el Servei d'atenció i assessorament a les persones que han viscut situacions de discriminació**
- **Media oferint la facilitació del procés entre les parts implicades en un conflicte discriminatori**
- **Sanciona les actituds i les accions discriminatòries a la ciutat dins del seu àmbit competencial i allà on el marc legal ho permet**

Aquestes funcions a desenvolupar es reflecteixen en els àmbits de: atenció educativa i psicosocial, assessorament jurídic, gestió alternativa de conflictes, coordinació amb altres serveis i entitats, denúncia i incidència pública, i finalment el resultat de les actuacions.

L'objectiu principal és que les actuacions de l'OND en l'àmbit de garantia puguin construir globalment un servei integral d'atenció a persones víctimes de discriminació. Això comporta que el ventall de possibles intervencions pugui entomar no només tots els motius de discriminació sinó també, alhora, tots els serveis necessaris per a la víctima i la seva restitució com a persona en la seva integritat. Es tracta de construir un enfocament interdisciplinari d'actuacions en què tots els espais i funcions de l'OND es troben interconnectats per tal de donar un servei integral de possibles actuacions amb visions disciplinàries diferents i complementàries per lluitar contra el fet discriminatori treballat.

3.1 Atenció educativa i psicosocial

Aquest àmbit d'actuació amb les víctimes s'entén com una atenció educativa i psicosocial que és confidencial i gratuïta amb suport, orientació i acompanyament.

Les característiques d'aquesta atenció educativa i psicosocial es basen en:

- | | |
|---------------------------|-----------------|
| a) Suport i acompanyament | d) Confidencial |
| b) Educativa | e) Gratuïta |
| c) Psicosocial | f) Orientació |

Aquesta funció parteix d'una globalitat on intervenen disciplines acadèmiques diferenciades com l'educació social (entesa en la seva globalitat com a espai per treballar l'autonomia i l'apoderament de la persona i no centrada exclusivament en població infanto-juvenil), la psicologia (amb una visió més humanista i social, basada en el treball sobre l'estigma i les característiques específiques de la persona víctima de vulneració de drets, i no tant en diagnòstic clínic) i el treball social (des d'una visió de servei i treball amb la comunitat, i no tant de dispensador de recursos o ajuts socials)

L'exploració i valoració en la primera entrevista serveix per analitzar la vivència de la situació per part de la víctima i la seva connexió amb la realitat viscuda.

Si la valoració és clarament de situació de discriminació, és poden establir en aquest espai els elements necessaris per construir un vincle entre professional i víctima. Sobre aquesta base de confiança professional es poden teixir els acords, els apropaments, les complicitats i el treball per suturar les ferides que ha ocasionat el fet discriminatori en la víctima.

3.2 Assessorament jurídic

L'assessorament jurídic és un servei propi dins l'OND amb un equip d'advocades que recolza les actuacions en aquelles situacions discriminatòries observades que puguin tenir necessitat de treballar-se amb una orientació i acompanyament des de la mirada jurídica.

Les principals funcions que desenvolupa aquest servei són:

- Diagnòstic jurídic**
- Acompanyament denúncia (administrativa, penal, laboral, ...)**
- Orientació jurídica especialitzada**
- Donar instruments, facilitar eines, preparació de mitjans de prova**
- Seguiment dels casos judicialitzats**



L'equip de professionals jurídics de l'OND passa a formar part de l'enfocament global i integral d'atenció amb aquestes funcions específiques per potenciar i aprofundir en el recorregut jurídic que tinguin les situacions discriminatòries que arriben.

Ens trobem amb diferents vies d'actuació possibles, entre les quals destaquem:

- a) la via administrativa, que compren les queixes i les reclamacions davant de diferents instàncies, i la possibilitat d'invocar la capacitat sancionadora del mateix Ajuntament o altres Administracions;
- b) la via penal per aquells casos que puguin ser constitutius de delictes, ja sigui promovent la denúncia directa per part del ciutadà, recomanant a l'Ajuntament la personació com a acusació popular o derivant el cas, p.ex. a la Fiscalia especialitzada en delictes d'odi i discriminació;
- c) la via laboral quan la discriminació sigui pròpia d'aquest àmbit, contemplant el possible recurs als tribunals o a la Inspecció de Treball i els mecanismes de control laboral i sindical de protecció dels drets fonamentals dels treballadors i les treballadores;

El servei jurídic de l'Oficina per a la No Discriminació concreta la seva actuació principalment a través de l'assessorament que dona als mateixos tècnics que integren el personal de l'OND per tal de resoldre els seus dubtes de naturalesa jurídica, l'atenció individual de la persona que ha posat la queixa quan el tècnic que porta el cas ho considera necessari i l'emissió d'informes i notes jurídiques, ja sigui per resoldre un cas concret o bé una qüestió jurídica que a la pràctica es va plantejant de forma repetida.

L'atenció individual comporta assessorar a les víctimes de discriminacions en el seu cas concret i dotar-lo de les eines necessàries per afrontar el cas de forma òptima, ja sigui judicialment o extrajudicial, sense arribar a representar-lo processalment. Això inclou: l'assessorament sobre el funcionament d'un procediment administratiu, penal o laboral i els drets i deures de les parts; la necessitat de disposar de proves i les possibles vies per assegurar l'existent; l'assessorament sobre el dret a demanar i obtenir el benefici d'assistència jurídica gratuïta i la forma de tramitar aquesta sol·licitud; i el seguiment i contacte amb l'advocat o advocada del ciutadà, cas que en tinguin un de particular, en aquells casos que facin palesa la necessitat d'un acompanyament específic en matèria de discriminació.

3.3 Coordinació amb altres serveis i entitats

Aquest espai intenta defugir de la terminologia habitual utilitzada en aquestes ocasions com és la de derivació. Entenem que aquesta és necessària però no com a tècnica de traspàs d'expedients administratius totalment aliens a la persona atesa, sinó com una funció que es troba inserida dins l'acompanyament al ciutadà i que comporta un bon coneixement professional de totes les xarxes de serveis de les administracions públiques i d'entitats a la ciutat. La derivació no ha de consistir en una dinàmica on es produeixi revictimització sobre la persona sinó que ha de ser fruit d'una bona coordinació i treball conjunt entre serveis i amb les entitats. Així, aquesta actuació ha de servir com a forma d'enllaç i cogestió professional per solucionar el problema presentat encara que no sigui una situació discriminatòria i per tant finalment ho entomi un altre servei. Igualment, en aquelles situacions en què l'OND lideri les actuacions per tractar-se clarament de discriminatòries, llavors les coordinacions han de ser el pal de paller que ajudin en el treball interdisciplinari amb altres recursos i professionals.

3.4 Gestió alternativa de conflictes

També és important remarcar la potenciació que es dona a la gestió alternativa de conflictes amb la conciliació, la intermediació i la mediació entre les parts. Considerem important remarcar aquests tres processos perquè es poden adaptar millor a les característiques de les actuacions de l'OND. Conciliació perquè és una actuació voluntària de les parts per intentar apropar posicions i que poden acceptar o no les propostes d'un tercer (sigui jutge o no). Intermediació perquè és una dels funcions més desenvolupades en l'OND com a forma de trobar punts de connexió amb cadascuna de les parts i els professionals, arribant a propostes i accions de solució però sense cap acte físic entre ells i l'OND. Pel que fa a la mediació, considerem aquesta actuació com una de les més importants del procés de gestió de conflictes per les característiques que presenta quant a la multiplicitat de solucions que ofereix el fet d'aconseguir al final del procés, l'acte entre les parts i el mediador. Aquesta actuació comporta, alhora, una implicació directa amb les parts i amb el procés, així com una separació i objectivitat respecte del conflicte treballat.

3.5 Denúncia i incidència pública

Considerem que aquest apartat ha de servir de referència en tot allò que fa l'OND de manera que pugui tenir una vessant de denúncia pública en aquelles situacions discriminatòries treballades. Així, la gestió del cas concret ha de tenir una funció d'amplificador que serveixi per mostrar a la ciutadania de forma pública el que s'està produint en aquell àmbit, eix, motiu de discriminació o dret vulnerat. És una funció de denúncia que moltes vegades serà necessària per aconseguir la implicació i la pressa de consciència a nivell de ciutat.



GRUP PERSONES MOTIU DE DISCRIMINACIÓ: DISCAPACITAT PSÍQUICA

UNA ALTRA SITUACIÓ ES REFEREIX A UN GRUP DE PERSONES AMB DISCAPACITAT QUE NO VAN REBRE EL TRACTE ADIENT EN UN ESTABLIMENT PÚBLIC DE L'ÀMBIT DEL COMERÇ. ELS TÈCNICS DE L'OND VAN RECOMPILAR TOTA LA INFORMACIÓ DELS FETS I ES VAN ASSESSORAR AMB ELS JURISTES DE L'OFICINA. POSTERIORMENT ES VAN REALITZAR DIFERENTS ENTREVISTES AMB ELS AFECTATS I ES VA ARRIBAR A FER UNA INTERMEDIACIÓ ENTRE LES PARTS. ARRAN D'AIXÒ, LA PART DISCRIMINADORA VA FER ESCRIT DE DISCULPES I POSTERIORMENT VA PARTICIPAR EN UN TALLER DE SENSIBILITZACIÓ OFERT PER L'OND.



HOME 34 ANYS
MOTIU DE DISCRIMINACIÓ:
LGTBI

ACUT A L'OFICINA UN JOVE D'ORIGEN MAGREBÍ SOL·LICITANT INFORMACIÓ SOBRE EL DRET D'ASIL, EL QUAL L'HA SOL·LICITAT PER RAÓ DE LA SEVA ORIENTACIÓ SEXUAL I LI HAN DENEGAT. DES DE L'OND ORIENTEM EN RELACIÓ ALS SERVEIS ESPECÍFICS DE PROTECCIÓ INTERNACIONAL A NIVELL DE CIUTAT. AL MATEIX TEMPS ENS PLANTEJA UNS FETS QUE VA PRESENCIAR EN UN DELS PISOS DE L'ONG QUE L'ACOLLIA QUAN VA ARRIBAR A LA CIUTAT, ON DENUNCIA UNA AGRESSIÓ PER PART DEL SEU COMPANYY DE PIS PER RAÓ DE LA SEVA ORIENTACIÓ SEXUAL. S'INFORMA A LA FISCALIA DE DELICTES D'ODI I DISCRIMINACIÓ, I ACOMPANYEM EN EL SEGUIMENT DE LA DENÚNCIA.

3.6 Resultats de les actuacions

Finalment, com a resultats de les actuacions, considerem necessari fer una avaluació de tot allò que s'ha realitzat en cada situació discriminatòria entomada, entenent com avaluació el procés que ens porta a observar, contrastar, mesurar, valorar, supervisar i orientar tota la feina que s'ha realitzat des de l'inici de l'actuació fins el final. Una vegada arribats a aquest punt, tenim en compte com a possibles vies d'anàlisi de resultats a la reparació, la sanció o el cessament de la situació discriminatòria.

Considerem el concepte de reparació en el sentit ample del terme ja que no només ens referim al acte reparatori administratiu sinó al fet que la persona que ha patit la discriminació se senti reparada de forma plena. Respecte el cessament de la situació discriminatòria, considerem aquest element com la part final essencial de tancament de les actuacions de forma positiva. Aquesta valoració pot comportar també una de les parts de connexió entre l'àmbit de garantia i el de prevenció per es actuacions de tipus preventiu originades a partir de la intervenció per una situació de garantia contra un fet discriminatori.

Partint d'aquesta metodologia de treball, durant l'any 2017 podem donar les següents dades de situacions presentades a l'OND.

S'han presentat a l'OND 393 situacions. D'aquestes, 160 no eren queixes concretes sobre situacions de discriminació, sinó demandes d'assessorament o d'informació sobre temes relacionats amb la temàtica de treball de l'OND. Per altra banda, s'han presentat 233 situacions que sí que han estat considerades com a situacions de discriminació i que han necessitat de la intervenció directa de l'OND.

Mirant l'estadística comparada dels últims anys, veiem que aquestes xifres s'han vingut mantenint més o menys estables.



Analitzarem primer les demandes d'informació i assessorament no directament relacionades amb una situació concreta de discriminació.

Aquest apartat recull aquelles actuacions que s'han realitzat des de l'OND durant el 2017 exclusivament destinades a gestionar tot tipus de demandes d'informació per part de ciutadans, grups, entitats o institucions. Es tracta de demandes relacionades amb discriminació o vulneració de drets que en cap cas depenen de situacions i/o experiències concretes viscudes que s'hagin tractat com a denúncies específiques per gestionar. Tampoc entrarien aquí les gestions relacionades amb les coordinacions i contactes professionals per a la gestió de denúncies de discriminació. En aquest registre tampoc s'inclouen aquelles persones que han entrat a l'OND, sense passar del vestíbul, exclusivament per recollir informació variada dels expositors en format de díptics i no han fet cap demanda concreta. Tampoc aquelles que han entrat amb demanda d'informació equivocada pensant que l'OND era una altra tipus d'oficina municipal, com sol passar en oficines obertes al ciutadà a peu de carrer.

Es tracta, per tant, exclusivament del registre de demandes d'informació dels ciutadans cap a l'OND relacionades amb discriminació i vulneració. Desglossem les actuacions en funció de diferents variables per poder visibilitzar aspectes quantitatius i qualitatius del volum important de gestió d'aquestes informacions. Aquí tenim el desglossament per mesos.

Segons aquest desglossament, la demanda d'informació d'aquest tipus ha estat de 137 persones durant el 2017. Aquesta dada no coincideix amb el total absolut de la graella anterior (160) perquè aquí no estan incloses les demandes d'assessorament sobre diferents temes (que han estat 23), que es consideren més treballades i amb un nivell de coordinació amb altres serveis que les simples informacions que es donen al ciutadà en el moment de la seva consulta i que no requereixen cap altra tipus de gestions d'assessorament posterior.

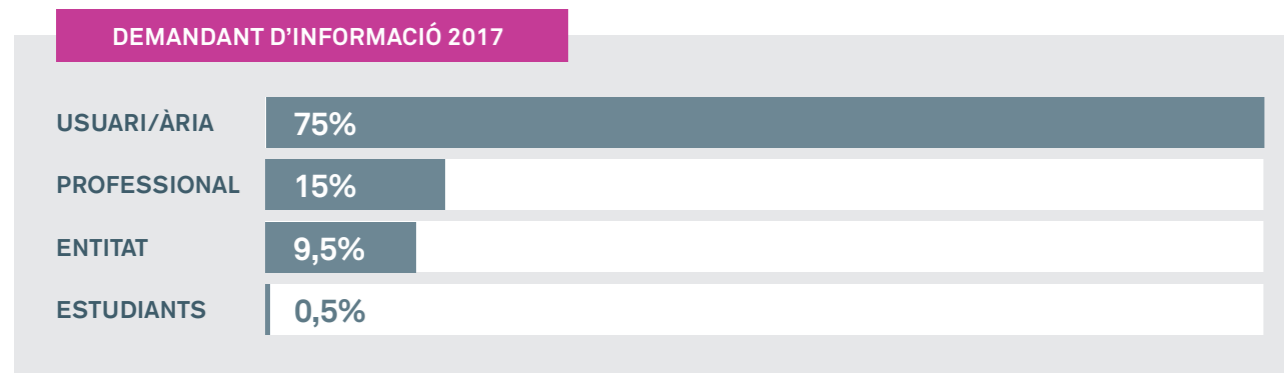
El recull absolut mensual ens permet observar una pujada important de demandes d'informació en el primer semestre respecte del segon semestre. Aquest fet pot tenir com a causa el trasllat temporal de l'OND durant les obres a la seu al segon semestre de l'any. Les entrades més nombroses es van donar durant els mesos de març, abril i maig. Tot i així, la resta de mesos es va mantenir una mitjana de 8,5 exceptuant els mesos de vacances de juliol, agost i desembre.

Respecte del perfil de les persones que demanen informació per mes, tenim la següent estadística:

Respecte els demandants d'informació, ens trobem amb una majoria important de ciutadans usuaris del servei que són els que copsen la majoria de les demandes del 1er. semestre, a diferència del 2n semestre on les demandes queden més repartides. És interessant destacar el fet



que les demandes d'informació de les entitats s'incrementen en aquest semestre, circumstància que esperem pugui mantenir-se a partir d'ara. Igualment, s'ha de fer autocrítica de la manca de demandes d'informació

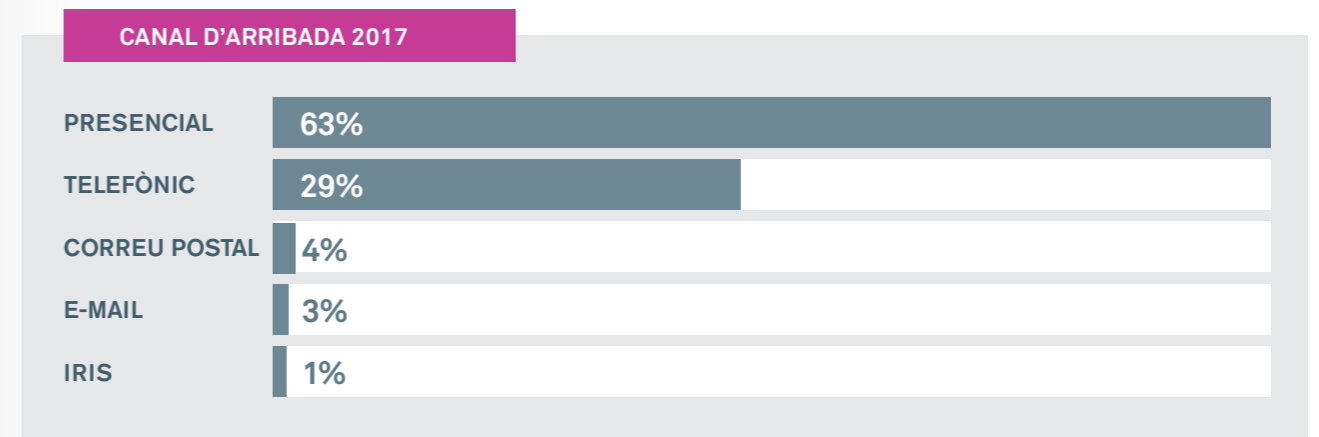


registrades per part d'estudiants, fet que ja estem canviant per aquest any, ja que considerem essencial potenciar aquesta franja de població, necessària no només per l'àrea formativa i preventiva sinó també per la situació que els propis estudiants puguin tenir l'OND com a referent per demandes d'informació sobre vulneració de drets.

Respecte del canal d'arribada, es pot constatar que la menor entrada de demandes d'informació presencials durant el segon semestre de l'any pot anar relacionat amb el trasllat de la seu de l'OND a una nova adreça provisional arran les obres que es van fer i que va comportar un menor coneixement de la referència física d'aquesta. Tot i així, durant el segon semestre també va ser aleatòria aquesta presència i, de fet, al novembre va haver un repunt de demanda informativa.

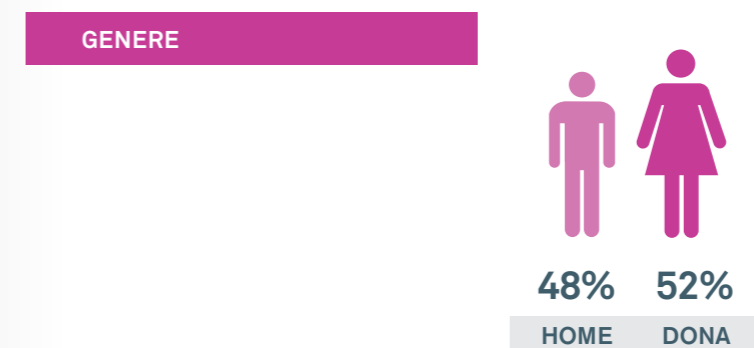
El canal telefònic també és important de remarcar degut al manteniment d'aquesta referència en tant que les persones plantegen la demanda com a pas previ a possibles demandes posteriors que finalment no es materialitzen. Evidentment en aquesta variable no entren totes les trucades telefòniques realitzades al voltant de les gestions sobre situacions i amb persones que han presentat denúncies a l'OND. També ens mostra la importància d'utilitzar aquest mitjà per davant de l'e-mail. Respecte aquesta última tipologia d'entrada, s'ha de tenir present el fet que els últims mesos de l'any l'e-mail de l'oficina no ha estat operatiu per reorganització interna de les demandes a través del sistema d'informació municipal IRIS on es dóna resposta a les demandes d'informació i denúncia que també es feien arribar en el web de l'OND.

En el desglossament per gènere, les dades que disposem (122) no corresponen al total d'entrades anual (137) principalment perquè en la majoria d'entrades d'e-mail, algunes de les de correu postal i altres telefòniques no existeix una identificació clara de gènere o una voluntat



manifesta de no donar cap dada personal d'identificació que ens permeti assegurar aquesta variable, sobretot tenint en compte altres variables possibles de gènere apart de la de dona i home. Malgrat tot, existeix una lleugera majoria de demandants d'informació que són dones.

Pel que fa a la informació de resposta, és a dir, el retorn que s'ha fet al ciutadà o ciutadana, en aquest apartat es valoren les gestions



realitzades per a la resolució de la demanda informativa. Degut a la multiplicitat de demandes que a vegades s'aborden en una única persona o entitat demandant, es donen en ocasions respostes diverses que poden comportar una o més derivacions a altres recursos públics o privats, a serveis municipals o d'altres administracions o entitats. Quan és així, es considera com a informació en primera o segona instància ja que, independentment de la derivació realitzada, s'ha fet la devolució d'informació a determinat recurs com a primera opció o com a segona opció complementant a altres.





DONA 34 ANYS
MOTIU DE DISCRIMINACIÓ:
LGTBI

A L'OND ES VA ATENDRE UNA DONA LESBIANA QUE PRESENTA UNA SITUACIÓ, EN INICI PER UN CONFLICTE ENTRE VEÏNS, I QUE POSTERIORMENT S'AGREUJA QUAN ES VISIBILITZA LA SEVA ORIENTACIÓ SEXUAL. LLAVORS L'ALTRA PART FA UNA AGRESSIÓ VERBAL I ES DESENCADENA UN CONFLICTE MÉS GREU DE RESPOSTA DE LGTBIFÒBIA. DES DE L'OND ES FA UN ACOMPANYAMENT EDUCATIU I ASSISTÈNCIA JURÍDICA QUE COMPORTA SENTÈNCIA FAVORABLE EN JUDICI. POSTERIORMENT AQUESTA PERSONA VA PRESENTAR DUES DENÚNCIES MÉS PEL MATEIX MOTIU QUE ENCARA ES TROBEN PENDENTS DE RESOLDRE'S.

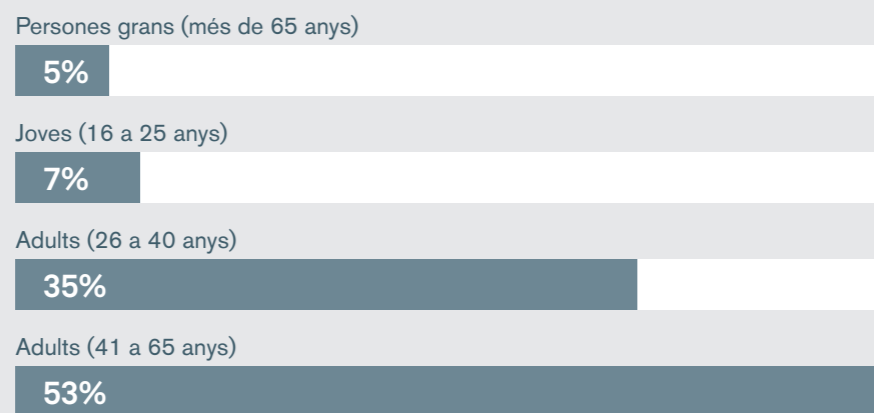
Així, podem considerar que en la majoria dels casos la informació de resposta es dona, tant en primera opció com en altres opcions, per a la derivació a altres recursos municipals de forma clara, fet que es pot interpretar com el reflex de la potent xarxa interna de l'Ajuntament de Barcelona per a la gestió de les diferents demandes informatives a la ciutat. També s'ha de tenir en compte la informació de resposta que s'ha donat sobre la pròpia OND en la gestió d'aquestes derivacions.

Respecte el volum de respostes per mesos, ens trobem en una proporció similar a la de les dades absolutes d'entrades d'informació, essent predominant les del primer semestre de l'any tant en primera instància com en segona.

Passem ara analitzar les 233 situacions de possible discriminació que durant el 2017 s'han presentat a l'OND. En primer lloc farem l'anàlisi dels motius de discriminació, el dret vulnerat, si fos el cas, l'àmbit en el qual s'ha produït i el lloc. En segon lloc, analitzarem la resposta i intervenció que s'ha dut a terme des de l'OND davant aquestes situacions.

En la presentació de queixes per situacions viscudes de discriminació, el 50% de les queixes han estat realitzades per dones, el 46% per homes i el 4% per grups o col·lectius. Fent referència a l'edat, el 53% de les

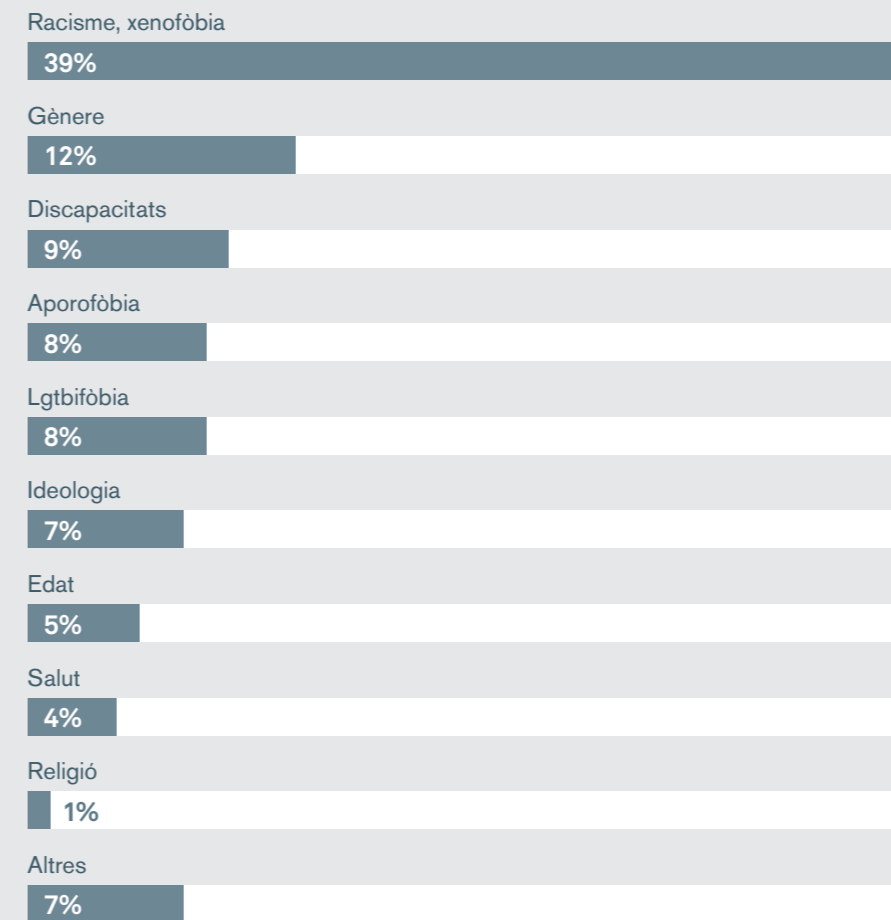
QUEIXES PER SITUACIONS VISCUDES DE DISCRIMINACIÓ



queixes han estat fetes per adults de 41 a 65 anys i el 35% per adults de 26 a 40 anys, el 7% a joves de 16 a 25 anys i el 5% de les queixes pertany a gent gran (més de 65 anys).

Els principals motius de discriminació al 2017 van ser per racisme i xenofòbia, seguit pel gènere, discapacitat, LGTBIfòbia, aporofòbia i

PRINCIPALS MOTIUS DE DISCRIMINACIÓ

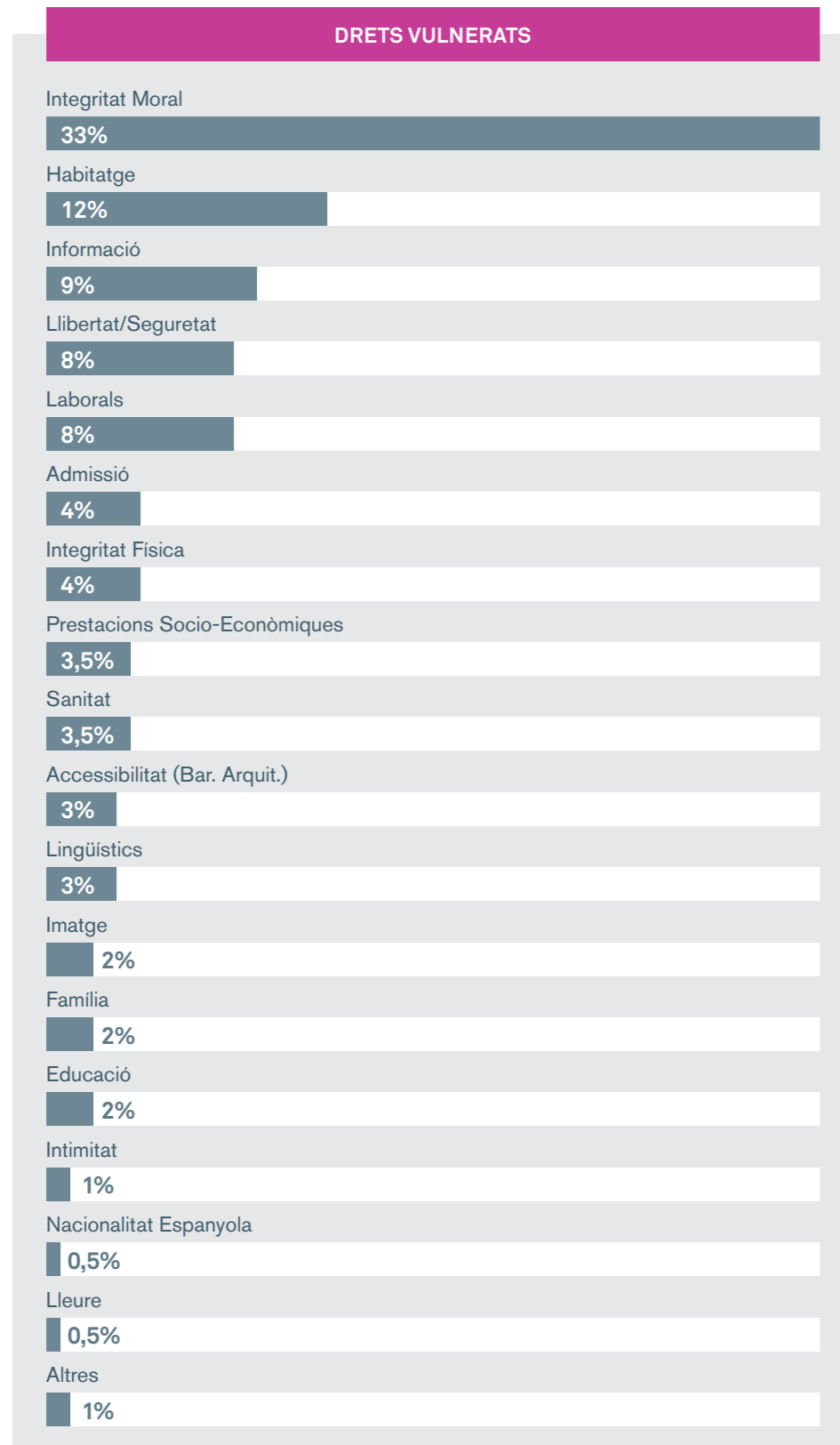


condició econòmica, en menor mesura, la ideologia, l'edat, la salut i la religió han estat els eixos de discriminació. En la situació en què el cas s'hagi produït per més d'un motiu de discriminació (interseccional), es comptabilitza en l'eix més rellevant pel cas.

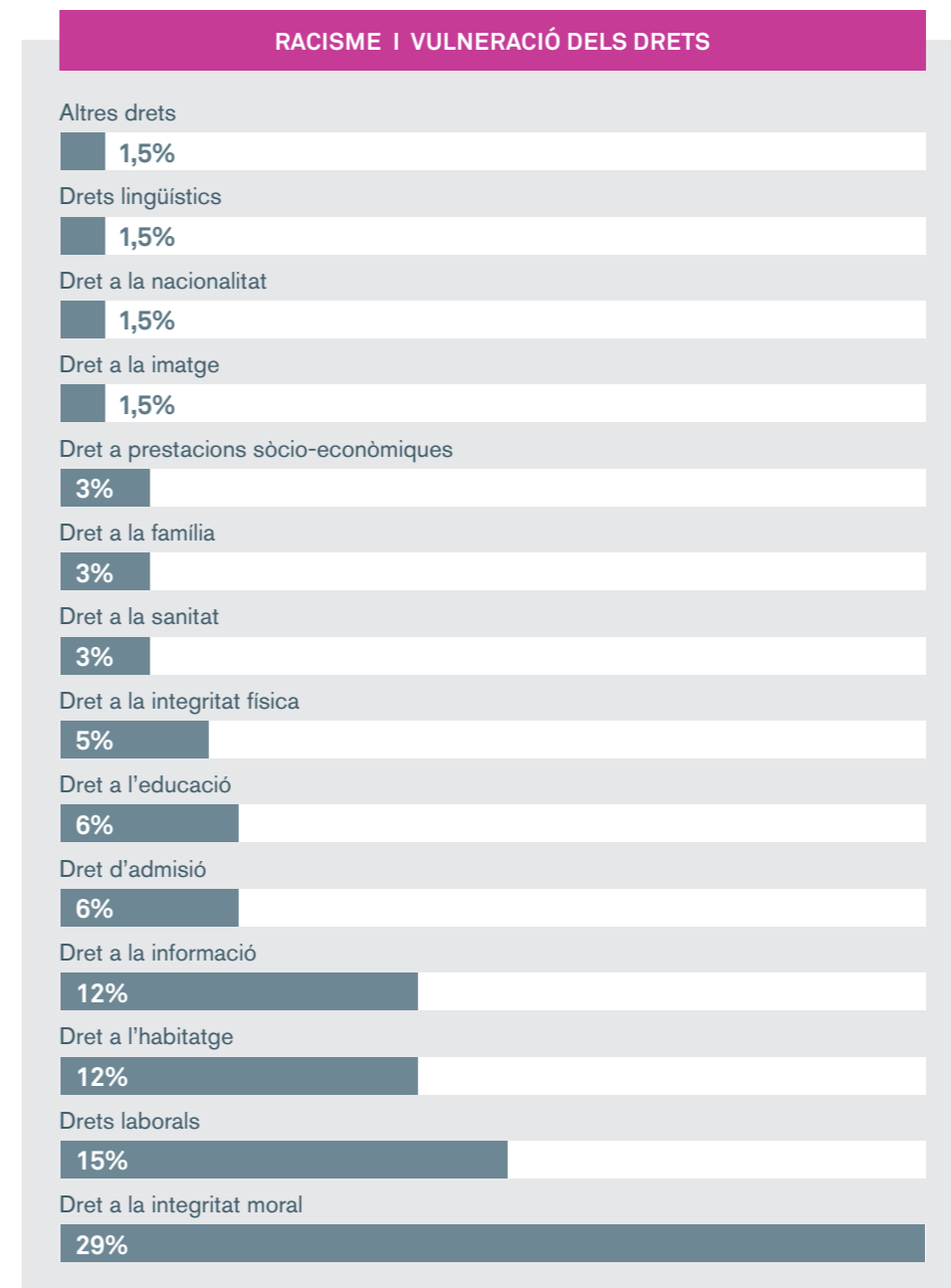
En les situacions on el motiu de la discriminació ha estat el gènere, trobem que el triple de situacions han estat per ser dona respecte a la condició d'home. Per edat, també hi ha el triple de queixes per ser major de 65 anys que per ser jove o adult. I en l'eix de salut, les persones amb trastorn mental dupliquen amb escreix les queixes de les persones amb malalties cròniques. Respecte la religió, les queixes han estat per Islamofòbia.



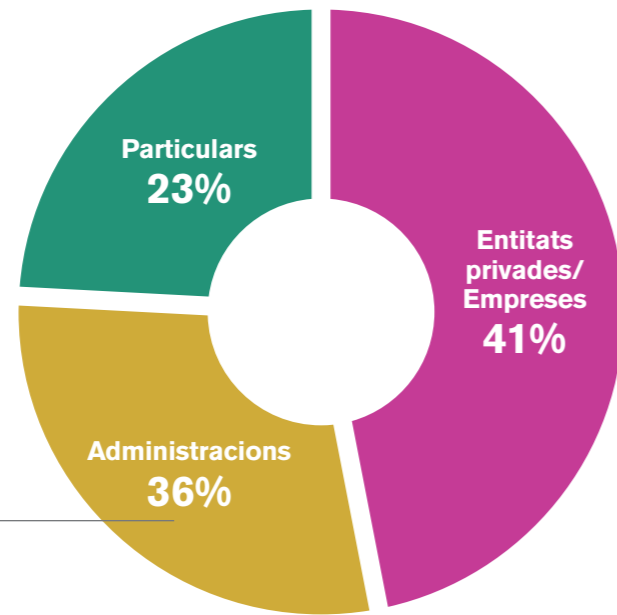
En referència als drets vulnerats, els drets majoritaris han estat el dret a la integritat moral (33%) seguit del dret a l'habitatge (12%), dret a la informació (9%), mentre que drets laborals i dret a la llibertat i seguretat han tingut un 8% cadascú.



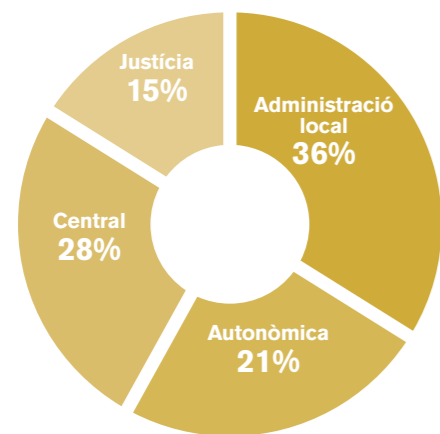
Fent una anàlisi més fina de les dades, podem fer un creuament de les situacions més nombroses en quant el motiu de discriminació, el racisme i la xenofòbia, amb el dret més vulnerat. Així, veiem que les situacions de racisme i xenofòbia han provocat, majoritàriament, una vulneració del dret a la integritat moral. És a dir, ens trobem davant de situacions d'insults i tractes degradants per motius racistes.



Respecte de qui ha provocat la situació de vulneració, el percentatge majoritari ha estat en l'àmbit d'empreses i entitats privades com a causants de discriminació amb un 41 %, seguit d'un 36 % de les situacions que han estat provocades per les administracions (els diferents nivells), i entre particulars en el 23 % de les situacions.

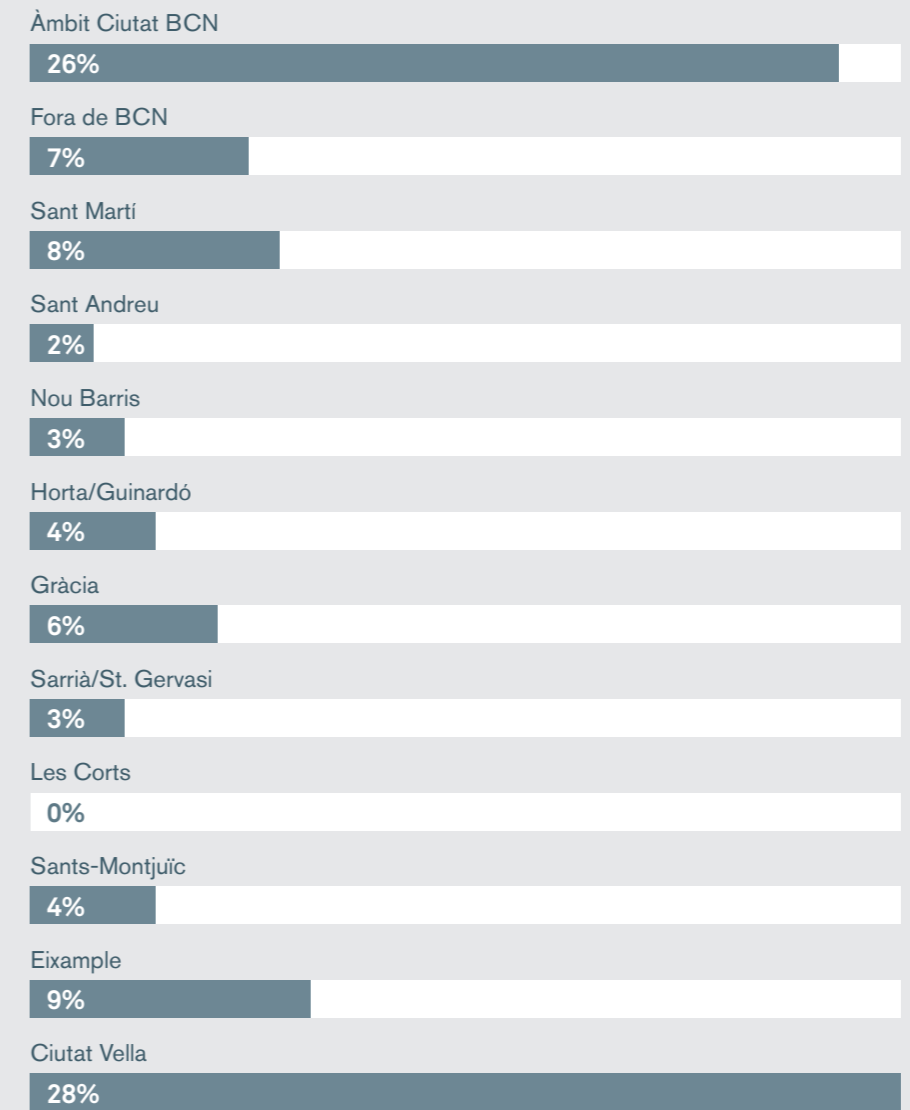


Situacions de vulneració provocades per les administracions



Pel que fa al territori, **el lloc** on es produeixen les discriminacions, els districtes d'on més queixes hem rebut, han estat Ciutat Vella (28%), Eixample (9%), Sant Martí (8%) i Gràcia (6%). És interessant el percentatge (7%) de ciutadans barcelonins que han denunciat situacions discriminatòries produïdes fora de la ciutat.

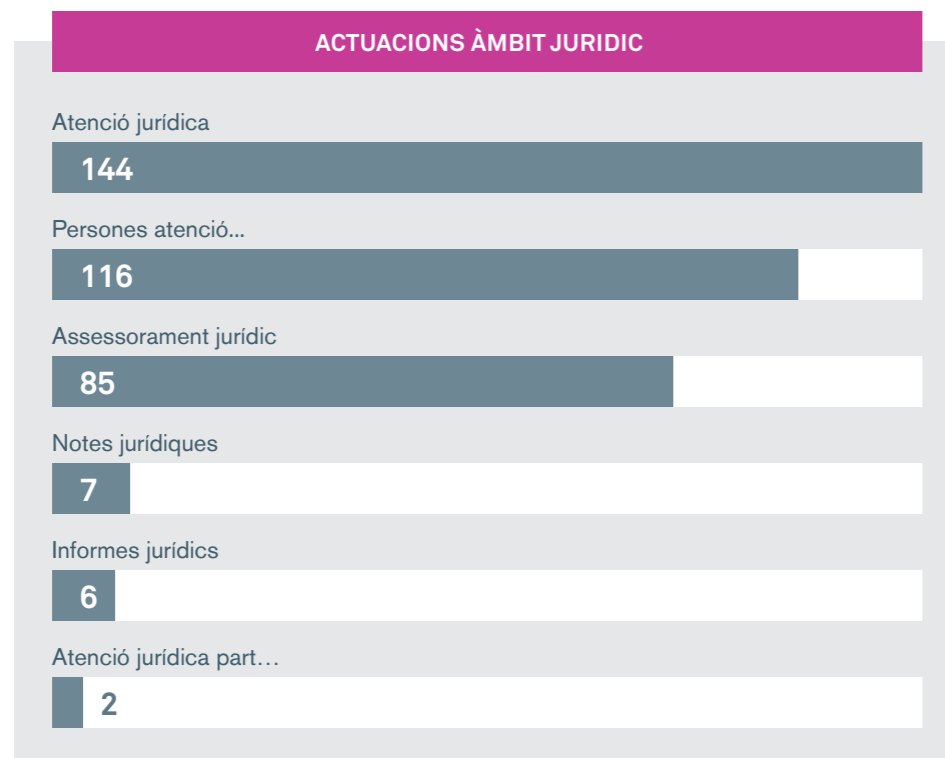
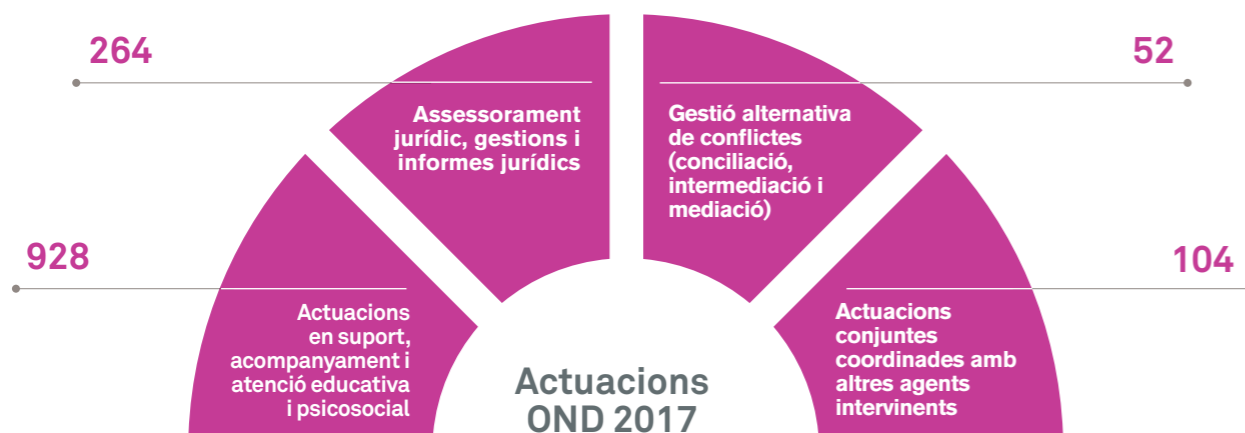
LLOC ON ES PRODUEIXEN LES DISCRIMINACIONS



Passem ara a analitzar les diferents actuacions que ha realitzat l'OND davant aquestes situacions presentades.

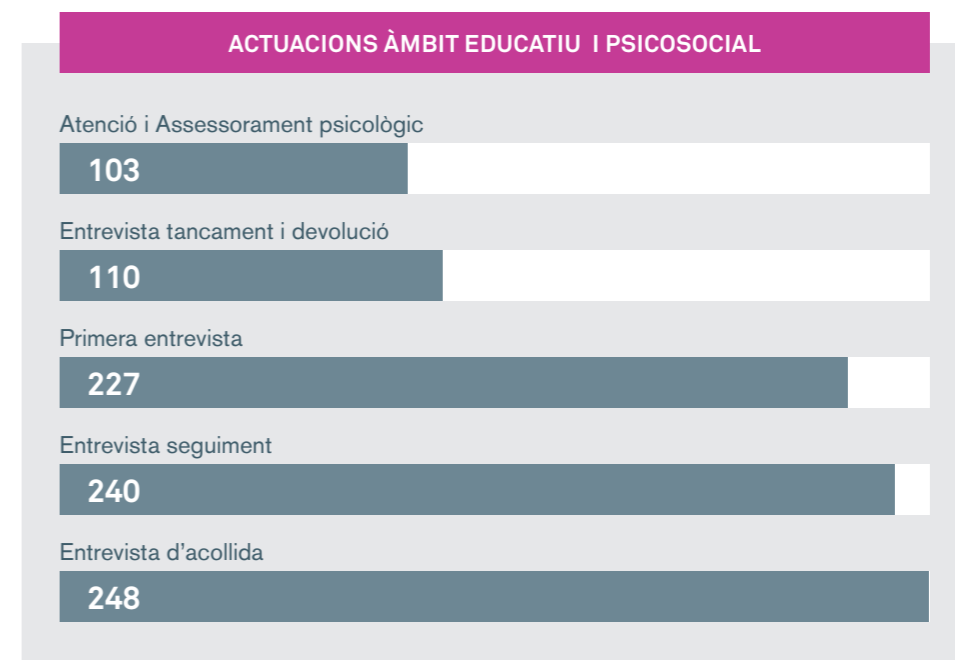
Les diferents actuacions realitzades es basen en el marc d'atenció especialitzat prèviament assenyalades dins aquesta memòria: atenció educativa i psicosocial, assessorament jurídic, gestió alternativa de conflictes, coordinacions, i incidència pública.

Del total de 233 persones ateses a l'OND durant el 2017, es van fer les següents actuacions:



En el cas de les actuacions jurídiques, es diferencia l'atenció jurídica amb el nombre de víctimes que s'ha tractat respecte del nombre total d'actuacions que s'han fet ja que en algunes situacions s'han hagut de fer més d'una actuació jurídica amb la mateixa víctima. Per aquest motiu, s'han fet atencions jurídiques a 116 persones tot i que les actuacions han estat majors. També, a més, durant el 2017 s'han fet 85 assessoraments jurídics de l'equip d'advocades a l'equip de tècniques sobre aspectes jurídics relacionats amb el contingut dels expedients que s'estaven tramitant. Igualment, s'han redactat diferents notes i informes jurídics sobre alguns dels àmbits d'actuació o eixos discriminatoris que s'han treballat a l'OND.

Respecte les actuacions a l'espai psicosocial i educatiu, presentem dues representacions detallades amb dos enfocaments diferenciats. Per una banda, el registre de tipologia d'entrevistes on es poden segregar les entrevistes realitzades en atenció i assessorament psicosocial. També queda diferenciada la metodologia dels tipus d'entrevista que es realitzen segons el registre inicial: acollida, primera entrevista, seguiment i tancament. És important destacar que pràcticament es mantenen les mateixes dades de referència de les entrevistes d'acollida, les primeres i les de seguiment.



La diferenciació de la tipologia d'entrevistes no és només terminològica. Forma part de la concepció de la complexitat en l'atenció a la persona víctima de discriminació que es dona a l'OND. L'espai d'entrevista és específic per poder treballar des d'un enfocament en victimologia ja que va més enllà de les gestions necessàries per a la resolució de la situació discriminatòria viscuda.

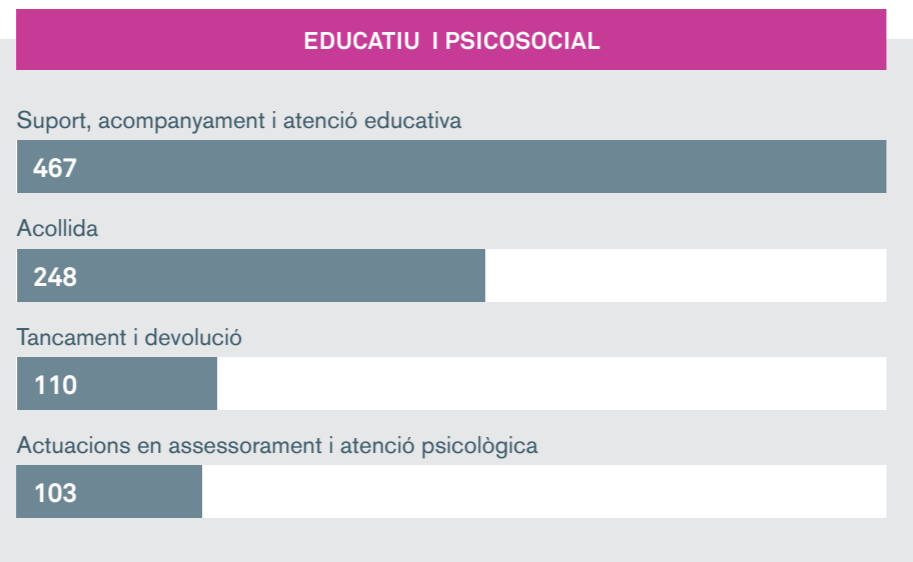


HOME 31 ANYS
MOTIU DE DISCRIMINACIÓ:
SALUT MENTAL

A L'OND ARRIBA UNA QUEIXA PER VULNERACIÓ DE DRETS I DISCRIMINACIÓ DURANT UN INGRÉS INVOLUNTARI EN LA UNITAT D'AGUTS DE L'HOSPITAL DE SANT PAU. LA PERSONA QUE PRESENTA LA SITUACIÓ EXPLICA QUE DURANT L'INGRÉS INVOLUNTARI VA PATIR MALTRACTAMENT PER PART DEL PROTOCOL D'INGRÉS

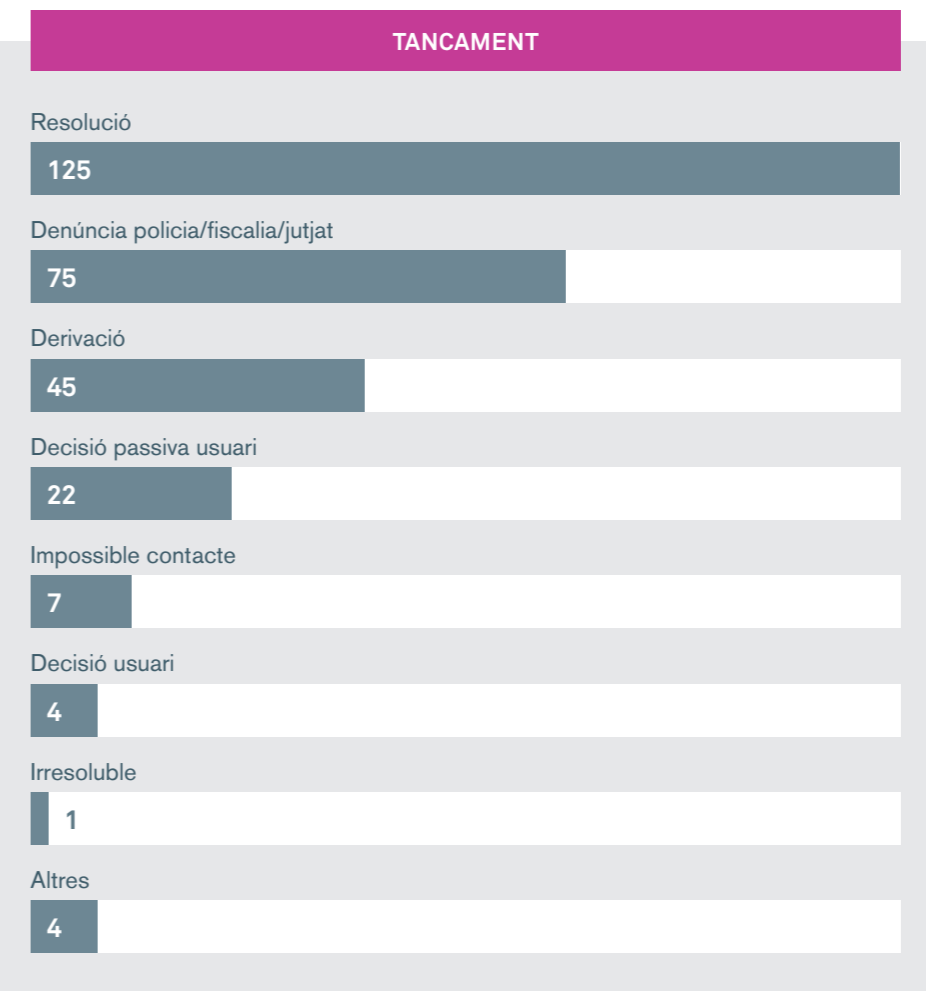
L'entrevista d'acollida és l'espai on es produeix el plantejament de la situació viscuda per part de la víctima, on es fa la trobada d'informació i contrast, on es desenvolupen les primeres actuacions d'escolta, i on es fa la recepció i el recull de la documentació, alhora que primer registre de dades. La primera entrevista permet al professional de referència anar construint conjuntament amb la persona el seu discurs, l'empoderament sobre la realitat discriminatòria, el possible pla de treball amb les diferents opcions per treballar conjuntament i l'inici de la relació professional. En canvi en les entrevistes de seguiment és quan es pot aprofundir en tot el treball inicial plantejat, es visibilitza millor el nivell d'implicació i vincle amb la persona i serveix per donar contingut a les accions necessàries per arribar a la solució del conflicte discriminatori d'origen. De la mateixa manera, es reforça la possibilitat d'utilitzar l'àmbit d'atenció i assessorament psicològic, entès com l'espai on s'aborda la situació de vulneració des d'una visió més humanista i social i no tant de diagnosi clínica. També, l'espai de tancament i devolució serveix per donar contingut a la finalització de la feina desenvolupada conjuntament amb la persona i amb l'entrega de l'informe devolutiu que comporta les atencions, gestions i acords realitzats.

És en aquest àmbit educatiu i psicosocial on es poden teixir tots aquells elements que ens permeten revertir el procés de victimització per empoderar a la persona a través de la reconstrucció de l'autonomia personal, analitzant la situació d'estigma i teixint complicitats per treballar la resolució del conflicte.



L'altra representació gràfica de l'espai psicosocial i educatiu comporta l'enfocament per actuacions en base a funcions desenvolupades que s'aglutinen en suport, acompanyament i atenció educativa, que comporta la majoria de les actuacions, alhora que les d'acollida. De la mateixa manera, queden recollides les actuacions d'assessorament i atenció psicosocial, amb les mateixes dades de la gràfica anterior. En aquest sentit, també es manté el mateix criteri per les actuacions de tancament i devolució.

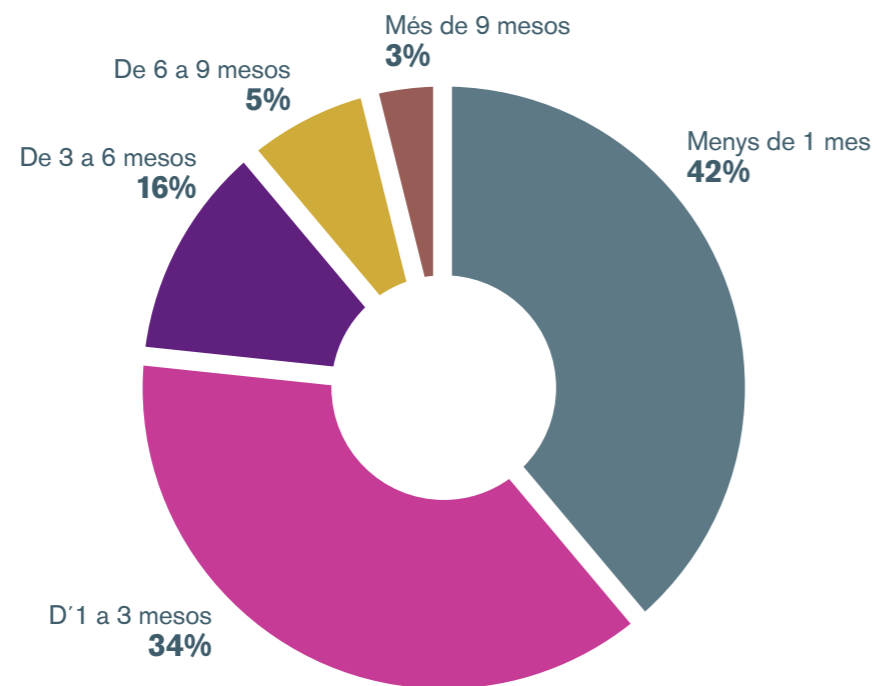
Pel que fa al tancament de les actuacions realitzades amb les persones víctimes de vulneracions i discriminacions, durant aquest 2017, una àmplia majoria s'han resol satisfactòriament de forma positiva i una altra part important ha finalitzat amb els tràmits i gestions pertinents per la via judicial. També s'han de ressaltar les derivacions realitzades a diferents serveis institucionals i entitats en aquest procés de tancament de les actuacions realitzades amb les persones víctimes de discriminació. És important destacar que és minoritari el volum de persones que posteriorment al seu pas per l'OND han decidit de forma passiva no continuar amb el procés o han deixat de contactar amb els professionals de l'Oficina.



Pel que fa a la gestió de les situacions que s'han treballat a l'OND, cal també donar dades sobre la vida dels expedients que es resolen. Com es pot comprovar, el grup majoritari és de menys d'un mes en la seva resolució (42 %). També és remarcable el temps d'aquells expedients compresos entre 1 i 3 mesos de gestions i actuacions.



VIDA DELS EXPEDIENTS 2017



A mode d'exemple qualitatiu podem parlar d'algunes de les situacions i intervencions fetes durant el 2017.

04 Servei d'atenció a les víctimes de l'1 d'Octubre

SERVEI ESPECIAL D'ATENCIÓ A LES VÍCTIMES D'AGRESSIONS POLICIALS DE L'1 D'OCTUBRE:

El Servei d'atenció a víctimes d'agressions policials de l'1 d'octubre es va crear amb la intenció de donar atenció jurídica i psicosocial de qualitat a les persones que van patir agressions o abusos policials de manera directa en aquella jornada, i que per tant són víctimes de violència institucional. Aquesta atenció oferta des de l'OND es podia realitzar tant individualment com en grup. L'enfocament principal era recollir de manera independent els testimonis de les persones afectades per poder elaborar un informe propi des de la perspectiva de les vulneracions dels drets humans. A partir d'aquí, analitzar la possibilitat d'escollir els casos més rellevants per tal d'exercir l'acusació popular a través de litigi estratègic amb l'objectiu d'aconseguir sentències favorables que puguin servir de precedents a l'hora d'evitar que fets com aquests es repeteixin.

El Servei d'atenció a víctimes d'agressions policials de l'1 d'octubre es va establir conjuntament entre l'OND i el centre Irídia, a través del seu servei de víctimes de violència institucional (SAIDAVI), amb uns objectius que mantenien les següents característiques:

- Orientació i assessorament jurídic a les víctimes i familiars d'agressions policials
- Atenció i suport psicosocial a les víctimes i familiars d'agressions policials
- Intervenció comunitària a través de tallers grupals en col·legis electorals i barris on es van produir càrregues policials oferint suport psicosocials i/o orientació jurídica



DONA 45 ANYS MOTIU DE DISCRIMINACIÓ: RACISME

QUEIXA SOBRE UN CARTELL PUBLICITARI DEL PRODUCTE ALIMENTARI "CONGUITOS". LA QUEIXA ES CONCRETA EN LA IMATGE EXPOSADA EN ESPAI PÚBLIC A LA CIUTAT. LA PERSONA VOL PRESENTAR UNA DENUNCIA PER LA IMATGE ESTEREOTIPADA I NEGATIVA QUE ES DÓNA DE LES PERSONES AFRICANES.

DES DE L'OND ES FA UN ESTUDI DE LA SITUACIÓ A NIVELL GLOBAL I SE LI OFEREIX UN ASSESSORAMENT JURÍDIC. ES FA UNA DERIVACIÓ DE LA SITUACIÓ A L'ENTITAT SOS RACISME, COM A ENTITAT REFERENT A LA CIUTAT I AMB QUI ES PODRIA PLANTEJAR FER UNA ACCIÓ JURÍDICA CONJUNTA.

METODOLOGIA

Model d'actuació i col·laboració

Dels aspectes metodològiques és important deixar constància d'un fet essencial: aquest servei no es va preparar ni organitzar amb anterioritat amb un pla de treball previ realitzat amb antelació. Ha estat un servei que es va haver de construir sobre la marxa, en un temps rècord a partir de la decisió política d'actuar com a govern municipal contra aquestes agressions policials, i que ha comportat correccions que s'han fet durant el desenvolupament del mateix.

Per tant, podem parlar d'un model d'actuació i col·laboració urgent i forçat pels esdeveniments però que en tot moment ha intentat demostrar que podria ser un exemple experimental de treball conjunt entre dos tipus d'actuació amb trajectòries diferents. Per una banda, un servei públic municipal amb una trajectòria històrica d'actuació en situacions de discriminació de drets a la ciutat. Per una altra, una entitat amb una curta trajectòria en el temps però, en canvi, especialitzada en el camp de la violència institucional.

Aquesta situació ha servit per compartir informació, formes de treballar, eines i implicació en les situacions que es rebien diàriament. Tanmateix, serà una base experimental molt valuosa pels treballs de col·laboració de futur entre les dues entitats i que es veurà reflectit posteriorment en un protocol específic.

Descripció del servei

Les característiques del servei han estat les següents:

- Acotat en el temps amb data del 2 al 20 d'octubre
- En col·laboració amb entitats
- Amb tres vies d'entrada de casos: telèfon, correu electrònic i presencial.
- Amb extensió d'horari
- Gratuïtat de tots els serveis prestats

D'aquesta manera, es va organitzar un dispositiu especial que va començar inicialment per a un període comprès entre els dies 3 i 6 d'octubre però que s'ha hagut de prorrogar fins el dia 20 d'octubre degut a l'alta afluència de visites rebudes.

L'atenció a les víctimes s'ha realitzat a la seu provisional de l'Oficina per la No Discriminació(OND) de l'Ajuntament de Barcelona al carrer de Rec, 15, en horari de 10h a 14h i de 15h a 20h. De manera telemàtica també es contacta a través de victimes1oct@bcn.cat i per telèfon al 934132000.

El Servei d'atenció a les persones víctimes d'agressions policials de l'1 d'octubre ha ofert una assistència jurídica i psicosocial integral a totes les persones que s'han posat en contacte amb el servei, concertant una primera entrevista psico-jurídica.

El personal de l'OND ha fet la gestió i control de cites per a les entrevistes que es podia fer per telèfon o per correu electrònic. En el supòsit de trucades telefòniques, es demanava autorització a la persona interessada per a la recollida d'aquelles dades personals que consenti en facilitar. Així mateix, el personal de l'OND ha fet la primera fase de recepció i acollida a la gent en els casos d'atenció presencial, recollint la causa i el motiu de la visita. Posteriorment, a la víctima se l'ha atès en espai d'entrevista, on se li ofería assistència jurídica i psicosocial per part d'un equip format per una advocada i una psicòloga d'Irídia, i per una psicòloga o una educadora social de l'OND. Durant l'entrevista es van utilitzar tècniques psicosocials d'acompanyament i contenció, alhora que s'oferia fer un seguiment, en cas que fos necessari, com veurem més endavant.

Les primeres visites de valoració, que tenien una durada d'entre una hora i una hora i mitja, pretenien recollir la informació bàsica necessària de la situació d'agressió policial patida per tal de, posteriorment, poder fer una valoració i determinar l'atenció psico-jurídica que es requeria en cada cas. Aquesta informació aglutinava tot tipus d'aspectes tals com: el tipus d'agressió policial, l'afectació física i psicosocial que ha suposat, com també el context en què s'ha produït, la identificació de l'autor o autors d'aquesta, la situació concreta de la persona afectada, els instruments utilitzats, els informes mèdics, les imatges, gravacions vídeo-gràfiques, i testimonis presencials dels fets que permetin provar en seu judicial tant l'agressió policial com les lesions produïdes.

En les entrevistes s'ha inclòs l'atenció psicosocial per tal de poder identificar simptomatologia relacionada amb el trauma, valorant el tipus d'impacte i dany ocasionat en la persona amb l'objectiu d'enfortir la prevenció i tenir criteri per realitzar derivacions a serveis especialitzats en cas de detectar la necessitat. Així mateix, s'ha dotat a la persona afectada d'eines d'afrontament i resiliència amb l'objectiu d'activar recursos propis i enfortir-la. Tenint en compte que el procés judicial suposarà re-contactar amb l'experiència traumàtica i pot provocar una re-victimització de la persona,

així com generar nivells d'estrès elevat, es va realitzar un acompanyament emocional per tal que les persones construïxin una narrativa enfortidora, tot prevenint una possible nova victimització.

En els casos en els quals hi ha hagut mediatització, on s'ha detectat assetjament per part de mitjans de comunicació, s'ha detectat un increment de la simptomatologia associada a estrès i ansietat, pel qual s'ha hagut d'incrementar l'acompanyament i la contenció emocional.

L'atenció jurídica va consistir en un assessorament de les vies judicials de denúncia de les situacions de vulneracions de drets i repressió patides l'1 d'octubre per part de cossos policials. S'ha acompanyat en la interposició de la denúncia davant el Jutjat de Guàrdia de Barcelona a totes aquelles persones que no havien denunciat l'agressió policial patida i volien fer-ho o bé que havien realitzat denúncies incompletes. Així mateix, en la majoria de casos, les persones ja havien interposat una denúncia davant els Mossos d'Esquadra, el mateix 1 d'octubre o els dies immediatament posteriors. En aquests casos, l'atenció jurídica ha consistit en l'assessorament i acompanyament en la recollida i aportació de prova a la instrucció judicial. La prova dels fets principalment ha consistit en fotografies de les lesions, vídeos i fotografies de l'agressió policial, informes mèdics de l'afectació psicològica, informes mèdics de les lesions físiques patides, testimonis presencials dels fets, números d'identificació dels agents policials autors de l'agressió o ampliacions del relat de fets de la denúncia. En aquest sentit, ha estat molt destacable i important la tasca de recopilació de material de prova, tant pel que fa als casos individualment atesos com el fet de poder posar a disposició del Jutjat d'Instrucció que s'encarrega de la investigació dels fets.

Així mateix, amb posterioritat a la primera entrevista, les advocades han realitzat un altre contacte amb les persones ateses que requerien algun tipus de seguiment. L'atenció jurídica s'ha allargat més en funció de l'especificitat i necessitats de cada situació.

Respecte de l'atenció psicosocial, en 11 casos s'ha requerit exclusivament assistència psicosocial i, per tant, no hi ha hagut presència d'advocat a la primera entrevista. En tots els casos, un cop realitzada aquesta primera intervenció, l'equip de psicòlegs, amb el previ acord de la persona afectada, ha valorat i ha dut a terme les següents intervencions de seguiment:

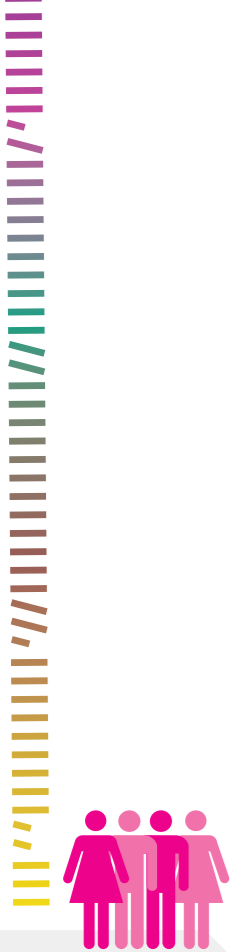
- Seguiment telefònic per valorar l'evolució de la simptomatologia així com per acompanyar a la persona en el seu malestar
- Realització d'una segona entrevista de valoració en cas de veure necessitat. La segona entrevista la realitzava el mateix psicòleg que realitzava la primera entrevista de valoració. Amb aquesta entrevista es valorava si continuar amb més visites, si es derivava a altres serveis de la xarxa pública, si es feia seguiment telefònic o si ja no es veia la necessitat de fer més seguiment
- En els casos que s'ha valorat un litigi estratègic, s'han dut a terme visites individualitzades amb major freqüència i un acompanyament en el procés judicial

Totes les intervencions realitzades han estat dissenyades conjuntament amb la persona, per tal de poder adaptar-les a les seves necessitats i que l'acompanyament sigui el màxim integral possible.

El servei d'assessorament jurídic de l'OND, per la seva banda, decidia si el cas només es registrava per a la memòria del servei acompanyat de l'habitual informe jurídic, o si es feia un informe complementari per recomanar a l'Ajuntament de Barcelona que es personi com a acusació popular i així exercir la funció de litigi estratègic.

A la víctima se li demanava si volia signar el document d'autorització de tractament de dades conjunt d'Irídia i Ajuntament de Barcelona. També se li oferia la possibilitat de signar el document de protecció de dades del "Registre Sirecovi", que té com a finalitat gestionar les denúncies sobre violència institucional rebudes per l'Observatori del Sistema Penal i els Drets Humans (OSPDH) de la Universitat de Barcelona.

Per una altra banda, i a petició d'algunes persones afectades i d'alguns grups organitzats, es van desenvolupar sessions grupals d'intervenció comunitària en alguns col·legis. Aquestes sessions, dinamitzades per Irídia i per Fil a l'Agulla, han tingut una durada de dues hores i han seguit la metodologia dels grups de recolzament mutu oferint suport psicosocial i/o orientació jurídica. Així mateix, a la seu de l'OND també s'ha fet alguna intervenció psicosocial grupal, en concret amb un taller de Tècniques de Gestió de l'Estrès.




GRUPS ENTITATS

MOTIU DE DISCRIMINACIÓ:

ISLAMOFÒBIA

EN COORDINACIÓ AMB L'ENTITAT SOS RACISME ENS ARRIBA UNA SITUACIÓ DE DISCRIMINACIÓ PER RAÓ DEL FET RELIGIÓS, D'UNA PUBLICACIÓ D'UN VÍDEO QUE ATEMPTA CONTRA LA INTEGRITAT MORAL DE LES PERSONES MUSULMANES. DES DE L'OND ES FA UN ESTUDI DE LA SITUACIÓ, CONTACTANT AMB LES PERSONES IMPLICADES PER VALORAR ELS FETS I PLANTEJAR UN PLA DE TREBALL. A PARTIR DE LA COORDINACIÓ AMB EL JUTJAT D'INSTRUCCIÓ CORRESPONENT PER POSSIBLE DELICTE D'ODI, I COM A GESTIÓ ALTERNATIVA DE CONFLICTES, ES FA UNA PROPOSTA DE PROCÉS DE MEDIACIÓ COM A MESURA DE REPARACIÓ DELS DANYS.



DONA 40 ANYS MOTIU DE DISCRIMINACIÓ: GÈNERE

DES DE L'OND ATENEM
A UNA DONA QUE S'HA
SENTIT DISCRIMINADA PEL
TRACTE REBUT PER PART
D'UN TREBALLADOR D'UN
ESTABLIMENT (FUSTERIA) PER
MOTIUS DE GÈNERE, REFERINT
UN TRACTE POC RESPECTUÓS EN
LA SEVA ATENCIÓ PER RAÓ DE
SER DONA.

D'aquesta manera, las sessions grupals pretenien donar pautes psicosocials per poder identificar les pròpies reaccions, emocions i impactes derivats d'haver patit una situació de repressió, ajudar a enfortir les estratègies de resiliència i donar informació sobre quan i com demanar ajut professional.

Les tècniques que s'han utilitzat han comportat el creuament d'eines metodològiques de tres disciplines diferenciades: el dret, la psicologia i l'educació social. Alhora, s'ha treballat amb població a la qual se l'ha atès individual, grupal i comunitàriament en entorns diferents com és el d'entrevista en un espai municipal o el de taller en diferents escoles que s'havien convertit en col·legis electorals. I també s'ha atès a persones per via telefònica i telemàtica.

Per tant, estem parlant de tècniques diverses i clarament diferenciades que han comportat entrevistes, assessorament, suport, treball de grups, intervenció comunitària, gestions, anàlisi de dades, estadística, etc.

Cal reflectir aquest aspecte per valorar i posar la mirada en el fet de la complexitat del treball professional grupal que s'ha desenvolupat i la necessitat de poder tenir una certa metodologia i organització davant la probabilitat caòtica que podia comportar l'allau d'atencions directes que es reflectia, sobretot els primers dies d'atenció.

El servei ha atès a un total de 294 persones.

D'aquestes:

- 49 persones han rebut atenció jurídica i psicològica presencial
- 11 persones han rebut atenció només de caràcter psicològic
- 5 persones han rebut atenció només de caràcter jurídic
- 17 persones han contactat amb el servei per sol·licitar informació
- 41 persones han contactat amb el servei per aportar informació i/o material audiovisual
- 171 persones han participat als tallers grupals rebent atenció psicosocial i/o assessorament jurídic

Per tant, el total de persones que s'han adreçat individualment al servei ha estat de 123 persones, mentre que el de persones a les quals s'ha adreçat el servei en atenció comunitària a través dels tallers, ha estat de 171.

Del total de persones, la majoria han estat de persones que van ser

víctimes directes d'algun tipus d'agressió per part dels agents antiavalots de la Policia Nacional, tot i que també s'ha atès a persones que van ser víctimes indirectes. És a dir, que van presenciar agressions per part de la Policia Nacional cap a altres persones que, en alguns casos, eren els seus familiars.

Es pot consultar l'informe complet amb els resultats i conclusions al següent enllaç barcelona.cat/oficina-no-discriminacio. L'informe va ser presentat en roda premsa el dia 31-10-17 i també al Congrés dels Diputats a Madrid el dia 17-10-17, així com a les institucions europees a Brussel·les al dia 8-11-17.

Per altra banda, cal destacar que l'Ajuntament de Barcelona s'ha personat com a acusació popular davant el Jutjat d'Instrucció número 7 de Barcelona, l'òrgan judicial competent per investigar a fons les circumstàncies en què es van produir les actuacions policials, així com assenyalar quines podrien suposar excessos en l'ús de la força.

Per últim, resulta necessari fer una valoració tècnica del servei des del punt de vista de l'apoderament tècnic. Es destaquen els següents elements positius:

- S'ha pogut muntar en un temps record tot un servei especial per atendre a la ciutadania en uns moments especialment crítics en la conjuntura política, conflictius a nivell institucional i de somatització de sentiments i emocions a nivell social
- Els professionals de l'OND van valorar des del primer moment que la decisió de l'Ajuntament havia estat molt rellevant i històrica, un canvi de paradigma respecte el que havia estat fins aquell moment la intervenció municipal en situacions similars. Alhora, la determinació política de la Tinència d'Alcaldia i la implicació tècnica de la Direcció de Serveis van ajudar en l'avenç d'aquest servei especial
- Es va treballar de forma molt positiva els contactes a nivell internacional amb diferents persones, entitats i institucions de defensa dels drets humans per part de la Direcció de Serveis i d'Irídia per fer ressò del que havia passat i del servei especial que s'havia organitzat
- El fet de poder plantejar la possibilitat de coordinar i treballar conjuntament dos equips de professionals que no es coneixien prèviament, de dues institucions prou diferents com una unitat administrativa municipal i una entitat relativament jove de defensa de drets humans, aquest fet ja era una acció força valenta
- L'actitud inicial dels dos equips va ser d'adaptabilitat, flexibilitat i voluntat d'aprendre amb una motivació clara de servei públic



DONA 38 ANYS
MOTIU DE DISCRIMINACIÓ:
RACISME

ARRIBA UNA QUEIXA DERIVADA DE L'OMIC EN RELACIÓ A UN TRACTE DISCRIMINATORI PER PART D'UNA FARMACÈUTICA A UNA USUÀRIA D'ORIGEN DIVERS EN LA COMPRA D'UN PRODUCTE DE SALUT, ARGUMENTANT UN TRACTE I UNA ATENCIÓ POC RESPECTUOSA. DES DE L'OND ATENEM LA SEVA QUEIXA I ENS POSEM EN CONTACTE AMB LA PART ACUSADA. OFERIM LA POSSIBILITAT DE FER DE PONT ENTRE LES PARTS I ESTABLIR UNA COMUNICACIÓ FLUÏDA I RESPECTUOSA, AMB UN ENFOCAMENT DES DE LA GESTIÓ ALTERNATIVA DE CONFLICTES ACOMPANYANT, DONANT SUPORT PSICOSOCIAL A LA DONA I OFERINT UNA REPARACIÓ DELS DANYS A TRAVÉS DE LA INTERMEDIACIÓ.

EN AQUEST CAS, DES DE L'OND POSEM EN VALOR LA PERSPECTIVA DE DRETS I LA IGUALTAT DE TRACTE I NO-DISCRIMINACIÓ INCIDINT ESPECIALMENT EN L'ATENCIÓ AL PÚBLIC, TREBALLANT PER LA NO NORMALITZACIÓ DE LES DISCRIMINACIONS COM A VIVÈNCIES QUOTIDIANES.

- S'ha anat produint durant el procés una molt bona capacitat de sensibilització i implicació per part dels dos equips, tenint en compte que per a uns era un volum de feina considerable (Irdia) i per altres era un enfocament de vulneració institucional de drets poc treballat anteriorment (OND)
- L'allau de víctimes a atendre dels primers dies va posar a prova la capacitat d'organització dels equips però es va solucionar prou bé perquè es tenia clar que l'objectiu principal era l'atenció, acollida i sosteniment de totes les persones que es dirigien al servei
- Es va gestionar de forma eficaç la pressió dels mitjans de comunicació que van estar els primers dies a les portes de la pròpia OND
- A partir de la segona setmana del procés es va produir una dinàmica de millor compenetració, enteniment i complicitat entre els dos equips, fets que entenem van repercutir en una millor atenció quantitativa i qualitativa a les víctimes
- S'ha de posar en valor la capacitat d'adaptació de l'equip jurídic de l'OND que va entomar el canvi de criteri del primer dia de no ser present a l'espai d'entrevista per no afegir més pressió a les víctimes; això va comportar que van haver de realitzar els seus informes jurídics en base a la informació que es debatia a la reunió diària de casos, adaptant-se a la metodologia d'Irdia

Aquesta experiència de treball conjunt pot ajudar a plantejar altres tipus de col·laboració entre institucions a partir d'ara. En qualsevol cas, es poden aportar algunes línies d'actuació que poden servir de referència.

Es considera necessària la possibilitat de redactar alguns esborranys de protocols previs adaptats als diferents eixos discriminatoris i a les característiques de funcionament de cada entitat.

Seria interessant poder plantejar la possibilitat d'un enfocament transdisciplinari per compartir millor les actuacions i tenir capacitat d'empatia professional entre els tècnics que intervenen. En aquest sentit sembla també interessant tenir present que les dificultats de treball conjunt es tornen més complexes quan s'han de compartir mètodes de treball o experiències diferents però de professionals amb disciplines iguals.

Es valora com a totalment positiva aquesta experiència professional i es considera que pot ajudar clarament a futures coordinacions inter/transdisciplinàries entre l'OND i altres entitats defensores de drets humans a la ciutat.



Oficina per la No Discriminació