

OFICINA POR LA NO DISCRIMINACIÓN MEMORIA 2017

O N D



D

Z

O

<b>00</b>	Introducción.....	4
<b>01</b>	Qué hace la OND.....	5
<b>02</b>	Ámbito de prevención.....	8
<b>03</b>	Ámbito de garantía.....	28
<b>04</b>	Servicio de atención a las víctimas del 1 de octubre.....	47

# 00 Introducción

Tal como establece la medida de gobierno de la OND, aprobada en julio del 2017, la Oficina por la No Discriminación es el servicio municipal desde el que se atiende, asesora, media y sanciona (cuando es posible legalmente) ante situaciones discriminatorias. También es la oficina municipal de atención a la ciudadanía desde donde se informa, forma y sensibiliza sobre derechos humanos y derechos de la ciudadanía en Barcelona, a través del Centro de Recursos en Derechos Humanos. Además, la OND es la encargada de coordinar la lucha municipal contra la discriminación con los diferentes actores de la ciudad que trabajan con el objetivo de prevenir y garantizar el ejercicio de los derechos.

Esta memoria recoge las actuaciones durante el 2017, un año especial, marcado por tres circunstancias importantes: la incorporación de un nuevo coordinador, la aprobación de la medida de gobierno de la OND que ha dotado a la Oficina de nuevas funciones y de una nueva forma de trabajar y el inicio de las obras para la mejora y la ampliación de su sede en la calle de Ferran.

Además, es necesario destacar el servicio especial de atención a víctimas de agresiones policiales del 1 de octubre, que fue coordinado y gestionado como un servicio extra y alteró el ritmo de trabajo habitual de la Oficina. Este servicio se explica en un apartado específico de la memoria.

Queremos aprovechar esta introducción para agradecer la implicación profesional y la capacidad de adaptación a los cambios técnicos del equipo de la OND, que ha participado proactivamente y con especial motivación en el desarrollo de esta memoria. Igualmente, cabe destacar el nivel de experiencia y preparación profesional de las abogadas de la OND, servicio gestionado por la ACDDH, que han sido capaces de analizar las decisiones más adecuadas y colaborar en ellas para orientar el recorrido jurídico de las situaciones abordadas durante este año. También agradecemos la supervisión y motivación por el encaje de la OND en el mapa conceptual de los derechos de ciudadanía y diversidad, por parte de las compañeras de la Dirección de Servicios. Igualmente queremos destacar el agradecimiento al resto de profesionales municipales que nos han tenido presentes en sus tareas cotidianas y que se han implicado técnicamente en las coordinaciones. Asimismo, queremos agradecer el relevante papel de colaboración, coincidencia de líneas estratégicas y complicidad en el trabajo diario por parte de las entidades de la ciudad que trabajan también contra la vulneración de derechos y la discriminación.

# 01 Qué hace la OND

La Medida de gobierno de la Oficina por la No Discriminación se aprobó en julio del 2017 y se enmarca en la línea de actuación de la medida de gobierno Programa “Barcelona, ciudad de derechos”, que es el plan principal de la Dirección de Servicios de Derechos de Ciudadanía y Diversidad.

Esta medida de gobierno ha servido para marcar los ámbitos prioritarios de intervención de la OND, para definir nuevas funciones y para plantear una nueva forma de trabajar enfocada en los derechos humanos.

Tal como establece la medida de gobierno, se apuesta claramente por un modelo que rehuye concepciones individualizadas y necesidades, promoviendo un modelo de intervención defensor de derechos basado en la prevención y la garantía de estos derechos. En definitiva, un modelo de intervención preventivo y de garantía de derechos de ciudadanía.

Se toma como referencia una serie de criterios fundamentales sobre un enfoque basado en derechos humanos. Las líneas de actuación de la medida de gobierno de la OND también deben aplicarse de conformidad con los principios transversales del enfoque basado en derechos humanos:

- **Participación e inclusión.** La participación se considera un derecho, un objetivo en sí mismo y un modo de alcanzar los demás objetivos.
- **Fortalecimiento de capacidades.**
- **Igualdad y no discriminación,** es un principio básico para actuar. Nadie queda excluido, sea cual sea su condición.
- **Transparencia, exigibilidad y rendición de cuentas.** Se considera importante no solo cumplir con la exigibilidad en términos legales o jurídicos, sino también en términos sociales; por eso, se llevará a cabo una memoria anual pública de la labor y los resultados de la OND.





**MUJER, 40 AÑOS**  
MOTIVO DE DISCRIMINACIÓN:  
**GÉNERO**

DESDE LA OND ATENDIMOS A UNA MUJER QUE SE HABÍA SENTIDO DISCRIMINADA POR EL TRATO RECIBIDO POR PARTE DE UN TRABAJADOR DE UN ESTABLECIMIENTO (CARPINTERÍA) POR MOTIVOS DE GÉNERO, QUE DENUNCIABA UN TRATO POCO RESPETUOSO EN SU ATENCIÓN POR SER MUJER.

APOYAMOS Y ACOMPAÑAMOS A LA MUJER EN SU DEMANDA, NOS PUSIMOS EN CONTACTO CON LA CARPINTERÍA Y, A TRAVÉS DE LA INTERMEDIACIÓN COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS, CONSEGUIMOS ACERCAR A LAS PARTES Y CONSTRUIR ALTERNATIVAS EN LA REPARACIÓN DEL DAÑO.

DESDE LA OND ACERCAMOS A LAS PARTES, PROPUSIMOS MEJORAS EN LA ATENCIÓN A LOS SERVICIOS Y VALORAMOS EL TRATO RESPETUOSO COMO BASE DE LA CONVIVENCIA EN EL ÁMBITO DE CIUDAD.

También se siguen los principios de actuación de la medida de gobierno del programa “Barcelona, ciudad de derechos”:

- Territorialización
- Retroalimentación e interdependencia
- Trabajo en red y municipalismo
- Perspectiva glocal
- Perspectiva de género
- Uso de estándares internacionales de derechos humanos
- Perspectiva intercultural
- Coproducción y coliderazgo

Así, se priorizan los siguientes ámbitos de intervención:



En cuanto a los ejes de discriminación que se priorizarán en las intervenciones de la OND, debe tenerse en cuenta que ya hay equipos y recursos municipales especializados para hacer frente a situaciones de discriminación, como el Centro de Recursos LGTBI o el CIRM.

Así, los ejes priorizados son los siguientes:

- Por pertenecer a una etnia, cultura u origen geográfico determinado. Racismo, xenofobia o antigitanismo.
- Por profesar una religión o convicción determinada. Islamofobia o antisemitismo.
- Por condición socioeconómica. Aporofobia
- Por edad; sobre todo, las discriminaciones que sufren las personas mayores.
- Por el estado de salud, ya sean personas con diversidad funcional o con discapacidad o personas con enfermedades mentales.
- Por género y por orientación o identidad sexual. Pese a disponer de otros servicios municipales, la OND puede intervenir en situaciones relacionadas con estos ejes de discriminación si así lo piden los servicios respectivos.

La Medida de gobierno de la Oficina por la No Discriminación estructura la Oficina tanto funcionalmente como en recursos humanos a partir de dos ámbitos de actuación esenciales: el ámbito de la prevención y el ámbito de la garantía.

Desde el ámbito de la prevención se agrupan todos los elementos que deben servir para conseguir que no se produzcan situaciones de discriminación en la ciudad desde una vertiente informativa, formativa y de sensibilización en derechos. A través del Centro de Recursos en Derechos Humanos (CRDH), que se encuentra ubicado en la OND, se ofrece una oferta formativa dirigida a la ciudadanía para asegurar una conexión y coordinación con todas las entidades defensoras de derechos humanos de la ciudad.

En el ámbito de la garantía, la OND interviene mediante la atención, el acompañamiento, el análisis y el asesoramiento cuando se producen situaciones de discriminación. Se ofrece asesoramiento jurídico en todas aquellas situaciones en que se considere que la persona o los grupos afectados necesitan o quieren resolver su discriminación en el ámbito judicial con las gestiones correspondientes. Y, en el ámbito de la garantía, se utiliza la mediación, la intermediación y la conciliación como herramientas alternativas para resolver conflictos entre particulares, entidades o empresas y la Administración como solución al procedimiento judicial. Asimismo, la denuncia y la incidencia pública es otra de las herramientas que la OND utiliza para tratar de restituir las situaciones de vulneraciones que se le presentan.

A continuación, se detallan las actuaciones que ha llevado a cabo la OND durante este 2017, siguiendo esta división por ámbitos.

D

N

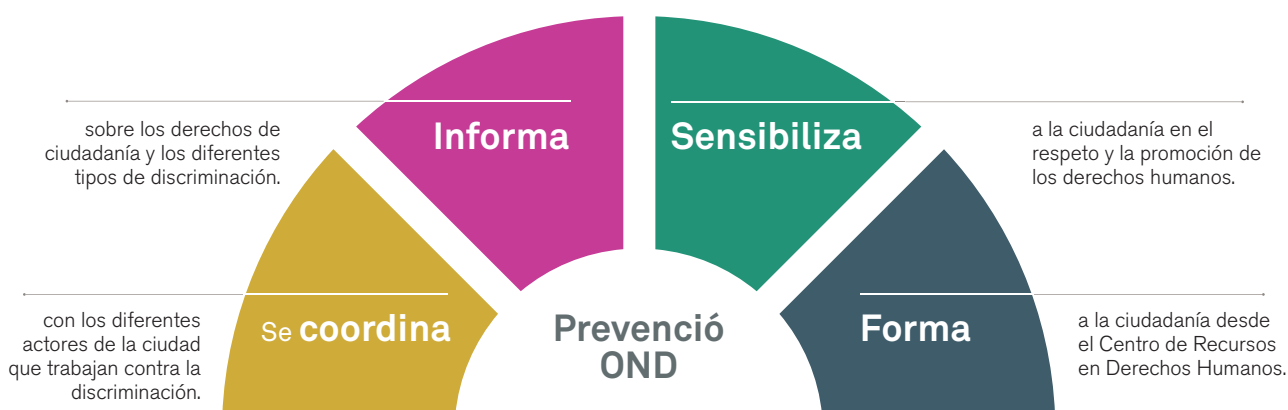
O

## 02 Àmbito de prevenció

Las líneas de trabajo en el marco de la prevenció de la discriminació y de los delitos de odio se enfocan, tal como establece la medida de gobierno, en lo siguiente:

- La **transversalidad** de la lucha contra la discriminació en el Consistorio con la potenciación de la OND como referencia municipal.
- La formación y la educació en derechos humanos, así como su **divulgación** a través de la información, para darlos a conocer a la ciudadanía, ya que ésta es el modo más eficaz de proteger sus derechos.

Así, la OND, en cuanto a la prevención:



Se expondrán con detalle cada una de estas líneas de actuación.



## 2.1 Coordinación con los diferentes actores

Con respecto a las coordinaciones internas municipales, durante el 2017 se iniciaron dos líneas básicas de actuación:

- Implementación, extensión y distribución de la OND y sus funciones en los principales servicios municipales por parte de la Dirección de Servicios, a partir del enfoque basado en derechos humanos que se prevé en la aplicación de la medida de gobierno “Barcelona, ciudad de derechos”, en la que se incluye la propia OND.
  - » Síndica de Barcelona: se continuó con las coordinaciones para el seguimiento de situaciones de vulneración de derechos y discriminación que tengan como causantes a personal municipal, y también con una propuesta inicial de redactado de un protocolo de gestión del trabajo conjunto.
  - » Guardia Urbana de Barcelona: se ha incrementado la coordinación para la detección de situaciones de discriminación en la ciudad; fruto de ello, se ha colaborado en el borrador, que se aplicará durante el 2018, del procedimiento operativo de normas de actuación para prevenir y evitar actitudes discriminatorias por parte de las unidades que trabajan en la calle.
  - » OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor): se ha potenciado la colaboración entre las dos oficinas con la intención de mejorar la información y la selección de aquellas situaciones discriminatorias en el ámbito del consumo, y también en las situaciones que pueden deberse al derecho de admisión.
  - » Se inició la participación de la OND en la red antirrumores de Barcelona.
  - » La OND ha formado parte del grupo de trabajo del Plan contra la islamofobia y ha desarrollado sus actuaciones durante el 2017.
  - » Se ha formado a parte del grupo de trabajo de la guía de enfoque basada en derechos humanos para aplicarla en las políticas públicas.
  - » La OND ha trabajado junto con el IMPD (Instituto Municipal de Personas con Discapacidad) en la supervisión y revisión de materiales técnicos sobre discriminación de algunas entidades de este ámbito.
  - » Se han iniciado los primeros contactos a través de Derechos Sociales para elaborar un protocolo conjunto con la intención de trabajar en la gestión de situaciones de aporofobia en la ciudad.
  - » Se han mantenido sesiones de trabajo conjuntas con el programa municipal SAS, dentro de la DS de LGTBI, para detectar situaciones de discriminación en este ámbito.





## HOMBRE 60 AÑOS

MOTIVO DE DISCRIMINACIÓN:

### ISLAMOFOBIA

MUSULMÁN QUE FUE PARTE IMPLICADA EN UNA QUEJA Y QUE CUANDO VINO A NUESTRA OFICINA PARA EXPLICAR LA SITUACIÓN VIVIDA DESDE LA PARTE DENUNCIADA, ÉL EXPUSO UNA SITUACIÓN DE ISLAMOFOBIA QUE HABÍA VIVIDO SOBRE EL TRATO RECIBIDO POR UNA AMIGA Y UN FAMILIAR DE ÉSTA EN UN APARCAMIENTO PÚBLICO CON INSULTOS, AMENAZAS Y INTENTO DE AGRESIÓN FÍSICA.

SE LE OFRECIÓ ASESORAMIENTO JURÍDICO Y SU SITUACIÓN SE TRASLADÓ A LA FISCALÍA DE DELITOS DE ODDIO Y DISCRIMINACIÓN.

POR LA QUEJA EN LA QUE ÉL ERA PARTE IMPLICADA SE REALIZÓ INTERMEDIACIÓN CON RESULTADO POSITIVO.

- » Se ha participado en reuniones informativas en la Comisión de Empadronamiento de Barcelona.
  - » La OND ha formado parte del grupo de técnicos y entidades participantes en el Día de la Diversidad.
  - » Se hizo la propuesta para trabajar con entidades y profesionales de los derechos de las personas con problemas de salud mental.
  - » Se ha participado en el Consejo Municipal de Inmigración para presentar las nuevas funciones y la medida de gobierno de la OND.
- Se ha organizado una red interna de profesionales municipales referentes en los distritos, de modo que, en cada distrito, pueda haber un técnico de referencia para la OND. Este técnico tiene la función principal de hacer de puente entre los profesionales y las diferentes realidades que hay en los barrios de la ciudad y los profesionales de la OND para valorar aquellas situaciones posibles de vulneración de derechos y discriminación que se puedan detectar. Durante el 2017 se inició este trabajo organizativo con los distritos de Sant Andreu, Nou Barris y Ciutat Vella.

Con respecto a las coordinaciones externas, se ha trabajado principalmente con las siguientes instituciones:

- Fiscalía de Delitos de Odio y Discriminación: se ha mantenido la coordinación ya establecida anteriormente y se ha potenciado la coordinación en las situaciones en que el recorrido jurídico podría ser más interpretable para intensificar las líneas de investigación y la personación del Ayuntamiento de Barcelona en los procedimientos judiciales.
- Mossos d'Esquadra: se ha organizado una nueva estructura de coordinación con una persona referente para todas aquellas situaciones de investigación de discriminación.
- Síndic de Greuges: durante el 2017 se ha mantenido la colaboración, principalmente a raíz del servicio especial que se organizó en la OND por las cargas policiales del 1 de octubre.
- Dirección General de Igualdad-LGTBI de la Generalitat de Catalunya: se ha mantenido la colaboración, principalmente enfocada en redactar un protocolo conjunto para establecer los circuitos de colaboración entre las dos administraciones.
- Diputación de Barcelona: participación en la elaboración de la guía contra la discriminación a través del Área de Derechos Civiles.
- Participación de la OND en las Jornadas "Igualdad de trato y no discriminación desde las administraciones públicas", organizadas por la Oficina Aragonesa contra la Discriminación, celebradas en Zaragoza en junio del 2017, para dar a conocer el funcionamiento de la OND, trabajar en las principales discriminaciones e intercambiar las formas de intervención.

Con respecto a la coordinación con entidades de la ciudad de lucha contra la discriminación y por los derechos humanos, lo más destacable ha sido la creación y consolidación de una mesa de entidades con servicios de atención a personas víctimas de la discriminación.

Esta mesa está formada en la actualidad por las entidades siguientes, pero se encuentra abierta a nuevas incorporaciones de aquellas entidades que prestan una atención directa a las personas:

- Bayt al-Thaqafa: entidad que trabaja por la integración social de la población arabo-musulmana en la ciudad con programas de acogida, orientación, asesoramiento y servicios personalizados para diferentes franjas de edad, y que lucha contra el racismo y la xenofobia.
- SOS Racismo: entidad que lleva 25 años trabajando en la ciudad por la defensa de los derechos humanos de las personas víctimas de cualquier tipo de discriminaciones racistas y contra el discurso del odio.
- Observatorio contra la Homofobia: primer observatorio nacional con la función de observación permanente que estudia, denuncia y lucha contra las situaciones de LGTBIfobia en todas sus formas y para apoyar a las víctimas.
- Irídia: entidad que trabaja para defender los derechos humanos y que es referente en la ciudad en la denuncia de situaciones de violencia institucional a través de su servicio especializado Saidavi.
- Fundación Assís: entidad insertada en la red de entidades de personas sin hogar que trabaja para la atención a las personas sin hogar y la mejora de su vida, así como para la denuncia de situaciones de aporofobia.
- Unión Romani: entidad que se organiza como una federación de asociaciones gitanas a escala nacional y con representación internacional que trabaja por la preservación y defensa de la comunidad gitana, por el reconocimiento de la cultura del pueblo gitano como un valor de la cultura universal y para la denuncia de situaciones de antigitanismo.
- Fundación Secretariado Gitano: entidad que trabaja en el ámbito nacional en la atención y ofrecimiento de recursos de educación, inserción laboral y promoción de la cultura gitana con un servicio de asistencia y orientación a víctimas de discriminación racial o étnica.
- Federación ECOM: federación que engloba a organizaciones de personas con discapacidad física y que trabaja para la defensa del ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad física y la denuncia de situaciones de discriminación.
- “Federació Salut Mental Catalunya: federación que representa y acompaña el movimiento asociativo de personas con experiencia propia y familiares que luchan por la mejora de la salud mental. Trabajan por la inclusión sociocomunitaria de las personas con problemas de salud mental, por la igualdad de oportunidades, la sensibilización social y por la denuncia de las vulneraciones de derechos”.





## MUJER 62 AÑOS MOTIVO DE DISCRIMINACIÓN: DISCAPACIDAD FÍSICA

QUEJA POR DIFICULTADES EN LAS GARANTÍAS DE USO DE SERVICIOS DE CAJEROS AUTOMÁTICOS DE UNA ENTIDAD BANCARIA.

DESDE NUESTRA OFICINA SE VALORÓ LA SITUACIÓN Y SE HIZO UN ESTUDIO Y UNA ATENCIÓN JURÍDICOS PARA LA TRAMITACIÓN DE LA QUEJA A LA CENTRAL DE LA ENTIDAD BANCARIA.

ASIMISMO, SE MEDIÓ CON LA OFICINA DE LA ENTIDAD FINANCIERA PARA OFRECER UN TRATO DIFERENCIADO CON RESPECTO A LA DISCRECIÓN SOBRE CUALQUIER TRÁMITE VISIBLE POR OTROS CLIENTES.

POR LO TANTO, SE ACORDÓ LA ATENCIÓN EN EL DESPACHO COMO MEDIDA PUNTUAL MIENTRAS NO HAYA UN MOSTRADOR ADAPTADO.

La mesa se ha reunido dos veces durante el 2017 y ha establecido los siguientes objetivos de actuación:

1. **Compartir información y metodologías de trabajo:** es importante identificar los diferentes tipos de servicios de atención a víctimas de discriminación (SAVD) que hay en la ciudad y recoger la información básica sobre su labor. Esta recopilación será de utilidad tanto para la ciudadanía como para las mismas organizaciones del ámbito, ya que facilitará el acceso a la información, la elección o la derivación al servicio más adecuado según la situación de discriminación vivida. Se establecerán protocolos de coordinación tanto bilaterales como conjuntos. Y se trabajará de manera colectiva el enfoque de atención desde la victimología, respetando las diferentes visiones y aproximaciones que aporta cada entidad. La constitución de esta mesa pretende ayudar a compartir y, en su caso, armonizar estas visiones.
2. **Hacer una radiografía conjunta mediante un informe de la situación de la discriminación en la ciudad:** la labor que llevan a cabo los servicios a víctimas de discriminación está recogida en sus memorias de actividad, que dan información sobre su trabajo y también sobre el eje de discriminación del que se encargan. Pero estas memorias no dan una fotografía extrapolable al conjunto de la ciudad sobre uno o los diversos ejes de discriminación. Se considera importante disponer de estas proyecciones de la realidad de la ciudad para poder, por una parte, combatir las y prevenirlas, y, por la otra, mejorar la atención y el acompañamiento a las personas que han sufrido alguna situación de discriminación. Durante el 2017 se han consensuado los indicadores que se compartirán entre todas las entidades y la OND y se hará un primer informe durante el 2018.
3. **Cubrir las necesidades formativas que tienen las entidades:** las entidades que ofrecen servicios de atención a víctimas de discriminación han manifestado su interés por formarse en contenidos específicos en relación con su labor. Se pondrá a su disposición el Centro de Recursos en Derechos Humanos alojado en la Oficina por la No Discriminación, donde podrán acceder a la información de los diferentes cursos y formaciones. También se elaborará un cuestionario de necesidades e intereses de formación para las entidades. Una vez recopilados, se valorará cuál es la mejor forma de darles respuesta. Esto puede ser a través de formaciones ad hoc que se pueden llevar a cabo periódicamente o incluyendo estas necesidades en las formaciones que se gestionan desde el Centro de Recursos en Derechos Humanos.

## 2.2 Información a la ciudadanía

En este apartado debe destacarse la creación de una nueva web de la Oficina como servicio en el web de la Dirección de Derechos de Ciudadanía y Diversidad.

Esta web, actualmente en fase de ampliación de contenidos, es el portal de acceso tanto para dar a conocer una situación de discriminación como para informarse sobre las diferentes actividades y noticias de la OND.

Durante el 2017, no ha estado totalmente activo, ya que ha atravesado una etapa de reestructuración y renovación. En total, se han colgado 22 noticias y se han recibido 1.132 visitas en sesiones, 290 visitas en móviles y tabletas táctiles y 2.772 en páginas vistas, con un total de 890 visitantes únicos.

	2017									TOTAL
	ENERO/ FEBRERO/ MARZO/ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Visitas	-	131	135	111	59	81	275	201	139	<b>1.132</b>
Páginas vistas	-	452	308	315	149	223	721	443	361	<b>2.772</b>
Visitantes únicos	-	10	105	98	50	73	222	136	105	<b>890</b>
Duración media de la visita	-	5' 01"	2' 10"	3' 07"	2' 38"	3' 04"	2"	1' 59"	4' 15"	-
Visitas de móviles y tabletas táctiles	-	21	34	29	18	19	81	55	33	<b>290</b>
Visitas por idiomas		Catalán - 71% Castellano- 23% Inglés -	Catalán - 70% Castellano - 30% Inglés -	Catalán- 57% Castellano - 23% Inglés -	Catalán - 54% Castellano - 32% Inglés - 14%	Catalán - 57% Castellano - 42% Inglés - 1%	Catalán - 69% Castellano - 29% Inglés - 2%	Catalán - 52% Castellano - 43% Inglés - 15%	Catalán - 53% Castellano - 43% Inglés - 14%	
		<b>Oficina</b>	<b>Oficina</b>	<b>Oficina</b>	<b>Oficina</b>	<b>Oficina + Quiénes somos</b>		<b>Contacto</b>	<b>Quiénes somos</b>	

Por otra parte, durante el 2017 se han editado los nuevos dípticos del servicio en tres idiomas —catalán, castellano e inglés—, con una tirada inicial de tres mil ejemplares. Este díptico forma parte de una campaña de divulgación de la propia OND, con la que se ha creado una nueva línea gráfica que identifica e intenta sensibilizar a la ciudadanía acerca de las funciones y los servicios que ofrece la OND.





## MUJER 38 AÑOS MOTIVO DE DISCRIMINACIÓN: RACISMO

LLEGÓ UNA QUEJA DERIVADA DE LA OMIC EN RELACIÓN CON UN TRATO DISCRIMINATORIO POR PARTE DE UNA FARMACÉUTICA A UNA USUARIA DE ORIGEN DIVERSO EN LA COMPRA DE UN PRODUCTO DE SALUD, EN EL QUE SE ARGUMENTABA UN TRATO Y UNA ATENCIÓN POCO RESPETUOSOS. DESDE LA OND ATENDIMOS SU QUEJA Y NOS PUSIMOS EN CONTACTO CON LA PARTE ACUSADA. OFRECIAMOS LA POSIBILIDAD DE HACER DE PUENTE ENTRE LAS PARTES Y ESTABLECER UNA COMUNICACIÓN FLUIDA Y RESPETUOSA, CON UN ENFOQUE DESDE LA GESTIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS, ACOMPAÑANDO Y DANDO APOYO PSICOSOCIAL A LA MUJER Y OFRECIENDO UNA REPARACIÓN DE LOS DAÑOS A TRAVÉS DE LA INTERMEDIACIÓN.

EN ESTE CASO, DESDE LA OND HICIMOS VALER LA PERSPECTIVA DE DERECHOS Y LA IGUALDAD DE TRATO Y NO DISCRIMINACIÓN INCIDIENDO ESPECIALMENTE EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO Y TRABAJANDO POR LA NO NORMALIZACIÓN DE LAS DISCRIMINACIONES COMO VIVENCIAS COTIDIANAS.

## 2.3 Sensibilización

Durante el 2017, se ha sensibilizado en derechos humanos y no discriminación a 645 personas que han recibido formación específica principalmente a través de los talleres de sensibilización. La finalidad de estos talleres es difundir los derechos humanos y reflexionar acerca de ellos, diferenciando los talleres para jóvenes y adolescentes de los destinados a profesionales de atención directa, técnicos y técnicas que trabajan en entidades y ciudadanía en general.

Esta línea en el ámbito de la prevención ha sido la menos desarrollada durante el 2017, ya que el Centro de Recursos en Derechos Humanos no ha empezado a trabajar hasta principios del 2018. Durante el 2017 se ha iniciado la elaboración de los diferentes planes de formación que, tanto para entidades como para la ciudadanía en general, se empezarán a implementar en el 2018.

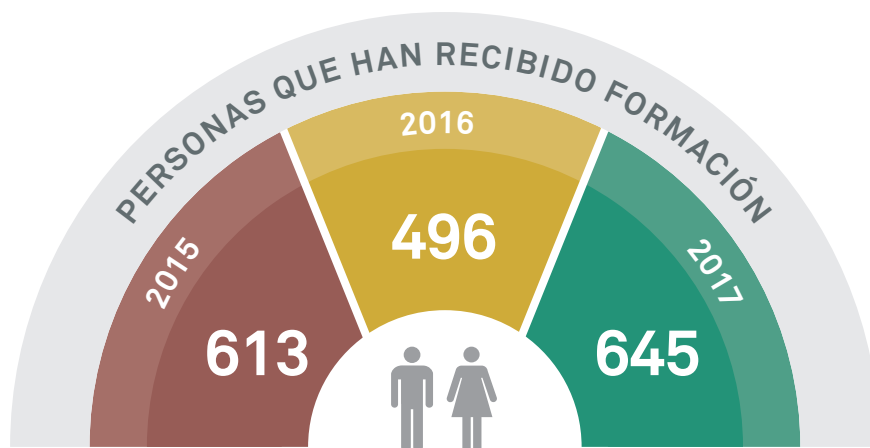
Los **objetivos** de los talleres son los siguientes:

- Aproximarse al contenido teórico sobre derechos humanos y derechos de ciudadanía.
- Desarrollar estrategias para reconocer los derechos e identificar situaciones en las que estos se vulneran.
- Potenciar las competencias y habilidades para trabajar contra la vulneración de derechos.
- Detectar actitudes discriminatorias y tomar una actitud activa y crítica.
- Dar a conocer la OND como referente municipal en la lucha contra la vulneración de derechos y las discriminaciones en la ciudad.

**Contenidos** de los talleres

- Derechos humanos y derechos de ciudadanía Historia, definición y características. Marco legal.
- Oficina por la No Discriminación
- Definiciones de discriminación, tipo de discriminación, estereotipos, prejuicios, estigma, creencias, generalización. Discurso de odio.
- Metodología de intervención con los ciudadanos que denuncian discriminación.
- Áreas de actuación: acción educativa, atención psicosocial, asesoramiento jurídico.
- El Centro de Recursos en Derechos Humanos (CRDH): ámbito preventivo. Definición y funciones.
- Elementos del conflicto: problema, proceso y protagonistas. Comunicación interpersonal. Atención a la víctima. Gestión alternativa de conflictos.
- Derechos más vulnerados: derecho a la integridad moral, derecho de admisión, derecho a la información, derecho laboral y derecho a la vivienda.

- Garantías de los derechos: OND, Síndica de Barcelona, Síndic de Greuges de Cataluña y Fiscalía de Delitos de Odio y Discriminación.
- Se trabaja la aceptación de la diferencia, convivencia pacífica, prejuicios sociales, estigmas de diferentes colectivos, lenguaje discriminatorio, etcétera.
- Ejes de discriminación: edad, salud, género, racismo y xenofobia, LGTBIfobia, aporofobia, islamofobia, antigitanismo, etcétera.
- Ejemplos de situaciones de discriminación detectadas, denunciadas y trabajadas en la OND.



Las estadísticas de asistencia a los talleres según los perfiles son las siguientes:

#### PERFIL DE ASISTENTES A TALLERES DE SENSIBILIZACIÓN

ESO-Día de la Diversidad

350

Estudiantes de programas formativos

86

Programa de reagrupación familiar

75

Participantes de entidades sociales

72

Profesionales en derechos humanos

25

Profesionales de la educación

24

Profesionales del transporte público

18

**El contenido básico de los talleres se distribuye de la siguiente forma\*:**

- Derechos humanos y derechos de ciudadanía Historia, definición, características y dimensiones. Marco legal.
- Oficina por la No Discriminación
- Definición de discriminación, tipo de discriminación, estereotipos, prejuicios, estigma, generalización.
- Ejes de discriminación.
- Ejemplos de situaciones de discriminaciones denunciadas en la OND.

**TALLER DE SENSIBILIZACIÓN EN DERECHOS Y NO DISCRIMINACIÓN PARA MAESTROS DE ESCUELA ESPECIAL MUNICIPAL**

<b>Destinatarios</b>	Maestros de la Escuela Viver
<b>Número de participantes</b>	24
<b>Edad</b>	de 25 a 55 años
<b>Contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Contenido básico de los talleres*</b></li> <li>▪ Gestión alternativa de conflictos</li> </ul>
<b>Lugar donde se ha celebrado</b>	En la Escuela Viver en Martorelles
<b>Profesionales que imparten el taller</b>	2 técnicas de la OND
<b>Duración</b>	2 horas
<b>Mes</b>	Enero

**TALLER DE SENSIBILIZACIÓN EN DERECHOS Y NO DISCRIMINACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD QUE SE FORMAN EN FEMAREC**

<b>Destinatarios</b>	Alumnos de Femarec-Inserció Laboral
<b>Número de participantes</b>	14
<b>Edad</b>	de 25 a 45 años
<b>Contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Contenido básico de los talleres*</b></li> <li>▪ Discriminaciones en el ámbito laboral</li> </ul>
<b>Lugar donde se ha celebrado</b>	Sala OND
<b>Profesionales que imparten el taller</b>	Técnica OND/abogado OND
<b>Duración</b>	1.5 horas
<b>Mes</b>	Marzo



**TALLER DE SENSIBILIZACIÓN DERECHOS Y NO DISCRIMINACIÓN PARA ALUMNOS CURSO INSTITUTO DERECHOS HUMANOS DE CATALUÑA**

<b>Destinatarios</b>	Participantes del curso anual IDHC
<b>Número de participantes</b>	25
<b>Edad</b>	de 20 a 45 años
<b>Contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Contenido básico de los talleres*</b></li> <li>▪ Garantías de los derechos: OND, Fiscalía de Delitos de Odio y Discriminación, Síndica de Barcelona...</li> </ul>
<b>Lugar donde se ha celebrado</b>	Sala OND
<b>Profesionales que imparten el taller</b>	2 técnicas de la OND
<b>Duración</b>	3 horas
<b>Mes</b>	Marzo

**TALLER DE SENSIBILIZACIÓN EN DERECHOS Y NO DISCRIMINACIÓN PARA MUJERES DEL PROGRAMA DE REAGRUPACIÓN FAMILIAR**

<b>Destinatarios</b>	Mujeres de reagrupación familiar (India, Pakistán, Bangladés)
<b>Número de participantes</b>	7
<b>Edad</b>	de 20 a 35 años
<b>Contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Contenido básico de los talleres*</b></li> </ul>
<b>Lugar donde se ha celebrado</b>	Sala OND
<b>Profesionales que imparten el taller</b>	Técnica OND
<b>Duración</b>	1,5 horas
<b>Mes</b>	Marzo

**SENSIBILIZACIÓN EN DERECHOS Y NO DISCRIMINACIÓN PARA ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD DE BARCELONA**

<b>Destinatarios</b>	Alumnos de primero de Trabajo Social (UB Mundet)
<b>Número de participantes</b>	60
<b>Edad</b>	de 17 a 20 años
<b>Contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Contenido básico de los talleres*</b></li> <li>▪ Garantías de los derechos: OND, síndica de BCN, Fiscalía de Delitos de Odio y Discriminación...</li> </ul>
<b>Lugar donde se ha celebrado</b>	En el aula del grupo de clase (Montbau)
<b>Profesionales que imparten el taller</b>	2 técnicas de la OND
<b>Duración</b>	1,5 horas
<b>Mes</b>	Marzo



**TALLER DE SENSIBILIZACIÓN EN DERECHOS Y NO DISCRIMINACIÓN  
PARA MUJERES DEL PROGRAMA DE REAGRUPACIÓN FAMILIAR**

<b>Destinatarios</b>	Mujeres en reagrupación familiar (Nepal, Pakistán, Bangladés) del distrito de Ciutat Vella
<b>Número de participantes</b>	15
<b>Edad</b>	de 20 a 35 años
<b>Contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Contenido básico de los talleres*</b></li> </ul>
<b>Lugar donde se ha celebrado</b>	Sala OND
<b>Profesionales que imparten el taller</b>	Técnica de la Oficina por la No Discriminación
<b>Duración</b>	1,5 horas
<b>Mes</b>	Abril

**TALLER DE SENSIBILIZACIÓN EN DERECHOS Y NO DISCRIMINACIÓN  
PARA MUJERES DEL PROGRAMA DE REAGRUPACIÓN FAMILIAR**

<b>Destinatarios</b>	Mujeres del Programa de reagrupación familiar de los distritos de Gràcia, Eixample, Sants-Montjuïc
<b>Número de participantes</b>	15
<b>Edad</b>	de 20 a 40 años
<b>Contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Contenido básico de los talleres*</b></li> </ul>
<b>Lugar donde se ha celebrado</b>	Sala OND
<b>Profesionales que imparten el taller</b>	Técnica de la Oficina por la No Discriminación
<b>Duración</b>	1,5 horas
<b>Mes</b>	Abril



**TALLER SENSIBILIZACIÓN DERECHOS Y NO DISCRIMINACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD QUE HACEN FORMACIÓN LABORAL EN FEMAREC**

<b>Destinatarios</b>	Alumnos de Femarec-Inserció Laboral
<b>Número de participantes</b>	11
<b>Edad</b>	Adultos
<b>Contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Contenido básico de los talleres*</b></li> <li>▪ Discriminaciones en el ámbito laboral</li> </ul>
<b>Lugar donde se ha celebrado</b>	Sala OND
<b>Profesionales que imparten el taller</b>	Técnica de la Oficina por la No Discriminación, abogado de la OND
<b>Duración</b>	1,5 horas
<b>Mes</b>	Junio

**TALLER DE SENSIBILIZACIÓN EN DERECHOS Y NO DISCRIMINACIÓN  
PARA MUJERES DEL PROGRAMA DE REAGRUPACIÓN FAMILIAR**

<b>Destinatarios</b>	Mujeres en reagrupación familiar del distrito de Ciutat Vella
<b>Número de participantes</b>	26
<b>Edad</b>	de 20 a 40 años
<b>Contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Contenido básico de los talleres*</b></li> <li>▪ Garantías de los derechos: OND, Síndica, Fiscalía de Delitos de Odio y Discriminación...</li> </ul>
<b>Lugar donde se ha celebrado</b>	Sala OAR
<b>Profesionales que imparten el taller</b>	2 técnicas de la Oficina por la No Discriminación
<b>Duración</b>	2 horas
<b>Mes</b>	Julio

**TALLER DE SENSIBILIZACIÓN EN DERECHOS Y  
NO DISCRIMINACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

<b>Destinatarios</b>	Alumnos del curso de auxiliar oficina de Femarec
<b>Número de participantes</b>	13
<b>Edad</b>	Adultos
<b>Contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Contenido básico de los talleres*</b></li> <li>▪ Discriminaciones en el ámbito laboral</li> </ul>
<b>Lugar donde se ha celebrado</b>	Sala OAR
<b>Profesionales que imparten el taller</b>	Técnica de la Oficina por la No Discriminación, abogado de la OND
<b>Duración</b>	1,5 horas
<b>Mes</b>	Setiembre



**TALLER DE SENSIBILIZACIÓN EN DERECHOS Y NO DISCRIMINACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

<b>Destinatarios</b>	Alumnos del curso de auxiliar oficina de Femarec
<b>Número de participantes</b>	7
<b>Edad</b>	Adultos
<b>Contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Contenido básico de los talleres*</b></li> <li>▪ Discriminaciones en el ámbito laboral</li> </ul>
<b>Lugar donde se ha celebrado</b>	Sala OAR
<b>Profesionales que imparten el taller</b>	Técnica de la Oficina por la No Discriminación, abogada de la OND
<b>Duración</b>	1,5 horas
<b>Mes</b>	Octubre

**TALLER DE SENSIBILIZACIÓN EN DERECHOS Y NO DISCRIMINACIÓN PARA JÓVENES EN EXCLUSIÓN SOCIAL**

<b>Destinatarios</b>	Jóvenes en exclusión social, Fundación Comtal. Proyecto "Construeix-te"
<b>Número de participantes</b>	13
<b>Edad</b>	de 16 a 21 años
<b>Contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Contenido básico de los talleres*</b></li> <li>▪ Derecho de admisión</li> </ul>
<b>Lugar donde se ha celebrado</b>	Sala OAR
<b>Profesionales que imparten el taller</b>	Técnica de la Oficina por la No Discriminación
<b>Duración</b>	1 hora
<b>Mes</b>	Octubre

**TALLER CÁPSULA DE DERECHOS Y NO DISCRIMINACIÓN  
PARA PERSONAS SEROPOSITIVAS**

<b>Destinatarios</b>	Usuarios de viviendas compartidas, entidad Habitatges Positius
<b>Número de participantes</b>	4
<b>Edad</b>	Adultos
<b>Contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Contenido básico de los talleres*</b></li> </ul>
<b>Lugar donde se ha celebrado</b>	Sala OAR
<b>Profesionales que imparten el taller</b>	Técnica de la Oficina por la No Discriminación
<b>Duración</b>	1 hora
<b>Mes</b>	Octubre

**TALLER DE SENSIBILIZACIÓN EN DERECHOS Y NO DISCRIMINACIÓN  
PARA MUJERES DEL PROGRAMA DE REAGRUPACIÓN FAMILIAR**

<b>Destinatarios</b>	Mujeres en reagrupación familiar del distrito de Sant Martí (el Besòs) (Pakistán y Mali)
<b>Número de participantes</b>	12
<b>Edad</b>	de 20 a 40 años
<b>Contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Contenido básico de los talleres*</b></li> <li>▪ Garantías de los derechos: OND, Síndica, Fiscalía de Delitos de Odio y Discriminación...</li> </ul>
<b>Lugar donde se ha celebrado</b>	Sala OAR
<b>Profesionales que imparten el taller</b>	Técnica de la Oficina por la No Discriminación
<b>Duración</b>	1,5 horas
<b>Mes</b>	Noviembre

**TALLER DE SENSIBILIZACIÓN EN DERECHOS Y NO DISCRIMINACIÓN  
PARA ALUMNOS DEL INSTITUTO JOAN BROSSA (NOU BARRIS)**

<b>Destinatarios</b>	Alumnos de PTT Comercio
<b>Número de participantes</b>	11
<b>Edad</b>	de 16 a 18 años
<b>Contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Contenido básico de los talleres*</b></li> <li>▪ Derecho de admisión</li> </ul>
<b>Lugar donde se ha celebrado</b>	Sala OAR
<b>Profesionales que imparten el taller</b>	Técnica de la Oficina por la No Discriminación
<b>Duración</b>	1,5 horas
<b>Mes</b>	Noviembre

**TALLER DE SENSIBILIZACIÓN EN DERECHOS Y NO DISCRIMINACIÓN  
PARA ALUMNOS DEL INSTITUTO LA GUINEUETA (NOU BARRIS)**

<b>Destinatarios</b>	Alumnos de PTT
<b>Número de participantes</b>	15
<b>Edad</b>	de 16 a 18 años
<b>Contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Contenido básico de los talleres*</b></li> <li>▪ Derecho de admisión</li> </ul>
<b>Lugar donde se ha celebrado</b>	Sala OAR
<b>Profesionales que imparten el taller</b>	Técnica de la Oficina por la No Discriminación
<b>Duración</b>	1'5 horas
<b>Mes</b>	Noviembre



**TALLER DE SENSIBILIZACIÓN EN DERECHOS Y NO DISCRIMINACIÓN  
PARA MUJERES DEL PROGRAMA Y ENTIDAD ÀMBIT PREVENCIÓ**

<b>Destinatarios</b>	Mujeres que participan en el programa de Àmbit Prevenció sobre conocimiento de derechos (Nigeria)
<b>Número de participantes</b>	5
<b>Edad</b>	de 30 a 40 años
<b>Contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Contenido básico de los talleres*</b></li> <li>▪ Garantías de los derechos: OND, síndica de BCN, Fiscalía de Delitos de Odio y Discriminación...</li> </ul>
<b>Lugar donde se ha celebrado</b>	Sala OAR
<b>Profesionales que imparten el taller</b>	Técnica de la Oficina por la No Discriminación
<b>Duración</b>	1,5 horas
<b>Mes</b>	Noviembre

**TALLER DE SENSIBILIZACIÓN EN DERECHOS Y NO DISCRIMINACIÓN  
PARA EL PROGRAMA Y ENTIDAD ÀMBIT PREVENCIÓ**

<b>Destinatarios</b>	Usuarios del programa SAVA de Àmbit Prevenció
<b>Número de participantes</b>	5
<b>Edad</b>	de 30 a 40 años
<b>Contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Contenido básico de los talleres*</b></li> </ul>
<b>Lugar donde se ha celebrado</b>	Sala OAR
<b>Profesionales que imparten el taller</b>	Técnica de la Oficina por la No Discriminación
<b>Duración</b>	1'5 horas
<b>Mes</b>	Diciembre

**TALLER DE SENSIBILIZACIÓN EN DERECHOS Y NO DISCRIMINACIÓN PARA PROFESIONALES DE TMB**

<b>Destinatarios</b>	Personal de TMB, dentro del programa de formación para mandos
<b>Número de participantes</b>	18
<b>Edad</b>	Adultos
<b>Contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Contenido básico de los talleres*</b></li> <li>▪ Garantías de los derechos: OND, Síndica de BCN, Fiscalía de Delitos de Odio...</li> </ul>
<b>Lugar donde se ha celebrado</b>	Sala OAR
<b>Profesionales que imparten el taller</b>	2 técnicas de la Oficina por la No Discriminación
<b>Duración</b>	3 horas
<b>Mes</b>	Diciembre





### TALLER CÁPSULA DE DERECHOS Y NO DISCRIMINACIÓN PARA JÓVENES EN LAS JORNADAS DEL DÍA DE LA DIVERSIDAD

<b>Destinatarios</b>	Alumnos de institutos de Barcelona
<b>Número de participantes</b>	350
<b>Edad</b>	de 12 a 14 años
<b>Contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Derechos humanos y derechos de ciudadanía</li> <li>▪ Oficina por la No Discriminación</li> <li>▪ Discriminación, estereotipos, prejuicios</li> </ul>
<b>Lugar donde se ha celebrado</b>	Jornadas sobre diversidad
<b>Profesionales que imparten el taller</b>	Dinamizador de empresa con supervisión técnica de la Oficina por la No Discriminación
<b>Duración</b>	20 minutos
<b>Mes</b>	Diciembre

## 03 Àmbito de garantía

Según la Medida de gobierno de la OND, aprobada en julio del 2017, con respecto al ámbito de garantía, las funciones principales son las siguientes:

- Acompañar a las personas que han sufrido situaciones de discriminación.
- Asesorar desde un punto de vista jurídico mediante el servicio de atención y asesoramiento a las personas que han vivido situaciones de discriminación.
- Mediar ofreciendo la facilitación del proceso entre las partes implicadas en un conflicto discriminatorio.
- Sancionar las actitudes y las acciones discriminatorias en la ciudad en su ámbito competencial y allí donde el marco legal lo permite.

Estas funciones por desarrollar se reflejan en los ámbitos de la atención educativa y psicosocial, el asesoramiento jurídico, la gestión alternativa de conflictos, la coordinación con otros servicios y entidades, la denuncia e incidencia pública y, finalmente, el resultado de las actuaciones.

El objetivo principal es que las actuaciones de la OND en el ámbito de garantía puedan construir globalmente un servicio integral de atención a personas víctimas de discriminación. Ello comporta que el abanico de posibles intervenciones pueda cubrir no solo todos los motivos de discriminación, sino también, al mismo tiempo, todos los servicios necesarios para la víctima y su restitución como persona en su integridad. Se trata de construir un enfoque interdisciplinario de actuaciones en que todos los espacios y las funciones de la OND se encuentren interconectados para dar un servicio integral de posibles actuaciones con visiones disciplinarias diferentes y complementarias para luchar contra el hecho discriminatorio trabajado.

### 3.1 Atención educativa y psicosocial

Este ámbito de actuación con las víctimas se entiende como una atención educativa y psicosocial que es confidencial y gratuita con apoyo, orientación y acompañamiento.

Las características de esta atención educativa y psicosocial son las siguientes:

- |                           |                 |
|---------------------------|-----------------|
| a) Apoyo y acompañamiento | d) Confidencial |
| b) Educativa              | e) Gratuita     |
| c) Psicosocial            | f) Orientación  |

Esta función parte de una globalidad en que intervienen disciplinas académicas diferenciadas como la educación social (entendida en su globalidad como espacio para trabajar la autonomía y el empoderamiento de la persona y no centrada exclusivamente en población infantil y juvenil), la psicología (con una visión más humanista y social, basada en el trabajo sobre el estigma y las características específicas de la persona víctima de vulneración de derechos, y no tanto en diagnóstico clínico) y el trabajo social (desde una visión de servicio y trabajo con la comunidad, y no tanto de dispensador de recursos o ayudas sociales).

La exploración y valoración en la primera entrevista sirven para analizar la vivencia de la situación por parte de la víctima y su conexión con la realidad vivida.

Si la valoración es claramente de situación de discriminación, se pueden establecer en este espacio los elementos necesarios para construir un vínculo entre profesional y víctima. Sobre esta base de confianza profesional se pueden tejer los acuerdos, los acercamientos, las complicidades y el trabajo para suturar las heridas que ha ocasionado el hecho discriminatorio en la víctima.

### 3.2 Asesoramiento jurídico

El asesoramiento jurídico es un servicio propio de la OND con un equipo de abogadas que da apoyo a las actuaciones en las situaciones discriminatorias observadas que pueden requerir una orientación y acompañamiento desde la mirada jurídica.

Las principales funciones que desarrolla este servicio son las siguientes:

- a) Diagnóstico jurídico
- b) Acompañamiento de la denuncia (administrativa, penal, laboral...)
- c) Orientación jurídica especializada
- d) Proporcionar recursos y herramientas, preparar medios de prueba
- e) Seguimiento de los casos judicializados





## GRUPO PERSONAS MOTIVO DE DISCRIMINACIÓN: DISCAPACIDAD PSÍQUICA

OTRA SITUACIÓN SE REFIERE A UN GRUPO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD QUE NO RECIBIERON EL TRATO ADECUADO EN UN ESTABLECIMIENTO PÚBLICO DEL ÁMBITO DEL COMERCIO. LOS TÉCNICOS DE LA OND RECOPILARON TODA LA INFORMACIÓN DE LOS HECHOS Y SE ASESORARON CON LOS JURISTAS DE LA OFICINA. POSTERIORMENTE SE HICIERON DIFERENTES ENTREVISTAS CON LOS AFECTADOS Y SE LLEGÓ A REALIZAR UNA INTERMEDIACIÓN ENTRE LAS PARTES. A RAÍZ DE ESO, LA PARTE DISCRIMINADORA REDACTÓ UN ESCRITO DE DISCULPAS Y, POSTERIORMENTE, PARTICIPÓ EN UN TALLER DE SENSIBILIZACIÓN OFRECIDO POR LA OND.

El equipo de profesionales jurídicos de la OND pasa a formar parte del enfoque global e integral de atención con estas funciones específicas para potenciar y profundizar en el recorrido jurídico que tengan las situaciones discriminatorias.

Nos encontramos con diferentes vías de actuación posibles, de las que destacamos las siguientes:

a) la vía administrativa, que comprende las quejas y las reclamaciones ante diferentes instancias, y la posibilidad de invocar la capacidad sancionadora del propio Ayuntamiento o de otras administraciones;

b) la vía penal para los casos que puedan ser constitutivos de delito, ya esté promoviendo la denuncia directa por parte del ciudadano, recomendando al Ayuntamiento la personación como acusación popular o derivando el caso, por ejemplo, a la fiscalía especializada en delitos de odio y discriminación;

c) la vía laboral, cuando la discriminación sea propia de este ámbito, contemplando el posible recurso en los tribunales o en la inspección de trabajo y los mecanismos de control laboral y sindical de protección de los derechos fundamentales de los trabajadores y las trabajadoras.

El servicio jurídico de la Oficina por la No Discriminación concreta su actuación principalmente a través del asesoramiento que proporciona a los técnicos que integran su personal para resolver sus dudas de naturaleza jurídica; la atención individual de la persona que ha puesto la queja cuando el técnico que lleva el caso lo considera necesario; y la emisión de informes y notas jurídicas, ya sea para resolver un caso concreto o bien una cuestión jurídica que en la práctica se plantea reiteradamente.

La atención individual comporta asesorar a las víctimas de discriminaciones en su caso concreto y dotarlas de las herramientas necesarias para afrontar el caso de forma óptima, ya sea judicial o extrajudicialmente, sin llegar a representarlas procesalmente. Esto incluye el asesoramiento sobre el funcionamiento de un procedimiento administrativo, penal o laboral y los derechos y deberes de las partes; la necesidad de disponer de pruebas y las posibles vías para asegurar lo que existe; el asesoramiento sobre el derecho a pedir y obtener el beneficio de asistencia jurídica gratuita y la forma de tramitar esta solicitud; y el seguimiento y contacto con el abogado o abogada del ciudadano, en caso de que tenga uno particular, en los casos en que se haga patente la necesidad de un acompañamiento específico en materia de discriminación.

### 3.3 Coordinación con otros servicios y entidades

Este espacio intenta eludir la terminología habitual utilizada en estas ocasiones, como es la de derivación. Entendemos que ésta es necesaria, pero no como técnica de traspaso de expedientes administrativos totalmente ajenos a la persona atendida, sino como una función que se incluye en el acompañamiento al ciudadano y que comporta un buen conocimiento profesional de todas las redes de servicios de las administraciones públicas y de entidades en la ciudad. La derivación no tiene que consistir en una dinámica en que se produzca revictimización sobre la persona, sino que debe ser fruto de una buena coordinación y trabajo conjunto entre servicios y con las entidades. Así, esta actuación tiene que servir como forma de enlace y cogestión profesional para solucionar el problema presentado, aunque no sea una situación discriminatoria y, por lo tanto, finalmente se encargue otro servicio. Igualmente, en aquellas situaciones en que la OND lidere las actuaciones por ser claramente discriminatorias, entonces las coordinaciones deben ser el pilar del trabajo interdisciplinario con otros recursos y profesionales.

### 3.4 Gestión alternativa de conflictos

También es importante remarcar la potenciación que se da a la gestión alternativa de conflictos con la conciliación, la intermediación y la mediación entre las partes. Consideramos importante remarcar estos tres procesos porque se pueden adaptar mejor a las características de las actuaciones de la OND. Conciliación porque es una actuación voluntaria de las partes para intentar acercar posiciones y pueden aceptar o no las propuestas de un tercero (sea juez o no). Intermediación porque es una de las funciones más desarrolladas en la OND como manera de encontrar puntos de conexión con cada una de las partes y los profesionales, con el fin de llegar a propuestas y acciones de solución, pero sin ningún acto físico entre ellos y la OND. Con respecto a la mediación, consideramos esta actuación como una de las más importantes del proceso de gestión de conflictos por las características que presenta en cuanto a la multiplicidad de soluciones que ofrece, al final del proceso, el acto entre las partes y el mediador. Esta actuación comporta, al mismo tiempo, una implicación directa con las partes y con el proceso, así como una separación y objetividad respecto del conflicto trabajado.

### 3.5 Denuncia y incidencia pública

Consideramos que este apartado debe servir de referencia en todo lo que hace la OND, de forma que pueda tener una vertiente de denuncia pública en las situaciones discriminatorias trabajadas. Así, la gestión del caso concreto debe tener una función de amplificador que sirva para mostrar a la ciudadanía públicamente lo que se está produciendo en aquel ámbito, eje, motivo de discriminación o derecho vulnerado. Es una función de denuncia que muchas veces es necesaria para conseguir la implicación y la toma de conciencia en el ámbito de ciudad.





**HOMBRE 34 AÑOS**  
**MOTIVO DE DISCRIMINACIÓN:**  
**LGTBI**

UN JOVEN DE ORIGEN MAGREBÍ LLEGÓ A LA OFICINA PARA PEDIR INFORMACIÓN SOBRE EL DERECHO DE ASILO, QUE YA HABÍA SOLICITADO POR RAZÓN DE SU ORIENTACIÓN SEXUAL Y LE HABÍA SIDO DENEGADO. EN LA OND LO ORIENTAMOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS ESPECÍFICOS DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL EN EL ÁMBITO DE CIUDAD. TAMBIÉN NOS RELATÓ UNOS HECHOS QUE VIVIÓ EN UNO DE LOS PISOS DE LA ONG QUE LO ACOGÍA CUANDO LLEGÓ A LA CIUDAD, CUANDO DENUNCIÓ UNA AGRESIÓN POR PARTE DE SU COMPAÑERO DE PISO POR RAZÓN DE SU ORIENTACIÓN SEXUAL. SE INFORMÓ A LA FISCALÍA DE DELITOS DE ODIOS Y DISCRIMINACIÓN, Y LO ACOMPAÑAMOS EN EL SEGUIMIENTO DE LA DENUNCIA.

### 3.6 Resultados de las actuaciones

Finalmente, como resultado de las actuaciones, consideramos necesario hacer una evaluación de todo lo que se ha hecho en cada situación discriminatoria tratada, en la que se entiende como evaluación el proceso que nos lleva a observar, contrastar, medir, valorar, supervisar y orientar todo el trabajo desde el inicio de la actuación hasta el final. A partir de ahí, tenemos en cuenta como posibles vías de análisis de resultados la reparación, la sanción o el cese de la situación discriminatoria.

Consideramos el concepto de reparación en el sentido amplio del término, ya que no solo nos referimos al acto reparatorio administrativo, sino a que la persona que ha sufrido la discriminación se sienta reparada de forma plena. Respecto del cese de la situación discriminatoria, consideramos este elemento como la parte final esencial de cierre de las actuaciones de manera positiva. Esta valoración puede comportar también una de las partes de conexión entre el ámbito de garantía y el de prevención por las actuaciones de tipo preventivo originadas a partir de la intervención por una situación de garantía contra un hecho discriminatorio.

Partiendo de esta metodología de trabajo, durante el año 2017 podemos ofrecer los siguientes datos de situaciones presentadas en la OND.

Se han presentado en la OND 393 situaciones. De estas, 160 no eran quejas concretas sobre situaciones de discriminación, sino demandas de asesoramiento o de información sobre temas relacionados con la temática de trabajo de la OND. Por otra parte, se han presentado 233 situaciones que sí han sido consideradas discriminatorias y que han requerido la intervención directa de la OND.

Observando la estadística comparada de los últimos años, vemos que estas cifras se han mantenido más o menos estables.





Se analizarán primero las demandas de información y asesoramiento no directamente relacionadas con una situación concreta de discriminación.

Este apartado recoge las actuaciones de la OND durante el 2017 exclusivamente destinadas a gestionar todo tipo de demandas de información por parte de ciudadanos, grupos, entidades o instituciones. Se trata de demandas relacionadas con discriminación o vulneración de derechos que en ningún caso dependen de situaciones o experiencias concretas vividas que se hayan tratado como denuncias específicas que gestionar. Tampoco se incluirían aquí las gestiones relacionadas con las coordinaciones y los contactos profesionales para la gestión de denuncias de discriminación. En este registro tampoco se incluyen aquellas personas que han entrado en la OND, sin pasar del vestíbulo, exclusivamente para recoger información variada de los expositores en formato de dípticos y que no han hecho ninguna solicitud concreta. Tampoco aquellas que han entrado con demanda de información equivocada pensando que la OND era una otro tipo de oficina municipal, como suele pasar en oficinas abiertas al ciudadano a pie de calle.

Se trata, por lo tanto, solamente, del registro de demandas de información de los ciudadanos a la OND relacionadas con discriminación y vulneración. Se desglosan por meses las actuaciones en función de diferentes variables para visibilizar aspectos cuantitativos y cualitativos del importante volumen de gestión de estas informaciones.

La recopilación absoluta mensual nos permite observar un aumento importante de demandas de información en el primer semestre respecto del segundo semestre. Este hecho puede tener como causa el traslado temporal de la OND durante las obras de la sede durante el segundo semestre del año. Las entradas más numerosas se produjeron durante los meses de marzo, abril y mayo. Aun así, los demás meses se mantuvo una media de 8,5, excepto en los de vacaciones (julio, agosto y diciembre).

#### SOLICITANTE DE INFORMACIÓN 2017

USUARIO/A	75%
PROFESIONAL	15%
ENTIDAD	9,5%
ESTUDIANTES	0,5%



## GRUPOS ENTIDADES

MOTIVO DE DISCRIMINACIÓN:

### ISLAMOFOBIA

EN COORDINACIÓN CON LA ENTIDAD SOS RACISMO NOS LLEGÓ UNA SITUACIÓN DE DISCRIMINACIÓN POR MOTIVOS RELIGIOSOS: LA PUBLICACIÓN DE UN VÍDEO QUE ATENTA CONTRA LA INTEGRIDAD MORAL DE LAS PERSONAS MUSULMANAS. DESDE LA OND SE ESTUDIÓ LA SITUACIÓN Y SE CONTACTÓ CON LAS PERSONAS IMPLICADAS PARA VALORAR LOS HECHOS Y PLANTEAR UN PLAN DE TRABAJO. A PARTIR DE LA COORDINACIÓN CON EL JUZGADO DE INSTRUCCIÓN CORRESPONDIENTE POR POSIBLE DELITO DE ODIOS, Y COMO GESTIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS, SE HIZO UNA PROPUESTA DE PROCESO DE MEDIACIÓN COMO MEDIDA DE REPARACIÓN DE LOS DAÑOS.

Con respecto a los solicitantes de información, nos encontramos con una importante mayoría de ciudadanos usuarios del servicio que son los que concentran la mayor parte de las demandas del primer semestre, a diferencia del segundo, en el que las demandas quedan más repartidas. Es interesante destacar que las solicitudes de información de las entidades se incrementan en este semestre, circunstancia que esperamos que pueda mantenerse a partir de ahora. Igualmente, hay que hacer autocrítica por la falta de registro de las solicitudes de información por parte de estudiantes, hecho que ya estamos cambiando para este año, ya que consideramos esencial potenciar esta franja de población, necesaria no solo por el área formativa y preventiva, sino también para que los propios estudiantes puedan tener la OND como referente para solicitar información sobre vulneración de derechos.

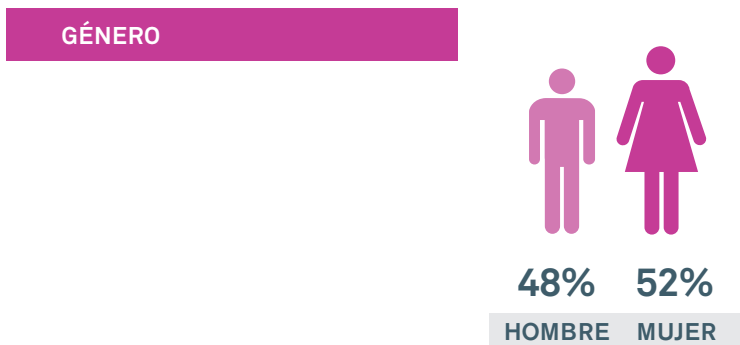
Respecto al canal de llegada, se puede constatar que la menor entrada de solicitudes de información presenciales durante el segundo semestre del año puede estar relacionada con el traslado de la sede de la OND a una nueva dirección provisional debido a las obras, lo que comportó que hubiera menos conocimiento de su referencia física. Aun así, durante el segundo semestre esta presencia también fue aleatoria y, de hecho, en noviembre hubo un repunte de demanda informativa.

También es importante remarcar el canal telefónico a causa del mantenimiento de esta referencia en la medida en que las personas plantean la solicitud como paso previo a posibles demandas posteriores que finalmente no se materializan. Evidentemente, en esta variable no se incluyen todas las llamadas telefónicas relacionadas con las gestiones de situaciones y las personas que han presentado denuncias en la OND. También nos muestra la importancia de la utilización de este medio frente al correo electrónico. Con respecto a esta última tipología de entrada, hay que tener presente que, en los últimos meses del año, el correo electrónico de la oficina no ha estado operativo por reorganización interna de las demandas a través del sistema de información municipal IRIS, donde se da respuesta a las solicitudes de información y denuncia que también se hacían llegar a la web de la OND.

#### CANAL D'ARRIBADA 2017

PRESENCIAL	63%
TELEFÒNIC	29%
CORREU POSTAL	4%
CORREU ELECTRÒNIC	3%
IRIS	1%

En el desglose por género, los datos de los que disponemos (122) no corresponden al total de entradas anual (137), principalmente porque en la mayoría de entradas de correo electrónico, en algunas de las de correo postal y en otras telefónicas no hay una identificación clara de género o bien se muestra una voluntad manifiesta de no dar ningún dato personal de identificación que nos permita asegurar esta variable, sobre todo teniendo en cuenta otras variables posibles de género aparte de la de mujer y hombre. No obstante, se observa una ligera mayoría de solicitantes de información que son mujeres.



Con respecto a la información de respuesta, es decir, el retorno que se ha hecho al ciudadano o ciudadana, en este apartado se valoran las gestiones llevadas a cabo para resolver la demanda informativa. A causa de la multiplicidad de demandas que a veces se abordan respecto a una única persona o entidad, en ocasiones se dan respuestas diversas que pueden comportar una o más derivaciones a otros recursos públicos o privados, a servicios municipales o a otras administraciones o entidades. Cuando esto ocurre, se considera como información en primera o segunda instancia, ya que, independientemente de la derivación realizada, se ha realizado la devolución de información a determinado recurso como primera opción o como segunda opción, de modo que complementa a otros.

Así, podemos considerar que, en la mayoría de los casos, la información de respuesta se da, tanto en primera opción como en otras opciones, para la derivación a otros recursos municipales de forma clara, lo que se puede interpretar como el reflejo de la potente red interna del Ayuntamiento de Barcelona para la gestión de las diferentes demandas informativas en la ciudad. También hay que tener en cuenta la información de respuesta que se ha dado sobre la misma OND en la gestión de estas derivaciones.

Con respecto al volumen de respuestas por meses, nos encontramos en una proporción similar a la de los datos absolutos de entradas de información, y son predominantes las del primer semestre del año, tanto en primera instancia como en segunda.





**MUJER 34 AÑOS**  
 MOTIVO DE DISCRIMINACIÓN:  
**LGTBI**

EN LA OND SE ATENDIÓ A UNA MUJER LESBIANA QUE RELATÓ UNA SITUACIÓN, EN PRINCIPIO UN CONFLICTO ENTRE VECINOS, QUE POSTERIORMENTE SE AGRAVÓ CUANDO SE VISIBILIZÓ SU ORIENTACIÓN SEXUAL. LA OTRA PARTE LA AGREDIÓ VERBALMENTE, DESENCADENÁNDOSE UN CONFLICTO MÁS GRAVE DE RESPUESTA DE LGTBIFOBIA. DESDE LA OND SE OFRECIÓ UN ACOMPAÑAMIENTO EDUCATIVO Y UNA ASISTENCIA JURÍDICA QUE DERIVÓ EN UNA SENTENCIA FAVORABLE EN JUICIO. MÁS TARDE, ESTA PERSONA PRESENTÓ DOS DENUNCIAS MÁS POR EL MISMO MOTIVO QUE AÚN ESTÁN PENDIENTES DE RESOLVERSE.

Seguidamente se analizarán las 233 situaciones de posible discriminación que durante el 2017 se han presentado en la OND. Primeramente, se realizará el análisis de los motivos de discriminación, el derecho vulnerado, si fuera el caso, el ámbito en que se ha producido y el lugar. Después analizaremos la respuesta e intervención que se ha llevado a cabo desde la OND ante estas situaciones.

En la presentación de quejas por situaciones vividas de discriminación, el 50 % han sido presentadas por mujeres; el 46 %, por hombres; y el 4 %, por grupos o colectivos. Haciendo referencia a la edad, el 53 % de las quejas han sido por parte de adultos de 41 a 65 años; el 35 %, por adultos de 26 a 40 años; el 7%, por jóvenes de 16 a 25 años; y el 5 % restante, por personas mayores (más de 65 años).

**QUEJAS POR SITUACIONES VIVIDAS DE DISCRIMINACIÓN**

Personas mayores (más de 65 años)

5%

Jóvenes (16-25 años)

7%

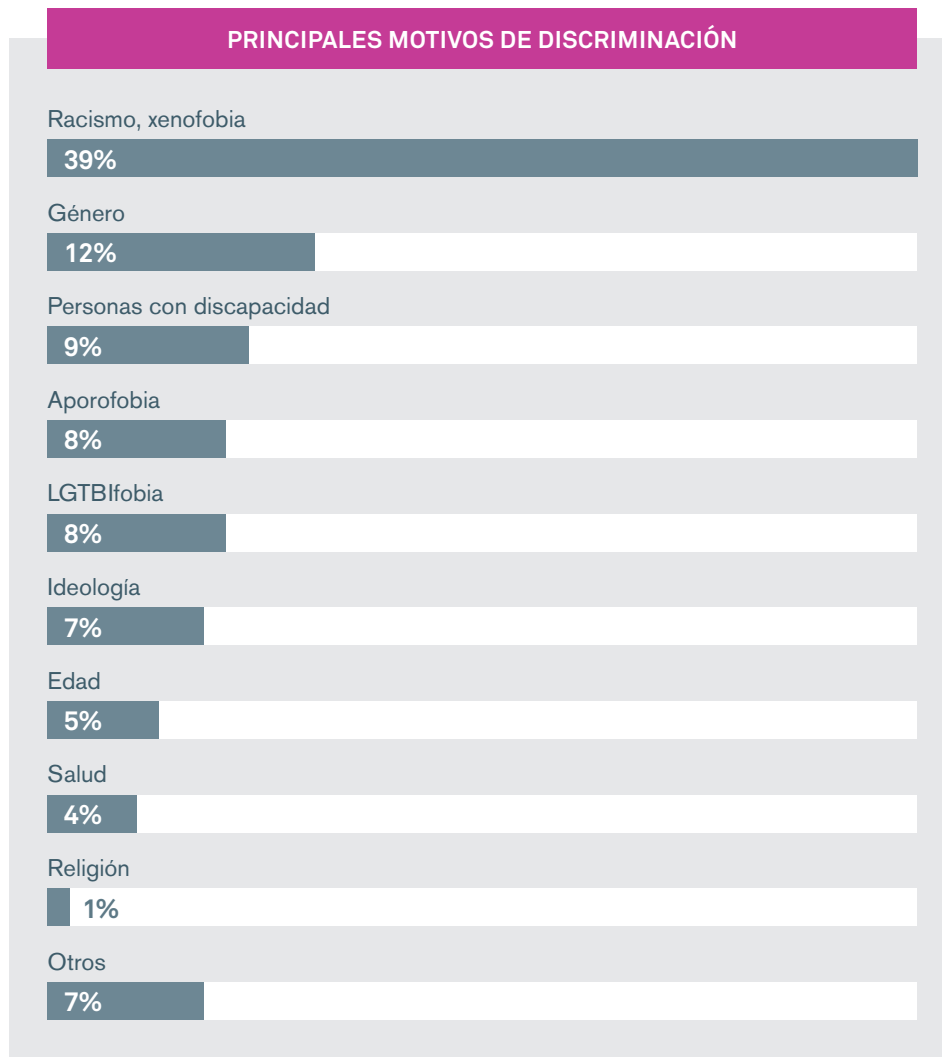
Adultos (26-40 años)

35%

Adultos (41-65 años)

53%

En el 2017, los principales motivos de discriminación fueron por racismo y xenofobia, seguidos por género, discapacidad, LGTBIfobia, aporofobia y condición económica y, en menor medida, la ideología, la edad, la salud y la religión. En caso de que la discriminación se haya producido por más de un motivo (interseccional), se contabiliza por el eje más relevante.



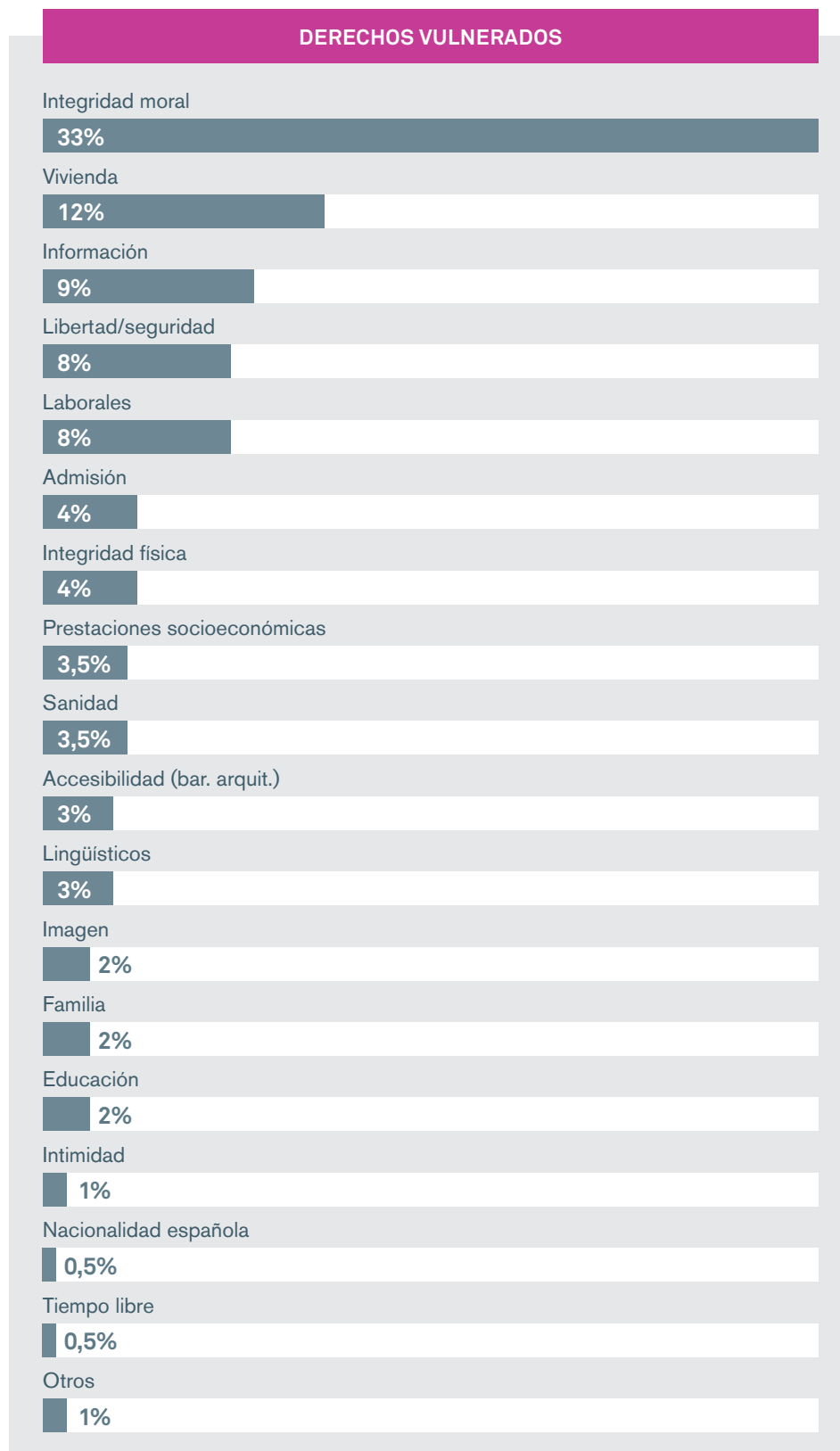
En las situaciones en que el motivo de la discriminación ha sido el género, se observa que el triple de situaciones se han dado por el hecho de ser mujer respecto a la condición de hombre. Por edad, también hay el triple de quejas por parte de mayores de 65 años que de jóvenes o adultos. Y en el eje de salud, las personas con trastorno mental duplican las quejas de las personas con enfermedades crónicas. Con respecto a la religión, las quejas han sido por islamofobia.

D

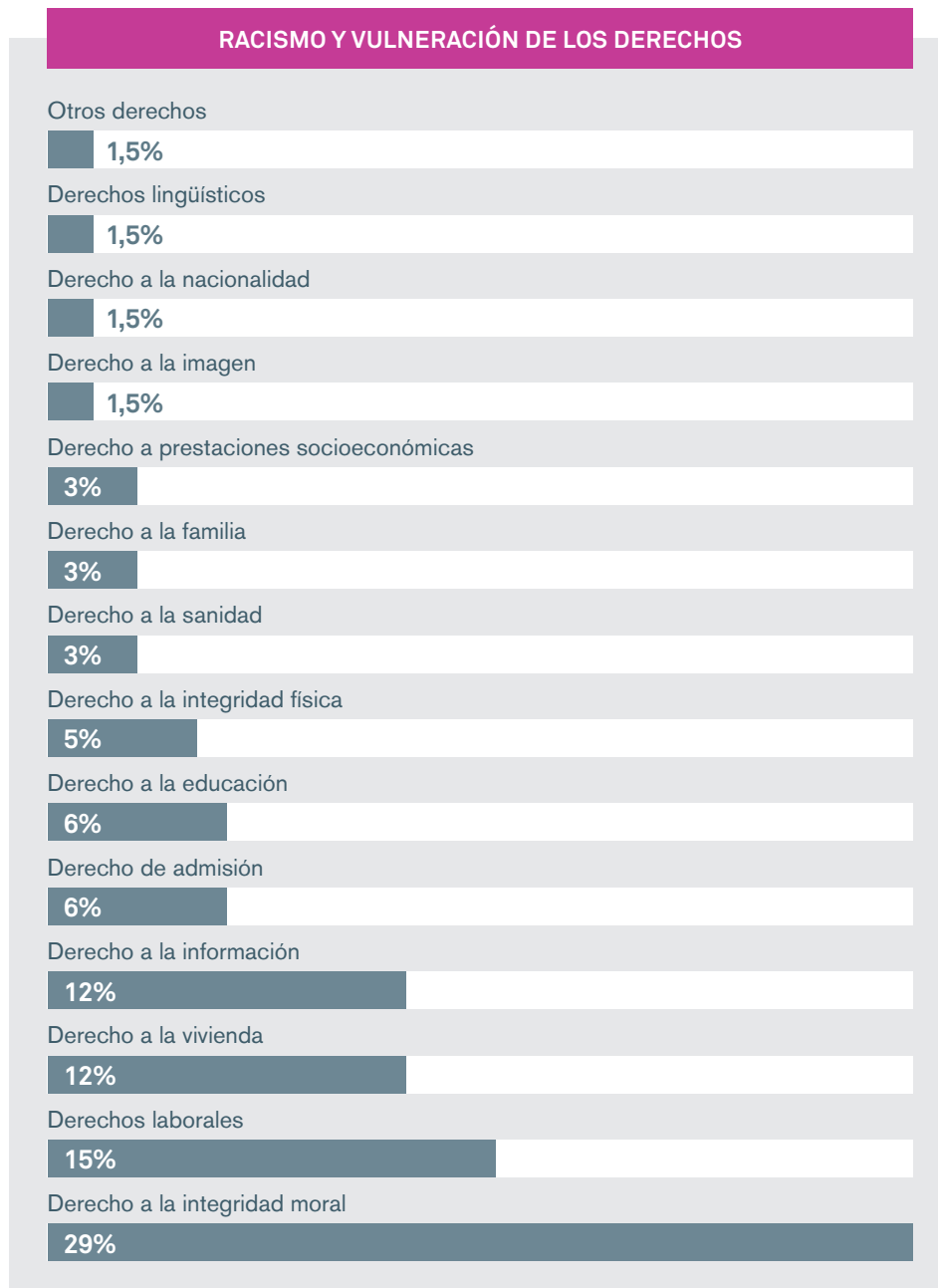
N

O

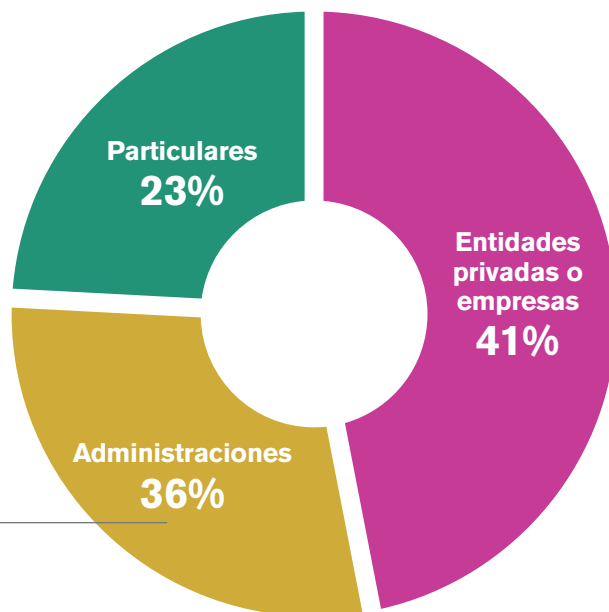
En referencia a los derechos vulnerados, los más habituales han sido los relacionados con la integridad moral (33 %), seguidos del derecho a la vivienda (12 %) y el derecho a la información (9%), mientras que el derecho laboral y el derecho a la libertad y seguridad han tenido un 8 % cada uno.



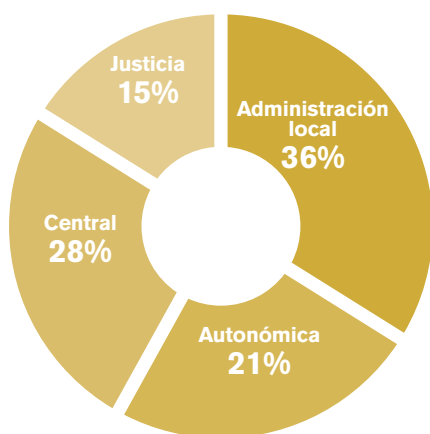
Un análisis más preciso de los datos permite cruzar las situaciones más numerosas en cuanto al motivo de discriminación, el racismo y la xenofobia, con el derecho más vulnerado. Así, observamos que las situaciones de racismo y xenofobia han provocado, mayoritariamente, una vulneración del derecho a la integridad moral. Es decir, nos encontramos ante situaciones de insultos y tratos degradantes por motivos racistas.



Respecto de quién ha provocado la situación de vulneración, el porcentaje mayoritario ha correspondido al ámbito de empresas y entidades privadas como causantes de discriminación con un 41 %, seguido de un 36 % de las situaciones provocadas por las administraciones (los diferentes niveles) y un 23 % entre particulares.

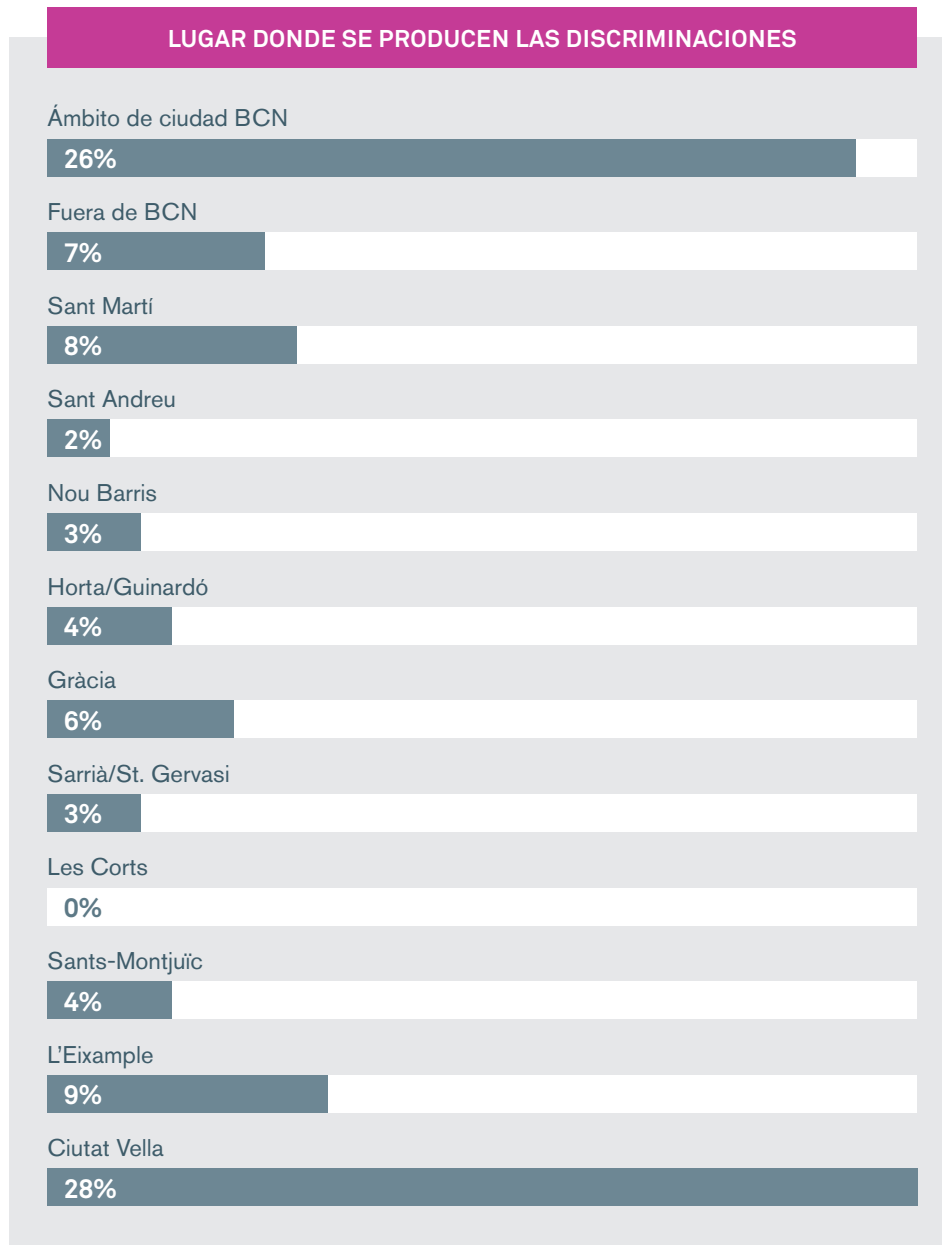


**Situaciones de vulneración provocadas por las administraciones**





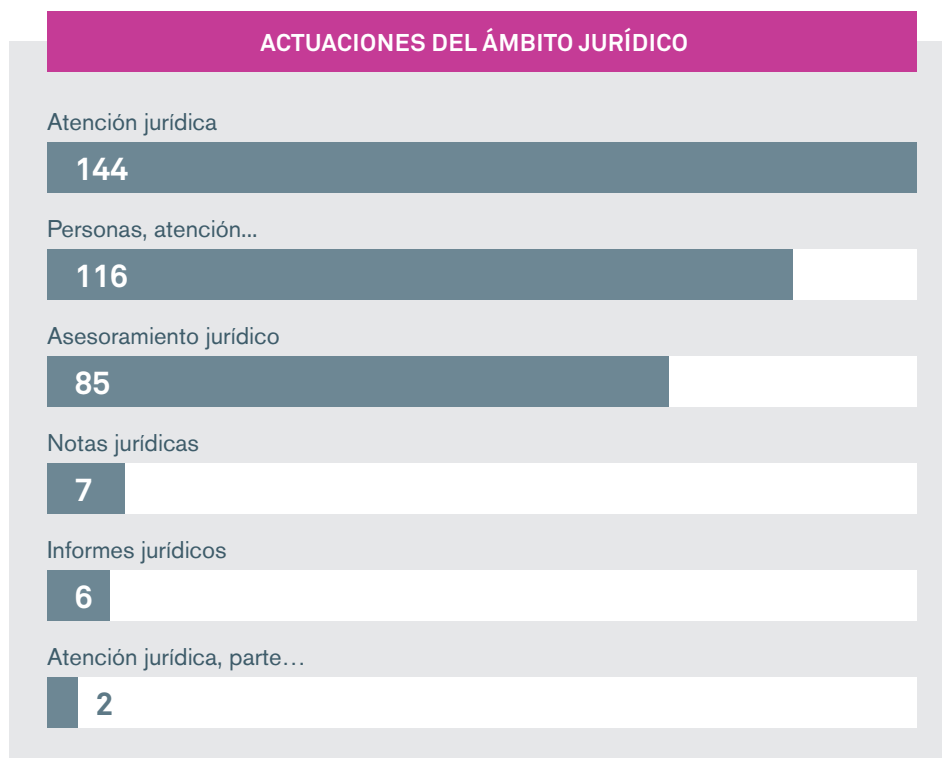
Con respecto al territorio, **el lugar** donde se producen las discriminaciones, los distritos de donde hemos recibido más quejas han sido Ciutat Vella (28 %), L'Eixample (9%), Sant Martí (8%) y Gràcia (6%). Es interesante el porcentaje (7 %) de ciudadanos barceloneses que han denunciado situaciones discriminatorias producidas fuera de la ciudad.



A continuación, se analizarán las diferentes actuaciones que ha hecho la OND ante estas situaciones.

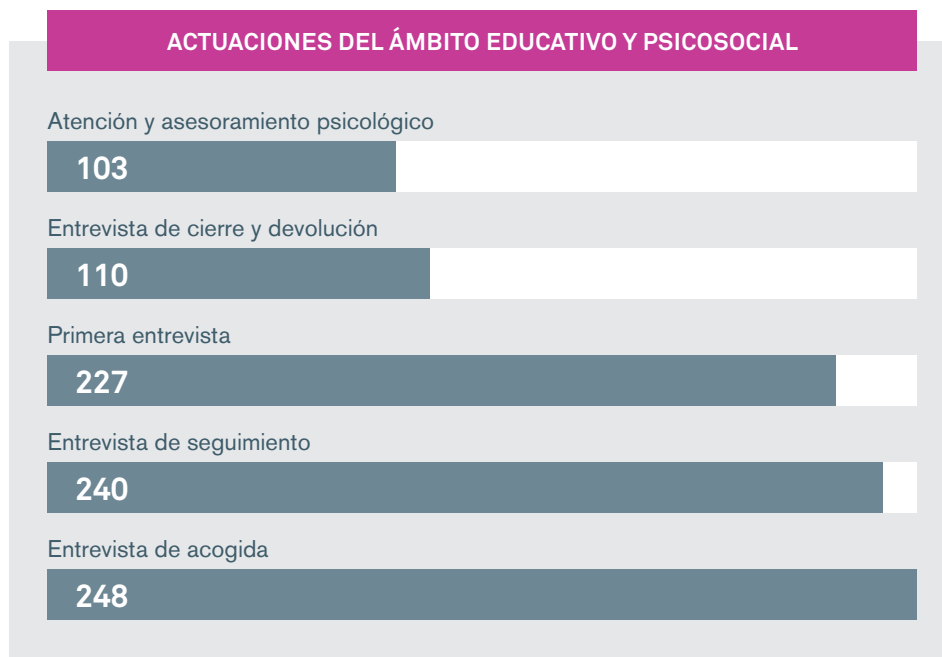
Las diferentes actuaciones se basan en el marco de atención especializado indicado previamente en esta memoria: atención educativa y psicosocial, asesoramiento jurídico, gestión alternativa de conflictos, coordinaciones e incidencia pública.

Del total de 233 personas atendidas en la OND durante el 2017, se hicieron las siguientes actuaciones:



En el caso de las actuaciones jurídicas, se diferencia entre el número de víctimas que se ha tratado y el número total de actuaciones, ya que algunas situaciones han exigido más de una actuación jurídica con la misma víctima. Por este motivo, se han atendido jurídicamente a 116 personas, aunque las actuaciones han sido más elevadas. Durante el 2017, el equipo de abogadas también ha hecho 85 asesoramientos jurídicos al equipo de técnicas sobre aspectos relacionados con el contenido de los expedientes que se estaban tramitando. Igualmente, se han redactado diferentes notas e informes jurídicos sobre algunos de los ámbitos de actuación o ejes discriminatorios que se han trabajado en la OND.

Respecto de las actuaciones en el espacio psicosocial y educativo, se muestran dos representaciones detalladas con dos enfoques. Por una parte, el registro de tipología en que se pueden dividir las entrevistas de atención y asesoramiento psicosocial. También queda diferenciada la metodología de los tipos de entrevista que se hacen según el registro inicial: acogida, primera entrevista, seguimiento y cierre. Es importante destacar que prácticamente se mantienen los mismos datos de referencia de las entrevistas de acogida, las primeras y las de seguimiento.



La diferenciación de la tipología de entrevistas no es solo terminológica, sino que forma parte de la concepción de la complejidad en la atención a la persona víctima de discriminación que se produce en la OND. El espacio de entrevista es específico para poder trabajar desde un enfoque de victimología, ya que va más allá de las gestiones necesarias para resolver la situación discriminatoria vivida.

D

N

O

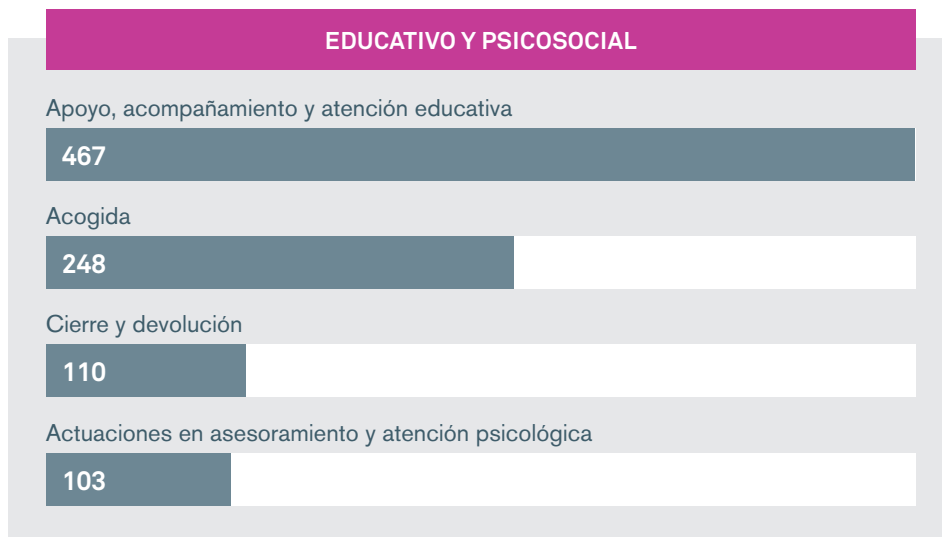


**HOMBRE 31 AÑOS**  
 MOTIVO DE DISCRIMINACIÓN:  
**SALUD MENTAL**

A LA OND LLEGA UNA QUEJA POR VULNERACIÓN DE DERECHOS Y DISCRIMINACIÓN DURANTE UN INGRESO INVOLUNTARIO EN LA UNIDAD DE AGUDOS DEL HOSPITAL DE SANT PAU. LA PERSONA QUE PRESENTA LA SITUACIÓN EXPLICA QUE DURANTE EL INGRESO INVOLUNTARIO SUFRIÓ MALTRATO POR PARTE DEL PROTOCOLO DE INGRESO.

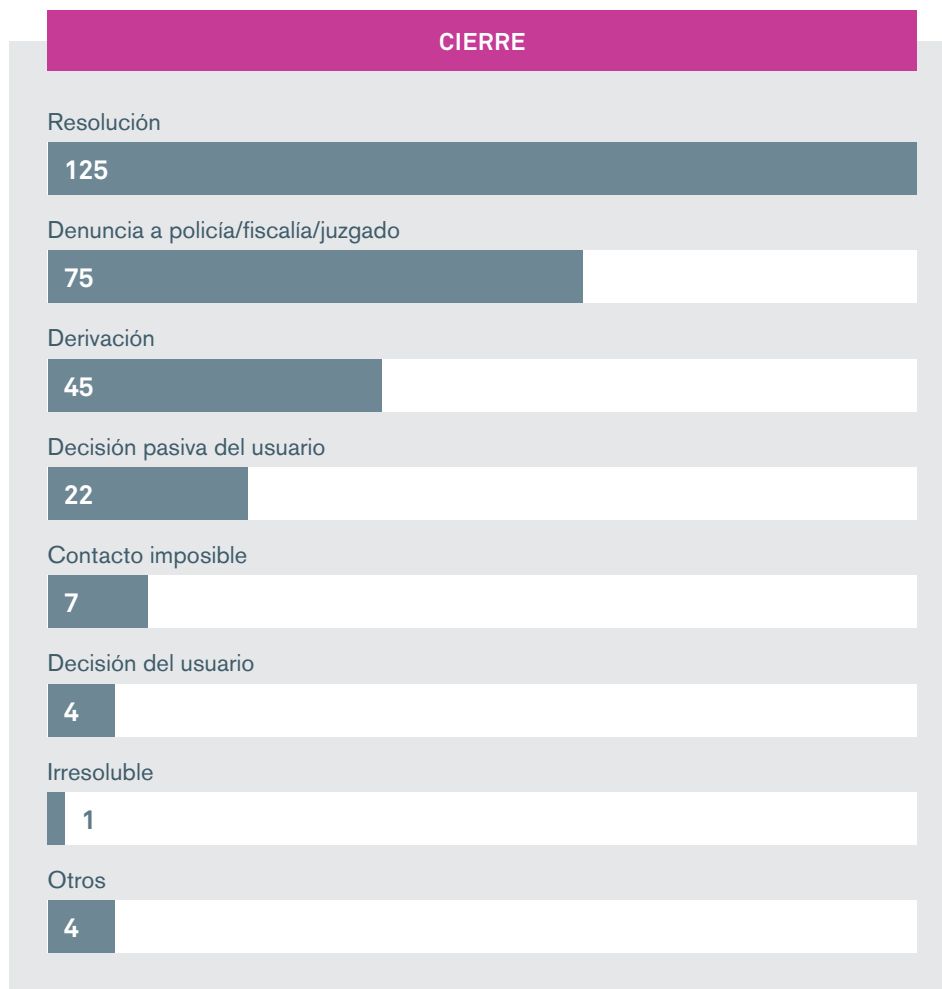
La entrevista de acogida es el espacio donde se plantea la situación vivida por parte de la víctima, se produce la recogida de información y contraste, se desarrollan las primeras actuaciones de escucha y se recibe y recoge la documentación, así como el primer registro de datos. La primera entrevista permite al profesional de referencia ir construyendo junto con la persona su discurso, el empoderamiento sobre la realidad discriminatoria, el posible plan de trabajo con las diferentes opciones para trabajar en conjunto y el inicio de la relación profesional. En cambio, las entrevistas de seguimiento son el momento en que se puede profundizar en todo el trabajo inicial planteado y se visibiliza mejor el nivel de implicación y el vínculo con la persona. Sirven, asimismo, para dar contenido a las acciones necesarias para solucionar el conflicto discriminatorio de origen. Del mismo modo, se refuerza la posibilidad de utilizar el ámbito de atención y asesoramiento psicológico, entendido como el espacio donde se aborda la situación de vulneración desde una visión más humanista y social, y no tanto de diagnosis clínica. También, el espacio de cierre y devolución sirve para dar contenido a la finalización del trabajo desarrollado junto con la persona y con la entrega del informe devolutivo que comporta las atenciones, las gestiones y los acuerdos.

Es en este ámbito educativo y psicosocial donde se pueden tejer todos los elementos que nos permiten revertir el proceso de victimización para empoderar a la persona a través de la reconstrucción de la autonomía personal, mediante el análisis de la situación de estigma y el tejido de complicidades para trabajar la resolución del conflicto.



La otra representación gráfica del espacio psicosocial y educativo comporta el enfoque por actuaciones a partir de funciones desarrolladas que se aglutinan en apoyo, acompañamiento y atención educativa, presente en la mayoría de las actuaciones, a la vez que las de acogida. Del mismo modo, quedan recogidas las actuaciones de asesoramiento y atención psicosocial, con los mismos datos del gráfico anterior. En este sentido, también se mantiene el mismo criterio por las actuaciones de cierre y devolución.

Con respecto al cierre de las actuaciones con las personas víctimas de vulneraciones y discriminaciones, durante este 2017, una amplia mayoría se han resuelto satisfactoriamente de manera positiva y otra parte importante ha acabado con los trámites y las gestiones pertinentes por la vía judicial. También deben resaltarse las derivaciones efectuadas a diferentes servicios institucionales y entidades en este proceso de cierre de las actuaciones realizadas con las personas víctimas de discriminación. Es importante destacar que es minoritario el volumen de personas que, después de pasar por la OND, han decidido de manera pasiva no continuar con el proceso o han dejado de contactar con los profesionales de la Oficina.



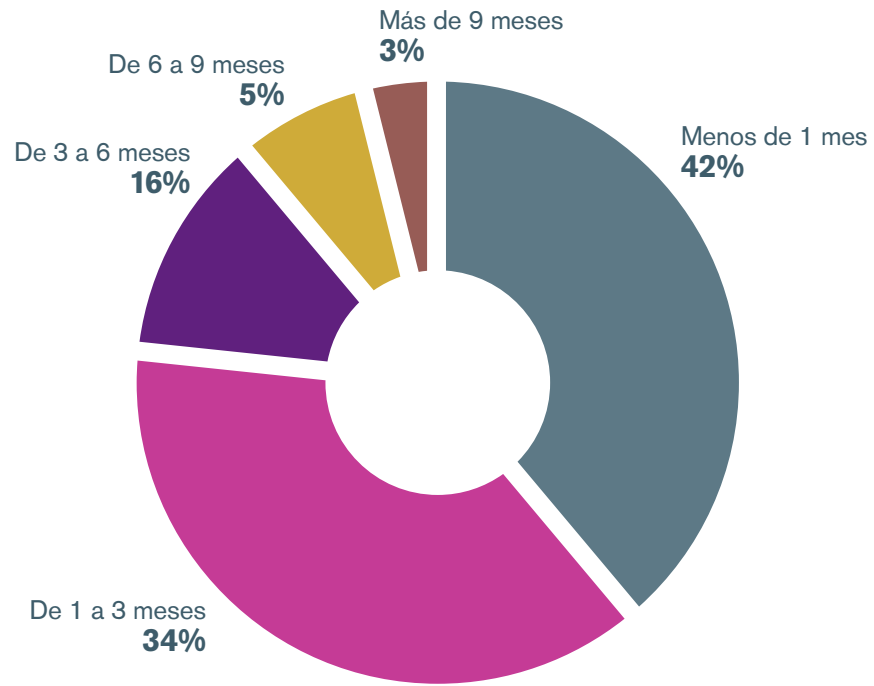
Con respecto a la gestión de las situaciones que se han trabajado en la OND, también hay que proporcionar datos sobre la vida de los expedientes que se resuelven. Como se puede comprobar, el grupo mayoritario es de menos de un mes en su resolución (42 %). También es destacable el porcentaje de los expedientes comprendidos entre uno y tres meses de gestiones y actuaciones.

D

N

O

VIDA DE LOS EXPEDIENTES 2017



# 04 Servicio de atención a las víctimas del 1 de octubre

## SERVICIO ESPECIAL DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE AGRESIONES POLICIALES DEL 1 DE OCTUBRE

El servicio de atención a víctimas de agresiones policiales del 1 de octubre se creó con la intención de ofrecer atención jurídica y psicosocial de calidad a las personas que sufrieron agresiones o abusos policiales de forma directa durante aquella jornada y que, por lo tanto, son víctimas de violencia institucional. Esta atención ofrecida desde la OND se podía prestar tanto individualmente como en grupo. El enfoque principal era recoger de manera independiente a los testigos de las personas afectadas para elaborar un informe propio desde la perspectiva de las vulneraciones de los derechos humanos. A partir de aquí, se analizó la posibilidad de seleccionar los casos más relevantes para ejercer la acusación popular a través de un litigio estratégico, con el objetivo de conseguir sentencias favorables que puedan servir de precedentes a la hora de evitar que hechos como estos se repitan.

El servicio de atención a víctimas de agresiones policiales del 1 de octubre se estableció conjuntamente entre la OND y el centro Irídia, a través de su servicio de víctimas de violencia institucional (SAIDAVI), con unos objetivos que mantenían las siguientes características:

- Orientación y asesoramiento jurídico a las víctimas y familiares de agresiones policiales.
- Atención y apoyo psicosocial a las víctimas y familiares de agresiones policiales.
- Intervención comunitaria a través de talleres grupales en colegios electorales y barrios donde se produjeron cargas policiales con el ofrecimiento de apoyo psicosocial u orientación jurídica.

D

N

O



## MUJER 45 AÑOS

MOTIVO DE DISCRIMINACIÓN:

### RACISMO

QUEJA SOBRE UN CARTEL PUBLICITARIO DEL PRODUCTO ALIMENTICIO CONGUITOS. LA QUEJA SE CONCRETA EN LA IMAGEN EXPUESTA EN EL ESPACIO PÚBLICO EN LA CIUDAD. LA PERSONA QUIERE PRESENTAR UNA DENUNCIA POR LA IMAGEN ESTEREOTIPADA Y NEGATIVA QUE SE DA DE LAS PERSONAS AFRICANAS.

DESDE LA OND SE HACE UN ESTUDIO DE LA SITUACIÓN A ESCALA GLOBAL Y SE LE OFRECE UN ASESORAMIENTO JURÍDICO. SE HACE UNA DERIVACIÓN DE LA SITUACIÓN A LA ENTIDAD SOS RACISMO, COMO ENTIDAD REFERENTE EN LA CIUDAD Y CON LA QUE SE PODRÍA PLANTEAR HACER UNA ACCIÓN JURÍDICA CONJUNTA.

## METODOLOGÍA

### Modelo de actuación y colaboración

De los aspectos metodológicos es importante dejar constancia de un hecho esencial: este servicio no se preparó ni organizó con un plan de trabajo previo. Ha sido un servicio que se tuvo que construir sobre la marcha, en un tiempo récord, a partir de la decisión política de actuar como Gobierno municipal contra estas agresiones policiales, y que ha comportado correcciones que se han hecho durante su desarrollo.

Por lo tanto, podemos hablar de un modelo de actuación y colaboración urgente y forzado por los acontecimientos, pero que en todo momento ha intentado demostrar que podría ser un ejemplo experimental de trabajo conjunto entre dos tipos de organizaciones con trayectorias diferentes. Por una parte, un servicio público municipal con una trayectoria histórica de actuación en situaciones de discriminación de derechos a la ciudad. Por la otra, una entidad con una trayectoria corta, pero, en cambio, especializada en el campo de la violencia institucional.

Esta situación ha servido para compartir información, formas de trabajar, herramientas e implicación en las situaciones que se atendían diariamente. Asimismo, será una base experimental muy valiosa para los trabajos de colaboración entre las dos entidades y que se verá reflejada en un protocolo específico.

### Descripción del servicio

Las características del servicio han sido las siguientes:

- Acotado en el tiempo del 2 al 20 de octubre
- En colaboración con entidades
- Con tres vías de entrada de casos: teléfono, correo electrónico y presencial
- Con extensión de horario
- Gratuidad de todos los servicios prestados

De este modo, se organizó un dispositivo especial que empezó para un periodo comprendido entre los días 3 y 6 de octubre, pero que se tuvo que prorrogar hasta el 20 de octubre a causa de la alta afluencia de visitas recibidas.



La atención a las víctimas se ha prestado en la sede provisional de la Oficina por la No Discriminación (OND) del Ayuntamiento de Barcelona, en la calle del Rec, 15, en horario de 10.00 a 14.00 horas y de 15.00 a 20.00 horas. De manera telemática, también se contacta a través de [victimes1oct@bcn.cat](mailto:victimes1oct@bcn.cat) y por teléfono, en el 934 132 000.

El servicio de atención a las personas víctimas de agresiones policiales del 1 de octubre ha ofrecido una asistencia jurídica y psicosocial integral a todas las personas que se han puesto en contacto con este y ha concertado una primera entrevista psicojurídica.

El personal de la OND se ha encargado de la gestión y el control de citas para las entrevistas que se podían hacer por teléfono o por correo electrónico. En el caso de llamadas telefónicas, se pedía autorización a la persona interesada para la recogida de los datos personales que consintiera facilitar. Asimismo, el personal de la OND se ocupó de la primera fase de recepción y acogida de las personas en los casos de atención presencial y recogió la causa y el motivo de la visita. Posteriormente, a la víctima se la atendía en el espacio de entrevista, donde se le ofrecía asistencia jurídica y psicosocial por parte de un equipo formado por una abogada y una psicóloga de Irídia, y por una psicóloga o una educadora social de la OND. Durante la entrevista se utilizaron técnicas psicosociales de acompañamiento y contención, a la vez que se ofrecía hacer un seguimiento, en caso de que fuera necesario, como se expondrá más adelante.

Las primeras visitas de valoración, que tenían una duración de entre una hora y una hora y media, pretendían recoger la información básica de la situación de agresión policial sufrida para, posteriormente, poder hacer una valoración y determinar la atención psicojurídica que se requería en cada caso. Esta información aglutinaba todo tipo de aspectos, como el tipo de agresión policial, la afectación física y psicosocial que supuso, el contexto en que se produjo, la identificación del autor o los autores de ésta, la situación concreta de la persona afectada, los instrumentos utilizados, los informes médicos, las imágenes, grabaciones videográficas y testigos de los hechos que permitieran probar en sede judicial tanto la agresión policial como las lesiones producidas.

En las entrevistas se incluyeron la atención psicosocial para identificar la sintomatología relacionada con el trauma, valorando el tipo de impacto y daño ocasionado en la persona con el objetivo de fortalecer la prevención y tener criterio para hacer derivaciones a servicios especializados en caso de detectar la necesidad. Asimismo, se dotó a la persona afectada de herramientas de afrontamiento y resiliencia con el objetivo de activar recursos propios y fortalecerla. Teniendo en cuenta que el proceso judicial supondrá volver a contactar con la experiencia traumática y puede provocar



una revictimización de la persona, así como generar niveles de estrés elevado, se hizo un acompañamiento emocional para que las personas construyeran una narrativa fortalecedora y previno una posible nueva victimización.

En los casos en que hubo mediatización, en la que se detectó acoso por parte de medios de comunicación, se percibió un incremento de la sintomatología asociada a estrés y ansiedad, por lo que se tuvo que incrementar el acompañamiento y la contención emocional.

La atención jurídica consistió en un asesoramiento de las vías judiciales de denuncia de las situaciones de vulneraciones de derechos y represión sufridas el 1 de octubre por parte de cuerpos policiales. Se ha acompañado en la interposición de la denuncia ante el juzgado de guardia de Barcelona a todas las personas que no habían denunciado la agresión policial sufrida y querían hacerlo o que habían hecho denuncias incompletas. Asimismo, en la mayoría de casos, las personas ya habían interpuesto una denuncia ante los Mossos d'Esquadra, el propio 1 de octubre o los días inmediatamente posteriores. En estos casos, la atención jurídica ha consistido en el asesoramiento y acompañamiento en la recolección y la aportación de prueba a la instrucción judicial. La prueba de los hechos ha consistido principalmente en fotografías de las lesiones, vídeos y fotografías de la agresión policial, informes médicos de la afectación psicológica, informes médicos de las lesiones físicas sufridas, testigos de los hechos, números de identificación de los agentes policiales autores de la agresión o ampliaciones del relato de hechos de la denuncia. En este sentido, ha sido muy destacable e importante la labor de recopilación de material de prueba, tanto con respecto a los casos atendidos individualmente como para ponerlo a disposición del juzgado de instrucción que se encarga de la investigación de los hechos.

Asimismo, después de la primera entrevista, las abogadas se han vuelto a poner en contacto con las personas atendidas que requerían algún tipo de seguimiento. La atención jurídica se ha alargado más en función de la especificidad y necesidades de cada situación.

Respecto de la atención psicosocial, en once casos se ha requerido exclusivamente asistencia psicosocial y, por lo tanto, no ha habido presencia de abogado en la primera entrevista. En todos los casos, una vez realizada esta primera intervención, el equipo de psicólogos, con el acuerdo previo

de la persona afectada, ha valorado y ha llevado a cabo las siguientes intervenciones de seguimiento:

- Seguimiento telefónico para valorar la evolución de la sintomatología, así como para acompañar a la persona en su malestar.
- Realización de una segunda entrevista de valoración en caso de que se crea necesario. La segunda entrevista la hacía el mismo psicólogo que había atendido la primera entrevista de valoración. Con esta entrevista se consideraba si había que continuar con más visitas, si se derivaba a otros servicios de la red pública, si se hacía un seguimiento telefónico o si ya no se creía necesario seguir con el seguimiento.
- En los casos en que se ha valorado un litigio estratégico, se han llevado a cabo visitas individualizadas con más frecuencia y un acompañamiento en el proceso judicial.

Todas las intervenciones han sido diseñadas con la persona para adaptarlas a sus necesidades y hacer que el acompañamiento sea tan integral como sea posible.

El servicio de asesoramiento jurídico de la OND, por su parte, decidía si el caso solo se registraba para la memoria del servicio acompañado del informe jurídico habitual, o si se hacía un informe complementario para recomendar al Ayuntamiento de Barcelona que se personara como acusación popular y, así, ejercer la función de litigio estratégico.

A la víctima se le pedía si quería firmar el documento de autorización de tratamiento de datos conjunto de Irídia y Ayuntamiento de Barcelona. También se le ofrecía la posibilidad de firmar el documento de protección de datos del registro Sirecovi, que tiene como finalidad gestionar las denuncias sobre violencia institucional recibidas por el Observatorio del Sistema Penal y los Derechos Humanos (OSPDH) de la Universidad de Barcelona.

Por otra parte, a petición de algunas personas afectadas y de algunos grupos organizados, se prepararon sesiones grupales de intervención comunitaria en algunos colegios. Estas sesiones, dinamizadas por Irídia y por Fil a l'Agulla, han tenido una duración de dos horas y han seguido la metodología de los grupos de apoyo mutuo, ofreciendo asistencia psicosocial u orientación jurídica.



Asimismo, en la sede de la OND también se ha hecho alguna intervención psicosocial grupal, en concreto con un taller de técnicas de gestión del estrés.

De este modo, las sesiones grupales pretendían dar pautas psicosociales para poder identificar las propias reacciones, emociones e impactos derivados de haber sufrido una situación de represión, ayudar a fortalecer las estrategias de resiliencia y dar información sobre cuándo y cómo pedir ayuda profesional.

Las técnicas que se han utilizado han comportado el cruce de herramientas metodológicas de tres disciplinas diferenciadas: el derecho, la psicología y la educación social. Al mismo tiempo, se ha trabajado con población a la que se ha atendido de manera individual, grupal y comunitaria en entornos diferentes como es el de la entrevista en un espacio municipal o talleres en diferentes escuelas que se habían convertido en colegios electorales. Y también se ha atendido a personas por vía telefónica y telemática.

Por lo tanto, estamos hablando de técnicas diversas y claramente diferenciadas que han comportado entrevistas, asesoramiento, apoyo, trabajo de grupos, intervención comunitaria, gestiones, análisis de datos, estadística, etcétera.

Hay que reflejar este aspecto para valorar y poner la mirada en la complejidad del trabajo profesional grupal que se ha desarrollado y la necesidad de tener una cierta metodología y organización ante la situación caótica que podía comportar la avalancha de atenciones directas que se reflejaba, sobre todo, los primeros días de atención.

El servicio ha atendido a un total de 294 personas:

- 49 personas han recibido atención jurídica y psicológica presencial.
- 11 personas han recibido atención solo de carácter psicológico.
- 5 personas han recibido atención solo de carácter jurídico.
- 17 personas han contactado con el servicio para solicitar información.
- 41 personas han contactado con el servicio para aportar información o material audiovisual.
- 171 personas han participado en los talleres grupales, en los que han recibido atención psicosocial o asesoramiento jurídico.

Por lo tanto, el total de personas que se han dirigido individualmente al servicio ha sido de 123, mientras que 171 personas han recibido atención comunitaria por parte del servicio a través de los talleres.

Del total, la mayoría han sido personas que fueron víctimas directas de algún tipo de agresión por parte de los agentes antidisturbios de la Policía Nacional, aunque también se ha atendido a personas que fueron víctimas indirectas, es decir, que presenciaron agresiones por parte de la policía a otras personas que, en algunos casos, eran sus familiares.

Se puede consultar el informe completo con los resultados y las conclusiones en el siguiente enlace: [barcelona.cat/oficina-no-discriminacio](http://barcelona.cat/oficina-no-discriminacio). El informe fue presentado en rueda de prensa el 31 de octubre de 2017 y también en el Congreso de los Diputados el 17 de octubre, así como en las instituciones europeas en Bruselas el 8 de noviembre.

Por otra parte, cabe destacar que el Ayuntamiento de Barcelona se ha personado como acusación popular ante el Juzgado de Instrucción Número 7 de Barcelona, el órgano judicial competente para investigar a fondo las circunstancias en que se produjeron las actuaciones policiales, así como señalar cuáles podrían suponer excesos en el uso de la fuerza.

Para acabar, es necesario hacer una valoración técnica del servicio desde el punto de vista del empoderamiento técnico. Hay que tener en cuenta los elementos positivos siguientes:

- Se ha podido montar en un tiempo récord todo un servicio especial para atender a la ciudadanía en unos momentos especialmente críticos en la coyuntura política, conflictivos en el ámbito institucional y de somatización de sentimientos y emociones en escala social.
- Los profesionales de la OND valoraron desde el primer momento que la decisión del Ayuntamiento había sido muy relevante e histórica, un cambio de paradigma con respecto a lo que había sido hasta aquel momento la intervención municipal en situaciones similares. Al mismo tiempo, la determinación política de la Tenencia de Alcaldía y la implicación técnica de la Dirección de Servicios ayudaron en el avance de este servicio especial.
- Se trabajaron de forma muy positiva los contactos internacionales con diferentes personas, entidades e instituciones de defensa de los derechos humanos por parte de la Dirección de Servicios y de Irídia para hacer resonancia de lo que había pasado y del servicio especial que se había organizado.
- Plantear la posibilidad de que se coordinasen y trabajasen juntos dos equipos de profesionales que no se conocían previamente, dos instituciones tan diferentes como una unidad administrativa municipal y una entidad relativamente joven de defensa de derechos humanos, ya era una acción bastante valiente.
- La actitud inicial de los dos equipos fue de adaptabilidad, flexibilidad y voluntad de aprender con una motivación clara de servicio público.



- Durante el proceso se ha ido produciendo una muy buena capacidad de sensibilización e implicación por parte de los dos equipos, teniendo en cuenta que para unos suponía un volumen de trabajo considerable (Irdia) y para los otros era un enfoque de vulneración institucional de derechos poco trabajado (OND).
- La avalancha de víctimas por atender de los primeros días puso a prueba la capacidad de organización de los equipos, pero se solucionó bastante bien porque se tenía claro que el objetivo principal era la atención, la acogida y el apoyo de todas las personas que se dirigían al servicio.
- Se gestionó de forma eficaz la presión de los medios de comunicación que estuvieron los primeros días en las puertas de la propia OND.
- A partir de la segunda semana del proceso, se produjo una dinámica de mejora de la compenetración, el entendimiento y la complicidad entre los dos equipos, hechos que entendemos que repercutieron en una mejor atención cuantitativa y cualitativa a las víctimas.
- Debe valorarse la capacidad de adaptación del equipo jurídico de la OND, que entendió el cambio de criterio del primer día de no estar presente en el espacio de entrevista para no provocarles más presión a las víctimas; ello comportó que tuvieron que hacer los informes jurídicos a partir de la información que se debatía en la reunión diaria de casos y adaptarse a la metodología de Irdia.

Esta experiencia de trabajo conjunto puede ayudar a plantear otros tipos de colaboración entre instituciones. En cualquier caso, se pueden aportar algunas líneas de actuación que pueden servir de referencia.

Se considera necesaria la posibilidad de redactar algunos borradores de protocolos previos adaptados a los diferentes ejes discriminatorios y a las características de funcionamiento de cada entidad.

Sería interesante plantear la posibilidad de un enfoque transdisciplinario para compartir mejor las actuaciones y tener capacidad de empatía profesional entre los técnicos. En este sentido, parece también interesante tener presente que las dificultades del trabajo conjunto se vuelven más complejas cuando hay que compartir métodos de trabajo o experiencias diferentes, pero de profesionales con las mismas disciplinas.

Se valora como totalmente positiva esta experiencia profesional y se considera que puede ayudar claramente en futuras coordinaciones inter o transdisciplinarias entre la OND y otras entidades defensoras de los derechos humanos en la ciudad.

Edita  
Oficina por la No Discriminación

Diseño y compaginación  
studi-k

Edición julio 2018

**Oficina por la No Discriminación**

C/ Ferran, 32  
08002 Barcelona

+34 93 413 20 00  
[barcelona.cat/oficina-no-discriminacio](http://barcelona.cat/oficina-no-discriminacio)



Oficina por la No Discriminación