



**Ajuntament
de Barcelona**

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania
barcelona.cat/dretsidiversitat

PROTOCOL D'ACTUACIONS DAVANT SITUACIONS DE DISCRIMINACIÓ PER RACISME

Juny del 2021

B
BC
BN



ÍNDEX

1. Justificació	2
2. Objectius	4
3. Àmbit d'aplicació i conceptes clau	6
4. Principis del protocol	11
5. Circuit i procediments d'actuació	14
6. Annexos	22

1. JUSTIFICACIÓ

El present protocol neix de la necessitat de coordinar els diversos actors i circuits, tant públics com privats, que la ciutat de Barcelona té a disposició per fer front a les situacions de discriminació per raó de racisme.

L'objecte d'aquest document és detallar el circuit que cal seguir en l'abordatge de les situacions detectades de discriminació o vulneració de drets per racisme, en les seves diferents especificitats: racialització, origen ètnic, xenofòbia, antigitanisme, islamofòbia, racisme antimusulmà, racisme antisemita... entre els principals agents implicats: l'Oficina per la No Discriminació (OND) de l'Ajuntament de Barcelona i les entitats actives en la detecció, atenció i acompanyament d'aquestes vulneracions de drets.

L'Oficina per la No Discriminació (OND) és un servei municipal creat el 1998 que opera com a servei de referència per a l'atenció i el seguiment de les situacions de racisme, entre altres situacions de discriminació. També és competent per establir la relació amb la Fiscalia de Delictes d'Odi i Discriminació, en aquelles situacions de l'àmbit penal, i amb els diferents serveis municipals susceptibles de tenir competències per desenvolupar la normativa administrativa municipal (districtes, OMIC, OC, IMHRB, etcètera).

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

Segons les dades de l'Oficina per la No Discriminació i les entitats que en formen part de la Taula d'Entitats, que recull dades de manera conjunta, a l'Informe anual de l'Observatori de les Discriminacions a Barcelona, el 2019, al voltant del 33,4% de les situacions de discriminació que es van visibilitzar a través dels diversos actors corresponien a situacions amb motius racistes.

Aquesta xifra és un reflex de la tasca d'incidència i sensibilització que han dut a terme, durant els últims anys, els diversos actors de la societat i que ajuda a fer aflorar la realitat de la discriminació que pateixen les persones per raó del racisme.

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

Si bé l'objecte d'aquest document és l'atenció a situacions de discriminació amb contingut racista i xenòfob, la visió de treball de l'OND i les entitats és interseccional. Vol dir que es parteix del fet que la confluència en la persona d'altres circumstàncies personals (gènere, edat, situació econòmica...) diferents a la racialització o l'origen estranger imprimeixen un caràcter específic a la situació de discriminació. De fet, l'origen d'aquest enfocament sorgeix en descriure les interconnexions existents entre la raça i el gènere en les dones negres als USA. Posteriorment es va estendre per abordar les diverses formes de discriminació i desigualtat per múltiples eixos, incloent-hi qüestions de classe, orientació sexual, edat o identitat religiosa, entre altres. Actualment és un concepte central tant en la recerca com en l'àmbit de les polítiques públiques i en l'agenda dels moviments socials. Tots els eixos componen la desigualtat i, per tant, cal tenir en compte aquesta mirada per analitzar com es materialitza la discriminació. Un dels objectius actuals de la lluita contra la discriminació és poder incorporar aquesta perspectiva interseccional de forma que sistematitzi i mostri la seva complexitat.

El present document té la finalitat de ser operatiu i comprensible tant per als actors implicats com per a la ciutadania. Planteja una primera part de definicions i marcs normatius respecte a les discriminacions per motiu de racisme, recull els diversos agents implicats i assenta les pautes d'intervenció i circuits per a les diferents situacions que s'han plantejat.

Aquest document també té present l'aprovació recent de la Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no discriminació del Parlament de Catalunya, en els diferents aspectes que puguin ser aplicables.

2. OBJECTIUS

Objectiu general

Articular l'atenció, l'acompanyament, l'anàlisi i l'assessorament amb relació a situacions de discriminació per motius de racisme i xenofòbia per tal que la persona que les ha patit o les pateix pugui superar les situacions d'abús o violència i reparar el dany i les conseqüències personals, laborals, familiars i socials que hagi tingut, i intentar restituir el dret vulnerat.

Objectius específics

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



- Col·laborar entre els diversos actors en la recollida de dades i establiment d'indicadors, que permeti dimensionar la incidència de les situacions de racisme a la ciutat i la seva evolució per tal de disposar de dades contrastades per orientar l'acció municipal.
- Col·laborar en l'elaboració de recomanacions i materials de prevenció de situacions de racisme i xenofòbia.
- Avançar plegats en la coordinació entre institucions que intervenen davant les situacions de racisme i xenofòbia.

3. ÀMBIT D'APLICACIÓ I CONCEPTES CLAU

Àmbit d'aplicació del protocol

- Persones afectades: les que resideixin a Barcelona que hagin patit en qualsevol lloc geogràfic una situació de discriminació o agressió racista, i les que hi treballin o hi transitin que hagin patit una discriminació o agressió racista a la ciutat de Barcelona.
- Situacions de discriminació i agressions racistes ocorregudes a la ciutat de Barcelona.

Conceptes clau

Antigitanisme: és una forma específica de racisme vers el poble gitano i vers les persones etiquetades per la societat majoritària com a gitanes per la seva aparença i manera de vida; una ideologia basada en la superioritat racial; una forma de deshumanització i de racisme institucional alimentat per una discriminació històrica, que es manifesta, entre altres coses, per la violència, el discurs de l'odi, l'explotació i la discriminació en la seva forma més flagrant.

Discriminació: segons el Comitè de Drets Humans de les Nacions Unides en el Pacte internacional de drets civils i polítics del 1966:

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



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

Gitanofòbia: el procés de construcció social de la gitanofòbia (o romafòbia) té el seu ancoratge històric a Europa i reproduïx la por i la distància amb aquest "altre" cultural que representa la identitat gitana.

Islamofòbia: conjunt de pràctiques discriminatòries d'un grup dominant de persones que pretén apoderar-se, establir i ampliar el seu poder mitjançant la definició d'un boc expiatori, real o inventat, i exclouent aquest boc expiatori dels recursos, drets i de la definició d'un "nosaltres" construït, relacionat amb persones musulmanes. Així, igualment, segons el European Islamophobia Report, la islamofòbia funciona construint una identitat musulmana estàtica, que es descriu en termes negatius i que es generalitza a totes les persones musulmanes. Per això, la islamofòbia també s'associa al racisme antimusulmà en totes aquestes situacions, exceptuant les estrictament associades a la pràctica religiosa. Al mateix temps, les imatges islamòfobes construïdes són fluides i varien en diferents contextos, perquè la islamofòbia ens explica més sobre l'islamòfob que no pas sobre els musulmans o l'islam.

Racisme: creença que per motiu de la raça, el color, l'idioma, la religió, la nacionalitat o l'origen nacional o ètnic es justifica el menyspreu d'una persona o la noció de superioritat d'una persona o grup de persones. (*Recomanació núm. 7 de política general de la Comissió Europea contra el racisme i la intolerància sobre legislació nacional per combatre el racisme i la discriminació racial, 2002*).

Qualsevol forma d'exclusió, segregació, discriminació o agressió a les persones per motiu del seu origen ètnic o nacional, pel color de la pell, per creences religioses, pràctiques culturals o de qualsevol altra mena. Es manifesta en les relacions **institucionals** i en les relacions **quotidianes**.

Racisme estructural o sistèmic: racisme que sorgeix a totes les estructures, relacions i cultura d'una societat, que es troba inserit a partir de prejudicis i estereotips en tota la ciutadania i que es reproduïx en totes les estructures de la societat.

En tant que el racisme és un sistema d'opressió i de dominació originat durant el Colonialisme, i que es basa en la construcció i la jerarquització racial, el racisme estructural, per tant, es manifesta a tots els àmbits (econòmic, polític, històric, social i cultural) de les vides de les persones racialitzades com a no blanques. Aquesta estructura de dominació i desigualtat provoca exclusió, segregació, discriminació i/o agressió cap a les persones racialitzades no blanques per motiu de la seva nacionalitat, el seu origen nacional o ètnic, pel color de la pell, per creences religioses i culturals.

Racisme institucional: terme originat a partir del 1967 per S. Carmichael / Ch. V. Hamilton, associat al conjunt de les polítiques, pràctiques i procediments amb continguts racistes a les institucions públiques que perjudiquen persones racialitzades respecte a altres que no ho són, en unes condicions de dominació produïdes pel fet que es tracta del poder exercit des de l'àmbit de la gestió pública. És menys perceptible, més subtil i més indirecte (associat a la discriminació indirecta). Actualment, també es produeix a través de la construcció d'un apartheid jurídic que estableix dues categories de ciutadania, el disseny de polítiques migratòries que vulnereu els drets fonamentals de les persones i el manteniment de fronteres que han estat creades amb la intenció de discriminar les persones pel seu origen (recollit per SOS Racisme).

Xenofòbia: por, aversió, odi, hostilitat o rebuig vers les persones que són d'origen estranger, que són percebudes com a estrangeres, o vers persones d'altres països en general. La xenofòbia pot portar a la discriminació, el racisme i, en els casos més greus, la violència.

El racisme agrupa altres conceptes com la racialització, l'origen ètnic, l'antigitanisme, la islamofòbia o el racisme antimusulmà, ja que poden prendre qualsevol de les formes de discriminació esmentades anteriorment i es caracteritzen pel rebuig, l'odi o l'aversió a persones pel seu origen, color de pell o racialització, d'una manera menys favorable que qualsevol altra en una situació anàloga. Es fonamenten en prejudicis socials construïts

culturalment i interioritzats mitjançant la socialització rebuda.

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

La vulneració de drets pot estar comesa tant per persones particulars, com per ens públics i privats durant l'execució de les seves funcions. Aquest tipus de discriminacions i agressions es donen en tots els àmbits socials, des de l'àmbit privat (la família, la parella, ...) fins a l'àmbit públic, com el carrer, l'escola, la feina, els mitjans de comunicació i, alhora també, pot arribar a institucionalitzar-se.

La discriminació racista i xenòfoba implica una afectació a la integritat física, integritat moral o benestar psicosocial de la persona que la rep, és present en tots els àmbits de la vida i influeix en el desenvolupament del projecte vital de les persones.

-
- Discriminació directa: es produeix quan una persona és, ha estat o podria ser tractada de manera menys favorable que una altra en situació anàloga.
 - Discriminació indirecta: quan una disposició, criteri o pràctica aparentment neutra posa o pot posar una o diverses persones en desavantatge particular respecte a d'altres.
 - Discriminació per associació: es produeix quan una persona o grup és discriminat basant-se en el fet que té una relació o uns contactes amb una o amb diverses persones sobre les quals recau una discriminació. En aquests casos, igualment es pot aplicar l'agreujant de discriminació de l'article 22.4 del Codi penal, atès que en la seva redacció només s'exigeix que el delictes es cometi "per motius".
 - Discriminació per error: es basa en una apreciació errònia de la persona discriminada.



- Discriminació múltiple: una situació de discriminació en què intervenen, alhora, dos o més factors de discriminació.
- Ordre o instrucció de discriminar: succeeix quan una persona o una organització ordena a una altra persona discriminar o l'anima a fer-ho.
- Represàlia discriminatòria: es produeix contra una persona com a conseqüència de la presentació d'una queixa, una reclamació, una denúncia, una demanda o un recurs, de qualsevol mena, destinat a evitar, disminuir o denunciar.
- Victimització secundària: es produeix quan la persona que ja ha patit una discriminació, en el procés d'investigació, valoració o restauració dels fets no és tractada segons els principis de dignitat i seguretat humana per part dels diferents operadors per manca de formació o sensibilitat.

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

- Delictes d'odi: qualsevol infracció penal, incloent-hi infraccions contra les persones o les propietats, en què la víctima, el local o l'objectiu de la infracció es triï per la seva connexió, simpatia, filiació, suport o pertinença a un grup, real o percebuda, com en la situació que ens afecta en aquest Protocol, associats a raça, origen nacional o ètnic, idioma, color de pell, religió, etc..(tal i com es recull per l'OSCE (des de l'Annual Report del 2003).
- Discurs d'odi: és el foment, la promoció o la instigació a l'odi, la humiliació o el menyspreu vers una persona o grup de persones, així com l'assetjament, descrèdit, difusió d'estereotips negatius, estigmatització o amenaça pel que fa a aquesta persona o grup de persones i la justificació d'aquestes manifestacions per raons de "raça", color, ascendència, origen nacional o ètnic, edat, discapacitat, llengua, religió o creences, sexe, gènere, identitat de gènere, orientació sexual i altres característiques o condicions personals.

4. PRINCIPIS DEL PROTOCOL



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

Així, s'ha de facilitar una atenció de qualitat que situï les persones al centre de l'atenció, per tal de potenciar les seves habilitats personals i evitar la victimització secundària, posant tots els mecanismes, assessoraments i eines a l'abast de la persona per tal de desenvolupar les accions, siguin de tipus jurídic (penal, administrativa, laboral, civil), psicosocials, d'acompanyament, socioeducatives o de resolució de conflictes, que aportin a la persona la restauració necessària.

Més concretament, davant situacions d'agressió, cal tenir presents aquests principis:

- **Respecte a la persona, posant la voluntat i el respecte de la decisió de la persona afectada al centre de l'atenció:** s'ha d'actuar sempre que es pugui amb el consentiment de la persona agredida, respectant la seva decisió personal. L'objectiu principal és l'apoderament de la persona agredida. Per tant, qualsevol intervenció ha de respectar l'autonomia de la persona i oferir els recursos suficients per garantir com conduir el seu propi procés, i les decisions que prengui en qualsevol moment. Cal donar suport a les seves decisions, tot i que rebutgi els recursos i serveis oferts i decideixi utilitzar els seus propis recursos, observant sempre els diferents contextos de risc condicionants. La persona té dret a ser informada de qualsevol actuació que es desenvolupi en el transcurs del procés i en tot moment.
- **Evitar la revictimització secundària:** tractar que la víctima hagi d'explicar la seva versió dels fets les mínimes vegades possibles. En l'atenció és clau evitar reforçar l'estigmatització o els estereotips contra les persones agredides per racisme i xenofòbia. Es garantirà l'intercanvi d'informació i coneixements entre els equips professionals, una derivació eficaç i una relació estreta i coordinada a fi de garantir que la persona afectada no hagi d'explicar la seva versió dels fets diverses vegades i a operadors diferents, evitant els solapaments o buits entre



les intervencions.

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



agredida.

- **Treball en xarxa, coordinació i cooperació** entre serveis públics i entitats per potenciar les sinergies i treure el màxim profit dels recursos, des del reconeixement del paper i de les responsabilitats diferenciades dels diferents serveis, agents socials i entitats.
- **Gradació de la resposta i adaptació a la situació:** consideració de la urgència o risc de la situació així com de l'especificitat de les actuacions diferenciades respecte a les agressions i les discriminacions en àmbits diversos, seguint els criteris que establirà la Taula de Seguiment d'aquest protocol.

5. CIRCUIT I PROCEDIMENTS D'ACTUACIÓ

El present protocol defineix mecanismes de comunicació i treball de col·laboració entre l'OND i les entitats en la gestió de les situacions de discriminació. Es defineix un circuit i procediment general de coordinació, i un procediment específic adaptat a les situacions de discriminació institucional

L'Oficina per la No Discriminació (OND) serà el referent dels serveis municipals per a totes les situacions de racisme que es detectin a Barcelona o de barcelonins o barcelonines a qui hagi passat aquesta situació fora de la ciutat, en col·laboració amb aquests serveis municipals i entitats de la societat civil implicades.

A. Circuit de coordinació de situacions entre l'OND i entitats amb servei d'atenció a persones víctimes de discriminació

Aquest circuit s'aplica per a qualsevol situació d'agressió o discriminació amb motivació racista que es posi en coneixement de l'OND o de les entitats adherides que s'indiquen a continuació (consulteu en annex la descripció i les dades de contacte de les entitats):

- Bayt al Thaqafa
- Federació d'Associacions Gitanes de Catalunya (FAGIC)
- Fundació Secretariado Gitano (FSG)
- Stop als Fenòmens Islamòfobs (SAFI) - Observatori de la Islamofòbia de Catalunya (ODIC)
- SOS Racisme

A.1. Primera atenció

El circuit s'estructura a partir dels aspectes següents:

- La demanda de la persona.
- La delimitació de la urgència o emergència segons criteris establerts a l'annex.
- La valoració de risc i la valoració de la situació. Segons el nivell de risc, pot variar l'actuació, i actuar d'ofici en les situacions d'alt risc, en què la persona no

vulgui o no pugui activar els recursos de seguretat necessaris.

Davant la detecció o coneixement, per part de l'OND o d'alguna entitat, d'un cas d'agressió racista, cal fer una primera valoració del nivell d'urgència i risc de la situació. A partir d'aquí, s'estableixen dues vies:

- (1) En cas que sigui una situació d'alt risc, d'urgència o d'emergència, cal prioritzar l'activació o derivació de la persona als recursos d'urgència necessaris, sobretot els sanitaris en un primer moment, ja que per tal de procedir amb la denúncia pertinent és vital tenir un comunicat mèdic de lesions que es pugui fer el més aviat possible després dels fets. Les situacions d'urgència o emergència poden requerir altres recursos com ara els de seguretat (GUB i CME) o els socials (CUESB).
- (2) Un cop feta aquesta primera valoració i intervenció per protegir la persona, i sempre d'acord amb la seva voluntat i desig, es procedeix a fer una primera atenció a la persona per tal de valorar el circuit que cal activar. L'entitat que detecti, tingui coneixement o reculli per primera vegada qualsevol situació de racisme és, a partir d'aquell moment, la referent tècnica d'aquesta situació, i n'ha d'informar a la Taula de Seguiment d'aquest protocol. L'entitat, però, pot sol·licitar a la Taula que una altra faci de referent. Per tant, aquesta primera atenció es pot produir a l'espai de l'OND o al de l'entitat que l'hagi detectat.

A.2. Pla de treball

El servei o tècnic de referència de l'operador de referència de la situació ja registrada en primera instància, ha de definir un pla de treball provisional que pot incloure diverses actuacions:

- Assessorament jurídic per denúncia penal o administrativa
- Atenció socioeducativa
- Gestió alternativa de conflictes
- Suport psicosocial
- Petició d'incoació de l'expedient sancionador
- Denúncia i incidència pública

En cas que, abans de les reunions descrites a l'apartat següent, l'entitat necessiti suport per construir el pla de treball, s'ha de posar en contacte amb el coordinador de l'OND i han de definir conjuntament les actuacions que cal dur a terme.

A.3. Comunicació i coordinació

Aquest circuit estableix la creació d'una taula de seguiment formada per l'Oficina per la No Discriminació (OND) i les entitats esmentades al principi de l'apartat.

La Taula és l'espai que aglutina tota la informació sobre les situacions de racisme detectades. Funciona com l'espai d'anàlisi, debat i distribució del treball que s'ha de desenvolupar.

En cada situació detectada per cada entitat, aquesta ha de decidir si se n'informa, es deriva, es coordina o proposa fer treball conjunt amb la resta de les entitats. La Taula és l'espai per posar en comú les situacions de discriminació conegudes per les entitats i on cada entitat trasllada les necessitats identificades o vies possibles de treball.

El coordinador o coordinadora de l'OND actua com a secretari o secretària de la dita Taula i es responsabilitza de la recollida i derivació de tota la informació.

Aquesta Taula es reuneix preferentment en periodicitat bimensual i també manté contacte permanent entre els seus membres per a qualsevol de les situacions que es coordinin.

A les reunions de la Taula, les entitats faciliten al coordinador o coordinadora de l'OND la informació sobre les situacions de discriminació ateses, les registra a la graella de pautes de coordinació pactada prèviament amb les entitats i, posteriorment, es recullen les dades aportades per les entitats.

El contingut d'aquestes reunions mensuals és el següent:

- Anàlisi i revisió de les situacions que hagin arribat el mes anterior, que cada operador o operadora haurà recollit en un operatiu comú seguint el model de graella de dades d'indicadors de discriminació de la Taula d'Entitats amb Servei



d'Atenció a Víctimes de Discriminació (SAVD), a la qual pertanyen els operadors.

- Estudi de cada situació que cada entitat valori de manera qualitativa per determinar el següent:
 - Si la situació la continua assumint plenament l'operador o operadora que ha recollit en primera instància la dita situació.
 - Si la situació permet la col·laboració d'alguns dels serveis dels altres operadors que encara no han actuat sobre la situació esmentada.
 - Si la situació comporta la necessitat de treball conjunt amb la persona víctima entre els serveis dels diversos operadors.
- Revisió i organització de les diverses funcions que han de desenvolupar cadascun dels serveis dels diversos operadors de la Taula en aquelles situacions que cada entitat consideri adequat.

En les situacions específiques que cada entitat valori, si així es considera adequat, prèvia valoració a la Taula de Seguiment, es pot decidir fer un treball d'actuació conjunt.

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

Es pot habilitar un espai específic de treball d'actuació conjunt dels operadors, en què els tècnics de l'OND, dels serveis municipals que es considerin i de les entitats signants d'aquest protocol atenguin i comparteixin espai professional per treballar conjuntament amb les persones víctimes a les dependències de l'OND.

Cal fer tantes atencions i reunions com siguin necessàries per fer seguiment de la situació i posar en pràctica el pla de treball consensuat.

La Taula estudia la definició i construcció d'indicadors homogenis de recollida de la informació a fi i efecte d'unificar les dades que es recullen en cada situació rebuda. Això no ha d'anar en detriment dels indicadors que cadascuna pugui utilitzar per elaborar els informes propis de cada entitat, però permet una coordinació millor de les situacions i

també pot tenir una estratègia comunicativa conjunta coordinada a la Taula de Seguiment d'aquest protocol el més precisa possible amb referència al racisme a la ciutat de Barcelona.

A.4. Coordinació amb altres serveis públics

i. Comunicació a Fiscalia

En situacions de denúncia penal, cada entitat ha de valorar informar de totes les situacions de racisme detectades en el marc d'aquest protocol al Servei de Delictes d'Odi i Discriminació de la Fiscalia Provincial de Barcelona.

En aquest supòsit s'informa el coordinador de l'OND.

ii. Coordinació amb el CUESB per situacions d'emergència fora d'horaris d'atenció presencial de l'OND

Fora de l'horari de l'OND, nocturns i festius, el servei municipal de referència per a l'atenció de les situacions d'urgència social és el CUESB. Aquest servei, que duu a terme la primera acollida, deriva a l'OND l'atenció per fer seguiment d'acord amb el protocol existent entre ambdues.

Els canals de contacte amb el CUESB són els següents:

- Per mitjà del telèfon 900 703 030, es pot exposar qualsevol situació de discriminació i conductes d'odi a la ciutat de Barcelona.
- Presencialment, es pot exposar haver estat víctima de qualsevol situació de tracte discriminatori o conductes d'odi.

iii. Coordinació amb altres serveis municipals

Es treballarà la difusió del protocol a la resta de serveis municipals susceptibles de detecció i derivació de situacions de racisme. Es potenciarà la coordinació interna amb els serveis municipals que permetin augmentar la intervenció pública de col·laboració i implementació de polítiques de lluita contra el racisme, atenent dos principis: territorialitat i interseccionalitat. Així, es diversificarà el treball de referència amb els

districtes i amb serveis municipals com la Xarxa Antirumors, SAIER, CMIB, CMPG, Pla de Barris, UTEH, etcètera.

iv. Coordinació amb la Generalitat de Catalunya

Cada entitat ha de valorar fer la coordinació que escaigui amb la Generalitat de Catalunya per activar els mecanismes de prevenció i garantia que corresponguin a aquesta segona en aplicació de la normativa autonòmica en matèria de racisme i xenofòbia.

B. Circuit de coordinació de casos entre l'OND i entitats amb servei d'atenció a les víctimes en situació de racisme institucional

Partint de la definició de racisme institucional que consta a l'inici d'aquest protocol, es vol desenvolupar un circuit diferenciat de coordinació en aquelles situacions en què l'agent agressor que provoca aquest racisme institucional és l'Administració pública. Aquesta acció discriminatòria podria ser indirecta (en aquelles normatives, directrius o legislació que provoqués conseqüències racistes en el seu desenvolupament). I també pot ser directa quan la persona discriminatòria és treballadora pública (funcionari, laboral o adscrit a serveis de l'Administració pública o a espais d'aquesta). Així mateix, també cal tenir en compte aquest criteri quan la resposta de l'Administració no sigui l'adient en la defensa de drets davant l'agressió produïda a la persona afectada en les seves dependències.

En aquelles situacions que es produeixi aquest acte, les entitats han de valorar, en cada situació, l'acompanyament, representació o actuació de motu proprio per part de l'entitat respecte a la persona afectada per fer la reclamació corresponent a l'administració competent en primera instància, i després cal valorar conjuntament amb la persona si la resposta és adient per portar-la en segona instància a SGC, SGB, DP o Fiscalia.

S'ha de fer esment, de manera especial, del racisme institucional produït per servidors públics agents dels cossos policials degut al greuge que comporta l'abús de poder específic en el desenvolupament de les seves funcions. Això afecta tant el tipus de tracte que es pugui mantenir en la relació amb la ciutadania, com la utilització de determinada metodologia d'actuació policial que pugui comportar criteris o posicionaments associats a qualsevol tipus de racisme, xenofòbia, antigitanisme, islamofòbia o actuacions que s'apliquen amb aquests criteris, com seria el cas de les detencions per perfil ètnic, protocols, projectes, o tècniques d'intervenció de retenció i reducció desproporcionades.

Quan aquestes situacions de discriminació de racisme institucional per part de cossos policials siguin per part d'agents de la GUB, i no sigui una situació constitutiva de causa penal, llavors s'ha de coordinar entre totes les entitats signants la seva possible derivació a la Unitat Deontològica d'Afers Interns (UDAI) de l'Ajuntament de Barcelona, als efectes de recollir més informació dels fets i determinar les següents vies d'actuació.

Cal dissenyar un dispositiu especial que permeti la coordinació de tots els actors que subscriuen aquest protocol en el sentit d'informar-se mútuament i decidir possibles actuacions coordinades per comunicar i traslladar les actuacions corresponents a les institucions públiques, en primera o segona instància, que pertoquin:

- Fiscalia de Delictes d'Odi i Discriminació, quan les situacions siguin clarament constitutives de procediment jurídic penal.
- Síndica de Greuges de Barcelona (SGB), quan l'agent discriminatori sigui l'Administració municipal.
- Síndic de Greuges de Catalunya (SGC), quan l'agent discriminatori sigui l'Administració autonòmica.
- Defensor del Pueblo (DP), quan l'agent discriminatori sigui l'Administració central.

La Taula de Seguiment prevista a l'apartat anterior també serveix d'espai de treball en aquesta matèria.

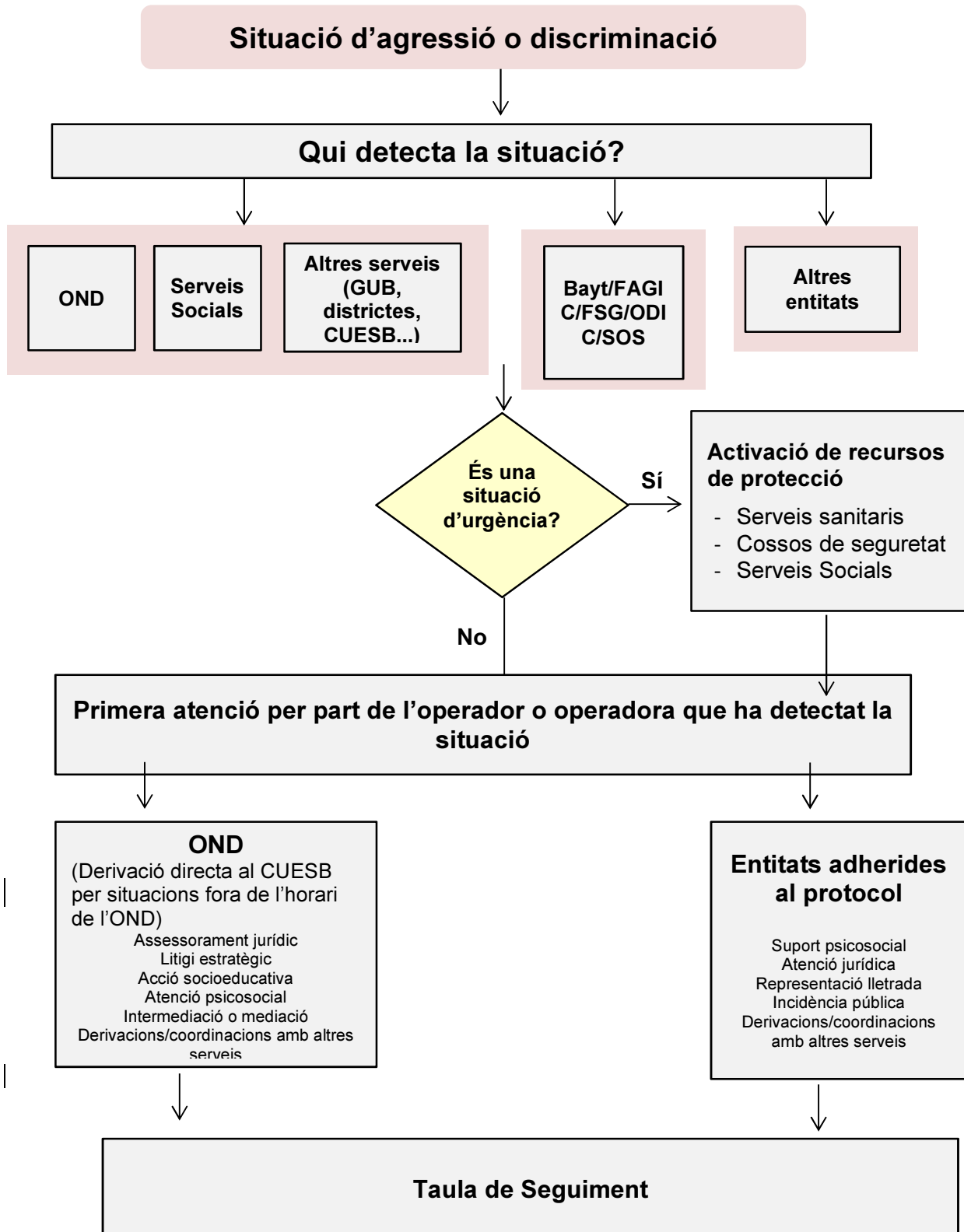
Com a criteris específics d'actuació en situacions discriminatòries derivades de l'acció municipal, amb caràcter general, cada entitat ha de valorar cada situació i contactar amb la unitat o el servei origen de la possible discriminació per tal d'aclarir els fets i explorar



vies de solució. En cas que s'hagin esgotat les vies de solució de la situació racista plantejada, no hagi estat possible la solució, o la resposta de l'Administració municipal a la persona víctima no la satisfaci, llavors es valoraria traspasar la situació a la SGB. En aquest supòsit cal informar la Taula de Seguiment del Protocol.

6. ANNEXOS

6.1. Diagrama del circuit de coordinació OND i entitats amb SAVD en la gestió de casos





6.2. Dades de contacte de l'OND i d'entitats amb serveis d'atenció a víctimes de discriminació

- Oficina per la No Discriminació (OND). Servei municipal de referència per a situacions de racisme i altres discriminacions. Contacte: Ferran, 32, 08002 Barcelona; tel. 934 132 000; ond@bcn.cat Web: <https://ajuntament.barcelona.cat/oficina-no-discriminacio/ca>
- Bayt al Thaqafa és una entitat que fa l'acompanyament necessari a les persones afectades en situació de discriminació per raó de racisme i xenofòbia amb la creació i transmissió d'eines d'autodefensa social, individuals i col·lectives. Contacte: tel. 933 198 869; nodiscriminacion@bayt-al-thaqafa.org
- SAFI (Stop als Fenòmens Islamòfobs) - Observatori de la Islamofòbia de Catalunya (ODIC) és un col·lectiu multidisciplinari, plural i independent que es proposa com a espai de trobada, recerca, formació i denúncia sobre els discursos i les pràctiques islamòfobes produïdes al territori català. Contacte: infosaficatalunya@gmail.com
- Fundació Secretariado Gitano és una entitat social intercultural sense ànim de lucre que presta serveis per al desenvolupament de la comunitat gitana a Espanya i en l'àmbit europeu, amb l'atenció a la diversitat cultural. Contacte: Comtessa de Pardo Bazán, 4-6, Barcelona; tel. 932 745 582; fsqbarcelona@gitanos.org/bianca.galusca@gitanos.org
- Federació d'Associacions Gitanes de Catalunya (FAGIC). Treballen per fomentar l'associacionisme gitano, impulsant activitats encaminades a promoure la convivència de persones gitanes a la societat catalana, defensant la cultura del poble gitano i intervenint davant situacions de discriminació i antigitanisme. Contacte: tel. 933 051 071; info@fagic.org
- SOS Racisme és una entitat formada per persones que defensen els drets humans amb l'acció antiracista. Treballen per erradicar la discriminació racista i xenòfoba en totes les seves manifestacions i tots els àmbits de la societat, atenent les persones i canviant consciències. Contacte: rbla. Santa Mònica, 10, 1a, Barcelona; tel. 934 126 012; denuncia@sosracisme.org