

La discriminación en Barcelona 2018

**BC
N**

Ajuntament de
Barcelona



Redacción

Instituto de Derechos Humanos de Cataluña y Centro de Recursos en Derechos Humanos
Dirección de Servicios de Derechos de Ciudadanía y Diversidad
Ayuntamiento de Barcelona

Colaboradores

Mesa de Entidades de Atención a Víctimas de Discriminación, formada por:
Oficina por la No Discriminación, ACATHI, Asociación Catalana para la Defensa de los
Derechos Humanos, Fundación Bayt al-Thaqafa, Fundación Secretariado Gitano, Fe-
deración Ecom, Federación de Salud Mental Cataluña, Federación Veus, Fundación
Assís, Irídia, Observatorio contra la Homofobia, SOS Racismo Cataluña, Unión Romaní
y Red de Atención a Personas sin Hogar.

Marzo de 2019

ÍNDICE

| | |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| PREÁMBULO | 4 |
| 1. INTRODUCCIÓN | 5 |
| 2. LA PROTECCIÓN DE LA IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN EN BARCELONA | 6 |
| 3. METODOLOGÍA DEL INFORME | 12 |
| 4. LA INFRADENUNCIA: UNA REALIDAD POR SUPERAR | 15 |
| 5. LA SITUACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN EN BARCELONA | 17 |
| 5.1. Datos básicos | 17 |
| 5.2. Discriminación por distritos | 18 |
| 5.3. Quién y dónde se discrimina | 19 |
| 5.4. Derechos vulnerados | 21 |
| 5.5. Motivos de discriminación | 27 |
| 5.6. Acciones que discriminan y tipos de discriminación | 39 |
| 5.7. Tipo de atención | 44 |
| 6. CONCLUSIONES | 46 |
| 7. RECOMENDACIONES | 49 |
| 8. BIBLIOGRAFÍA | 51 |
| 8.1. Páginas web de las organizaciones de la Mesa de Entidades | 53 |
| 9. GLOSARIO | 54 |
| ANEXOS | 54 |
| Anexo 1 | 56 |
| Anexo 2 | 57 |
| Anexo 3 | 58 |
| Anexo 4 | 59 |

Preámbulo

Este informe es el resultado de un trabajo colectivo de la Mesa de Entidades de Atención a Víctimas de Discriminación que está formada por la Oficina por la No Discriminación y por las siguientes entidades (por orden alfabético): ACATHI, Asociación Catalana para la Defensa de los Derechos Humanos, Fundación Bayt al-Thaqafa, Fundación Secretariado Gitano, Federación Ecom, Federación de Salud Mental Cataluña, Federación Veus, Fundación Assís, Irídia, Observatorio contra la Homofobia, SOS Racismo Cataluña, Unión Romaní y XAPSELL (Red de Atención a Personas sin Hogar).

El documento se divide en seis grandes apartados:

- El primero contiene un análisis del principio de igualdad y no discriminación y su marco jurídico. Por un lado, las normas jurídicas nacionales, internacionales, autonómicas y municipales que, de una manera u otra, establecen la prohibición de discriminación. Además, está el conjunto de “categorías” o “condiciones personales” que tienen que ser protegidas especialmente para abordar la discriminación. Por otro lado, están los hechos o las acciones que, indirecta o directamente, pueden ser considerados como discriminatorios, de acuerdo con las interpretaciones de la normativa jurídica.
- En el segundo apartado se establece y detalla la metodología utilizada para elaborar el informe.
- El tercero aborda las causas de la infradenuncia.

- El cuarto compila los datos y la información y una descripción de esta información. A través de tablas y gráficos, se muestra la situación de la discriminación en Barcelona durante el año 2018.
- En el quinto apartado se establecen las conclusiones principales que se han obtenido a partir de la información recogida en el periodo analizado.
- Finalmente, en el sexto apartado se hacen una serie de recomendaciones. En algunos casos, estas recomendaciones buscan generar modificaciones en leyes, programas y políticas públicas que han sido identificados por contener elementos discriminatorios. En otros casos, se pretende activar la presentación de propuestas legislativas en varios niveles para combatir los casos de discriminación detectados. También hay recomendaciones específicas porque la recepción, la atención y la solución de los casos sea más ágil y eficaz (allá donde se han identificado problemas) con el objetivo de ir al fondo de las situaciones y lograr el objetivo final, la no discriminación.

Este informe quiere que, año tras año, se puedan sumar más organizaciones o entidades que también trabajen contra la discriminación en el municipio. El objetivo es que se refleje de manera amplia la situación real de la discriminación en Barcelona.

1. Introducción

La discriminación, a pesar de estar prohibida legalmente, es una situación que continúa presentándose en todas las latitudes del mundo. Por lo tanto, Barcelona no está exenta de circunstancias en las que se discrimina a las personas por una o más de las características o las condiciones personales que estas personas tienen, muestran o se supone que tienen.

Desde hace años, el Ayuntamiento de Barcelona tiene un **compromiso pionero con la defensa de los derechos de la ciudadanía**. Así, en 1992 se creó el Comisionado para la D, de los Derechos Civiles y en 1995 la Concejalía de Derechos Civiles.

Además, en 1998, **se puso en funcionamiento la Oficina por la No Discriminación (OND)**, un servicio municipal pionero en Europa dirigido a atender las vulneraciones de derechos humanos relacionadas con los ámbitos de la discriminación.

En julio de **2017**, la **OND tuvo un nuevo impulso como mecanismo municipal de prevención y garantía de derechos humanos**: para ello se aprobó la Medida de gobierno “Oficina por la No Discriminación”.

El noviembre de 2017, con objeto de desarrollar una estrategia que permitiera co-

nocer, atender y solucionar el número más posible de situaciones de vulneraciones de derechos que se presentan en Barcelona, varias entidades que trabajan para la no discriminación en la ciudad plantearon la necesidad de coordinar acciones en varios ámbitos y se decidió crear la Mesa de Entidades que tienen servicios de atención a víctimas de discriminaciones.

La Mesa de Entidades planteó la necesidad de elaborar un documento que reflejara un panorama de las situaciones de discriminación en Barcelona, de la manera más amplia posible: el “Informe sobre la discriminación en Barcelona”. Con periodicidad anual, el informe recoge datos detallados respecto a las situaciones de discriminación que se han dado a lo largo del año, el lugar o el ámbito en el que tienen lugar, así como la forma como se atienden y solucionan.

Por la amplitud del tema y las dinámicas de trabajo muy diversas que tienen las entidades que trabajan por la no discriminación a la ciudad, como parte de esta mesa también se han incluido organizaciones que no tienen servicios de atención a víctimas de discriminación, pero que trabajan desde otros ámbitos por la no discriminación en el municipio.

2. La protección de la igualdad y la no discriminación en Barcelona

El principio de igualdad está recogido en distintos instrumentos jurídicos de prevención de vulneraciones y de garantía de derechos humanos a distintos niveles. El presente apartado repasa los más destacados a nivel internacional, europeo, estatal, nacional y local.

En el ámbito internacional, el principio de igualdad está recogido en varios artículos, de los que destacamos el artículo 1 (principio) y 7 (igualdad ante la ley) de la Declaración Universal de Derechos Humanos; 14 (igualdad ante tribunales) y 26 (igualdad ante la ley) del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Estas son normas genéricas que recogen el principio y pueden complementarse con algunas relativas a la igualdad entre hombres y mujeres, como una expresión específica del principio.

En cuanto a la Unión Europea el principio se encuentra reconocido en normas tales como el artículo 9 del Tratado de la Unión Europea,¹ la Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación² y la Directiva 2000/43/CE del Consejo, de 29 de junio de 2000, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico.³ Además, existen al menos dos directivas más relacionadas con la igualdad de trato entre hombre y mujer.⁴

1. BOE 27 noviembre 2009, núm. 286; rect. BOE16 febrero 2010, núm. 41 (castellano).
2. Se traspone por la Ley 62/2003, de 30 de diciembre (BOE número 313 de 31/12/2003).
3. Se traspone por la Ley 62/2003, de 30 de diciembre (BOE número 313 de 31/12/2003).
4. Directiva 2002/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, que modifica la Directiva 76/207/CEE del Consejo relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales y a las condiciones de trabajo; Directiva del Consejo 2004/113/CE, de 13 de diciembre de 2004, por la que se aplica el principio

Lo comentado anteriormente se ve reforzado por otra normativa de ámbito europeo que recoge el principio de igualdad, como el contenido del preámbulo del Protocolo n.º 12 del Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales,⁵ y el artículo 20 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea⁶ (igualdad ante la ley).

Así mismo, el principio de igualdad **queda recogido en la mayoría de constituciones estatales**. En España, está recogido en la Constitución como valor superior del ordenamiento jurídico (artículo 1.1), como principio formal y derecho subjetivo (artículo 14) y como mandato a los poderes públicos como igualdad material (artículo 9.2).

De igual forma, existe un número importante de leyes catalanas que regulan, reconocen o desarrollan aspectos concretos sobre la igualdad, así como prohibiciones de discriminación, tales como el Estatuto de Cataluña (preámbulo, arts. 4, 15, 18, 19, 23, 32, 40 .8 44.1 y 45.1); la Ley 9/2017, de 27 de junio, de universalización de la asistencia sanitaria con cargo a fondos públicos por medio del Servei Català de la Salut (preámbulo); la Ley 4/2016, de 23 de diciembre, de medidas de protección del derecho a la vivienda de las personas en riesgo de exclusión residencial (art. 2.b); la Ley 17/2015, de 21 de julio, de igualdad efectiva de mujeres y hombres; la Ley 11/2014, de 10 de octubre, para garantizar los derechos de lesbianas, gays, bisexuales, trans-

de igualdad de trato entre hombres y mujeres en el acceso a bienes y servicios y su suministro; Directiva 2006/54/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación (refundición).

5. Para ser un poco más específicos, el referido convenio no contiene una cláusula de igualdad ante la ley, en un sentido positivo, sino una de no discriminación en su artículo 14.
6. Publicada en el *Diario Oficial* de la Unión Europea, n.º 83, de 30 de marzo de 2010, páginas 389 a 403.

géneros e intersexuales y para erradicar la homofobia, la bifobia y la transfobia; la Ley 29/2010, de 3 de agosto, de uso de los medios electrónicos en el sector público de Cataluña (art. 4, tercero); la Ley 21/2010, de 7 de julio, de acceso a la asistencia sanitaria de cobertura pública a cargo del Servei Català de la Salut (preámbulo); la Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia (art. 9); la Ley 19/2009, de 26 de noviembre, de acceso al entorno de las personas acompañadas de perros de asistencia (art. 13); la Ley 12/2009, de 10 de julio, de educación (arts. 22, 37, 41, 56, 97 y 202); la Ley 11/2009, de 6 de julio, de regulación administrativa de los espectáculos públicos y las actividades recreativas (arts. 5.1 d), 10 y 47); la Ley 5/2008, de 24 de abril, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista; la Ley 18/2007, de 28 de diciembre, del derecho a la vivienda (arts. 2 f) y h); 45, 46, 123.2.a).

Además de todo lo anterior, existen de igual forma **normas municipales** en este ámbito, tales como la Ley 22/1998, de 30 de diciembre, de la Carta municipal de Barcelona (incluye las modificaciones efectuadas por las Leyes 11/2006, de 19 de julio; 7/2010, de 21 de abril, y 18/2014, de 23 de diciembre) (preámbulo, arts. 38.1 y 112.1); la Ordenanza reguladora de la administración electrónica (art. 8.b), y la Ordenanza de medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público de Barcelona (arts. 6.2, 7.2 g); 15, 16, 17 y 18).

Es importante mencionar que la interpretación del principio de igualdad está marcada por lo establecido por el artículo 10.2 de la Constitución: “Las normas relativas a los derechos fundamentales y a las libertades que la Constitución se interpretarán de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados por España.”

Respecto al principio de igualdad, una descripción de lo que significa y sus alcances

se puede encontrar en lo que ha establecido el Tribunal Constitucional siguiendo lo expresado por el Tribunal Europeo de Derechos Humanos y que establece que:

“[E]l principio de igualdad jurídica consagrado en el art. 14 hace referencia inicialmente a la universalidad de la Ley, pero no prohíbe que el legislador contemple la necesidad o conveniencia de diferenciar situaciones distintas y de darles un tratamiento diverso, que puede incluso venir exigido, en un Estado social y democrático de derecho. Lo que prohíbe el principio de igualdad jurídica es la discriminación, como declara de forma expresa el art. 14 de la Constitución, es decir, que la desigualdad de tratamiento legal sea injustificada por no ser razonable. Si la diferencia de trato viene justificada por un motivo objetivo y razonable, dicha diferencia de trato no representará una desigualdad y estará amparada por la normativa.”

En resumen, **la igualdad debe ser interpretada como un principio que debe impregnar el resto de derechos, de tal modo que no constituye un derecho en sí mismo, sino una obligación de comportamiento**, de modo de actuar, y que, por tanto, se debe aplicar siempre respecto de los demás derechos humanos.

Ahora bien, por lo que se refiere a la **no discriminación**, tomando en consideración lo establecido en la distinta normativa que la recoge,⁷ se entiende del siguiente modo:

- Todos los derechos humanos y libertades deben expresarse y ser respetados y garantizados sin discriminación.

7. Artículos 14 de la Constitución española; 14 del Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales; 1 del Protocolo número 12 de dicho Convenio; 2.1 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, y 2.2 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

- Lo anterior es aplicable a toda persona que se encuentre en el territorio de España y sujeta a su jurisdicción.
- Los motivos especialmente protegidos son: el nacimiento, la raza, el sexo, el color, el idioma, la lengua, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional o social, la pertenencia a una minoría nacional, la fortuna, la posición económica o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Además, cuando se apliquen normas derivadas de la Unión Europea, es especialmente relevante el artículo 21 de la Carta de derechos fundamentales de la Unión Europea, que establece lo siguiente:

“Se prohíbe toda discriminación, y en particular la ejercida por razón de sexo, raza, color, orígenes étnicos o sociales, características genéticas, lengua, religión o convicciones, opiniones políticas o de cualquier otro tipo, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio, nacimiento, discapacidad, edad u orientación sexual.

Se prohíbe toda discriminación por razón de nacionalidad en el ámbito de aplicación de los tratados y sin perjuicio de las disposiciones particulares.”

Así, **el principio de no discriminación es, en gran medida, una garantía reforzada del principio de igualdad. Se busca proteger especialmente a las personas y grupos que han sido históricamente excluidos de protección de sus derechos y libertades** (teniendo en cuenta que su condición de diferencia con la mayoría no justifica suficientemente la distinción en el ejercicio, el disfrute y la protección de los derechos humanos).

Hay un grupo de personas específico que históricamente ha sido social, económica y políticamente dominante. Son quienes, generalmente, han creado las normas jurídicas, las instituciones y los órganos dentro de un Estado. **El principio de no dis-**

criminación garantiza que estén cubiertas por ese manto de igualdad también otras personas que han sido históricamente relegadas.

De esa forma, se establecen listados de “categorías” o “características personales” que deben estar especialmente protegidas. Son aquellas que puede tener cualquier ser humano y que, por el simple hecho de tenerlas, no pueden ser tratadas de manera diferente frente a otra persona en una misma situación.

Además, el Código penal en España, el Estatuto de Cataluña o la Carta municipal de Barcelona establecen de manera expresa una prohibición de discriminación. Del contenido de todas esas normas, se pueden establecer las categorías o características personales especialmente protegidas frente a la discriminación que se pueden consultar en el anexo 1 de este documento.

Además, por lo que respecta al ámbito autonómico y municipal en Cataluña y Barcelona, también encontramos otra normativa que prohíbe la discriminación y busca garantizar la igualdad y que puede consultarse en el anexo 2.

Como puede observarse, el sistema normativo que garantiza el derecho a la igualdad, y la prohibición de discriminación, es amplio y variado, desde el nivel municipal, pasando por el autonómico, estatal e internacional. Existen diferencias entre las diversas normas, y algunas protegen de manera más específica a determinadas categorías o características personales. Pero todas coinciden en que buscan que toda persona sea tratada igual ante una misma situación y en ningún caso se la discrimine.

Así, de todo ese conjunto de normas nacionales, internacionales, autonómicas y municipales que han sido citadas, se puede establecer que **en Barcelona está prohibida la discriminación motivada por cualquiera de las siguientes razones:**

Figura 1



Una vez establecidas las características o condiciones personales especialmente protegidas contra la discriminación, es importante determinar de manera más concreta **qué se entiende por discriminación**. No toda diferenciación de trato que se realice a una persona es *per se* discriminatoria.

Existen una serie de conductas o acciones concretas establecidas que, si se llevan a cabo únicamente en razón de las características personales que tiene un ser humano, deben hacer presumir que se está discriminado. Los criterios más relevantes para clasificar estas acciones o conductas son las siguientes:

Figura 2

| Distinguir | Excluir | Restringir | Preferir | Situar en desventaja |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Acciones que a partir de la identificación de una (o varias) característica(s) personal(es) dan un trato diferente a una persona respecto a otra(s) ante una misma situación (discriminación directa). | Acciones que a partir de la identificación de una (o varias) característica(s) personal(es) dejan sin posibilidad de ejercer un derecho a la persona que tiene dichas características (discriminación directa). | Acciones que a partir de la identificación de una (o varias) característica(s) personal(es) permiten el ejercicio de un derecho, pero de forma limitada, a la persona que tiene dichas características (discriminación directa). | Acciones que a partir de la identificación de una (o varias) característica(s) personal(es) dan prioridad a una persona que no es la que tiene dichas características (discriminación directa). | Acciones y medidas (leyes, políticas públicas, anuncios, ofertas) que establecen requisitos o condiciones que algunas personas, por sus características personales, no podrán cumplir (discriminación indirecta). |

Así pues, discriminar no solo incluye toda distinción, sino también toda exclusión, restricción o preferencia. Este es un aspecto muy importante, ya que, habitualmente, de estos criterios nos centramos solo en la distinción, olvidando (intencionadamente o no) las otras tres acciones con las que también se discrimina.

Una **discriminación directa** es cuando se trata de modo diferente sin una justificación objetiva y razonable a personas situadas en situaciones sustancialmente similares, ya sea distinguiendo, excluyendo, restringiendo o prefiriendo.

Una **discriminación indirecta**, en cambio, ocurre cuándo por una disposición, criterio o práctica aparentemente neutra, se puede poner a una o varias personas en desventaja particular con respecto a otras por algún motivo de discriminación. Esto es así salvo que dicha disposición, criterio o práctica puedan justificarse objetivamente con una finalidad legítima. En

el cuadro presentado más arriba queda recogida como la acción de situar en desventaja. Sin embargo, en lo que sigue del informe nos referiremos a ella como discriminación indirecta.

Finamente debemos tener en cuenta los fenómenos de **discriminación múltiple**. Un acto de discriminación puede estar motivado por más de una condición personal. Por ejemplo: se puede discriminar directa o indirectamente no solo por ser una mujer, sino también por ser una mujer con discapacidad perteneciente a una comunidad étnica específica. Esto se puede presentar de muchas formas y combinaciones.

El principio de no discriminación es un principio negativo: prohíbe que se justifique la desigualdad según las categorías expuestas anteriormente. Lo que se exige es que las distinciones, exclusiones, restricciones o preferencias admisibles no estén basadas en un ser o en alguna condición o circunstancia personal o social.

Contrariamente, se trata de igualar condiciones, dar las mismas oportunidades, equilibrar la balanza.

En Barcelona es aplicable todo el conjunto de normas jurídicas que se han citado en este apartado. Así hay una protección

especial de todo tipo de discriminación directa o indirecta, de todas y cada una de las condiciones o características personales expuestas. Lo que se busca es que Barcelona sea una ciudad sin discriminación.

3. Metodología del informe

Para la elaboración de este informe se celebraron cinco reuniones de trabajo de la Mesa de Entidades de Atención a Víctimas de Discriminación. **Se diseñó la base de datos que serviría para recoger la información que integraría el informe.** Ante las diferentes situaciones de discriminación que se atienden y las metodologías que se tienen para recolección de información se logró establecer que era importante destacar:

1. Quién es la víctima, esto es, **identificar la característica o condición personal por la cual se le ha discriminado a una persona.** Para eso, se tienen en cuenta las categorías indicadas en la figura 1.

Las subcategorías específicas⁸ se han establecido a partir del trabajo que desarrollan las organizaciones y entidades que forman parte de la Mesa de Entidades. Cualquier otra subcategoría deberá ser incluida en futuros informes, si se identifican nuevas necesidades.

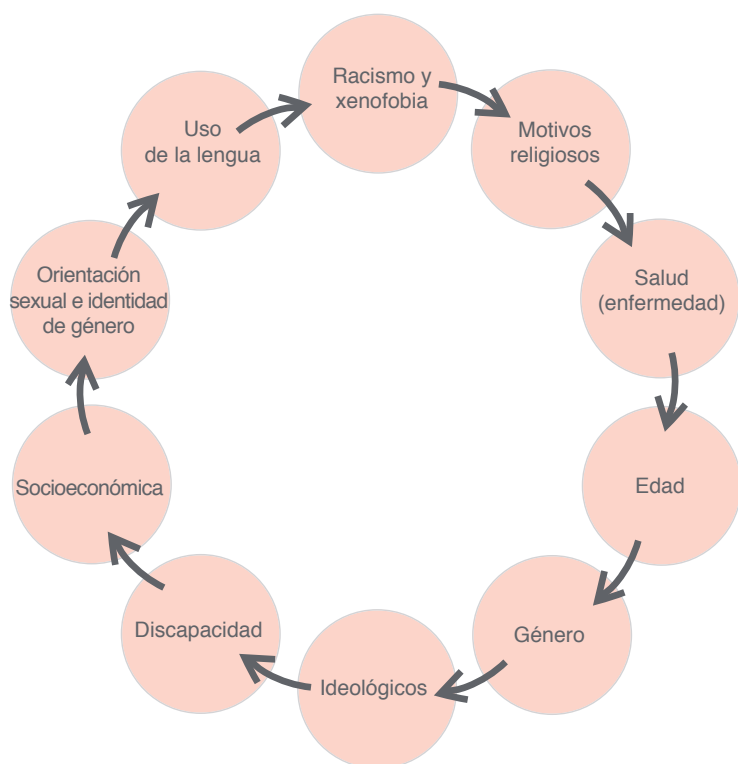
2. Quién la ha discriminado, es decir, **si se trató de una persona particular, de una persona en un servicio o actividad privado o una en ejercicio de una función pública.** Para una identificación más específica en el caso de personas en servicios o actividades privados se han establecido las categorías: empresa y asociación u organización. Y, dentro de estas, las subcategorías: directivo, empleado ordinario, empleado de seguridad y otro. En la categoría de ejercicio de la función pública, se han establecido las categorías: directivo, funcionario, empleado ordinario, funcionario de cuerpo de seguridad y otro, así como si ha sido una entidad, un particular o un grupo organizado. Además se distingue si pertenece a la administración local, provincial, autonómica o estatal. En cuanto a particulares, solo se distingue si se hace en lo individual o como parte de un grupo organizado.

3. Dónde se presentó el acto discriminatorio, esto es, **si fue en un espacio público o en un espacio privado.** Para esto, se han distinguido los siguientes espacios. Se pueden consultar las categorías propuestas en este ámbito en el anexo 4.

4. Cómo se discriminó a la persona, es decir, **si el trato diferenciado sin justi-**

8. Se utiliza aquí la palabra “dolencia” que es el término que queda recogido en la normativa internacional. No obstante, las diferentes entidades que forman parte de la Mesa de Entidades prefieren el uso de la palabra “salud”. En lo que sigue del informe, se utilizará pues esta última palabra.

Figura 3



ficación objetiva y razonable ante una misma situación se dio mediante una distinción, exclusión, restricción o preferencia (directa) o situar en desventaja (indirecta).

5. Qué derecho se vio afectado con el acto discriminatorio, esto es, **si se vieron menoscabados uno o más derechos humanos** por el hecho de sufrir la discriminación. Para esto, inicialmente y a partir de la experiencia de las entidades que integran la Mesa, se han identificado algunos derechos (no es una lista cerrada):

Admisión

Educación/formación

Honor

Información

Integridad física

Integridad moral

Intimididad

Libertad de deambulancia
y autonomía personal

Libertad de expresión

Ocio

Prestación de servicios

Protección de datos

Protesta (reunión y manifestación)

Reproducción

Salud

Servicio público de calidad

Trabajo

Vivienda

Otros

6. Qué atención se dio a la víctima, es decir, **si se le proporcionó algún tipo de apoyo o acompañamiento y de qué tipo**. Con esta finalidad se han identificado los siguientes:

A. Apoyo y acompañamiento

- Psicológico
- Psicosocial
- Orientación jurídica
- Incidencia pública
- Intermediación
- Conciliación
- Derivación a instancia u organización especializada

B. Denuncia

- Pública (medios de comunicación)
- Administrativa
- Penal

7. Qué solución se ha dado a la situación o caso, esto es, **si el problema que se generó fue resuelto y de qué manera**. Con este fin se establecieron las siguientes posibilidades.

A. No se solucionó

B. Sigue pendiente de solución

C. Sí se solucionó, pero sin reparación del daño

D. Sí se solucionó con la reparación del daño

- Derivada de un acuerdo entre las partes
- Derivada de una sanción
- Modificación de ley, política pública, criterio, programa, etc.

8. Con qué género se identifica la persona, la edad y el distrito de Barcelona **donde se produjo la agresión, como datos transversales comunes para identificar a toda persona víctima de discriminación**. Para contar con un parámetro inicial común respecto a todos los registros de información estas tres características y datos personales se consideran útiles como referencia transversal para el trabajo inicial del primer informe.

Así se ha identificado algún tipo de discriminación indirecta a partir de la información recogida por las organizaciones integrantes de la Mesa y de aquellas políticas, planes, programas, anuncios y otros espacios.

Hay que hacer constar que no todas las entidades que forman parte de la Mesa citadas anteriormente han aportado información para este informe. De las entidades de la Mesa, las que han aportado los datos de los incidentes de discriminación son: ACATHI, Bayt al-Thaqafa, Federación

Ecom, Federación de Salud Mental Cataluña, Federación Veus, Irídia, Observatorio contra la Homofobia, SOS Racismo Cataluña y Unión Romaní (Nakeramos).

Finalmente, es importante destacar que esta metodología ha sido diseñada y desarrollada a partir de los esfuerzos de todas las organizaciones que participan en la Mesa y tomando en cuenta los métodos de trabajo, buscando homogeneizarlos de la mejor manera, al ser este informe el primer ejercicio con estas características y fines que se lleva a cabo en Barcelona.

4. La infradenuncia: una realidad por superar

La información que se recoge en este informe no incluye las situaciones que no han llegado al conocimiento de las organizaciones integrantes de la Mesa de Entidades. La información total puede ser solamente indicativa de una parte de las situaciones de discriminación que se han presentado en Barcelona durante el año 2018, pero no de todas.

Además, hay que tener en cuenta que no **todas las situaciones de discriminación acaban siendo reportadas a autoridades públicas o entidades de la ciudad**, sino que existe un alto porcentaje donde la víctima no denuncia. Parece de sentido común poder afirmar que en una ciudad de más de un millón y medio de personas, donde la diversidad y el conflicto se pueden encontrar en cada esquina, los 265 casos recogidos por los servicios de atención es una cifra razonablemente baja.

Para hacerse una idea de lo que significa la infradenuncia en los datos de discriminación podemos fijarnos en la última Encuesta sobre minorías y discriminación de la Agencia de Derechos Fundamentales de la Unión Europea (FRA) de 2017.⁹ En esta encuesta, la gran mayoría (90 %) de las personas encuestadas a quienes se preguntó sobre el incidente más reciente de acoso motivado por el odio indicaron que no informaron del incidente, ni a la policía ni a otra organización o servicio.

Tal y como recoge el *Manual práctico para la investigación y enjuiciamiento de delitos de odio y discriminación*, dirigido por el fiscal especializado en delitos de odio Miguel Ángel Aguilar,¹⁰ en muchas ocasiones el incidente de discriminación no

se denuncia por alguna de las siguientes causas:

- **La discriminación se vive como una experiencia cotidiana y normalizada.** Muchas personas han convivido con situaciones de discriminación hasta el punto de acabar normalizando estas actitudes en sus vidas.
- **Existe la creencia de que la denuncia no servirá para nada.** Muchas víctimas no tienen confianza en que las fuerzas de seguridad o los funcionarios de justicia emprendan las investigaciones o acciones legales para responder a sus denuncias.
- **La desconfianza en la policía o el miedo hacia ella.** Las víctimas que pertenecen a un grupo que históricamente ha sido sujeto al acoso, la violencia o la desprotección por parte del Estado a veces evitan cualquier tipo de contacto con los y las agentes de los cuerpos de policía.
- **Víctimas extranjeras que no tienen permiso de residencia.** Difícilmente se acercarán a una comisaría a denunciar una situación de discriminación, ante el temor de una probable apertura de un expediente de expulsión. En este sentido, la Fiscalía Provincial de Barcelona, en su memoria del año 2014, propone una reforma de la Ley orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y deberes de los extranjeros en España, que permita a las personas en situación irregular en España víctimas de delitos de discriminación quedar exentas de la responsabilidad administrativa y evitar la expulsión a condición de denunciar a las personas autoras o cooperadoras de este delito.
- **Miedo a represalias.** Muchas personas temen que, si denuncian un delito, las personas responsables de ello puedan tomar represalias contra ellas, su familia o miembros de la comunidad a la que pertenecen. Este temor se incre-

9. Segunda encuesta de minorías y discriminación en la Unión Europea. Principales resultados. Agencia Europea de Derechos Fundamentales, 2017. Disponible en: <https://bit.ly/2GZvSD4>

10. Manual práctico para la investigación y el enjuiciamiento de delitos de odio y discriminación. Dirigido por el fiscal especializado en delitos de odio Miguel Ángel Aguilar. Pág. 68 y ss.

menta en aquellos casos en que las personas agresoras pertenecen a un grupo organizado caracterizado por sus posiciones de violencia.

- **Extrema vulnerabilidad de ciertos perfiles de víctimas.** Muchas víctimas no denuncian porque su situación personal, social o económica las sitúa en un plano de absoluta exclusión social y extrema vulnerabilidad. Por ejemplo, personas sin hogar, en muchos casos con problemas de salud física o mental y sin el apoyo familiar o social.
- **Falta de conocimiento de sus propios derechos, de la ley y del funcionamiento del sistema judicial.** Es frecuente que muchas de las víctimas de delitos de odio y discriminación desconozcan dónde, cómo y cuándo denunciar. Especialmente si son de origen extranjero y pueden tener dificultades con el idioma.

- **Vergüenza.** Algunas víctimas se sienten avergonzadas después de ser víctimas de una discriminación, e incluso llegan a culpabilizarse, ya que son victimizadas por su identidad.
- **Negación o minimización del impacto y la gravedad de la situación.** Con el objetivo de hacer frente al trauma sufrido por la comisión de un delito de odio, algunas víctimas niegan o minimizan el impacto y la gravedad del delito.

Ante esta situación se considera importante visibilizar el trabajo de los servicios de atención a víctimas de discriminación de la ciudad. Este mismo informe tiene como vocación arrojar luz a la cuestión y contribuir a reafirmar el trabajo para la garantía de derechos, así como acompañar al empoderamiento de la ciudadanía en la denuncia de cualquier discriminación.

5. La situación de la discriminación en Barcelona

Esta sección describe los principales resultados de los datos de 2018, obtenidos por las entidades y facilitados en el mes de enero de 2019.

SITUACIÓN DE DISCRIMINACIÓN 1

Hombre de 31 años que acude a la entidad porque es víctima de una discriminación por su país de origen. Se trata de una persona que se encuentra en situación de refugio a quien recientemente le han dejado dos carteles en la puerta de su domicilio. Los carteles muestran rechazo e insultos hacia las personas de etnia africana.

En una primera acogida a la víctima, se facilita un apoyo emocional y se busca un espacio de confianza y confidencialidad para que pueda relatar los hechos de la manera más serena posible.

A través de una primera entrevista se recogen datos objetivos de los hechos y datos subjetivos para trabajar desde una vertiente jurídica y psicosocial. También se le ofrece orientación para buscar pruebas referentes a la autoría de los hechos vividos.

Desde la vertiente jurídica se le ofrece una cita con el servicio jurídico para estudiar la viabilidad de denuncia y se le apoya en la redacción del escrito de la denuncia penal que tendrá que presentar a comisaría o en los juzgados. Desde el servicio se realiza un seguimiento en referencia a la denuncia y el recorrido jurídico.

En las entrevistas de seguimiento se comprueba que existe una buena gestión de la afectación personal de los hechos discriminatorios y un empoderamiento personal para canalizar ciertos comentarios racistas con los que se pueda encontrar.

5.1. Datos básicos

Para empezar, presentamos algunos datos básicos de la situación de la discriminación en Barcelona en 2018, partiendo de los casos recogidos por las entidades.

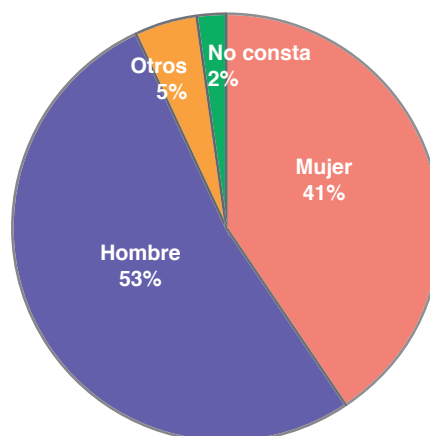
Tabla 1. Discriminación y género

| Género | Situaciones | % |
|--------------|-------------|------------|
| Mujer | 108 | 40,75 |
| Hombre | 141 | 53,21 |
| Otros | 14 | 5,28 |
| No consta | 2 | 0,75 |
| Total | 265 | 100 |

Tabla 2. Discriminación y edad

| Edad | Situaciones | % |
|--------------|-------------|------------|
| 0-17 | 7 | 2,64 |
| 18-25 | 37 | 13,96 |
| 26-34 | 56 | 21,13 |
| 35-50 | 84 | 31,70 |
| 51-64 | 25 | 9,43 |
| +65 | 8 | 3,02 |
| No consta | 48 | 18,11 |
| Total | 265 | 100 |

Gráfico 1. Discriminación y género



De los **265 casos recogidos**: en **141** casos las víctimas son **hombres**, en **108** son **mujeres** y **14** entran dentro de la categoría de **“otros”**; esta categoría engloba a organizaciones o entidades de la ciudad que han denunciado una situación de discriminación, así como personas de género fluido. Así, los hombres representan el 53% del total y las mujeres, el 40%.

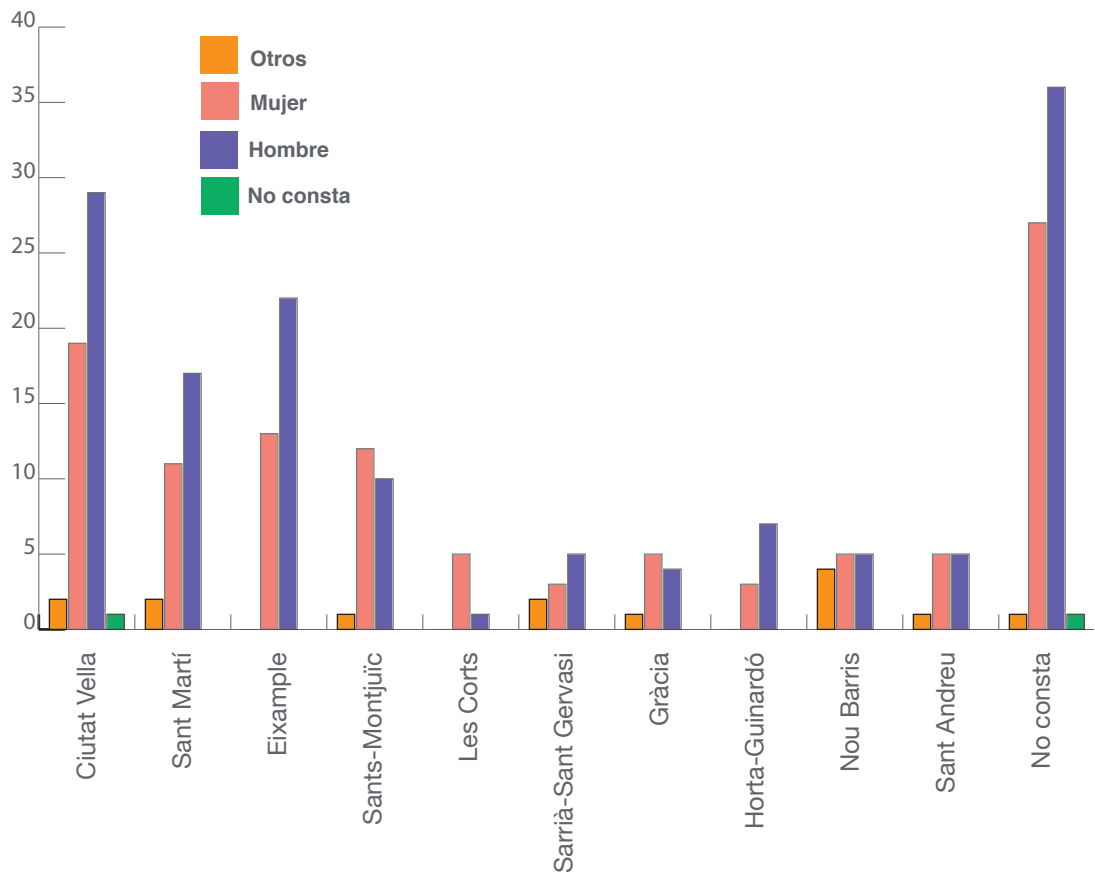
Entre las personas que han acudido a los servicios de atención de víctimas, el 31% del total tienen entre 35 y 50 años y el 21% tienen entre 26 y 34. En casi cincuenta casos no se ha recogido por las entidades la edad de la persona y por eso se plasma aquí como “No consta”.

5.2. Discriminación por distritos

Tabla 3. Discriminación por distritos

| Distritos | Situaciones | % |
|-----------------------|-------------|------------|
| 1 Ciutat Vella | 51 | 19,25 |
| 2 L'Eixample | 35 | 11,32 |
| 3 Sants-Montjuïc | 23 | 13,21 |
| 4 Les Corts | 6 | 8,68 |
| 5 Sarrià-Sant Gervasi | 10 | 2,26 |
| 6 Gràcia | 10 | 3,77 |
| 7 Horta-Guinardó | 10 | 3,77 |
| 8 Nou Barris | 14 | 3,77 |
| 9 Sant Andreu | 11 | 5,28 |
| 10 Sant Martí | 30 | 4,15 |
| No consta | 65 | 24,53 |
| Total | 265 | 100 |

Gráfico 2. Discriminación por distrito y género



5.3. Quién y dónde se discrimina

En relación con el distrito donde se ha producido la discriminación, un **19% de casos** se ha producido en **Ciutat Vella** y en un **12%** en **l'Eixample**. El distrito donde menos incidentes de discriminación se han reportado es en les Corts, donde se han registrado el 2%. Cuando no consta el distrito del incidente es porque se ha producido en varios lugares de la ciudad o las entidades no han registrado este dato.

Tabla 4. Quién discrimina

| Quién discrimina | Casos | % |
|------------------------|------------|------------|
| Administración pública | 79 | 29,81 |
| Cuerpos de seguridad | 19 | 7,17 |
| Particular/empresa | 166 | 62,64 |
| No consta | 1 | 0,68 |
| Total | 265 | 100 |

Por lo que se refiere a **quién discrimina**, en la mayoría de casos **se trata de una empresa o un particular, seguido por la Administración pública y los cuerpos de seguridad**. En el apartado de los motivos de discriminación, estos se desarrollarán con más detalle. Se entiende por instalaciones privadas de acceso condicionado a prerequisites aquellas instalaciones de titularidad privada donde su acceso puede estar sometido a pertenencia, es decir, en muchas ocasiones se requerirá ser socio o pagar alguna cuota. Por el contrario, cuando hablamos de instalaciones privadas de acceso público las describimos como aquellas abiertas a la generalidad de la ciudadanía.

SITUACIÓN DE DISCRIMINACIÓN 2

La persona afectada es una mujer de origen paquistaní que trabaja como traductora para una empresa municipal realizando traducciones del urdu. Al finalizar una de las traducciones, una usuaria del servicio se dirige a ella a través de insultos y amenazas que acaban con una agresión física. Acude a una entidad y se la orienta a dirigirse al centro de atención primaria (CAP) para solicitar una revisión e informe médico sobre los hechos y a la comisaría para interponer una denuncia. La persona afectada acude al servicio con una afectación psicológica importante, teniendo en cuenta que los hechos son muy recientes.

Se realiza una exploración inicial de los recursos con que cuenta, tanto a nivel personal como social, y se exploran las posibles redes de apoyo, ofreciendo un acompañamiento desde la vertiente educativa y psicosocial.

En este caso, también se ofrece una orientación jurídica sobre el recorrido que tendrá la denuncia y se realiza un estudio para valorar las posibles vías de actuación desde el servicio, evaluando la personación de la Administración pública en el proceso penal como una vía de reivindicación de los derechos.

A fecha de cierre de este informe se continúa acompañando a la interesada, orientándola en el caso planteado y ofreciéndole información sobre el proceso, pendiente de resolución judicial.

Tabla 5. Dónde se discrimina

| | Dónde se discrimina | Casos | % | |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------|-------|
| Privados | Instalaciones privadas de acceso condicionado a prerequisites | 49 | 18,49 | |
| | Casas, pisos y viviendas | 23 | | |
| | Centros de ocio | 10 | | |
| | Centros escolares, hospitalarios y deportivos | 9 | | |
| | Salas de conciertos y conferencias y pabellones | 2 | | |
| | No aplica | 5 | | |
| | Instalaciones privadas de acceso público | 63 | 23,77 | |
| | Estaciones de transporte | 4 | | |
| | Mercados | 5 | | |
| | Museos y salas de exposición | 2 | | |
| | Oficinas de atención y servicios | 24 | | |
| | Restaurantes y bares | 1 | | |
| | No aplica | 3 | | |
| | Hoteles, albergues y centros de acogida | 1 | | |
| | Restaurantes, bares y otros centros de ocio | 23 | | |
| | Servicios en línea y telefónicos | 3 | 1,13 | |
| | No consta | 7 | 2,64 | |
| | Públicos | Calles, parques, playas y plazas | 51 | 19,25 |
| | | Instalaciones públicas | 79 | 29,81 |
| Albergues o centros de acogida | | 3 | | |
| Bibliotecas, museos y salas de exposiciones | | 1 | | |
| Centros deportivos, culturales y sociales | | 6 | | |
| Centros hospitalarios | | 12 | | |
| Dependencias policiales | | 5 | | |
| Estaciones de transporte o medios de transporte | | 27 | | |
| Oficinas de atención al público y juzgados | | 11 | | |
| No aplica | | 3 | | |
| Centros penitenciarios o de detención | | 1 | | |
| Centros escolares y otros centros formativos | | 10 | | |
| No consta | | 10 | 3,77 | |
| Otros | Otros | 2 | 0,75 | |
| | Contenidos de leyes y políticas y anuncios | 2 | 0,75 | |
| | No consta | 1 | 0,38 | |
| | Total | 265 | 100 | |

5.4 Derechos vulnerados

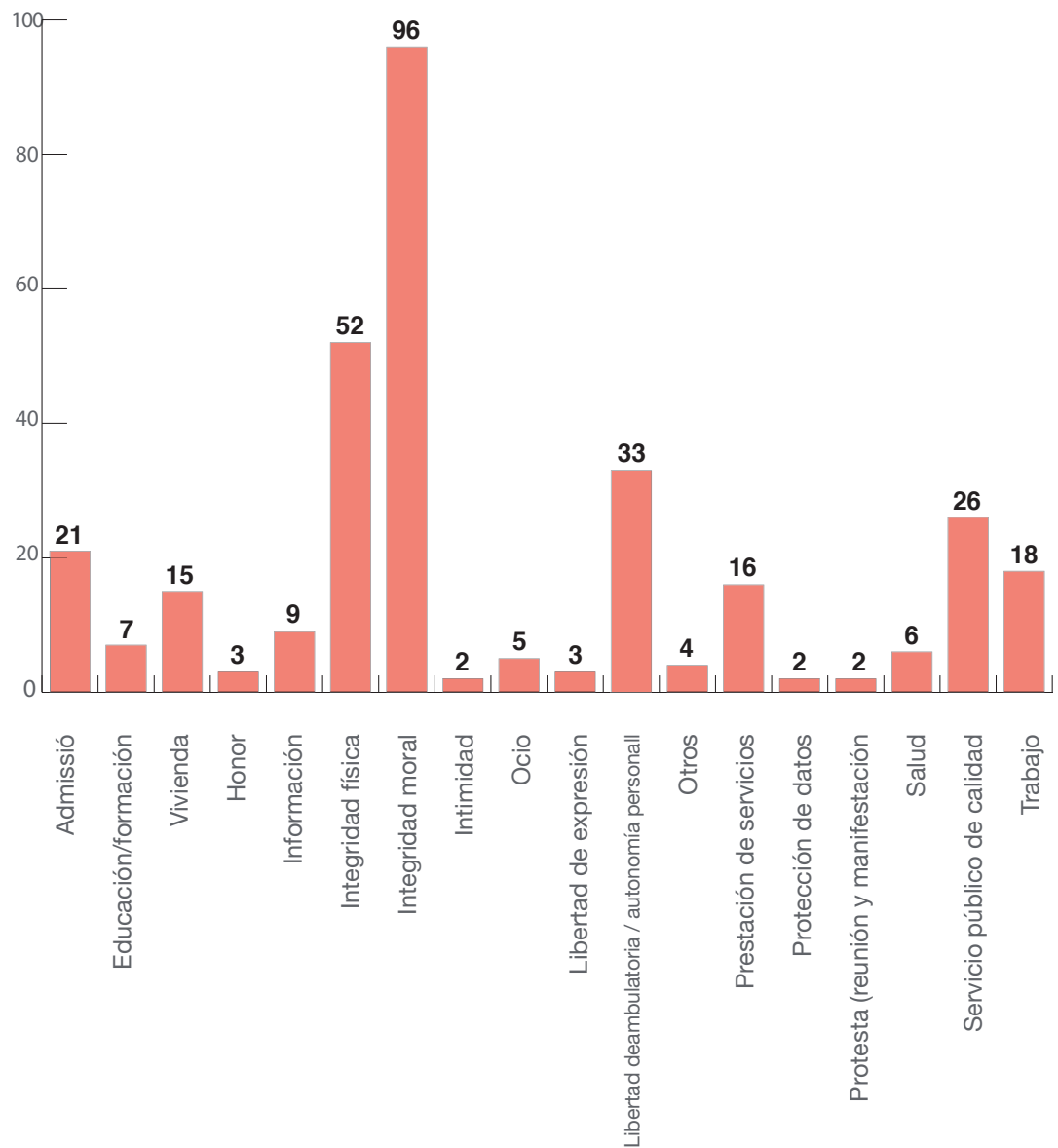
Aproximadamente la mitad de casos de discriminación se dieron en lugares públicos y la otra mitad, en lugares privados. Dentro de las instalaciones privadas, destacan los casos que han ocurrido en restaurantes, bares y centros de ocio; oficinas de atención y servicios (con 24 casos, que corresponde a un 9 % de los incidentes) y en casas, pisos y viviendas (con 23 casos, que corresponde a un 8 % de los incidentes). Y, en cuanto a los lugares públicos, los incidentes han tenido lugar en calles, parques, playas o plazas (con 51 casos, que corresponde a un 19 % de los incidentes); en estaciones de transporte o en los propios medios de transporte (con 27 casos, que corresponde a un 10 % de los incidentes), y en centros hospitalarios (con 12 casos, que corresponde a un 4 % de los incidentes).

Tabla 6. Derechos vulnerados

| Derechos | Número vulneraciones | % |
|------------------------------------------------------|----------------------|-------------|
| Admisión | 21 | 6,56% |
| Educación/ formación | 7 | 2,19% |
| Vivienda | 15 | 4,69% |
| Honor | 3 | 0,94% |
| Información | 9 | 2,81% |
| Integridad física | 52 | 16,25% |
| Integridad moral | 96 | 30,00% |
| Intimidación | 2 | 0,63% |
| Ocio | 5 | 1,56% |
| Libertad de expresión | 3 | 0,94% |
| Libertad deambulatoria / autonomía personal | 33 | 10,31% |
| Otros | 4 | 5,00% |
| Prestación de servicios | 16 | 0,63% |
| Protección de datos | 2 | 0,63% |
| Protesta (reunión y manifestación) | 2 | 1,88% |
| Salud | 6 | 8,13% |
| Servicio público de calidad | 26 | 5,63% |
| Trabajo | 18 | 1,25% |
| Total | 320 | 100% |

Respecto al análisis del derecho vulnerado hay que aclarar que: cada incidente puede vulnerar más de un derecho (en la tabla vemos que se registran dieciocho derechos que pueden vulnerarse). Así pues, aunque el estudio recoge 265 incidentes, en muchos casos se ha vulnerado más de un derecho: por esta razón se contempla **un total de 320 casos de vulneración de derechos**.

Gráfico 3. Derechos vulnerados



Así pues, en casi un tercio de estos casos **se ha vulnerado el derecho a la integridad moral**, mientras que en casi **medio centenar** se ha vulnerado el derecho a la **integridad física**. En muchas de las ocasiones donde se ha vulnerado el derecho a la integridad física también se ha vulnerado el derecho a la integridad moral.

Además, 16 veces se ha vulnerado el derecho a la prestación de servicios y en 21 casos se ha visto afectado el derecho de admisión.

Hace falta tener en cuenta que la prestación de servicios se diferencia del servicio público de calidad porque en este úl-

timo es la Administración pública la que da el servicio mientras que, en el de la prestación de servicios, se trata de un particular.

Al hilo de lo expresado anteriormente, es oportuno poner **el foco en la interseccionalidad** que pueden presentar los incidentes de discriminación. **Un mismo incidente de discriminación puede comportar distintas opresiones o venir dado por ellas.**

Es decir, una persona puede estar discriminada por distintos motivos, por ejemplo, por ser mujer y ser extranjera o lesbiana y extranjera. Y esto también puede comportar la violación de varios derechos. Teniendo en cuenta la interseccionalidad, se

pone de manifiesto cómo las diferentes categorías sociales generan opresiones y privilegios muy dispares al entrecruzarse entre ellas.

Y esto está relacionado con la discriminación múltiple, donde concurren o interactúan diversos motivos de discriminación. No equivale a la suma de todas las causas de discriminación, sino más bien a la interacción de éstas en cada persona o grupo social, las cuales reflejan las diferentes estructuras de poder que existen en la sociedad. Por ello, en los últimos años se ha acuñado el término de “interseccionalidad”, que describe el proceso de análisis de la interacción simultánea de las diversas discriminaciones que puede padecer una persona.

SITUACIÓN DE DISCRIMINACIÓN 3

“En el trabajo. Ha sido el hecho de explicar mi trastorno y que me echaran. Repetidas veces... Cuando estuve en el hospital, nunca me escucharon, nunca me preguntaron qué estaba sintiendo yo, no intentaron indagar en esto. Estabas mirando a la pared siete días, te hinchaban de medicación y después cuando ya te veían algo mejor, para casa. Mi experiencia no fue que hubiera una comprensión.

Y el hecho de que estés como obligado a tomar las pastillas porque, si no sigues el tratamiento, te sacan de los programas. Y bien, pierdes tú, ¿no? Pierdes muchos derechos si no tomas la medicación...

El trato en la residencia es muy impersonal y los derechos están reducidos al mínimo. La residencia es una extensión del psiquiátrico, en pocas palabras. Las posibilidades de recuperación en una residencia... Yo conozco pocos compañeros de los que he visto en la residencia que hayan salido con posibilidades de llevar una vida normalizada por el mismo mal trato que les dan. Un trato muy dependiente y nada personalizado. Por eso, la única liberación que tuve fue salir de la residencia.”

Tabla 7. Derecho vulnerado por ámbito y lugar

| | | Ámbito y lugar | | | | | | | | |
|-------------------|---------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------|-----------|----------------------------------|-----------|------------|
| Derecho vulnerado | | Calles, parques, playas y plazas | Contenido de leyes, políticas y anuncios | Instalaciones privadas de acceso condicionado a prerequisites | Instalaciones privadas de acceso público | Instalaciones públicas | No consta | Servicios en línea y telefónicos | No aplica | Total |
| | | Admisión | 1 | | 4 | 14 | 2 | | | |
| | Educación/formación | | | 1 | | 5 | 1 | | | 7 |
| | Vivienda | 1 | | 8 | 1 | | 5 | | | 15 |
| | Honor | | | 1 | 2 | | | | | 3 |
| | Información | 2 | | 1 | 3 | 2 | | 1 | | 9 |
| | Integridad física | 19 | | 8 | 7 | 17 | | 1 | | 52 |
| | Integridad moral | 23 | | 16 | 27 | 28 | 1 | 1 | | 96 |
| | Intimidad | 1 | | 1 | | | | | | 2 |
| | Ocio | 1 | | 2 | | 2 | | | | 5 |
| | Libertad deambulatoria / autonomía personal | 10 | | 5 | 4 | 6 | 7 | | 1 | 33 |
| | Libertad de expresión | | | | 1 | 2 | | | | 3 |
| | Otros | | | 1 | | 3 | | | | 4 |
| | Prestación de servicios | 1 | | 1 | 7 | 6 | 1 | | | 16 |
| | Protección de datos | | | | 1 | 1 | | | | 2 |
| | Protesta (reunión y manifestación) | 1 | 1 | | | | | | | 2 |
| | Salud | | 1 | | | 5 | | | | 6 |
| | Servicio público de calidad | 2 | | | 2 | 20 | 1 | 1 | | 26 |
| | Trabajo | | | 5 | 7 | 2 | 3 | 1 | | 18 |
| | Total | 62 | 2 | 54 | 76 | 101 | 19 | 5 | 1 | 320 |

Tabla 8. Derecho vulnerado y género

| Derecho vulnerado | Mujer | Hombre | Otros | No consta | Total |
|---------------------------------------------|------------|------------|-----------|-----------|------------|
| Admisión | 7 | 11 | 3 | | 21 |
| Educación/formación | 3 | 1 | 3 | | 7 |
| Vivienda | 5 | 7 | 2 | 1 | 15 |
| Honor | 1 | 2 | | | 3 |
| Información | 2 | 6 | 1 | | 9 |
| Integridad física | 18 | 32 | 2 | | 52 |
| Integridad moral | 44 | 50 | 2 | | 96 |
| Intimidad | | 2 | | | 2 |
| Ocio | 1 | 3 | 1 | | 5 |
| Libertad deambulatoria / autonomía personal | 16 | 16 | | 1 | 33 |
| Libertad de expresión | 2 | 1 | | | 3 |
| Otros | 2 | 2 | | | 4 |
| Prestación de servicios | 5 | 8 | 2 | 1 | 16 |
| Protección de datos | 1 | 1 | | | 2 |
| Protesta (reunión y manifestación) | | 2 | | | 2 |
| Salud | 2 | 4 | | | 6 |
| Servicio público de calidad | 4 | 21 | | 1 | 26 |
| Trabajo | 9 | 9 | | | 18 |
| Total | 122 | 178 | 16 | 4 | 320 |

Tabla 9. Derecho vulnerado y edad

| Derecho vulnerado | 0-17 | 18-25 | 26-34 | 35-50 | 51-64 | +65 | No consta | Total |
|---------------------------------------------|----------|-----------|-----------|------------|-----------|----------|-----------|------------|
| Admisión | | 1 | 4 | 10 | | | 6 | 21 |
| Educación/formación | 3 | 1 | 1 | 1 | | | 1 | 7 |
| Vivienda | | 3 | 3 | 2 | | 1 | 6 | 15 |
| Honor | 1 | | 1 | 1 | | | | 3 |
| Información | | 1 | 2 | 4 | | | 2 | 9 |
| Integridad física | | 13 | 14 | 17 | 3 | 1 | 4 | 52 |
| Integridad moral | 2 | 11 | 21 | 34 | 12 | 4 | 12 | 96 |
| Intimidad | | 2 | | | | | | 2 |
| Ocio | | | | 1 | 1 | | 3 | 5 |
| Libertad deambulatoria / autonomía personal | 1 | 9 | 4 | 7 | 5 | | 7 | 33 |
| Libertad de expresión | | | 1 | 2 | | | | 3 |
| Otros | | | | 3 | 1 | | | 4 |
| Prestación de servicios | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | | 4 | 16 |
| Protección de datos | | | | 1 | 1 | | | 2 |
| Protesta (reunión y manifestación) | | | | | | 1 | 1 | 2 |
| Salud | | 2 | | 2 | 2 | | | 6 |
| Servicio público de calidad | | 7 | 7 | 6 | 3 | | 3 | 26 |
| Trabajo | | | 4 | 7 | 1 | 1 | 5 | 18 |
| Total | 8 | 51 | 66 | 103 | 30 | 8 | 54 | 320 |

En cuanto al derecho vulnerado en relación con la edad, observamos que la franja de edad de 35 a 50 años es donde se presentan más casos de derechos vulnerados. De hecho, con más de cien vulneraciones de derechos, representan casi el doble de las vulneraciones de derechos en

la franja de edad de entre 18 y 25 años. Destacan de nuevo los casos de vulneración del derecho a la integridad moral y física. Encontramos 34 veces donde se ha vulnerado el derecho a la integridad moral en la franja de edad de 35 a 50 años y 17 veces la integridad física.

5.5. Motivos de discriminación

Tabla 10. Motivos de discriminación

| Motivos de discriminación | Valores | % |
|------------------------------------------|------------|------------|
| Discapacidad | 47 | 17,74 |
| Edad | 1 | 0,38 |
| Género | 5 | 1,89 |
| Ideológicos | 3 | 1,13 |
| Motivos religiosos | 5 | 1,89 |
| Racismo y xenofobia | 105 | 39,62 |
| Enfermedad (salud) | 24 | 9,06 |
| Socioeconómica | 7 | 2,64 |
| Uso de la lengua | 7 | 2,64 |
| Orientación sexual e identidad de género | 61 | 23,02 |
| Total general | 265 | 100 |

Los cuatro motivos de discriminación más alegados por los que las personas han ido a un servicio de atención a víctimas en Barcelona son: el racismo y la xenofobia, que es el motivo de discriminación alegado más frecuente, con 105 casos (40 % de los casos). Se presentan 61 casos por orientación sexual e identidad de género (23 % de los casos), el segundo motivo en importancia. Como tercer motivo encontramos la discapacidad, con 47 casos (18 % de los casos), seguido por los 24 casos donde el motivo de discriminación ha sido la salud (9 % de los casos).

27

**Oficina por la
No Discriminación**

La discriminación
en Barcelona 2018

Gráfico 4. Motivos de discriminación

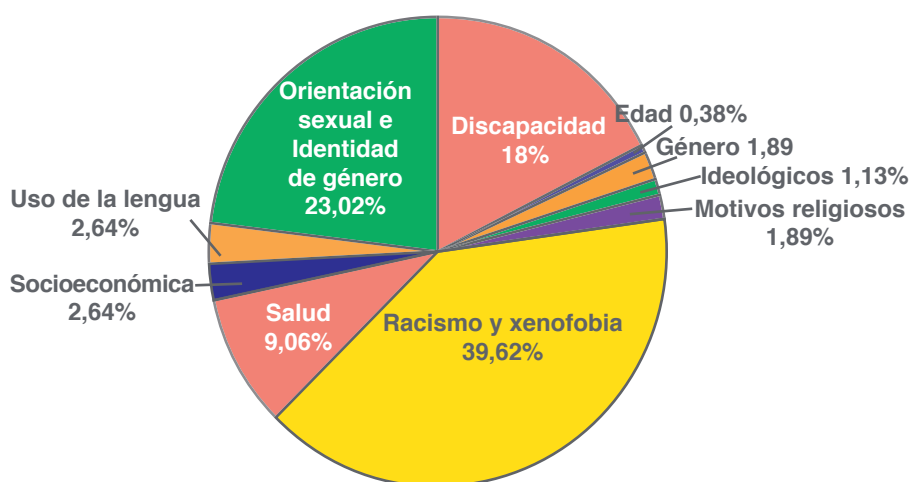


Tabla 11. Motivos de discriminación y edad

| Motivos de discriminación | 0-17 | 18-25 | 26-34 | 35-50 | 51-64 | +65 | No consta | % | Total |
|------------------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|------------|------------|
| Discapacidad | | 3 | 11 | 7 | 9 | 1 | 16 | 17,74 | 47 |
| Edad | | | | 1 | | | | 0,38 | 1 |
| Género | | 1 | 1 | 2 | | | 1 | 1,89 | 5 |
| Ideológicos | | 1 | | 1 | | | 1 | 1,13 | 3 |
| Motivos religiosos | | 1 | 1 | | 2 | | 1 | 1,89 | 5 |
| Orientación sexual e identidad de género | 1 | 14 | 16 | 15 | 7 | | 8 | 23,02 | 61 |
| Racismo y xenofobia | 4 | 14 | 23 | 42 | 2 | 5 | 15 | 39,62 | 105 |
| Salud | 2 | 3 | 1 | 10 | 3 | | 5 | 9,06 | 24 |
| Socioeconómica | | | 3 | 3 | | 1 | | 2,64 | 7 |
| Uso de la lengua | | | | 3 | 2 | 1 | 1 | 2,64 | 7 |
| Total | 7 | 37 | 56 | 84 | 25 | 8 | 48 | 100 | 265 |

SITUACIÓN DE DISCRIMINACIÓN 4

En una tienda, que pertenece a una cadena comercial internacional, un agente de seguridad privada tiene una actitud discriminatoria y un trato desigual con una persona extranjera de quien sospecha, sin ningún fundamento ni prueba, que puede haber robado algún producto. De hecho, el supuesto del robo se alimenta del prejuicio de que la persona es extranjera.

La persona afectada por la situación de discriminación se pone en contacto con el servicio de atención y denuncia para víctimas de racismo de la entidad y conjuntamente se acuerdan las acciones que se van a realizar. La empresa recibe el escrito de la entidad donde se exponen los hechos y se valora la situación como un caso de discriminación racista en un servicio privado. Esta es una intervención muy frecuente del servicio: poner en conocimiento de la otra parte los hechos ocurridos y abrir la posibilidad de una vía de corrección, cambio o disculpa por su parte.

En este caso la respuesta fue muy favorable: la empresa asumió condenar los hechos, que tildó de discriminatorios, y pidió disculpas a la persona afectada. Además, después de verificar la discriminación y no obtener rectificación por parte de la persona empleada que había tenido esta actitud y trato desigual, optó por despedirla porque no quería permitir conductas racistas en su empresa.

A continuación, vamos a dar detalles sobre los motivos de discriminación, sobre todo de los cuatro que más alegan las personas que han acudido a un servicio de atención a víctimas en Barcelona.

Vale la pena mencionar los pocos incidentes relacionados con la discriminación por motivos de género, menos del 2%. Las discriminaciones que sufren las mujeres por el hecho serlo suelen ser atendidas en servicios especializados municipales o por otras organizaciones específicas que no han participado en el estudio, o bien se quedan sin denuncia. Al mismo tiempo, las situaciones de violencia machista se denuncian en instancias policiales.

Racismo y xenofobia

Entendemos por discriminación por motivos de racismo aquella discriminación basada en la creencia y la actitud de considerar la superioridad natural de un grupo sobre otro, tanto en el aspecto individual como en el constitucional.

Por lo que se refiere a la discriminación basada en la xenofobia la describimos como aquella que surge por miedo (irracional) a personas extranjeras o de otros países en general.

A continuación se presentan algunas tablas con los datos relativos a discriminaciones por motivos racistas y xenófobos.

29

Oficina por la
No Discriminación

La discriminación
en Barcelona 2018

Tabla 12. Racismo y xenofobia por distrito y género

| Distrito | Otros | Mujer | Hombre | No consta | Total | % |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|
| 1 Ciutat Vella | 1 | 8 | 17 | 1 | 27 | 25,71 |
| 2 L'Eixample | | 2 | 13 | | 15 | 18,10 |
| 3 Sants-Montjuïc | 1 | 6 | 7 | | 14 | 14,29 |
| 4 Les Corts | | 1 | | | 1 | 13,33 |
| 5 Sarrià - Sant Gervasi | 1 | 1 | 1 | | 3 | 0,95 |
| 6 Gràcia | 1 | | 2 | | 3 | 2,86 |
| 7 Horta-Guinardó | | 1 | 3 | | 4 | 2,86 |
| 8 Nou Barris | 4 | 4 | 2 | | 10 | 3,81 |
| 9 Sant Andreu | 1 | | 1 | | 2 | 9,52 |
| 10 Sant Martí | 1 | 5 | 13 | | 19 | 1,90 |
| No consta | | 3 | 4 | | 7 | 6,67 |
| Total | 10 | 31 | 63 | 1 | 105 | 100 |

Los **distritos que más casos** acumulan de racismo y xenofobia son **Ciutat Vella, Sant Martí y l'Eixample**. Una cuarta parte de las discriminaciones por temas de racismo y xenofobia suceden en Ciutat Vella. Esto puede ser debido a que la mayoría de la población extranjera que vive en la ciudad lo hace en este distrito, según datos del Departamento de Estadística del Ayuntamiento de Barcelona.

Tabla 13. Racismo y xenofobia y agente de discriminación

| Quién discrimina | Total | % |
|-------------------------------|------------|--------------|
| Administración pública | 19 | 18,10 |
| Autonómica | 3 | 2,86 |
| Estatad | 2 | 1,90 |
| Local | 14 | 13,33 |
| Cuerpos de seguridad | 15 | 14,29 |
| Autonómicos | 5 | 4,76 |
| Estatales | 2 | 1,90 |
| Locales | 6 | 5,71 |
| No consta | 2 | 1,90 |
| Particulares/ empresa | 71 | 67,62 |
| Directivo/a | 12 | 11,43 |
| Entidades/ asociaciones | 1 | 0,95 |
| No consta | 2 | 1,90 |
| Particulares | 22 | 20,95 |
| Seguridad privada | 17 | 16,19 |
| Trabajador/a | 17 | 16,19 |
| Total | 105 | 100 |

En más del **60% de los casos** los agentes de discriminación han sido **empresas o particulares**, y destacan los casos que han sucedido entre particulares. Es importante resaltar que, de manera mayoritaria, los incidentes por motivos racistas o xenófobos pasan entre particulares, concretamente en un 20%.

Aún así, los 17 casos donde el agente de discriminación es la seguridad privada o algún otro trabajador de la empresa no son un número menor.

Tabla 14. Racismo y xenofobia y ámbito y lugar

| Ámbito y lugar | Total | % |
|----------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| No consta | 1 | 0,95 |
| Privados | 54 | 51,43 |
| Instalaciones privadas de acceso condicionado a prerequisites | 15 | 14,29 |
| Casas, pisos y viviendas | 5 | |
| Centros de ocio | 5 | |
| Centros escolares, hospitalarios y deportivos | 2 | |
| Salas de conciertos y conferencias y pabellones | 1 | |
| No aplica | 2 | |
| Instalaciones privadas de acceso público | 34 | 32,38 |
| Estaciones de transporte | 2 | |
| Mercados | 4 | |
| Museos y salas de exposición | 1 | |
| Oficinas de atención y servicios | 12 | |
| Restaurantes, bares y otros centros de ocio | 12 | |
| No es aplicable | 3 | |
| No consta | 4 | 3,81 |
| Servicios en línea y telefónicos | 1 | 0,95 |
| Públicos | 50 | 47,62 |
| Calles, parques, playas y plazas | 22 | 20,95 |
| Instalaciones públicas | 28 | 26,67 |
| Centros escolares y otros centros formativos | 5 | |
| Centros deportivos, culturales y sociales | 1 | |
| Centros hospitalarios | 1 | |
| Centros penitenciarios o de detención | 1 | |
| Dependencias policiales | 2 | |
| Estaciones de transporte o medios de transporte | 14 | |
| Oficinas de atención al público y juzgados | 2 | |
| No aplica | 2 | |
| Servicios en línea y telefónicos | 0 | |
| No consta | 105 | 100 |

Respecto a los **lugares** donde se han producido las discriminaciones, más o menos se reparten la **mitad en instalaciones privadas y, la otra mitad, en lugares públicos**, concretamente en calles, parques, playas, plazas, estaciones o medios de transporte.

Tabla 15. Racismo y xenofobia y derechos vulnerados

| Derechos vulnerados | Número de vulneraciones |
|---------------------------------------------|-------------------------|
| Admisión | 11 |
| Educación/formación | 2 |
| Vivienda | 5 |
| Honor | 1 |
| Información | 3 |
| Integridad física | 22 |
| Integridad moral | 44 |
| Intimidad | 1 |
| Ocio | 1 |
| Libertad deambulatoria / autonomía personal | 9 |
| Otros | 1 |
| Prestación de servicios | 10 |
| Protección de datos | 1 |
| Protesta (reunión y manifestación) | 1 |
| Salud | 1 |
| Servicio público de calidad | 13 |
| Trabajo | 6 |
| Total | 132 |

Vemos que en la gran mayoría de casos de discriminación por motivos de racismo y xenofobia el derecho vulnerado ha sido la integridad moral, que en muchas ocasiones ha sido a causa de la vulneración de la integridad física. También notamos

que en algunos casos el derecho vulnerado han sido más de uno (hay 105 casos de racismo denunciado pero 132 vulneraciones de derechos).

Estos datos están ligados con los extraídos de la memoria del año 2017 de la Oficina por la No Discriminación (OND), donde el mayor número de incidentes de discriminación que se atendió fue por motivos racistas o xenófobos, lo que corresponde al 39 % del total de los casos.

Para acabar ponemos el foco en los casos de racismo contra miembros de la comunidad gitana de Barcelona, que han registrado nueve casos, que es un dato relevante.

Orientación sexual e identidad de género

Entendemos la discriminación por orientación sexual como aquella que se da hacia personas gays y lesbianas. Así mismo, entendemos la discriminación por identidad de género aquella que sufren las personas trans o intersexuales. Estas personas que pertenecen al colectivo LGTBI se apartan de lo que consideramos la heteronormatividad. Este es un término que hace referencia a una sociedad en la que se considera normal ser heterosexual y toda conducta que salga de esta puede dar lugar a la discriminación.

En los últimos años, se han producido grandes avances en el reconocimiento de los derechos de las personas LGTBI y en la lucha contra la discriminación que sufre este colectivo en nuestra ciudad. Sin embargo, en nuestro entorno, la LGTBIfobia se hace patente en la invisibilidad y el estigma de las personas intersexuales; en la patologización y medicalización de la transexualidad; en la exclusión laboral de muchas mujeres trans; en la dificultad de expresar la afectividad en el espacio público; en la violencia e invisibilidad que pueden sufrir las personas mayores LGTBI; en entornos laborales poco respetuosos con las personas LGTBI, y en el ámbito escolar

A continuación se presentan algunas tablas de los datos relativos a discrimina-

ciones por motivos de orientación sexual e identidad de género.

Tabla 16. Orientación sexual e identidad de género por distrito y género

| | Mujeres | Hombres | Otros | Total | % |
|-----------------------|-----------|-----------|----------|-----------|------------|
| Distrito | | | | | |
| Ciutat Vella | 3 | 7 | 1 | 11 | 18,03 |
| L'Eixample | 3 | 4 | | 7 | 6,56 |
| Sants-Montjuic | 3 | 1 | | 4 | 11,48 |
| Les Corts | 2 | 1 | | 3 | 6,56 |
| Sarrià - Sant Gervasi | 1 | 3 | | 4 | 4,92 |
| Gràcia | 2 | 1 | | 3 | 6,56 |
| Horta-Guinardó | 1 | 3 | | 4 | 4,92 |
| Nou Barris | 1 | | | 1 | 6,56 |
| Sant Andreu | 3 | 2 | | 5 | 1,64 |
| Sant Martí | 1 | 3 | | 4 | 8,20 |
| No consta | 4 | 10 | 1 | 15 | 24,59 |
| Total | 24 | 35 | 2 | 61 | 100 |

Para empezar el análisis de estos datos podemos contrastarlos con los del informe El estado de la LGTBIfobia en Cataluña en 2017 del Observatorio contra la Homofobia y que reflejan que, de los 11 casos que atendieron en 2017, el 81,2% de las incidencias por temas de homofobia que registró esta entidad eran en la provincia

de Barcelona. Si observamos los datos obtenidos por la Mesa de Entidades en temas de discriminación al colectivo LGTBI, hay 61 casos relativos a discriminación por motivos de orientación sexual e identidad de género que se atendieron en 2018. De estos, 11 sucedieron en Ciutat Vella y 7, en l'Eixample.

Tabla 17. Orientación sexual e identidad de género por ámbito y lugar

| Lugares | Total | % |
|---------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| Calles, parques, playas y plazas | 17 | 27,87 |
| Instalaciones privadas de acceso condicionado a prerequisites | 17 | 27,87 |
| Casas, pisos y viviendas | 12 | |
| Centros de ocio | 3 | |
| Centros escolares, hospitalarios y deportivos | 2 | |
| Instalaciones privadas de acceso público | 10 | 16,39 |
| Mercados | 1 | |
| Oficinas de atención y servicios | 2 | |
| Restaurantes, bares y otros centros de ocio | 7 | |
| Instalaciones públicas | 16 | 26,23 |
| Centros escolares y otros centros formativos | 2 | |
| Centros deportivos, culturales y sociales | 1 | |
| Centros hospitalarios | 3 | |
| Dependencias policiales | 2 | |
| Estaciones de transporte o medios de transporte | 6 | |
| Oficinas de atención al público y juzgados | 2 | |
| Servicios en línea y telefónicos | 1 | 1,64 |
| Total | 61 | 100 |

34

Oficina por la No Discriminación

La discriminación en Barcelona 2018

SITUACIÓN DE DISCRIMINACIÓN 5

Pareja migrante acabada de llegar a Barcelona. Fueron a una agencia inmobiliaria para ver un piso y dan una reserva para la vivienda. Al día siguiente, cuando quedan para la formalización administrativa, la responsable de la inmobiliaria les dice que “prefieren a españoles”; por lo tanto se les devuelve la reserva, dentro de los quince días siguientes tal como estipulaba la hoja de reserva. La pareja considera que ha sido víctima de un trato discriminatorio en el acceso al alquiler de una vivienda.

Se realizan las siguientes actuaciones: a) se contacta con la inmobiliaria; b) se hace asesoramiento jurídico: la propuesta de contrato de arrendamiento es correcta, pero los motivos que le alegan para no proceder a la firma son discriminatorios; la responsabilidad es del propietario, ya que que la inmobiliaria habla en nombre de él; c) se contacta con inmobiliaria y el propietario; d) se realiza una intermediación entre las partes; e) se plantea la posibilidad de un estudio jurídico por posible delito; e) se recibe una carta de disculpas del propietario y la agencia a la pareja; f) se negocia una sesión formativa sobre discriminación a los trabajadores de la agencia; g) la agencia realiza una nueva búsqueda de vivienda para la pareja. La ley no contempla ni permite que se establezcan diferentes requisitos según el origen. Algunas inmobiliarias parece ser que hacen listas de viviendas para nativos y otra para extranjeros. También es importante poder realizar verificaciones con las agencias inmobiliarias y así constatar estas posibles discriminaciones. Se puede denunciar y se anima a hacerlo desde las entidades.

Los sitios donde más se da este tipo de vulneración son en calles, parques, plazas y playas, así como viviendas particulares y bares, restaurantes y otros locales de ocio. Y el agente principal de discriminación es una persona particular.

Tabla 18. Orientación sexual e identidad de género y derecho vulnerado

| Derecho vulnerado | Situaciones |
|---------------------------------------------|-------------|
| Admisión | 5 |
| Vivienda | 3 |
| Honor | 1 |
| Integridad física | 23 |
| Integridad moral | 30 |
| Intimidad | 1 |
| Libertad deambulatoria / autonomía personal | 2 |
| Libertad de expresión | 1 |
| Prestación de servicios | 1 |
| Salud | 2 |
| Trabajo | 2 |
| Total | 71 |

La integridad moral e integridad física siguen siendo los derechos más vulnerados en casos de discriminación por motivos de orientación sexual e identidad de género.

Discapacidad

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2001) “discapacidad es cualquier

alteración en la capacidad de actuación y participación de la persona, originada por una deficiencia, que representa una desviación de la ‘norma’ generalmente aceptada en relación con el estado biomédico del cuerpo y sus funciones. Las deficiencias pueden ser temporales o permanentes, progresivas, regresivas o estáticas y no tienen relación causal ni con su etiología ni en su forma de desarrollarse.”

En cuanto a las personas con un grado de discapacidad, según el Departamento de Estadística del Ayuntamiento de Barcelona, en 2016 vivían en la ciudad 132.133 personas que tenían algún grado de discapacidad reconocido, es decir, alrededor de un 8,25 % de la población.

A menudo, las personas con discapacidad física tienen dificultades para ejercer sus derechos y esto puede ser por causas laborales, económicas, sociales y de la actitud de otras personas. Entre estas situaciones que no permiten a las personas con discapacidad gozar plenamente de sus derechos podemos citar las agresiones físicas o psíquicas, los daños a la propiedad, los insultos y amenazas, el acoso escolar o laboral, la discriminación laboral y la denegación de un servicio público o de una prestación profesional, entre otras.

A continuación se presentan algunas tablas con los datos relativos a discriminaciones por motivos de discapacidad:

Tabla 19. Tipos de discapacidad

| Tipos de discapacidad y derecho vulnerado | Situaciones |
|---------------------------------------------|-------------|
| Auditiva | 1 |
| Integridad moral | 1 |
| Física | 42 |
| Admisión | 1 |
| Educación/formación | 1 |
| Vivienda | 4 |
| Integridad moral | 1 |
| Ocio | 1 |
| Libertad deambulatoria / autonomía personal | 20 |
| Otros | 1 |
| Prestación de servicios | 1 |
| Servicio público de calidad | 6 |
| Trabajo | 2 |
| Intelectual | 5 |
| Información | 2 |
| Integridad moral | 1 |
| Ocio | 1 |
| Prestación de servicios | 1 |
| Pluridiscapacidad | 3 |
| Admisión | 1 |
| Ocio | 1 |
| No aplica | 1 |
| Visual | 4 |
| Libertad deambulatoria / autonomía personal | 1 |
| Trabajo | 1 |
| Total general | 48 |

En relación con los datos recogidos que hacen referencia a **discriminación por discapacidad** podemos ver que, **de los 47 casos** que encontramos, la mayoría hace referencia a una discapacidad física que afecta **a más a mujeres que a hombres** y para la que la libertad deambulatoria y la autonomía personal es el mayor derecho vulnerado.

Tabla 20. Discapacidad y agente de discriminación

| Quién discrimina | Total | % |
|-------------------------------|-----------|--------------|
| Administración pública | 28 | 59,57 |
| Autonómica | 9 | 19,15 |
| Estatad | 2 | 4,26 |
| Local | 17 | 36,17 |
| Particulares/empresa | 19 | 40,43 |
| Directivo/a | 3 | 6,38 |
| Entidades/asociaciones | 5 | 10,64 |
| No consta | 1 | 2,13 |
| Particulares | 8 | 17,02 |
| Trabajador/a | 2 | 4,26 |
| Total general | 47 | 100 |

El agente de discriminación de manera mayoritaria fue la **Administración pública** y en particular la Administración pública local. En concreto, vemos que es casi en un 60 % de veces que el sector público es quién discrimina. Las casi 30 situaciones donde aparece como agente de discriminación la Administración pública no es una cifra menor.

Tabla 21. Discapacidad y ámbito y lugar

| | Total | % |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| Instalaciones privadas | 18 | 38,30% |
| Instalaciones privadas de acceso condicionado a prerequisites | 9 | 19,15% |
| Casas, pisos y viviendas | 4 | |
| Centros de ocio | 2 | |
| Centros escolares, hospitalarios y deportivos | 3 | |
| Instalaciones privadas de acceso público | 7 | 14,89% |
| Hoteles, albergues y centros de acogida | 1 | |
| Museos y salas de exposición | 1 | |
| Oficinas de atención y servicios | 4 | |
| Restaurantes, bares y otros centros de ocio | 1 | |
| No consta | 2 | 4,26% |
| Públicos | 29 | 61,70% |
| Calles, parques, playas y plazas | 7 | 14,89% |
| Instalaciones públicas | 13 | 27,66% |
| Centros escolares y otros centros formativos | 1 | |
| Centros deportivos, culturales y sociales | 2 | |
| Centros hospitalarios | 1 | |
| Estaciones de transporte o medios de transporte | 7 | |
| Oficinas de atención al público y juzgados | 1 | |
| No aplica | 1 | |
| No consta | 9 | 19,15% |
| Total | 47 | 100 |

SITUACIÓN DE DISCRIMINACIÓN 6

La persona afectada es un hombre gay de 23 años que trabaja en un comercio y un día una compañera suya le comenta que ha oído que la coordinadora de equipo hablaba por teléfono con la encargada de tienda y que esta le decía que “no podía trabajar con gays”. La víctima lo pone en conocimiento de Recursos Humanos, donde le indican que efectivamente es sancionable, siempre que haya pruebas del hecho. En un momento dado, el chico pregunta a la encargada si ha dicho esta frase y ella lo confirma e indica que no lo encuentra tan grave. Cuando el chico le explica que es sancionable y denunciado, la encargada reula, indica que la frase está fuera de contexto y que ella no tiene problemas con los gays y que, como prueba, ella ha enviado informes a Recursos Humanos diciendo que está contenta con el trabajo que desempeña esa persona. Al día siguiente la persona afectada vuelve a hablar con la encargada, esta vez grabando la conversación que tiene lugar en el almacén y la encargada reconoce el comentario. La actitud de la encargada vuelve a ser de recular y sacar importancia a lo que considera un comentario desafortunado. La situación llega a un punto que genera ansiedad a la víctima y tiene que ir a urgencias donde le facilitan la baja laboral. Al cabo de unos días recibe una notificación de despido porque se encontraba en periodo de prueba. Dado que el periodo para denunciar un despido improcedente expiró, desde el servicio jurídico de la entidad se impulsa un trabajo conjunto con el ámbito LGTBI en el ámbito sindical y la persona afectada. Se decide llevar el caso a través de la Inspección de Trabajo de la Generalitat de Cataluña y no realizar una denuncia formal a los Mossos d'Esquadra. En marzo de 2018 la Inspección de Trabajo resuelve a favor de la víctima. La resolución obliga a tener medidas preventivas para evitar la discriminación por razón de sexo, tal como prevé la Ley 3/2007, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres. Aun así, se trabaja con la víctima en el servicio psicosocial ofreciendo un acompañamiento dada la afectación emocional que le supone esta situación.

El lugar donde más se ha discriminado por este motivo ha sido en estaciones o medios de transporte y en oficinas de atención y servicio.

En más del 60% de los casos se ha discriminado en el ámbito público. Es especialmente significativo el tema del transporte o medios de transporte, puesto que vemos que, en los desplazamientos muchas veces diarios que tienen que realizar las personas con discapacidad, todavía hay barreras que disminuyen su autonomía.

Salud

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o dolencias”. (OMS, 1946)

Así mismo, la OMS describe la salud mental como la capacidad de establecer unas relaciones armoniosas con los demás y la participación constructiva en las modificaciones del ambiente físico y social. En este sentido, la salud mental es la base para el bienestar y el funcionamiento efectivo de un individuo y una comunidad. De este modo, el estado mental también forma parte de la evaluación del estado de salud de cualquier persona. Y en este apartado se le dará prioridad al ser, como se verá posteriormente, la principal discriminación por motivos de salud.

La salud mental se ha convertido en un objetivo primordial en la Unión Europea: se estima que aproximadamente un 15% de la población sufre o sufrirá algún trastorno mental a lo largo de su vida. La Encuesta de salud de Barcelona (2011) señala que entre la población adulta de 15 años o más, un 11,1% de los hombres y el 16,8% de las mujeres presenta riesgo de sufrir trastornos mentales. El impacto de la crisis económica, iniciada en 2008, y de las medidas de austeridad sobre los determinantes sociales de la salud ha incrementado las desigualdades sociales y

la pobreza entre la población de la ciudad.

A continuación se presentan algunas tablas de los datos relativos a discriminaciones por motivos de salud.

Tabla 22. Tipos de discriminación por motivo de salud

| Tipo de discriminación por salud | Mujer | Hombre | No consta | Total | % |
|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Mental | 10 | 12 | 1 | 23 | 95,83 |
| Serofobia | | 1 | | 1 | 4,17 |
| Total | 10 | 13 | 1 | 24 | 100 |

Si analizamos los datos relativos a la discriminación por motivos de salud recogidos por las entidades, vemos **24 casos en esta categoría** (13 hombres, 12 mujeres y un caso donde no consta el género de la persona). De estos, **casi la totalidad** afectan a la **discriminación por motivo de salud mental**.

Tabla 23. Discriminación por salud y agente de discriminación

| Agente de discriminación | Situaciones | % |
|-------------------------------|-------------|--------------|
| Administración pública | 13 | 54,17 |
| Autonómica | 12 | 50,00 |
| Estatal | 1 | 4,17 |
| Particulares/ empresa | 11 | 45,83 |
| Directivo/a | 2 | 8,33 |
| Entidades/ asociaciones | 6 | 25,00 |
| No consta | 1 | 4,17 |
| Particulares | 1 | 4,17 |
| Trabajador/a | 1 | 4,17 |
| Total | 24 | 100 |

Tabla 24. Discriminación por salud, ámbito y lugar

| Ámbito y lugar | Situaciones | % |
|---------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| Privados | 9 | 8,33 |
| Instalaciones privadas de acceso condicionado a prerequisites | 4 | 37,50 |
| Casas, pisos y viviendas | 1 | |
| Centros escolares, hospitalarios y deportivos | 1 | |
| No aplica | 2 | |
| Instalaciones privadas de acceso público | 5 | 20,83 |
| Estaciones de transporte | 1 | |
| Oficinas de atención y servicios | 3 | |
| Restaurantes, bares y otros centros de ocio | 1 | |
| Públicos | 13 | |
| Instalaciones públicas | 12 | 54,17 |
| Albergues o centros de acogida | 1 | 50,00 |
| Centros escolares y otros centros formativos | 1 | |
| Centros hospitalarios | 7 | |
| Oficinas de atención al público y juzgados | 3 | |
| No consta | 1 | |
| Otros | 2 | 4,17 |
| Total | 24 | 100 |

Respecto a la discriminación por motivos de salud **vemos que prima la Administración pública como agente de discriminación**, el ámbito público como ámbito y lugar donde esta discriminación tiene lugar. Es un patrón similar al que se pre-

sentaba en las discriminaciones por discapacidad.

Destacan las discriminaciones en los centros hospitalarios, donde se han producido siete situaciones.

Tabla 25. Discriminación por motivo de salud y derechos vulnerado

| Derecho vulnerado | Total |
|------------------------------------|-----------|
| Educación/formación | 1 |
| Vivienda | 1 |
| Honor | 1 |
| Información | 2 |
| Integridad física | 5 |
| Integridad moral | 9 |
| Otros | 1 |
| Prestación de servicios | 2 |
| Protección de datos | 1 |
| Protesta (reunión y manifestación) | 1 |
| Salud | 3 |
| Servicio público de calidad | 5 |
| Trabajo | 6 |
| Total | 38 |

Como podemos ver, entre los derechos vulnerados destaca, sobre todo, la vulneración del derecho a la integridad moral. Una vez más, las conductas vejatorias y que atentan contra la dignidad de la persona, como insultos o expresiones humillantes, son las que predominan también cuando analizamos la discriminación por motivos de salud. Hasta nueve veces se ha vulnerado el derecho a la integridad moral cuando se trata de discriminaciones por motivos de salud, lo que implica casi el doble del siguiente derecho vulnerado, que es la integridad física.

Hay que destacar especialmente la discriminación hacia las personas con problemas de salud mental, un estigma que a menudo refuerzan los medios de comunicación. Esta actitud negativa tiene implicaciones en todos los ámbitos de la intervención, como, por ejemplo, en la carencia de reconocimiento de la dolencia o el retraso en el acceso a los servicios de atención y apoyo. Por otro lado, determinadas actuaciones en el entorno público ante una situación de emergencia o de internamiento no deseado pueden incrementar este estigma.

5.6. Acciones que discriminan y tipos de discriminación

Como se ha visto anteriormente, es importante tener en cuenta los cuatro verbos que la normativa internacional establece como las acciones que la persona puede llevar a cabo para discriminar. Estos verbos nos ayudan a establecer si realmente nos encontramos ante una discriminación o ante una vulneración de derechos. Para

que sea una discriminación, la acción que haya llevado a cabo el agente de discriminación debe encajar con la acción de distinguir, excluir, preferir o restringir. (Figura 2, apartado 2.) A continuación pueden observarse algunas tablas con algunos cruces realizados a partir de las acciones que discriminan.

Tabla 26. Acciones que discriminan y derecho vulnerado

| Derecho vulnerado | Distinguir | Excluir | Preferir | Restringir | No consta | Total |
|---------------------------------------------|------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
| Admisión | 3 | 12 | | 6 | | 21 |
| Educación/formación | | 4 | | 3 | | 7 |
| Vivienda | 3 | 7 | | 5 | | 15 |
| Honor | 1 | 1 | | 1 | | 3 |
| Información | 1 | 2 | | 6 | | 9 |
| Integridad física | 21 | 6 | 2 | 20 | 3 | 52 |
| Integridad moral | 54 | 16 | 5 | 20 | 1 | 96 |
| Intimidad | | 1 | | 1 | | 2 |
| Ocio | | 4 | | 1 | | 5 |
| Libertad deambulatoria / autonomía personal | 4 | 18 | | 10 | 1 | 33 |
| Libertad de expresión | | | 1 | 2 | | 3 |
| Otros | 1 | 1 | 2 | | | 4 |
| Prestación de servicios | 2 | 6 | | 8 | | 16 |
| Protección de datos | 1 | | | 1 | | 2 |
| Protesta (reunión y manifestación) | | | | 2 | | 2 |
| Salud | 1 | 3 | | 1 | 1 | 6 |
| Servicio público de calidad | 3 | 11 | | 12 | | 26 |
| Trabajo | 4 | 8 | 1 | 5 | | 18 |
| Total | 99 | 100 | 11 | 104 | 6 | 320 |

Si se analizan las acciones que discriminan y el derecho vulnerado, se observa que la acción que más predomina es la de distinguir, lo que vulnera de manera significativa el derecho a la integridad moral (en más de 50 situaciones), seguido del derecho a la integridad física (en 21 ocasiones). Hay que destacar además que en 20 si-

tuciones se ha restringido el disfrute del derecho a la integridad física y moral. También llama la atención que la acción de restringir sea la más presente en la vulneración de derechos y se observa que se ha restringido en casi todos los derechos categorizados en nuestro informe.

Tabla 27. Acciones que discriminan y motivos de discriminación

| Motivos de discriminación | Distinguir | Excluir | Preferir | Restringir | No consta | Total | % |
|------------------------------------------|------------|-----------|----------|------------|-----------|------------|------------|
| Discapacidad | 5 | 30 | 1 | 11 | | 47 | 17,74 |
| Edad | | 1 | | | | 1 | 0,38 |
| Género | | 2 | 1 | 2 | | 5 | 1,89 |
| Ideológicos | 1 | 1 | 1 | | | 3 | 1,13 |
| Motivos religiosos | 1 | 1 | 1 | 2 | | 5 | 1,89 |
| Orientación sexual e identidad de género | 32 | 15 | | 13 | 1 | 61 | 23,02 |
| Racismo y xenofobia | 35 | 26 | 5 | 36 | 3 | 105 | 39,62 |
| Salud | 6 | 9 | | 9 | | 24 | 9,06 |
| Socioeconómica | 2 | | | 5 | | 7 | 2,64 |
| Uso de la lengua | 2 | | | 5 | | 7 | 2,64 |
| Total | 84 | 85 | 9 | 83 | 4 | 265 | 100 |

En esta gráfica observamos que en **35 situaciones se ha distinguido cuándo el motivo de discriminación es racismo y xenofobia**. También destacan las 30 si-

tuaciones donde se ha excluido a la persona del disfrute del derecho cuando el motivo de discriminación era la discapacidad de dicha persona.

Tabla 28. Acciones que discriminan y agentes de discriminación

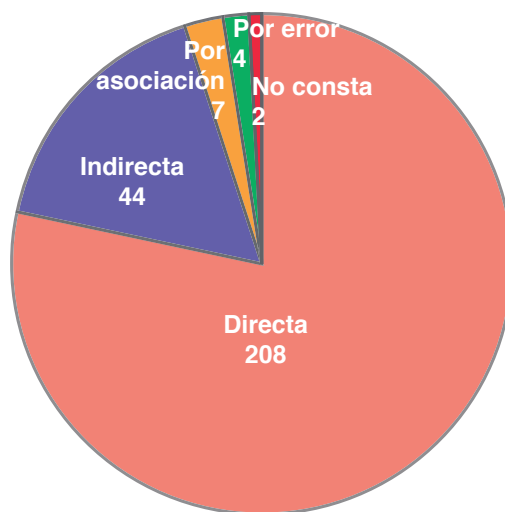
| Quién discrimina | Distinguir | Excluir | Preferir | Restringir | No consta | Total | % |
|------------------------|------------|-----------|----------|------------|-----------|------------|------------|
| Administración pública | 15 | 36 | 2 | 25 | 1 | 79 | 29 |
| Cuerpos de seguridad | 7 | 3 | | 8 | 1 | 19 | 7,17 |
| Particular/empresa | 62 | 45 | 7 | 50 | 2 | 166 | 62,64 |
| No consta | | 1 | | | | 1 | 0,38 |
| Total | 84 | 85 | 9 | 83 | 4 | 265 | 100 |

Finalmente, vemos que en más de 60 ocasiones los particulares o las empresas dan un trato diferente a una persona respecto a otra u otras ante una misma situación (distinguir). **Tampoco es nada insignificante las 50 situaciones donde los par-**

ticulares no han distinguido, sino que han restringido, el disfrute de un derecho.

Tabla 29. Tipos de discriminación

| Tipos de discriminación | Situaciones | % |
|-------------------------|-------------|------------|
| Directa | 208 | 78,49 |
| Indirecta | 44 | 16,60 |
| Por asociación | 7 | 0,75 |
| Por error | 4 | 2,64 |
| No consta | 2 | 1,51 |
| Total | 265 | 100 |

Gráfico 5. Tipos de discriminación

De la tabla y el gráfico anterior observamos que en más del 75 % de los casos la discriminación que se ha dado es una discriminación directa, frente al 17 % de situaciones donde la discriminación ha sido indirecta. Es relevante señalar que, a pesar de no ser un porcentaje tan grande, es importante estar alerta de la discriminación indirecta, ya que es la más difícil de detectar y muchas veces proviene de la Administración pública.

5.7. Tipo de atención

Respecto al tipo de actuaciones que han ofrecido las entidades frente a los casos atendidos y a la solución dada en cada caso concreto: **por lo general se ha ofrecido apoyo y acompañamiento, sobre todo orientación jurídica y apoyo psicosocial.** También en treinta ocasiones ha habido denuncias con acompañamiento administrativo o penal.

Cabe destacar que en este apartado la palabra “denuncia” se entiende en su sentido jurídico, como una denuncia administrativa o ante un tribunal.

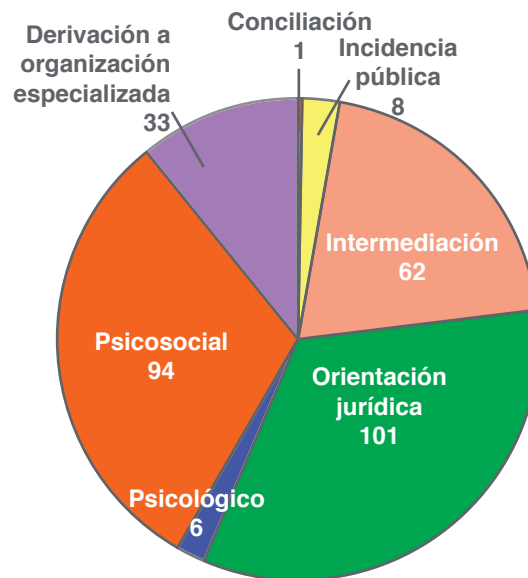
Taula 30. Actuaciones de las entidades

| Actuaciones de las entidades | Situaciones | % |
|-----------------------------------------|-------------|--------------|
| Denuncia | 30 | 8,96 |
| Administrativa | 9 | 2,69 |
| No consta | 2 | 0,60 |
| Penal | 19 | 5,67 |
| Apoyo y acompañamiento | 305 | 91,04 |
| Conciliación | 1 | 0,30 |
| Incidencia pública | 8 | 2,39 |
| Intermediación | 62 | 18,51 |
| Orientación jurídica | 101 | 30,15 |
| Psicológico | 6 | 1,79 |
| Psicosocial | 94 | 28,06 |
| Derivación a organización especializada | 33 | 9,85 |
| Total | 335 | 100 |

En muchas ocasiones se ha proporcionado más de una atención para abordar el mismo caso; esto se debe a que las entidades quieren dar respuesta de una manera holística ofreciendo una respuesta múltiple a las necesidades de la víctima.

Así, aunque se han atendido 265 casos, el número de actuaciones es de más de 300. Así mismo, hay que mencionar que, de estos casos, alrededor de 100 continúan pendientes de solución. Como se ha mencionado antes, estamos hablando de casos de 2018 y, en la fecha de cierre de este informe, a comienzos de 2019, hay muchos casos en los que las entidades todavía trabajan.

Gráfico 6. Tipo de apoyo y acompañamiento



45

Oficina por la No Discriminación

La discriminación en Barcelona 2018

SITUACIÓN DE DISCRIMINACIÓN 7

“Me gustaría compartir con vosotros que durante toda mi vida, desde diferentes ámbitos, he sufrido discriminaciones asociadas a la discapacidad y que siempre he intentado defender mis derechos y dejar una queja cuando he sentido que algún derecho se me ha vulnerado.

Os podría explicar situaciones complicadas que he vivido, por ejemplo, en la escuela, donde me he dado cuenta de que muchas soluciones no pasan por un tema económico, sino por una voluntad y una actitud de querer hacer bien las cosas. Es importante que seamos conscientes de que hay situaciones que no se pueden tolerar, que no las tenemos que interiorizar y normalizarlas. En mi primera escuela, por ejemplo, no era ‘normal’ que a mí me trataran diferente por tener una discapacidad. Esto es discriminación ¡y se tiene que denunciar!

El que nos pasa muchas veces es que no sabemos ni cómo hacerlo ni dónde hacerlo. Es muy importante, por lo tanto, saber dónde ‘picar a la puerta’ y por eso las entidades de personas con discapacidad son tan importantes, porque nos pueden ayudar a marcar una estrategia y a contactar con los organismos (públicos y privados) a los que podemos hacer llegar nuestra queja o denuncia. También es muy importante que otras personas que han sufrido situaciones de vulneración te expliquen su experiencia y te ayuden a iniciar tu proceso de defensa de tus derechos.

En ocasiones nos podemos sentir inseguras, pensar que el denunciar no servirá de nada, pero yo os digo que funciona, a pesar de que el proceso sea largo, a pesar de que la respuesta sea ‘no’, ya hay algo que ha cambiado. Ha cambiado en ti porque has sido capaz de hacerte cargo del problema y de intentar buscar soluciones y ha cambiado porque quizás es el primer paso para que otras personas también denuncien y que juntos consigamos cambiar las cosas.

En materia de accesibilidad nos pasa mucho. Por ejemplo, hace poco visité la Sagrada Familia y me quedé muy sorprendida porque, os leo textualmente, ‘Por razones de seguridad, las personas que tienen la movilidad reducida no pueden visitar las torres de la Sagrada Familia’.

Por lo tanto, yo me pregunto, ¿de verdad no hay ninguna manera de que las personas con diferentes necesidades podamos disfrutar del mismo modo que el resto de la ciudadanía de espacios de interés cultural como este? ¿De verdad no hay ninguna manera de hacerlo?”

6. Conclusiones

De los datos anteriormente descritos se pueden extraer las siguientes conclusiones.

- 1. La discriminación sigue presente en la ciudad de Barcelona:** se han reportado 265 casos de discriminación en el año 2018. Sin embargo, estos son solamente los casos que conocen las entidades que conforman la Mesa de Entidades y la OND, pero se presume que el número es superior y, por diversas razones, no se denuncian. No obstante, el número de casos registrados no es menor y es significativo como punto de referencia para los informes que se elaboren en los próximos años. Sigue siendo un tema que hay que trabajar conjuntamente entre administraciones y entidades.
- 2. Los hombres denuncian más que las mujeres, de modo que han llegado a ser en este año el 60 %** (por lo general, hombres de 35 a 50 años de edad). Si bien en el global el 40 % de las denuncias las presentaron mujeres, esta cifra no es generalizable, ya que, por ejemplo, cuando la denuncia es por racismo y xenofobia, los hombres han denunciado casi el doble de casos que las mujeres.
- 3. En el distrito de Ciutat Vella es donde se dan más incidentes de discriminación.** Es importante destacar que ese distrito es también donde se ubican la mayoría de las entidades que han recogido los datos para este informe; así pues, la cercanía geográfica de las entidades puede producir una ligera sobrerrepresentación de incidentes respecto a otros barrios y distritos.
- 4. Las empresas o los particulares fueron los principales agentes de discriminación:** con más de un 60 % de los casos reportados en el año 2018. No obstante, es evidente que también es significativa la cifra reportada de incidentes de discriminación por parte de trabajadores y trabajadoras de la

Administración pública (destacan casos en centros hospitalarios y transportes o estaciones de transporte) o por parte de los cuerpos de seguridad. En concreto, el 30 % han sido por parte de la Administración pública, sin incluir los cuerpos de seguridad locales, autonómicos y estatales.

- 5. Los lugares en los que ocurren incidentes de discriminación son de ámbito público y privado casi por igual.** Se puede apreciar la variedad de sitios donde puede acontecer un incidente de discriminación, aunque es cierto que la mayoría de los actos reportados se han producido en lo que llamamos “espacio público”, es decir, en espacios abiertos urbanos donde la ciudadanía transita, juega, pasea y disfruta de la ciudad. Espacios donde la ciudadanía debe reivindicar sus derechos para que estén libres de discriminación.
- 6. El racismo y xenofobia destaca como primer motivo de discriminación en la ciudad.** Se dan casos sobre todo en Ciutat Vella y especialmente en lugares públicos abiertos, como estaciones de transporte o en transportes públicos y oficinas de atención y servicios. También existe una clara relación entre la discriminación por motivos racistas y xenófobos y la vulneración del derecho a la integridad moral: en muchos casos comportan insultos u otras formas de denigración a la dignidad de las personas y a su derecho a la integridad moral.
- 7.** Asimismo, uno de cada cuatro casos han sido incidentes de discriminación por motivos de **orientación sexual e identidad de género**. Pese a que Barcelona sea un referente en la defensa de los derechos de la comunidad LGTBI, los casos registrados son todavía numerosos.
- 8. Los resultados son variados en relación con las acciones que discrimi-**

nan: en un número similar de veces, las acciones que discriminan han sido “distinguir”, “excluir” y “restringir” (dejando muy por debajo a la acción de “preferir”). A menudo, cuando se piensa en la discriminación se piensa en la acción de distinguir, pero esto no es así. Es importante destacar que para algunas entidades participantes en la elaboración de este informe los “cuatro verbos de la discriminación” han resultado insuficientes para incluir situaciones concretas que les han sido reportadas, lo que hace visible la necesidad de actualizar esas situaciones que suelen recoger las normas internacionales de derechos humanos.

9. Las atenciones ofrecidas por las entidades son en muchas ocasiones múltiples:

se incluye acompañamiento psicosocial, orientación jurídica y a veces atención psicológica. El éxito en la respuesta a un incidente de discriminación es por el trabajo en conjunto de los y las profesionales de la entidad junto a la víctima. Se abordan las distintas necesidades de la víctima, pero también su empoderamiento; ese es el primer paso en el camino hacia la reparación del daño.

10. Existen incipientes registros sobre la discriminación en Barcelona:

si bien muchas entidades integrantes de la Mesa y la OND cuentan con registros de los casos y situaciones que atienden, antes de este ejercicio no existía una base de datos común que permitiera determinar e identificar de manera clara el estado global de la discriminación en Barcelona.

11. Falta incluir e identificar todas las causas de discriminación en Barcelona:

el informe recoge solo una parte de los casos de discriminación que se han presentado en el año 2018 en el municipio de Barcelona, pero han quedado fuera de este primer informe otras situaciones, ya que no ha sido posible que participaran o contaran con regis-

tros de casos todas las entidades y dependencias municipales que se ocupan de algún tipo de discriminación específico, así como porque muchas situaciones no se denuncian por diversos motivos.

Hace tiempo que Barcelona es pionera en la lucha contra la discriminación.

Desde el Ayuntamiento se creó la figura del Comisionado para la Defensa de los Derechos Civiles en 1992 y la Oficina por la No Discriminación en 1998. Las entidades de la ciudad defensoras de los derechos humanos también llevan tiempo trabajando para la visualización y la atención de casos de vulneraciones de derechos humanos, como es el derecho a la igualdad, íntimamente ligado a la no discriminación.

Mucho se ha avanzado, pero este informe muestra que aún queda trabajo por hacer. Este documento tiene que ser el punto de partida

que permita año tras año disponer de los datos que nos permitan observar la evolución de la discriminación en la ciudad. **Sus conclusiones nos permitirán adaptar las actuaciones,** tanto de las entidades en la atención a víctimas de discriminación, como de la Administración pública, y elaborar políticas públicas de prevención y garantía de los derechos humanos.

La discriminación es evitable y no se pueden asumir como una realidad normalizada en la ciudad. La discriminación es el corazón de las desigualdades. Por ello, emprender investigaciones sobre la naturaleza, las razones y las manifestaciones del racismo, la xenofobia, el antisemitismo, etcétera en el ámbito local es una manera de no normalizarlas, de sensibilizar sobre la cuestión a la ciudadanía y de luchar contra ellas.

Sin embargo, **esta lucha implica aunar fuerzas entre las entidades que atienden a las víctimas de las discriminaciones y a las instituciones públicas** que dan impulso a políticas públicas que fo-

mentan la cohesión social y la convivencia. El trabajo técnico de coordinación que se ha producido durante más de un año entre Administración y entidades representa un ejemplo de cómo Administración y entidades pueden trabajar conjuntamente

en la garantía de los derechos de la ciudadanía. De ahí el valor de este trabajo conjunto entre la Administración y las entidades de la ciudad para hacer de Barcelona una ciudad sin discriminación.

7. Recomendaciones

A partir de las conclusiones que se han mencionado anteriormente, se pueden extraer las siguientes recomendaciones. **Las entidades de la ciudad y el Ayuntamiento deben llevar a cabo las siguientes acciones**

- **Incluir a más entidades y organizaciones que trabajan por la no discriminación en Barcelona en la Mesa de Entidades**, a fin de que se pueda recoger para el próximo informe anual un número mayor de supuestos y situaciones, para así poder dar año tras año un diagnóstico más amplio y real de la discriminación en Barcelona.
- **Seguir trabajando para adoptar medidas en los ámbitos de la educación, la información y la sensibilización** para reforzar la lucha contra el racismo, la xenofobia, las discriminación por motivos de orientación sexual e identidad de género, así como en temas de discapacidad y salud.
- **Seguir liderando el impulso de las políticas de interculturalidad** en la ciudad a fin de que la diversidad de orígenes, de lenguas, de costumbres, de valores y de creencias y, en definitiva, de cosmovisiones del mundo coexistan, convivan, se respeten y toleren en la ciudad.
- **Seguir trabajando desde la Red Antirumores** de la ciudad para generar herramientas y recursos para desmontar rumores y estereotipos que dificultan el proceso intercultural y son el germen de actitudes racistas, prácticas discriminatorias o discursos populistas que fomentan el miedo y la desconfianza entre las personas.
- **Seguir las investigaciones** sobre la naturaleza, las razones y las manifestaciones del racismo, la xenofobia, la islamofobia, el antisemitismo y los demás motivos de discriminación en el ámbito local a través del seguimiento anual del Informe de las discriminaciones en la ciudad de Barcelona.
- **Mantener los planes de formación** del Ayuntamiento y de las entidades, en todas sus áreas y especialmente las de atención a la ciudadanía, para fomentar la sensibilización cultural, la toma de conciencia de los prejuicios y los aspectos jurídicos de la discriminación e igualdad.
- **Potenciar el nuevo modelo de trabajo de la Guardia Urbana**, que implica la creación, en cada distrito, de un equipo de policías de barrio encargado del diálogo con las comunidades minoritarias y de anticipar los problemas de convivencia.
- **Fortalecer la incidencia y el trabajo conjunto en aquellos temas que repercuten en la discriminación, pero no son competencia municipal**, tales como la Ley de extranjería, la Ley de asilo, el Código penal, el Real decreto sobre el acceso universal al Sistema Nacional de Salud, la Ley de educación, que son de carácter estatal, pero, sin embargo, tienen un efecto directo en la discriminación sobre la ciudadanía de Barcelona.
- **Tomar las medidas adecuadas para seguir alentando a las víctimas, en especial a las mujeres, a que denuncien** cualquier situación de discriminación. Si no se denuncian, no pueden formularse políticas eficientes. Así, las entidades y la Administración han de estudiar medidas complementarias para facilitar las denuncias de situaciones de discriminación por parte de las víctimas. (Ayuntamiento de Barcelona. Concejalía de Feminismos, 2016)
- **Generar un espacio de reflexión y análisis sobre los resultados del presente informe** con el fin de identificar si todas las categorías o causas de discriminación, así como los “verbos de la discriminación” que recogen las nor-

mas internacionales y nacionales, se ajustan a las realidades con las que se trabaja en el día a día de la no discriminación en Barcelona.

- **Mejorar y fortalecer los sistemas de recolección de datos sobre la discriminación** a fin de que año tras año se pueda identificar de manera más clara el origen, las causas, los lugares y las soluciones que se dan a los casos de discriminación que se presentan en Barcelona.
- **Potenciar el nuevo modelo de trabajo de la Guardia Urbana**, que implica crear, en cada distrito, un equipo de

policías de barrio encargado del diálogo con las comunidades minoritarias y anticipar los problemas de convivencia.

- **Mantener los esfuerzos y la colaboración para la elaboración de este informe**, al ser uno de los mecanismos que de mejor forma pueden dar un diagnóstico real de la situación de la discriminación en Barcelona a partir del cual se podrán (y deberán) tomar medidas, emprender acciones y diseñar planes y programas que ayuden a que Barcelona se convierta en una ciudad sin discriminación.

8. Bibliografía

- Agencia por los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2017). *Second European Union Minorities and Discrimination Survey. Main results*. Luxemburgo: Publications Office of the European Union.
- Agencia por los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2015). *Promoting respect and diversity. Combating intolerance and hate. Contribution to the Annual Colloquium on Fundamental Rights*. Viena: FRA Publications.
- Agencia por los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2018). *Handbook on European non-discrimination Law*. Luxemburgo: Publications Office of the European Union.
- Ayuntamiento de Barcelona. *Programa BCN Interculturalitat. Direcció de Feminismes (2016). Pla municipal per a la diversitat sexual i afectiva. Mesures per a la igualtat LGTBI 2016-2020*. Barcelona: Ayuntamiento de Barcelona. Programa BCN Interculturalitat.
- Ayuntamiento de Barcelona. *Programa BCN Interculturalitat. Direcció de Servicios de Derechos de Ciudadanía y Diversidad Oficina por la No Discriminación (2018). Memoria 2017*. Barcelona: Ayuntamiento de Barcelona. Programa BCN Interculturalitat.
- Ayuntamiento de Barcelona. Programa BCN Interculturalitat. Direcció de Servicios de Derechos de Ciudadanía y Diversidad (2017). *Pla municipal de lluita contra la islamofòbia*. Barcelona: Ayuntamiento de Barcelona.
- Ayuntamiento de Barcelona. Programa BCN Interculturalitat. Área de Derechos Sociales (2016). *Pla de salut mental de Barcelona 2016-2022*. Barcelona: Ayuntamiento de Barcelona. Programa BCN Interculturalitat.
- Ayuntamiento de Barcelona. Comisionada de Inmigración, Interculturalidad y Diversidad (2018). *Pla de ciutadania i immigració de la ciutat de Barcelona 2018-2021*. Barcelona: Ayuntamiento de Barcelona. Programa BCN Interculturalitat.
- Ayuntamiento de Barcelona. Concejalía de Feminismos (2016). *Pla per a la justícia de gènere 2016-2010*. Barcelona: Ayuntamiento de Barcelona. Programa BCN Interculturalitat.
- Ayuntamiento de Barcelona. Programa BCN Interculturalitat. Direcció de Servicios de Derechos de Ciudadanía y Diversidad (2017). *Mesura de govern. Programa Barcelona Ciutat de Drets. Accions de prevenció i garantia de drets de ciutadania i accions per a la inclusió de l'enfocament de drets*. Barcelona: Ayuntamiento de Barcelona. Programa BCN Interculturalitat.
- Castilla Juarez, K. (2014). "Igualdad ante la ley". *Derechos humanos en la Constitución: Comentarios de jurisprudencia constitucional e interamericana*, p. 395-426.
- Castilla Juarez, K. (2018). "Igualdad y no discriminación. Breve análisis con referencia a México y España". *Revista Judicatus*, p. 49-99.
- Equinet Working Group on Equality Law (2016). *Fighting discrimination on the ground of Race and Ethnic Origin*. Bruselas: Equinet Secretariat.
- Eurocities Migration Policy Group (2010) *Cities accommodating diversity. Findings and recommendations from the peer review project "Diversity and equality in European Cities"*. Bruselas: European Commission Publications.
- European Commission Against Racism and Intolerance (1996). *Recomendación n.º 1 de política general. La lucha contra el racismo, la xenofobia el antisemitismo y la intolerancia*. Estrasburgo: Secretariat of ECRI.

European Commission Against Racism and Intolerance (2018). *Informe de la ECRI sobre España*. Estrasburgo: ECRI Secretariat.

European Foundation for the Improvement of Living and Working, Cities for Local Integration Policy Network (CLIP Network) (2010). *Intercultural policies in European cities: Good practice guide*. Bruselas: European Publications Office.

European Training and Research Centre for Human Rights and Democracy (ETC, Graz), Coalición de Ciudades Europeas contra el Racismo (EC-CAR), UNESCO y otras (2017). Oficina antidiscriminación. *Herramientas para la igualdad. Políticas locales contra el racismo*. Estocolmo: Isabella Meier, Ingrid Nicoletti, Klaus Starl y Paul Lappalainen.

Fundación Secretariado Gitano (2018). Informe anual 2018. *Discriminación y comunidad gitana. A fondo: Análisis de la discriminación interseccional con especial atención a las mujeres gitanas*. Madrid: Fundación Secretariado Gitano.

Observatorio contra la Homofobia (2018). *L'estat de la LGTBIfòbia a Catalunya 2017*. Barcelona: Observatorio contra la Homofobia.

Oficina del Alto Comisariado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. The work of the UN Committee on the Elimination of Racial Discrimination. Ginebra.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2012). *Fighting racism and discrimination. Identifying and sharing good practices in the international coalition of cities*. París: UNESCO Publications.

Plataforma Global por el Derecho en la ciudad. *What's the right to the city? Inputs for the New Urban Agenda*.

SOS Racismo Cataluña (2018). *Informe sobre l'estat del racisme a Catalunya 2017*. Barcelona: SOS Racismo Cataluña y Pol·len Edicions, S. C. C. L.

8.1. Páginas web de las organizaciones de la Mesa de Entidades

Oficina por la No Discriminación: <https://ajuntament.barcelona.cat/oficina-no-discriminacio/es>

ACATHI: <http://www.acathi.org/ca/>

Asociación Catalana para la Defensa de los Derechos Humanos: <https://acddh.cat/>

Bayt al Taqafa: <https://www.bayt-al-thaqafa.org/>

Fundación Secretariado Gitano: <https://www.gitanos.org/>

Federación ECOM: <http://www.ecom.cat/>

Federación de Salud Mental de Cataluña: <https://www.salutmental.org/>

Federación Veus: <https://veus.cat/>

Fundación Assís: <https://www.assis.cat/>

Iridia: <https://iridia.cat/>

Observatorio contra la Homofobia: <https://och.cat/>

SOS Racismo Cataluña:
<http://www.sosracisme.org/>

Unión Romaní: <https://unionromani.org/>

Red de Atención a Personas sin Hogar (XAPSLL): <http://sensellarisme.cat/ca/>

9. Glosario

A continuación se propone un glosario donde se describen los términos principales relativos a igualdad y no discriminación:

Acción afirmativa: acción emprendida por el gobierno o empresas privadas para compensar la discriminación en el pasado, por ejemplo, en la educación y el trabajo en contra, por ejemplo, de mujeres, razas específicas, grupos étnicos, religiones o discapacidades. La acción afirmativa es una forma de dar a los grupos desfavorecidos una igualdad sustantiva.

Anticristianismo: oposición a las personas cristianas, la religión cristiana o la práctica del cristianismo.

Antisemitismo: miedo, odio, resentimiento, sospecha, prejuicio, discriminación o trato injusto de las personas de origen judío o de las que confiesan el judaísmo. Las formas modernas de antisemitismo incluyen la negación del Holocausto.

Aporofobia: desprecio, fobia, aversión, rechazo u odio a las personas pobres o sin techo.

Delito de odio: cualquier infracción penal, incluyendo infracciones contra las personas o las propiedades, donde la víctima, el local o el objetivo de la infracción se elija por su conexión, simpatía, filiación, apoyo o pertenencia, real o percibida, a un grupo como los definidos en la parte B;

(B) Un grupo tiene que estar basado en una característica común de sus miembros, como su raza real o percibida, el origen nacional o étnico, el lenguaje, el color, la religión, el sexo, la edad, la discapacidad intelectual o física, la orientación sexual u otro factor similar. (Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa.)

Discurso de odio: fomento, promoción o instigación (...) del odio, la humillación o el menosprecio de una persona o grupo de personas, así como el acoso, el descrédito, la difusión de estereotipos negativos, la estigmatización o la ame-

naza en cuanto a esta persona o grupo de personas y la justificación de estas manifestaciones por razones de raza, color, ascendencia, origen nacional o étnico, edad, discapacidad, lengua, religión o creencias, sexo, género, identidad de género, orientación sexual y otras características o condición personal. (Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia, ECRI.)

Discriminación: cualquier distinción, exclusión, restricción o preferencia que se base en cualquier motivo, como, por ejemplo, la raza, la cultura, el origen étnico, la nacionalidad, la orientación sexual, la religión, la discapacidad física u otras características que no sean relevantes para el tema en cuestión.

Discriminación directa: cuando una persona es, ha estado o podría ser tratada de manera menos favorable que otra en situación análoga por alguno de los motivos protegidos que la legislación vigente enumera.

Discriminación indirecta: situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutra sitúa a personas determinadas en desventaja particular respecto a personas del otro sexo, salvo que esta disposición, criterio o práctica pueda justificarse objetivamente con una finalidad legítima y salvo que los medios para conseguir esta finalidad sean adecuados y necesarios.

Discriminación por asociación: situación en que una persona es objeto de discriminación como consecuencia de su relación con una persona de uno de los grupos protegidos.

Discriminación por error: situación en que una persona o un grupo de personas son objeto de discriminación como consecuencia de una apreciación errónea.

Discriminación múltiple: situación en que una persona, por pertenecer a varios grupos que también son objeto de discrimi-

minación, sufre formas agravadas y específicas de discriminación.

Estereotipo: idea preconcebida demasiado simplificada, generalizada y, a menudo, inconsciente sobre las personas o ideas que puede llevar a prejuicios y discriminación. Una generalización en la que las características que posee una parte de un grupo se extienden al grupo en su conjunto.

Etnia: hace referencia a la pertenencia de un individuo a un grupo o una comunidad que comparte una lengua, una identidad simbólica, una ideología, una cultura y, en algunos casos, ciertos rasgos físicos visibles que lo diferencian de los demás grupos o comunidades.

Género: se refiere a la relación de hombres y mujeres basada en la identidad, las condiciones, las funciones y las responsabilidades según han sido construidas y definidas por la sociedad y la cultura, asignadas a un sexo y al otro.

Por lo tanto, el género no es estático ni innato, sino que adquiere un sentido, teniendo en cuenta una base sociocultural a lo largo del tiempo.

Identidad de género: se refiere a la vivencia interna e individual del género tal como cada persona lo siente, la cual puede corresponder o no con el sexo asignado en el momento de su nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar o no la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otro tipo, siempre que esta haya sido libremente elegida).

Islamofobia: miedo, prejuicios, hostilidad o rechazo hacia el islam o hacia las comunidades musulmanas.

LGBTI: acrónimo para lesbianas, gays, bisexuales, personas transgénero e intersexuales.

Orientación sexual: capacidad de cada persona de sentir atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo o de su propio género, o de más de un género.

Prejuicio: juicio *a priori* o previo hacia una persona o un grupo, que se emite sin fundamento.

Racismo: creencia y actitud discriminatorias que consisten en considerar la superioridad natural de un grupo sobre otro, tanto en el aspecto individual como en el institucional.

Romafobia o antigitanismo: forma específica de racismo, intolerancia y discriminación hacia las comunidades gitanas.

Sexo: el sexo es un concepto ligado a la biología, al cuerpo de los seres humanos. Nuestra especie habitualmente presenta dimorfismo sexual, de forma que las personas nacemos macho o hembra; aunque existe un porcentaje muy pequeño de la población que, cromosómica, morfológica u hormonalmente nace intersexual, es decir, el individuo que nace con una anatomía reproductiva o sexual o con patrones de los cromosomas que parecen no ajustarse a las típicas nociones biológicas de hombre o mujer.

Xenofobia: miedo (irracional) a los extranjeros o a personas de otros países en general. La xenofobia puede llevar a la discriminación y al racismo y, en los casos más graves, a la violencia.

Anexos

Anexo 1: Características personales especialmente protegidas aplicables en Barcelona

| Constitución de España (art. 14) | Convenio Europeo (art. 14) | PIDCP arts. 2 y 26) | PIDESC (art. 2.2) | Código penal (arts. 22.4 y 510) | Estatuto de Cataluña (art. 40.8) | Carta municipal de Barcelona (art. 38.1) |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------|
| Nacimiento | Nacimiento | Nacimiento | Nacimiento | | | Lugar de nacimiento |
| Opinión | Opiniones políticas u otras | Opinión política o de otra índole | Opinión política o de otra índole | | | |
| Raza | Raza | Raza | Raza | Raza | Raza | Raza |
| Religión | Religión | Religión | Religión | Religión o creencias | Religión | Religión |
| Sexo | Sexo | Sexo | Sexo | Sexo | Sexo | Sexo |
| Cualquier otra condición o circunstancia personal o social | Cualquier otra situación | Cualquier otra condición social | Cualquier otra condición social | | | |
| | Color | Color | Color | | | Color |
| | Fortuna | | | | | |
| | Lengua | Idioma | Idioma | | Lingüísticas (art. 32) | |
| | Origen nacional o social | Origen nacional o social | Origen nacional o social | Nación a la que pertenezca | Origen / Nacionalidad | |
| | Pertenencia a una minoría nacional | | | | | |
| | | Posición económica | Posición económica | | Condición social | |
| | | | | Orientación o identidad sexual | Orientación sexual | |
| | | | | | | Ascendencia |
| | | | | | Edad, personas mayores (art. 18) | Edad |
| | | | | Género | Género (arts. 19, 41 y 45) | Género |
| | | | | Discapacidad | | Discapacidad |
| | | | | Ideología | | |
| | | | | Etnia | | |
| | | | | Enfermedad que padezca | | |
| | | | | Situación familiar | | |

Anexo 2: Leyes autonómicas y municipales que protegen frente a la discriminación

a. Leyes autonómicas (Cataluña) que reconocen o protegen la igualdad y la no discriminación en ámbitos o para grupos específicos

Estatuto de Cataluña (preámbulo, arts. 4, 15, 18, 19, 23, 32, 40.8 44.1 y 45.1)

Ley 9/2017, de 27 de junio, de universalización de la asistencia sanitaria con cargo a fondos públicos a través del Servei Català de la Salut (preámbulo)

Ley 4/2016, de 23 de diciembre, de medidas de protección del derecho a la vivienda de las personas en riesgo de exclusión residencial (art. 2.b)

Ley 17/2015, de 21 de julio, de igualdad efectiva de mujeres y hombres

Ley 11/2014, de 10 de octubre, para garantizar los derechos de lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales y para erradicar la homofobia, la bifobia y la transfobia

Ley 29/2010, de 3 de agosto, del uso de los medios electrónicos en el sector público de Cataluña (art. 4, tercero)

Ley 21/2010, de 7 de julio, de acceso a la asistencia sanitaria de cobertura pública a cargo del Servei Català de la Salut (preámbulo)

Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia (art. 9)

Ley 19/2009, de 26 de noviembre, del acceso al entorno de las personas acompañadas de perros de asistencia (art. 13)

Ley 12/2009, de 10 de julio, de educación (arts. 22, 37, 41, 56, 97 y 202)

Ley 11/2009, de 6 de julio, de regulación administrativa de los espectáculos públicos y las actividades recreativas (arts. 5.1 d), 10 y 47)

Ley 5/2008, de 24 de abril, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista

Ley 18/2007, de 28 de diciembre, del derecho a la vivienda (arts. 2 f) y h); 45, 46, 123.2.a).

b. Leyes municipales (Barcelona) que reconocen o protegen la igualdad y la no discriminación en ámbitos o para grupos específicos

Ley 22/1998, de 30 de diciembre, de la Carta municipal de Barcelona (incluye las modificaciones efectuadas por las Leyes 11/2006, de 19 de julio; 7/2010, de 21 de abril, y 18/2014, de 23 de diciembre) (preámbulo, arts. 38.1 y 112.1)

Ordenanza reguladora de la administración electrónica (art. 8.b)

Ordenanza de medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público de Barcelona (arts. 6.2, 7.2 g); 15, 16, 17 y 18

Anexo 3: Acciones que discriminan según normas e interpretaciones nacionales e internacionales

| Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial | Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer | Comité de Derechos Humanos de las Naciones Unidas Observación General 18 | Directiva 2000/43/CE del Consejo, de 29 de junio de 2000, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico | Tribunal Europeo de Derechos Humanos ¹¹ | Tribunal Constitucional ¹² |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Distinguir | Distinguir | Distinguir | | | |
| Excluir | Excluir | Excluir | | | |
| Restringir | Restringir | Restringir | | | |
| Preferir | | Preferir | | | |
| | | | Tratar de forma menos favorable otra situación que sea comparable (directa) | Tratar de modo diferente, sin una justificación objetiva y razonable, a personas situadas en situaciones sustancialmente similares | Tratar diferenciadamente una igualdad de situaciones sin una justificación objetiva y razonable |
| | | | Situar en desventaja particular respecto a otras personas (indirecta) | | |

11. Willis contra Reino Unido, de 11 de septiembre de 2002.

12. Sentencias SENTENCIA 22/1981, de 2 de julio; 48/1981, de 10 de noviembre de 1981; 68/1982, de 22 de noviembre.

Anexo 4: Detalle del ámbito o dónde se produjo la discriminación

A. Públicos

- i. Calles, parques, playas y plazas públicas
- ii. Instalaciones públicas
 - a. Centros escolares y otros centros formativos
 - b. Centros hospitalarios
 - c. Policial
 - d. Centros deportivos
 - e. Centros culturales y sociales
 - f. Salas de conciertos, conferencias y bibliotecas, museos y salas de exposiciones
 - g. Mercados
 - h. Medios de comunicación
 - i. Oficinas de atención al público y juzgados
 - j. Centros penitenciarios o de detención
 - k. Albergues o centros de acogida
 - l. Estaciones de transporte o medios de transporte
 - iii. Servicios en línea y telefónicos
- a. Restaurantes, bares y otros centros de ocio
- b. Oficinas de atención y servicio
- c. Hoteles, albergues, centros de alojamiento
- d. Museo y salas de exposiciones
- e. Mercados
- f. Estación de transporte
- ii. Instalaciones privadas de acceso condicionado a prerequisites
 - a. Centros de ocio
 - b. Casas, pisos y otro tipo de vivienda
 - c. Centros escolares, hospitalarios y deportivos
 - d. Salas de conciertos, conferencias y pabellones
 - e. Biblioteca, museos y salas de exposiciones
 - f. Mercados
 - g. Medios de comunicación
 - iii. Servicios en línea y telefónicos

B. Privados

- i. Instalaciones privadas de acceso público

C. Otros

- i. Contenido de leyes, políticas públicas, anuncios, ofertas
- ii. No consta

BCN
La discriminación en Barcelona 2018