



Ajuntament
de Barcelona



Oficina per la No Discriminació

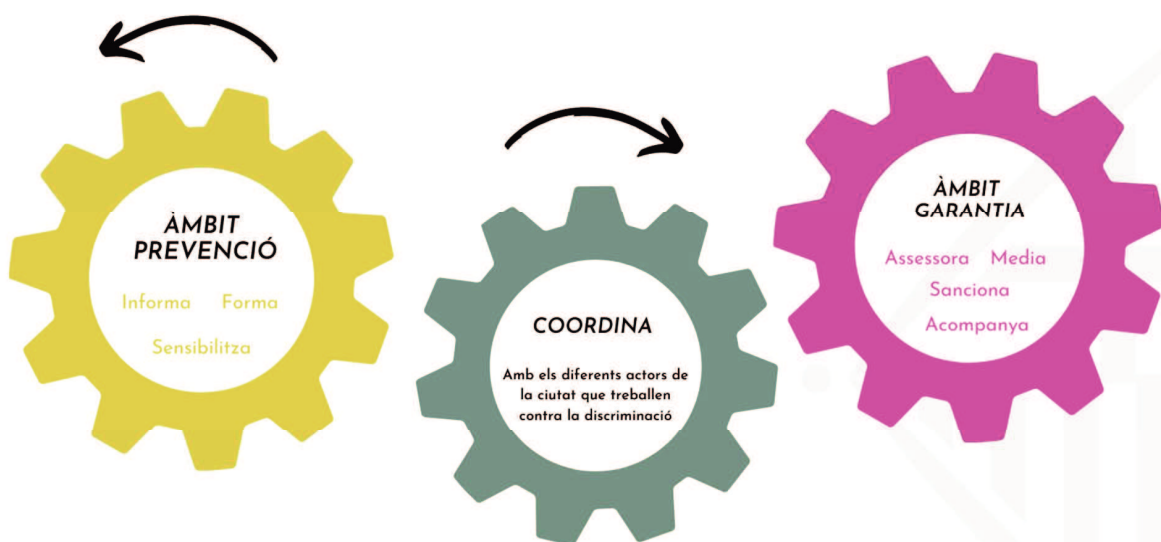
Balanç 2021

Gener de 2022





OND: Referent municipal en la lluita contra la discriminació





01

Dades globals





OND	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Expedients per discriminació	236	233	224	228	219	244
Informació i consultes	173	160	320	439	252*	296
Persones que han rebut formació	496	645	981	1138	133**	1119

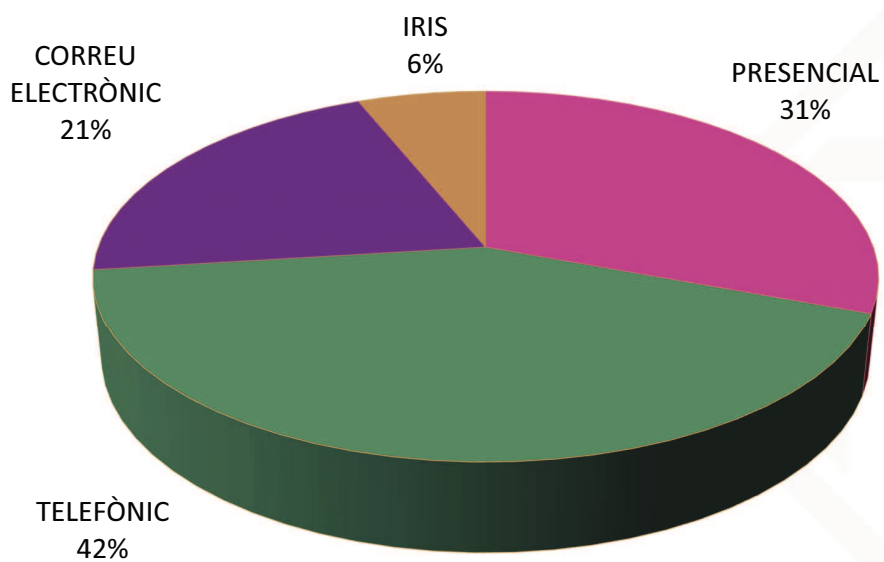
* En aquesta categoria es recullen demandes d'informació i consultes, moltes de les quals es redirigeixen a altres serveis perquè no són situacions de discriminació. La restricció de l'atenció presencial durant la pandèmia ha fet que aquestes consultes es redueixin.

** Les restriccions per la pandèmia han provocat l'anul·lació de moltes sessions formatives presencials





Com s'estableix el primer contacte amb l'OND:





Situacions rebudes:

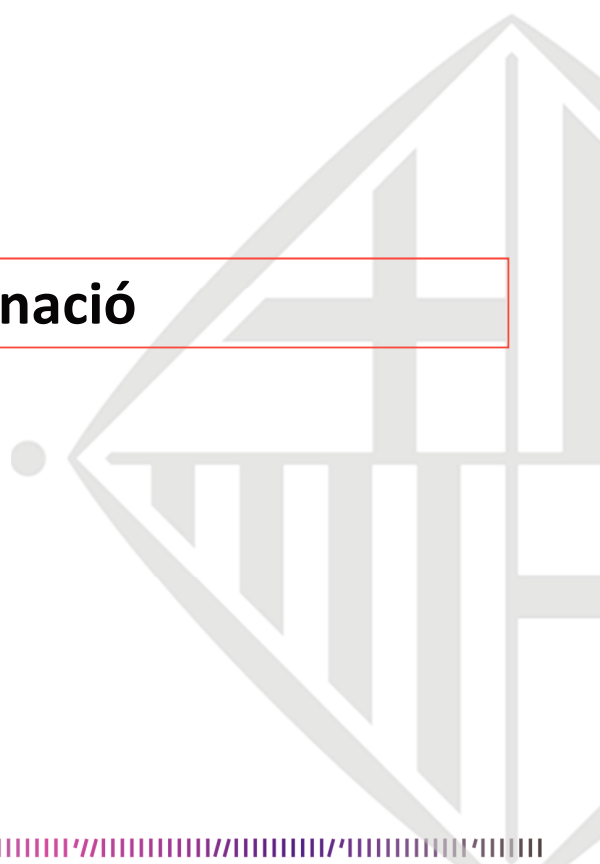
244

EXPEDIENTS OBERTS



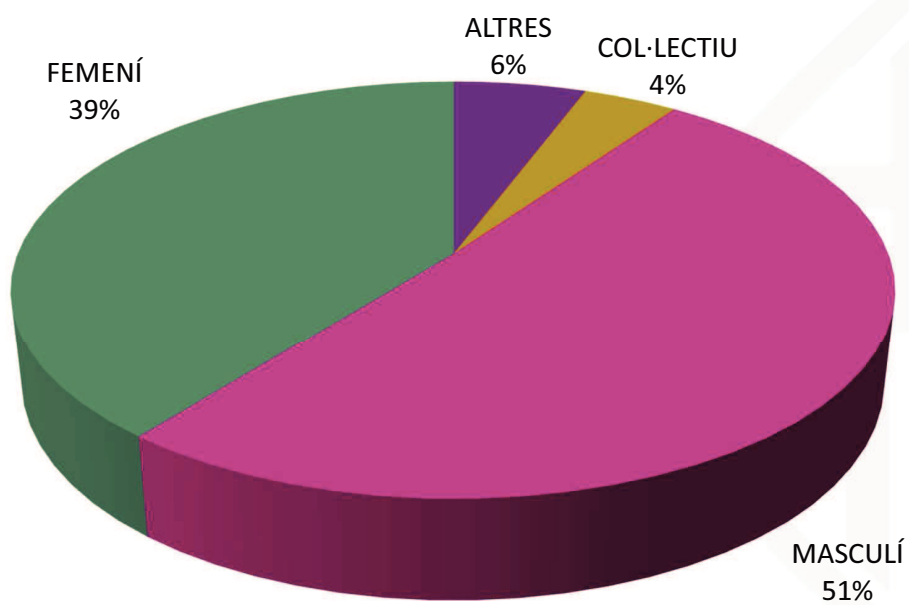
02

Qui ha patit la discriminació



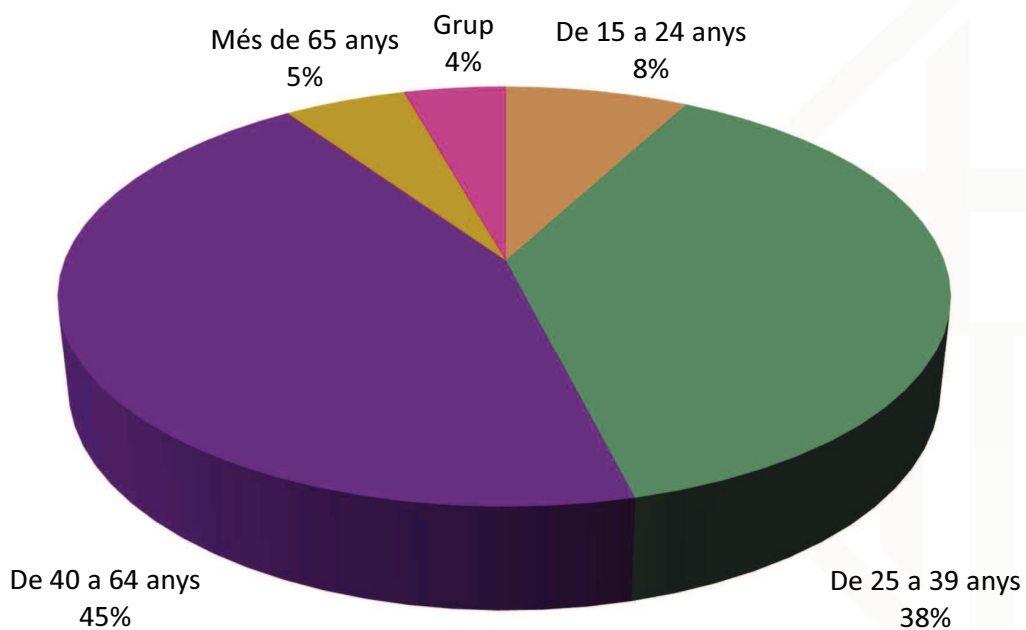


Qui ha patit la discriminació: *Gènere*



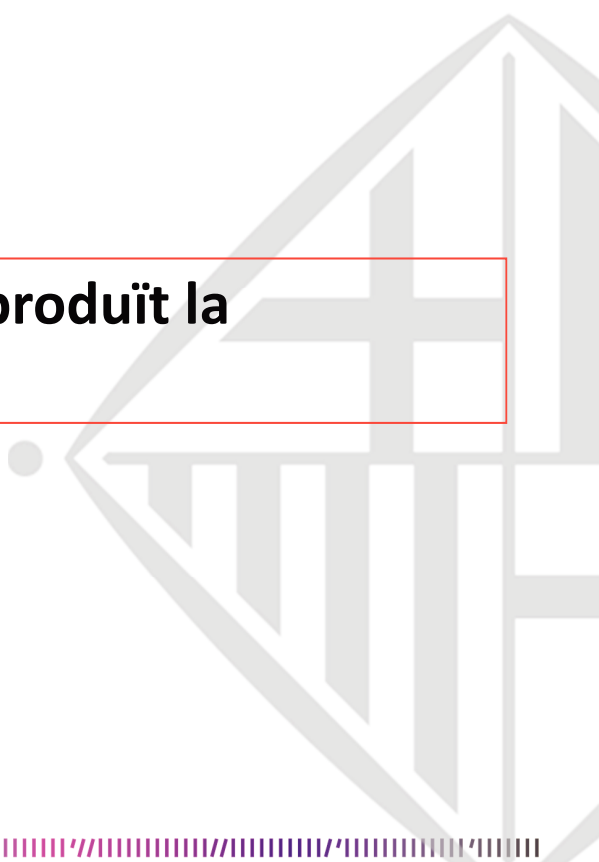


Qui ha patit la discriminació: *Franja d'edat*



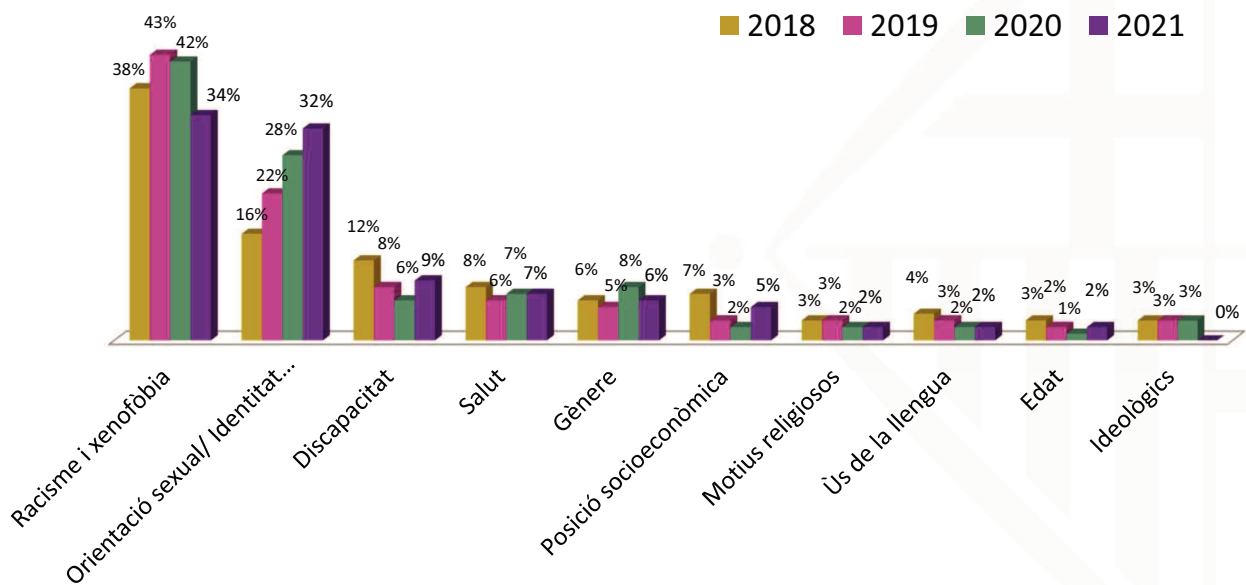
03

Per quins motius s'ha produït la discriminació





Per quins motius s'ha produït la discriminació:



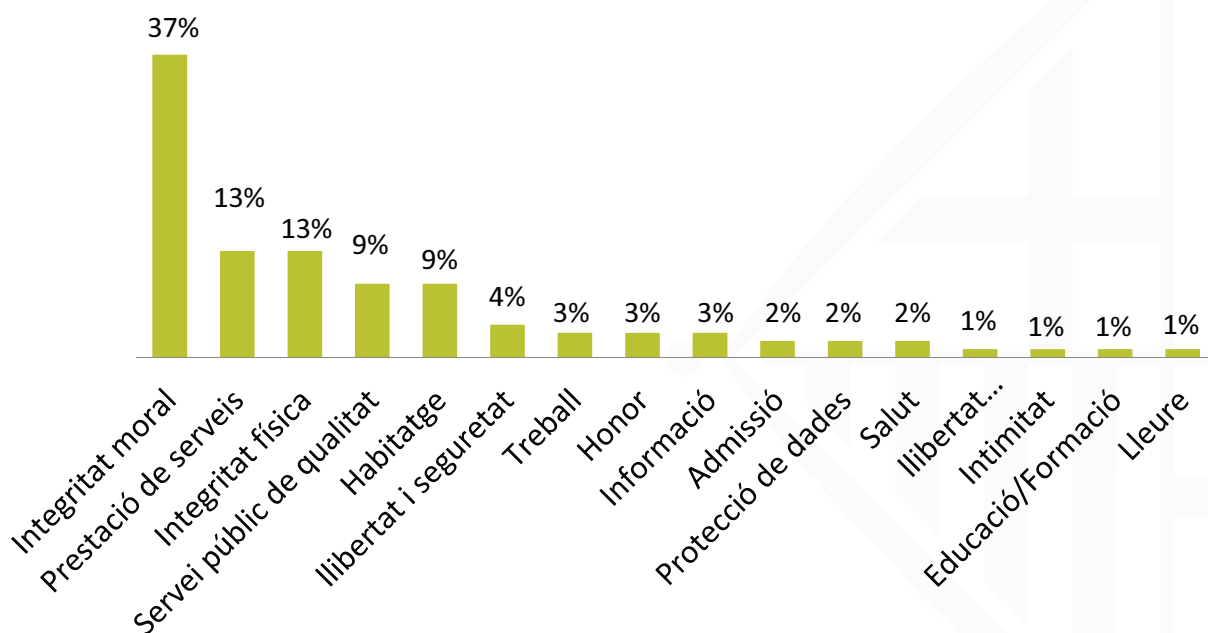
04

Quins drets s'han vulnerat



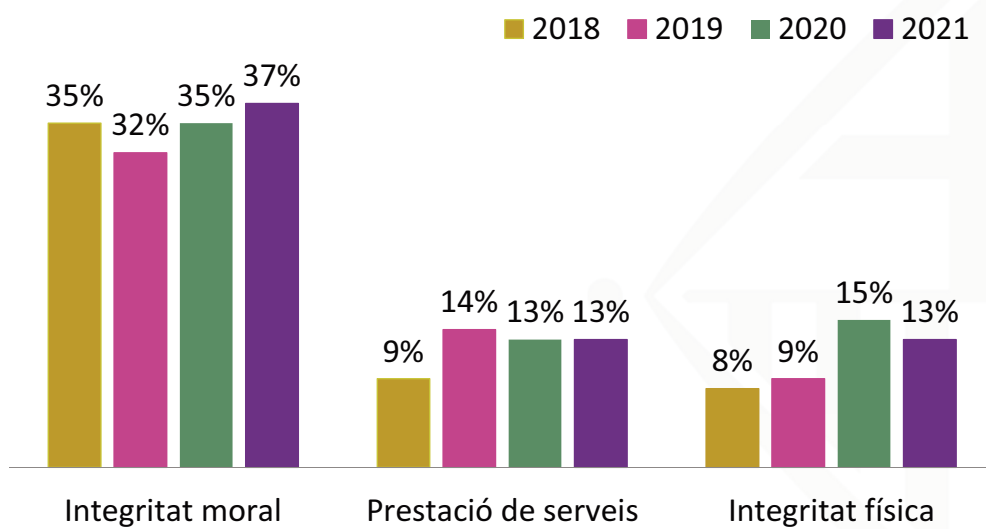


Quins drets s'han vulnerat:



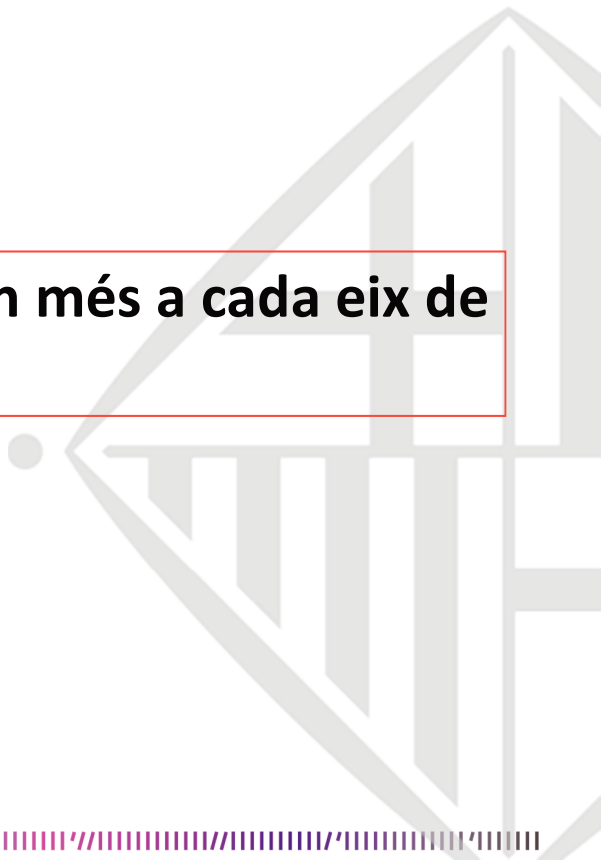


Comparativa dels tres principals drets vulnerats:



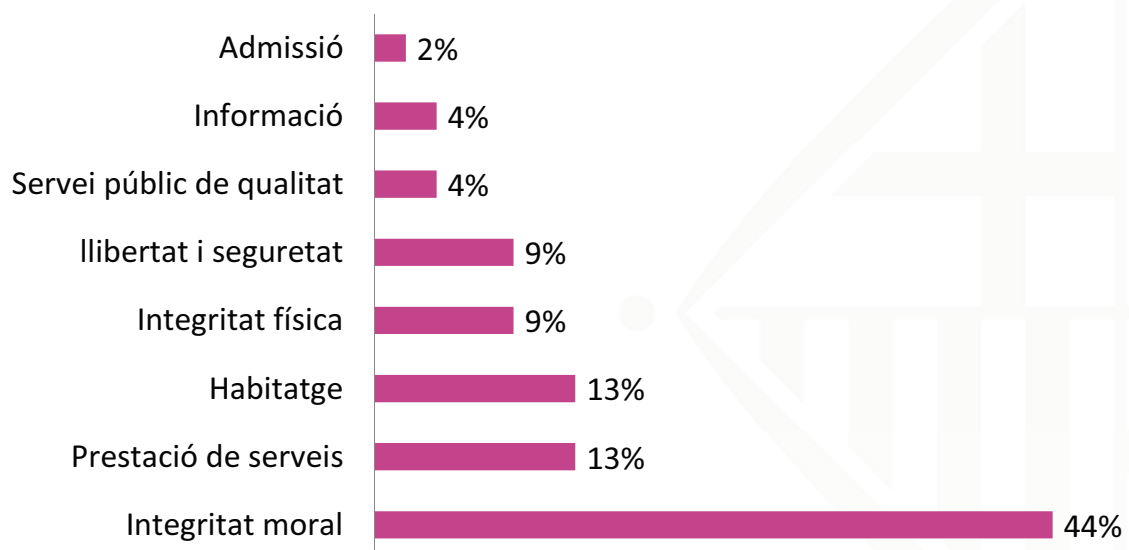
05

Quins drets és vulneren més a cada eix de discriminació?



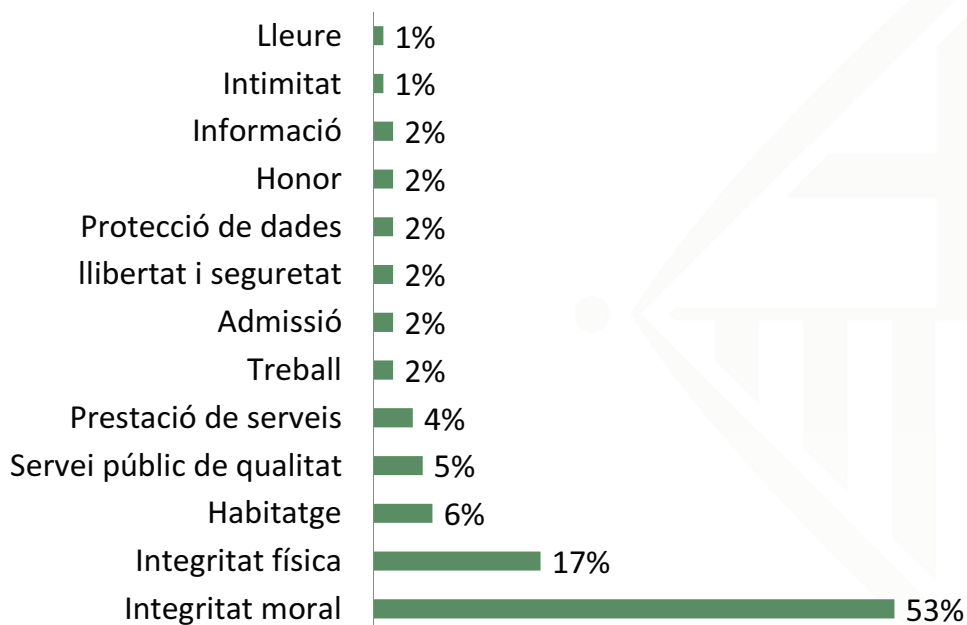


Drets vulnerats: RACISME I XENOFÒBIA



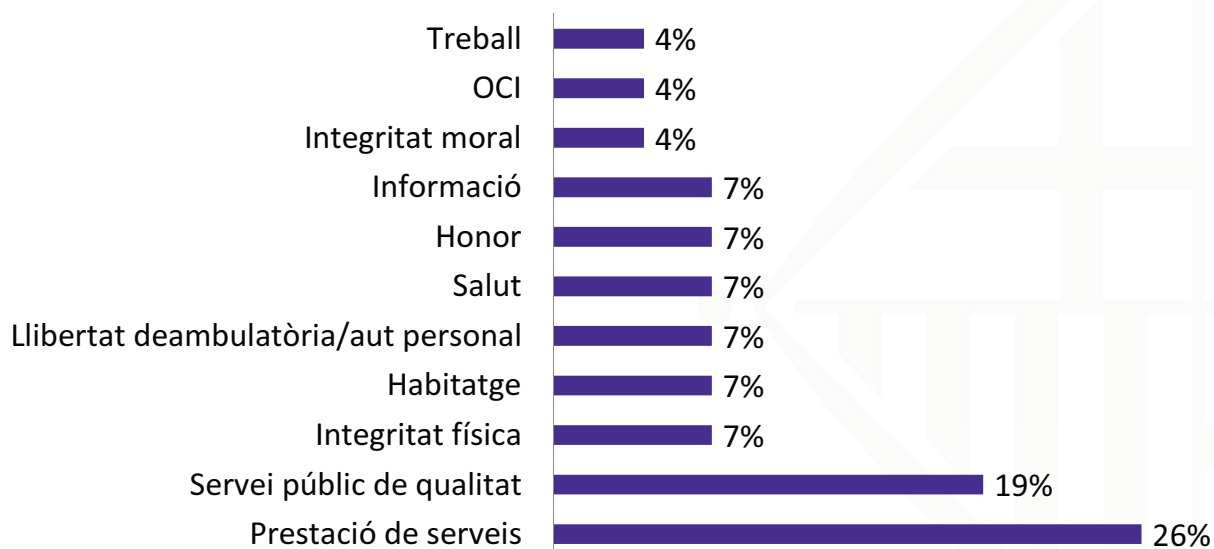


Drets vulnerats: ORIENTACIÓ SEXUAL / IDENTITAT DE GÈNERE





Drets vulnerats: DISCAPACITAT



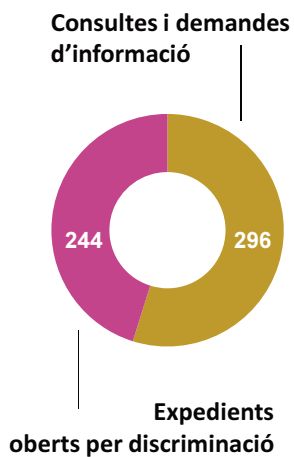
06






Quines actuacions s'han realitzat





Quines actuacions s'han realitzat:



	2020	2021	
	194	300	Assessoraments / atencions jurídiques
	37	27	Notes jurídiques
	4	1	Informes jurídics
	172	319	Orientacions, suport i apoderament
	14	53	Coordinacions i derivacions
	73	61	Atencions psicosocials
	13	38	Intermediacions i mediacions

07

Anàlisi qualitativa





Situacions relacionades amb **racisme**:

- L'eix de discriminació de racisme i xenofòbia continua sent l'eix amb més volum de queixes presentades amb **84 situacions (38 per racialització i 46 per origen ètnic)** amb una lleugera baixada quantitativament respecte el 2020.
- Aquest any han augmentat les queixes referides a **tracte vexatori per raó d'origen** (insults, menyspreu, humiliacions, amenaces, comentaris ofensius de retorn al país d'origen) i agressions físiques, concentrades principalment contra **persones migrants**
- Augment de situacions de discriminació en **l'àmbit de les comunitats de veïns** agreujat per les dificultats relacionals provocats durant la pandèmia on s'han disparat conflictes que havien quedat amagats en estereotips i prejudicis que finalment han portat a agressions racistes. Des de l'OND s'han realitzat diferents **intermediacions i mediacions entre les parts**, coordinat amb els serveis de prevenció i recursos municipals dels districtes i els barris.
- Els drets que més s'han vulnerat per racisme i xenofòbia han estat: **integritat moral (44 %), prestació de serveis (13 %), habitatge (13 %) i integritat física (9 %)**
- Es manté **la restricció o denegació d'accés a diferents serveis d'entitats bancàries** en la mateixa línia del 2020, en relació a l'origen de naixement de la persona o nacionalitat. Hi ha **9 expedients oberts** per aquest motiu a l'OND i es continua amb les actuacions de requeriment a les entitats.
- També es mantenen les situacions d'actuacions discriminatòries per part de cossos de seguretat privats en zones comercials pel dret d'admissió, i a l'espai públic amb criteris de **perfil ètnic**.





Situacions relacionades amb **LGTBI-fòbia**:

- **78 situacions de discriminació per LGTBI** rebudes a l'OND
- El 2021 s'ha produït un **augment molt important** respecte els anys anteriors mantenint una increment on s'han duplicat les dades respecte el 2018 i el 2019.
- D'aquestes situacions: **50 per homofòbia, 25 per transfòbia i 3 per lesbofòbia**
- Aquestes situacions marquen una tendència on pràcticament igualen a les dades de racismes recollides per l'OND i que reflecteixen per una banda l'apoderament de les persones víctimes LGTBI, l'enquistament en les reaccions dels agressors que no volen acceptar la diversitat sexual o la identitat de gènere, alhora que una major sensibilització comunitària per denunciar
- S'han produït **situacions d'insults i d'agressió física**, així com tracte humiliant i vexatori que han comportat una vulneració del dret a la integritat moral en el 53 % de les situacions i del 17 % a la integritat física.
- L'Ajuntament manté la lluita contra la discriminació a persones LGTBI potenciant l'aplicació del **Protocol contra la LGTBI-fòbia a Barcelona**, liderat per l'OND, el Centre LGTBI i les entitats de defensa de drets de persones LGTBI.





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

- **23 situacions de discriminació** que han succeït en l'accés al dret a l'habitatge amb un increment important respecte els anys anteriors.
- Aquesta vulneració s'ha produït principalment en l'àmbit del **racisme i la xenofòbia**, així com en el de **discapacitat**, però també amb reaccions de **LGTBI-fòbia**.
- Segon estudi sociològic: **"Discriminació a la carta"** sobre la discriminació que es produeix a les persones migrades i racialitzades per accedir a un habitatge de lloguer per part de les agències immobiliàries que operen a la ciutat. Segons l'estudi, en el 62% dels casos es produeix l'**acceptació** per part de l'agent de la demanda discriminatòria i en el 24% dels casos l'acceptació de la discriminació no és directa però es detecten **diverses pràctiques que resulten igualment en l'exclusió** de l'accés a l'habitatge al col·lectiu assenyalat.
- L'Ajuntament ha realitzat **dues sancions administratives**, una per oferir un habitatge "només a espanyols" i l'altra per un cas de discriminació directa, les primeres a tot l'Estat, a partir de les diverses peticions raonades de l'OND a inspecció de l'IMHRB.





Exemples de Situacions:

Situació 1

Un ciutadà d'origen senegalès presenta una queixa de vulneració de drets i discriminació per part d'un treballador d'un comerç del centre de la ciutat durant el procés de pagament d'uns productes quan estava amb part de la seva família. El ciutadà considerava haver tingut un tracte diferent vers al tracte que se li va oferir a la seva dona blanca i a la resta de persones que estaven a l'establiment. Davant els fets, el servei de mediació de l'OND es va activar a petició del ciutadà i el procés de mediació va finalitzar amb resultats satisfactoris per ambdues parts.

Actuacions:

- Atenció i acollida de la queixa
- Assessorament jurídic
- Intermediació amb responsables del local
- Procés de mediació

Resolució del conflicte amb la presentació d'escrit de disculpes per part del local a la persona víctima i la proposta de sessió formativa en matèria de no discriminació.





Exemples de Situacions:

Situació 2

Un jove gai acut a un gimnàs privat com a soci i un cop accedeix a la sauna d'homes rep una agressió verbal homòfoba i xenòfoba per part d'un altre soci. Presenta denúncia penal, la qual queda arxivada per desconeixement de l'autor i finalment es fa oferiment per iniciar un procés de mediació amb el director del gimnàs.

Fruit d'aquest procés esdevenen acords que es duren a terme, de forma conjunta amb l'OND, com l'elaboració d'una proposta formativa pels treballadors del gimnàs i la creació d'un protocol per donar resposta a les situacions d'homofòbia i racisme que tinguin lloc a les mateixes instal·lacions.

Actuacions:

- Suport socioeducatiu
- Atenció jurídica
- Procés de mediació

Situació 3

Una comunitat musulmana de la ciutat compren un local i inicien unes obres per reformar el local amb la intenció d'obrir una mesquita al barri. Arran el projecte d'obres presentat per part de la comunitat musulmana es demana que la comunitat de veïns del pàrquing facilitin l'accés al mateix per tal de realitzar les actuacions corresponents però aquesta nega l'autorització. Des de l'OND es valora iniciar procés de mediació amb totes les parts implicades (Adm. Finques, Institut Català del Sòl, comunitat de veïns del pàrquing i la comunitat musulmana) i aquest finalitza amb un acord entre les parts.

Actuacions:

- Acollida i atenció de la queixa
- Coordinació serveis municipals
- Procés de mediació





Exemples de Situacions:

Situació 4

Una ciutadana és testimoni d'una agressió verbal racista per part d'un conductor de taxi cap a un home d'origen magrebí en l'àmbit d'espai públic. La ciutadana aporta proves dels fets i des de l'OND s'actua d'ofici i es fa petició raonada d'apertura d'expedient sancionador a l'òrgan competent de sanció segons l'ordenança municipal de convivència.

Actuacions:

- Suport i acollida
- Assessorament jurídic
- Coordinació amb Oficina de Convivència
- Inici procediment sancionador

Situació 5

Una dona amb nacionalitat paraguaiana trasllada documents a una immobiliària per procedir al lloguer d'un habitatge. Per telèfon li indiquen que el propietari no vol llogar el pis a persones amb NIE. Disposa de proves i s'assessora jurídicament per interposar una denúncia penal.

Actuacions:

- Acció socioeducativa
- Atenció jurídica
- Presentació denúncia penal
- Preparació possible petició raonada per expedient sancionador a través de l'IMHRB





Exemples de Situacions:

Situació 6

Queixa d'un grup de persones d'origen filipí que conviuen en un assentament al barri de Poble Sec i són fotografiats per una periodista, que es fa passar per una treballadora social. Les imatges són publicades a un mitjà digital junt amb contingut basat en estereotips, sense el seu consentiment i decideixen denunciar els fets. Des de l'OND es realitza un estudi jurídic dels fets i s'acompanya en l'elaboració d'una denúncia contra el digital, al mateix temps que s'envia escrit de queixa al Consell d'Informació de Catalunya (CIC), òrgan que vetlla pel compliment dels principis d'ètica professional periodística del Col·legi de Periodistes. A més, a través de la persona que manté la relació inicial amb els assistents de l'assentament i qui acompanya la periodista, s'inicia un procés de mediació per aconseguir reparar la situació plantejada. Paral·lelament, es duen a terme actuacions d'intermediació amb el diari sol·licitant la retirada de la publicació de la notícia.

Actuacions:

- Acollida, estudi de la situació i atenció jurídica
- Coordinació CIC
- Processos de mediació entre les diferents parts

Situació 7

A través d'una entitat que forma part de la Taula d'Entitats amb SAVD es trasllada una queixa de discriminació per discapacitat física d'un ciutadà que exposa la discriminació en la signatura en tràmits administratius quan no s'accepta l'empremta digital per part de l'administració. Des de Generalitat se li diu que en el cas que la persona no estigui incapacitada i no pugui fer signatura ho ha de fer amb un assistent. Finalment, s'ha pogut solucionar amb resposta positiva des del Servei de Drets Socials de Generalitat.

Actuacions:

- Suport i acompanyament
- Coordinació entitat
- Coordinació Servei Drets Socials Generalitat



Gràcies per la vostra col·laboració!

barcelona.cat/oficina-no-discriminacio



**Ajuntament
de Barcelona**

