



## Respostes a les reflexions i recomanacions del Dictamen del Consell de Ciutat

### Manifest “Reptes de la no discriminació a Barcelona: reflexions de present i futur”.

1. Recursos: El desplegament de la Llei ha d’anar acompanyat d’una provisió adequada de recursos humans i materials per tal de garantir que aquest desplegament sigui efectiu. En aquest sentit, es constata que l’Oficina per la No Discriminació de l’Ajuntament de Barcelona (OND) ja està mancada actualment dels recursos necessaris per dur a terme les tasques que té encomanades d’una forma efectiva, i es preveu que aquesta mancança sigui encara més considerable quan hi hagi un desplegament complet de la Llei. Per tant, s’haurien de dedicar els recursos necessaris per a, més enllà d’agilitzar els procediments administratius, continuar oferint un acompanyament complet, multidimensional i personalitzat a les víctimes de discriminació. Tal com es va posar de relleu en reiterades ocasions durant la Jornada, l’aprovació de lleis requereix de la dotació pressupostària suficient per tal de garantir-ne el desplegament

*L’Oficina per la No Discriminació (OND), dins l’àmbit de garantia, ofereix un servei d’atenció integral a persones afectades víctimes de discriminació. Aquesta atenció integral consisteix en el desplegament d’un pla de treball personalitzat on interactuen diferents professionals que intervenen en l’atenció a la persona des de diverses disciplines tècniques. Amb aquest enfocament, l’OND ofereix 4 serveis diferenciats que interconnecten: servei d’acció socioeducativa, servei d’atenció psicosocial, servei d’assessorament i atenció jurídiques, i servei de mediació i processos restauratius. El servei d’acció socioeducativa està conformat actualment per 2 educadores socials (funcionàries estructurals) i 1 treballadora social (funcionària de reforç). La dotació idònia per poder donar resposta a la demanda habitual del servei d’acció educativa hauria d’assolir la cobertura de 3 educadores socials i 1 treballadora social en el marc de la RLT.*

*El servei d’atenció psicosocial està en actiu amb un contracte actualment en vigor (amb 2 psicòlogues) i s’està treballant la renovació de la prestació del servei.*

*El servei d’assessorament i atenció jurídiques en aquests moments no està en actiu (des del 2-2-24) en finalitzar l’anterior contracte. Es troba actualment en licitació i es preveu l’adjudicació en els propers mesos.*

*El servei de mediació i processos restauratius, després d’una primera fase de contractació menor, actualment està inactiu i s’està dimensionant la dotació necessària amb una nova licitació que es preveu estarà enllestida el 2025.*

*Bé és cert que la dotació de RRHH és insuficient. Durant el 2024 s’ha incorporat una punta de feina, però amb durada limitada a 9 mesos i una persona ASA IMPD per fer funcions de recepció, prevista incorporació en breu. Aquesta cobertura puntual i provisional és insuficient per donar resposta a les necessitats del servei.*

*Cal tenir en compte, a més, que les competències de l’Ajuntament de Barcelona respecte la Llei 19/2020, de 30 de desembre, d’Igualtat de tracte i no-discriminació (en aplicació de la seva disposició addicional 7ª), es desplegaran via Ordenança municipal d’Igualtat de tracte i no-discriminació<sup>1</sup>. Això fa preveure un increment de les càrregues de feina a tots els serveis de l’àmbit*

<sup>1</sup> El projecte d’Ordenança d’Igualtat de tracte i no Discriminació està actualment en una primera fase. Es preveu l’aprovació del text normatiu durant el primer semestre del 2025.



*de garantia de l'OND. Per tant, és essencial realitzar el dimensionament de la dotació de recursos humans i materials a l'OND tenint en compte el nou escenari normatiu municipal.*

2. Coordinació: És imprescindible garantir una coordinació eficient entre totes les institucions i administracions que treballen per a la No Discriminació, especialment entre l'Oficina d'Igualtat de Tracte i No Discriminació de la Generalitat de Catalunya (OITND) i l'OND. Això és cabdal per tal d'evitar la duplicació i dispersió de les tasques que duen a terme les dues administracions (autonòmica i local). És especialment rellevant garantir la coordinació per tal d'evitar la revictimització de les persones que han patit una discriminació, prevenint que no hagin d'explicar les situacions sofertes de forma reiterada ni duplicar accions. Som conscients que s'està creant un protocol en aquest sentit, però serà important assegurar-ne el compliment una vegada signat. Per altra banda, la Llei és subsidiària de moltes altres lleis que són competència exclusiva de la Generalitat de Catalunya, com ara les relatives a la temàtica del treball. Per tant, serà necessari contemplar col·laboracions quan es detectin situacions a nivell municipal que requereixin de la implicació de la Generalitat.

*L'OND, des dels seus inicis ara fa 25 anys, ha tingut la coordinació (i especialment la institucional pública) com una de les eines bàsiques en el desenvolupament de les seves funcions. En la matèria que ens ocupa, la Llei 19/2020, l'OND va potenciar la redacció d'un protocol de col·laboració des del primer moment que es va constituir l'Oficina d'Igualtat de tracte i no-discriminació de la Generalitat de Catalunya. Actualment ens trobem en la fase final del redactat que hem estat treballant conjuntament i properament es realitzarà la signatura del mateix.*

*Estem totalment d'acord en que posteriorment s'haurà de vetllar intensament pel seu compliment per evitar situacions de revictimitzacions a les persones afectades víctimes de discriminació de la ciutat de Barcelona.*

*Tanmateix, hem iniciat procés de revisió del nostre protocol de col·laboració amb la Sindicatura de Greuges de Barcelona (SGB), així com l'adaptació i actualització de la coordinació amb la GUB a partir del P.O.14/18 de l'actual Ordenança de Mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic. També s'ha creat una comissió de treball amb la Generalitat en matèria d'igualtat en l'àmbit de Feminismes i LGTBI, alhora que resta pendent la plasmació pràctica en un escrit de col·laboració amb CME en la línia de protocol·litzar la coordinació actual existent.*

*Igualment, l'OND continua en el desplegament i ampliació de competències dels protocols de racisme i de LGTBI-fòbia de Barcelona. Properament es desplegaran els d'aporofòbia i capacitisme.*

3. Temps de resposta: Actualment, el període mitjà entre que es realitza el primer contacte amb l'OND (a través d'una queixa o denúncia) i que es fa la primera entrevista d'atenció a la víctima és d'unes dues o tres setmanes. Creiem que és un termini excessiu atesa la casuística de les situacions que sol rebre l'OND i, per tant, que s'hauria de reduir a partir de la provisió de més recursos per tal d'atendre les víctimes de discriminació d'una forma més immediata.

*Estem totalment d'acord en que aquest temps de resposta de mitjana actual de 2-3 setmanes no és l'adient. Bé és cert que les situacions greus i urgents són prioritzades i l'OND intenta actuar al moment en coordinació amb GUB, CME, Fiscalia i les entitats dels protocols corresponents.*

*Aquesta dada és un reflex de la manca de recursos humans necessaris per optimitzar i millorar l'atenció a les persones víctimes, i una de les necessitats urgents és la provisió dels recursos adients per reduir el període de temps d'ençà que arriba la situació a l'OND fins que s'inicia el seguiment amb la persona.*



4. Potenciar el rol de les entitats: Les entitats que defensen els drets de les persones víctimes de discriminació haurien d'esdevenir agents imprescindibles en el desplegament de la Llei, ja que tenen un coneixement molt acurat de les dinàmiques habituals on s'ha d'intervenir i dels procediments per fer-ho, i a més tenen un contacte molt proper amb les persones discriminades. És per això que s'hauria de potenciar el seu paper donant-los tots els recursos específics per tal que puguin consolidar les funcions que ja exerceixen (acollida, mediació, etc.) i alhora formar altres persones i entitats en aquest mateix sentit.

*Per a l'OND el paper de les entitats sempre ha estat determinant i forma part de la seva pròpia història en el desplegament de les seves funcions a nivell comunitari. No tenir en compte a la societat civil en la defensa de drets no només és un error estratègic sinó que limita les potencialitats de l'atenció a les persones afectades víctimes.*

*Per això, el 2017 l'OND va crear la Taula d'Entitats amb Servei d'Atenció a Persones Víctimes de Discriminació (SAVD). Actualment la componen 26 entitats amb 3 objectius principals:*

- *Compartir informació i metodologies de treball*
- *Fer una radiografia conjunta mitjançant un informe de la situació de la discriminació a la ciutat*
- *Cobrir les necessitats formatives que tenen les entitats*

*Hi ha la intenció d'incorporar més entitats en el proper període 2024-2025. Una de les conseqüències més importants d'aquesta iniciativa és l'Informe anual de l'Observatori de les Discriminacions de Barcelona on participen l'OND i les entitats de la Taula SAVD<sup>2</sup>.*

*En aquest sentit, la formació és cabdal en el desenvolupament professional, perfeccionament tècnic i el treball interseccional per a les entitats. Aquesta formació a les entitats es realitza a través de l'OND i el Centre de Recursos en Drets humans (CRDH) amb suport d'altres formadors/es professionals externs especialitzats/des en eixos de discriminació específics. També es treballa per diversificar l'oferta formativa adaptada a les necessitats i capacitats de les entitats potenciant aquelles entitats petites que no pertanyen a la Taula SAVD. Per aquest motiu es treballa a nivell formatiu des de la territorialització i amb aquesta intenció també s'ha desenvolupat el projecte "Antenes OND" amb la finalitat d'incorporar el màxim de serveis, recursos, entitats, activistes, voluntaris, etc. del territori, potenciant la coordinació amb els referents de l'OND als districtes.*

*A més, en el desenvolupament de la futura Ordenança municipal d'Igualtat de tracte i no-discriminació (en aplicació de la Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'Igualtat de tracte i no-discriminació) s'està tenint i es tindrà properament en compte la participació de les entitats durant tot el procés de redacció, revisió i recull de propostes de la mateixa.*

*Tanmateix, des del Departament de Drets Humans es treballa per donar suport a aquells projectes que treballen per la defensa dels drets humans i la lluita contra les discriminacions per part de les entitats a través d'una línia específica de subvencions.*

---

<sup>2</sup> [observatori-discriminacions](#)



5. Difusió: És imprescindible que es faci molta més difusió dels mecanismes i accions contemplades a la Llei 19/2020 d'igualtat de tracte i no discriminació. És especialment rellevant que es difongui informació sobre el procediment a seguir quan es produeix una discriminació, tant pel que fa al missatge com a la forma de transmetre'l, quan la persona que ha comès la discriminació ha estat un particular o quan ha estat la mateixa Administració pública. En aquest darrer supòsit, s'hauria de fer més èmfasi en les garanties de protecció a la persona denunciant, per tal d'evitar la por a represàlies. La informació ha de ser de qualitat i accessible en la seva màxima expressió: s'ha d'elaborar contingut en diferents llengües i per a persones analfabetes, en les seves llengües maternes. També ha de ser accessible per a persones amb diferents diversitats i se n'ha de fer difusió a través dels diversos canals, prioritzant que la informació sigui present en aquells contextos on es troben les persones que solen rebre discriminacions.

*L'Ajuntament de Barcelona treballa per la comunicació inclusiva i lectura fàcil dels documents que genera i tot el material que edita estan fets amb aquesta mirada. En el cas concret de l'OND, publica diversos materials i documents per a tota la ciutadania, com tríptics de divers contingut en lectura fàcil, informes anuals, memòries amb disseny gràfic inclusiu en format Power Point i material adaptat a adolescents i joves. En concret, a més, l'OND edita un tríptic informatiu petit desplegable en 18 idiomes.*

*L'OND potencia una de les línies d'actuació en l'àmbit de prevenció, com és la difusió, divulgació i sensibilització en matèria de defensa de drets i lluita contra les discriminacions. Fruït d'això, s'han fet diverses campanyes comunicatives per difondre les funcions de l'Ajuntament de Barcelona en aquesta matèria i els serveis específics que ofereix l'OND a la ciutadania.*

*En el marc del procés de desplegament de la futura Ordenança municipal ja està inclòs un pla de comunicació del procés de treball. Tot i així, analitzarem un pla de comunicació i difusió específic per a professionals municipals, entitats i ciutadania.*

*Respecte les situacions en que l'administració pública és l'agent discriminador, des de l'OND es manté coordinació permanent amb el Síndic de Greuges de Catalunya i amb la Sindicatura de Greuges de Barcelona amb la qual l'OND manté un protocol de col·laboració des de fa 6 anys.*

6. Consell de ciutat: Aquesta difusió ha de prendre la forma d'una campanya de ciutat, liderada pel Consell de Ciutat, amb una identitat reconeixible i on totes les entitats que vulguin hi puguin col·laborar, repartint els materials de la campanya, fent-ne difusió, organitzant xerrades, etc.

*Totalment d'acord en què es tracta de desenvolupar una campanya de ciutat on col·labori tothom i que hi hagi el màxim d'implicació. Per part de l'OND estem totalment oberts a col·laborar en el que calgui i restem a disposició del que implementi el Consell de Ciutat. Potser aquesta campanya seria més adient fer-la coincidir amb l'aprovació definitiva de la nova Ordenança municipal d'Igualtat de tracte i no-discriminació.*

7. Protocol d'acollida: Demanem que es configuri i es difongui un protocol d'acollida en forma de guia curta amb diagrames per tal que les entitats que ho desitgin puguin implementar mecanismes per



atendre les necessitats bàsiques de persones que hagin rebut discriminacions, des de la primera atenció fins a les pautes de denúncia, procurant evitar tornar a victimitzar la persona discriminada.

*Actualment a l'OND s'ofereixen diversos tríptics informatius que ajuden a delimitar i orientar les pautes d'actuació davant situacions de discriminació. A nivell intern també s'ha elaborat material de funcionament que ajuda a protocolitzar i diagramar les accions que es desenvolupen en l'acollida i posteriors atencions a les persones afectades víctimes.*

*Al web de l'OND existeix informació diversa i en diferents formats (amb banners d'exemples de situacions de discriminació en diferents idiomes) sobre com identificar les situacions de discriminació i com denunciar-les.*

*També s'ha de fer constar el díptic informatiu per a tota la ciutadania d'informació sobre agressions per LGTBI-fòbia (què és i com actuar) que s'està elaborant a partir del treball que s'està realitzant des del Protocol de LGTBI-fòbia de Barcelona.*

8. Atenció personalitzada i informada a la persona discriminada: Valorem de forma molt positiva la manera com l'OND està implementant un acompanyament psicosocial a les persones que han rebut discriminacions, a banda de l'acompanyament en el procés administratiu de denúncia. Això és vital per tal d'accelerar la reparació de la persona, més enllà de com es desenvolupin les qüestions legals. Creiem que cal continuar implementant aquesta lògica i ampliar-ho a un acompanyament personalitzat, amable, proactiu, humà i segur en totes les dimensions que requereixi la persona, tot explicant el procediment amb claredat a l'inici del procés per tal que les víctimes de discriminació puguin entendre què significa i puguin mesurar les seves expectatives.

*A l'espai d'acollida de l'OND es fa oferiment d'accions a partir dels 4 serveis que es desenvolupen des de l'àmbit de garantia, i un d'aquests és el de l'atenció psicosocial. Es tracta d'una atenció especialitzada basada en el suport i l'acompanyament a nivell psicològic on la persona afectada víctima està al centre i on es treballa des de les afectacions psicosocials traumàtiques pel fet discriminatori patit per la persona, a més de les conseqüències de l'estigma rebut. Es treballa des de la discriminació sentida i respectant el procés de cada persona i les afectacions que poden comportar l'agressió patida. Així mateix, es parteix des d'una concepció de la reparació del dany i la resolució del conflicte per part de la víctima i del professional.*

*També volem fer constar que en el redactat de la propera Ordenança es vetllarà per potenciar aquest acompanyament des d'una perspectiva victimocèntrica.*

9. Transparència en el procediment de denúncies: Demanem que quan s'inicia un procediment de denúncia d'una discriminació hi hagi més informació, i que aquesta sigui més clara pel que fa al procediment. Així mateix, considerem imprescindible que existeixi traçabilitat de l'estat de les denúncies. Almenys, la persona denunciant hauria de saber en tot moment en quin punt es troba la denúncia, qui l'està tramitant i quin és el període esperat fins que arribi a la fase següent.

*La Llei 19/2020 contempla l'obligació d'informació permanent a la part interessada com a persona afectada víctima ja que la mateixa Llei col·loca a la víctima al centre de totes les actuacions. Per tant, totalment d'acord en que se li doni tota la informació. Malgrat això, és cert que la normativa*



*de procediment administratiu no contempla aquesta possibilitat i s'haurà de dirimir a l'esborrany de la futura Ordenança com avançar per a que es tingui en compte.*

10. Dret a l'anonimat: Demanem que es contempli el dret a l'anonimat de les víctimes en tot el procés administratiu de denúncia per tal d'evitar qualsevol tipus de pressió externa a les víctimes. A més, a l'inici del procés administratiu, caldria recordar a la víctima que té aquest dret tot explicant-li els beneficis potencials d'exercir-lo.

*L'anonimat és un dret reconegut en tots els procediments judicials i refermat en diversa normativa internacional, estatal i autonòmica. A nivell administratiu també s'ha de vetllar per aquest anonimat en la mateixa línia que ja ho marca l'Estatut de la Víctima per la via penal, i més tenint en compte que la Llei 19/2020 i la Ley estatal 15/22 insisteixen en posar a la víctima al centre de tot el procediment, preservar-la, protegir-la i donar-li tot l'accés a la informació en tot moment del procés.*

11. Formació a treballadores i treballadors públics. Esdevé clau que hi hagi una formació específica des d'una perspectiva del respecte pels drets humans, la interculturalitat i l'antiracisme per les treballadores i treballadors públics. També s'hauria de considerar d'impartir aquesta formació a altres agents, com ara entitats o organitzacions que tinguin contacte directe amb persones que reben discriminacions de forma recurrent

*Tal i com s'ha explicat anteriorment, existeix un pla formatiu específic dins dels Departaments de Drets Humans conjuntament amb el Departament de No Discriminació, on l'OND col·labora en diferents programes formatius que incorporen sessions formatives i tallers de sensibilització específics en la defensa de drets i la lluita contra les discriminacions.*

*Aquest pla contempla una programació anual d'activitats entre les quals tenen prioritat la formació específica per a treballadors/es i serveis municipals per sensibilitzar de manera transversal la defensa de drets. Es fan diverses sessions formatives a recursos municipals com biblioteques, museus, Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), Serveis Socials, etc. Anualment es fan les sessions formatives a l'Espai Virtual d'Aprenentatge (EVA) per a tot el personal municipal que de forma voluntària s'inscriu a les mateixes. A més, tal i com s'ha indicat anteriorment, es fan sessions formatives al Projecte Antenes, entre l'OND i el CRDH a fi i efecte de potenciar la transversalitat de la defensa de drets a tota la ciutat.*

*Mereix un capítol especial els tallers de sensibilització en drets humans de l'OND per a adolescents i joves dins l'àmbit formatiu i del lleure, a traves de coordinació amb Instituts d'Educació Secundària (IES) i recursos municipals de temps lliure.*

*A més, la formació està programada dins les actuacions de la Taula SAVD, tal i com ja s'ha assenyalat, de manera que es planifiquen sessions formatives específiques per a les entitats que ho demanin i a partir d'àmbits de vulneracions de drets o eixos de discriminació.*



## Manifest sobre les “Dificultats d’Accessibilitat a l’Administració Pública”

1. L’atenció directa a les persones fa que aquestes se sentin partícips en la seva administració i creguin en ella. L’apropament a la ciutadania ha de ser personal (presencial i/o telefònica), no exclusivament amb cita prèvia, accessible i inclusiva, fent senzilla qualsevol petició, queixa o consulta. La introducció del mecanisme de teletreball no hauria d’anar en detriment de la qualitat dels serveis públics i la seva capacitat de garantir una atenció personal i digna.

*A l’OND sempre hem atès presencialment o telefònica en espai de recepció i acollida. Posteriorment, quan s’inicia el pla de treball i el seguiment de la situació discriminatòria amb la persona afectada, es poden programar cites prèvies calendaritzades però que no són l’única via d’atenció, ja que sempre s’està obert a qualsevol circumstància que permeti una atenció adaptada al moment i necessitats de la persona.*

*La situació de teletreball de les professionals de l’OND no afecta a aquest compromís d’atenció, seguiment i suport a la persona afectada ja que el calendari setmanal està organitzat de manera que sempre es garanteix un mínim de 2 professionals d’atenció presencial en qualsevol moment de l’horari de l’OND<sup>3</sup>.*

2. Garantir que les diferents administracions posin a disposició de la ciutadania múltiples canals de contacte i accés (presencial, telefònic, correu electrònic, ordinadors/mòbils, whatsapp, idiomàtic,...), que atenguin la diversitat de la ciutadania (persones amb necessitats especials, gent gran, d’origen migrant, infància, etc.) i amb personal preparat per atendre aquesta diversitat. També s’ha de valorar la immediatesa de la resposta a l’hora de considerar-los una alternativa real vàlida.

*Aquesta realitat és un repte en la millora de l’atenció a la ciutadania. Actualment des de l’OND hi ha oberts diversos canals de contacte i accés (presencial, telefònic, e-mail, IRIS, web, mòbils, whatsapp i twitter de la Direcció de Serveis de Drets Humans, Justícia Global i Cooperació Internacional). Hi ha marge de millora en tenir professionals amb representativitat de la diversitat que hi ha a la ciutat i en el domini de més idiomes per no haver de dependre de serveis de traducció externs.*

*A més, des de l’OND apliquem la mirada territorial per apropar més l’atenció allà on estigui la persona afectada víctima. Per aquest motiu, es va desplegar fa més de 6 anys els referents de l’OND als districtes, fa 2 anys el projecte Antenes i mantenim la coordinació permanent amb tots els serveis municipals a fi i efecte de desplaçar-nos allà on calgui i on més ho necessiti la persona afectada víctima.*

3. Les necessitats de la ciutadania van evolucionant, en forma quantitativa i qualitativa i per això l’Administració ha d’adaptar-se a resoldre i satisfer les necessitats de la ciutadania. En aquest sentit, demanem a l’Ajuntament de Barcelona, que lideri un Pla d’acció, amb la dotació pressupostària i els recursos humans i materials propis necessaris, per tal que sigui la palanca de canvi d’aquesta situació. Aquest pla d’Acció hauria de revisar la Carta de Serveis de la Direcció de Serveis d’Informació i Atenció Ciutadana i/o establir una comparativa de l’eficiència del serveis d’atenció i millors pràctiques entre l’Ajuntament de Barcelona i altres ciutats d’Espanya i de la resta d’Europa.
4. Demanem a la resta d’administracions que prestin els seus serveis a la ciutat (locals, autonòmics o estatals), així com a les empreses que també prestin serveis públics (aigua, llum, gas, telefonia, bancs, sanitaris....) que estableixin els seus plans d’acció propis per ser accessibles a tota la ciutadania, especialment a les persones en situació de vulnerabilitat.

---

<sup>3</sup> [Horari i contacte OND](#)



5. Demanem l'extensió i continuïtat de serveis públics com els punts XARSE (Xarxes de Resposta Socioeconòmica) impulsat per Barcelona Activa i Pla de Barris i que actualment estan atenent més del 80% de tràmits que són competència d'altres administracions. En aquest sentit, la resta d'administracions s'haurien de fer corresponsables de la tramitació, cofinançant el servei.
6. Demanem a l'Ajuntament que consideri fer acords amb entitats que ja treballen en l'atenció a col·lectius en situació de vulnerabilitat (ONGs, centres cívics, associacions) per ajudar a conèixer les ajudes que poden demanar i els tràmits corresponents.
7. Promoure cursos de formació en la millora a l'accés a l'administració pública i la digitalització, tant dirigits a la ciutadania, com a agents socials i/o privats que gestionen serveis i recursos municipals o bé que ja estan fent l'acompanyament als col·lectius en situació de vulnerabilitat.
8. Procurar que els sistemes informàtics de les diferents administracions (ajuntament, Generalitat, Estat i altres) tinguin la mateixa estructura, imatge i siguin amigables i comprensibles, amb millors cercadors, per fer-los més ajustats a les necessitats de la ciutadania