

L'OFICINA PER LA NO DISCRIMINACIÓ

INFORME DE GESTIÓ 2002

MEMÒRIA OND 2002 – ÍNDEX

1. PRESENTACIÓ	3
2. DEFINICIÓ	5
3. FUNCIÓ	6
3.1 SENSIBILITZACIÓ, PREVENCIÓ I PROMOCIÓ DE DRETS	8
3.1.1 DIFUSIÓ DELS DRETS HUMANS I DE L'OND	8
3.1.2 COL-LABORACIÓ I COORDINACIÓ AMB ALTRES SERVEIS	9
3.1.3 OBSERVATORI DELS DRETS DE LES PERSONES A LA CIUTAT	11
3.1.4 PARTICIPACIÓ EN JORNADES I ORGANISMES	12
3.1.5 PROJECTE EUROPEU SITE-13	12
3.1.6 PROJECTE EUROPEU STEPS	14
3.1.7 PROJECTE QUBA	15
3.2 EL CIRCUIT D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA	16
3.3 EL PROJECTE EDUCATIU	19
3.3.1 VISITES ESCOLARS: OBJECTIUS I ESTADÍSTIQUES	19
3.3.2 FORMACIÓ D'ADULTS: TEMARI I ESTADÍSTIQUES	22
4. L'ATENCIÓ DE DEMANDES ESPECÍFIQUES DE L'OND L'ANY 2002 EN XIFRES I GRÀFIQUES	24
5. EXEMPLES DE DISCRIMINACIÓ DENUNCIATS A L'OND	42

1. PRESENTACIÓ

El Pla d'Actuació Municipal 2000-2003 de l'Ajuntament de Barcelona, aprovat inicialment en el Consell Plenari del 26 de novembre de 1999 i de manera definitiva al Consell Plenari del 28 de gener de 2000, estableix les prioritats següents per a aquest quadrienni:

“Garantir i defensar els drets de les ciutadanes i ciutadans a la seva dignitat i respecte com a persones, fent prevaler el més escrupulós seguiment de la Declaració Universal dels Drets Humans i els Drets de la Infància, així com d'altres declaracions, acords i normatives reguladores d'àmbit internacional, estatal i nacional que fan referència a la defensa dels drets humans dels diferents col·lectius.”

“Preservar els drets de tothom en qualsevol actuació de les administracions públiques que hi ha a la ciutat.

Potenciació i consolidació de l'Oficina per la No Discriminació (OND), com a servei especialitzat de tot un programa global de defensa de la ciutadania i com a punt de referència i observatori de les discriminacions a la ciutat.”

“Impulsar una actitud de rebuig obert i efectiu davant els actes xenòfobs, sexistes, etc.

Representar l'Ajuntament de Barcelona com a acusació particular en aquells processos judicials que així ho requereixin per les seves especials característiques referents a actes xenòfobs, sexistes o que promoguin actituds intolerants amb el proïsme, generats a la ciutat.”

L'article II de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, ratificada per l'Ajuntament de Barcelona el juliol de l'any 2000, estableix el principi d'igualtat de drets i de no discriminació:

“1. Els drets enunciats en aquesta Carta són reconeguts a totes les persones que viuen a les ciutats signatàries, independentment de la seva nacionalitat.

2. Aquests drets són garantits per les autoritats municipals, sense cap discriminació pel color, edat, sexe o opció sexual, llengua, religió, opinió política, origen nacional o social o nivell d'ingressos.”

Un dels mecanismes municipals per garantir aquest principi a la ciutat de Barcelona és l'Oficina per la No Discriminació.

L'Oficina per la No Discriminació (OND) és un servei municipal d'orientació per a la defensa dels drets de les persones a Barcelona que depèn de la Regidoria de Drets Civils i que va entrar en funcionament a finals de l'any 1998. L'OND presta especial atenció als col·lectius discriminats per raó de gènere (sexu i opció sexual), pertinença cultural (immigració i minories culturals), salut física i mental (disminucions, malalties cròniques, SIDA/VIH i addiccions) i edat (especialment infància i gent gran).

L'OND treballa conjuntament amb les entitats del teixit associatiu per la defensa dels drets dels ciutadans a través de la interrelació i la complementarietat en l'assessorament i el seguiment dels casos de discriminació.

L'OND informa, forma i sensibilitza de tot allò que fa referència a la igualtat de drets, exerceix una funció medidora en les queixes per discriminació i ofereix assessorament jurídic per a la tramitació de denúncies per discriminació.

També disposa d'un projecte educatiu per evitar les discriminacions o les vulneracions i difondre els drets i deures de les persones i, alhora, promoure valors en drets humans entre els escolars, els estudiants universitaris, els professionals o altres persones o col·lectius que ho sol·liciten.

2. DEFINICIÓ

L'OND constitueix un punt de recepció, anàlisi i canalització de les diferents denúncies que es presenten per tracte discriminatori a la ciutat de Barcelona. El seu àmbit d'actuació comprèn:

Les persones que han estat objecte d'una discriminació dins del terme municipal de Barcelona ciutat.

Les ciutadanes i els ciutadans de Barcelona que han estat objecte d'una discriminació dins i fora del terme municipal.

I posa especial atenció als col·lectius discriminats per raó de:

Gènere (sexu i orientació sexual)

Pertinença cultural (immigració i minories culturals)

Salut física i mental (disminucions, malalties cròniques, SIDA/VIH i addiccions)

Edat (infància, joventut i gent gran)

Les seves funcions bàsiques poden concretar-se en tres¹:

Informar, formar i sensibilitzar de tot allò que faci referència a la igualtat de drets, i identificar i prevenir diferents àmbits de discriminació.

Exercir una funció medidora en les queixes per discriminació.

Oferir assessorament jurídic per a la tramitació de denúncies per discriminació.

A nivell metodològic, es plantegen tres àmbits d'actuació diferenciats però complementaris:

La difusió dels drets humans i la prevenció de discriminacions.

L'atenció de demandes específiques (el circuit d'atenció al client).

La intervenció comunitària (social) segons l'anàlisi de les dades de les demandes concretes.

¹ Basat en el Pla d'Actuació Municipal (PAM 2000-2003) aprovat en el Consell Plenari de 28 de gener de 2000 i en els informes de gestió de la mateixa OND.

3. FUNCIO

Més detalladament, les seves funcions són:

1. Informar, formar i sensibilitzar de tot allò que faci referència a la igualtat de drets, i identificar i prevenir diferents àmbits de discriminació.

En un primer estadi, és tasca de l'OND:

A. Facilitar informació útil als usuaris de l'oficina sobre:

Les entitats que hi ha a la ciutat per a la defensa dels drets civils.

Els serveis que hi ha a la ciutat per a la defensa dels drets humans i com s'utilitzen.

Les activitats i els actes que s'organitzen a la ciutat en defensa i promoció dels drets de les persones.

Els tràmits i les gestions més habituals per accedir a la igualtat de drets.

Qualsevol consulta referent a una possible vulneració dels drets humans.

B. Exercir una funció preventiva de qualsevol actitud discriminatòria en coordinació amb altres entitats de la ciutat:

Actuar com a observatori de la ciutat per a la identificació i prevenció dels diferents àmbits de discriminació.

Proposar l'edició de materials d'estudi, d'informació i de sensibilització entorn dels drets humans.

Derivar i fer el seguiment dels casos que siguin competència d'altres serveis dels mateix Ajuntament o d'altres administracions; i coordinar-se i col·laborar amb les entitats del teixit associatiu relacionades amb la defensa dels drets civils.

2. Exercir una funció mediatra en les queixes per discriminació.

Un cop es determina la naturalesa del conflicte, l'OND pot proposar, si ho considera oportú, una solució alternativa més satisfactòria per ambdues parts que l'estrictament judicial: la mediació.

L'OND pot exercir la funció mediatra o altres formes de resolució alternativa de conflictes entre les persones o entitats que creguin que han estat discriminades per particulars, empreses o institucions, i sempre que hi hagi un acord previ entre ambdues parts per acceptar sotmetre's a la mediació i assumir-ne els possibles acords.

3. Oferir assessorament jurídic per a la tramitació de denúncies per discriminació.

Finalment, i en el cas que la denúncia hagi de prosperar per la via judicial, és tasca de l'OND assessorar l'usuari per tal que disposi del màxim d'informació possible per decidir si vol presentar denúncia.

L'atenció al ciutadà/na és completament confidencial.

3.1 SENSIBILITZACIÓ, PREVENCIÓ I PROMOCIÓ

L'OND és un lloc privilegiat per detectar les discriminacions i vulneracions de drets a la ciutat de Barcelona i per analitzar les situacions de risc i els col·lectius vulnerables, a més de tractar els casos individuals. Així mateix, l'OND adopta mesures correctores, en el marc de les seves funcions, o bé col·labora amb altres organitzacions, institucions i entitats, d'àmbit local, autonòmic, estatal o europeu, per millorar els canals i les polítiques dirigides a la defensa dels drets de les persones. De la mateixa manera, ha resultat una eina fonamental per a la difusió dels drets humans i dels mecanismes de salvaguarda existents a la ciutat de Barcelona.

En aquest capítol, s'exposen tots aquests esforços de difusió, coordinació, anàlisi de problemàtiques i col·laboració.

3.1.1 DIFUSIÓ DELS DRETS HUMANS I DE LA MATEIXA OND

Fins i tot en una societat democràtica i socialment avançada com la nostra, hi ha un buit de coneixements i aplicacions incorrectes dels drets de les persones que les institucions de govern s'han compromès a garantir a través de la ratificació de la Declaració Universal dels Drets Humans i els pactes, tractats i protocols que la desenvolupen, la Constitució espanyola, l'Estatut d'Autonomia de Catalunya i la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, signada a nivell local. El mateix succeeix amb els derivats de normatives específiques vigents, com ara la que regula el dret d'admissió als establiments públics.

Una de les estratègies fonamentals per tal de suplir aquest dèficit és la difusió dels drets humans com a estratègia de prevenció i dels mecanismes de garantia disponibles en cas de vulneració, incloent-hi els serveis de la mateixa OND.

L'OND, a més d'informar els seus usuaris, tal com s'exposa en l'anàlisi de les seves funcions, pretén fer el mateix respecte a la ciutadania en general, les entitats i les institucions públiques i privades.

Amb aquest objectiu, s'ha utilitzat la web de l'Ajuntament de Barcelona com a mecanisme general de difusió, i s'han fet esforços per presentar els serveis de l'oficina als mitjans de comunicació escrits, radiofònics i televisius:

Teletext de TV1: televisió migdia

Roda de premsa al Col·legi de periodistes

Revista Ona Nova. Publicació sobre l'OND

El Periódico de Catalunya

Ràdio kontrabanda

Dins la mateixa Administració s'ha tingut cura de continuar la relació i d'enviar el nou material de difusió de què disposa l'OND, tant a les Oficina d'Atenció al Ciutadans/es, com als Centres Cívics i als Centres de Serveis Socials de Barcelona.

Amb l'Ajuntament de L'Hospitalet s'ha realitzat una reunió per donar a conèixer l'OND. També s'ha realitzat una tasca informativa i sensibilitzadora a la Fundació Pi Sunyer i a la Càtedra UNESCO de la Universitat Autònoma.

De la mateixa manera, s'han aprofitat les ocasions en què la Regidoria de Drets Civils ha disposat d'espais públics (jornades i actes, fòrums de debat de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, etc.) per repartir material escrit de divulgació i informar la ciutadania. Aquest any, a les Festes de la Mercè es van escenificar diversos casos de discriminació inspirats en situacions reals. Es van representar discriminacions per raó d'edat, d'orientació sexual, de gènere, i d'origen.

3.1.2. COL-LABORACIÓ I COORDINACIÓ AMB ALTRES SERVEIS

La coordinació amb altres serveis, ja siguin públics o del teixit associatiu, és fonamental per optimitzar recursos i, a través de la interrelació i la complementarietat, fer un millor assessorament, abordatge i seguiment dels casos de discriminació i incidir en el disseny de polítiques públiques consensuades.

L'any 2002, de la mateixa manera que els anys anteriors, l'OND ha fet importants esforços de col·laboració i coordinació, a través de reunions periòdiques i l'establiment de mecanismes d'intercanvi d'informació àgils, amb:

ACSAR (Asil i Refugi)

Administració de Justícia

Àmbit Dona

ANUE. Departament de formació

ASOPXI (Ass. de Xilens)
Associació ACTUA
Associació contra l'assetjament moral a la feina
Associació d'Equatorians
Càrites Diocesana. Departament de cooperació internacional
Casal d'infants del Raval
Col·lectius de Gais i Lesbianes
Col·legi Oficial d'Advocats de Barcelona: Comissió de Defensa, SOJ i Torn d'Ofici
Col·legi Of. d'Agents de la Propietat Immobiliària i Administradors de Finques
Concejalía de Participación. Municipi d'Avilés
Creu Roja
CRID
Departaments de la Generalitat de Catalunya: Interior, Ensenyament, Benestar Social, i Justícia etc.
DESC (Observatori de Drets Econòmics, Socials i Culturals)
Diputació de Barcelona
FAVB
Federació Catalana d'ONG per la Pau
Federació ECOM
Federació Secretariat General Gitano
Fundació Pi i Sunyer
Gerència de rodalies de Renfe
Grup de treball amb Serveis Personals, en el Grup de Prevenció
Institut Municipal de persones amb disminució
Institut Municipal d'educació de Barcelona
Oficina de Drets Civils de Vilanova i la Geltrú i altres OND
Plataforma Ciutadana de Menors Immigrats Desemparats (PCDMID)
SAIER (Serveis d'Atenció a Immigrants, Estrangers i Refugiats)
Servei d'Atenció a la Víctima, Prefectura Superior de Policia de Barcelona
Serveis Personals i Tècnics dels districtes de la ciutat
Sindicats: CCOO, UGT i CGT
Sindicatura de Greuges
SODEPAU
Transports Metropolitans de Barcelona
Treballadors Socials sense Fronteres
Universitat Autònoma de Barcelona

3.1.3 OBSERVATORI DELS DRETS DE LES PERSONES A LA CIUTAT

El contacte directe amb les persones que denunciïn actituds o fets discriminatoris i amb les entitats cíviques que treballen en el mateix àmbit permet identificar ràpidament els:

- Drets vulnerats
- Àmbits en què s'esdevenen aquestes vulneracions (administració, entitats, particulars...)
- Col·lectius que pateixen les vulneracions

Aquesta és la base per actuar com a punt de referència i observatori dels drets de les persones i de les discriminacions que es produeixen a la ciutat.

En aquest sentit, s'han analitzat els fets o actituds discriminatoris als districtes on les queixes han estat més nombroses, la qual cosa permetrà una intervenció positiva localitzada i donarà elements per elaborar un discurs basat en la convivència i la superació de dificultats.

D'altra banda, i en col·laboració amb l'Associació Catalana per a la Defensa dels Drets de la Persona, es demanen estudis jurídics en profunditat d'aquells drets, àmbits o col·lectius en els quals s'ha detectat una conculcació de drets.

L'any 2001, i a partir de diferents denúncies sobre l'accés a l'habitatge a la ciutat de Barcelona, l'OND va encarregar un estudi al Departament de Ciència Política i de Dret Públic de la Universitat Autònoma de Barcelona.

Aquest informe, publicat l'any 2002, analitza la situació de la política de l'habitatge a l'Estat, a Catalunya i a Barcelona, i presenta una aproximació als col·lectius més vulnerables de patir discriminacions en relació a l'habitatge. També es recullen experiències rellevants en el camp de l'habitatge i, finalment, es plantegen propostes encaminades a millorar la situació actual d'aquests col·lectius.

Es va presentar l'estudi el 16 d'abril i es va elaborar un dossier de premsa amb la síntesi de l'estudi i el resum de les Jornades d'habitatge i discriminació.

3.1.4 PARTICIPACIÓ EN JORNADES I ORGANISMES

Durant l'any 2002, l'OND ha participat en diverses jornades i campanyes, en les quals ha aportat els seus coneixements i perspectives sobre el fet discriminatori o ha donat suport a objectius col·lectius.

Pel que fa a jornades i cursos, hem participat en:

I Jornada sobre Drets Humans i Salut Mental

Participació a la Taula Dona i Ocupació al Centre Cívic de Sant Martí (Dia de la dona treballadora)

Jornada Habitatge i Discriminació

Fòrum Ciutat – Escola

Conferència “Els marroquins a Espanya”

Jornada “Protecció de menors desemparats, vulneració dels Drets Fonamentals”

II-lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona

Participació en el grup de treball “Drets Humans, Salut Mental i Justícia”

Jornada “Discriminación y Comunidad Gitana” Fundación Secretariado General Gitano

Curs “Educació infantil i valors” a Rosa Sensat

Màster europeu de mediació

Taula sobre serveis personals i mediadors europeus. Postgrau de Mediació de l'Escola de Treball Social

II Encuentro por la laicidad en España. Fundació Ferrer i Guàrdia

“Comunicar i educar”. Projecte Educatiu de Ciutat

Taula rodona “Benestar Social i Mitjans de Comunicació”

Jornada “La immigració i les ciutats d'Europa”

Actes “54è Aniversari de la Declaració Universal dels Drets Humans”

“Políticas de reducción de riesgos: retos y futuro” Sant Sebastià

A més, l'OND participa com a observadora en l'Observatori dels Drets Econòmics, Socials i Culturals (DESC).

3.1.5 PROJECTE EUROPEU SITE-13

L'any 2000 es va iniciar un projecte que tindrà continuïtat fins l'any 2004, coordinat per la Federació Mundial de Ciutats Unides (FMCU) i finançat a través de la Comissió Europea, i en què l'OND participa com a representant de la ciutat de Barcelona.

Es tracta d'un programa europeu d'acció de lluita contra la discriminació des dels poders locals, de conformitat amb l'article 13 del Tractat d'Amsterdam, que implica altres ciutats d'Itàlia (Comitato oltre il Razzismo i la província de Torí), Bèlgica (Cités Unies de Fontaine d'Eveque), França (Villes Ouvertes de París) i Alemanya (CGIL-Bildungswerk de Frankfurt) i que té per objectiu facilitar l'accés a la informació

relacionada amb la no discriminació i establir una dinàmica d'intercanvis entre aquestes administracions locals.

A aquest efecte, s'ha construït una xarxa telemàtica sobre diferents aspectes referits a la no discriminació (aspectes jurídics, experiències -bones pràctiques-, banc de dades, adreces de contacte, etc.), que s'aniran actualitzant contínuament.

El web (SITE-13) és l'instrument operatiu per facilitar l'intercanvi d'informació, de documentació, d'estadístiques i de difusió de les millors experiències en la lluita contra la discriminació per raó de sexe, raça, origen ètnic, religió o conviccions, discapacitats, edat o opció sexual.

El web es pot consultar a l'adreça següent: <http://www.site13online.org>

L'any 2001 es van convocar tres jornades de treball: una al mes de febrer a Torí, la segona el mes de juny a París i la tercera el mes de desembre a Brussel·les.

En les diferents trobades es van compartir les experiències locals i es van anar elaborant els diferents documents que componen la web, que es va presentar oficialment a Brussel·les el mes de desembre de 2001.

A Brussel·les, a finals de l'any 2001, a més de presentar-se oficialment la web, es va realitzar l'avaluació del projecte i es va decidir la seva continuïtat fins l'any 2004.

A petició de la Federació Mundial de Ciutats Unides (FMCU), l'OND va proposar com a expert assessor i col·laborador en l'elaboració de documents d'avaluació, en representació de la ciutat de Barcelona, al Sr. Jordi Lozano, president honorífic de la Coordinadora Gay-Lesbiana.

Per tal de donar continuïtat al projecte, durant el primer semestre de l'any 2002 es va preparar la segona fase, que consistia en el seguiment de les actuacions des de setembre de 2002 fins a setembre de 2004.

La UE no va seleccionar aquest projecte i es va donar per acabat.

3.1.6 PROJECTE EUROPEU STEPS

L'OND també treballa en la preparació del Projecte Europeu STEPS, un programa a favor de la no discriminació de les persones amb discapacitats, inscrit dins del Programa d'Acció Comunitària contra la Discriminació 2001-2006.

Són molts els socis transnacionals que hi participen: departaments universitaris, fundacions i administracions públiques relacionades amb la salut, els serveis socials i la no discriminació d'Alemanya, el Regne Unit, Suècia, Holanda i Catalunya.

A Barcelona participen en el projecte les següents institucions: Fundació Privada El Vilar i Fundació Privada Aspronis, Fundació Catalana Tutelar Aspanias, Institut de Ciències de l'Educació de la Universitat de Barcelona, Diputació de Barcelona Servei d'Acció Social i l'Oficina per la No Discriminació de l'Ajuntament de Barcelona. Aquest projecte està coordinat pel Sr. Xavier Ballesteros.

L'objectiu de l'OND és aportar el prisma dels drets humans i de la no discriminació als serveis.

L'any 2001 es va celebrar una conferència a Hamburg (Alemanya), amb la participació de l'OND, en què la xarxa de treball es va marcar l'objectiu d'aconseguir un acord per reduir la discriminació entre els proveïdors de serveis i les administracions; és a dir, la construcció d'estructures d'emancipació, participació i solidaritat. S'hi van tractar tres punts fonamentals: els reptes del projecte, els seus valors i els seus objectius principals.

Des dels valors dels drets humans (la no discriminació), el desenvolupament comunitari (la solidaritat), la inclusió (la participació) i les estructures de defensa legal (l'emancipació), cada delegació va aportar la seva experiència per establir les bones pràctiques.

L'any 2002 s'ha celebrat la segona conferència a Rotterdam (Holanda), amb la participació de l'OND. L'objectiu ha estat aprofundir en les condicions per desenvolupar les capacitats de les persones, en tots els àmbits: educatiu, mèdic, habitatge, laboral, d'oci, i integral (autodeterminació):

Educatiu: integració a l'escola normalitzada

Mèdic: aprofundiment en altres problemàtiques (depressions, altres trastorns mentals), confidencialitat de les dades personals...

Habitatge: habitatges no adaptats, manca de pisos de lloguer...

Laboral: incompatibilitat de la percepció d'una pensió amb el dret al treball, impossibilitant la millora econòmica, l'autorealització professional i l'ampliació del món de relació.

Oci: integració en els espais d'oci normalitzats.

Integral: Respecte a l'autodeterminació de les persones per decidir totes les qüestions que els afecten (el vestir, el menjar, com es viu...)

3.1.7 PROJECTE QUBA (Cualificación y Asesoría en el trabajo contra la discriminación)

És un projecte transnacional per a la formació de formadors, el perfil dels quals majoritàriament comprèn persones que han patit processos de discriminació, finançat pel programa Acció de la Unió Europea contra la discriminació.

La seva durada és de l'any 2001 al 2006.

Els destinataris d'aquest programa són assessors/es d'institucions socials, on els usuaris són persones immigrades, que pertanyen a minories ètniques, col·lectius de gais i lesbianes, i persones amb disminucions.

Els objectius de QUBA són:

Recolzament a les persones que han experimentat algun tipus de discriminació.

Professionalització de les tècniques i mètodes de counselling en casos de discriminació.

Millora qualitativa de la cooperació de les diferents institucions responsables en l'àmbit local.

Intercanvi d'experiències, procediments i tècniques de counselling efectives.

Obertura d'un debat públic sobre la qualificació del personal a l'àrea psicosocial que es veu confrontat amb casos de discriminació.

3.2 EL CIRCUIT D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

En aquest apartat s'exposa el circuit que se segueix en l'atenció de demandes específiques, és a dir, en la presentació de situacions potencialment discriminatòries per al seu estudi i tractament des de l'OND. Aquesta atenció és confidencial.

L'OND es dota d'unes normes d'actuació estrictes per delimitar la naturalesa de les demandes presentades i la metodologia aplicable a cadascuna d'elles. L'esquema de tractament es basa en cinc etapes: primeres entrevistes, definició de l'estratègia d'intervenció, execució de la intervenció, avaluació continuada i tancament.

1. Objectius de les primeres entrevistes

Una primera entrevista és bàsica per definir la tipologia del cas presentat. Aquesta entrevista servirà, concretament, per:

Delimitar el tipus de discriminació (dret vulnerat) atribuïble a la demanda que es presenta i definir els conflictes reals i les necessitats de la persona, grup o entitat que s'hi troben implicades.

Determinar a qui correspon la resolució de la problemàtica (total o parcial) i si cal derivar-la a altres serveis (atenció primària, serveis tècnics, policia, etc.).

Gestionar expectatives, explicant a la persona que arriba com funciona l'oficina i establint el grau de col·laboració i implicació activa que pot tenir aquesta persona en la resolució del conflicte.

Registrar i donar d'alta el cas.

En contactes successius amb totes les persones, grups o entitats implicades, es recull tota la informació rellevant per decidir l'estratègia d'intervenció.

2. Definició de l'estratègia d'intervenció

Un cop s'ha procedit a l'alta del cas presentat, cal determinar el tipus d'actuació més idònia que cal portar a terme per intentar arribar a una resolució satisfactòria del conflicte. A partir de la revisió de la informació de què es disposa, especialment el tipus de discriminació i la disponibilitat dels agents implicats cap a la mediació, el procediment per aplicar consistirà en:

Valorar l'impacte i les possible conseqüències (intervenció davant la no intervenció).

Valorar la disponibilitat dels agents implicats cap a la mediació, la negociació o la conciliació.

Valorar les possibilitats de materialitzar les denúncies que responguin a un possible delicte.

Definir les activitats que es realitzaran en funció de la línia de treball adoptada (denúncia, derivació, mediació, negociació o conciliació), els responsables d'aquestes i les dates per dur-les a terme.

3. Execució de la intervenció

Durant la fase d'execució, és a dir, de desenvolupament de l'estratègia que cal seguir, es procedirà a:

Oferir la mediació entre les parts o qualsevol altra forma de resolució alternativa de conflictes i dur-la a terme. Conèixer el conflicte i com el viu cada part. Avaluar les possibilitats de flexibilitzar les postures de cada part. Cercar punts d'acord tant en sessions individuals com conjuntes. Si escau, es formalitzaran els acords.

Estudiar el marc jurídic vigent per avaluar una possible denúncia i presentar-la. En cas que el ciutadà decideixi que la denúncia segueixi la via judicial, és tasca de l'OND l'assessorament a la persona o col·lectiu per tal que disposi de la màxima informació possible. Cal donar tot el suport en el moment de presentar la denúncia i, fins i tot, prèvia aprovació per part dels Serveis Jurídics, fer que l'Ajuntament de Barcelona es personi com a acusació particular en aquells processos judicials que així ho requereixin per la seva relació amb actes xenòfobs, sexistes o que promoguin actituds intolerants.

Donar a conèixer el cas a la fiscalia i/o la policia judicial, o als Mossos d'Esquadra si s'aprecien elements constitutius de delictes. S'oferiran els mateixos serveis que els descrits al punt anterior.

4. Avaluació continuada

Mentre es realitza la intervenció establerta, l'OND fa un seguiment constant, al llarg del qual es replanteja sistemàticament la conveniència de mantenir o canviar la intervenció per una altra que sigui més efectiva. Els elements que ajuden en l'avaluació són:

L'assessorament i l'atenció jurídica

L'assessorament i l'atenció psicològica

La mediació, negociació o conciliació

La denúncia i la derivació

5. Avaluació final per tancament de l'expedient

Les causes finals de tancament d'un expedient són:

Per decisió de l'interessat.

Perquè s'ha arribat a una resolució del problema.

Perquè es tracta d'un conflicte irresoluble.

Perquè s'ha presentat una denúncia.

Per derivació del cas cap a altres estaments (jurídics o institucionals).

En qualsevol cas, els tancaments per denúncia o derivació no impliquen que no es faci un seguiment del cas fins a la seva resolució.

A l'apartat 4, «L'atenció de demandes específiques de l'OND l'any 2002 en xifres i gràfiques», es pot consultar una anàlisi quantitativa i qualitativa de l'atenció de demandes específiques de l'any 2002.

3.3 EL PROJECTE EDUCATIU

A l'OND fem formació en drets humans tant a persones adultes com a nenes i nens.

L'educació en drets humans és una eina fonamental per:

Difondre i promoure els Drets Humans

Prevenir vulneracions de drets, tant per exigir el compliment dels drets propis com per reconèixer els drets dels altres.

Hem constatat que els nens i adolescents no posen queixes per vulneració de drets que hagin patit, per això pensem que és important la formació en drets humans.

3.3.1 VISITES ESCOLARS:

Les visites escolars es realitzen en grups de màxim 30 alumnes. L'objectiu de les visites de les escoles a l'OND és doble:

Difondre els drets humans entre els més joves per ajudar a defensar els propis drets i a respectar els drets dels altres.

Promoure la interiorització de valors entre els joves i aconseguir la seva implicació activa en les situacions de discriminació.

Aquests objectius s'estructuren en una sessió flexible i exemplificadora, d'acord amb l'edat de l'alumnat i la seva implicació en les sessions, que sempre es potencia.

L'estructura de les sessions és la següent:

Qui som?

Presentació de l'OND i de la Regidoria de Drets Civils de l'Ajuntament de Barcelona

Què és la discriminació?

Bones pràctiques i accions positives

Els texts de garantia

Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat

Declaració Universal dels Drets Humans

Constitució espanyola

Com es treballen les discriminacions des de l'OND?

El circuit d'atenció a la ciutadania, treball en equip i confidencialitat.

Vies per intervenir en casos de discriminació: judicial i mediació. Abans d'arribar a la mediació, s'intenta aproximar les parts en conflicte.

Aquesta 1a part de l'exposició intenta ser curta i concisa.

En una 2a part iniciem un diàleg amb els alumnes que ajudi a la reflexió. Partim de l'afirmació i convenciment que tots podem ser discriminats i que tots podem discriminar.

Intentem que els alumnes aportin exemples i reflexions de conflictes que hagin experimentat a títol personal.

Busquem la seva implicació com agents actius en la definició dels problemes de discriminació i les que pateixen com a grup específic de població. Intentem buscar solucions conjuntes a les situacions que ells mateixos manifesten.

En aquestes sessions, els alumnes tenen total llibertat per expressar-se i se'ls escolta. El resultat varia segons la participació i la implicació dels alumnes. Paral·lelament, posem exemples reals de queixes per discriminació que hem rebut a la nostra oficina, mantenint sempre, evidentment, la confidencialitat de les dades.

Des de l'OND s'insisteix en les següents idees:

La comunicació és fonamental en la resolució de conflictes.

En els conflictes, la paraula i la responsabilitat la tenen les parts en conflicte; la veritat la té tothom.

El conflicte forma part de la vida diària.

No es pretén adoctrinar sinó afavorir les reflexions.

En l'anàlisi de les situacions plantejades, es busquen les parts en conflicte: professors i alumnes, pares i fills, immigrants i autòctons, nois i noies, personal de seguretat i joves, etc., i expliquem com treballem nosaltres amb les parts en conflicte.

Nosaltres apostem pel diàleg i la solució alternativa de conflictes. En la mediació s'han de complir els principis de voluntarietat, privacitat, confidencialitat, igualtat, seguretat i llibertat. La solució la tenen les parts, no el mediador.

Els alumnes reben diferents visions o lectures dels fets quotidians i pensem que així facilitem un espai de descompressió, important des de l'Administració Local, un lloc on es pot expressar tot i, alhora, s'estableix un espai de diàleg. Això contribuiria al treball de prevenció en drets.

Intentem promoure valors entre els alumnes, com:

L'acceptació de la diferència com un valor positiu.

La convivència pacífica: considerem que un atac agressiu normalment obtindrà per resposta un altre atac defensiú-agressiu. El maltractament es repeteix.

Evitar l'estigmatització de col·lectius. Imatges construïdes a partir del desconeixement, prejudicis i generalitzacions que ens fan estigmatitzar a determinats col·lectius.

Fomentar la consciència crítica respecte als missatges dels mitjans de comunicació: posem exemples reals que han arribat a l'Oficina d'anuncis de premsa i TV que s'han retirat per ser discriminatoris.

Constatem l'existència de prejudicis socials.

Evidenciem el llenguatge discriminatori d'ús quotidià: "l'enganyen com un xinès", "treballa com un negre", "és garrepa com un català", etc.

També es distribueix documentació i material divulgatiu, tant entre el professorat com entre l'alumnat, per a l'aprofundiment en les matèries.

Durant l'any 2002 han visitat l'OND i han participat en la formació en drets humans 444 alumnes de diferents edats i procedències:

ASSISTÈNCIA D'ESCOLES A L'OND

NOMBRE D'ALUMNES	CURS	ESCOLA	POBLACIÓ DE PROCEDÈNCIA
20	1r-2n ESO	Arrels	Solsona
50	3r ESO	Anunciata Dominiques	Lleida
99	4rt ESO	Tècnica Prof. Clot	Barcelona
30	2n-3r ESO	Teide	Viladecans
32	1r ESO	Assís	Premià de Mar
90	4rt ESO	IES Viatzara	Vilassar de Mar
60	4rt ESO	IES Serra de Marina	Premià de Mar
45	3r ESO	El Cim	Terrassa

18	6è Primària	El Sol	Sabadell
TOTAL ALUMNES 444			

3.3.2 FORMACIÓ D'ADULTS

L'objectiu general en la formació d'adults és el mateix que en formació de nenes i nens, és a dir, difondre els drets humans de forma que la persona sigui capaç de defensar els propis drets i respectar els dels altres.

Durant l'any 2002, hem fet promoció dels drets humans i de la no discriminació per a professionals específics com guàrdies de seguretat, treballadors socials i altres.

L'OND també ha participat en cursos de postgrau de mediació i resolució de conflictes i en cursos de drets humans.

Durant l'any 2002 s'han fet xerrades formatives a estudiants de:

Educació Social de Dinamarca, en una sessió de 3 hores a 20 persones.

I s'han donat mòduls en el curs:

Postgrau en Mediació i resolució alternativa de conflictes, Les Heures, UB.

El curs bàsic per a adults dissenyat per l'OND es distribueix en dues sessions de treball de tres hores cadascuna i en cinc blocs teòrics i pràctics.

El programa vol apropar els assistents als drets humans en general i als mecanismes de salvaguarda que la Regidoria de Drets Civils ofereix. Vol propiciar el reconeixement de les discriminacions per prevenir-les i promoure alternatives en les situacions de conflicte aplicades a l'àmbit de treball dels assistents. Sempre es procura la participació i implicació activa dels alumnes en el procés formatiu. Per aquest motiu, els grups són reduïts, fins a 15 persones.

Més detalladament, el contingut de les sessions és el següent:

1. Els drets humans. Oficina per la No Discriminació

Objectius, funcions i circuit d'atenció

2. Definició de la discriminació: origen i causes

Àmbits més freqüents

Col·lectius més susceptibles de patir discriminació

Drets i deures

3. La comunicació humana. Dilemes ètics. Conceptes.

4. Definició de situacions de conflicte i el seu abordatge

Propostes alternatives en l'atenció a les situacions de conflicte. Negociació. Conciliació i mediació.

5. Mediació

Temps i espai per treballar un conflicte

Normes, regles i diferenciació d'interessos

En cada apartat es treballa teoria i pràctica.

L'any 2002 s'han atès gairebé 85 participants en les sessions per a adults, amb la composició següent:

FORMACIÓ D'ADULTS

COL·LECTIU	NOMBRE DE PARTICIPANTS
Personal de seguretat (PREGCSA, SERVIMAX, SELEXPRES I METROPOLIS)	65
Comandaments Intermigs Bus(TMB)	9
Personal de Metro (TMB)	11
TOTAL	85

Les institucions i els participants han valorat molt positivament aquestes sessions formatives i han destacat la necessitat de continuïtat.

4. L'ATENCIÓ DE DEMANDES ESPECÍFIQUES DE L'OND L'ANY 2002 EN XIFRES I GRÀFIQUES

Les dades i gràfiques relatives al circuit d'atenció durant l'any 2002 es distribueixen en els apartats següents:

Les xifres globals d'atenció

Els casos iniciats l'any 2002:

4.2.1 Motiu de la discriminació

4.2.2. Edat del denunciador

4.2.3. Gènere del denunciador

4.2.4. Territori dels fets discriminatoris

4.2.5. Dret vulnerat

4.2.6. Autor de la vulneració

4.2.7. Serveis prestats per l'OND

El tancament de l'expedient:

4.3.1. Motius de tancament

4.3.2. Mitjana de vida de l'expedient

L'accés a l'OND:

4.4.1. Coneixement de l'OND

4.4.2. Canals d'entrada dels casos

Les xifres contingudes en aquest informe s'han de llegir tenint en compte que es refereixen als casos atesos i oberts a l'OND i, per tant, s'ha de tenir cura a l'hora d'extrapolar-los al conjunt de casos de garantia o vulneració dels drets humans a la ciutat de Barcelona.

4.1. LES XIFRES GLOBALES D'ATENCIÓ

TIPOLOGIA DELS EXPEDIENTS	NOMBRE ABSOLUT
Casos atesos	448
Expedients oberts el 31/12/2002	163
Expedients iniciats l'any 2002	105
Expedients tancats	113

Casos atesos són el conjunt de consultes i visites que atén el personal de l'OND durant l'any; el 2002 n'hi ha hagut un total de 448. D'aquestes, en 105 casos s'ha constatat una discriminació, que ha originat l'inici d'un expedient. La xifra d'expedients oberts el 31 de desembre del 2002, és un total de 163. Aquesta dada correspon a la suma dels expedients iniciats l'any 2002 no tancats a finals d'any i als casos d'anys anteriors que encara estan en procés d'execució o de seguiment.

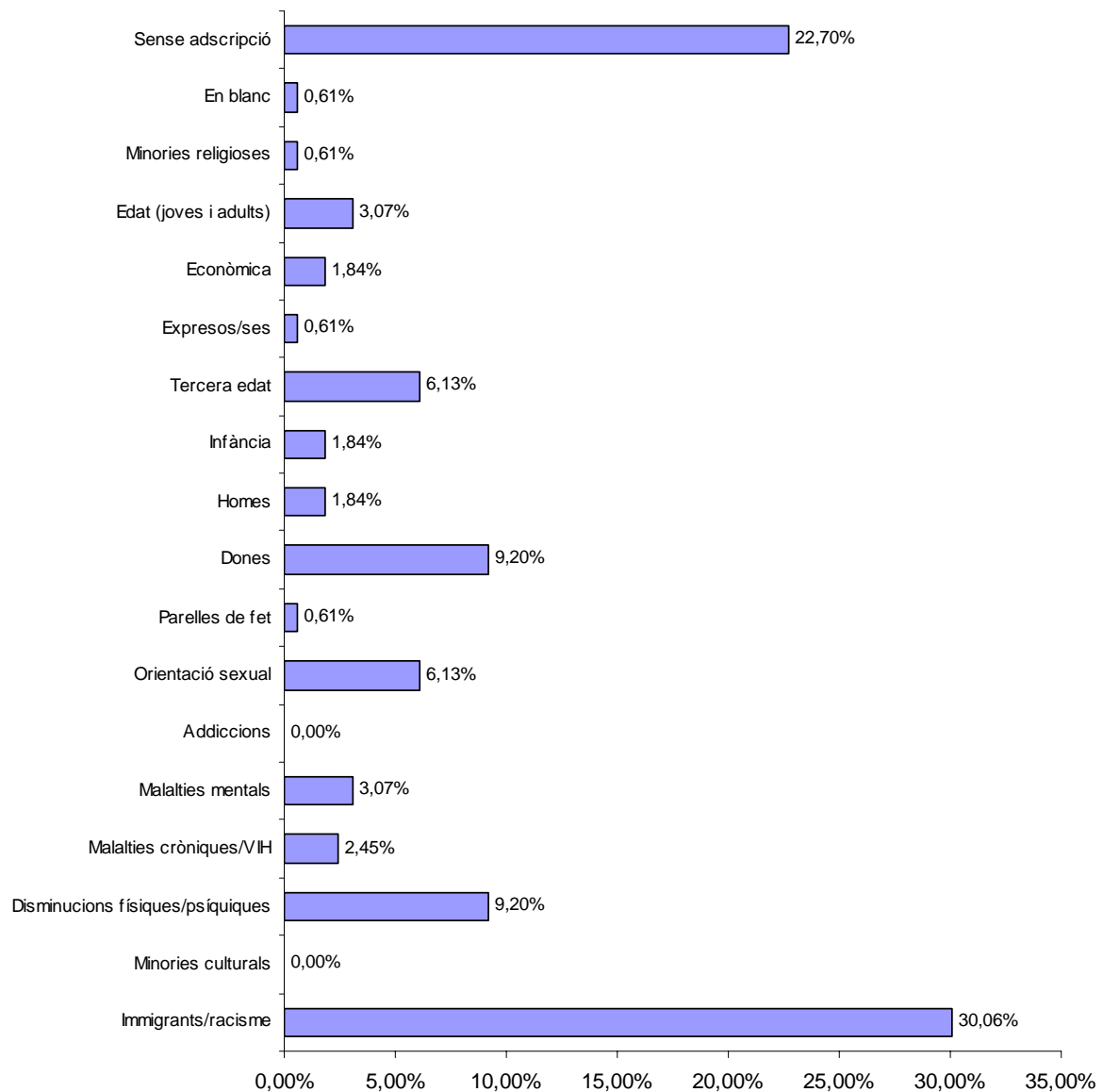
Per últim, són 113 els expedients tancats durant l'any: per resolució, per derivació, a petició de l'usuari, per haver originat una denúncia o bé per ser irresolubles, tal com s'il·lustra posteriorment.

4.2. ELS EXPEDIENTS INICIATS L'ANY 2002

4.2.1 MOTIU DE LA DISCRIMINACIÓ

DESCRIPCIÓ	NOMBRE ABSOLUT	PERCENTATGE
Immigrants/racisme	49	30,06%
Minories culturals	0	0,00%
Disminucions físiques/psíquiques	15	9,20%
Malalties cròniques/VIH	4	2,45%
Malalties mentals	5	3,07%
Addiccions	0	0,00%
Orientació sexual	10	6,13%
Parelles de fet	1	0,61%
Dones	15	9,20%
Homes	3	1,84%
Infància	3	1,84%
Tercera edat	10	6,13%
Expresos/ses	1	0,61%
Econòmica	3	1,84%
Edat (joves i adults)	5	3,07%
Minories religioses	1	0,61%
En blanc	1	0,61%
Sense adscripció	37	22,70%
TOTAL	163	100%

MOTIUS DE DISCRIMINACIÓ



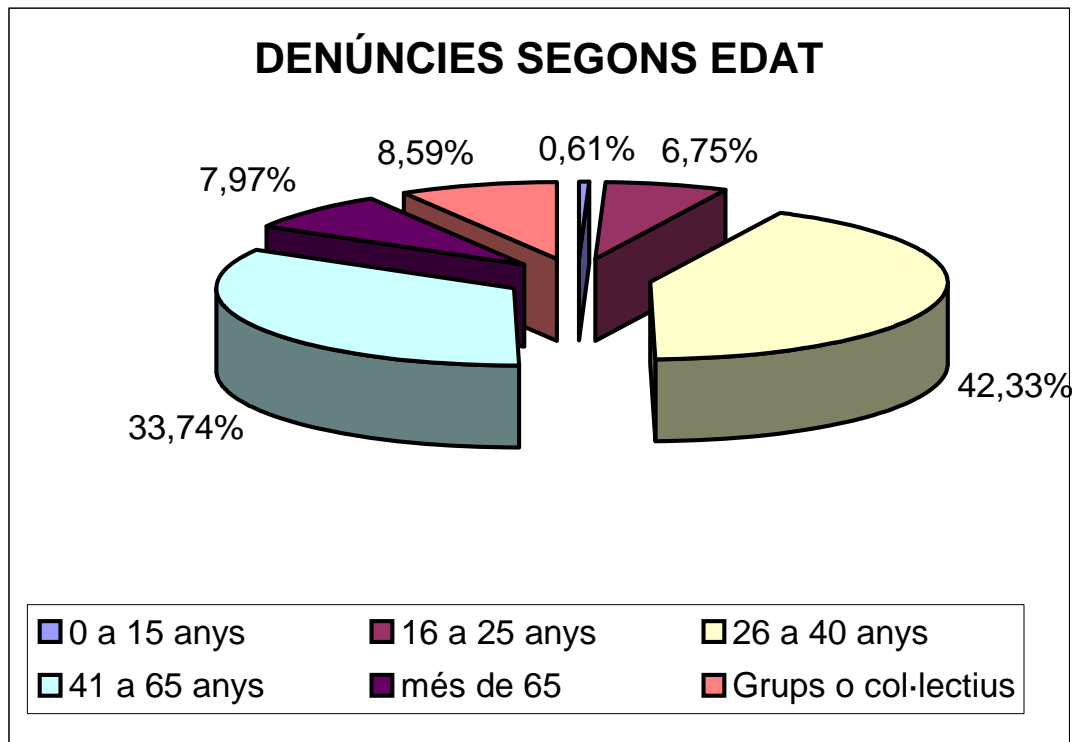
En el 30,06% del total de casos iniciats durant l'any 2002, el motiu de la discriminació ha estat per raons d'origen. En segon lloc, i molt lluny de la incidència del primer motiu, les disminucions físiques o psíquiques han causat discriminació en el 9,20% dels casos. La discriminació de gènere té una alta incidència del 9,20% en les dones i del 1,84% en els homes, mentre que les discriminacions per raó d'orientació sexual i pertinença a la tercera edat representen, cadascuna d'elles, un 6,13% dels expedients iniciats. Per malalties mentals i pertànyer a la franja d'edat de joves i adults han estat motius de discriminació en un 3,07% dels casos respectivament. La discriminació per

malalties cròniques/VIH correspon al 2,45% del total. Un 1,84% dels motius de discriminació correspon a raons econòmiques i a la franja d'edat d'infància. La discriminació per patir una addicció suposa un 0,95%. Per últim, les discriminacions relatives a parelles de fet, expresos, minories religioses sumen un 0,61% del total cadascuna. Cal subratllar que l'any 2002 no s'han denunciat discriminacions per pertànyer a minories culturals. Un 0,61 de motius està en blanc. El 22,70% no té una adscripció reconeguda. La manca d'adscripció suposa que el motiu de la discriminació no pertany a cap d'aquestes categories (per exemple: drets mediambientals). El gràfic de columnes evidencia visualment la preeminència de les discriminacions per motius d'origen.

4.2.2 DENÚNCIES SEGONS FRANGES D'EDAT

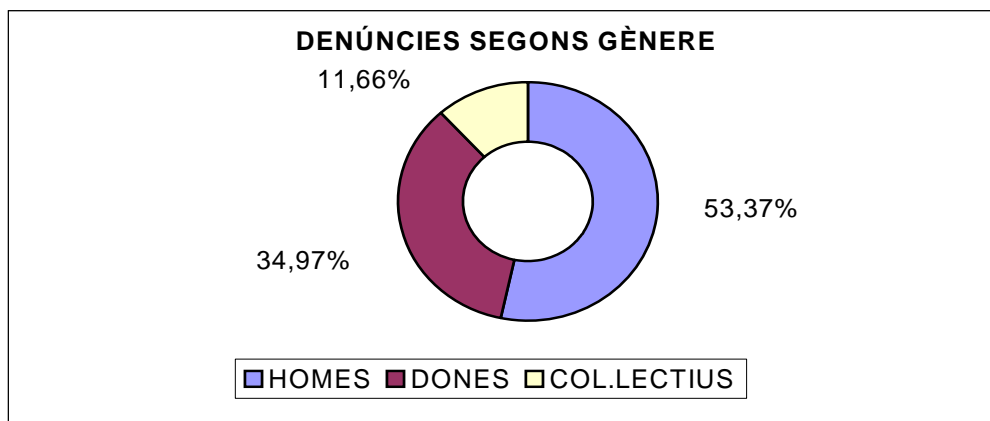
FRANGES	PERCENTATGE
0 a 15 anys	0,61%
16 a 25 anys	6,75%
26 a 40 anys	42,33%
41 a 65 anys	33,74%
més de 65	7,97%
Grups o col·lectius	8,59%
TOTAL	100%

Les franges d'edat de major presència són la dels 26 als 40 anys i la dels 41 als 65 anys, seguides per les denúncies col·lectives, és a dir, a través d'entitats o associacions en representació d'un col·lectiu ciutadà determinat. Aquest aspecte pot posar de manifest la vulneració de drets en una etapa de maduresa personal o bé l'accés a la informació respecte als mecanismes de salvaguarda disponibles a la ciutat. Per tant se'ns planteja la necessitat d'apropar-nos a les franges d'edat de les quals no ens arriba cap queixa.



4.2.3 GÈNERE DELS DENUNCIANTS

HOMES	DONES	COL·LECTIUS
53,37%	34,97%	11,66%



De les xifres relatives a les discriminacions ateses segons gènere destaca la majoria masculina en la presentació de queixes per discriminació, tot i això el percentatge de dones que aquest any han denunciat ha augmentat respecte a l'any anterior. Tenint en compte, a més, la major exposició de les dones a situacions de discriminació, una lectura possible és la manca de denúncia de les discriminacions sofertes per les dones a causa de diferents hipòtesis: per "l'acceptació social" de la situació discriminatòria, per desconeixement dels mecanismes de l'OND o l'ús d'altres instruments específics de gènere, etc.

Cal mencionar que hi ha un 11,66% de queixes ateses que han estat presentades per un col·lectiu o diversos col·lectius i que no estan catalogades per gènere.

4.2.4 TERRITORI DELS FETS

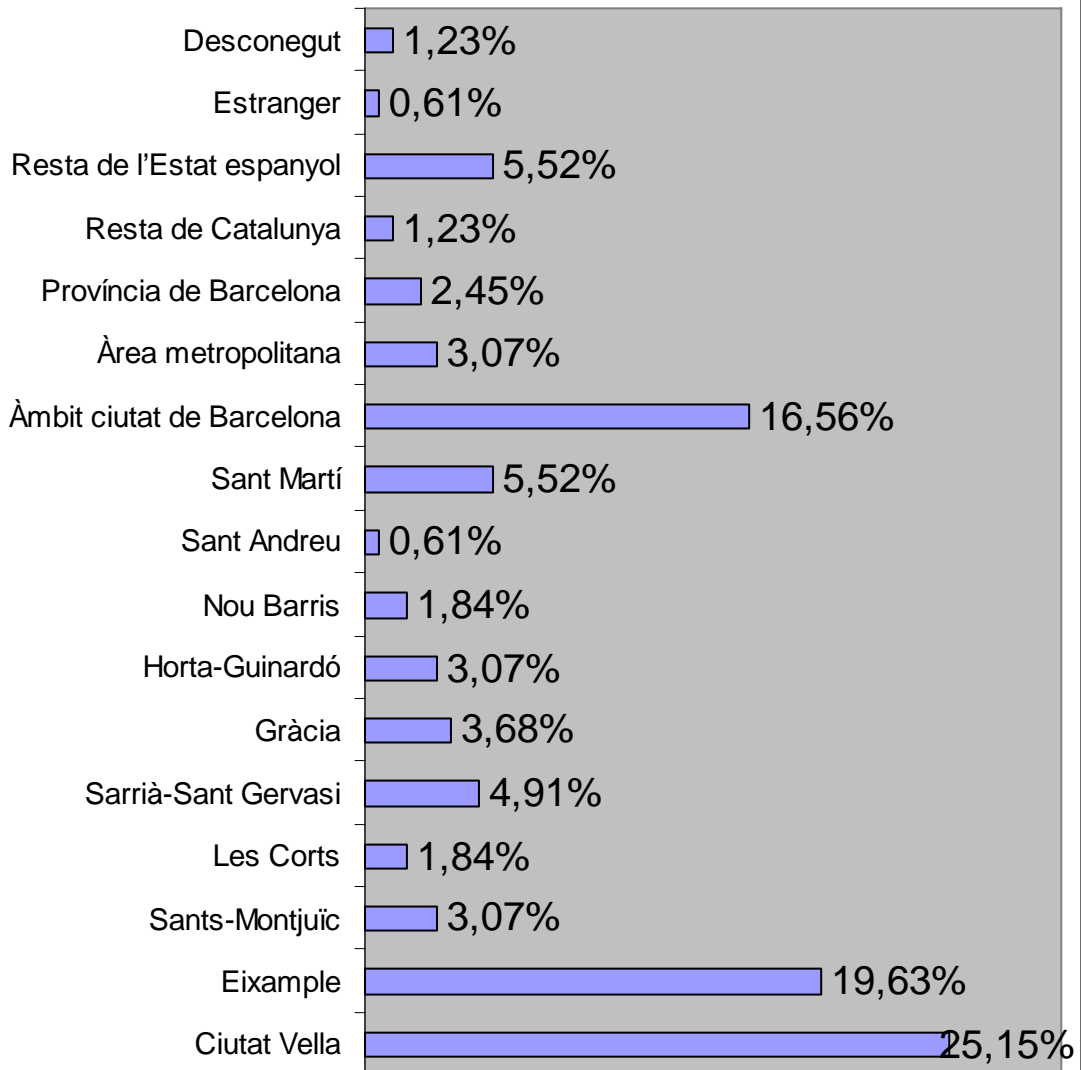
TERRITORI	PERCENTATGE
Ciutat Vella	25,15%
Eixample	19,63%
Sants-Montjuïc	3,07%
Les Corts	1,84%
Sarrià-Sant Gervasi	4,91%
Gràcia	3,68%
Horta-Guinardó	3,07%
Nou Barris	1,84%
Sant Andreu	0,61%
Sant Martí	5,52%
Àmbit ciutat de Barcelona	16,56%
Àrea metropolitana	3,07%
Província de Barcelona	2,45%
Resta de Catalunya	1,23%
Resta de l'Estat espanyol	5,52%
Estranger	0,61%
Desconegut	1,23%
TOTAL	100%

La distribució per districtes mostra els districtes de Ciutat Vella (25,15%) i de l'Eixample (19,63%) com aquells on s'esdevenen més fets discriminatoris denunciats a la nostra Oficina; en tercer lloc, l'àmbit global de la ciutat de Barcelona (16,56%).

Aquestes xifres s'haurien de considerar conjuntament amb el fet que estem ubicats al Districte de Ciutat Vella i també tenir en compte que durant l'any 2001 es va fer un ampli treball comunitari amb l'Eixample.

Així mateix, si observem que el motiu principal de discriminació és per raó d'origen, podem relacionar la major concentració de ciutadans d'origen divers al districte de Ciutat Vella amb les xifres d'ubicació geogràfica dels actes discriminatoris.

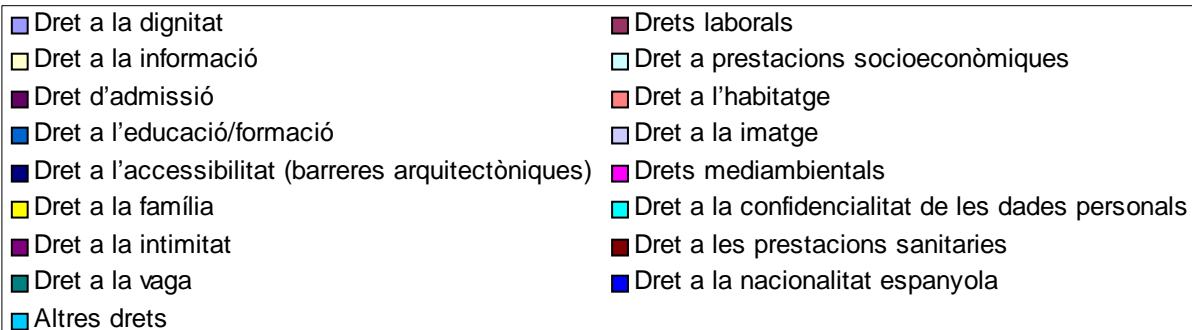
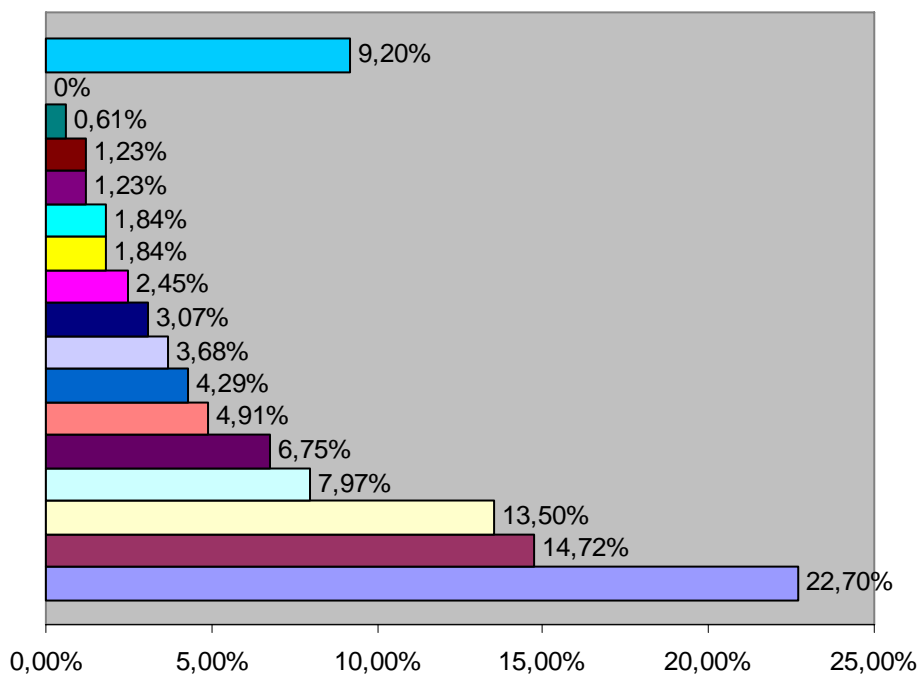
ÀREA GEOGRÀFICA DELS FETS



4.2.5 DRET VULNERAT

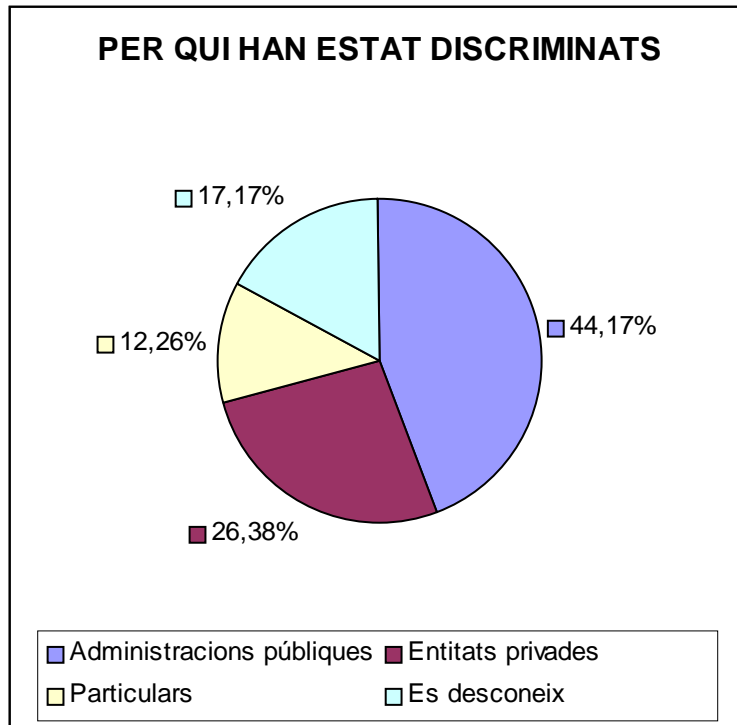
TIPOLOGIA DEL DRET	PERCENTATGE
Dret a la dignitat	22,70%
Drets laborals	14,72%
Dret a la informació	13,50%
Dret a prestacions socioeconòmiques	7,97%
Dret d'admissió	6,75%
Dret a l'habitatge	4,91%
Dret a l'educació/formació	4,29%
Dret a la imatge	3,68%
Dret a l'accessibilitat (barreres arquitectòniques)	3,07%
Drets mediambientals	2,45%
Dret a la família	1,84%

DRET VULNERAT



totes les persones tinguin la mateixa consideració, sense distinció de gènere (tant si es tracta de pagar una entrada com de representar a un col·lectiu); dret a demanar un menú especial per raó de creences o salut; a poder realitzar tots els tràmits sense obstacles burocràtics; a no ser estafats per manca d'informació; a no tenir represàlies per les seves queixes; a que la DGAM protegeixi a tots els menors desemparats; a tenir el mateix tracte sense diferències econòmiques; a inscriure a una menor en el registre (mare immigrant).

4.2.6 ELS ACTORS DE LA VULNERACIÓ



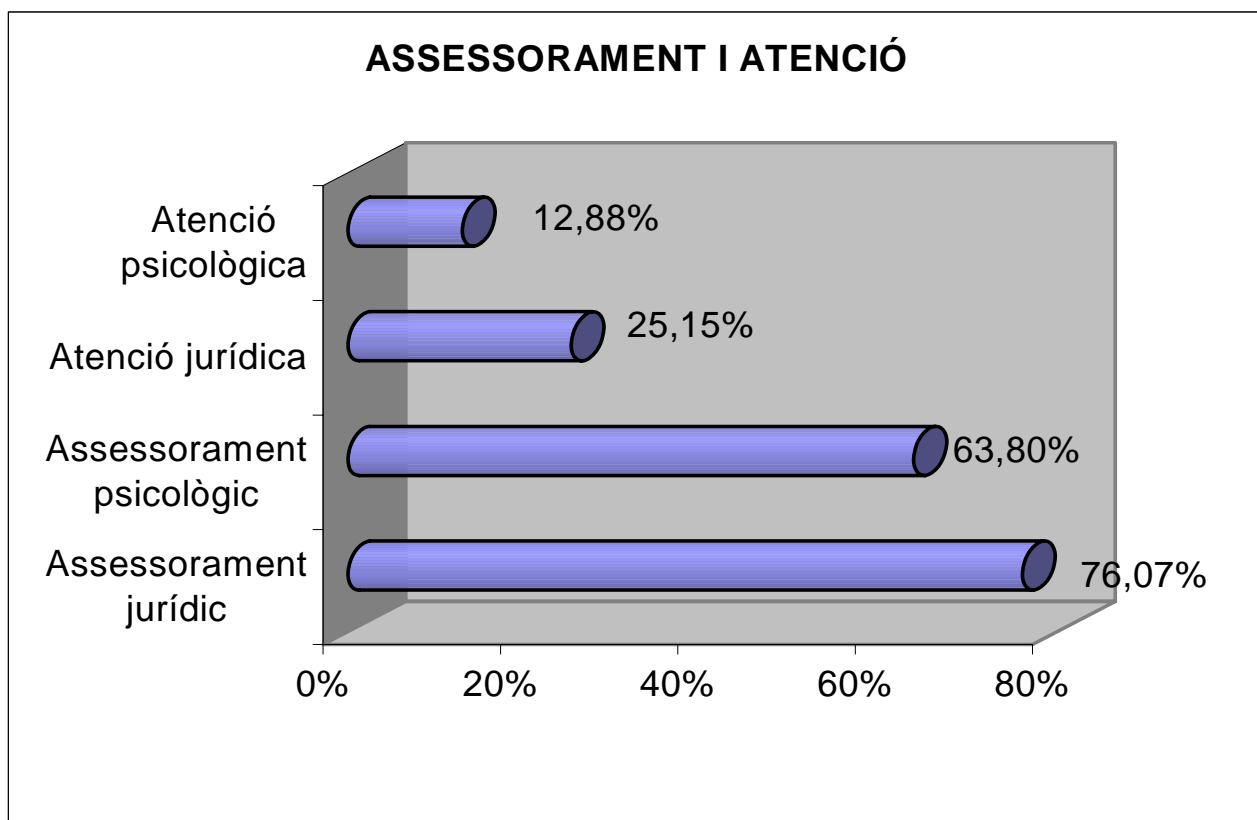
Les xifres relatives a les administracions públiques inclouen qualsevol dels serveis de les administracions local, autonòmica i estatal, i protagonitzen el 44,17% de les denúncies per discriminació. Més detalladament, destaquen les denúncies als diferents cossos de la policia. Les queixes de discriminació per part de les diferents administracions és un fet especialment preocupant.

Entitats privades comprèn les empreses i els seus empleats, les associacions de la ciutat, etc. Dins d'aquest capítol, que suposa el 26,38% del total de casos de l'any 2002, es repeteixen les denúncies per discriminació contra el personal de seguretat privada dels establiments de lliure concurrència.

L'apartat particulars inclou veïns, vianants, etc., i suposa el 12,26% dels expedients iniciats l'any 2002.

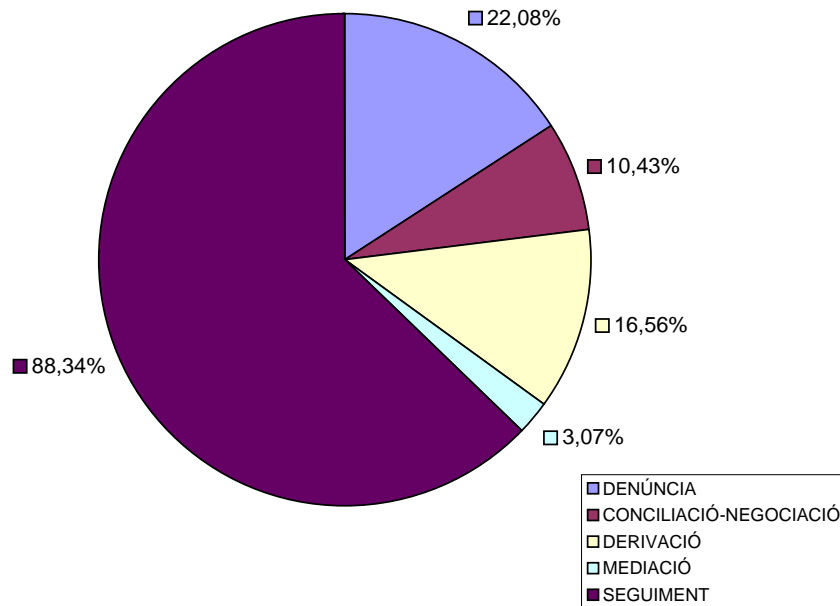
Hi ha un 17,17% de casos on no consten els actors de la vulneració.

4.2.7 SERVEIS PRESTATS PER L'OND



Quan ja som al circuit intern d'atenció al client de l'OND són diversos els serveis que, depenent de la tipologia del cas, presta el personal de l'oficina. En els expedients iniciats l'any 2002 s'observa que s'ha prestat servei d'assessorament jurídic en el 76,07% dels casos iniciats i assessorament psicològic en el 63,80%.

Un 25,15% dels casos han requerit atenció jurídica i un 12,88% atenció psicològica.



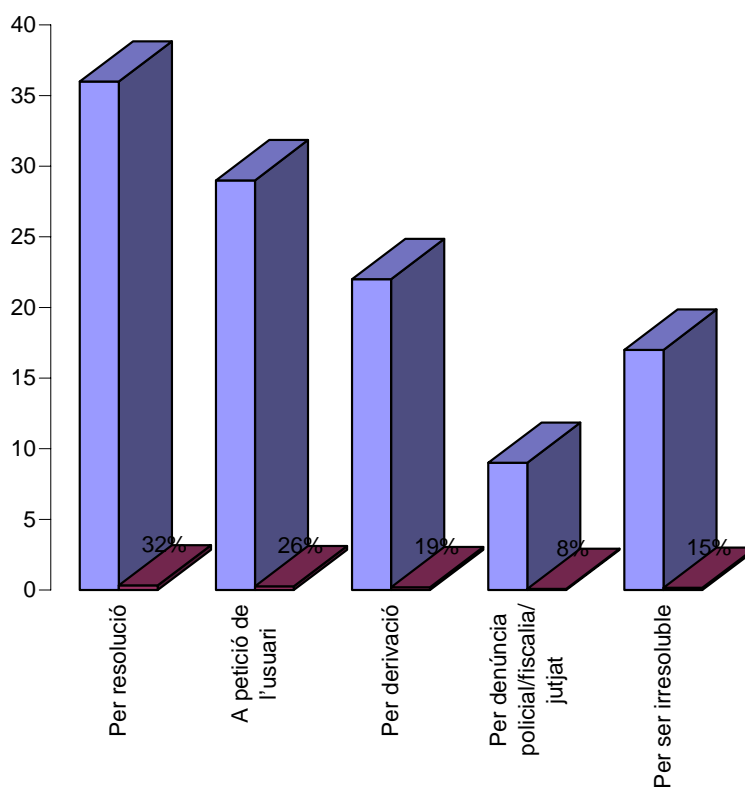
Després de les primeres entrevistes es valora l'impacte d'una potencial intervenció i, en cas que es consideri convenient, es defineix l'estratègia, que pot consistir en diverses actuacions: la denúncia, la derivació, la negociació-conciliació o la mediació. Dels expedients iniciats l'any 2002, en un 22,08% dels casos es va considerar necessària la denúncia; en un 10,43% dels casos es va procedir a la conciliació-negociació; en un 16,56% de casos es va requerir la derivació, i en un 3,07% dels expedients es va aplicar la mediació. El 88,34% dels casos va requerir una tasca de seguiment.

4.3. EL TANCAMENT DE L'EXPEDIENT

4.3.1 EXPEDIENTS TANCATS I MOTIUS

MOTIU DEL TANCAMENT	NOMBRE ABSOLUT	PERCENTATGE
Per resolució	36	32%
Per petició de l'usuari	29	26%
Per derivació	22	19%
Per denúncia a la policia/fiscal/jutge	9	8%
Per ser irresoluble	17	15%
TOTAL	113	100%

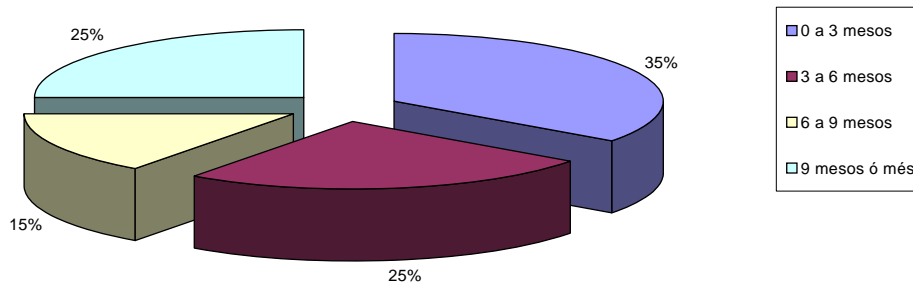
MOTIUS DE TANCAMENT



Els expedients tancats durant l'any 2002 ho han estat per resolució de la problemàtica (32%), per petició de la persona que presenta la queixa (26%) i per derivació a altres serveis (19%). Un 15% dels casos s'han considerat irresolubles i un 8% d'ells han acabat en denúncia al jutjat per la impossibilitat de recórrer a la via medidora o de conciliació.

4.3.2 LA MITJANA DE VIDA D'UN EXPEDIENT

VIDA DE L'EXPEDIENT



La mitjana de vida d'un expedient tancat l'any 2002, és a dir, el temps transcorregut entre l'entrada en el circuit d'atenció al client (primeres entrevistes, definició de l'estratègia d'intervenció, execució de la intervenció, avaluació continuada i avaluació final i el tancament de l'expedient) ha estat, en el 35% dels casos, inferior als tres mesos. En el 25% ha estat d'entre tres i sis mesos, en el 15% d'entre sis i nou mesos i en el 25% superior als nou mesos.

4.4. L'ACCÉS A L'OND

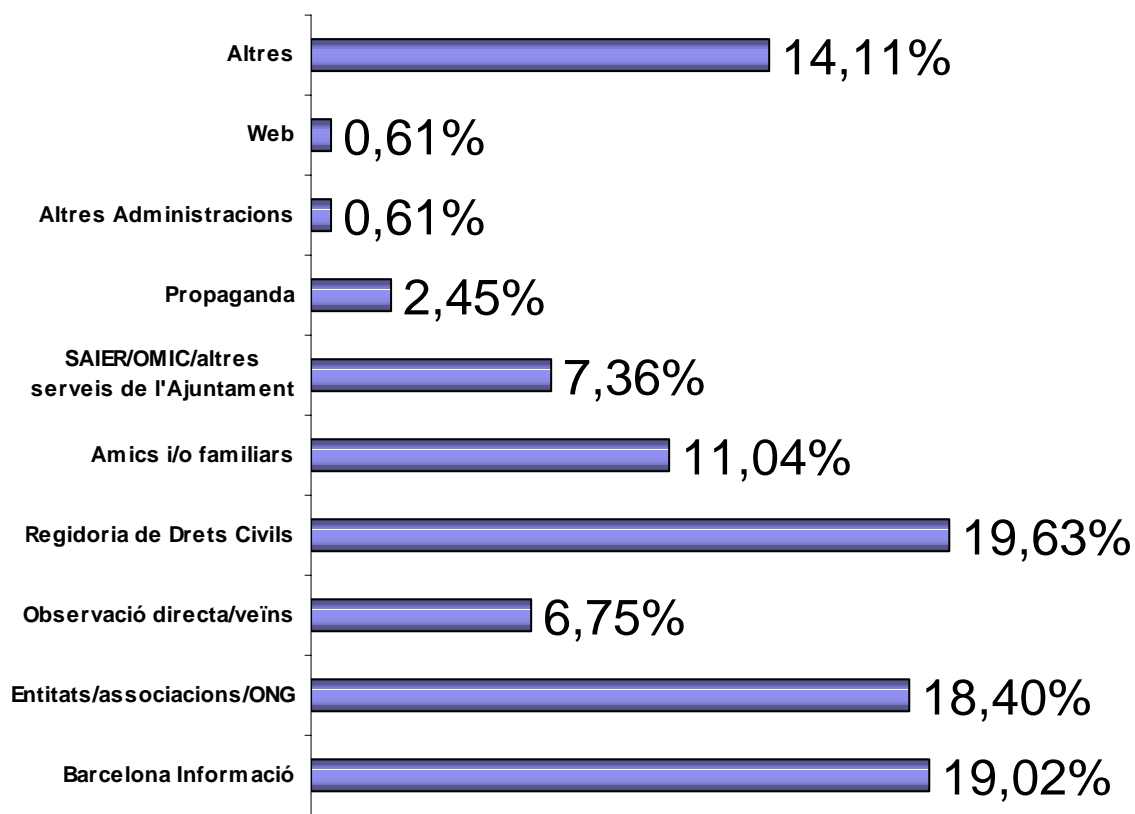
4.4.1 CONEIXEMENT DE L'OND EN ELS EXPEDIENTS INICIATS

MITJÀ	PERCENTATGE
Barcelona Informació	19,02%
Entitats/associacions/ONG	18,40%
Observació directa/veïns	6,75%
Regidoria de Drets Civils	19,63%
Amics o familiars	11,04%
SAIER/OMIC/altres serveis de l'Ajuntament	7,36%
Propaganda	2,45%
Altres Administracions	0,61%
Web	0,61%
Altres	14,11%
TOTAL	100%

Els canals d'accés més importants, tal com es desprèn de les xifres, són la Regidoria de Drets Civils, la revista Barcelona Informació, i les entitats, associacions i ONG de la ciutat.

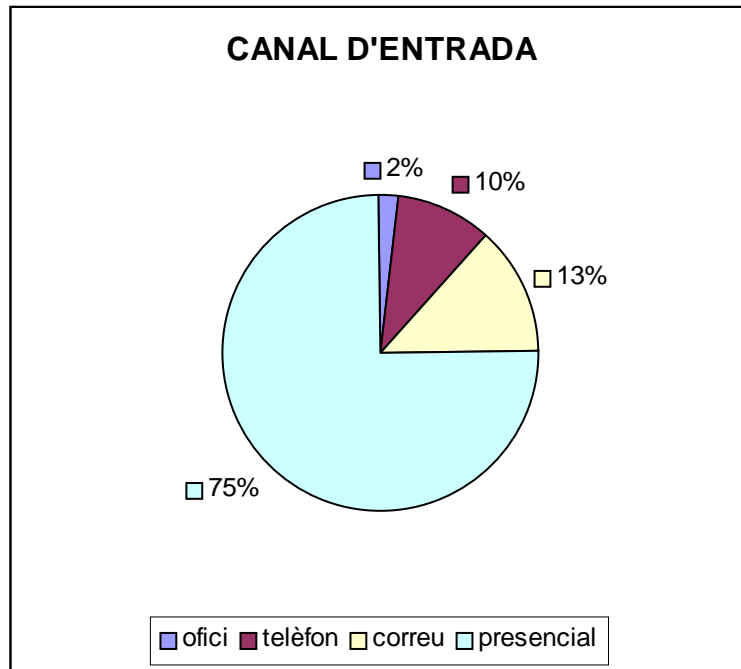
Les xifres relatives a les entitats mostren la col·laboració de l'OND amb el teixit associatiu de la ciutat, i la confiança que aquest diposita en els serveis de l'oficina.

CONeixEMENT DE L'OND



4.4.2 CANAL D'ENTRADA DELS CASOS

Sobre el total d'expedients iniciats l'any 2002, el canal d'entrada fonamental és el presencial a l'oficina de l'OND en un 75% dels casos, seguit del correu (13%) i de les



consultes telefòniques (10%). Els casos que s'obren d'ofici corresponen al 2%.

5. EXEMPLES DE DISCRIMINACIÓ DENUNCIATS A L'OND

Per comprendre millor els fets discriminatoris que es donen a la ciutat de Barcelona en relació a diversos drets humans, en aquesta secció es recullen de forma resumida una sèrie de casos exemplificadors tractats a l'oficina durant l'any 2002, tot i que es garanteix el dret a la confidencialitat de les persones que hi intervenen i s'han omès altres dades que s'ha considerat oportú eliminar.

Cas 1: Discriminació per immigrant i dona en el dret laboral

Una dona de nacionalitat marroquina denuncia el seu acomiadament improcedent.

Després d'un permís d'un mes sense sou que va sol·licitar per anar al Marroc als funerals del seu marit, que havia mort en un accident, no va poder reincorporar-se a la feina. Li van dir que no sabien que estava embarassada, i que ella havia signat la baixa voluntària, cosa que ella desconeixia.

L'OND li va proporcionar assessorament jurídic.

El cas es va resoldre perquè la ciutadana va desistir del procediment ja iniciat al Jutjat per acord extrajudicial que satisfia a les dues parts: es va contractar a la treballadora durant un mes per poder tramitar la prestació per desocupació.

Cas 2: Discriminació sense adscripció referent al dret a l'habitatge

Una dona de nacionalitat espanyola denuncia per correu electrònic les condicions del seu habitatge de lloguer.

Després de revisar tota la documentació que ens facilita i de parlar amb els serveis socials d'atenció primària, arribem a un acord per posar-nos amb contacte amb l'administrador per tal de contrastar la versió del propietari. Tot i que el motiu de la discriminació no era objectivable, comprovem que hi ha manca d'informació per les dues parts, per la qual cosa proposem una mediació per aclarir els fets i poder arribar a una solució del conflicte.

En la reunió celebrada en aquesta oficina amb les dues parts, s'arriba a l'acord de realitzar les obres per reparar els desperfectes que presenta l'habitatge a compte dels mesos de lloguer que significa la reparació.

Cas 3: Vulneració del dret a l'accés als mitjans de comunicació

Queixa d'un nombrós col·lectiu d'associacions en relació al dret d'accés als mitjans de comunicació, en concret a Com Ràdio. Accés al qual tenen dret d'acord a la regulació de l'article 20 de la Constitució.

Demanen la participació ciutadana a les emissores municipals de ràdio.

La intervenció d'aquesta oficina ha estat en la línia de donar suport als drets dels ciutadans a tenir accés, en igualtat de condicions amb els altres sectors de la societat, als mitjans de comunicació.

L'OND ha proporcionat assessorament jurídic i ha informat al Síndic de Greuges. L'expedient segueix obert.

Cas 4: Discriminació Mediambiental:

Una persona presenta una queixa a l'OND perquè a prop de casa seva hi ha una església que toca les campanes cada 15 minuts, de les 9 del matí fins les 9 de la nit.

Al·lega que les campanes vulneren el seu dret a la intimitat i al descans perquè el so entra a casa seva.

Consultada la normativa sobre sorolls i havent comprovat que compleixen els requisits legals s'intenta, des de l'OND, la mediació entre el capellà i la veïna. Després de diferents entrevistes amb

les dues parts, no és possible arribar a la mediació; intentem apropar les posicions però no es pot aconseguir cap acord.

Cas 5: Discriminació per orientació sexual en el dret a les prestacions socio sanitàries:

Són una parella de fet homosexual, amb declaració davant de notari de parella estable. Un membre de la parella és de nacionalitat espanyola i l'altre és estranger amb permís de residència.

Ja que són una parella de fet homosexual, no es pot posar a la parella com a beneficiari de la cartilla de la Seguretat Social, mentre que si fossin parella de fet heterosexual sí que ho podrien fer.

Es presenta la contradicció que les parelles de fet estan reconegudes a Catalunya però no a l'Estat espanyol.

Actualment es troba en via de resolució, havent presentat demanda al jutjat social.

Cas 6: Discriminació per ser portador dels anticossos del VIH en els drets laborals:

Una persona portadora dels anticossos del VIH va tenir un accident laboral i els companys de feina el van ajudar.

Aquesta malaltia no incidia en l'aptitud professional del treballador.

Els professionals sanitaris van comunicar als companys i responsables de l'empresa que era portador del VIH. Com a conseqüència, l'empresa l'ha acomiadat.

Des de l'OND se li va prestar assessorament jurídic i es va elaborar un informe argumentant els motius de discriminació d'aquests fets.

L'afectat ha presentat demanda per acomiadament i demanda en reclamació de tutela del dret a la intimitat i a la no discriminació. Actualment es troba en espera de sentència.

Cas 7: Discriminació per edat en el dret a l'habitatge:

Un matrimoni de gent gran viu en un pis de lloguer des de fa més de 30 anys. Aquest pis ha anat canviant de propietari però ells no el poden comprar per tenir una pensió petita.

Han patit diversos intents de fer-los fora de l'habitatge però, després de diferents judicis, no els han tret.

Consideren que s'han vulnerat els drets de protecció de la vida i el dret a l'habitatge i discriminat per edat i per poder econòmic.

L'OND va donar assessorament jurídic a aquest matrimoni i va contactar amb diferents serveis, entre ells serveis

socials, per informar i desangoixar a aquests ciutadans.

Cas 8: Discriminació per gènere en els drets laborals

Una dona és acomiadada d'una empresa pública d'Aigües quan sol·licita fer reducció de jornada, seguint el seu conveni, ja que té fills petits. En el moment d'aquesta sol·licitud havia deixat de ser delegada sindical.

Quan arriba a la nostra oficina ja té atenció jurídica del seu Sindicat i està marcada la data de judici contra l'empresa.

D'acord amb el seu advocat, fem dos escrits: un a l'empresa, demanant-li que ens doni la seva versió dels fets i, un altre, perquè s'incorpori al procediment judicial, on exposem la situació de vulneració de drets.

Se celebra el judici i el fiscal demana acomiadament nul per haver-se vulnerat els drets fonamentals. La sentència va sortir a finals de l'any 2001 a favor de l'interessada i l'empresa la recorre.

Des d'aquell moment, la treballadora s'incorpora al seu lloc de treball.

El cas es resol favorablement quan la Sala Social del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya dicta sentència, l'abril de 2002, desestimant el recurs presentat per l'empresa pública

d'Aigües i, per tant, guanyant la treballadora el retorn definitiu al seu lloc de treball, per demostrar-se el fet discriminatori.

Cas 9: Discriminació per raó d'origen en el dret a l'educació/formació

Un home d'origen sudanès s'adreça a l'OND i planteja la situació de tractament discriminatori que manifesta haver patit per la resolució del Ministeri d'Educació, Cultura i Esports, que li denega la sol·licitud de títol de Metge Especialista. El seu cas es troba ja en via judicial i s'està plantejant recórrer aquesta denegació, quan arriba a la nostra oficina.

Els nostres assessors jurídics fan una anàlisi exhaustiva de la normativa aplicable en aquest cas, des de la Constitució al Real Decret que possibilitava l'obtenció d'aquest títol de Metge Especialista, trobant indicis de discriminació en la decisió del Ministeri. Posant-nos d'acord amb la seva advocada, l'OND elabora un informe jurídic que argumenta i evidencia la situació de discriminació, document que ajudarà en l'argumentació del recurs a la denegació del títol, que finalment presentarà aquest senyor davant la Sala de Contenciós Administratiu de l'Audiència Nacional. Actualment està pendent de resolució.

Cas 10: Discriminació per raó de gènere en el dret a la imatge

Apareix durant el mes de gener de 2002 l'article "Mujeres y euros" al diari El Mundo, signat pel Sr. Manuel Hidalgo, on es fa una descripció de les dones i, especialment, dones grans, en to de mofa, deixant en evidència la seva ignorància davant el canvi de moneda i la seva poca traça amb l'euro. L'OND d'ofici inicia aquesta queixa.

Quan ens disposàvem a analitzar l'article en profunditat per fer un escrit al diari, es publica un altre article, "Siete Minutos", del mateix autor, on es fa referència al temps que dediquen els homes i les dones a les feines domèstiques, deixant també en ridícul la posició femenina.

Amb el suport de l'assessorament jurídic de l'Oficina, enviem un escrit al director del diari El Mundo fent al·lusió als dos articles i deixant clara la nostra postura de clara burla basada en tòpics misògins, i on sol·licitem ens informin dels criteris que aplica el diari per seleccionar els seus articles.

En aquest moment estem en espera de la resposta del Diario El Mundo, que ha adreçat el nostre escrit a l'autor.