



09

# Resum d'activitats Oficina per la NO Discriminació

Barcelona  
pels Drets  
Humans

Oficina  
per la No  
Discriminació



Ajuntament de Barcelona



## Una oficina oberta a tothom, compromesa amb els drets humans

La ciutat de Barcelona i les institucions del Govern local volem construir una societat oberta, acollidora i democràtica. Som conscients que la societat cada cop és més diversa i complexa; per això creiem que és imprescindible treballar per garantir el respecte cap als drets universals, sense cap discriminació. Uns drets també garantits per la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, ratificada per l'Ajuntament de Barcelona l'any 2000.

### L'OND

L'Oficina per la No Discriminació (OND) va néixer com un servei municipal d'orientació per a la defensa dels drets de les persones, amb especial atenció als col·lectius més vulnerables o amb més risc de ser objecte de discriminació.

L'OND s'adreça a totes les persones que creuen que han estat objecte d'una discriminació dins de la ciutat de Barcelona i als ciutadans i ciutadanes residents en aquesta ciutat que creuen que han estat objecte d'una discriminació fora d'aquest terme municipal.

### Els nostres objectius

- Fomentar una consciència social dels drets civils perquè la ciutadania pugui exercir-los plenament i lliurement.
- Oferir una ajuda per part dels estaments públics a les persones que han patit discriminació.

## A prop de tots els ciutadans i ciutadanes. Serveis de l'OND

### Coneixement, divulgació i prevenció

A l'OND actuem com un observatori de possibles vulneracions de drets. El contacte directe amb les persones que denuncien haver patit actituds discriminatòries ens permet identificar drets, situacions i col·lectius de risc en diferents districtes i barris. La informació recollida a través del diàleg, amb representants de tota la societat, és analitzada a fi de proposar mesures preventives i correctores. També treballem en la difusió dels drets humans per prevenir actituds que puguin donar lloc a discriminacions i tracte desigual de forma coordinada amb altres institucions, tant municipals com autonòmiques i estatals, i amb entitats del tercer sector.



## Atenció personal i confidencial

A l'OND donem suport i assessorament professional. Treballem a prop de la persona afectada, recollim la màxima informació del cas i establim, conjuntament, l'estratègia d'intervenció adient per a resoldre situacions de discriminació o vulneració de drets.

Oberta des de 1998, l'Oficina per la No Discriminació (OND) de l'Ajuntament de Barcelona és un servei municipal capdavanter a Europa en la defensa dels drets humans.

## Gestió per a la resolució del conflicte

Des de l'OND apostem pel diàleg i per una solució negociada del conflicte a partir dels principis de voluntarietat, privacitat, confidencialitat, igualtat, seguretat i llibertat.

En les situacions en què es detecten indicis de delicte, el cas es comunica a la fiscalia, als jutjats o a la policia, i segons la gravetat del cas demanem la personació de l'Ajuntament com a acusació particular. Així mateix, prestem atenció psicològica i orientació jurídica de manera personalitzada i seguim l'evolució del conflicte mentre està actiu.

## Informació, formació i sensibilització

L'OND realitza cada any projectes educatius de difusió sobre drets. Aquestes actuacions dirigides inicialment als centres docents de secundària i batxillerat s'han anat ampliant a grups de professionals i estudiants de màsters i postgraus i a grups diana específics on es produeixen conflictes relacionats amb els drets de les persones. També s'han implementat tallers de canvi d'actituds i promoció de drets.

### Més formació per:

- Ajudar a identificar i evitar la vulneració dels drets civils
- Prevenir la discriminació
- Aprendre a respectar els drets dels altres
- Assumir una actitud activa en la seva defensa





## Formació OND 2009

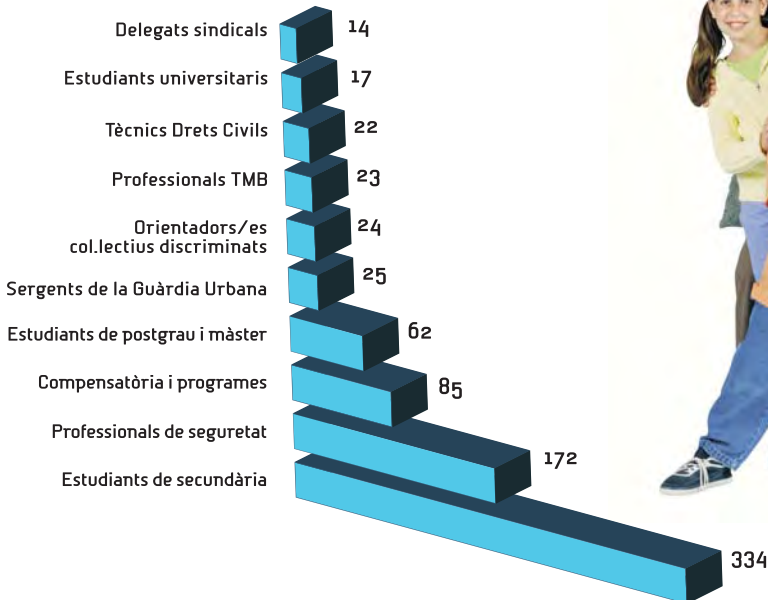
Formació a les persones en la igualtat de drets i no discriminació — 778

### Estudiants

|  |     |
|--|-----|
| Secundària   | 334 |
| Universitaris  | 17  |
| Postgrau i màster  | 62  |
| Compensatòria i programes: transició al treball i mediadors interculturals | 85  |

### Professionals

|  |     |
|--|-----|
| Orientadors/es de col·lectius discriminats | 24  |
| Professionals de seguretat                 | 172 |
| Professionals de TMB                       | 23  |
| Sergents de la Guàrdia Urbana              | 25  |
| Delegats sindicals                         | 14  |
| Tècnics de drets civils                    | 22  |





# Continuem avançant en el nostre compromís amb els drets humans Resultats 2009

El 2009 s'han atès 707 situacions: 416 han estat tractades mitjançant atenció, informació i assessorament, i 291 han rebut un suport més concret, amb gestió alternativa de conflictes i mediació.

## Igualtat de drets i no discriminació

### Fites destacades 2009

#### Participació en projectes i jornades: treball comunitari

L'OND ha participat en l'organització de jornades, en reunions de treball i en l'edició de diferents materials d'estudi, sensibilització i informació sobre drets humans. Així mateix, ha format part dels projectes europeus següents:

- SITE13, que té com a objectiu la lluita contra la discriminació.
- STEPS, un programa per a qualificar professionals que treballen en institucions i serveis amb discapacitats.
- QUBA que persegueix la professionalització dels mètodes de treball i "counselling" en casos de discriminació múltiple.

#### Defensa en habitatge

La Fiscalia Superior de Justícia de Catalunya segueix les diligències d'investigació per estafa en el lloguer de pisos a nou empreses, a partir de les denúncies fetes per ciutadans i ciutadanes a l'OND i a altres serveis de l'Ajuntament.

#### Més vigilància en discriminació per orientació sexual

L'OND és membre de la comissió constituïda per la Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya per a detectar i perseguir actes de discriminació per orientació sexual. Durant el 2009, amb la participació de l'Administració central, autonòmica i local i d'entitats vinculades als grups LGBT, s'ha creat un grup de treball a càrrec del fiscal coordinador contra l'homofòbia Sr. Miguel Àngel Aguilar, per treballar sobre actes públics discriminatoris del col·lectiu LGBT.

Des de l'OND considerem que cal una consciència social dels drets i la possibilitat d'exercir-los, i que les víctimes han de rebre ajuda dels estaments públics. Per això són necessàries les associacions i entitats que defensen els drets de les persones i la implicació dels col·lectius que pateixen situacions de discriminació.



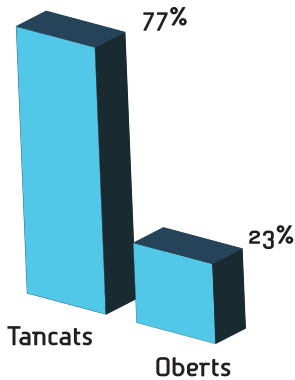
# L'OND, un servei actiu

2009

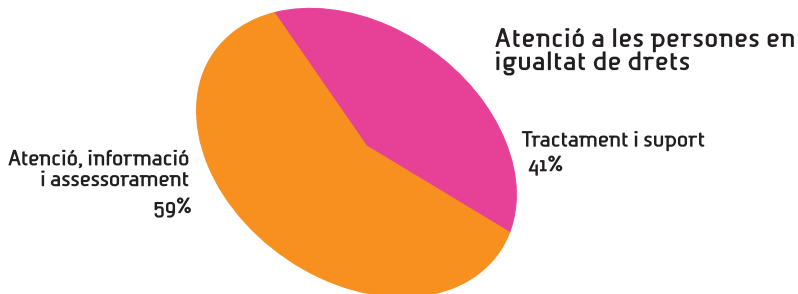
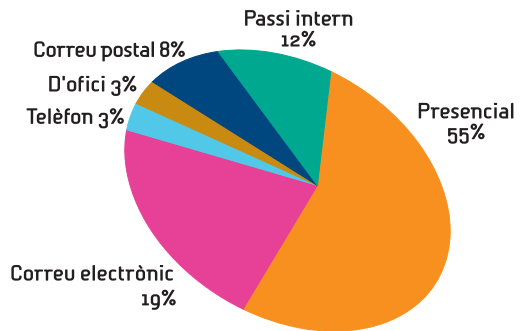
Un total de 707 situacions ateses.  
291 expedients oberts.

## L'OND. Resolució de casos

Casos atesos



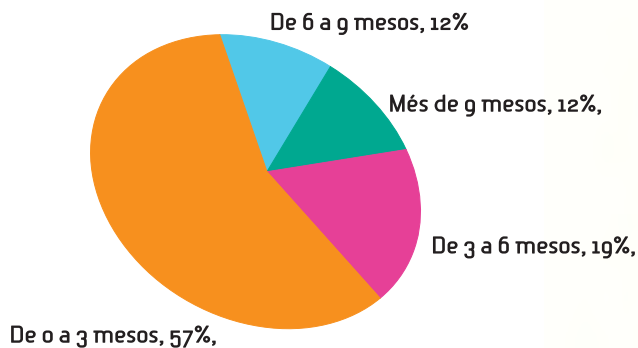
Via d'entrada de queixes



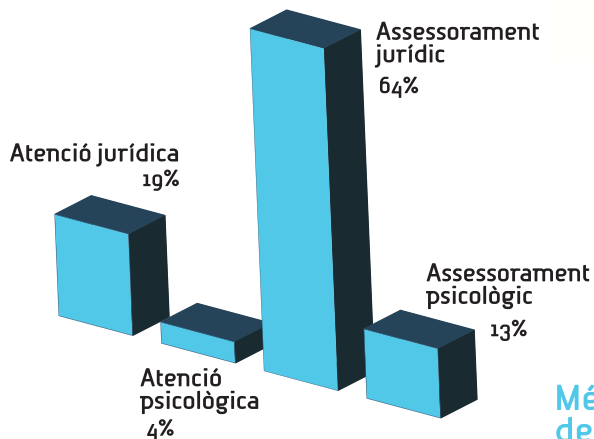


# L'OND, un servei eficaç

## Vida de l'expedient



## Com hem tractat les situacions de discriminació?



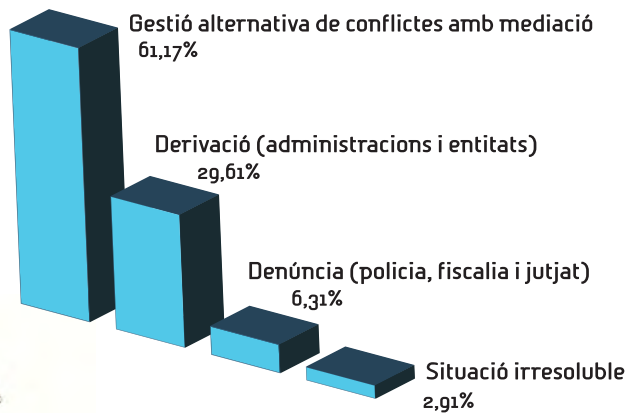
Més d'un 50% dels casos han estat resolts amb rapidesa.



# Cal reclamar els nostres drets. Cal dialogar!

Gairebé un 61,17% dels casos es van resoldre a través de la gestió alternativa de conflictes

Com hem resolt els conflictes?



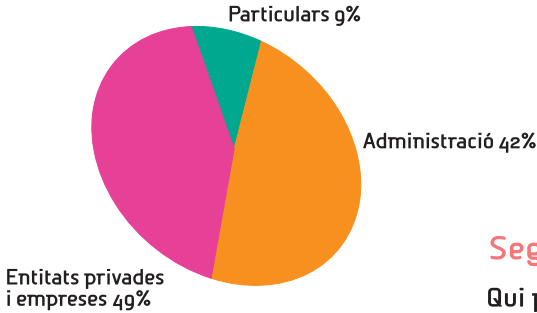




# La ciutadania parla

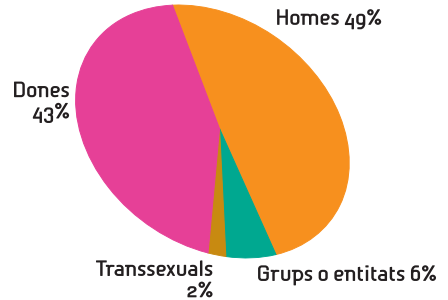
## L'origen de les discriminacions

A qui s'atribueix la discriminació?



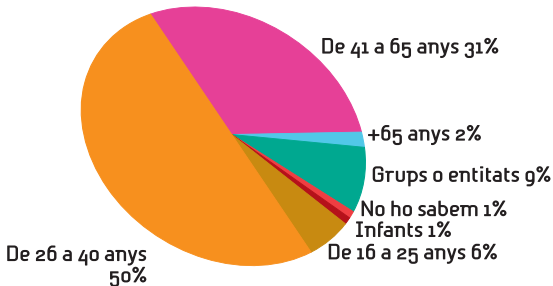
## Segmentació per gènere

Qui presenta queixes per gènere



## Segmentació per edat

Qui presenta queixes per edat

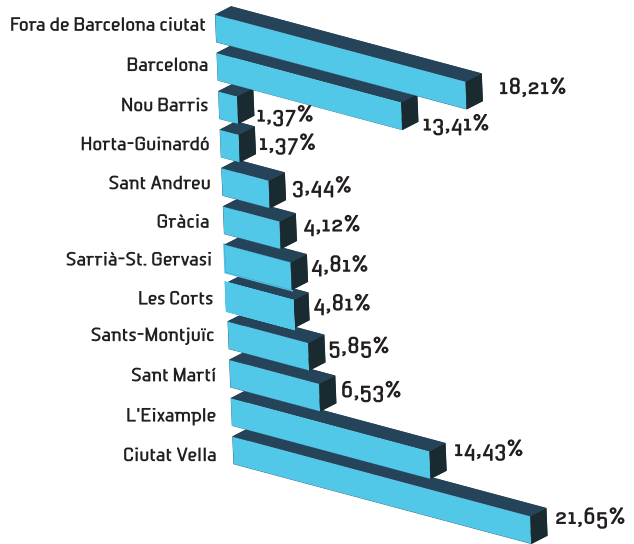




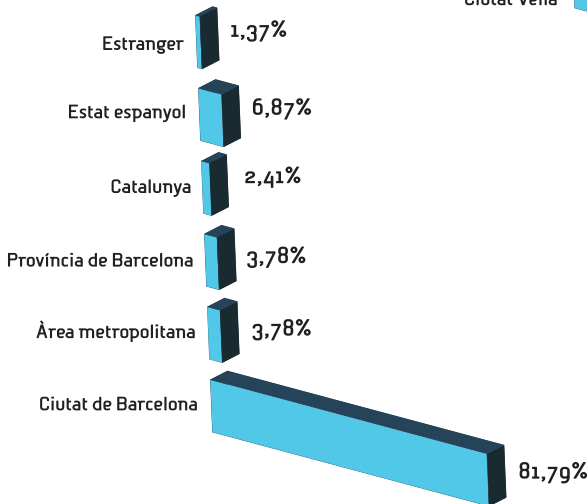
# Conscienciació sobre la importància de defensar els drets

## Activitat de denúncia

On es produeixen les discriminacions?



## Per lloc de residència

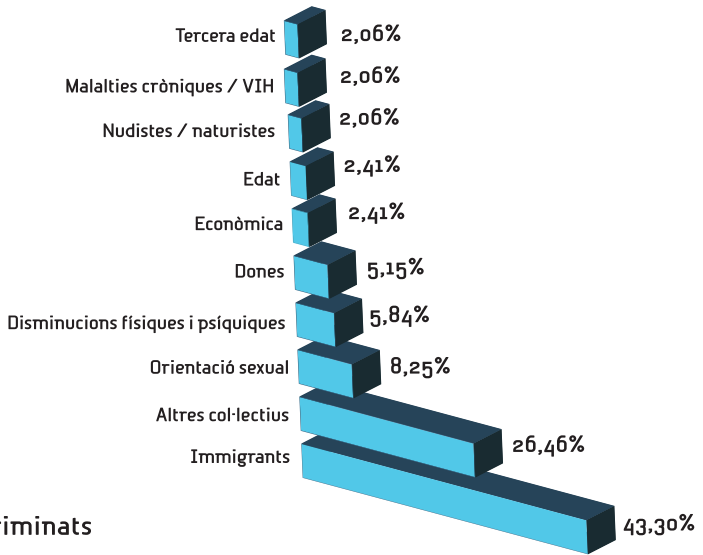




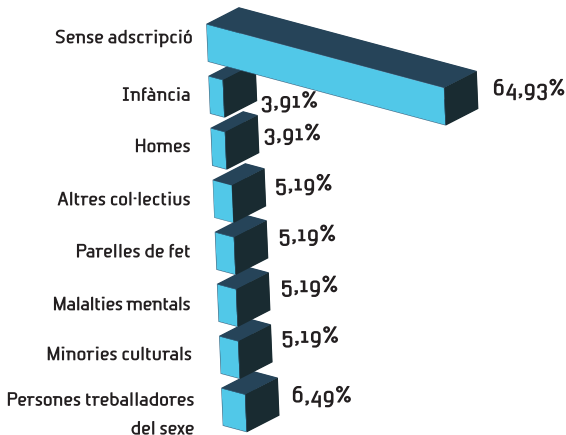
# Motius de discriminació

Amb un 43%, el col·lectiu immigrant és el que denuncia un major nombre de situacions de discriminació.

## Discriminació per col·lectius i/o situació personal



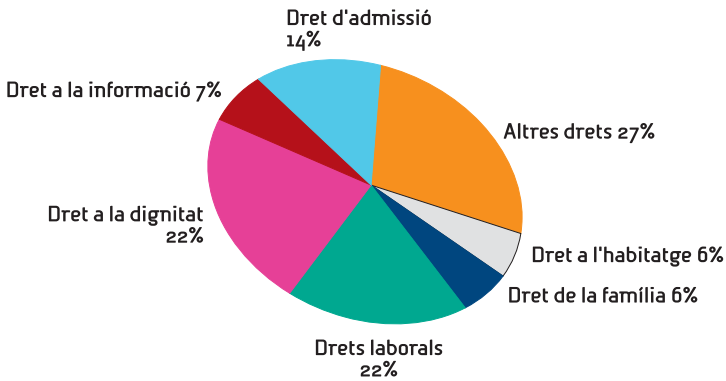
## Altres col·lectius discriminats



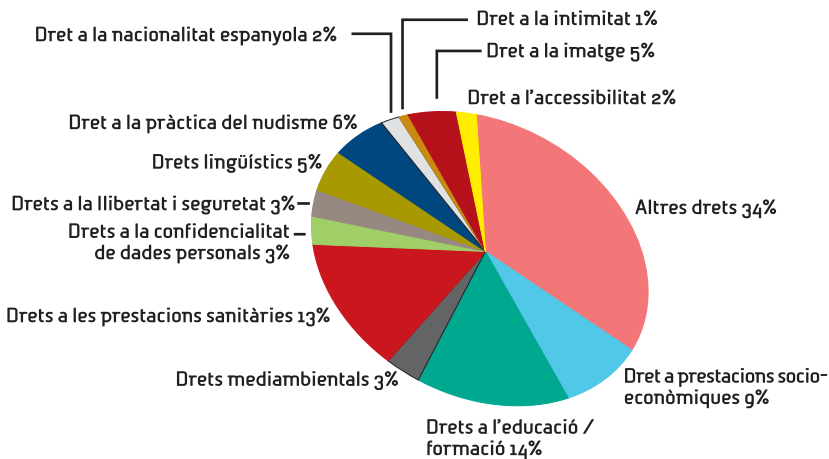


# “En néixer, totes les persones són lliures i tenen els mateixos drets”

## Els drets més vulnerats



## Molts altres drets són vulnerats



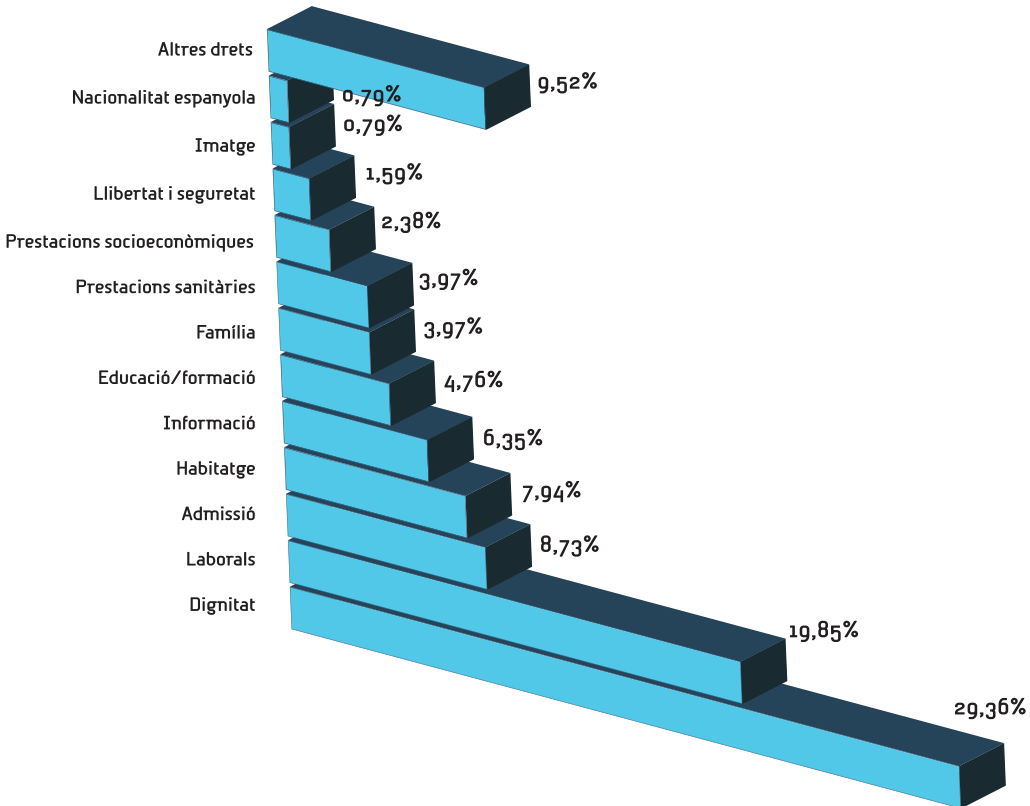


“Quan el centre mèdic sap que sóc portador, automàticament em volen donar el carnet de conduir només per a tres anys.”  
Portador del VIH atès a l'OND.

“Aquest no és el teu passaport, perquè molts de vosaltres porteu passaports que no són vostres”.  
A un senyor de Mali en una Administració pública.

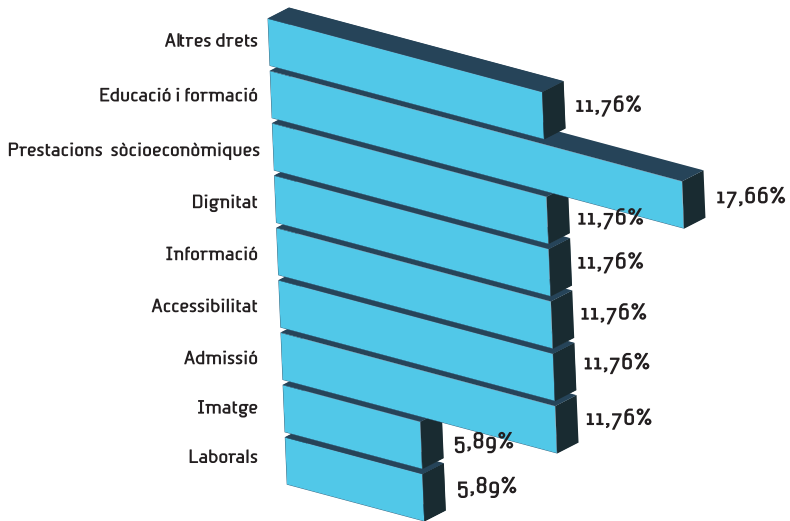
## Els drets més vulnerats Per col·lectius i/o motius

Drets vulnerats als immigrants

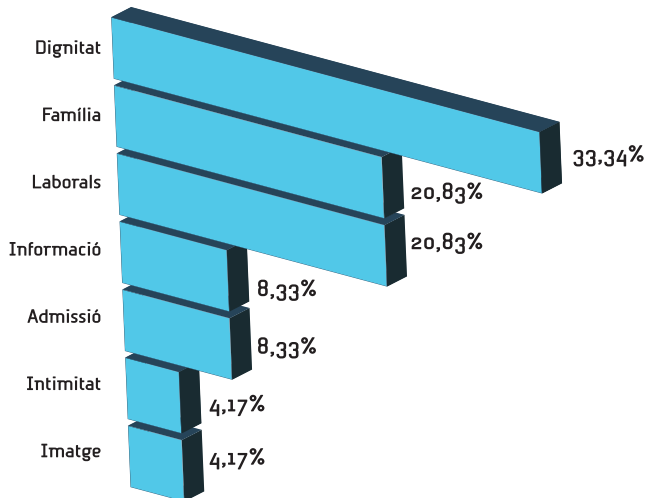




## Drets vulnerats a les persones amb discapacitats físiques / psíquiques

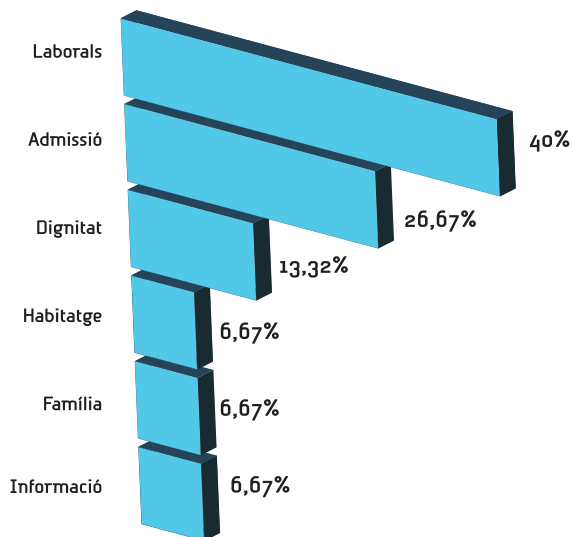


## Drets vulnerats per orientació sexual





## Drets vulnerats a les dones



El dret a la dignitat és el més vulnerat, tant en el col·lectiu immigrant com en els casos de discriminació per orientació sexual.

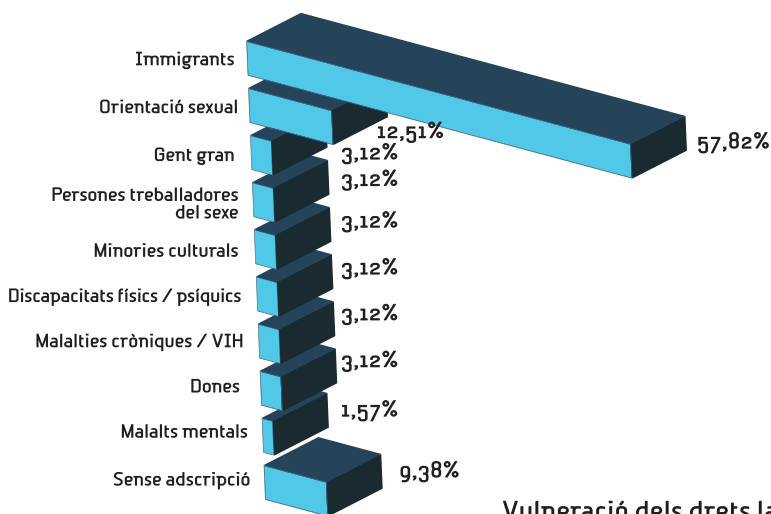




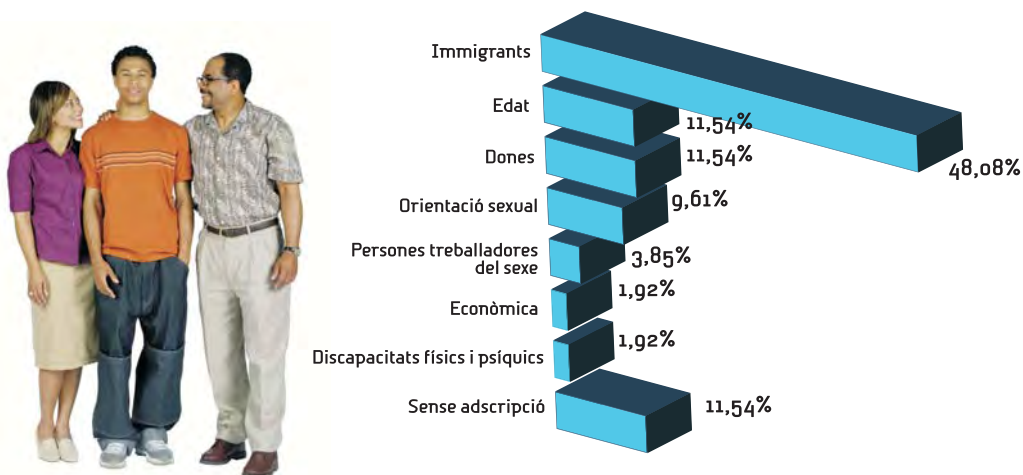
# Anàlisi d'altres drets vulnerats

“M'han dit que la nena no assisteix a classe el dia que hi ha piscina”.  
Un centre escolar públic, als pares d'una nena amb diabetis.

## Vulneració del dret a la dignitat



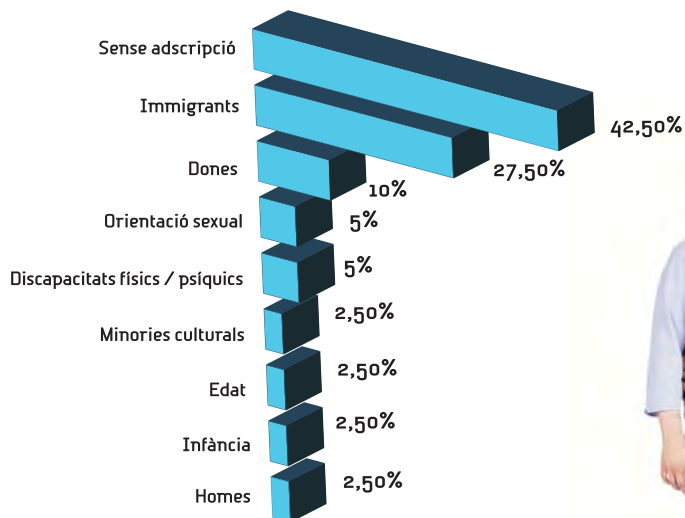
## Vulneració dels drets laborals



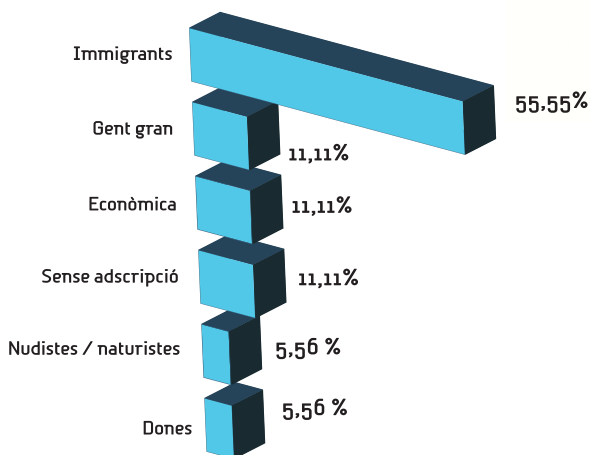




## Vulneració del dret d'admissió



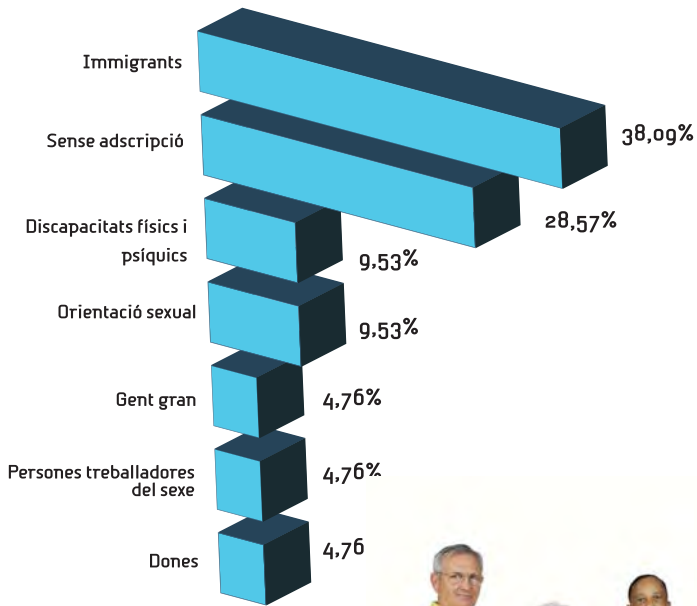
## Vulneració del dret a l'habitatge





“Tu fora!, ja sé el que veniu a fer aquí...”  
Sector de l'oci, un empleat a un senyor pakistanès.

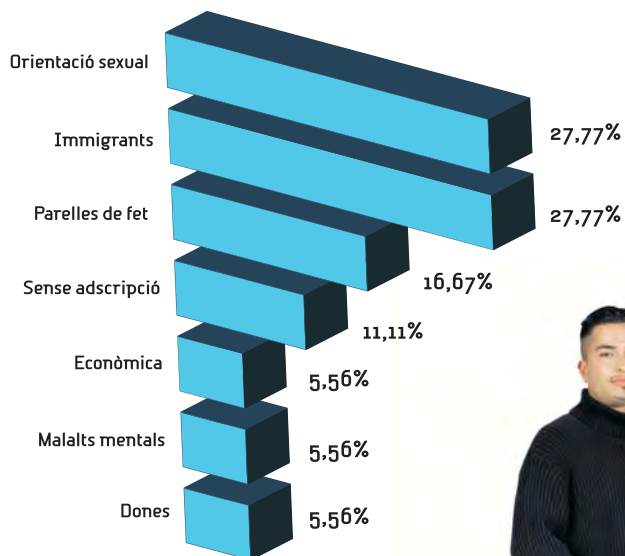
### Vulneració del dret a la informació





“No em donen el bitllet de tarifa reduïda perquè m'apliquen el concepte de salari mínim en comptes de pensió mínima”  
**Transports públics a un senyor jubilat de vuitanta-nou anys amb pensió mínima.**

### Vulneració del dret de família



# Barcelona, Ciudad de Derechos

## Oficina para la No Discriminación (OND). Una oficina abierta a todos, comprometida con los derechos humanos

Abierta desde 1998, la Oficina para la No Discriminación (OND) del Ayuntamiento de Barcelona es un servicio municipal pionero en Europa en la defensa de los derechos humanos.

### La OND: nuestros objetivos

- Fomentar una conciencia social de los derechos civiles para que la ciudadanía pueda ejercerlos plena y libremente.
- Ofrecer una ayuda por parte de los estamentos públicos a las víctimas que han sufrido discriminación.
- Ejercer la función mediadora, resolviendo los conflictos por la vía del diálogo.

### Servicios de la OND. Cerca de todos los ciudadanos

- Conocimiento y divulgación
- Gestión para la resolución de conflictos
- Formación
- Atención personal y confidencial
- Atención psicológica y orientación jurídica

### 2009. Resumen de resultados de la OND

- En el año 2009 se han atendido un total de 707 situaciones. 416 han sido tratadas mediante atención, información y asesoramiento. Y 291 han recibido un apoyo más concreto, con gestión alternativa de conflictos y mediación.
- Más del 70% de los casos han sido resueltos con rapidez (el 57% en un máximo de 3 meses).
- La OND apuesta por el diálogo. Casi un 65% de los casos se resolvieron a través de la mediación.
- Quejas presentadas por la ciudadanía:  
Hombres: 49%. Mujeres: 43%. Transexuales: 2%. Grupos o entidades: 6%.
- Los grupos de edades que más quejas han presentado son:  
El grupo de 26 a 40 años, con un 50%. Y el grupo de 41 a 65 años, con un 31%.
- Las causas que han originado más situaciones de discriminación han sido:  
43,30% por ser inmigrante, 8,25% por motivos de orientación sexual, 5,84% por motivos de discapacidad y 5,15% por ser mujer.
- Los derechos más vulnerados han sido:  
Derecho a la dignidad: 22%, derechos laborales: 18%, derecho de admisión: 14%, y derecho a la vivienda y derecho de familia: 6%.

### Algunas cifras concretas:

- En el colectivo inmigrante y en el colectivo discriminado por motivos de orientación sexual el derecho más vulnerado es el de la dignidad (30% aproximadamente).
- En términos de discriminación por discapacidades físicas o psíquicas, el derecho más vulnerado es el de la educación/formación con un 17,66%, seguido por igual por diversos derechos (dignidad, información, accesibilidad, admisión y prestaciones socioeconómicas, con casi un 12% cada uno de ellos).
- Entre las mujeres, el derecho más vulnerado es el laboral en un 40% de las situaciones, seguido por el de admisión en casi un 27% de los casos.

# Barcelona, City of Rights

## The Non-Discrimination Office (NDO). Open to all, committed to human rights

Open since 1998, Barcelona Council's Non-discrimination Office (NDO) is a leading municipal service in Europe in the defence of human rights.

## The NDO. Our aims

- To foster social awareness of civil rights so that citizens can exercise them fully and freely.
- To offer help by public bodies to victims of discrimination.
- To act as mediators, settling conflicts via dialogue.

## Close to citizens. The NDO's services

- Knowledge-gathering and dissemination
- Conflict resolution management
- Training
- Confidential, personal attention
- Psychological treatment and legal advice

## 2009. Summary of the NDO's results


- In 2009 it dealt with 707 situations. 416 were dealt with by providing attention, information and advice, while 291 received more specific support through alternative conflict management and mediation.
- More than 70% of cases were resolved quickly (57% within three months)
- The NDO is committed to dialogue. Nearly 65% of cases were resolved through mediation.
- Complaints presented by citizens.  
Men: 49%. Women: 43%. Transsexuals: 2%. Groups or organisations: 6%.
- The age-groups that presented the most complaints were.  
The 26 to 40 year-old group lodged 50%. And the 41 to 65 year-old group lodged 31%.
- The causes that gave rise to most situations of discrimination were:  
43.30% for being an immigrant, 8.25% for being a woman, 5.84% for reasons of disability, and 5.15% for reasons of sexual orientation.
- The rights most often violated were:  
The right to dignity: 22%, labour rights: 18%, right of admission: 14%, and right to housing and family rights: 6%.

## Some specific figures:

- Among immigrants and the group reporting discrimination on the grounds of sexual orientation, the right most often violated was the right to dignity (approximately 30%).
- The right to education/training was the one most frequently violated in the case of people with physical or mental disability (17.66%), followed by various rights -to dignity, information, access, admission and benefits- each accounting for nearly 12% of the complaints received.
- Among women, the right most often violated was employment, which led to 40% of complaints, followed by admission, which accounted for nearly 27% of cases.







Tinc dret  
a la igualtat  
d'oportunitats

Tinc dret  
a viure una  
vida plena

Tinc  
a esco  
qui es

09

Resum d'activitats  
Oficina per la NO Discriminació

C/ Ferran, 32 - 08002 Barcelona

T: 934 132 000

F: 934 132 013

Missatges de text curts T: 93 304 24 21

E-mail: [ond@bcn.cat](mailto:ond@bcn.cat)

[www.bcn.cat/dretscivils](http://www.bcn.cat/dretscivils)

Drets Civils