



Ajuntament  
de Barcelona

Àrea de Drets Socials, Justícia Global,  
Feminismes i LGTBI



# BONES PRÀCTIQUES SOCIALS

Comunitat d'innovació i coneixement

## **Taula d'Entitats amb Servei d'Atenció a Víctimes de Discriminació**

**FITXA DIVULGATIVA. ANY EDICIÓ 2020**

***Un espai per treballar la defensa, protecció i  
garantia dels drets humans a la ciutat de  
Barcelona***

**Promogut per: Oficina per la No Discriminació (OND)**



## PRESENTACIÓ

---

La Taula d'Entitats amb Servei d'Atenció a Víctimes de Discriminació (SAVD) - Observatori de les Discriminacions a Barcelona es va iniciar el 7 de novembre de 2017 amb la primera reunió en què es va formalitzar aquest espai primigeni viu i processal de coordinació professional creat per l'Oficina per la No Discriminació (OND) amb la col·laboració de la xarxa social d'entitats de la ciutat.

La sinopsi de l'evolució es desenvolupa a partir de la pertinença de les entitats a l'espai de la Taula d'Entitats en diferents moments del procés. És una pràctica que està en evolució a causa de la incorporació constant de diferents entitats durant aquest dos anys i mig d'experiència i que continua en actiu. A l'inici la formaven deu entitats i actualment en són divuit, amb la intenció que d'aquí a pocs mesos s'hi incorporin cinc entitats més. El criteri fonamental per pertànyer a la taula és ser una entitat de la ciutat que ofereix algun tipus de servei d'atenció a les persones que han estat víctimes de situacions de discriminació de qualsevol tipus.

L'OND inicia, planteja, defineix i lidera aquest espai tècnic partint de la pròpia definició de discriminació que sempre ha format part de la seva identitat professional, l'observació general número 18 del Comitè de Drets Humans de les Nacions Unides. Aquesta definició diu que la discriminació és "tota distinció, exclusió, restricció o preferència basada en determinats motius, com són la raça, el color, el sexe, l'idioma, la religió, l'opinió política o d'una altra índole, l'origen nacional o social, la posició econòmica, el naixement o qualsevol altra condició social, i que tinguin per objecte o per resultat anul·lar o menyscar el reconeixement, gaudi o exercici, en condicions d'igualtat, dels drets humans i les llibertats fonamentals de totes les persones".

L'OND és el servei municipal de referència que treballa per la defensa, protecció i garantia dels drets humans a la ciutat de Barcelona. Davant situacions de vulneracions de drets o discriminacions, l'OND ofereix suport i acompanyament, acció socioeducativa, atenció i assessorament jurídics, atenció psicosocial, mediació i totes les gestions, coordinacions i derivacions necessàries per a la resolució d'aquestes situacions. Aquesta atenció es fa de manera gratuïta i confidencial, basada en l'apoderament de les persones víctimes d'aquestes situacions discriminatòries.

Durant el procés de desenvolupament de la Taula d'Entitats, l'OND ha plantejat, des de l'inici, el treball compartit amb un enfocament basat en la interseccionalitat, una mirada amb experiència interdisciplinària construint una metodologia de treball pròpia que ha comportat la creació d'una base de dades comuna amb uns indicadors quantitius i unes eines qualitatives de prospecció per compartir la diagnosi i la tipologia d'actuació amb les persones víctimes de discriminació. També ha comportat la redacció de documents propis i l'organització d'espais i jornades de desenvolupament tècnic entre totes les entitats.

**Aquesta pràctica està vinculada amb:** drets de ciutadania.



## CONTEXT

---

La Taula d'Entitats amb Servei d'Atenció a Víctimes de Discriminació (SAVD) - Observatori de les Discriminacions a Barcelona va sorgir com a necessitat de reforçar la col·laboració i el desplegament de la diversitat d'actuacions en el treball en xarxa amb el teixit associatiu de la ciutat contra la vulneració de drets i les discriminacions, perquè existien les necessitats reals següents:

- Potenciar la coordinació entre entitats i alguns serveis municipals.
- Promoure el treball conjunt en xarxa a les entitats que treballen contra les discriminacions.
- Fer aflorar la infradenúncia en l'àmbit de la discriminació.
- Incorporar activament la xarxa associativa a través de les entitats que es troben treballant amb persones víctimes de discriminació.

I això justificava la creació d'un espai propi de treball que permetés la confluència d'aquestes necessitats en l'àmbit de ciutat.

El primer diagnòstic global de la situació feia referència a la necessitat generalitzada de posar en comú professionals, recursos humans i recursos materials municipals i de les entitats que treballaven de forma unidireccional en l'atenció a persones víctimes de discriminació, cadascuna des de la seva experiència en un eix de discriminació. Així, podia plantejar-se la possibilitat de treballar la interseccionalitat des de diferents entitats en un espai comú.

## OBJECTIUS I ABAST

---

Els **objectius generals** de la pràctica són els següents:

- Compartir informació i metodologia de funcionament entre les entitats que ofereixen algun tipus de servei d'atenció a les persones que han estat víctimes de situacions de discriminació de qualsevol tipus.
- Fer una radiografia conjunta mitjançant un informe de la situació de la discriminació a la ciutat.
- Cobrir les necessitats formatives que tenen les entitats.

Els **objectius específics** són els següents:

- Compartir informació dels serveis amb les víctimes de discriminació.
- Proposar protocols de derivació.
- Compartir enfocament i metodologia d'observació (victimologia).
- Fer recerca sobre la situació d'una o múltiples discriminacions a la ciutat.
- Fer formació a les entitats amb servei a víctimes.
- Dur a terme activitats conjuntes entre les entitats.



Pel que fa al **col·lectiu destinatari**, són els professionals de les diferents entitats que treballen en diverses funcions (suport i acompanyament, acció socioeducativa, assessorament jurídic, atenció psicosocial, mediació, etcètera) des de cada eix concret de discriminació (racisme, LGTBfòbia, discapacitat, salut, edat, aporofòbia, així com l'eix ideològic, lingüístic, etcètera). Els destinataris finals són les persones que han estat víctimes de qualsevol situació de discriminació a la ciutat de Barcelona.

## EL PROCÉS D'IMPLEMENTACIÓ

### » ETAPES

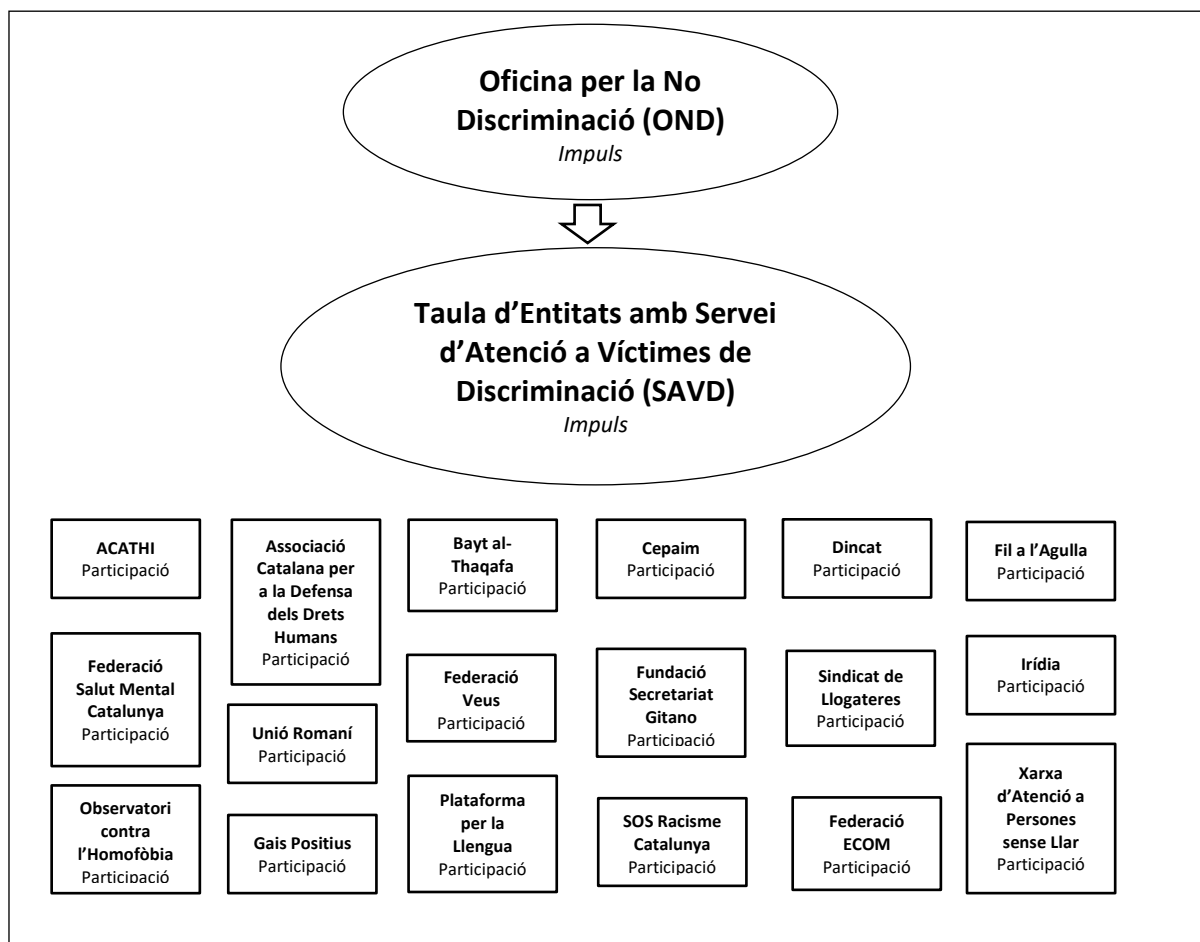
El gràfic següent presenta les etapes d'incorporació de les entitats que formen la taula. Les diferents línies d'actuació implementades durant aquest procés, que ha durat dos anys i mig -i encara continua-, han estat les següents:

PRIMERA FASE	SEGONA FASE	TERCERA FASE
En van formar part l'Associació Catalana per a la Defensa dels Drets Humans, Bayt al-Thaqafa, Federació ECOM, Federació Salut Mental Catalunya, Fundació Assís, Fundació Secretariat Gitano, Iridia, Observatori contra l'Homofòbia, Unió Romaní i SOS Racisme. Va servir per marcar els primers objectius, el calendari de treball i el desenvolupament del primer material conjunt.	Es va iniciar a l'abril del 2018 amb la incorporació de dues entitats: ACATHI i Federació Veus. També s'hi va afegir el Centre de Recursos en Drets Humans (CRDH) de l'OND, que actualment es troba inserit dins el departament de Drets de Ciutadania. En aquesta fase es va iniciar el disseny i desplegament posterior d'una base de dades comuna de recollida d'indicadors per construir una primera radiografia de la discriminació a Barcelona. A partir d'aquí es van assentar les bases per a la redacció del primer Informe de la discriminació a Barcelona 2018.	El juny del 2019 s'hi van afegir Cepaim, Dincat, Fil a l'Agulla, Plataforma per la Llengua i Sindicat de Llogateres. Es va revisar la base de dades, se'n va fer una avaluació amb les noves entitats incorporades, i es va preparar el segon Informe de la discriminació a Barcelona 2019, amb canvis significatius en l'augment de recollida de dades quantitatives i incorporació de noves eines qualitatives, la qual cosa va fer plantejar un nou enfocament com a Observatori de les Discriminacions a la ciutat. També es van organitzar les primeres jornades de victimologia. Alhora, es van construir grups de treball que van funcionar en format metodològic de <i>testing groups</i> per fer prospecció de les causes i vies de solució en la situació de la infradenúncia de situacions de discriminació i en els eixos corresponents.
QUARTA FASE		
Primavera del 2020: es van incorporar cinc noves entitats amb la intenció de reforçar alguns dels eixos de discriminació ja presents i d'altres que es troben poc representats.		

## » ACTORS IMPLICATS

La Taula d'Entitats amb Servei d'Atenció a Víctimes de Discriminació (SAVD) - Observatori de les Discriminacions a Barcelona està impulsada per l'Oficina per la No Discriminació (OND). La taula està formada per divuit entitats: ACATHI, Associació Catalana per a la Defensa dels Drets Humans, Bayt al-Thaqafa, Cepaim, Dincat, Federació ECOM, Federació Salut Mental Catalunya, Federació Veus, Fil a l'Agulla, Fundació Secretariat Gitano, Gais Positius, Irdia, Observatori contra l'Homofòbia, Plataforma per la Llengua, Sindicat de Llogateres, SOS Racisme Catalunya, Unió Romaní i Xarxa d'Atenció a Persones sense Llar.

La gràfica següent presenta, de forma esquemàtica, els agents que formen part del projecte:



## » RECURSOS

### Recursos humans

- Els recursos humans emprats han estat els referents professionals que cada entitat ha aportat com a referents de la Taula d'Entitats per a les tasques següents:



- a) assistència a les reunions periòdiques, b) recollida de dades i treball d'identificació quantitatiu i qualitatiu de situacions de discriminació, c) coordinació dels diferents serveis que cada entitat ofereix a la ciutadania per compartir amb la resta d'entitats a l'espai de la Taula d'Entitats.
- Tot i així, s'hauria de tenir en compte les hores de dedicació a aquesta Taula d'Entitats per part del coordinador de l'OND.

### **Recursos econòmics**

- No s'han hagut d'assignar recursos econòmics específics per al desenvolupament d'aquesta pràctica, ja que la Taula d'Entitats funciona com un espai on es comparteixen professionals, experiències, metodologies de treball, entre altres, de cadascuna de les entitats.

### **Recursos materials**

- S'han assignat els recursos materials necessaris únicament per a la publicació dels informes anuals de discriminació a Barcelona.

## **RESULTATS**

---

El balanç i principals resultats han estat els següents:

- S'ha aconseguit el compliment de les línies d'actuació i els objectius marcats d'inici al document de treball conjunt del Servei d'Atenció a Víctimes de Discriminació (SAVD), fins i tot en la calendarització marcada al mateix document.
- Les actuacions que s'han dut a terme han anat en la mateixa línia de la programació iniciada al SAVD de la Taula d'Entitats.
- Els indicadors concrets de consecució: fitxes d'entitats compartides, graella de dades, informes anuals, pla formatiu de les entitats, jornada de victimologia.
- Els informes anuals sobre la situació de discriminació a Barcelona reflecteixen un increment notable de registre de denúncies de les diferents situacions de discriminació en cadascun dels eixos, tot i la constatació que encara és necessari continuar treballant metodològicament per aconseguir fer aflorar la infradenúncia manifestada per totes les entitats.
- S'ha observat un apoderament important de la ciutadania, a través de les entitats i l'OND, que han vist incrementades les actuacions per registrar aquestes denúncies i donar el pas per visibilitzar-les.
- Incorpora la mirada interseccional i de gènere, ja que potencia el treball conjunt i coordinat entre les diferents entitats per optimitzar millor els recursos i afavorir la qualitat dels serveis d'atenció.



Indicadors d'objectius aconseguits:

### 1.- **Compartir informació i metodologia de treball**

1.1.- Informació dels serveis a víctimes: elaboració d'una fitxa per recollir les dades generals de l'entitat per oferir a la ciutadania.

Compliment de l'objectiu amb la redacció de les fitxes que han estat emplenades per les divuit entitats de la taula, penjada al web de l'OND i anunciada a totes les entitats.

1.2.- Proposar protocols de derivació: establir una forma d'actuar compartida entre els serveis d'atenció de les entitats, de manera que prevalgui la protecció i l'acompanyament a la ciutadania, així com una bona coordinació entre els serveis, a través d'un protocol senzill però eficaç que faciliti i millori la feina de coordinació, derivació o treball conjunt.

Compliment de l'objectiu amb la redacció del document "Marc general d'actuació del SAVD", treballat per totes les entitats de la taula i que serveix de marc de referència entre les entitats.

1.3.- Victimologia: compartir enfocament i metodologia d'observació. Desenvolupar algun tipus de document marc compartit en format de declaració, manifest, decàleg, etcètera, que serveixi de referència analítica i metodològica per a totes les entitats.

Compliment, en part, de l'objectiu, amb l'organització de la Jornada sobre Victimologia per part de la Taula d'Entitats.

### 2.- **Fer una radiografia conjunta mitjançant un informe de la situació de la discriminació a la ciutat**

2.1.- Recerca sobre la situació d'una o múltiples situacions de discriminació a la ciutat. La recerca prendrà forma en un informe que es publicarà i estarà a disposició de les entitats i del conjunt de la ciutadania.

Compliment de l'objectiu amb la redacció i publicació dels informes anuals de la discriminació a Barcelona.

### 3.- **Cobrir les necessitats formatives que tenen les entitats**

3.1.- Formar les entitats amb servei d'atenció a víctimes (les entitats de la Taula d'Entitats van manifestar el seu interès per formar-se en continguts específics amb relació a la seva tasca).

Compliment de l'objectiu amb l'elaboració de fitxes de recollida de necessitats formatives de les entitats i la programació específica de sessions formatives a les entitats en matèria de drets humans i específicament del seu àmbit d'actuació a través del Centre de Recursos en Drets Humans (CRDH) de l'OND.

## APRENTATGE

---

Entre les **fortaleses** es pot destacar que el valor afegit de la Taula d'Entitats és que permet compartir les intervencions i situacions que aborden les entitats; el treball conjunt i compartit suposa un posicionament i una mirada que fa que els professionals s'hagin de col·locar d'una manera diferent. A més, és un espai de construcció que s'ha anat ampliant i han crescut les demandes d'entitats que volen formar-ne part. Per últim, cal destacar la mirada interseccional; s'hi han incorporat entitats que treballen eixos que abans no



s'havien treballat. La taula s'ha desenvolupat en el marc d'un espai comú d'entitats que fan intervencions, actuacions i formacions des de diferents eixos de discriminació: el racisme i la xenofòbia, el gènere, la discapacitat, l'orientació sexual, l'ús de la llengua, l'edat, la salut, la situació socioeconòmica, la ideologia, la religió, entre altres. Aquesta mirada permet abordar el màxim d'eixos de discriminació per poder actuar en aquest sentit.

Per la seva banda, una de les **dificultats** principals que ha trobat la Taula d'Entitats durant aquest temps del procés ha estat el procés d'implementació territorial en tots els districtes i barris de la ciutat. També, s'ha de dir que es manté una realitat d'infradenúncia encara prou important a la ciutat. Hi ha límits per mantenir una bona traçabilitat del control de protecció de dades de les víctimes. Per últim, hi ha dificultats tècniques per trobar les confluències d'anàlisi de cadascuna de les situacions de discriminació.

Finalment, pel que fa a la **transferibilitat**, l'aspecte de la pràctica que podria inspirar altres projectes és principalment el fet de treballar conjuntament entre l'Administració municipal i la xarxa associativa de la ciutat. L'objectiu és pensar com aconseguir que el paradigma no sigui una administració municipal que dona recursos i subvencions, i que les entitats facin actuacions aïllades. El treball s'ha de fer conjuntament perquè l'Administració pública forma part de la ciutat, no és un ens separat. L'Ajuntament ha d'obrir la forma de treballar, perquè les entitats tenen el punt de proximitat i de coneixement del territori. El més interessant és actuar conjuntament des de la diversitat de mirades i marcs d'intervenció. En definitiva, s'ha d'aprofitar el potencial i la riquesa del teixit associatiu de la ciutat de Barcelona.

## INFORMACIÓ PRÀCTICA

**Promogut/impulsat per:** Oficina per la No Discriminació (OND)

**Professional/tècnic referent:** Albert Fages ([afages@bcn.cat](mailto:afages@bcn.cat))

**Documentació disponible:**

Document	Tipus	Data
Fitxa identificativa de la pràctica	<i>Document</i>	2020
Proposta de treball conjunt	<i>Document</i>	2018
Format de les fitxes de les entitats	<i>Document</i>	2018
Marc general d'actuació	<i>Document</i>	2019
Fitxa de necessitats formatives de les entitats	<i>Document</i>	2018
Graella - base de dades compartida	<i>Document</i>	2019
Informes de la discriminació a Barcelona	<i>Document</i>	2019
Jornada sobre Victimologia	<i>Document</i>	2019