

# STOP RACISME

**PALMA**

**Protocol per coordinar l'atenció  
a situacions de discriminació,  
racisme i xenofòbia a Palma**

**OCTUBRE 2018**



---

# Index

|  |    |
|--|----|
| Presentació institucional.....                 | 5  |
| Marc normatiu.....                             | 7  |
| Àmbits competencials.....                      | 7  |
| No discriminació.....                          | 11 |
| Coordinació.....                               | 4  |
| La Xarxa d'atenció StopRacisme Palma.....      | 16 |
| El Protocol.....                               | 20 |
| Annex 1. Fitxa de registre de situacions. .... | 27 |
| Xarxa Stop Racisme                             |    |



---

# Presentació institucional

A la Conferència Mundial Contra el Racisme (Durban 2001). Es va aprovar per consens la **Declaració i el Programa d'Acció de Durban**, un document integral orientat a l'acció, que proposa mesures concretes per a combatre el racisme, la discriminació racial, la xenofòbia i altres formes connexes d'intolerància.

El document suposa la base per a la lluita en aquest camp a nivell mundial. Aquesta **declaració** insta els estats per a que promoguin, quan procedeixi, l'accés efectiu en peu d'igualtat de tots els membres de la comunitat al procés d'adopció de decisions de la societat a tots els nivells i, en particular, en el pla local. En especial s'ha de facilitar l'accés a les persones que són víctimes de racisme, xenofòbia i altres formes connexes d'intolerància.

Per la seva banda, el desembre de 2015 el Ple de l'Ajuntament de Palma va aprovar per unanimitat el Pla Estratègic de Palma 2016-2036 que contempla com una de les fites que Palma sigui una ciutat diversa, cohesionada i atractiva. En aquest eix d'actuació es fixa com objectiu estratègic:

“Treballar amb el conjunt de la ciutadania per a millorar la convivència i la coresponsabilitat en la prevenció i l'eradicació de situacions de discriminació o segregació, fomentant especialment la igualtat de tracte i oportunitats entre dones i homes.”

Alhora, el Parlament de les Illes Balears, el 7 de juny de 2016 va aprovar per assentiment un Declaració institucional contra el Racisme i la Xenofòbia en la qual es rebutja qualsevol acte o manifestació racista o xenòfoba o que inciti al racisme o la xenofòbia. La declaració insta al Govern de les Illes Balears a promoure campanyes i programes de sensibilització cap a la convivència i la tolerància i de lluita contra qualsevol tipus de discriminació per raó d'origen.

A nivell municipal l'Àrea d'Igualtat i Drets Cívics té, entre d'altres la responsabilitat de:

- Coordinar les polítiques dirigides a la integració social de les persones novingudes a Palma.
- Programar, desenvolupar i avaluar programes, projectes i activitats de prevenció de conductes discriminatòries, racistes i xenòfobes, com també sensibilitzar vers aquestes conductes, amb programes dirigits a la població general.



---

# Marc normatiu

## Àmbits competencials

### Ajuntament de Palma

La **Llei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local**. Preveu que en els municipis amb una població superior a 20.000 habitants, els ajuntaments tenen competències en l'avaluació i informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a les persones en **situacions de risc d'exclusió social**. A més, la **policia local** és una competència pròpia de tots els municipis.

Pel que fa a la regulació específica a les Illes Balears, la **Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears** en l'article 26 atorga als municipis, a més de les competències derivades de la legislació bàsica de l'Estat i de l'exercici de les que puguin ser delegades, “la regulació i prestació dels serveis d'atenció a les persones, dels serveis socials públics d'assistència primària i foment de les polítiques d'**acollida de les persones immigrades**” i en l'article 118 sobre Drets fonamentals de la ciutadania recull que

*“Els ajuntaments han de vetllar perquè en el respecte al municipi **no es produeixin conductes discriminatòries** per raó d'ètnia, religió, ascendència, edat, gènere, discapacitat o lloc de naixement. L'ajuntament ha de fer extensiva la seva vigilància en la defensa i la protecció d'aquests drets fonamentals a totes les persones que es trobin en el municipi sense ser-ne residents.”*

D'altra banda, la **Llei de Capitalitat**, que té per objecte regular l'estatut especial de Palma, com a capital de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i les seves institucions autonòmiques, pel que fa als serveis socials, especifica que l'activitat de prestació dels serveis socials ha de contribuir a **fer real i efectiva la igualtat**, garantint i facilitant a tota la ciutadania l'accés als serveis que tenen tendència a afavorir un desenvolupament lliure i ple de la persona i dels col·lectius dins la societat, especialment en casos de limitacions i mancances. Per això, la llei disposa que s'han de **prevenir i eliminar les causes que condueixen a l'exclusió social** i aconseguir la integració de tota la ciutadania afavorint-ne la solidaritat i la participació.

Pel que fa a les funcions que en matèria de serveis socials que es desenvolupen dins l'àmbit municipal de Palma es preveu la prestació, entre altres serveis, de tallers de promoció grupal i comunitària així com **serveis d'informació, assessorament i derivació**.

Així mateix, en l'àmbit de la seguretat ciutadana, la Llei de Capitalitat atribueix a l'Ajuntament de Palma la competència per a **regular**, mitjançant ordenança municipal, les conductes constitutives d'infracció administrativa greu, entre les que hi ha tenir **comportaments incívics, de contingut xenòfob o racista i sexista**.

---

D'acord amb les funcions atribuïdes a la batlia als apartats 4.k i 5 de l'art. 124 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local; la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, i la Llei 23/2006, de 20 de desembre, de capitalitat de Palma, així com les competències que li confereixen el Reglament orgànic del govern i de l'administració de l'Ajuntament de Palma, es va dictar el **decret 201602751, de 18 de febrer de 2016, d'organització dels Serveis Administratius de l'Ajuntament de Palma** que atorga a l'**Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics** la competència de promoure el coneixement, sensibilitzar i treballar per al compliment, dins de l'àmbit competencial, dels **drets humans i civils i polítics** de la ciutadania de Palma.

A més, l'Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics te les competències de **migració**, entre elles, programar i desenvolupar programes, projectes i activitats de **prevenció de conductes, discriminatòries, racistes i xenòfobes**, com també sensibilitzar vers aquestes conductes, amb programes dirigits a la població general. Així com promoure la **sensibilització** de la població amb vista al fet migratori i a les seves conseqüències. Pel que fa a l'**Àrea de Seguretat Ciutadana** exerceix les competències sobre Policia Local entre les que hi ha exercir la potestat sancionadora en l'àmbit de les competències delegades per la Junta de Govern i exercir les atribucions conferides al batle per la llei sobre protecció de la seguretat ciutadana.

D'altra banda, per tal de defensar els drets de la ciutadania de Palma davant l'administració municipal, l'Ajuntament de Palma va crear una comissió especial de reclamenacions i suggeriments, amb la denominació de **Comissió de Drets de la Ciutadania**, que es regula en el **Reglament Orgànic de Drets de la Ciutadania** aprovat al Ple de l'Ajuntament al gener de 2005. Com estableix l'article 132 de Llei de Bases de Règim Local, aquesta comissió te com a principal funció supervisar l'activitat l'administració municipal, i tots els òrgans de govern d'aquesta administració estan obligats a col·laborar amb ella. Així mateix, aquest reglament regula la implantació de la **Defensora de la Ciutadania**, com a institució garantista d'aquests drets.

En l'àmbit concret dels Serveis Socials, la Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears, estableix que en aquesta matèria correspon als municipis aprovar la cartera de serveis municipals i aplicar els **protocols d'actuació** que resultin dels plans sectorials. En aquest sentit, el ple de l'Ajuntament de Palma va aprovar definitivament, en sessió ordinària de 30 de novembre de 2017, la **Cartera Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma**. Aquest reglament recull la prestació del **Servei de Gestió de la Diversitat** que te, entre altres funcions, realitzar projectes i activitats per a la integració social de les persones migrades, promoure la convivència intercultural i **prevenir el racisme i la xenofòbia treballant en xarxa** amb altres serveis comunitaris.



---

## Conselleria de Serveis Socials i Cooperació

L'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears —Llei Orgànica 1/2007, de 28 de febrer— en el títol III, sobre les competències de la comunitat autònoma de les Illes Balears, inclou com a competències exclusives d'aquesta —article 30— l'acció i el benestar social; el desenvolupament comunitari i la integració; i les activitats que es vehiculen a través del sistema de serveis socials, entre d'altres.

En aquest marc competencial s'aprova la Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears que té per objecte regular i ordenar el sistema de serveis socials de les Illes Balears. En l'article 35 la llei de Serveis Socials atorga al Govern de les Illes Balears les competències per aprovar la cartera de serveis d'àmbit autonòmic, d'acord amb el que estableix l'article 24 d'aquesta llei i amb les propostes de la Conferència Sectorial de Serveis Socials.

Així, el Consell de Govern aprova el **Decret 66/2016, de 18 de novembre, pel qual s'aprova la Cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears 2017-2020** i s'estableixen els principis generals per a les carteres insulars i locals.

La cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears preveu els següents serveis:

- **Servei d'Orientació i Assessorament per a persones immigrants extracomunitàries (OFIM)**. L'objectiu del servei és atendre les persones immigrants extracomunitàries per facilitar la seva integració social, normalitzar la seva situació personal i informar-los dels recursos de la xarxa comunitària al seu abast.
- **Servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial**. L'objectiu del servei és atendre les persones encausades i/o condemnades penalment per facilitar la seva inserció social i normalitzar la seva situació personal; informar i assessorar dels recursos de la xarxa comunitària al seu abast; dur a terme una intervenció psicossocial, i ajudar en tràmits i gestions amb la finalitat de prevenir la reincidència.

Segons el Decret, la prestació d'aquests dos serveis és responsabilitat de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació.

## Creu Roja de les Illes Balears

En aplicació d'allò establert en l'article 13 del Tractat Constitutiu de la Comunitat Europea, en el que es recull que el Consell podrà adoptar accions adequades per a lluitar contra la discriminació, el Consell de la Unió Europea va adoptar la **Directiva 2000/43/CE del Consell, de 29 de juny de 2000, relativa a l'aplicació del principi d'igualtat de tracte de les persones independentment del seu origen ètnic**.

L'article 13 de la Directiva 2000/43/CE disposa que cada Estat membre designarà un o més organismes responsables de la promoció de la igualtat de tracte. Així, la Llei 62/2003, de 30 de desembre, de Mesures Fiscals i Administratives i de l'Ordre Social, va abordar la transposició d'aquesta directiva i en el seu article 33 regula la creació del **Consell per a la promoció de la**

---

### **igualtat de tracte i no discriminació de les persones per l'origen racial o ètnic.**

El Real Decret 1262/2007, de 21 de setembre, pel qual es regula la composició, competències i règim de funcionament d'aquest consell, estableix que en formaran part deu vocals en representació d'organitzacions i associacions l'activitat de les quals estigui relacionada amb la promoció de la igualtat de tracte i no discriminació. Tal com estableix l'Ordre SSI/1092/2013, de 4 de juny, per la que es publiquen les entitats seleccionades per a cobrir aquestes vocalies, una de les entitats seleccionades és **Creu Roja Espanyola**.

Des del Consell per a la promoció de la igualtat de tracte i no discriminació de les persones per l'origen racial o ètnic s'ha impulsat el **Servei d'Assistència i Orientació a Víctimes de Discriminació Racial o Ètnica**, que consisteix en un servei estatal i gratuït d'assistència a possibles víctimes de discriminació per motius racistes o xenòfobs, prestats per l'esmentat consell per mitjà d'una xarxa d'oficines de 8 organitzacions especialitzades en l'assistència a víctimes de discriminació. En l'àmbit de les Illes Balears, l'oficina d'aquest servei és gestionada per **Creu Roja Illes Balears**.

### **Oficina d'Assistència a Víctimes de Delicte**

La **Llei 35/1995, d'11 de desembre, d'ajudes i assistència a les víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual**, en l'article 16 preveu la implantació d'oficines d'assistència a les víctimes a totes les seus de jutjats i tribunals o a totes les fiscalies en què les necessitats ho exigeixin. En aquest sentit, es crea l'**Oficina d'Assistència a les Víctimes de Delicte** als jutjats de Palma.

D'altra banda, l'article 126 de la **Llei de Capitalitat**, que tracta sobre la justícia de proximitat, estableix que el poder judicial i els servei públic de l'Administració de Justícia a la ciutat de Palma són exercits pels òrgans jurisdiccionals determinats en la legislació reguladora del Poder Judicial.

### **Policia Nacional**

La **Llei Orgànica 2/1986, de 13 de març, de Forces i Cossos de Seguretat** assenyala que les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat tenen como a missió protegir el lliure exercici dels drets i llibertat i garantir la seguretat ciutadana mitjançant el desenvolupament, entre altres, de les següents funcions:

- *"Prevenir la comissió d'actes delictius".*
- *"Investigar els delictes per a descobrir i detenir als presumptes culpables, assegurar els instruments, efectes i proves del delicte, posant-los a disposició del Jutge o Tribunal competent i elaborar els informes tècnics i pericials procedents".*

A les capitals de província, correspon al Cos Nacional de Policia exercitar aquestes funcions. D'altra banda, en l'àmbit concret de l'atenció al racisme i la xenofòbia, s'ha aprovat la Instrucció num. 16/2014 de la Secretaria d'Estat de Seguretat, per la que s'aprova el "**Protocol d'Actuació per a les Forces i Cossos de Seguretat per als delicte d'odi i conductes que vulneren les Normes Legals sobre Discriminació**". Aquest protocol crea la figura de

---

l'Interlocutor Social per a coordinar les actuacions en aquest camp. Així, a cada província es designa a una persona experta que és la responsable de la coordinació de les actuacions relacionades amb els delictes d'odi. Aquestes persones expertes són el punt de contacte permanent amb associacions i ONG's que donen suport a col·lectius susceptibles de patir discriminació, per tal de facilitar-los l'assessoria tècnica i el suport policial especialitzat en matèria de delictes d'odi i assistència a les víctimes.

## CCOO

A l'empara de la Llei Orgànica 11/1985, de 2 d'agost, de Llibertat Sindical, els Estatut de Comissions Obreres (CCOO) recullen que l'organització combatrà contra el racisme i la xenofòbia, i qualsevol tipus de discriminació per motius de procedència, nacionalitat, creença i cultura; promourà en els centres de treball i en la societat els valors del respecte i la convivència.

CCOO desenvolupa la seva activitat sindical a través de:

- La negociació col·lectiva.
- La concertació social.
- La participació institucional i social.
- L'assistència, assessorament i defensa individual i col·lectiva dels treballadors i treballadores.
- La promoció i/o gestió d'activitats i serveis dirigits a la integració i promoció social, cultural, professional i laboral de les persones treballadores.

En aquest marc, es creen els **Centre d'Informació a Treballadors Estrangers (CITE)**, que és un servei de CCOO destinat a tots els treballadors i treballadores immigrants, estiguin en situació regular o no i que ofereix informació, orientació i assessorament sobre els drets i deures com a treballador o treballadora, i informació sobre la Xarxa de Serveis Socials. Palma compta amb un d'aquests CITE.

## Càritas

D'acord amb la Llei **43/2015, de 9 d'octubre, del Tercer Sector d'Acció Social** i del Reial Decret 1427/1981, de 9 de gener, sobre organització i funcionament del Registre d'Entitats Religioses, els Estatuts de Càritas Diocesana de Mallorca, aprovats al 2014, recullen que l'entitat te com a missió promoure, orientar i coordinar l'acció de la caritat i la justícia social, tenint una especial dedicació a l'atenció de les persones més vulnerables, empobrides i excloses. Segons els estatuts, l'entitat s'estructura en Àrees, un de les quals és l'Àrea d'Acció Social per a la Inclusió en la qual s'integra l'Acció de Base de Palma. Des d'aquesta acció de base es desenvolupa el projecte interparroquial **d'Assessoria Jurídica** que atén situacions de discriminació per racisme i xenofòbia, entre altres.

## No discriminació

El principi de no-discriminació està emparat per diversos instruments locals, estatals i internacionals. Així mateix, la legislació fa menció explícita a la protecció contra el racisme,

---

la discriminació per motiu de l'origen i altres formes d'intolerància.

## Legislació Internacional

- Declaració universal dels drets humans (1948)
- Carta dels Drets fonamentals de la Unió Europea (2000)
- Directiva del Consell de la Unió Europea 2000/43/CE, de 29 de juny de 2000, relativa a l'aplicació del principi d'igualtat de tracte de les persones independentment del seu origen racial o ètnic.
- Directiva del Consell de la Unió Europea 2000/78/CE, de 27 de novembre, relativa a l'establiment d'un marc general per a la igualtat de tracte al treball i l'ocupació.

## Estatut

- Constitució espanyola (1978). Principi d'igualtat  
*Article 14. Els espanyols són iguals davant la llei, sense que pugui prevaler cap discriminació per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.*
- Codi penal (Llei orgànica 1/2015, per la qual es modifica el Codi penal) amb la reforma de 2015, l'**article 510 del Codi penal** es configura com la base fonamental que aglutina el gruix de les conductes susceptibles de sanció penal per racisme i xenofòbia.

### *Article 510*

- 1. Els qui provoquin a la discriminació, a l'odi o a la violència contra grups o associacions, per motius racistes, antisemites o altres motius referents a la ideologia, religió o creences, situació familiar, la pertinença dels seus membres a una ètnia o raça, el seu origen nacional, el seu sexe, orientació sexual, malaltia o minusvalidesa, han de ser castigats amb la pena de presó d'un a tres anys i multa de sis a dotze mesos.*
- 2. S'han de castigar amb la mateixa pena els qui, sabent-ne la falsetat o amb menyspreu temerari cap a la veritat, difonguin informacions injurioses sobre grups o associacions en relació amb la seva ideologia, religió o creences, la pertinença dels seus membres a una ètnia o raça, el seu origen nacional, el seu sexe, orientació sexual, malaltia o minusvalidesa.*

A més, el Codi penal, en el seu article 22.4, estableix com a agreujants de delictes les motivacions "racistes, antisemites i una altra classe de discriminació referent a la ideologia, religió o creences de la víctima, l'ètnia o nació a la que pertanyi, el seu sexe, orientació o identitat sexual, raons de gènere o la malaltia que pateixi o la seva discapacitat".

També està tipificat al Codi penal:

- Discriminació laboral (art. 314)
- Discriminació en l'accés a serveis públics (art. 511)
- Discriminació en l'accés a serveis privats (art. 512)
- Delictes contra la integritat moral (art. 173 al 175 i art. 177)
- Revelació de secrets. Intrusisme informàtic quan aquest comportament afecta a dades de caràcter personal que revelen la ideologia, creences, salut, origen racial o vida sexual (art. 197)

- 
- Delictes d'associació il·lícita (art. 515). Són punibles les associacions que promoguin la discriminació, l'odi o la violència.
  - Delictes contra la llibertat de consciència i els sentiments religiosos (art.522 a 525)

Altres instruments legals:

- **Conveni sobre la ciberdelinqüència** (protocol addicional al Conveni sobre la ciberdelinqüència relatiu a la penalització d'actes de caire racista i xenòfob comesos per mitjà de sistemes informàtics, aprovat a Estrasburg el 28 de gener de 2004)
- **Estatut dels treballadors** (Reial decret legislatiu 2/2005, de 23 d'octubre, pel que s'aprova el Text refós de la Llei de l'estatut dels treballadors)
- **Llei de comunicació audiovisual** (Llei 7/2010, de 31 de març, general de comunicació audiovisual)
- **Llei contra el racisme a l'esport** (Llei 19/2007, d'11 de juliol, contra la violència, el racisme, la xenofòbia i la intolerància en l'esport i el reglament que la desenvolupa).

D'altra banda, s'ha de tenir en compte la Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social que en el seu article 23 diu que constitueixen actes discriminatoris tot acte que,

*“directa o indirectament, comporti una distinció, exclusió, restricció o preferència contra un estranger basada en la raça, el color, l'ascendència o l'origen nacional o ètnic, les conviccions i pràctiques religioses, i que tendeixi com a fi o efecte destruir o limitar el reconeixement o l'exercici, en condicions d'igualtat, dels drets humans i de les llibertats fundamentals en el camp polític, econòmic, social o cultural”*

En l'article següent es posa de manifest que la tutela judicial contra qualsevol pràctica discriminatòria que comporti vulneració de drets i llibertats fonamentals podrà ser exigida pel procediment previst en l'article 53.2 de la Constitució en els termes legalment establerts. També s'ha de tenir en compte la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

## Illes Balears

Com s'ha apuntat en l'apartat 1, el Parlament de les Illes Balears, el 7 de juny de 2016 va aprovar per assentiment un **Declaració institucional contra el Racisme i la Xenofòbia** que insta al Govern de les Illes Balears a promoure campanyes i programes de sensibilització cap a la convivència i la tolerància i de lluita contra qualsevol tipus de discriminació per raó d'origen.

La **Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de regim local de les Illes Balears**, en l'article 18 preveu la **interdicció de la discriminació**:

1. *Els drets reconeguts a la població del municipi, en especial el dret a gaudir dels serveis públics essencials, s'han d'exercir sense cap tipus de discriminació fonamentada en l'ètnia, el gènere, la religió, l'opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.*
2. *Són drets i obligacions del veïnatge els que estableixen la legislació bàsica de règim local i aquesta llei. Els municipis poden regular-ne el desplegament mitjançant disposició reglamentària.*

- 
3. *Les persones estrangeres amb permís de residència i empadronades en el municipi tenen els drets i els deures propis del veïnatge i la resta de drets reconeguts a les lleis. Quant al dret de sufragi actiu i passiu, s'ha de seguir el que disposa la legislació electoral.*

I en l'article 155 contempla que en l'accés als serveis públics:

1. *Tota la ciutadania que compleixi els requisits establerts en cada cas té el mateix dret a la utilització dels serveis públics locals, sense que hi pugui haver discriminació en la prestació d'aquests serveis que no derivi de la capacitat del mateix servei.*
2. *El veïnatge dels distints nuclis de població dels municipis té accés als diferents serveis públics en condicions d'igualtat.*
3. *La reglamentació del servei pot establir avantatges econòmics en benefici dels grups socials de menor capacitat econòmica o que necessiten una protecció especial.*

## Coordinació

El **principi de coordinació** és un dels principis rectors de l'organització de les administracions públiques, així la **Constitució Espanyola**, en l'article 103.1. especifica que "l'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i **coordinació**, amb submissió plena a la llei i al Dret."

La **Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears** en l'article 67 regula la cooperació interadministrativa en el sentit que

*"les relacions interadministratives s'han de regir pels principis de col·laboració, cooperació, **coordinació**, igualtat i lleialtat entre els poders de l'Estat, de la comunitat autònoma i de les entitats locals. La cooperació es manifesta en la intercomunicació competencial a què es refereix el capítol I del títol IV a més de l'assistència tècnica i financera".*

La **Llei de capitalitat** en l'article 2 diu que l'Ajuntament de Palma ha de promoure i dur a terme **activitats d'interès comú** amb altres ciutats i pobles, amb les administracions públiques i amb institucions i organismes europeus i de la resta del món, a l'àmbit de les competències que li atribueixen aquesta llei de capitalitat i la legislació general de règim local. A més, aquesta mateixa llei també contempla que l'Ajuntament de Palma i les diferents administracions autonòmiques han de mantenir les **relacions de col·laboració interadministrativa** necessàries en els sectors d'interès concurrent entre si, entre aquest sectors hi ha els **serveis socials**.

D'altra banda, la **Llei 4/2009 de Serveis Socials** estableix que el sistema públic de serveis socials s'organitza en forma de **xarxa per treballar en coordinació**, en col·laboració i amb el diàleg entre tots els actors que intervenen en el procés d'atenció a les persones, i s'estructura en serveis socials comunitaris i en serveis socials especialitzats. La relació entre els nivells d'atenció ha de respondre a criteris de complementarietat, des d'una actuació coordinada

---

per aconseguir objectius comuns, o bé integrada en el cas que les actuacions reclamin la intervenció conjunta d'ambdós nivells. En tot cas, **la intervenció coordinada o integrada s'ha de concretar en protocols d'actuació per a cada un dels procediments de treball.**

Aquesta mateixa llei, en l'article 43 recull que el Govern de les Illes Balears i la conselleria competent en matèria de serveis socials han de vetllar per **garantir la coordinació** i la integració adequades del sistema de serveis socials amb els altres sistemes que contribueixen al benestar de les persones, i han d'adoptar les mesures necessàries en relació amb això. Les mesures de coordinació s'adrecen especialment als àmbits de salut, educació, ocupació, justícia, habitatge i cultura.



---

# La Xarxa d'atenció Stop Racisme Palma

## Antecedents

El 2016 l'Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics de l'Ajuntament de Palma va convocar els serveis que presten atenció a situacions de discriminació, racisme i xenofòbia a la ciutat. En un primer moment es va valorar l'oportunitat de tenir un punt de trobada per al coneixement mutu. Amb el temps s'han anat incorporant nous objectius i noves metodologies.

Es va constituir la Xarxa Stop Racisme Palma amb la voluntat d'analitzar les dificultats per detectar i atendre les situacions i fer propostes de millora.

Es varen identificar els següents punts febles:

- Es dona un dèficit en la detecció.
- Hi ha molt poques denúncies per delictes d'odi.
- La discriminació, la xenofòbia o el racisme no es presenten habitualment com un fet aïllat, tenen un important component d'interseccionalitat. Es poden identificar associats a denúncies per problemes de convivència, per discriminació o abusos a l'àmbit del treball, a dificultats per accedir a serveis i prestacions. Es presenten en diferents graus d'intensitat.
- En els mitjans de comunicació es segueixen detectant estereotips negatius i algunes pràctiques discriminatòries.
- Les barreres idiomàtiques, el desconeixement dels serveis o la falta de confiança són també barreres per a que les persones afectades ho posin en coneixement o denunciïn. Pensar que pot dur conseqüències negatives per a la víctima o les dificultats dels processos inhibeix també la voluntat de denúncia o de prestar declaració com testimoni.
- Existeixen dificultats per dimensionar el fenomen: no existeixen dades a nivell local i els sistemes estadístics d'alguns organismes no inclouen les variables necessàries per recollir indicadors d'existència de conflictes d'aquesta naturalesa.
- L'atenció actual a Palma es presta des de diferents sistemes: judicial, policial, laboral, social, educatiu, etc. que són competència de diferents administracions, amb la consegüent dispersió dels recursos existents.
- La Llei d'Estrangeria deixa a moltes persones en una situació administrativa irregular la qual cosa dificulta l'exercici dels drets de ciutadania. Alhora, l'administració i les entitats es veuen limitades a l'hora d'oferir alguns serveis i prestacions. Es fa necessari analitzar la praxi dins les administracions per garantir que no es donen actituds discriminatòries en l'atenció a la ciutadania.

I alhora, alguns punts forts o oportunitats:

- Els delictes d'odi estan tipificats en la legislació actual.



- 
- Existeixen informes i estudis a nivell estatal i europeu que permeten fer estimacions de la incidència en la societat. El sistema estadístic de criminalitat incorpora els delictes d'odi.
  - Existeixen guies i manuals per millorar la detecció i atenció.
  - Alguns sistemes incorporen plans de prevenció i abordatge, per exemple els Plans de Convivència dels centres educatius.
  - Existeixen serveis específics.

Com a conclusió d'aquesta primera fase de treball es va manifestar la voluntat de millorar la coordinació dels serveis participants i d'incorporar nous agents.

En aquest marc, d'acord a les prioritats consensuades, la Xarxa ha realitzat les activitats següents:

L'edició de la Guia de serveis Stop Racisme Palma. Dirigida a professionals d'àmbits diversos, a entitats i a persones afectades o interessades i amb la finalitat d'informar a nivell conceptual i normatiu sobre les discriminacions, el racisme i la xenofòbia i dels serveis disponibles a Palma atendre'ls.

Presència de la Xarxa en diferents Jornades i activitats formatives.

Durant aquests dos anys l'equip tècnic s'ha anat reunint de forma periòdica per introduir millores en l'atenció. Treballa amb els objectius següents:

- Coordinar els acompanyaments i altres accions de suport i apoderament de les víctimes.
- Dissenyar estratègies compartides.
- Oferir atenció multidisciplinària.
- Generar sinèrgies positives.
- Contribuir a la recerca i el desenvolupament de metodologies d'atenció i prevenció dels racisme i la xenofòbia.
- Optimitzar els recursos existents.

## Composició

Els serveis que formen part de la Xarxa Stop Racisme i les seves atribucions en relació a l'atenció del racisme i la xenofòbia són:

### Ajuntament de Palma:

- **Servei de Gestió de la Diversitat Cultural** de l'Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics, en conveni amb IMAS. El servei de Gestió de la Diversitat Cultural és el **responsable de l'aplicació del protocol** de coordinació. El tipus d'atenció que realitza és:
  - Acollida i atenció a persones nouvingudes,
  - Informació i assessorament,
  - Mediació i intervenció en la resolució de conflictes derivats de la convivència intercultural
  - Informes d'arrelament.

- 
- **Oficina de Defensa de la Ciutadania de Palma.** per a la defensa de les llibertats i els drets fonamentals dels ciutadans i ciutadanes Palma en qüestions relatives als serveis prestats per l'Ajuntament de Palma. L'oficina s'encarrega de:
    - o Atenció de queixes, suggeriments i reclamacions relatives als serveis prestats per l'Ajuntament de Palma en segona instància
  - **Policia Local de Palma** entre les seves funcions d'atenció a delictes d'odi i intolerància hi ha:
    - Atenció de denúncies relacionades amb problemes de convivència i incidents de caire racista o xenòfob
    - Atenció de problemàtiques d'assetjament escolar
    - Mediació en conflictes privats
    - Tramitació de denúncies penals i d'expedients administratius
    - Atenció psicològica en situació de crisi

#### **Govern de les Illes Balears:**

- **Oficina d'informació i orientació per a la Immigració a Mallorca (OFIM)** del Govern de les Illes Balears s'encarrega d'oferir:
  - Informació, orientació i assessorament sobre normativa i tràmits d'estrangeria, dret laboral i serveis d'orientació i inserció laboral
  - Derivació als serveis competents
  - Assessorament a professionals.
  - Suport tècnic a l'associacionisme de les persones immigrants.
  - Realització de cursos d'integració social i cultural per a persones immigrants extracomunitàries.
- **Servei d'atenció social als jutjats prestat per la Fundació IRES** atén a persones afectades per un procediment judicial, amb independència de la situació jurídica en que es trobin (acusades, víctimes, denunciants, demandants, testimonis, etc).

#### **Administració General de l'Estat:**

- **Oficina d'Assistència a les víctimes del delicte del Ministeri de Justícia.** És un servei públic i gratuït implantat d'acord amb la Llei 35/1995, d'11 de desembre, d'ajudes i assistència a les víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual. El tipus d'atenció que s'ofereix és:
  - Informació a les víctimes sobre els seus drets, sobre les denúncies i el procés judicial(penal/civil)
  - Orientació jurídica general i específica
  - Assistència psicològica vinculada als danys per actes delictius, que pot ser individual, familiar i/o grupal
  - Acompanyament en les diligències judicials
  - Derivació i coordinació amb altres serveis
  - Informació i orientació a altres professionals
- **Secretaria de participació ciutadana del Cos Nacional de Policia** del Ministeri de l'Interior. Des que es té coneixement d'un fet delictiu relacionat amb l'odi, la Policia

---

ha de seguir el Protocol d'actuació per a aquests delictes. La protecció de la víctima és un punt essencial del procediment, al mateix temps que es realitzen totes les gestions oportunes per a detenir els autors.

- **Servei d'atenció i orientació a les víctimes de discriminació racial i ètnica de Creu Roja** és un servei d'àmbit estatal implantat a 17 comunitats autònomes. El tipus d'atenció que realitza és:

- Informació i assessorament.
- Mediació.
- Acompanyament.
- Derivació a altres serveis.

El procés d'atenció és detectar, incidir i reparar/ restaurar el dany. Sempre amb negociació i mediació entre la víctima i la part agressora. No s'intervé a nivell legal. Com a màxim, es presenta una queixa al Defensor del Poble.

**Servei d'assessoria jurídica de Càritas.** El tipus d'atenció que realitza és:

- Informació, orientació i assessorament en temes de ciutadania, estrangeria, dret laboral, etc.

**Centre d'informació a persones estrangeres CITE de Comissions Obreres de les Illes Balears** ofereix informació, orientació i assessorament relacionats amb els drets i deures de les persones immigrades.

---

# El Protocol

El Protocol de Coordinació de l'Atenció a les Situacions de Racisme i Xenofòbia a la Ciutat de Palma és el resultat d'aquest treball conjunt. Es planteja els següents objectius:

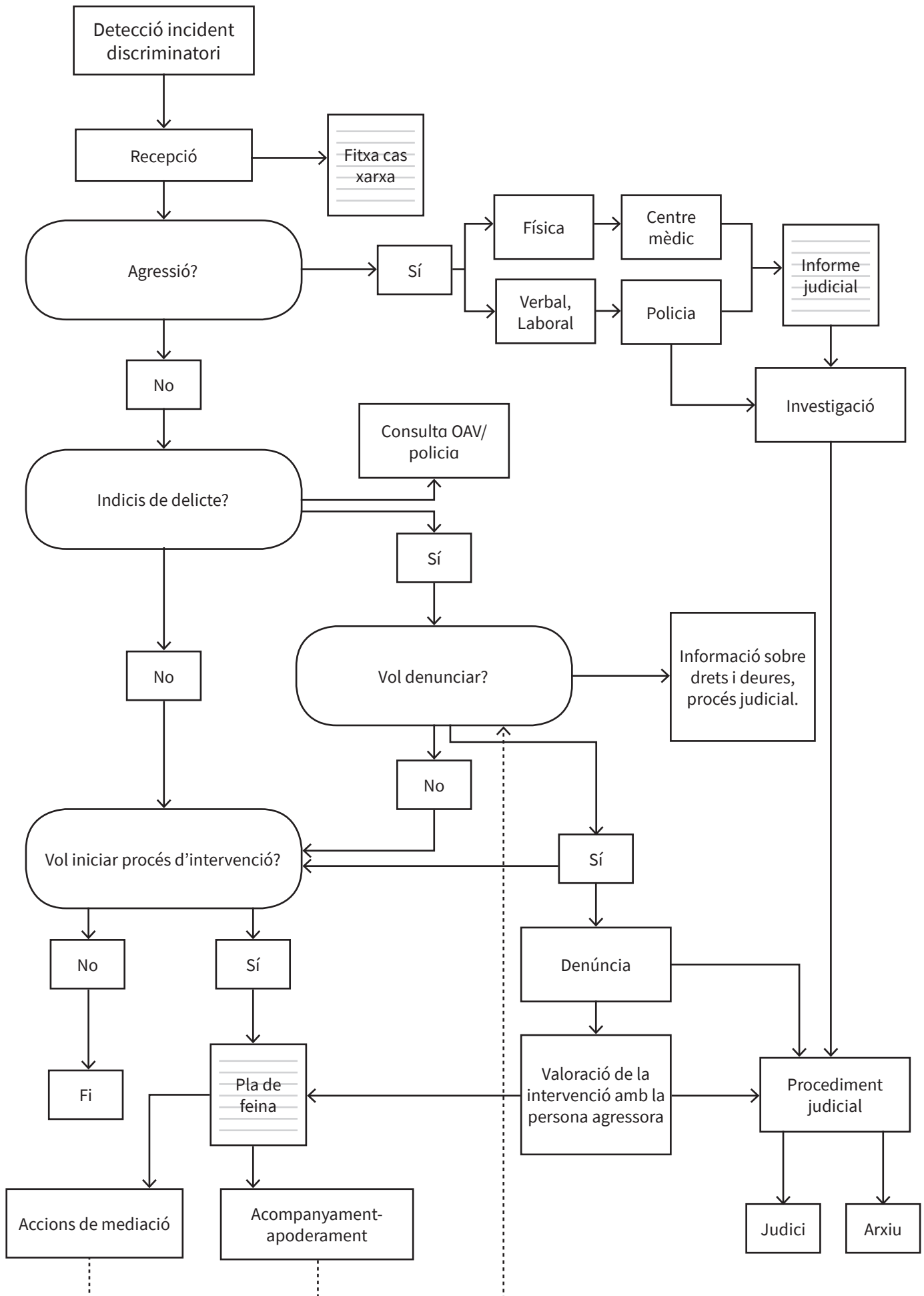
- Incrementar la capacitat de detectar situacions de discriminació o delictes d'odi.
- Canalitzar i atendre adequadament aquestes situacions amb un abordatge integral i multidisciplinar que, d'una banda, permeti donar respostes més ràpides i de l'altra, eviti dobles discriminacions.
- Millorar el coneixement sobre la temàtica per part dels professionals.
- Contribuir a donar major visibilitat a les situacions que es presentin.

## El procés d'atenció a les discriminacions, el racisme i la xenofòbia

El punt de partida per situar la coordinació és el circuit d'atenció, ubicant cada servei en els diferents estadis del procés, segons les seves atribucions.

Amb aquesta formulació s'espera que, a més d'ordenar el circuit entre els serveis que componen la Xarxa, professionals de diferents àmbits hi tinguin més fàcil accés, puguin orientar eficaçment les seves intervencions, demanar assessoraments puntuals o fer els acompanyaments i derivacions escaients als serveis de la Xarxa.

# PROCÉS D'ATENCIÓ A SITUACIONS DE RACISME I XENOFÒBIA



---

# Descripció del procés d'atenció

El procediment s'inicia amb la **detecció de l'incident discriminatori** que pot ser informat per part de la mateixa víctima o d'una tercera persona que ha tengut coneixement del fet.

**Recepció:** La situació detectada es posa en coneixement d'algun dels serveis de la Xarxa Stop Racisme. Aquesta posada en coneixement es pot realitzar directament per part de la persona víctima, per derivació d'un altre servei o entitat que no està dins la Xarxa Stop Racisme o per part de terceres persones que n'han tengut coneixement.

Una vegada que algun dels serveis de la Xarxa atén a la víctima i recepciona la situació, recollirà l'informació de la situació a través de la **Fitxa de registre de situacions** de la Xarxa, intentant reunir la major quantitat de dades possibles per valorar la situació. La fitxa recull les dades del perfil de la víctima, les dades d'identificació de la situació, un breu resum del fet discriminatori i un llistat de conceptes relacionats amb el racisme i la xenofòbia per ajudar a la seva tipificació

Quan es recull que l'incident discriminatori inclou una agressió, si és física serà necessari derivar a un centre mèdic i d'aquí notificar a la policia, i si l'agressió és verbal o laboral, directament a la policia. En tots dos casos s'emetrà un informe judicial que es remet al jutjat per a la pertinent. instrucció.

En el cas que l'incident discriminatori que es presenta no sigui una agressió, el primer que cal valorar és si hi ha indicis de delictes. Per a això, serà necessari fer la consulta a la POLICIA LOCAL o POLICIA NACIONAL, a OFICINA D'ASSISTÈNCIA A VÍCTIMES DEL DELICTE. Aquesta informació ajudarà a determinar el procés d'atenció a realitzar.

Si es valora que NO hi ha indicis de delictes, es treballarà amb la persona víctima el procés d'intervenció que vulgui realitzar, a través d'un PLA DE TREBALL que pot incloure diverses vies com poden ser la mediació o l'acompanyament en el procés per al seu apoderament. En aquest punt del procés, intervenen entitats com CREU ROJA, amb la mediació i acompanyament; CARITAS amb informació/assessorament i acompanyament en tot el procés, SERVEI DE GESTIÓ DE LA DIVERSITAT en la mediació tant a nivell individual com a comunitària.

En el cas que es valorés que SÍ hi ha indicis de delictes, la víctima ha de decidir si vol posar una denúncia o no.

Si decideix que SÍ vol denunciar, es realitzarà a través dels canals establerts per a això (notificació a la fiscalia, denúncia en policia, jutjat, etc..) amb el posterior judici. En tot el moment del procés estarà acompanyada i tindrà el suport del servei de la xarxa que ha recepcionat el cas.

Quan és un cas de l'àmbit laboral en el qual intervé un sindicat, en aquest cas CC.OO., el sindicat pot realitzar la denúncia directament a Inspecció de Treball sense que la víctima hagi de denunciar directament.

Si decideix NO denunciar, se li plantejarà l'opció d'un altre tipus d'intervenció o la finalització del cas. Com a intervenció alternativa a la denúncia, s'acordarà un PLA DE TREBALL que inclogui la mediació i/o l'acompanyament per a l'apoderament de la persona. El Pla de Treball

---

inclou els aspectes psicològic, judicial, laboral i sociocomunitari i hi poden intervenir CREU ROJA, amb la mediació, CÀRITAS, amb l'atenció integral, Servei de Gestió de la Diversitat, amb la mediació individual o comunitària o l'OFIM per a la resoldre els aspectes relacionats amb la situació administrativa de la persona.

És important comprendre el moment vital en el qual es troba la persona, perquè tal vegada no està suficientment apoderada i preparada per iniciar un procés que l'enfronti al fet que denuncia, sinó que necessita un temps d'acompanyament, d'informació de tot el procés i les seves conseqüències, etc. per prendre la decisió de desistir i posar fi al cas, o continuar i presentar una denúncia.

Una vegada finalitzat el Pla de Treball es pot valorar novament si la persona vol denunciar. D'altra banda, dins del protocol d'atenció també es contempla la valoració de la intervenció amb la persona agressora, sobretot per treballar el procés de reparació del dany com un tipus d'intervenció alternativa a la judicial. Aquesta funció l'assumeix IRES des del Servei d'Atenció Social dels Jutjats.

En els casos en què l'incident discriminatori es detecti dins de l'administració pública, en concret en algun servei de l'Ajuntament de Palma, el cas l'assumirà L'OFICINA DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA. Si en aquesta oficina detectessin alguna situació susceptible de ser un delictes o fet discriminatori però que no ocorre dins l'Ajuntament de Palma, faran la derivació a algun dels serveis integrants de la Xarxa Stop Racisme.

---

## La coordinació

### Descripció del funcionament i aplicació del protocol de coordinació

#### Missió

Aquest protocol té per finalitat millorar la coordinació de l'atenció a les situacions de discriminació, racisme i xenofòbia que afectin persones i grups en el municipi de Palma.

#### Situacions objecte d'atenció mitjançant aquest protocol

En el marc d'aquest protocol podran ser objecte d'atenció totes les situacions en les que es podrien donar indicis directes o indirectes de discriminació, racisme o xenofòbia per motius de nacionalitat, origen, cultura, religió o ètnics i que afectin la ciutadania de Palma, de forma individual, comunitària o col·lectiva.

#### Resultats esperats:

Mitjançant l'aplicació d'aquest protocol s'espera:

- Que l'atenció sigui més àgil, eficaç i interprofessional.
- Evitar duplicitats i dobles victimitzacions.
- Incrementar la detecció i la capacitat de resposta dels serveis i de les persones.
- Millorar els coneixements i les competències dels professionals.
- Implicar el major nombre possible de serveis i entitats en la detecció i resolució.

#### Participants

Poden participar directament de la Xarxa StopRacisme Palma i poden acollir-se a l'aplicació d'aquest protocol tots aquells serveis de diferents àmbits, de caràcter general o específic, radicats al municipi o que atenen ciutadania de Palma, en relació a les situacions descrites. Igualment podrà ser una via d'accés per a tots els professionals, entitats i persones que, en l'exercici de la seva tasca professional, a través de xarxes i mitjans de comunicació o per altres vies tinguin coneixement d'algun cas i desitgin posar-ho en coneixement o assessorar-se.

#### Circuit de coordinació d'atenció i resposta

- Quan els professionals dels serveis adherits atenguin les situacions descrites podran sol·licitar la intervenció de qualsevol altra dels serveis de la Xarxa per a:
  - Un assessorament o interconsulta per dissenyar o orientar les intervencions
  - Complementar l'atenció des del seu àmbit professional
  - Fer una derivació
- La sol·licitud es cursarà per les vies que cada servei hagi determinat com a més adients.
- El servei que atengui la petició donarà la resposta més ràpida possible d'acord a la seva disponibilitat.
- Per a cada situació treballada en equip o en xarxa hi haurà un únic responsable o referent que n'haurà de fer el seguiment i garantir la coordinació. El responsable serà el servei que l'hagi iniciada tret de que, en base a criteris d'especificitat, idoneïtat o vincle amb la persona atesa, sigui més adient traslladar aquesta responsabilitat a un altre servei.
- Els serveis adherits a aquest protocol hauran d'obtenir, d'acord als seus procediments



---

interns, el consentiment de les persones ateses per iniciar complementacions o derivacions.

- En l'aplicació del protocol s'haurà de garantir en tot moment la protecció de les dades de les persones ateses.

### **Difusió del protocol i documents metodològics**

Els serveis adherits a la Xarxa promouran activitats per donar conèixer el protocol entre el seu personal incloent la formació necessària per a la detecció i atenció.

Els serveis podran col·laborar conjunta i solidàriament en activitats de difusió i formació entre els propis serveis o altres agents col·laboradors.

Des de la Xarxa es promourà la producció de documents metodològics.

Cada servei adherit donarà difusió del Protocol i dels documents que es generin mitjançant els dispositius de comunicació i difusió propis. La difusió contendrà la imatge gràfica i els logotips consensuats per la Xarxa.

### **Seguiment i avaluació del funcionament del protocol**

S'establirà un calendari periòdic de reunions ordinàries de seguiment que serà, de forma orientativa, cada 3 mesos

La Xarxa habilitarà un registre compartit de les situacions ateses amb els continguts mínims necessaris per fer el seguiment i avaluar l'eficàcia de l'aplicació d'aquest protocol. En el registre no hi podran figurar dades de caràcter personal. S'hauran de considerar aquelles variables que permetin

- Tipificar el perfil de la víctima
- Tipificar la situació
- La sol·licitud feta als serveis de la Xarxa
- La resposta facilitada
- L'avaluació

Es farà una avaluació anual i s'emetrà una Memòria de les actuacions realitzades. Es valorarà l'eficàcia, l'eficiència, l'impacte i els resultats de l'aplicació del protocol a partir de:

- L'increment de situacions ateses per cada servei i pel conjunt de la xarxa
- La diversitat de situacions tractades
- L'increment de les coordinacions, complementacions i derivacions que s'hauran establert
- Les accions de formació i difusió del protocol
- Altres indicadors específics que els serveis considerin d'interés

### **Recursos**

L'aplicació del Protocol no implica noves obligacions econòmiques per a cap de les parts, llevat de les pròpies de l'exercici de les seves competències.

Els serveis adherits al protocol es comprometen a aportar els recursos humans i tècnics necessaris que es corresponguin amb els respectius àmbits competencials.

---

Cada servei adherit a la Xarxa designarà una persona tècnica responsable de:

- Participar a les reunions de coordinació que s'establiran de forma periòdica
- Comunicar i canalitzar entre el seu servei i la Xarxa les propostes i acords
- Traslladar a la Xarxa les dades d'atenció del propi servei i de les coordinacions establertes en la Xarxa a efectes estadístics
- Proposar temes i accions d'interès general

### **Responsabilitat de coordinació**

L'Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics de l'Ajuntament de Palma inicialment, a través de l'equip de Gestió de la Diversitat, assumeix la coordinació de la Xarxa i de l'aplicació del Protocol.

Això no obstant, els serveis que en formen part podran alternar-se de mutu acord en assumir aquesta funció.

La responsabilitat de coordinació implica:

- Convocar les reunions, preparar-ne l'ordre del dia i redactar les actes.
- Recollir les informacions necessàries per fer el seguiment i avaluar el treball de la Xarxa. Gestionar els registres que s'habilitin.
- Coordinar l'elaboració de documents, projectes i activitats conjuntes, tret que per la seva especificitat ho assumeixi un altre servei.
- Coordinar la redacció d'informes de seguiment i memòries d'avaluació.

### **Altres compromisos de cada servei:**

- Garantir la participació en les reunions de seguiment de la Comissió.
- Facilitar les dades per a l'avaluació i seguiment.
- Incloure en els propis processos d'atenció indicadors de detecció de situacions de discriminació, racisme i xenofòbia.
- Comunicar els canvis en la seva organització que puguin afectar el funcionament de la xarxa.
- Disposar d'un full d'autorització de dades per a incorporar el cas al circuit d'atenció coordinada i garantir en qualsevol cas la normativa de Protecció de Dades.

### **Documentació relacionada:**

- Fitxa de registre de situacions de la Xarxa Stop Racisme.<sup>1</sup>
- Guia de Serveis d'Assistència en Situacions de discriminació.
- Procediment d'atenció de cada servei.

### **Registres:**

- Registre de situacions
- Registre de serveis
- Actes reunions de seguiment

---

<sup>1</sup> Vegeu annex 2. Fitxa de registre de casos. Xarxa Stop Racisme.

---

# ANNEX 1. FITXA DE REGISTRE DE SITUACIONS. XARXA STOP RACISME

## FITXA DE REGISTRE DE SITUACIONS. XARXA STOP RACISME

ENTITAT RECEPTORA DE LA INFORMACIÓ: \_\_\_\_\_

### DADES DE LA VÍCTIMA

CAS INDIVIDUAL \_\_\_\_\_

CAS COL·LECTIU \_\_\_\_\_

Nacionalitat: \_\_\_\_\_ País d'origen: \_\_\_\_\_

Situació administrativa:

Regular \_\_\_\_\_ Irregular \_\_\_\_\_ En tràmit \_\_\_\_\_ Altres \_\_\_\_\_

Data d'arribada a Espanya: \_\_\_\_\_

Barri on resideix: \_\_\_\_\_

Edat/Data naixement: \_\_\_\_\_ Gènere: \_\_\_\_\_

Coneixement del idioma:

Espanyol: Parla \_\_\_\_\_ Entén \_\_\_\_\_ Escriu \_\_\_\_\_

Català: Parla \_\_\_\_\_ Entén \_\_\_\_\_ Escriu \_\_\_\_\_

Nivell formatiu:

Sense escolaritzar \_\_\_\_\_ Primaris \_\_\_\_\_ Secundaris \_\_\_\_\_

Universitaris \_\_\_\_\_ Altres \_\_\_\_\_ N/C \_\_\_\_\_

Situació Laboral:

En actiu \_\_\_\_\_ Atur \_\_\_\_\_ N/C \_\_\_\_\_

Altres Factors de discriminació:

### DADES D'IDENTIFICACIÓ DEL CAS

A través de qui s'ha tingut coneixement del cas?

- Víctima
- Conegut/amistats/familiar de la víctima
- Medis de comunicació
- Derivació (especificar):
- Xarxa Stop Racisme

Tipus de discriminació

- Directa
- Assetjament discriminatori
- Indirecta
- Ordre de discriminació
- Discriminació per associació
- Per error
- Múltiple

Tractament del cas

- A petició d'una víctima
- Cas tractat a iniciativa de la xarxa

Indicar si hi ha hagut

- Agressió verbal
- Agressió física
- Actituds xenòfobes

---

### Drets vulnerats

- Dignitat(imatge/intimitat/integritat moral)
- Integritat física
- Educació o formació
- Ocupació
- Habitatge
- Prestacions públiques
- Altres (especificar)

### Àmbit de la discriminació

- Ocupació
- Justícia
- Educació
- Habitatge
- Serveis de salut
- Medis de comunicació/Internet/xarxes socials
- Accés a bens i serveis (privats i/o públics)
- Seguretat ciutadana (forces i cossos de seguretat)
- Espais públics
- Altres (especificar):

### Tipus d'agent discriminador

- Organització pública (especificar):
- Organització privada (especificar):
- Particular que exerceix un càrrec públic (especificar):
- Particular que treballa/es voluntari a una organització privada
- Particular
- Grup
- Observacions:

On s'ha produït la discriminació

## BREU RESUM DEL FET DISCRIMINATORI

---

## CONCEPTES RELACIONATS AMB RACISME I XENOFÒBIA

### Racisme

El racisme és una creença i actitud discriminatòries, que considera la superioritat natural d'un grup sobre l'altre. Comporta pràctiques discriminatòries per protegir la posició de superioritat i perseveren la posició inferior de minories racials, ètniques, nacionals o culturals.

**Nou racisme o racisme subtil:** Defensa dels valors i formes necessàries per tenir èxit a la societat. Exageració de les diferències culturals. No mostrar sentiments positius.

### Xenofòbia

hostilitat front a persones que procedeixen d'altres llocs o països, a la seva cultura i tradicions. Prejudici etnocentrista amb antagonisme, rebuig, incomprensió, recel, i fòbia contra altres grups ètnics.

### Delicte d'odi

Defineix l'ànim subjectiu que porta a la comissió del delicte: animadversió o hostilitat oberta cap a les persones o col·lectius en els que s'integren pel color de pell, origen, ètnia, religió, discapacitat, ideologia, orientació o identitat sexual. Malgrat existeix controvèrsia en àmbits acadèmics sobre aquesta definició, està consolidada en l'àmbit internacional.

### Discriminació

- **Discriminació directa:** Quan una persona és, ha estat, o podria ésser tractada de manera menys favorable que una altra en una situació anàloga per algun dels motius protegits.
- Exemples:
  - Negar l'entrada a un comerç sense causa objectiva, pel color de pell
  - Anuncis on s'explicita exclusió, prestacions
  - Controls o registres policials en els que es selecciona la persona pel color de pell, característiques físiques, racials, culturals, ètniques...
- **Discriminació indirecta:** Quan una disposició, criteri o pràctica aparentment neutra ocasiona o pot ocasionar a una o varies persones un desavantatge particular respecte d'altres per algun motiu de discriminació, a no ser pugui justificar-se objectivament amb una finalitat legítima.
- Exemples: sol·licitud de requisits o documentació per accedir a prestacions que difícilment es poden aconseguir o que no són necessàries.
- **Discriminació per associació:** Quan es discrimina a una persona o grup basant-se amb la seva relació o contactes amb una o més persones sobre les que recau una discriminació per algun motiu protegit i enumerat a la legislació vigent.
- **Discriminació per error:** Es basa en una apreciació equivocada sobre la persona discriminada per associar-la a determinades característiques. Comporta l'agreujant de discriminació de l'art. 22.4 del CP
- **Ordre o instrucció de discriminar:** Les directives de la UE dicten que les ordres de

- 
- discriminar a persones per algun dels motius protegits constitueixen també una discriminació.
- **Assetjament discriminatori:** Constitueix discriminació quan es produeix un comportament no desitjat relacionat amb un motiu protegit, que tengui com objectiu o conseqüència atemptar contra la dignitat de la persona i/o crear un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu.
  - Exemples:
    - Agressions en grup fent referència a l'origen ètnic
    - Pintades a una mesquita
    - Insults, també per xarxes socials
  - **Represàlia discriminatòria:** Tracte advers o efecte negatiu que es produeix contra una persona com a conseqüència de la presentació d'una queixa, una reclamació, una emanda o un recurs de qualsevol tipus destinat a evitar, disminuir o denunciar la discriminació o l'assetjament a que està o ha estat sotmesa.
  - Exemple: actes de venjança després d'una denúncia per agressió racista
  - **Discriminació múltiple:** Situació de discriminació en la que intervenen dos o més factors. No existeix definició en la legislació comunitària però sí referències en diferents documents d'organisme i institucions de la UE. Aditiva/ Interseccional. La concurrència de dos o més motius no comporta, amb la legislació vigent, apreciar més d'un agreujant o major penalitat.

## Discurs de l'odi


Forma extrema d'intolerància que contribueix al crim d'odi i que ha de ser perseguit penalment, posant especial èmfasi en la impunitat que es produeix quan es comet a través d'Internet i en les xarxes socials.







PROTOCOL DE COORDINACIÓ PER ATENDRE LES SITUACIONS DE  
DISCRIMINACIÓ, RACISME I XENOFÒBIA AL MUNICIPI DE PALMA.

Ajuntament  de Palma  
Secretaria General del Ple  
REGISTRE DE CONVENIS I PROTOCOLS

**R E U N I T S**

Data - 8 OCT. 2018.  
Nº Ordre 1621.

El senyor Antoni Noguera Ortega, batle de l'Ajuntament de Palma amb CIF núm. P0704000I i domiciliat a la Plaça de Cort nú. 1 de Palma (07001).

La senyora Josefina Santiago Rodríguez, consellera de Benestar Social i Cooperació del Govern de les Illes Balears amb CIF S-0711001-H i domiciliada a la Plaça de la Drassana nú. 4 de Palma (07012).

El senyor Antonio Barceló Veny, president del Comitè autonòmic de Creu Roja Espanyola a les Illes Balears amb CIF Q-2866001-G i domicili a l'avinguda Arquitecte Gaspar Bennàssar de Palma (07004).

El senyor José Luis García Vidal, secretari general de Comissions Obreres a les Illes Balears que te el CIF G07177074 i domicili al carrer Francesc De Borja Moll, 3 de Palma (07003).

La senyora. Margalida Riutort, directora de Càritas Mallorca, que te el CIF R0700067-B i domicili al carrer Seminari, 4 de Palma (07002).

Les parts es reconeixen la representació en que actuen i la capacitat legal suficient per a la subscripció d'aquest protocol de col·laboració i alhora **MANIFESTEN**



Per part de l'Ajuntament de Palma :

Que d'acord al Decret 201602751 de 18 de febrer de 2016, d'Organització dels Serveis administratius de l'Ajuntament de Palma, l'Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics de l'Ajuntament de Palma té, entre d'altres, la responsabilitat de programar, desenvolupar i avaluar programes, projectes i activitats de prevenció de conductes discriminatòries, racistes i xenòfobes, com també sensibilitzar vers aquestes conductes, amb programes dirigits a la població general.

Que l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania treballa per a la defensa de les llibertats i els drets fonamentals dels ciutadans i ciutadanes Palma en qüestions relatives als serveis prestats per l'Ajuntament de Palma.

Que l'Àrea de Seguretat Ciutadana presta el servei d'atenció a denúncies relacionades amb incidents de caire racista o xenòfob.

Per part de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació del Govern de les I.B :

Que a través de la Direcció General de Planificació i Serveis Socials presta el servei Centre d'Informació i Orientació per a la Immigració a Mallorca (OFIM) i el Servei d'Assistència Social als Jutjats.

Per part de Creu Roja gestiona el Servei d'Assistència i Orientació a Víctimes de Discriminació Racial o Ètnica en conveni amb el Consell Gestor per a l'Eliminació de la Discriminació. Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat.



Per part de Càritas Mallorca presta el Servei d'Assessoria Jurídica per a víctimes directes de situacions de discriminació.

Per part de Comissions Obreres a les Illes Balears gestiona el Centre d'Informació de Treballadors Estrangers que ofereix informació, orientació i assessorament relacionats amb els drets i deures de les persones immigrades.

Per tot l'exposat, a Palma 20 de juny de 2018.



## A C O R D E N

**1er.- APROVAR** l'adjunt Protocol de Col·laboració entre l'Ajuntament de Palma i la resta d'entitats que en ell hi apareixen, referit a la *coordinació de l'atenció de situacions de discriminació racisme i xenofobia*.

**2n. - FACULTAR** al batle de l'ajuntament de Palma, per a la signatura de l'adjunt Protocol de Col·laboració.

**3r.- DONAR TRASLLAT** d'aquesta resolució a la resta de signants.

Per l'Ajuntament de  
Palma

A large, stylized signature in black ink, representing the Mayor of Palma.

Per la Conselleria de  
Serveis Socials i  
Cooperació

A stylized signature in black ink, representing the Balearic Social Services and Cooperation Department.

Per Creu Roja  
Illes Balears

A stylized signature in black ink, representing the Red Cross of the Balearic Islands.

Per Comissions Obreres a  
les Illes Balears

A stylized signature in black ink, representing the Workers' Commissions of the Balearic Islands.

Per Càritas Mallorca

A stylized signature in black ink, representing Càritas Mallorca.

FAIG CONSTAR que el Protocol de col·laboració s'ha signat a l'Ajuntament de Palma en el dia d'avui.

Palma, 8 d'octubre de 2018

El secretari adjunt

Miquel Ballester Oliver







**STOP  
RACISME**



**PALMA**