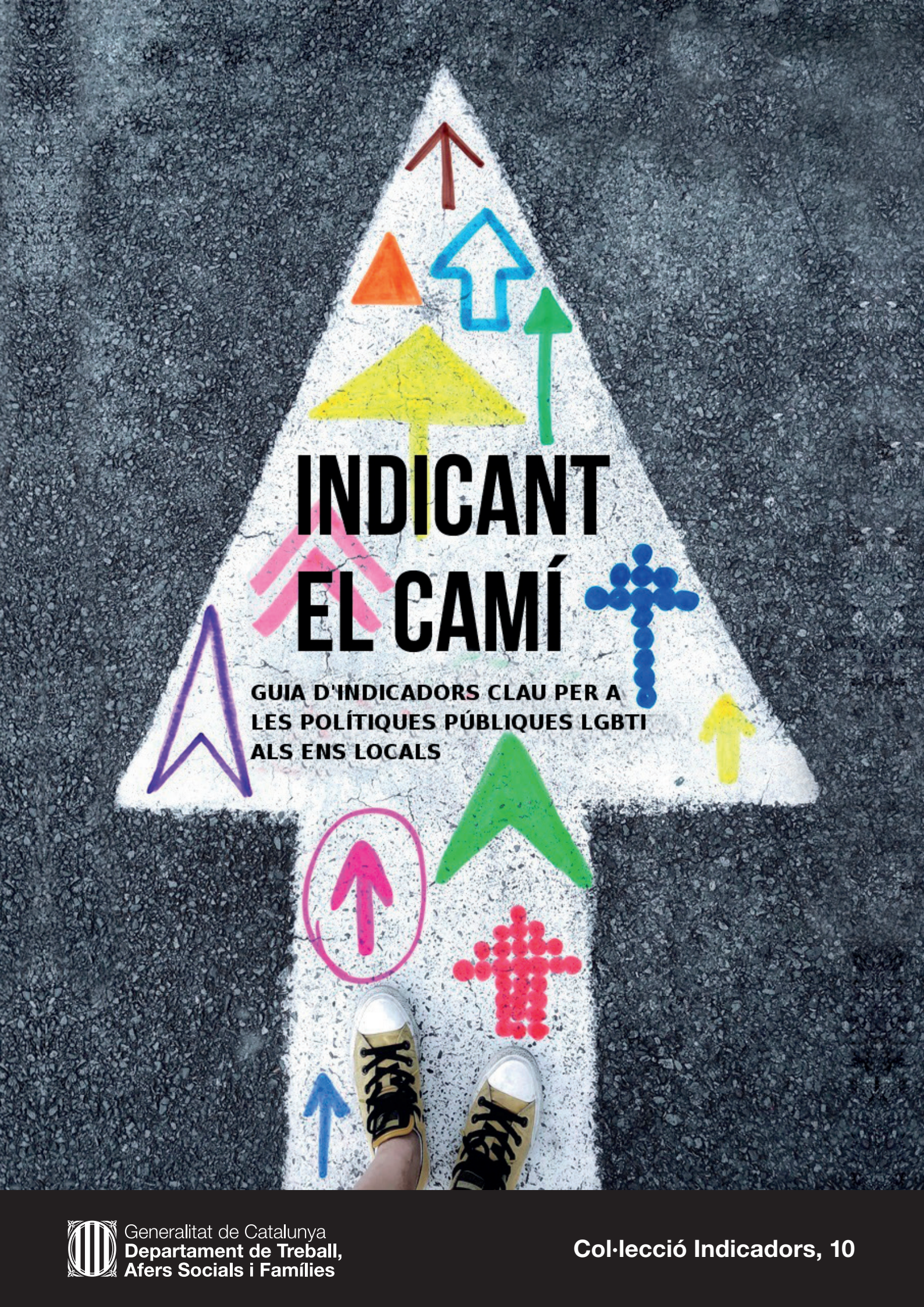




INDICANT EL CAMÍ

GUIA D'INDICADORS CLAU PER A
LES POLÍTIQUES PÚBLIQUES LGBTI
ALS ENS LOCALS



© **Generalitat de Catalunya, 2019**

Direcció General d'Igualtat

Carrer de Sepúlveda, 148-150 · 08011 Barcelona

Redacció: Montse Pineda Lorenzo. Creación Positiva

Disseny de la coberta: Sandra Muñoz Justel

Maquetació: Entitat Autònoma del Diari Oficial i de Publicacions

1a edició electrònica: juliol de 2019

ISBN: 978-84-393-9908-7

Avís legal:



Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement —No Comercial— Sense Obres Derivades 3.0 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, distribució i comunicació pública sempre que es reconegui la Generalitat de Catalunya com a institució editora i no se'n faci un ús comercial. No és permesa la transformació d'aquesta obra per generar una nova obra derivada.

La llicència completa es pot consultar a

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/deed.ca>

Podeu trobar aquesta i les altres obres que ha publicat el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies al nostre catàleg de publicacions:

http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/el_departament/publicacions/

Sumari

Presentació	5
1. Introducció.....	6
2. El perquè d'aquesta guia. Els objectius	8
3. Ús d'aquesta guia	8
4. Marc conceptual i jurídic de les polítiques	9
5. Marc de les polítiques dels ens locals en clau LGBTI a Catalunya.....	10
5.1 Tipologies d'organització.....	13
5.2 Comissió coordinadora de polítiques LGBTI.....	14
5.3 Pressupostos de gènere en clau LGBTI.....	16
5.4 Contracte programa 2016-2019 LGBTI.....	17
5.5 Protocol que desplega el deure d'intervenció del personal de les administracions públiques catalanes per fer efectiu l'abordatge de l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia	18
6. La Xarxa Pública del Servei d'Atenció Integral LGBTI de Catalunya.....	22
6.1 El Servei d'Atenció Integral LGBTI.....	23
6.2 Quina informació i recursos ofereix el SAI	23
6.3 Estructura de la Xarxa de SAIs LGBTI de Catalunya	27
6.4 Què fem amb la incidència que ens arriba a un SAI local?	29
6.5 Què passa amb una incidència quan arriba al SAI territorial?	30
6.6 Què passa amb una incidència quan arriba al SAI coordinador?	30
7. Foment de polítiques públiques que incorporin la perspectiva de gènere i la diversitat LGBTI	31
8. Avaluació de les polítiques públiques LGBTI als ens locals	33
8.1 Indicadors en clau LGBTI	34
9. Indicadors de les polítiques públiques de gènere en clau LGBTI als ens locals.....	35

Annexos	62
Annex I. Marc conceptual de les discriminacions, violències i delictes d'odi	62
Annex II. Elements essencials de les infraccions administratives.....	71
Annex III. Discriminació i assetjament en el context laboral.....	74
Annex IV. Categorització en recollir la informació respecte a les identitats associades al sistema sexe/gènere	76
Annex V. Glossari	77
Annex VI. Adaptació del Model d'informe de la diagnosi d'igualtat de dones i homes a un model d'informe on es tingui en compte la igualtat en clau LGBTI.....	79
Annex VII. Eines bàsiques	83
Bibliografia.....	85

Presentació

El desplegament de la Llei 11/2014, del 10 d'octubre, per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia, ha estat una aposta de Govern i també de país. La implementació de tots i cadascun dels articles de la Llei ha passat necessàriament per la construcció de la Xarxa de Serveis d'Atenció Integral LGBTI a tot el territori: tots els consells comarcals de Catalunya, tots els municipis de més de 20.000 habitants, i també els més petits, més totes les institucions que en vulguin formar part. Aquesta forta i clara aposta pel territori, endegada durant la titularitat de l'Honorable Consellera Dolors Bassa, ens acosta a hores d'ara a prop d'un centenar de serveis d'atenció integral de titularitat pública a tot el territori, fet que garanteix la igualtat territorial i una enorme capacitat en la prestació i la qualitat del servei.

El nombre i la diversitat de territoris, realitats i professionals, generen al seu torn la necessitat de dotar-nos d'un sistema d'indicadors compartit que ens permeti poder diagnosticar, implementar i avaluar les polítiques públiques LGBTI arreu del territori amb uns mateixos paràmetres i sense mirades subjectives. El goig i el privilegi de treballar en una política pública que de manera directa invoca els nostres valors i els drets humans, i que és puntera al món gràcies a una Llei promoguda en el seu moment per la societat civil i desplegada avui per les institucions, les entitats i els agents socials, han de ser correspostos amb un treball d'excel·lent qualitat professional i humana, però també amb una impecable metodologia liderada des del Govern, com a titular de la Xarxa.

És per això que hem demanat a unes de les persones i entitats de referència en la matèria al nostre país la confecció d'*Indicant el camí*, una guia d'indicadors que ha de ser material comú, en constant evolució i engrandiment, precisament per assenyalar-nos un camí de creixement, d'avaluació i de revisió sempre que calgui. Aquesta és la nostra manera de produir i coproduir, amb el territori i les entitats, la política pública.

Amb el més gran agraïment per a les persones, col·lectius, entitats i institucions que ens heu permès arribar fins aquí, i amb el ferm compromís de seguir junts aquest camí, desitjo que aquest material ens sigui útil i alhora profitós.

Chakir El Homrani Lesfar
Conseller de Treball, Afers Socials i Famílies

1.

Introducció

Que les lesbianes, gais, transsexuals/transgènere, bisexuals i intersexuals disposin i gaudeixin dels mateixos drets i oportunitats que el conjunt de tota la ciutadania, i que visquin emparades pels principis d'igualtat i no-discriminació i, per tant, lliures de viure sense sexisme i sense violències masclistes, és el motiu de les polítiques públiques en diversitat sexual i de gènere a Catalunya.

Les polítiques públiques en el marc de la transversalitat de gènere en clau LGBTI neixen l'any 2006 a Catalunya amb la creació del Programa pel col·lectiu gai, lesbiana i intersexual i del Pla interdepartamental per a la no-discriminació de les persones homosexuals i transsexuals, fruit de la necessitat de donar una resposta integral i integrada. Aquest model organitzatiu, de caire horitzontal, pretén la integració, la coordinació i la comunicació interdepartamental, i es caracteritza per proposar uns objectius assumits per tots els sectors i divisions de l'organització, però que no són propis de cap en concret, sinó que són generals per al conjunt.

A escala local, també fa temps que diversos municipis desenvolupen accions de sensibilització i prevenció d'actituds LGBTI-fòbiques, actes de visibilitat i reconeixement, o disposen d'espais d'atenció i acompanyament específic per a persones LGBTI.

Les competències de polítiques nacionals i locals queden reflectides a la Llei 11/2014, per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia, aprovada pel Parlament de Catalunya el 10 d'octubre, i es defineixen així a l'article 1:

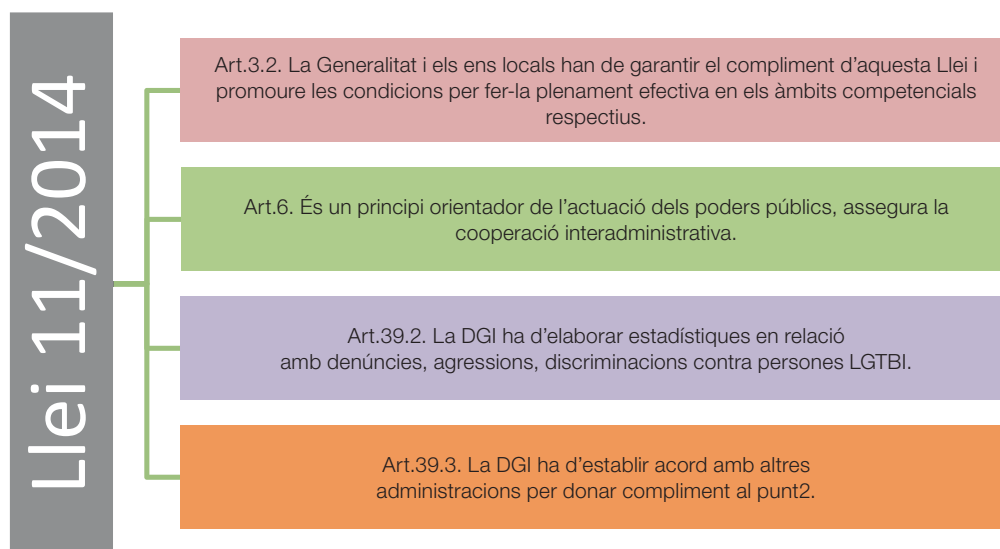
Aquesta Llei té per objecte establir i regular els mitjans i les mesures per fer efectiu el dret a la igualtat i la no-discriminació per raó d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, en els àmbits, tant públics com privats, sobre els quals la Generalitat de Catalunya i els ens locals tenen competències.

L'article 3.2, sobre l'àmbit d'aplicació i garantia de compliment, regula que la Generalitat i els ens locals han de garantir el compliment d'aquesta Llei i promoure les condicions per fer-la plenament efectiva en els àmbits competencials respectius, i l'article 6, sobre principis orientadors de l'actuació dels poders públics, especifica que d'acord amb els principis orientadors que inspiren aquesta Llei, l'actuació dels poders públics amb relació a les persones LGBTI ha d'assegurar la cooperació interadministrativa.

La Generalitat de Catalunya és la impulsora de les polítiques públiques LGBTI a través de les seves competències i posa els municipis al centre de les polítiques locals de defensa dels drets de la ciutadania a través de les seves competències i garanteix que totes les institucions públiques posin en relleu la cooperació interadministrativa per donar resposta integral a l'LGBTI-fòbia. La integralitat (resposta coordinada de les institucions) i la interseccionalitat dels serveis LGBTI són la clau de l'atenció a les persones, a les seves famílies i a la comunitat.

Aquest manual d'indicadors clau per a les polítiques públiques LGBTI als ens locals és una guia bàsica que ofereix l'Àrea per a la Igualtat de Tracte i No-discriminació de Persones LGBTI de la

Direcció General d'Igualtat de la Generalitat de Catalunya als ens locals per millorar la coordinació interinstitucional. Pretén oferir-los eines bàsiques per poder transformar les bases estructurals de la discriminació a través de polítiques que corregeixin i eliminin les desigualtats més enllà de la part punitiva.



Entenem com a ens local:



Aquests ens locals¹ tenen diferents característiques i competències², per tant, aquesta guia ha d'adaptar-se a les diverses situacions administratives, territorials, polítiques i de recursos. Malgrat tot, molts dels indicadors estan centrats en els municipis i consells comarcals. Aquesta guia també pot servir al moviment LGBTI per fer seguiment de les polítiques més properes a la seva/nostra quotidianitat.

¹ Tipus d'ens locals de Catalunya http://municat.gencat.cat/ca/Temes/els-ens-locales-de-catalunya/que_son/.

² Normativa de règim local: <http://municat.gencat.cat/ca/Temes/normativa>.

2.

El perquè d'aquesta guia. Els objectius

- Oferir una eina d'accés a informació estructurada i actualitzada que faciliti la presa de decisions en polítiques públiques LGBTI als ens locals.
- Generar un instrument per proporcionar informació rellevant i útil als ens locals.
- Ajudar a la planificació i la intervenció, tot optimitzant els recursos.
- Dotar els ens locals d'indicadors clau dels plans locals LGBTI.
- Donar eines als moviments associatius i la societat civil de Catalunya per desenvolupar accions adreçades a prevenir la discriminació LGBTI.

3.

Ús d'aquesta guia

Aquesta guia consta de tres blocs: en el primer es desenvolupen les estructures que cal tenir en compte per desenvolupar les polítiques als ens locals (apartats 4 a 7), el segon bloc està dedicat a l'avaluació i al desenvolupament d'indicadors clau (apartats 8 i 9) i el tercer recull els annexos.

A qui?

- Ens locals
- Moviments associatius i moviments LGTBI
- Societat civil

Com?

- La guia segueix un ordre lògic de lectura, establert paral·lelament a les accions que s'han de realitzar als ens locals. Malgrat això, acada apartat es pot consultar de manera individual per aclarir-ne qualsevol dubte...

Quan?

- Es recomana la lectura i consulta (per part de les diferents persones o equips implicats) abans de començar un procés d'elaboració i implementació de les accions.
- També se'n recomana la utilització al llarg del procés d'elaboració i implementació.

4.

Marc conceptual i jurídic de les polítiques

La Llei 11/2014 es va aprovar el 10 d'octubre del 2014 al Parlament de Catalunya. És una llei pionera i va ser una demanda històrica del col·lectiu LGBTI. El contingut i esperit de la Llei respon al que planteja la legislació en matèria antidiscriminatòria en l'àmbit internacional.

Les normes internacionals sobre drets humans consagren com a principis bàsics la igualtat i la no-discriminació. L'any 2006, es van redactar els Principis de Yogyakarta, sobre l'aplicació del dret internacional dels drets humans a les qüestions relacionades amb l'orientació o opció sexual i la identitat de gènere. Aquests principis marquen els estàndards bàsics perquè les Nacions Unides i els estats avancin en la garantia dels drets humans de les persones LGBTI, ja que en molts països es neguen els drets humans a persones amb motiu de la seva orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere.

El mandat de la mateixa Organització de les Nacions Unides va declarar, en la Resolució 17/19 del Consell de Drets Humans del 2011, què impliquen el dret a la igualtat de tracte davant de la llei i el dret a ser protegit contra la discriminació per diversos motius, entre els quals hi ha l'orientació sexual i la identitat de gènere.

L'article 21.1 de la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea prohibeix qualsevol discriminació per raons de sexe o orientació sexual, entre altres motius. Una prohibició que, tal com assenyala l'article 19 del Tractat de Funcionament de la Unió Europea, és competència de les institucions europees.

El 17 de maig del 1990, l'homosexualitat es va eliminar, per fi, de la llista de malalties de l'Organització Mundial de la Salut, però com a contrapartida s'hi inclou la transsexualitat. En l'àmbit internacional, el 1999 va entrar en vigor el Tractat d'Amsterdam amb una sèrie de recomanacions en què se suggereix als estats membres que eliminin la discriminació basada en l'orientació sexual. Un any més tard, el Consell d'Europa va aprovar una directiva d'igualtat de tracte al mercat laboral, de compliment obligatori, que prohibeix la discriminació directa o indirecta per orientació sexual. Aquell mateix any es va proclamar la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea, en què es prohibeix tota discriminació, inclosa la discriminació sexual, a l'article 21.

Hi ha tota una sèrie de lleis, desenvolupades en els darrers anys, que despleguen el dret a la no-discriminació i el reconeixement a la ciutadania plena sense discriminació per orientació sexual o identitat de gènere:

La Llei 13/2005, d'1 de juliol, per la qual es modifica el Codi civil en matèria de dret a contraure matrimoni.

La Llei 14/2006, de 26 de maig, sobre tècniques de reproducció humana assistida.

La Llei 3/2007, de 15 de març, reguladora de la rectificació registral de la menció relativa al sexe de les persones.

El 2014 tota aquesta trajectòria de drets reconeguts es consolida amb l'aprovació al Parlament de Catalunya de la Llei 11/2014, del 10 d'octubre, per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia, que vol garantir aquest drets, ja reconeguts, i que es fonamenta en els articles 40.2, 40.7 i 40.8 del vigent Estatut d'autonomia de Catalunya.

De les diferents legislacions en l'àmbit europeu, assenyallem les següents, en què bàsicament es prohibeix tota discriminació i, en particular, l'exercida per raó de sexe i orientació sexual.

- Tractat d'Amsterdam del 1997, en què l'article 19 (antic article 13) recull que es combati la discriminació per raó de sexe i orientació sexual.
- Resolució A-0028/94 del Parlament Europeu, de 8 de febrer de 1994.
- Resolució del Parlament Europeu contra l'homofòbia, de 18 de gener de 2006.
- Resolució del Parlament Europeu de 24 de maig de 2012 sobre la lluita contra l'homofòbia a Europa (2012/2657(RSP).
- Directives 2000/78/CE, referides a la igualtat de tracte en l'àmbit laboral.
- Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea (article 21).

5.

Marc de les polítiques dels ens locals en clau LGBTI a Catalunya

Com ja hem comentat, les polítiques públiques en el marc de la transversalitat de gènere en clau LGBTI neixen l'any 2006 a Catalunya amb la creació del Programa pel col·lectiu gai, lesbià i intersexual i del Pla interdepartamental per a la no-discriminació de les persones homosexuals i transsexuals, fruit de la necessitat de donar una resposta integral i integrada. Aquest model organitzatiu, de caire horitzontal, pretén la integració, la coordinació i la comunicació interdepartamental, i es caracteritza per proposar uns objectius assumits per tots els sectors i divisions de l'organització, però que no són propis de cap en concret, sinó que són generals per al conjunt.

La transversalitat de gènere o *mainstreaming* de gènere és la integració de la perspectiva de gènere en tots els nivells i dimensions de la política. Una de les definicions més utilitzades la defineix com "la reorganització, la millora, el desenvolupament i l'avaluació dels processos polítics, de manera que una perspectiva d'igualtat de gènere s'incorpori a totes les polítiques, a tots els àmbits i a totes les etapes, pels actors normalment involucrats en l'adopció de mesures polítiques". Aquesta lògica de *mainstreaming* és la que s'ha d'aplicar a les polítiques en clau LGBTI.

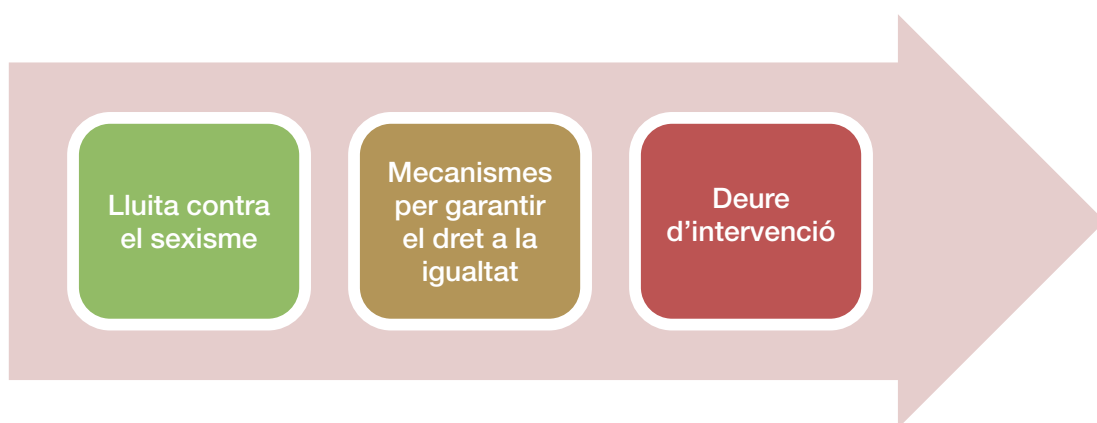
Treballar sota un canvi de paradigma impacta directament a la cultura organitzativa de la institució. Aquest model defineix que no només s'ha de treballar per superar el dèficit d'oportunitats per a les dones o per als col·lectius LGBTI, sinó que també és necessari millorar les relacions de gènere en el conjunt de la societat com a condició necessària per continuar avançant en l'equitat de gènere en clau LGBTI. Cal incidir tant en l'àmbit dels comportaments individuals com en els canvis de les condicions estructurals que es donen en les relacions de poder.

El primer element clau és la capacitat transformadora dels missatges que incorporen la **lluita contra el sexisme** i el denominador comú de la construcció social del gènere com a eix vertebrador de la prevenció de l'LGBTI-fòbia.

El segon, els **mecanismes** per garantir el dret a la igualtat. Aquest dret es fomenta amb l'aplicació de polítiques públiques adreçades a promoure la diversitat sexual, de gènere i familiar i a prevenir la discriminació (articles de l'1 al 30), i amb l'aplicació del règim d'infraccions i sancions (articles del 31 al 38).

Tercer, **el deure d'intervenció**. Els i les professionals, si tenen coneixement d'una situació de risc o tenen una sospita fonamentada de discriminació o violència per raó d'orientació o opció sexual, d'identitat de gènere o d'expressió de gènere, tenen el deure de comunicar-ho als cossos i forces de seguretat i a l'òrgan competent en matèria LGBTI (Xarxa Pública de SAls de Catalunya).

Els ens locals també participen en aquest canvi de paradigma quan elaboren polítiques públiques de la seva competència local, però aquestes polítiques han d'estar alineades entre si amb les polítiques públiques de l'administració de la generalitat de Catalunya per complir el mandat de la Llei 11/2014. Per aquest motiu és necessari generar uns indicadors estàndards per poder valorar-ne l'impacte.



En el marc de les polítiques dels ens locals en clau LGBTI, cal pivotar la nostra acció en l'article 3, sobre l'àmbit d'aplicació i garantia de compliment que atorga als ens locals un marc conceptual i jurídic, i en l'article 6, sobre els principis orientadors dels poders públics:

1. Aquesta Llei s'aplica, en l'àmbit territorial de Catalunya, a qualsevol persona, física o jurídica, de dret públic o privat, independentment de la situació administrativa o personal en què es

trobi, sens perjudici del que estableixen la legislació en matèria d'estrangeria, els tractats internacionals aplicables i l'altra legislació vigent (article 3.1).

2. La Generalitat i els ens locals han de garantir el compliment d'aquesta Llei i promoure les condicions per fer-la plenament efectiva en els àmbits competencials respectius (article 3.2).

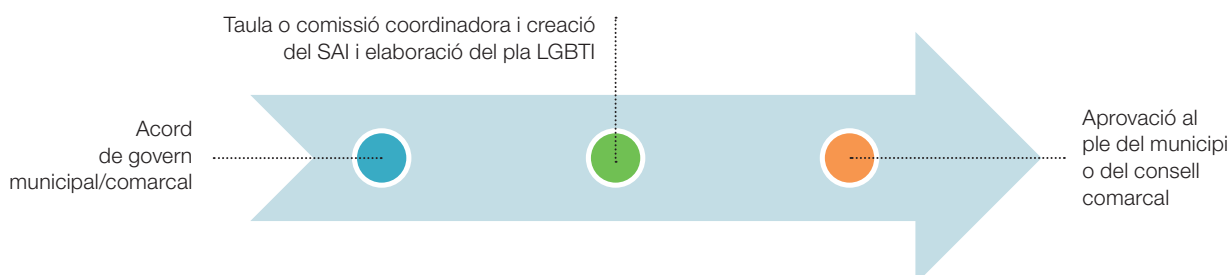
3. Assegurar la cooperació interadministrativa (article 6.h).

Per complir l'article 3, el municipi o consell comarcal ha de disposar de les eines suficients que aporten les obligacions de la Llei, però també de l'articulació de les polítiques.



Es tracta de fer que els ens locals desenvolupin i responguin a l'encàrrec real i alineat amb la Llei 11/2014 en coordinació amb la Generalitat de Catalunya.

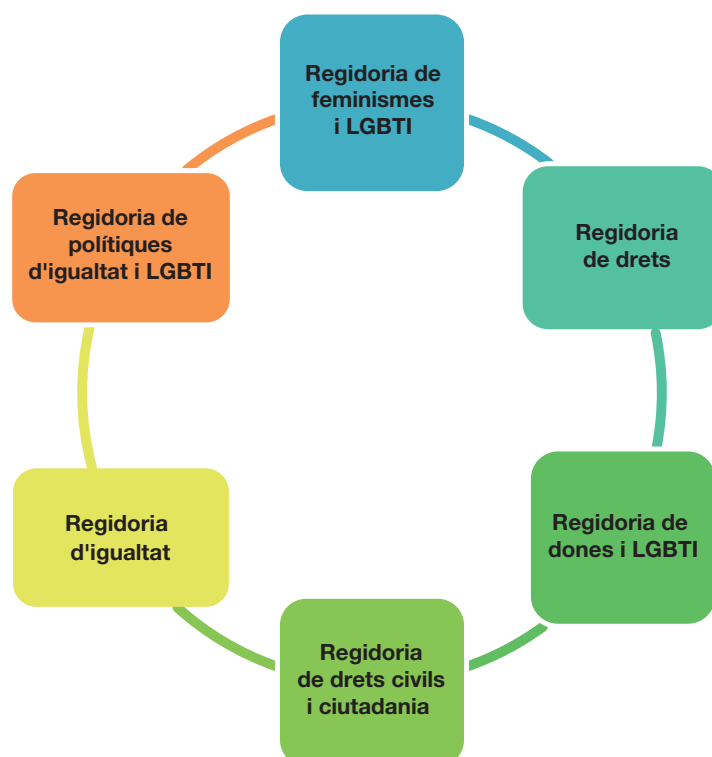
L'estratègia política s'ha de vincular a l'aprovació del Ple. En aquest sentit, es podria plantejar com un Acord de Govern que posés en marxa la taula o comissió i la creació del SAI i la realització del pla, perquè finalment s'aprovin tots els acords al ple municipal (o figura anàloga):



5.1 Tipologies d'organització

Totes les opcions d'organització són vàlides, en la mesura que són potestat dels ens locals i que tenen a veure amb la lògica institucional dels municipis i els consells comarcals amb els municipis que en depenen.

En aquest apartat de la guia, posem diversos exemples de les diverses opcions que podem trobar en clau municipal (ajuntaments):³



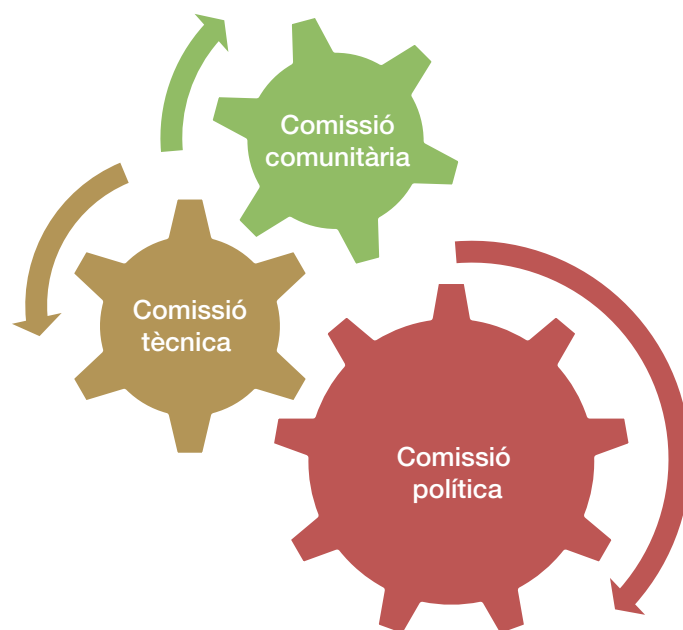
El que és rellevant és com es configuren les polítiques per garantir la transversalitat de les accions i, sobretot, el canvi organitzatiu que implica l'ampliació de la mirada de les polítiques de gènere en clau LGBTI.



³ Exemples de diverses opcions d'organització que tenen els municipis. Totes són correctes si compleixen les funcions atorgades.

5.2 Comissió coordinadora de polítiques LGBTI

La comissió coordinadora de polítiques LGBTI es configura idealment amb tres subcomissions que la conformen: la comissió política (CP), la comissió tècnica (CT), i la comissió comunitària (CC). El SAI és l'impulsor i el coordinador/secretari de la taula i de la comissió, i es on pivoten les polítiques públiques actives i les incidències (denúncies), juntament amb el seguiment d'aquestes denúncies, ja que a la vegada alimenten el coneixement de la realitat (diagnosi) i les accions del pla municipal LGBTI.



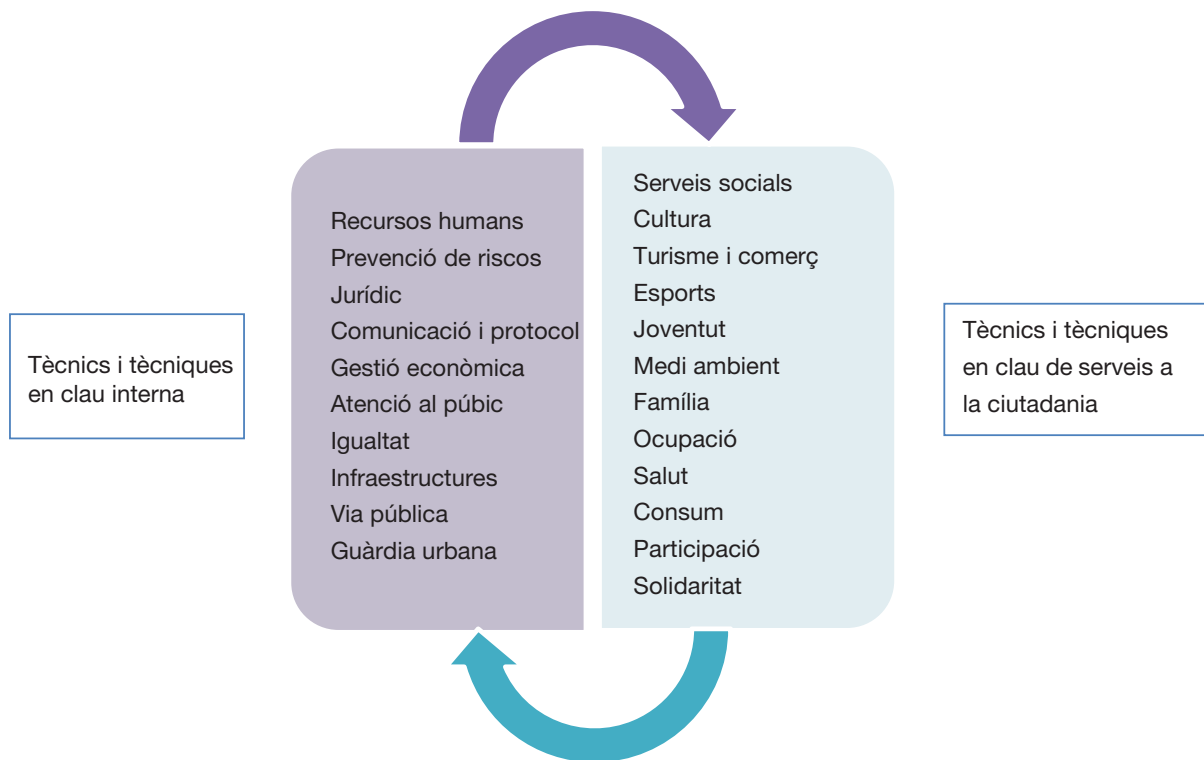
Comissió política (CP)

Està formada per persones representants dels càrrecs electes (municipals i/o comarcals) del territori, i ha de garantir el compromís polític i el suport institucional a la creació, desplegament i implantació de la Llei.

Hi han de participar els diversos representants polítics (regidores i regidors de l'ens municipal o comarcal). En el cas del consell comarcal, els càrrecs electes del consell comarcal i els càrrecs electes dels municipis de menys de 20.000 habitants que hi pertanyen.

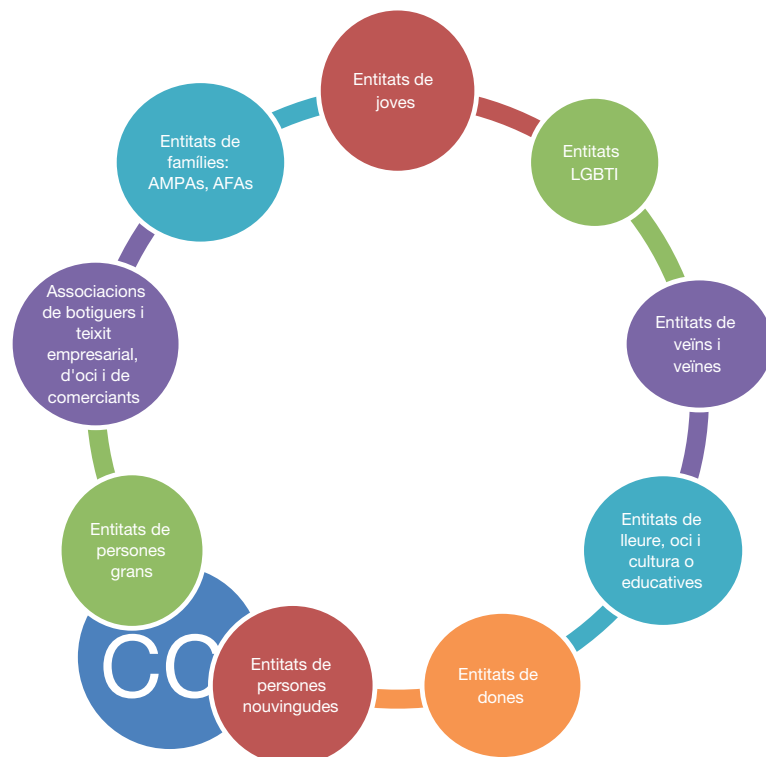
Comissió tècnica (CT)

Està formada per professionals de diversos àmbits disciplinaris i territorials designats pels càrrecs polítics. La comissió de coordinació de les polítiques LGBTI de l'ens local ha de coordinar els esforços necessaris i gestionar les necessitats de la taula i/o comissió coordinadora.



Comissió comunitària (CC)

Està formada per persones vinculades als diversos àmbits comunitaris i civils. A tall d'exemple, alguns àmbits de les entitats que hem de tenir en compte depenen de cada territori:



5.3 Pressupostos de gènere en clau LGBTI

Per executar la política pública es requereix un pressupost municipal o comarcal propi. Quan es planteja com a propi, no necessàriament ha de sortir del pressupost d'igualtat efectiva de les dones (al contrari), sinó que les accions transversals han de ser assignades des de les partides de cada regidoria o àrees del consell comarcal que en tenen responsabilitats.

Com que les decisions pressupostàries no són mai de gènere neutre i el fet de no ser-ne conscient consolida les desigualtats de gènere i de LGBTI que existeixen en la nostra societat, aquesta proposta se centra en els pressupostos sensibles al gènere, entesos com una aplicació de la gestió transversal de gènere (*gender mainstreaming*) en els processos pressupostaris.⁴ Això comporta una avaluació dels pressupostos tenint en compte el gènere i en clau LGBTI, incorporant aquesta perspectiva específica en tots els nivells del procés pressupostari i reestructurant ingressos i despeses amb l'objectiu de promoure la igualtat de gènere i en clau LGBTI.

Per elaborar els pressupostos municipals en clau LGBTI cal tenir en compte la metodologia següent:⁵

1. Anàlisi de la situació dels homes i les dones en la societat, encreuant diferents variables de desagregació (sexe, gènere, edat, classe social...) i identitats de gènere amb la categorització de no binària.
2. Avaluació de la sensibilitat de gènere de les polítiques públiques, valorant la seva contribució a la igualtat de gènere en clau LGBTI.
3. Avaluació de les assignacions pressupostàries de despesa, mitjançant la memòria del programa i els indicadors.
4. Anàlisi de la utilització de la despesa i la prestació de serveis, relacionant recursos utilitzats i resultats obtinguts del programa.
5. Valoració dels resultats aconseguits en funció del seu impacte, tot i que és difícil atribuir el canvi d'una situació a mitjà termini a un sol programa.

⁴ RODRÍGUEZ PLANAS (2006)

⁵ BUDLENDER; SHARP (1998)

5.4 Contracte programa 2016-2019 LGBTI

L'administració local disposa de diversos suports per executar la política pública, i en aquest moment, concretament, del contracte programa 2016-2019⁶ (bianual el 2018-2019, amb l'objectiu de promoure la creació d'estructures de la Xarxa Pública de SAIs LGBTI de Catalunya i la construcció de diagnòstic i plans LGBTI locals, i quadriennal 2020-2024, per a la consolidació de les estructures i polítiques públiques LGBTI).

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, estableix un nou marc de coordinació, cooperació i col·laboració entre el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i els ens locals, per permetre una prestació i gestió dels serveis socials que respongui a criteris de corresponsabilitat, transparència, equitat territorial i optimització dels serveis adreçats a les persones amb necessitats socials i que, a més, es mantingui en un escenari pluriennal per permetre més estabilitat financera als ens locals. És quadriennal per a la seva consolidació.

Aquest plantejament s'ha instrumentalitzat amb un contracte programa, una eina de gestió que permet establir una relació equilibrada entre les parts, caracteritzada per una corresponsabilitat del govern autonòmic i del govern local en la gestió, la prestació i la implementació dels serveis socials al territori, mitjançant l'establiment d'accions, obligacions i competències per a cadascuna de les parts. El contracte programa, a més, permet impulsar una relació de proximitat entre la prestació del servei social i la ciutadania, ja que situa l'ens local al centre de la prestació efectiva dels serveis al seu territori. També promou la coordinació, la cooperació i la col·laboració en matèria de serveis socials, altres programes relatius al benestar social i polítiques d'igualtat entre el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i els ens locals pel que fa a la prestació i el finançament dels serveis socials que s'inclouen en aquest document, i estableix els eixos estratègics, els objectius generals, les actuacions, els mecanismes d'avaluació i el finançament que permetin més eficiència i eficàcia en la gestió dels serveis.

Els eixos estratègics i principis rectors del contracte programa donen prioritat a:

- L'atenció a les persones en situació d'especial necessitat social i de dependència des de la proximitat dels seus municipis i comarques.
- La lleialtat institucional i consecució de més fluïdesa en les relacions interadministratives.
- L'optimització dels recursos i desenvolupament de sistemes sostenibles de provisió de serveis socials.
- L'objectivació i homogeneïtzació de les condicions de prestació i finançament dels serveis, respectant el principi d'autonomia local i la competència de la Generalitat de Catalunya en l'ordenació dels serveis socials i polítiques de benestar social.
- El nou cicle amb el contracte programa 2016-2019 s'inicia, doncs, amb l'objectiu de coordinar, cooperar i col·laborar entre el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i els ens locals, en matèria de serveis socials, altres programes relatius al benestar social i polítiques d'igualtat.

6 http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/el_departament/contractacio_i_convenis/contractes-programa/

BLOC II – SOL·LICITUD DE NOVES FITXES O MODIFICACIÓ DE LES PRÈVIAMENT SIGNADES

A través d'aquest bloc podeu sol·licitar nous projectes o modificar-ne els ja signats. En cas que vulgueu fer una modificació d'importos prèviament signats, entendrem que els imports que fixeu al BLOC II són els que prendrem de referència a l'hora de valorar la vostra presentació de projectes d'interès i, per tant, manen sobre els imports indicats al BLOC I. Mitjançant un desplegable podeu triar les fitxes que us interessin sol·licitar o modificar (caldrà que també concreteu els subprogrames en els que esteu interessats en sol·licitar o modificar, en cas que n'hi hagi) i indicar el pressupost previst, així com l'import que sol·liciteu al Departament.

En el cas de voler presentar projectes d'interès pel 2017, per alguna fitxa no signada en el Contracte Programa 2016 o que es desitgi modificar al 2017 respecte al signat pel 2017 en el Contracte Programa 2016, cal incorporar la següent informació:

Fitxa +-

Fitxa 38 - Polítiques d'igualtat amb persones LGBTI ▼

Detall de la fitxa

38.1. Formació ▼

Descripció de la fitxa	Pressupost 2017	Sol·licitat 2017

Documentació adjunta Veure els Adjunts

☒ Fitxa 38 - Polítiques d'igualtat amb persones LGBTI **obligatori** Adjunta Elimina +-

Fitxa +-

Fitxa 38 - Polítiques d'igualtat amb persones LGBTI ▼

Detall de la fitxa

38.1. Formació ▼

Descripció de la fitxa	Pressupost 2017	Sol·licitat 2017

Documentació adjunta Veure els Adjunts

☐ **no requerit** Adjunta Elimina +-

Fitxa 38. Polítiques d'igualtat amb persones LGBTI

5.5 Protocol que desplega el deure d'intervenció del personal de les administracions públiques catalanes per fer efectiu l'abordatge de l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia

El protocol estableix els circuits de les actuacions que desenvolupa l'exercici del deure d'intervenció assignat al personal tant funcionari com laboral de les administracions públiques catalanes perquè es pugui executar de manera eficient i coordinada amb tots els òrgans i agents que hi intervinguin.

Aquest protocol dona compliment a l'article 11.2 de la Llei 11/2014, del 10 d'octubre. Així mateix, tant el Govern de la Generalitat com els ens locals han de garantir el compliment de la Llei 11/2014, del 10 d'octubre, i promoure les condicions per fer-la plenament efectiva en els àmbits competencials respectius. Per aquest motiu cal que aquest protocol sigui implementat des del Govern de la Generalitat i des dels governs locals.

Article 11, sobre el deure d'intervenció

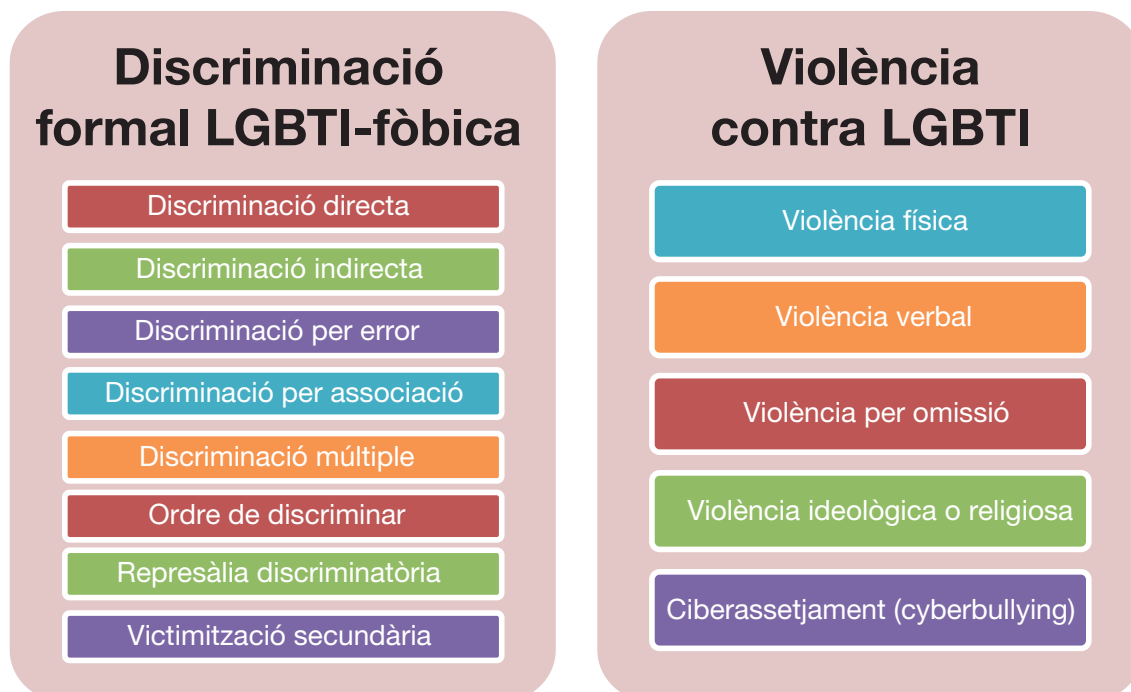
1. Els professionals a què fa referència l'article 10, si tenen coneixement d'una situació de risc o tenen una sospita fonamentada de discriminació o violència per raó d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, tenen el deure de comunicar-ho als cossos i forces de seguretat i a l'òrgan competent.

2. Als efectes del que estableix l'apartat 1, s'ha d'elaborar un protocol específic d'actuació.

Els objectius del protocol són:

- Facilitar, a les persones subjectes al deure d'intervenció, els recursos que cal posar en marxa per actuar en cas d'homofòbia, bifòbia o transfòbia.
- Informar dels circuits existents a seguir perquè la intervenció sigui eficaç i es puguin garantir els drets de les persones LGBTI amb plena seguretat.
- Gestionar amb operativitat les denúncies interposades per les persones que tenen el deure d'intervenció i garantir una atenció integral i eficaç a la víctima.
- Assegurar la coordinació i col·laboració de les diferents institucions i agents que hi participen.
- Establir els mecanismes de revisió, avaluació del protocol i seguiment per introduir-hi mesures de millora.
- Protegir les dades de caràcter personal de les víctimes i evitar possibles revictimitzacions en la gestió dels casos.

Així, doncs, el protocol que desplega el deure d'intervenció del personal de les administracions públiques catalanes per fer efectiu l'abordatge de l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia a Catalunya estableix, seguint la Llei, una sèrie de situacions que es cataloguen com a discriminacions formals i altres conductes que es desenvolupen com a formes de violència:



Està subjecte al deure d'intervenció tot el personal, funcionari o laboral, de les diferents administracions públiques catalanes del Govern de la Generalitat i del govern local de Catalunya que es

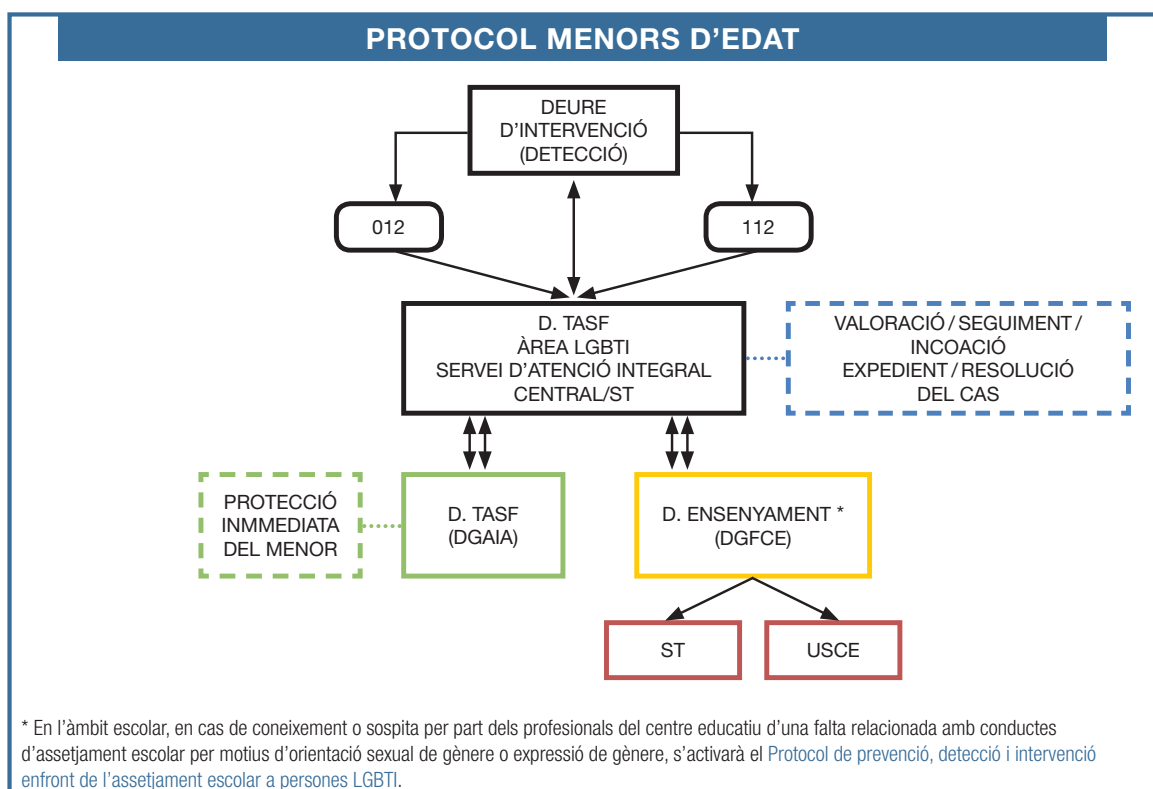
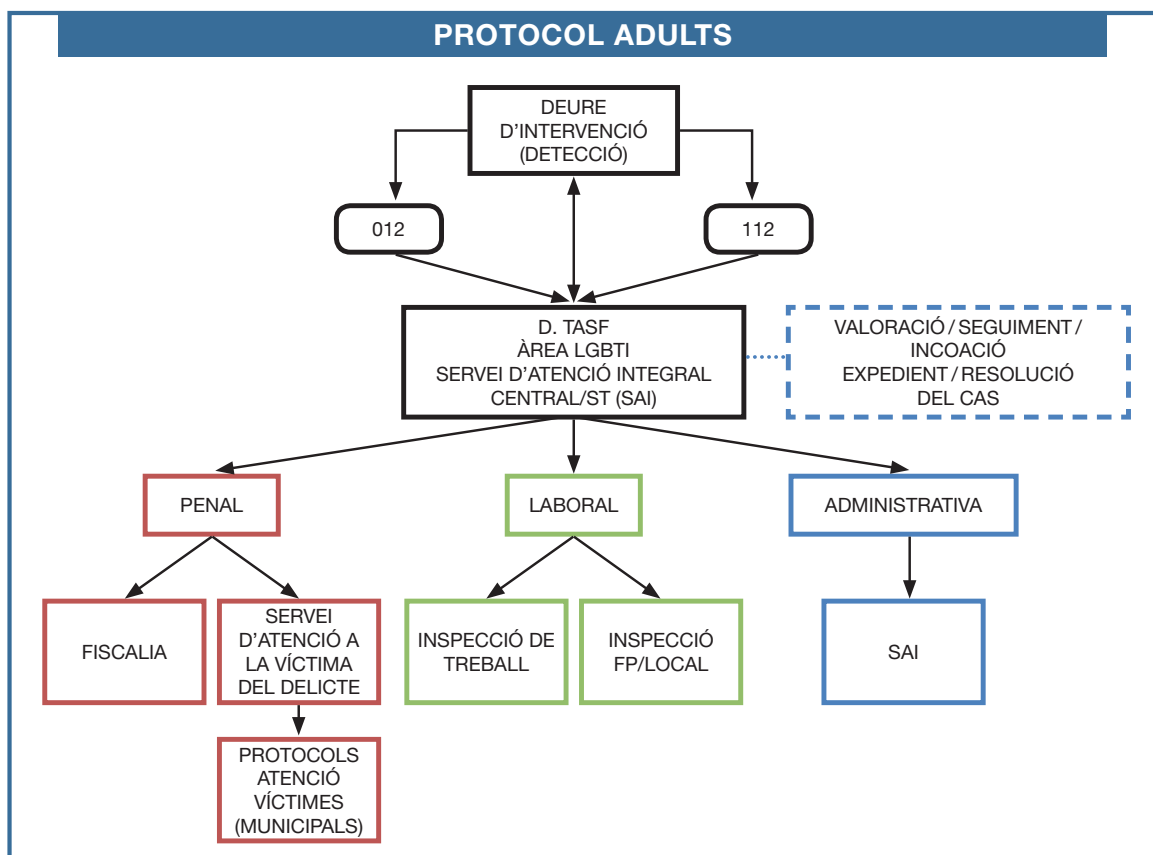
dediqui a tasques de prevenció, detecció, atenció, assistència i recuperació en els àmbits de la salut, l'educació, el món laboral, els serveis socials, la justícia i els cossos de seguretat, l'esport i el lleure, i la comunicació. Per tant, les persones subjectes al deure d'intervenció són empleats i empleades públics (funcionaris i laborals) de les administracions de Catalunya (Generalitat de Catalunya, ajuntaments, ens locals, diputacions i els centres que en depenen).

A tall d'exemple, s'exposen diverses categories professionals en els diferents àmbits d'intervenció de l'administració pública:

Categories professionals	Categories professionals	Categories professionals
•Metges i metgesses •Infermers i infermeres •Psiquiatres i psicòlegs i psicòlogues •Assistents i assistentes socials •Fisioterapeutes •Auxiliars de geriatria •Assistents i assistentes socials •Treballadors i treballadores socials •Inspectors i inspectores de treball •Educadors i educadores, cuidadors i cuidadores de centres propis	•Professionals de l'esport educatiu •Animadors i animadores •Mossos d'esquadra •Policia local •Professionals del món de la comunicació: periodistes •Inspectors i inspectores d'ensenyament	•Directors i directores de centres educatius •Professionals dels EAP •Professorat •PAS •Professionals experts en psicologia •Juristes •Educadors i educadores socials en l'àmbit d'execució penal •Oficials •Personal administratiu que atén la ciutadania

En el desplegament del protocol s'ha de garantir la confidencialitat del tractament de dades de caràcter personal, de conformitat amb els termes que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, així com el Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el reglament que la desenvolupa.

Esquemes del circuit del deure d'intervenció segons el protocol de deure d'intervenció



6.

La Xarxa Pública del Servei d'Atenció Integral LGBTI de Catalunya



La Xarxa Pública del Servei d'Atenció Integral LGBTI de Catalunya és el model que proposa la Llei 11/2014 per atendre les persones que pateixin, hagin patit o estiguin en risc de patir discriminació o violència per raons de LGBTI-fòbia.

Els articles 3.2 i 6 de la Llei 11/2014 disposen que:

“La Generalitat i els ens locals han de garantir el compliment d'aquesta Llei i promoure les condicions per fer-la plenament efectiva en els àmbits competencials respectius i han d'assegurar la cooperació interadministrativa.”

L'article 9 de la Llei 11/2014 estableix que:

1. La taula o comissió de coordinació de les polítiques LGBTI, ens local coordinador de les polítiques LGBTI, ha d'oferir un **servei d'atenció integral** per atendre les persones que pateixin, hagin patit o estiguin en risc de patir discriminació o violència per raó de l'orientació o opció sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere, amb la finalitat de donar respostes adequades, àgils, properes i coordinades a les necessitats d'aquestes persones.
2. Als efectes del que estableix l'apartat 1, i amb l'objectiu de garantir l'accés dels ciutadans a aquest servei, s'ha de procurar una atenció permanent amb personal que tingui formació en matèria de conductes discriminatòries i en l'ús eficaç i eficient dels mitjans electrònics.
3. Els professionals adscrits a aquest servei han de tenir formació relacionada amb els drets civils i en matèria de no-discriminació.

Per complir aquests mandats de la Llei, el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, a través de la Direcció General d'Igualtat i en coordinació amb els ens locals de Catalunya, ha posat en marxa la Xarxa Pública de Serveis d'Atenció Integral LGBTI de Catalunya.

La signatura de l'Acord per al desenvolupament del Servei d'Atenció Integral local per a les persones LGBTI entre la Direcció General d'Igualtat i el Consell Comarcal o l'Ajuntament, dona el tret de sortida a la posada en marxa del servei.

Les parts que subscriuen aquest acord cooperen i col·laboren respectant, en tot moment, les competències de cadascuna per apropar a la ciutadania del territori, a través del consell comarcal o l'ajuntament, l'oferiment del Servei d'Atenció Integral (SAI) que es descriu en aquest acord. D'aquesta manera, es pot garantir l'adequació de les respostes i l'agilitat de les gestions necessàries en cada cas i oferir, en definitiva, un servei òptim a la ciutadania.

Especialment, i pel que fa als àmbits de cultura, lleure, esport, famílies, salut, així com en l'àmbit social, es regulen mesures per a les quals les administracions públiques de Catalunya i, per tant, també els ens locals, han de donar suport a les necessitats de les persones LGBTI.

La integralitat del SAI es construeix i es consolida amb el treball en xarxa local, comarcal i territorial, en coordinació amb el teixit associatiu de Catalunya.

6. 1 El Servei d'Atenció Integral LGBTI

El Servei d'Atenció Integral (SAI) és una prestació de servei d'atenció integral, de qualitat i de proximitat, adreçat a les persones i les seves famílies a les quals calgui informació, assessorament o acompanyament, o hagin patit o estiguin en risc de patir discriminació o violència per orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere.

El SAI LGBTI també és un servei que promou la sensibilització i ofereix informació a les persones, a les seves famílies i a les entitats, per mostrar la diversitat d'orientació sexual i d'identitat de gènere i prevenir l'LGBTI-fòbia.

Aquest recurs es posa en funcionament, des dels ens locals i comarcals de tots els territoris de Catalunya, per donar resposta i consolidar-se com un referent local i comarcal LGBTI.

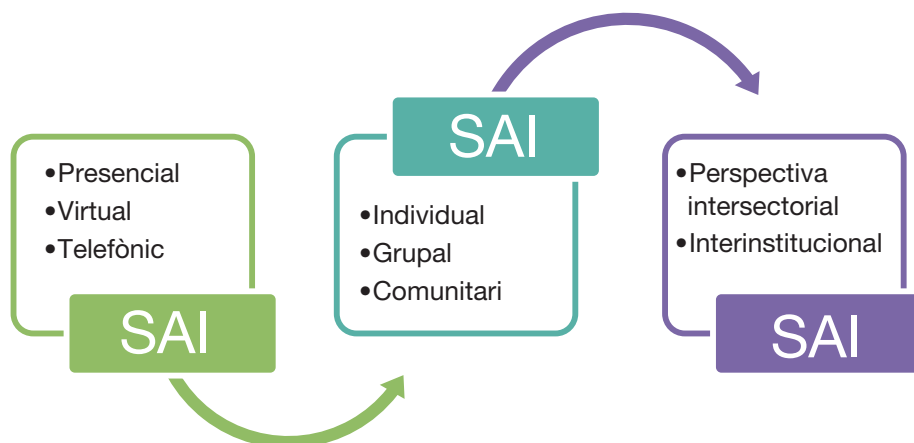
Per consolidar l'abordatge interseccional de les polítiques públiques, el servei necessita tenir constituïda una comissió o taula intramunicipal política i tècnica, amb representació de tots els serveis municipals interns i externs, per promoure la formació a totes les persones que treballen en el consistori, realitzar una diagnosi i redactar un pla LGBTI municipal.

La formació del funcionariat té l'objectiu de sensibilitzar els servidors i servidores públics sobre la diversitat sexual i d'identitat de gènere i la garantia dels drets de les persones LGBTI, així com conèixer el protocol que desplega el deure d'intervenció de les persones que treballen a les administracions públiques de Catalunya per fer efectiu l'abordatge de l'homofòbia, la bifòbia, la lesbofòbia i la transfòbia.

6. 2 Quina informació i recursos ofereix el SAI

- Informació sobre les actuacions i serveis de les entitats i dels recursos de l'Administració de Catalunya per a persones LGBTI i les seves famílies.
- Informació i recursos per a professionals del món educatiu, social i de lleure.

- Dona resposta a les demandes de situacions problemàtiques concretes de les persones LGBTI i les seves famílies.
- Acompanya les persones en situacions de dificultat i vulnerabilitat.
- Dona una atenció integral a les persones amb una mirada interseccional davant de qualsevol demanda a través de la xarxa interinstitucional.
- Atén i acompanya la persona quan cal interposar una incidència o una denúncia per discriminació per LGBTI-fòbia.
- Col·labora amb el teixit associatiu, especialment l'LGBTI.
- Promou la creació del moviment associatiu LGBTI (en els territoris on no existeix).
- Gestiona el canvi de nom de les targetes sanitàries amb el nom sentit i facilita l'acreditació per canvi d'altres targetes identificatives per a persones trans*.



Cal recordar que la discriminació es materialitza en un tracte diferenciat i desigual cap a una persona o un grup en diversos àmbits de la vida social en funció d'una o diverses categories, siguin reals, atribuïdes o imaginàries, com la cultura, el gènere, l'orientació o opció, l'edat o la classe social. La discriminació és un acte que limita o obstaculitza l'accés a drets de les persones afectades.

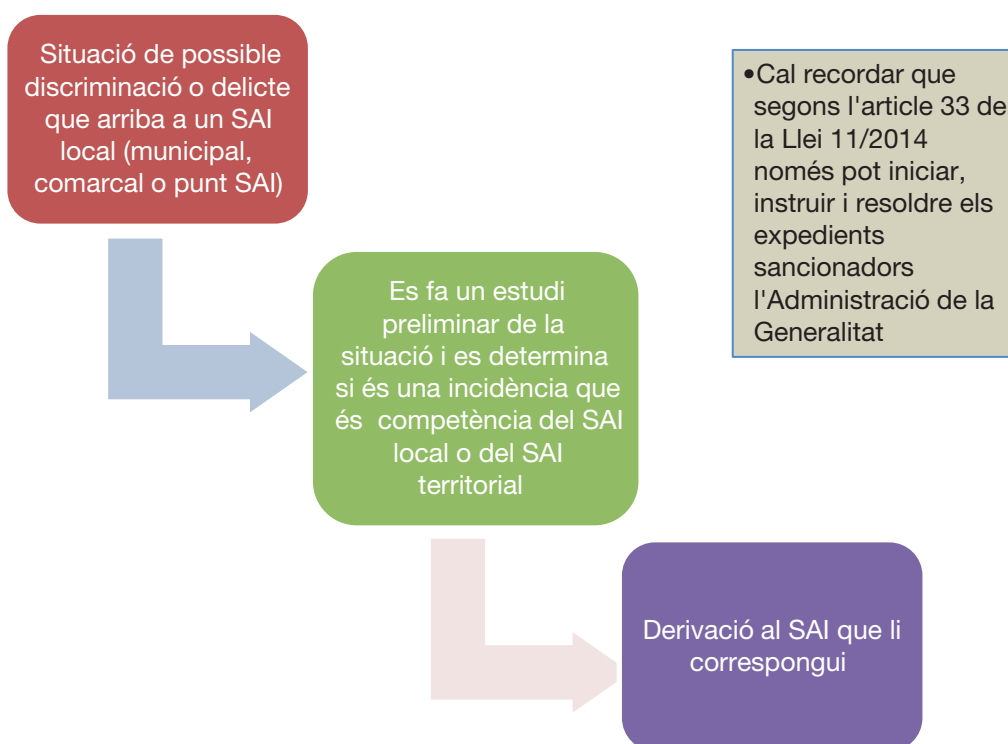
El ventall de circumstàncies que generen situacions de discriminació és ampli. El que és rellevant és entendre que existeix un continuïum que va des de l'estereotip fins a la comissió de delictes.



Les situacions de possibles discriminacions o denúncies que arriben al SAI poden ser a través de les persones interessades o a través d'una entitat LGBTI i altres entitats o serveis del territori.

Quan arriba a un SAI una situació que pot ser discriminatòria, s'obre un expedient de cada cas, al qual s'aporta tota la informació necessària. S'investiga i instrueix el cas a partir de les diferents proves i testimonis aportats, que ajuden a determinar si hi ha infracció administrativa, d'acord amb la Llei 11/2014, del 10 d'octubre i, si escau, el tipus de sanció i la resolució que s'ha de dictaminar.

Les sancions que s'interposen són un instrument de la Llei per prevenir, dissuadir, reparar i corregir les discriminacions de les persones LGBTI, i cal que es prengui consciència de la necessitat de denunciar els fets.



Quan una denúncia arriba al SAI, cal destriar si es tracta de fets penals, laborals o bé si pot seguir una via administrativa. És a partir d'aquí que es tramita i es deriva als organismes competents per a la seva resolució. Llavors es determina com es realitza l'acompanyament de les derivacions del SAI de la xarxa que li correspongui.

Les sancions administratives es poden interposar a partir de la denúncia de conductes il·lícites que provoquen desigualtat i discriminació i sempre que puguin encabir-ser els fets en el que tipifica l'article 34 de la Llei 11/2014, del 10 d'octubre. Les sancions estan regulades a l'article 35.

1. Les infraccions poden ser lleus, greus o molt greus, d'acord amb el que estableix la Llei 11/2014, sempre que no siguin constitutives de falta o delictes.
2. Les infraccions no poden ser objecte de sanció sense instrucció prèvia de l'expedient pertinent, d'acord amb el procediment administratiu.

3. Són infraccions lleus:

- a) Fer servir expressions vexatòries, per qualsevol mitjà, que incitin a exercir la violència contra les persones o les seves famílies, per causa de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere, d'una manera intencionada.
- b) Emetre intencionadament expressions vexatòries que incitin a la violència, i tinguin connotacions homofòbiques, bifòbiques o transfòbiques en els mitjans de comunicació, en discursos o en intervencions públiques.
- c) Portar a terme actes que comportin aïllament, rebuig o menyspreu públic, notori i explícit, de persones per causa de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere.

4. Són infraccions greus:

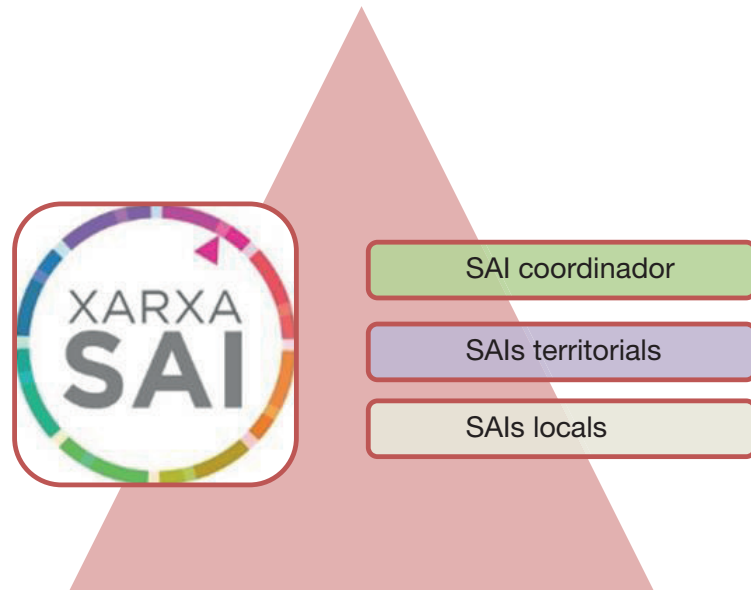
- a) Fer servir expressions vexatòries que incitin a exercir la violència contra les persones o les seves famílies, per causa de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere, d'una manera intencionada i reiterada.
- b) Malmetre o destruir objectes o propietats de persones o de les seves famílies per causa de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere, sempre que aquestes accions no constitueixin delictes o falta de caràcter penal.
- c) Impedir a una persona, d'una manera intencionada, la realització d'un tràmit o l'accés a un servei públic o establiment obert al públic per causa de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere d'aquesta persona.
- d) Emetre intencionadament i reiteradament expressions vexatòries que incitin a la violència i tinguin connotacions homofòbiques, bifòbiques o transfòbiques en els mitjans de comunicació, en discursos o en intervencions públiques.

5. Són infraccions molt greus:

- a) L'assetjament o el comportament agressiu cap a persones o les seves famílies per causa de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere.
- b) Convocar espectacles públics o activitats recreatives que tinguin com a objecte la incitació a l'odi, la violència o la discriminació de les persones LGBTI.

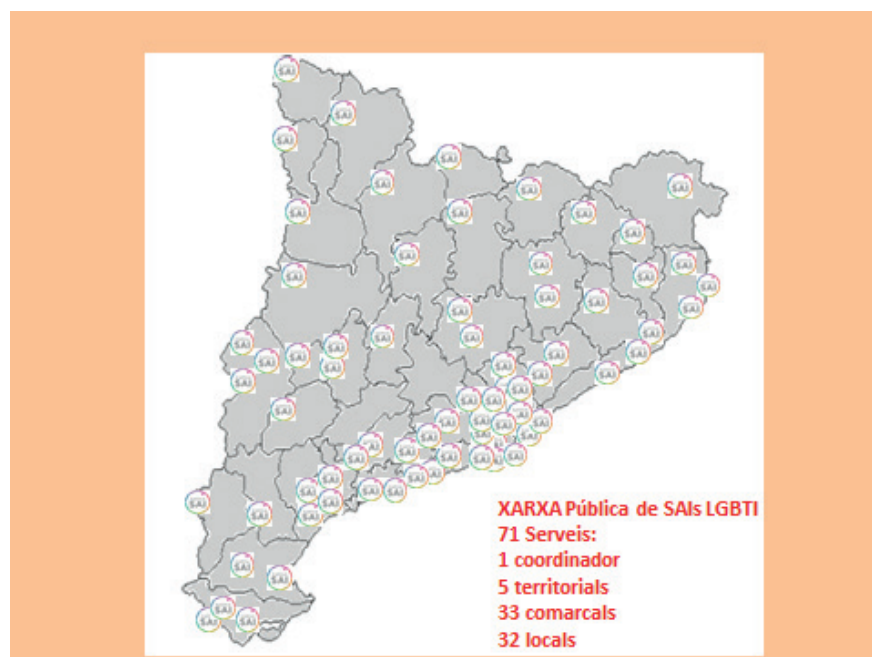
6.3 Estructura de la Xarxa de SAls LGBTI de Catalunya

Com s'estructura la Xarxa Pública de SAls LGBTI de Catalunya per donar una resposta integral a tot Catalunya.

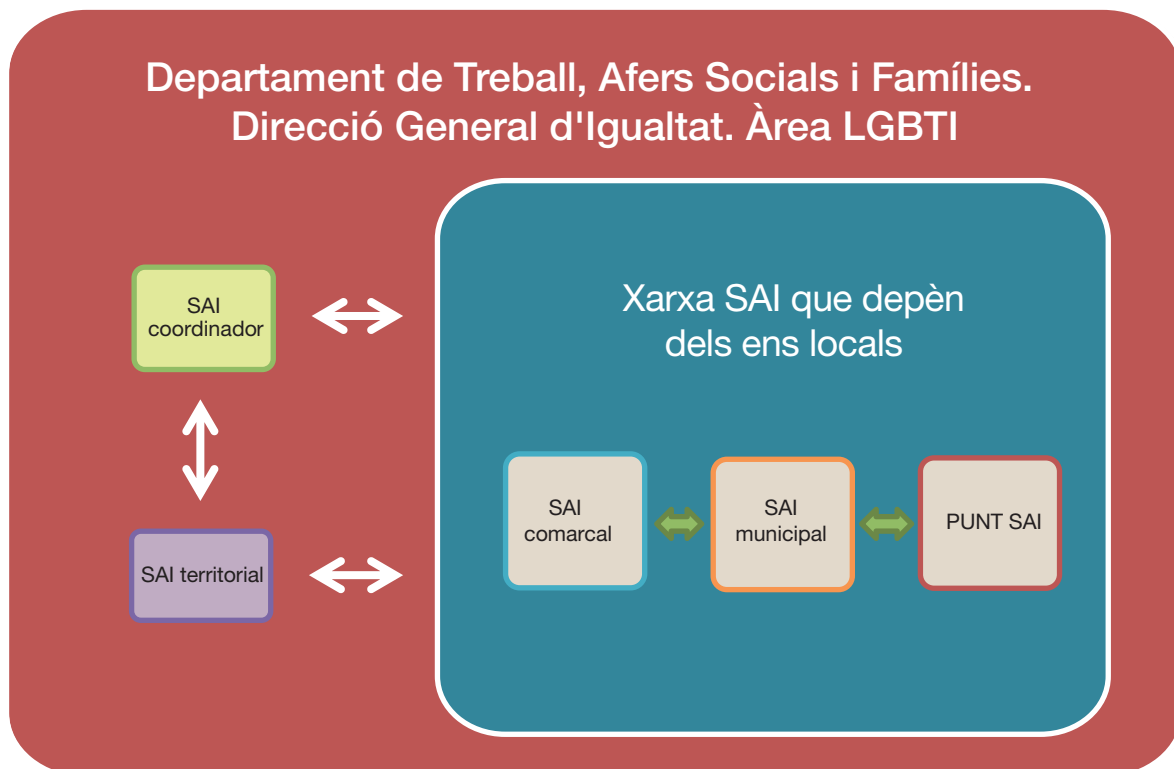
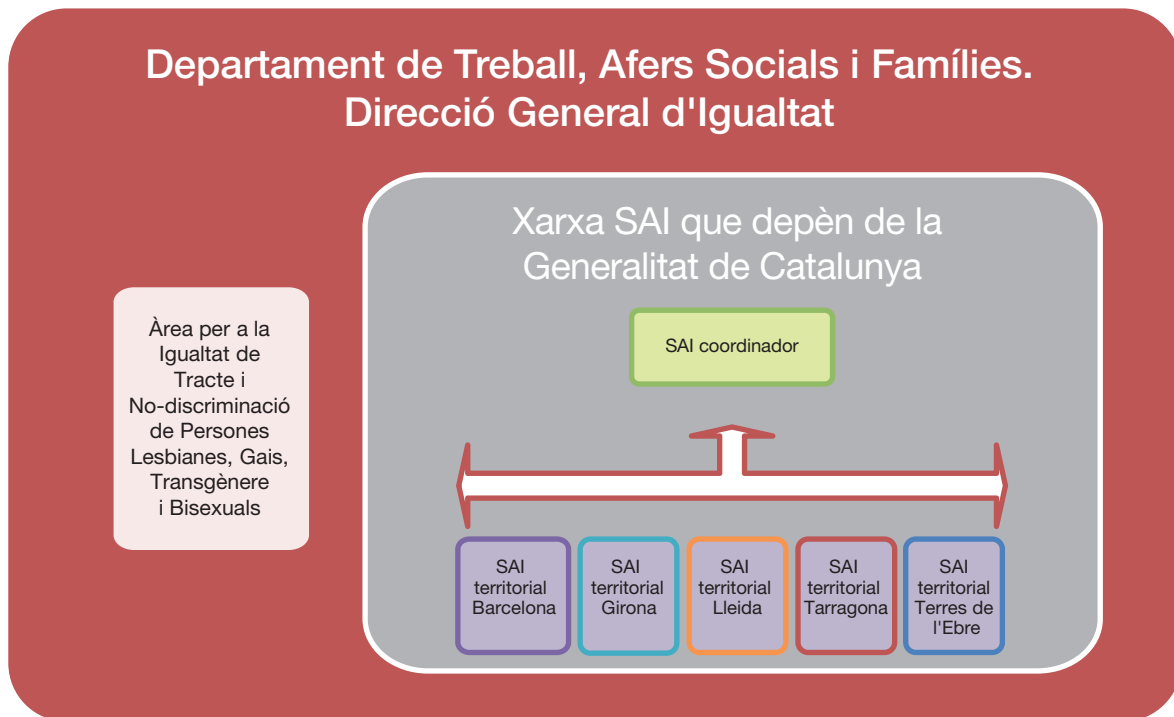


En aquest enllaç es pot trobar l'actualització de la Xarxa SAI:

http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/lgbti/atenciointegral/



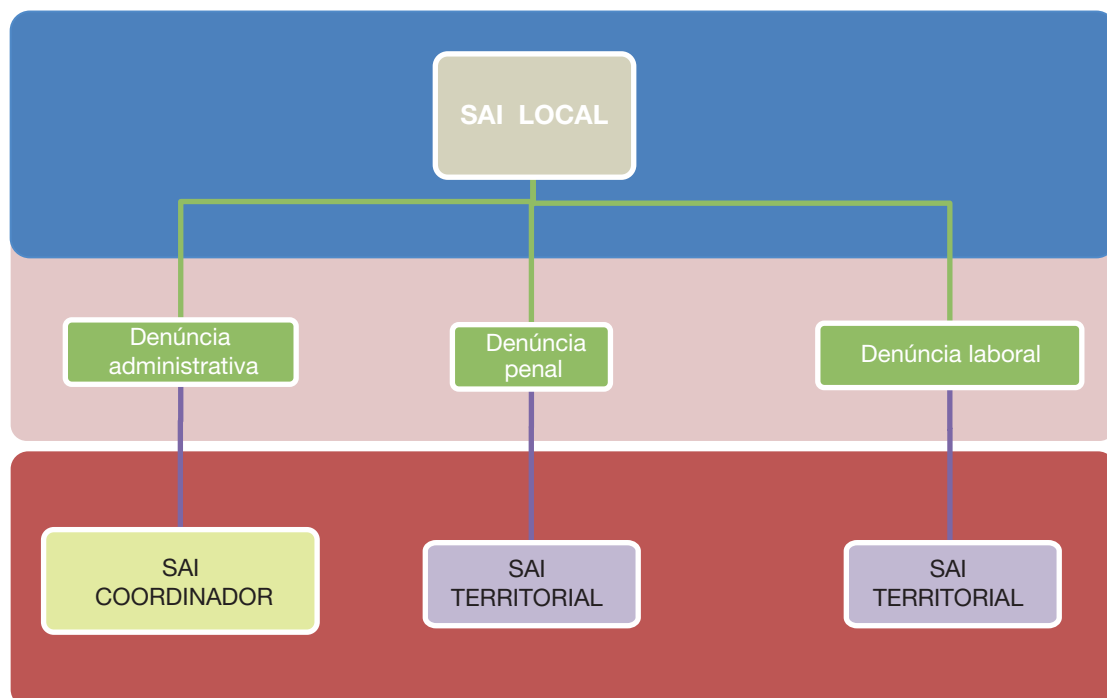
Els SAls coordinador i territorials depenen orgànicament del Departament. Els SAls locals depenen orgànicament dels consells comarcals, municipis o altres ens locals.



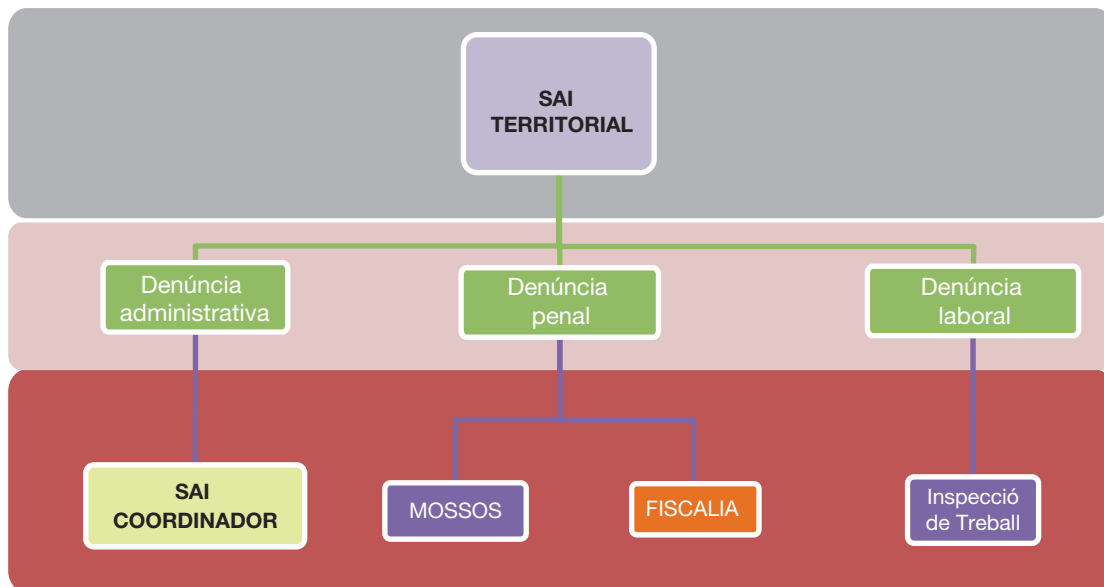
6.4 Què fem amb la incidència que ens arriba a un SAI local?

Posem en funcionament la xarxa per resoldre la incidència (és el més important) i, a la vegada, aquesta incidència ens permet conèixer la realitat del nostre territori, ens permet revisar circuits i protocols municipals que no estan prou adequats a les necessitats de les persones i ens permet alimentar, ampliar i revisar les actuacions del nostre pla LGBTI local.

- Si es tracta d'un SAI local atensem la persona i contactem amb el SAI territorial de referència per fer-ne la tramitació.
- Hi ha indicis de delictes quan la possible discriminació per orientació sexual o identitat o expressió de gènere s'ha efectuat juntament amb agressions, amenaces, incitació a l'odi, violència, etc. En aquests casos s'activen els procediments legals que s'escaiguin en la via penal.
- A través del SAI territorial que correspongui, es posarà en coneixement de la fiscalia provincial territorial i els mossos d'esquadra de referència.

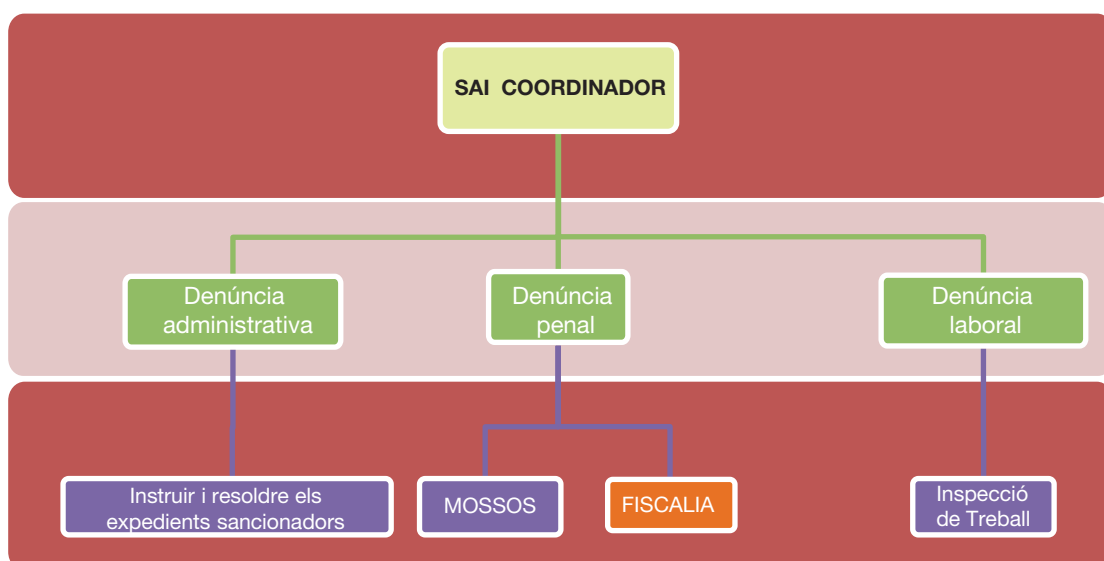


6.5 Què passa amb una incidència quan arriba al SAI territorial?



Si es tracta d'un SAI territorial, s'atén la persona i sempre que se'n derivi una denúncia penal o laboral, cal enviar una còpia del procediment al SAI coordinador.

6.6 Què passa amb una incidència quan arriba al SAI coordinador?



7.

Foment de polítiques públiques que incorporin la perspectiva de gènere i la diversitat LGBTI

Per poder establir polítiques que incorporin, de manera transversal, la perspectiva de gènere i la diversitat LGBTI en les seves fases i en els diversos àmbits competencials, cal que les administracions públiques locals responguin a les preguntes següents:

- En el diagnòstic realitzat per la institució pública, es visibilitza la “pertinència del sistema sexe/gènere” o com està present la desigualtat de gènere en clau LGBTI de la política pública en concret?
- Hi ha una anàlisi en profunditat de la connexió del problema públic que cal abordar amb les desigualtats de gènere en clau LGBTI i altres desigualtats en l'àrea de la política pública analitzada?
- Es dona veu i s'inclouen les demandes de dones i dels diversos col·lectius LGBTI, institucions d'igualtat, organitzacions pro igualtat, acadèmia i expertes i col·lectius afectats per l'àrea d'intervenció?
- Quines estructures institucionals estan presents en aquesta fase de diagnòstic? Disposen de recursos i capacitats per promoure una anàlisi de gènere en clau LGBTI i desigualtats múltiples en aquesta fase?
- Se situa la desigualtat de gènere en clau LGBTI i la seva interrelació amb altres desigualtats com un element clau que cal considerar en la fase de diagnòstic?
- S'impulsa la consulta i participació activa de les agents clau en matèria d'igualtat (gènere en clau LGBTI)? S'inclouen les seves contribucions en el diagnòstic final?
- Les institucions i mecanismes d'igualtat disposen de recursos i capacitats per influir en els processos de diagnòstic? Les seves aportacions s'inclouen en el diagnòstic final?
- Els sistemes oficials d'estadística disposen de dades desagregades per sexe i indicadors de gènere en clau LGBTI i altres factors de desigualtat disponibles per al sector específic d'intervenció?

És obvi que sense aquestes preguntes no podem generar un marc de sortida de les polítiques públiques locals en clau LGBTI.

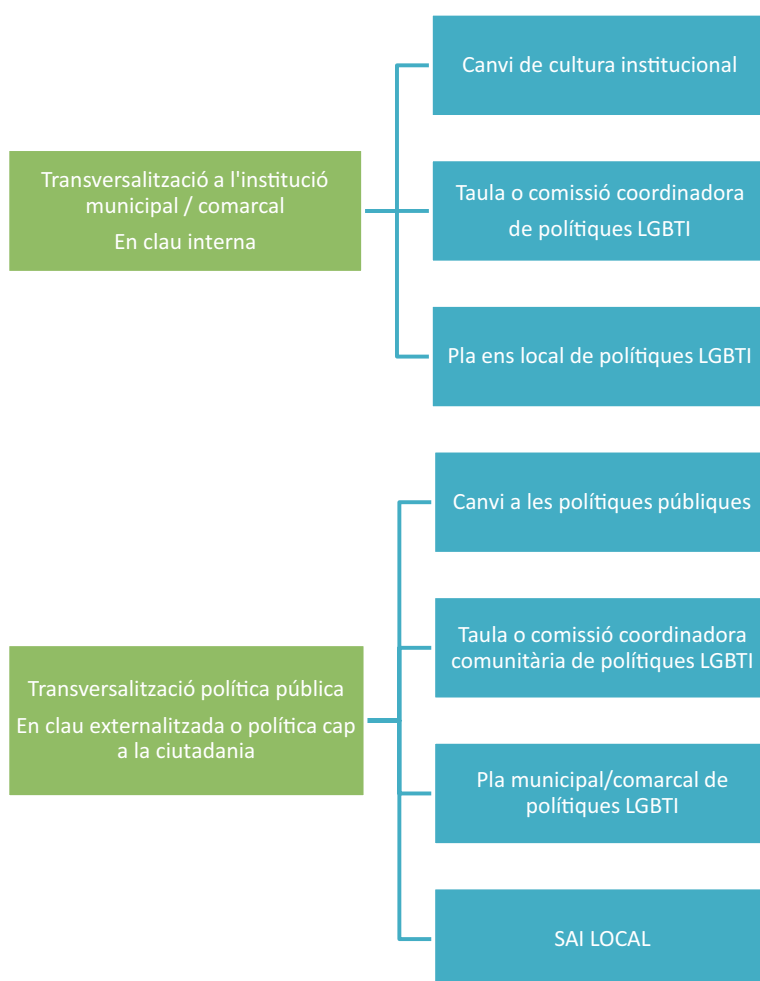
En aquest sentit, cal establir una eina que serveixi per ordenar, planificar i avaluar totes aquestes polítiques. Els plans municipal o comarcals LGBTI són instruments articulats a partir d'un conjunt d'accions desenvolupades en diferents àmbits d'actuació municipal amb la finalitat de garantir la

igualtat de tracte de les persones lesbianes, gais, transsexuals/transgènere, bisexuals i intersexuals i per prevenir, erradicar i abordar situacions de discriminació.

Així mateix les polítiques públiques en clau LGBTI a través dels plans compleixen una doble funció: reorganitzar les polítiques transversals d'igualtat i oferir directrius clares de reorganització interna de les administració per fer front als reptes que suposa la Llei.

És molt rellevant treballar de manera paral·lela:

- D'una banda, el canvi institucional necessari que transformi el mar de les polítiques d'igualtat, les pràctiques administratives, i la cultura de treball i organització. Es tracta de generar les mesures necessàries perquè la transversalització de les polítiques pugui ser efectiva a la normativa, plans i programes clau; la contractació municipal i els instruments de política laboral; la comunicació inclusiva, i la participació en el disseny, seguiment i avaluació de les polítiques públiques;
- I de l'altra, la transversalització de les polítiques cap a la ciutadania, que té com a objectiu incidir, generar política en els àmbits de garantia drets i, per tant, en primer lloc generar un entramat de polítiques que facin efectius aquest drets i treballar per a l'erradicació de l'LGBTI-fòbia i els delictes d'odi.



8.

Avaluació de les polítiques públiques LGBTI als ens locals

En aquest moment no podem entendre cap política pública que no estableixi prèviament una manera eficient d'avaluar-la. Per aquest motiu, és cabdal poder establir una avaluació de les polítiques i, per tant, els mecanismes necessaris per poder-ho fer.

Cal haver pensat en una teoria associada a quin paradigma d'igualtat LGBTI i quines mesures correctores contra l'LGBTI-fòbia volem posar en marxa perquè aquests canvis siguin coherents. Per tant, cal disposar d'una teoria (o conjunt d'hipòtesis) que relacionin la nostra pràctica amb els resultats que volem obtenir. Si no disposem d'aquesta teoria del canvi, difícilment podrem establir una avaluació d'impactes amb rigor, ja que necessitem aquesta teoria per identificar les conseqüències esperades de les nostres polítiques públiques.

Hem de disposar de la informació i el coneixement adequat de la situació del municipi o la comarca.

En aquest sentit, al voltant de les polítiques d'igualtat en clau LGBTI, cal dissenyar:

- ✓ Sistema d'avaluació
- ✓ Indicadors claus associats a la planificació dels objectius

És necessari acordar la periodicitat amb la qual es recull la informació necessària per donar resposta als indicadors, així com garantir una font d'informació fiable. En el cas que no hi hagi fonts d'informació, s'hauran de crear les eines necessàries per recaptar les dades.

L'avaluació d'impactes ens ha de permetre veure els canvis i les transformacions que es produeixen. Bàsicament, el grau d'assoliment dels objectius que ens havíem plantejat, sense oblidar els resultats no previstos. També ens indicarà quines són les potencialitats de les polítiques públiques o actuacions i les seves limitacions.

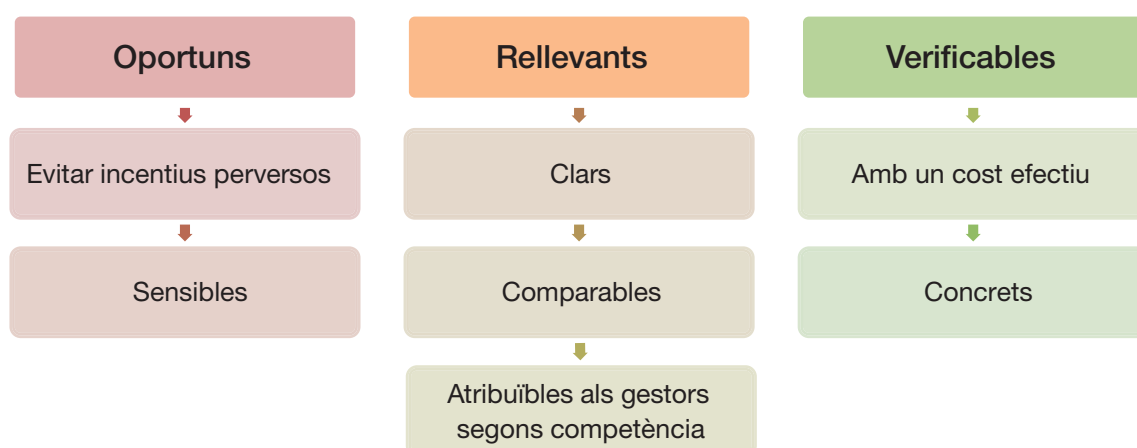
Ens interessa saber si es disposa d'una (bona) planificació. Una bona planificació té molts aspectes per considerar, que són els que hauríem de traduir en preguntes concretes:

- Disposem d'objectius clars i concrets (avaluables)?
- Disposem de diagnòstics actualitzats?
- Els diagnòstics s'han construït de manera participada?
- La planificació aborda els temes clau identificats al diagnòstic?
- La planificació s'ha fet de manera participada?
- Hem pensat com avaluarem els objectius?
- S'han treballat temes i problemes nous aquest any, en relació amb els anys anteriors?

8.1 Indicadors en clau LGBTI

La informació és l'element fonamental i ha d'estar estructurada i sintetitzada per permetre'n la manejabilitat. Per aquest motiu s'utilitzen els indicadors: instruments que permeten mesurar en termes quantitatius la realitat inicial i el nivell al qual es vol arribar, i posteriorment el grau d'assoliment dels objectius definits.

Característiques dels indicadors clau:



Per dissenyar els indicadors és determinant saber quina és la situació de partida (línia de base) amb l'objectiu de determinar la meta que es vol assolir i els avanços que es vagin concretant en aquest sentit. De la mateixa manera, és important acordar els períodes de recollida d'informació, que poden ser, per exemple, anuals o semestral.

El càlcul d'indicadors de gènere en clau LGBTI s'ha de fer, sempre que sigui possible i pertinent, fins i tot per als productes i resultats que no busquen incidir de manera específica i directa en la igualtat LGBTI. Per a això, comptar amb estadístiques desagregades per home, dona i no binari és un aspecte crucial i és el punt de partida.

Per exemple: "Nombre de persones (homes, dones i no binari) que s'han presentat a la convocatòria d'un lloc de treball en el pla de [...]".

Així mateix, per mostrar els canvis socials en termes de relacions de gènere en clau LGBTI a través del temps, s'ha de pensar en quines mesures quantitatives i qualitatives poden captar aquests canvis.

Depenent del que es necessiti mesurar és important considerar la diferència entre indicadors de procés i indicadors de resultat/impacte:

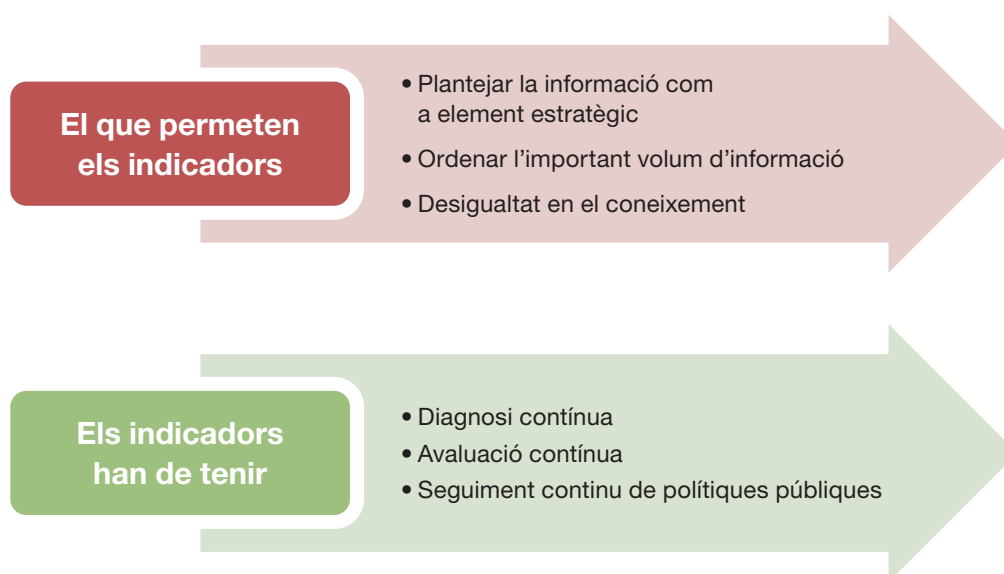
Els indicadors del procés s'usen per monitorar la quantitat i el tipus d'activitats, com:

- Quantitat i tipus de servei prestats.
- Quantitat i tipus de persones capacitades (homes, dones i no binaris).

- Quantitat i tipus de materials produïts i difosos.
- Quantitat i tipus de persones participants (homes, dones i no binaris).

Els indicadors de resultats s'usen per determinar si l'activitat ha aconseguit, o no, els objectius o resultats proposats. Entre altres aspectes, poden determinar:

- Canvis en el coneixement, actituds i pràctiques.
- Percepció sobre la qualitat i els beneficis dels resultats aconseguits.
- Percentatge de personal gerencial de l'administració local X, el coneixement del qual ha millorat després d'haver completat la capacitació en igualtat de gènere en clau LGBTI.



9. Indicadors de les polítiques públiques de gènere en clau LGBTI als ens locals

El que és interessant en el procés d'avaluar els indicadors clau és que prèviament, des del punt de vista tècnic, tinguem present el següent:

- Es donen amb regularitat relacions de treball entre l'equip comunitari i el personal tècnic i professionals dels serveis públics (educació, salut, seguretat...)?
- En general, els equips tècnics i professionals del territori estan implicats: molt, poc, gens?

- Quina importància (percentatge de dedicació) té la gestió d'aquesta àrea d'igualtat en l'ens local?
- Hi ha conflictes entre serveis, professionals, tècnics, que tenen a veure amb àmbits competencials, encàrrecs, rols?

I finalment:

S'han assolit els objectius específics?

- Quins resultats no previstos estem aconseguint?
- Millora el clima de convivència al territori? Millora que no es visquin situacions de discriminació d'LGBTI-fòbia al territori?
- Milloren les capacitats de les entitats i associacions del territori?

Taula 1

Àrea d'Intervenció Interadministrativa	Comissió coordinadora de les polítiques LGBTI als ens locals	Indicadors d'avaluació
Àmbits responsables	Recursos humans, prevenció de riscos, servei jurídic, comunicació, gestió econòmica, atenció al públic, igualtat, infraestructures, via pública, policia local, serveis socials, cultura, turisme i comerç, esports, joventut, medi ambient, infància i famílies, ocupació, salut pública, consum, participació, immigració i ciutadania, solidaritat, comunitat i d'altres que corresponguin a competències.	
Objectiu	En la creació: • Coordinar l'execució de les polítiques LGBTI als ens locals. • Garantir que la normativa municipal relativa a la igualtat i que els plans i programes estratègics incorporin la perspectiva de gènere en clau LGBTI. • Existència d'una arquitectura institucional que garanteixi que la igualtat és un criteri present en l'ordenació de tots els àmbits locals. • En el seguiment: • Coordinar l'execució de les polítiques LGBTI als ens locals. • Coordinar l'execució de les polítiques dintre de la mateixa administració local. • Que es doni suport a les resolucions i incidències i sancions als SAIs locals. • Coordinar l'avaluació de les polítiques de gènere en clau LGBTI. • Estudiar la personificació jurídica en els processos legals contra atacs LGBTI-fòbics que s'hagin produït en el territori.	Indicadors de procés • Creació de la comissió coordinadora de les polítiques LGBTI als ens locals respecte a la signatura de l'acord de govern local. • Tipus de dependència orgànica de la comissió. • Nombre de persones de què disposa la comissió de coordinació de les polítiques LGBTI. • Perfils de què disposa la taula o comissió de coordinació de les polítiques LGBTI. • Formació rebuda (en hores, objectius assolits). • Nombre de reunions de coordinació. • Aprovar els informes del SAI. • Nombre de mesures que incorporen la perspectiva de gènere en clau LGBTI. • Indicadors de resultat i d'impacte • Grau quantitatiu i qualitatiu de millora de la coordinació de les polítiques públiques de gènere en clau LGBTI. • Valorar el grau de compliment dels acords que arriben a la comissió i temps de posada en marxa dels acords. • Pressupost assignat als plans i programes estratègics que incorporen la perspectiva de gènere en clau LGBTI. • Nombre d'accions promulgades o reformades per adequar-se als compromisos de garantia de drets LGBTI. • Tipologies de les accions promulgades o reformades per adequar-se als compromisos de garantia de drets LGBTI.

Taula 1 (continuació)

Àrea d'Intervenció Interadministrativa	Comissió coordinadora de les polítiques LGBTI als ens locals	Indicadors d'avaluació
		Indicadors de procés • Mecanismes que es posen en marxa per al seguiment, per part de la comissió, de les incidències al SAI. • Institucionalització de la transversalitat de gènere en clau LGBTI a l'organigrama. • Institucionalització de la transversalitat de gènere en clau LGBTI al pressupost. • Planificació transversal de polítiques d'igualtat. • Partida econòmica específica. • Difusió d'informació sobre les polítiques d'igualtat en clau LGBTI. • Incorporació de mecanisme sistemàtic de recollida d'informació.
Actuació	• Crear la comissió coordinadora de les polítiques LGBTI als ens locals. • Establir la planificació, el seguiment i avaluació del pla i donar suport al SAI. Entre altres qüestions, ha d'incloure la fixació d'objectius, la programació d'actuacions, l'avaluació dels resultats obtinguts i la formulació de propostes de millora de les polítiques LGBTI als ens locals.	

Taula 2

Àrea d'intervenció	Plans municipals/comarcals o altres ens locals per executar la transversalització de les polítiques LGBTI	Indicadors d'avaluació
Àmbit responsable	Comissió coordinadora de les polítiques LGBTI als ens locals	
Objectiu	• Executar la transversalització de la perspectiva de gènere en clau LGBTI en els plans de polítiques públiques als ens locals. • Generar una eina programàtica i pressupostària per donar garanties a la Llei 11/2014. • Incorporar la igualtat i la lògica no discriminatòria per fer efectius els drets de les persones LGBTI en els àmbits i àrees de les polítiques públiques.	Indicadors de procés • Nombre de plans i programes que incorporen la perspectiva de gènere en clau LGBTI. • Nombre de mesures modificades per incloure que incorporen la perspectiva de gènere en clau LGBTI. • Nombre de persones implicades en el desenvolupament de les accions. • Nombre de reunions amb relació al disseny, implementació, seguiment o avaluació del plans. • Nombre de reunions amb relació al disseny, implementació, seguiment o avaluació del pla. • Visibilització de la incorporació a la informació de l'àrea d'igualtat.

Taula 2 (continuació)

Àrea d'intervenció	Plans municipals/comarcals o altres ens locals per executar la transversalització de les polítiques LGBTI	Indicadors d'avaluació
Actuació	- Introducció de la perspectiva de drets LGBTI. - Inclusió d'objectius i accions amb perspectiva de gènere en clau LGBTI en plans i programes del municipi: economia, turisme, comerç, infància, adolescència i joventut, famílies, gent gran, persones amb diversitat funcional, inclusió social, serveis socials o benestar social, salut, esport, diversitat cultural, ciutadania, seguretat.	

Taula 3

Àrea d'intervenció interadministrativa	Servei d'Atenció Integral (SAI)	Indicadors d'avaluació
Àmbit responsable	Comissió coordinadora de les polítiques LGBTI als ens locals Responsable del SAI	
Objectiu	- Atendre les persones que pateixin, hagin patit o estiguin en risc de patir discriminació o violència per raó de l'orientació o opció sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere, amb la finalitat de donar respostes adequades, àgils, properes i coordinades a les necessitats d'aquestes persones. - Donar informació a les persones LGBTI i a la població en general que s'hi adreci sobre recursos de les diferents administracions i entitats. - Establir mecanismes d'acompanyament i denúncia per a les persones víctimes d'LGBTI-fòbia. - Millorar l'actuació de la policia local davant de les agressions LGBTI-fòbiques i la coordinació amb fiscalia. - Combatre l'LGBTI-fòbia en l'espai públic, els equipaments i els establiments comercials. - Informació i atenció dels casos de violència masclista entre parelles del mateix sexe.	Indicadors de procés sobre el funcionament - Nombre de persones de què disposa el SAI. - Nombre de persones que constitueixen la Comissió o Taula intermunicipal o intercomarcal de polítiques públiques LGBTI. - Nombre de persones de referència de serveis externs o entitats i que es coordinen amb el SAI. - Nombre dels serveis de referència intern. - Nom dels serveis de referència externs o entitats que donen suport al SAI amb derivació acompanyada. - Formació relacionada amb els drets i en matèria de no-discriminació (vegeu indicadors específics de la formació). - Nombre de declaracions oficials o resolucions al voltant dels drets LGBTI. - Nombre d'accions que inclouen el missatge vinculat a la defensa dels drets o contra la discriminació LGBTI.

Taula 3 (continuació)

Àrea d'intervenció interadministrativa	Servei d'Atenció Integral (SAI)	Indicadors d'avaluació
Objectiu	• Ajudar a resoldre els conflictes plantejats quan es tracti d'incidències que no requereixen sancions. • Promoure la creació d'associacionisme LGBTI en el territori.	Indicadors de procés sobre l'atenció • Nombre de casos i tipologies ateses: – Informació i atenció dels casos de LGBTI-fòbia (quadre de referència de recollida d'indicadors) – Amb violència masclista entre parelles no heteronormatives. • Nivell de satisfacció amb les accions del SAI. • Nombre de casos en què s'ha produït la personificació jurídica. • Nombre de casos en què s'han presentat com a acusació particular resolts positivament. • Nombre d'acompanyaments. Indicadors de procés sobre l'àmbit de la comunicació i la prevenció • Edició del fullet. – Nombre de fullets distribuïts. • Nombre de campanyes que inclouen la perspectiva de gènere en clau LGBTI. • Nombre de reglaments modificats. • Nombre d'accions de coeducació que incorporen la perspectiva LGBTI. • Nombre de protocols que incorporen l'LGBTI-fòbia. • Nombre d'equipaments i locals adherits – Nombre de persones que han rebut la formació. – Nombre d'accions realitzades. – Continguts i productes de la campanya. – Nombre d'accions comunicatives realitzades sobre festes.
Actuació	• Informació i recursos (entitats, serveis, tràmits, guies, material educatiu, etc.). • Acompanyament en processos personals d'identitat sexual i de gènere, i derivació a serveis i entitats especialitzades. • Atenció jurídica i psicològica especialitzada en situacions de possible discriminació per raó d'orientació, identitat i expressió de gènere.	

Taula 3 (continuació)

Àrea d'intervenció interadministrativa	Servei d'Atenció Integral (SAI)	Indicadors d'avaluació
Actuació	• Atenció integral i gestió d'incidències i denúncies per LGBTI-fòbia. • Canvi de nom de la targeta sanitària a persones trans* majors i menors d'edat. • Certificat d'acreditació "faig constar". • Activitats de sensibilització i prevenció (formació, tallers educatius, commemoracions, actes de visibilitat, etc.). • Edició d'un fullet amb recursos sobre gènere que inclogui aspectes sobre el col·lectiu LGBTI per distribuir-los en el marc dels tallers que s'organitzen des de les àrees responsables d'igualtat. • Difusió de declaracions oficials en casos concrets de discriminació al col·lectiu LGBTI que s'hagin produït al territori. • Difusió de missatges contra l'LGBTI-fòbia en festes populars i treballar la temàtica amb entitats implicades en l'organització (creació d'un distintiu per cartells, programes, gots, etc.). • Inclusió de la perspectiva LGBTI a les campanyes de civisme i convivència. • Inclusió de penalitzacions o prohibicions d'ús en els reglaments d'usos d'espais públics, per a entitats o actes que promoguin l'LGBTI-fòbia. • Inclusió de l'LGBTI-fòbia en els protocols d'assetjament sexual i per raó de sexe de les administracions públiques. • Estudiar la personificació jurídica del consell comarcal o els ajuntaments en el processos legals contra atacs LGBTI-fòbics que s'hagin produït a la comarca. • Realització d'una campanya per promoure la inclusió de la diversitat sexual i de gènere a l'espai públic. • Elaboració d'un distintiu per promoure equipaments municipals i establiments comercials inclusius amb la diversitat sexual i de gènere. • Inclusió de prohibicions d'ús en els reglaments d'usos d'espais públics, per a entitats o actes que promoguin l'LGBTI-fòbia.	

Taula 4

Àrea d'intervenció	Deure d'intervenció	Indicadors d'avaluació
Àmbit responsable	Comissió coordinadora de les polítiques LGBTI als ens locals Recursos humans	
Objectiu	• Garantir el compliment del deure d'intervenció. • Promoure les condicions per fer-lo efectiu.	Indicadors de procés • Protocol específic. • Nombre d'intervencions que es posen en marxa. • Tipologia d'intervenció. • Protocol difós internament a l'ens local. • Nombre de persones formades sobre el deure d'intervenció. • Hores de la formació. • Nombre de cartells distribuïts. • Generar la carpeta informativa per tot el personal sobre el deure d'intervenció. Indicadors d'impacte • Millora de la situació de base que ha propiciat posar en marxa el procés del deure d'intervenció. • Grau de coneixement dels i les professionals del deure d'intervenció.
Actuació	• Disseny i impuls d'accions formatives en matèria de diversitat sexual i de gènere, així com del deure d'intervenció, al personal del Departament. • Difusió del protocol del deure d'intervenció entre el personal de l'àmbit implicats • Cartells i intranet d'àmbit. • Donar a conèixer el protocol a les persones que s'incorporen de nou al Departament.	

Taula 5

Àrea d'intervenció	Gestió administrativa	Indicadors d'avaluació
Àmbit responsable	Àrea d'administració/serveis jurídics	
Objectiu	• Garantir un llenguatge inclusiu en els documents, models i formularis que es generin dins la tramitació administrativa. • Adequació de la documentació pròpia administrativa a les relacions afectives de les persones LGBTI i a l'heterogeneïtat del fet familiar. • Adequació de la documentació dels serveis socioeducatius (fitxes d'inscripció, paper per anar de colònies, agendes escolars, etc.) per incloure les realitats de les famílies homoparentals.	Indicadors de procés • Creació del sistema. • Nombre de modificacions introduïdes. • Establiment del criteri. • Difusió del criteri a l'ens local. • Nombre de sol·licituds rebudes i resoltes respecte a l'adequació dels lavabos.
Actuació	• Reconeixement i visibilització de l'heterogeneïtat del fet familiar en els documents, models i formularis. • Incloure la casella de no binari en tots els impresos: home/dona/no binari. • Reconeixement i visibilització de l'heterogeneïtat de les opcions sexuals en els documents, models i formularis. • Adequació de la documentació pròpia administrativa a les relacions afectives de les persones LGBTI i a l'heterogeneïtat del fet familiar. • Adequació de la documentació dels centres educatius (fitxes d'inscripció, paper per anar de colònies, agendes escolars, etc.) per incloure les realitats de les famílies homoparentals. • Canvi del nom a persones trans* en la documentació no oficial que emeten l'ajuntament o els organismes que en depenen, encara que no s'hagi portat a terme el canvi de nom legal. • Canvi del nom als carnets de les biblioteques de les persones trans* que ho requereixin encara que no hagin portat a terme el canvi de nom legal. • No diferenciar els espais per sexes (lavabos i vestidors) en els equipaments municipals.	

Taula 6

Àrea d'intervenció	Dades estadístiques	Indicadors d'avaluació
Àmbit responsable	Comissió coordinadora de les polítiques LGBTI als ens locals Serveis jurídics i recursos humans	
Objectiu	- Garantir la inclusió estadística de la diversitat LGBTI i l'explotació de les dades. - Garantir la incorporació de l'opció no binària a la base de dades dels programes (enquestes o formularis) adreçats a la ciutadania.	Indicadors de procés - Nombre i percentatge dels documents, formularis i tràmits que recullen les dades amb tercera casella. - Tipologia de documents, formularis i tràmits que recullen les dades amb tercera casella. Indicadors de resultat - Grau de coneixement dels i les professionals sobre la recollida. - Sistematització de les dades efectiva en tots els documents de l'administració local. - Grau de compliment de la recollida de la normativa de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.⁷
Actuació	- Incloure la tercera casella per facilitar la inclusió de la diversitat de gènere: home, dona i no binari. - Recollida de dades segregades per sexe, identitat de gènere. Dret recollit a l'article 23 de la Llei 11/2014: - home - dona - no binari - En tots: - els registres - els informes - les anàlisis - els formularis - els impresos de sol·licitud - Garantir en la recollida el compliment de la normativa de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.⁸	

⁷ <http://apdcat.gencat.cat/ca/inici>

⁸ <http://apdcat.gencat.cat/ca/inici>

Taula 7

Àrea d'intervenció	Política laboral d'igualtat de tracte	Indicadors d'avaluació
Àmbit responsable	Recursos humans	
Objectiu	• Garantir la igualtat de tracte i d'oportunitats de les persones LGBTI en la selecció i contractació a l'interior de l'ajuntament/consell comarcal, sigui laboral o subcontractacions. • Incorporar clàusules antidiscriminatòries en les contractacions. • Desplegar estratègies amb polítiques antidiscriminatòries per a la inserció laboral de les persones trans*. • Desplegar estratègies amb polítiques actives per a la inserció laboral de les persones trans*.	Indicadors de procés • Nombre de vegades que s'han incorporat les clàusules. • Nombre d'empreses que presenten i compleixen les clàusules. • Nombre de persones formades. • Nombre d'empreses que presenten serveis a les regidories en les quals s'han incorporat persones trans*. • Nombre de persones formades. • Nombre de mesures actives. • Veure indicadors de formació.
Actuació	• Formació de les persones que realitzen la selecció i contractació de personal. • Crear un dossier de benvinguda sobre la igualtat de tracte. • Inclusió d'una clàusula de no-discriminació per orientació sexual i de gènere a les clàusules de contractació municipal, als criteris, condicions d'execució de la guia de contractació socialment responsable de les clàusules de contractació de les empreses i entitats dins del col·lectiu de persones vulnerables. • Inclusió d'una clàusula de no-discriminació per orientació sexual i de gènere a les bases de subvencions. • Formació al personal dels serveis jurídics. • Generar eines de discriminació positiva amb la promoció de l'ocupació del col·lectiu trans* en situació d'exclusió laboral amb mesures actives.	

Taula 8

Àrea d'intervenció	Política laboral	Indicadors d'avaluació
Àmbit responsable	Recursos humans	
Objectiu	• Garantir l'aplicació del protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament sexual, per raó de sexe, de l'orientació sexual i/o de la identitat de gènere a l'administració municipal o de l'ens local.	Indicadors de procés • Grau de coneixement de protocol per part del personal. • Incorporació de mesures. • Tipologies de mesures. • Tipus d'accions de difusió. • Nombre de casos atesos. • Nombre de derivacions. • Tipologia de serveis on es fan les derivacions.
Actuació	• Informar el personal de l'administració local que s'incorpora de l'existència del protocol (generar i distribuir un dossier de benvinguda). • Informar el personal de tots els serveis de l'existència del protocol, i a qui ja hi treballa. • Facilitar l'accés al protocol a través dels mitjans propis de l'ens local a totes les persones que treballen a l'administració local.	

Taula 9

Àrea d'intervenció	Formació	Indicadors d'avaluació
Àmbit responsable	Recursos humans	
Objectiu	• Capacitar els alts càrrecs i tota la línia de comandament de les administracions públiques i càrrecs electes de les eines perquè liderin la inclusió de la transversalitat de gènere en clau LGBTI en els seus àmbits d'actuació. • Dissenyar un itinerari curricular de capacitat per als referents de l'administració local en clau LGBTI. • Dotar el col·lectiu de professionals implicats en els circuits de denúncia, d'eines formatives d'excel·lència per a la intervenció i l'abordatge de les situacions de discriminació. • Facilitar al personal tècnic i professional dels ens locals, l'accés a una formació en matèria de transversalitat de gènere en clau LGBTI integrada a les funcions del seu lloc de treball. • Definir canals de comunicació per compartir els programes i eines de capacitat amb què, en matèria d'equitat de gènere en clau LGBTI, es dota, per part de tots els actors implicats, als col·lectius dels àmbits específics de salut, policia, ensenyament, justícia, col·legis professionals, professionals de l'advocacia i altres sectors socials. • Facilitar, al col·lectiu de personal intern i extern que imparteix formació en matèria d'administració pública, eines que els permetin introduir la perspectiva de gènere en clau LGBTI en la tasca formativa, així com la transferència dels aprenentatges al lloc de treball. • Garantir l'aplicació del protocol d'actuació⁹ per tractar la discriminació LGBTI en l'àmbit de l'execució de les accions formatives subvencionades pel Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya i, si escau, adequar-lo a la capacitat local.	Indicadors de procés • Nombre de formacions segons àrea / regidoria / altres formes d'organització administrativa. • Nombre de formacions segons categories laborals. • Nombre de formacions per a càrrecs directius. • Nombre d'hores. • Grau de satisfacció. • Nombre d'actuacions prèvies a l'execució dels programes realitzades. • Nombre de dones, homes i no binaris del programa (comandaments) formats. • Nombre d'alumnes general / per programa (de dones, homes i no binaris). • Nombre d'edicions realitzades sobre les previstes. • Nombre d'alumnes amb certificat (assistència o aprofitament) general / per programa (de dones, homes i no binaris). • Ràtio de dones, homes i no binaris participants general / per programa. • Grau de satisfacció i valoració de les temàtiques presentades als cursos. • Grau de satisfacció i valoració per part de la formadora dels objectius assolits. Indicadors de resultat • Mecanismes utilitzats per garantir transferibilitat. • Nombre de projectes o millores aplicats en el lloc de treball com a transferència dels aprenentatges. • Nombre de projectes o millores aplicats en el lloc de treball com a transferència dels aprenentatges (per les dones, homes i no binaris assistents). • Tipologia de projectes o millores aplicats en el lloc de treball com a transferència dels aprenentatges.

9 <https://conforcat.gencat.cat/ca/consorci/lgtbi/>

Taula 9 (continuació)

Àrea d'intervenció	Formació	Indicadors d'avaluació
Actuació	• Incloure dintre del programa de formació anual de les persones treballadores de l'administració local o comarcal i/o empreses que en depenen, el curs sobre la Llei 11/2014, d'obligat compliment. • S'ha d'impulsar la formació del personal, tant funcionari com laboral, no transferit d'altres administracions públiques, per mitjà de convenis de col·laboració o altres instruments.	

Taula 10

Àrea d'intervenció	Canvi de nom a la documentació administrativa	Indicadors d'avaluació
Àmbit responsable	Serveis jurídics	
Objectiu	• Garantir a tota persona trans* que es pugui identificar d'acord amb la identitat sentida.	Indicadors de procés • Nombre de sol·licituds rebudes i resoltes positivament. • Grau de coneixement de la població trans* de la possibilitat del canvi de nom sentit. • Grau de satisfacció del tracte rebut quan se sol·licita canvi de nom a la documentació rebuda. • Nombre d'incidències provocades pel canvi de nom a la documentació administrativa.
Actuació	• Facilitar el canvi de nom a persones trans* en la documentació no oficial que depengui de l'administració local o els organismes que en depenen, encara que no s'hagi portat a terme el canvi de nom legal. • Facilitar el canvi del nom als carnets de les biblioteques de les persones trans* que ho requereixin encara que no hagin portat a terme el canvi de nom legal.	

Taula 11

Àrea d'intervenció	Comunicació interna i externa	Indicadors d'avaluació
Àmbit responsable	Àrea de comunicació	
Objectiu	• Vetllar perquè el codi deontològic dels mitjans de comunicació municipals no vulneri els principis pel que fa al respecte a l'orientació o opció sexual, la identitat de gènere, l'expressió de gènere i les diverses expressions afectives. • Vetllar perquè els continguts dels mitjans de comunicació i la publicitat en mitjans municipals que s'hi emeti siguin respectuosos amb les persones LGBTI en sintonia amb les recomanacions del CAC.¹⁰ • Vetllar perquè els mitjans de comunicació municipals mostrin en la programació la diversitat pel que fa a l'orientació o opció sexual, la identitat de gènere i l'expressió de gènere i pel que fa als models de família.	Indicadors de procés • Persones de l'àrea encarregades de la comunicació i difusió que han rebut formació i recursos. • Nombre de materials comunicatius inclusius. • Percentatge de departaments de comunicació que han rebut formació i recursos. • Nombre de productes comunicatius inclusius.
Actuació	• Formació de les persones responsables en comunicació i difusió de la part política i laboral de l'administració local. • Recollida de notes de premsa, informes, espots, etc., relatius a les polítiques afins al Departament que incloguin la diversitat sexual i de gènere. • Visibilitat a les qüestions referents al col·lectiu LGBTI i foment del respecte envers la diversitat sexual i de gènere en els mitjans de comunicació municipals (pàgina web municipal, xarxes socials, emissora de ràdio municipal, televisió municipal...).	

¹⁰ http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/lgbti/programa_lgtb/comunicacio/recomanacions/

Taula 12

Àrea d'intervenció Àrea responsable	Sindicatures municipals Síndic municipal	Indicadors d'avaluació
Objectiu	Garantir els drets de les persones LGBTI, segons competències de l'Estatut de Catalunya i la Llei 24/2009, del 23 de desembre, del síndic de greuges, i Llei municipal i de règim local de Catalunya del 2003.	Indicadors de procés - Nombre de comunicacions de la comissió de coordinació de les polítiques LGBTI de l'ens local. - Nombre de reunions. - Nombre de resolucions acceptades. - Nombre de resolucions pendents d'acceptació. - Nombre d'actuacions d'ofici en tramitació. - Nombre d'actuacions resoltes. - Tipologies d'actuació.
Actuació	- Defensa de drets i llibertats en matèria de no-discriminació de les persones LGBTI que puguin haver estat vulnerats per l'actuació d'institucions, tant públiques com privades. - El govern (municipal o de l'ens local) ha de cooperar, en l'àmbit de la no-discriminació de les persones LGBTI, amb els organismes i òrgans competents en la defensa de drets i llibertats, oferir-los tota la informació de què disposi i donar-los el suport necessari en les seves actuacions.	

Taula 13

Àrea d'intervenció	Commemoracions internacionals	Indicadors d'avaluació
Àmbit responsable	Organització/ govern municipal	
Objectiu	Visibilitzar les principals dates commemoratives dels drets de les persones LGBTI	Indicadors de procés - Nombre de dates commemorades. - Nombre d'activitats. - Nombre de participants de la ciutadania i entitats. - Nombre de persones d'entitats que hi participen. - Tipologies d'actes. - Grau d'impacte als mitjans.

Taula 13 (continuació)

Àrea d'intervenció	Commemoracions internacionals	Indicadors d'avaluació
Actuació	Realitzar actuacions com a mínim aquests dies:¹¹ –26 d'abril. Dia de la Visibilitat Lèsbica. –17 de maig. Dia Internacional contra l'Homofòbia, la Lesbofòbia i la Transfòbia. –28 de juny. Dia de l'Orgull de Lesbianes, Gais, Trans* i Bisexuals. –23 de setembre. Dia Internacional de la Bisexualitat. –23 d'octubre. Dia Internacional d'Acció per la Despatologització Trans*. • Es poden fer a través de: –Promocionar les activitats de les entitats. –Penjar les banderes als balcons. –Promocionar accions pròpies al municipi.	

Taula 14

Àrea d'intervenció	Seguretat	
Àmbit responsable	Policia local	
Objectiu	• Eliminació de qualsevol mena de discriminació per raó d'orientació o opció sexual, identitat de gènere o expressió de gènere. • Establir mesures per garantir un tracte i una estada adequats de les persones LGBTI a les dependències policials municipals. • Establir normes per identificar i escorcollar les persones transgènere d'acord amb la identitat sentida. • Permetre i facilitar a les persones transgènere detingudes que continuïn el seu tractament mèdic o hormonal. • Garantir que en la formació de continuïtat del personal de seguretat i policies locals es tracti la diversitat d'orientació sexual, identitat o expressió de gènere. • Garantir el tractament de les persones d'acord amb el nom sentit	Indicadors de procés • Nombre de locals i entitats visitats per les policies locals. • Nombre de casos en els quals s'han aplicat les mesures. • Nombre de casos i tipologies de casos en què no s'han aplicat les mesures. • Obertura d'expedients. • Nombre i tipologia de formacions fetes a policies locals.

11 http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/lgbti/diesinternacionalsLGTBI/

Taula 14 (continuació)

Àrea d'intervenció	Seguretat
Actuació	• Generar un protocol per la policia local per garantir un tracte i una estada adequats de les persones LGBTI a les dependències policials. • Generar un protocol intern per identificar i escorcollar les persones transgènere d'acord amb la identitat sentida.

Taula 15

Àrea d'intervenció	Educació	
Àmbit responsable	Serveis educatius	
Objectiu	• Eliminació de qualsevol mena de discriminació per raó d'orientació o opció sexual, identitat de gènere o expressió de gènere. • S'ha de vetllar perquè la diversitat sexual i afectiva, la identitat de gènere i els diferents models de família siguin respectats en els diferents àmbits educatius amb competència municipal. • El respecte a la diversitat pel que fa a l'orientació o opció sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere i als principis d'aquesta llei ha de ser efectiu en tot el sistema educatiu, en els centres i entitats de formació, en l'educació d'adults, en la formació de mares i pares, en les activitats esportives escolars i en les activitats de lleure infantil i juvenil.	Indicadors de procés • Nombre d'enviaments. • Nombre de persones formades. • Nombre d'accions portades a terme. • Nombre de centres als quals s'ha comunicat l'oferta. • Nombre de centres que han sol·licitat acompanyament.
Actuació	• Oferta de recursos i formació en temàtica LGBTI i diversitat familiar a les escoles bressol municipals. • Oferta de recursos i acompanyament als centres educatius per donar resposta a demandes sobre identitat de gènere en menors des de les àrees responsables de la comissió de coordinació de les polítiques LGBTI dels ens locals del SAI.	

Taula 16

Àrea d'intervenció	Nouvingudes/immigració	Indicadors d'avaluació
Àmbit responsable	Serveis socials, immigració	
Objectiu	Incorporar la perspectiva de la diversitat sexual i de gènere en les polítiques d'interculturalitat.	Indicadors de procés - Incorporació en el material formatiu. - Nombre d'exemplars. - Nombre de projectes amb perspectiva de diversitat i d'LGBTI de forma interseccionada. - Percentatge de personal d'acollida i atenció a immigrants que està format en igualtat i diversitat LGBTI. - Nombre de persones acollides en funció del nombre de sol·licitants de refugi per persecució a causa de la seva opció sexual o identitat de gènere. - Nombre d'accions de sensibilització.
Actuació	- Difusió de la situació legal i social del col·lectiu LGBTI al nostre país en les sessions d'acollida a persones nouvingudes. - Promoció de projectes que treballin el respecte envers la diversitat sexual i de gènere a comunitats immigrants o de minories ètniques per aconseguir canvis d'actituds. - Oferta de recursos sobre diversitat sexual i de gènere a les persones nouvingudes. - Incorporació de la diversitat sexual i de gènere en les accions que desenvolupa en les taules d'acollida o consells comarcals/municipals d'immigració o altres espais de participació.	

Taula 17

Àrea d'intervenció	Joventut	Indicadors d'avaluació
Àmbit responsable	Joventut	
Objectiu	• Incloure la perspectiva sobre diversitat sexual i de gènere en les polítiques i serveis de joventut.	Indicadors de procés • Nombre d'espais als quals s'han ofert els recursos. • Nombre de vegades que s'han utilitzat els recursos. • Incorporació al pla d'estudis que fan accions de professionalització i formació integral, i en els programes d'ocupació i inserció. • Enviament de l'oferta de recursos. • Nombre de persones que han rebut la formació. • Nombre de referències a campanyes i programes de foment d'hàbits saludables i de prevenció de conductes de risc. • Nombre d'informació i recursos sobre el col·lectiu LGBTI als serveis d'informació juvenil.
Actuació	• Difusió de recursos sobre la temàtica LGBTI a casals de joves, espais i agrupaments escoltes. • Inclusió de la perspectiva LGBTI en els mòduls formatius que tracten aspectes de convivència adreçats a joves que fan accions de professionalització i formació integral, i en els programes d'ocupació i inserció. • Oferta de recursos i formació LGBTI al personal tècnic de joventut i a professionals externs que desenvolupin tasques formatives o de dinamització amb adolescents i joves. • Inclusió de forma explícita i no estigmatitzant de referències al col·lectiu LGBTI en els recursos, campanyes i programes de foment d'hàbits saludables i de prevenció de conductes de risc, especialment els relacionats amb la sexualitat. • Oferta d'informació i recursos sobre el col·lectiu LGBTI als serveis d'informació juvenil.	

Taula 18

Àrea d'intervenció	Cultura	Indicadors d'avaluació
Àmbit responsable	Cultura	
Objectiu	• Dotar les biblioteques municipals de recursos sobre les realitats LGBTI. • Difondre referents LGBTI i representacions sobre la diversitat sexual i de gènere en l'oferta cultural municipal. • Recuperació de la memòria històrica de la lluita per la llibertat sexual i de gènere.	Indicadors de procés • Nombre de recursos incorporats. • Elaboració de la guia. • Nombre d'accions de difusió de la guia. • Elaboració de la proposta. • Nombre d'accions de difusió de la proposta. • Nombre d'accions. • Nombre de visitants/publicacions. • Valoració per part del públic. • Nombre d'espectacles realitzats.
Actuació	• Compromís de retirar de les biblioteques els llibres que promoguin l'LGBTI-fòbia, encara que no siguin d'accés lliure. • Campanyes als centres educatius que treballin temàtiques LGBTI. • Promoció d'activitats culturals que abordin la temàtica LGBTI. • Incorporació al fons bibliogràfic de materials relacionats amb el col·lectiu LGBTI a les biblioteques municipals. • Elaboració d'una guia dels llibres de temàtica LGBTI que hi ha en totes les biblioteques de la comarca. • Elaboració d'una proposta de llibres per clubs de lectura de les biblioteques. • Inclusió de referències sobre el col·lectiu LGBTI i la diversitat familiar en els cicles d'activitats dedicats als infants i als adolescents que es fan a les biblioteques. • Programació d'espectacles que visibilitzin les realitats de les persones LGBTI i combatin els estereotips.	

Taula 19

Àrea d'intervenció	Salut	Indicadors d'avaluació
Àmbit responsable	Salut	
Objectiu	Incorporar la diversitat sexual i de gènere en les polítiques de salut municipals o supramunicipals.	Indicadors de procés - Nombre d'accions realitzades. - Nombre de persones que han participat a les accions. - Nombre de persones beneficiàries. - Grau de satisfacció i valoració per part de les persones beneficiàries. - Grau de millora de la qualitat de vida i la salut de les persones trans* i intersexuals. - Nombre d'iniciatives engegades. - Nombre d'accions educatives que incorporen la diversitat sexual i de gènere. - Nombre de persones que han rebut la formació. - Nombre de persones ateses en serveis on es realitzen tasques de prevenció de les infeccions de transmissió sexual (ITS) i del VIH en el col·lectiu LGBTI. - Grau d'estabilització dels serveis que s'ofereixen per fer front a les ITS i al VIH en el col·lectiu LGBTI. - Nombre de projectes finançats de prevenció d'ITS i VIH. - Resultat dels projectes.
Actuació	- Realització de sessions sobre salut sexual des d'una perspectiva no heterosexista en les activitats sobre educació afectivosexual realitzades al municipi. - Detecció de necessitats formatives i de recursos en relació amb la diversitat afectivosexual per part de les persones responsables dels tallers d'educació afectivosexual. - Detecció de necessitats formatives i de recursos en relació amb la diversitat afectivosexual per part de les persones responsables del programa Salut i Escola. - Formació sobre diversitat sexual i de gènere, serveis i accions vinculades a salut mental.	

Taula 19 (continuació)

Àrea d'intervenció	Salut	Indicadors d'avaluació
Actuació	• Formació sobre diversitat sexual i de gènere, serveis i accions vinculades a serveis de prevenció de drogodependències o serveis similars. • Incorporació de la diversitat sexual i de gènere en les accions que desenvolupen els consells municipals de salut o taules de salut o similars. • Fer polítiques de salut pública específiques per a les persones LGBTI. • Garantir l'estudi i la recerca sobre qüestions relacionades amb persones LGBTI. • Afavorir la participació de les persones i associacions LGBTI en les accions sobre salut sexual. • Promoure pràctiques sanitàries o teràpies psicològiques lícites i respectuoses pel que fa a l'opció sexual, la identitat de gènere i l'expressió de gènere. • Fomentar l'ús de mètodes preventius per garantir pràctiques sexuals segures i evitar infeccions de transmissió sexual. • Fer accions de promoció de la salut, sensibilització i prevenció del VIH/sida i altres infeccions de transmissió sexual.	

Taula 20

Àrea d'intervenció	Benestar social i /o acció social	Indicadors d'avaluació
Àmbit responsable	Serveis socials	
Objectiu	• Garantir el reconeixement de les persones grans LGBTI als serveis i equipaments municipals. • Incloure la perspectiva sobre diversitat sexual i de gènere en les polítiques de benestar social i acció social.	Indicadors de procés • Nombre d'accions realitzades. • Nombre de persones que han participat en les accions. • Nombre de formacions realitzades. • Nombre de persones assistents. • Valoració de la formació per part de les persones assistents. • Valoració per part de la persona formadora. • Nombre d'activitats que incorporen les sessions. • Nombre de persones beneficiàries. • Valoració per part de les persones beneficiàries.
Actuació	• Realització d'activitats sobre les realitats de les persones LGBTI en els casals, centres civils i associacions de gent gran. • Realització d'activitats sobre les realitats de les persones LGBTI en residències de gent gran.	

Taula 21

Àrea d'intervenció	Famílies	Indicadors d'avaluació
Àmbit responsable	Famílies	
Objectiu	• Incloure la perspectiva sobre diversitat sexual i de gènere en les polítiques i serveis d'infància, adolescència i serveis de suport a les famílies. • Donar suport a les famílies amb fills i filles LGBTI i promoure el reconeixement dels models familiars no heteronormatius. • Incorporar models familiars no heteronormatius en les campanyes i accions adreçades a famílies.	Indicadors de procés • Nombre d'accions realitzades. • Nombre de persones que han participat en les accions. • Nombre de formacions realitzades. • Nombre de persones assistents. • Valoració de la formació per part de les persones assistents. • Valoració per part de la persona formadora. • Nombre d'activitats que incorporen les sessions. • Nombre de persones beneficiàries. • Valoració per part de les persones beneficiàries.
Actuació	• Formació sobre diversitat sexual i de gènere al personal tècnic i extern que desenvolupi tasques formatives o de dinamització amb infància, adolescència i joventut (espai infantil o similars). • Difusió de recursos sobre la temàtica LGBTI als serveis municipals d'infància (espai infantils o similars). • Incorporació de campanyes sobre temàtica LGBTI dins de la programació d'activitats del casal de joves i espai infantil i participació als actes del municipi. • Oferta d'informació i recursos sobre diversitat sexual i de gènere als serveis adreçats a les famílies.	

Taula 22

Àrea d'intervenció	Promoció i suport a la participació	Indicadors d'avaluació
Àmbit responsable	Organització/participació	
Objectiu	• Promocionar l'associacionisme LGBTI. • Promocionar la participació en els diversos consells de participació. • Promocionar la incorporació de la perspectiva LGBTI en les entitats.	Indicadors de procés • Nombre d'associacions i grups que s'involucren en els espais de participació. • Nombre d'espais de participació que incorporen temàtica LGBTI. • Nombre d'accions amb temàtica LGBTI realitzades en els espais de participació. • Import de la línia de subvencions. • Nombre de projectes subvencionats vinculats amb activitats LGBTI.
Actuació	• Suport a les entitats LGBTI a través de reforçar les línies de subvencions adreçades a projectes sobre la diversitat sexual i de gènere i el col·lectiu LGBTI. • Promoció de la transversalitat de la temàtica LGBTI en els diferents espais de participació municipal.	

Taula 23

Àrea d'intervenció	Promoció econòmica. Foment de l'empresariat	Indicadors d'avaluació
Àmbit responsable	Promoció econòmica. Foment de l'empresariat	
Objectiu	• Establir i garantir mecanismes de coneixement de la normativa no discriminatòria. • Incidir de manera especial en el conjunt de sectors empresarials, organitzacions sindicals i de treballadors i treballadores. • Promoure i incentivar la igualtat de contractació per a les persones transsexuals. • Fomentar el diàleg amb les entitats empresarials en el sector LGBTI per analitzar la possibilitat de creació dels entorns favorables al desenvolupament empresarial garantista.	Indicadors de procés • Nombre d'empreses que han realitzat accions. • Tipologies d'activitats que han realitzat. • Nombre de reunions de les entitats empresarials amb el sector LGBTI.
Actuació	• Establir un codi ètic de no-discriminació a les empreses	

Taula 24

Àrea d'intervenció	Esport	Indicadors d'avaluació
Àmbit responsable	Esport	
Objectiu	• Garantir els reconeixements de la identitat de gènere en la utilització dels espais esportius del territori. • Garantir el reconeixement de la diversitat familiar en la utilització dels espais esportius.	Indicadors de procés • Nombre de sol·licituds rebudes i resoltes. • Nombre d'adequació. Indicadors d'impacte • Que tot espai esportiu incorpori mesures perquè les persones trans* puguin fer ús dels espais de gènere assignats al gènere sentit.
Actuació	• Disposar de vestidors i dutxes familiars i/o individuals • Disposar de serveis higiènics unisex	

Annexos

Annex I. Marc conceptual de les discriminacions, violències i delictes d'odi

Estereotips Aquesta paraula s'utilitza per referir-se a generalitzacions o imatges mentals simplificades que recauen sobre els membres d'un grup, quan s'assumeix que tots els individus que el conformen responen a les mateixes característiques. Els estereotips actuen com una simplificació o deformació de la realitat.

Prejudicis Tal com la mateixa paraula indica, el prejudici és un judici a priori o previ envers una persona o un grup, generalment desfavorable, que s'emet sense fonaments. I que genera un judici previ no comprovat, de caràcter favorable o desfavorable, sobre un individu o grup, que tendeix a l'acció en un sentit congruent.

Exemples de prejudicis i estereotips

- «Els gais són tan promiscus...»
- «Els transsexuals tenen més problemes mentals que les persones que no ho són.»
- «En una parella de lesbianes, una de les dones sempre es comporta com a home.»

Discriminació

Discriminar és tractar de manera diferent i desfavorable una persona o un grup de persones, basant-se en la creença que no totes les persones són iguals en drets i en dignitat i, en conseqüència, que es poden fer diferències que situïn aquestes persones en una posició de desavantatge respecte a la resta.

El tracte desfavorable ha d'afectar el gaudi d'algun dret per part d'una persona o un grup de persones. En la pràctica, pot produir-se de diverses maneres:

- Per distinció: tractar de manera diferent unes persones de les altres.
- Per exclusió: privar determinades persones del gaudi d'un bé o servei.
- Per restricció: limitar el gaudi de certs drets a certs grups.
- Donant preferència: quan es preval l'accés a certs serveis a persones pertanyents a un grup en detriment d'altres.
- Per segregació: quan se separen algunes persones dels entorns generals o normals, independentment de les seves capacitats.
- Per negació d'un ajust raonable: quan no es fan modificacions senzilles que permetrien el gaudi ple dels drets dels membres de certes minories.

No obstant això, perquè hi hagi discriminació, el tracte desfavorable ha de basar-se en motius que estiguin recollits i prohibits per la legislació, com poden ser l'origen ètnic, el sexe, la identitat de gènere, l'opció i/o l'orientació sexual, l'expressió de gènere o l'idioma, entre d'altres.

En general, es pot incloure qualsevol tipus de qualitat, característica o circumstància personal en la qual es basi una distinció arbitrària, com poden ser les opinions polítiques, la salut, la condició social o la situació econòmica.

Finalment, no tots els casos de tracte desfavorable basats en motius il·lícits constitueixen discriminació; per a això, el tracte desfavorable ha de mancar d'una justificació objectiva i raonable.

Si el tracte desfavorable persegueix un objectiu legítim (com la protecció de la salut o de la seguretat pública) i és proporcional a aquest objectiu, no hi ha discriminació.

Àmbits on se sol produir la discriminació¹²

El principi d'igualtat de tracte i no-discriminació ha de ser real i efectiu en l'accés a l'ocupació, l'educació, la sanitat, les prestacions i els serveis socials, l'habitatge i, en general, l'oferta de qualsevol bé i servei.

A continuació, veurem com es produeix la discriminació, directa o indirecta, en aquests àmbits:

En l'ocupació. La negativa d'algunes empreses a contractar una persona per raó del seu origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat, edat o orientació sexual, és encara freqüent i, en moltes ocasions, es declara obertament. En altres empreses, malgrat complir els requisits exigits en les ofertes de treball i, fins i tot, haver-se iniciat l'activitat laboral de manera satisfactòria, quan s'adonen de l'origen ètnic d'una persona, la seva orientació sexual, la seva discapacitat, etc., decideixen no iniciar o continuar la seva contractació, i argumenten que el lloc serà cobert per una altra persona o que ja no és necessari cobrir-lo.

¹² SÁEZ, JAVIER (2013). *Guía para la Gestión Policial de la Diversidad*. Fundación Secretariado Gitano.
https://www.gitano.org/upload/72/39/1.4.1-FSG-gui_Guia_para_la_Gestion_Policial_de_la_Diversidad.pdf

Una vegada superades les barreres en l'accés al mercat laboral, poden produir-se també algunes pràctiques d'assetjament laboral: comentaris continus racistes o homòfobs, tracte despectiu, relegació a tasques per sota de la seva categoria professional, etc. Finalment, hi ha indicis de discriminació indirecta en la publicació de certes ofertes de treball referides a perfils de baixa qualificació, que exigeixen requisits complementaris no relacionats amb l'oferta de treball, per la qual cosa situen en desavantatge persones que, pels seus nivells educatius i de formació ocupacional, tenen més dificultats a poder-los complir, malgrat tenir capacitats plenes per desenvolupar aquesta activitat laboral.

En l'habitatge. Algunes persones tenen moltes dificultats per llogar immobles, bé en el mercat lliure o bé a través d'agències immobiliàries. La discriminació es produeix habitualment de manera encoberta quan, sense reconèixer els motius discriminatoris dels seus actes, els propietaris afirmen, per exemple, que l'immoble ja compta amb inquilins o que han decidit no llogar-lo més. Hi ha també nombrosos casos, especialment greus, en els quals grups de veïns s'han organitzat per exigir l'expulsió de residents pel seu origen o ètnia (gitano, estranger, etc.) o per impedir el seu real·lotjament o instal·lació. Els requisits per accedir a les ajudes per a l'adquisició d'habitatges en propietat podrien constituir també una discriminació indirecta, ja que prevalen un cert tipus de patrons com el treball formal, la declaració de la renda o la capacitat d'endeutament, que no es corresponen amb la realitat de moltes famílies que desenvolupen activitats informals.

En l'educació. La segregació i concentració d'alumnat gitano i estranger en determinats centres públics o en classes especials és una pràctica discriminatòria que determina una educació de menys qualitat i amb menys recursos, i que incrementa el risc de marginació i la creació de guetos. Impedir o obstaculitzar l'accés d'aquest alumnat a centres educatius concertats o privats també suposa una pràctica discriminatòria. D'altra banda, algunes normes i pràctiques educatives poden portar implícita una discriminació indirecta. Per exemple, hi ha una ommissió de realitats i cultures diverses en els materials pedagògics, currículums educatius i llibres de text (com ara, la cultura gitana, la diversitat afectivosexual, les discapacitats, la diversitat ètnica, etc.); també es produeix la transmissió d'una imatge negativa explícita de certes comunitats o minories. La falta d'atenció a la diversitat cultural es constata també en molts centres educatius de tots els nivells, que presenten una tendència general a la unificació quant a la transmissió de la informació i el coneixement, el model de relacions familiars o els serveis complementaris. En altres casos se suprimeixen dels currículums les referències a la lluita contra la discriminació, el racisme, l'antisemitisme, l'homofòbia, etc. A més, es detecten prejudicis i estereotips en alguns professionals de l'educació, que donen un tracte desigual a l'alumnat pel seu origen ètnic, nacionalitat, orientació o identitat sexual, religió, discapacitat, etc.

En els serveis sanitaris. S'observa, en primer lloc, una falta d'adaptació dels serveis públics sanitaris als fets diferencials d'algunes cultures i religions, especialment pel que fa als seus hàbits sobre la salut, la malaltia i la mort. En segon lloc, es constaten nombroses barreres en l'accés i, sobretot, el gaudi dels serveis sanitaris públics, on pot haver-hi un tracte desigual i injustificat en el desenvolupament d'algunes prestacions, així com una inadequada transmissió

de la informació i els drets dels usuaris i usuàries. Els prejudicis i estereotips, en moltes ocasions de caràcter mutu, provoquen una reacció d'autodefensa i desconfiança que distorsiona greument la relació personal entre sanitari i pacient. Introduir la perspectiva de gènere és important en l'accés als serveis de salut; a vegades no hi ha prou sensibilitat sobre aquesta qüestió entre els professionals del sector, la qual cosa impedeix que moltes dones rebin un tracte adequat o acudeixen al centre de salut.

En els béns i serveis. En nombrosos establiments, restaurants o discoteques, continua impedint-se l'accés de persones gitanes, estrangeres, transsexuals, amb alguna discapacitat, etc. És un rebuig que, a vegades, porta també implícita la vulneració del dret a l'honor i la dignitat de les víctimes. Altres vegades, la discriminació es disfressa amb una justificació aparentment objectiva i raonable, com ara que els afectats no anaven vestits adequadament, havien begut de més o estaven armant escàndol. La discriminació també es manifesta amb freqüència amb un tracte desigual, humiliant i vexatori, pròxim a l'assetjament, per exemple: sotmetre els consumidors a una contínua vigilància quan entren en un establiment; impedir-los accedir als emprovaradors o obligar-los a fer-ho d'un en un, o trobar-se amb el conflicte d'accedir als lavabos públics o altres serveis per a la condició en el cas de les persones transsexuals.

En la justícia. En l'àmbit de la justícia i la garantia de drets, es produeixen dinàmiques discriminatòries de caràcter estructural que determinen un escàs nombre de sentències condemnatòries per discriminació, i la gairebé anecdòtica aplicació de l'agregant per motivació racista (o homòfoba, xenòfoba, etc.), recollida en el Codi penal (articles 22.4 i del 510 al 512).

En els mitjans de comunicació. Els mitjans de comunicació continuen estigmatitzant certs col·lectius per la seva pertinença a una ètnia (la gitana, per exemple), nacionalitat (xinesos, àrabs, sud-americans, romanesos, etc.), orientació sexual (gais, lesbianes, bisexuals), identitat sexual (transsexuals), etc., i donen excessiu protagonisme i rellevància a casos aïllats o extraordinaris que són poc representatius de la situació de la majoria d'aquestes persones. D'altra banda, es constata un enorme desconeixement dels mitjans sobre la realitat de cada col·lectiu, i la promoció d'una sèrie d'estereotips que distorsionen la imatge real de tota la comunitat. Finalment, l'esment reiterat de l'ètnia (o l'orientació sexual minoritària, l'origen estranger, etc.) de persones implicades en actes delictius té un gravíssim efecte negatiu sobre la imatge social del col·lectiu implicat. És important que els i les professionals dels mitjans de comunicació siguin conscients de la seva responsabilitat a evitar o promoure imatges discriminatòries. Així mateix, els cossos de seguretat han de cuidar la seva relació amb els mitjans a l'hora de transmetre la informació.

En els serveis policials. En relació amb les forces armades i cossos de seguretat, s'ha constatat que algunes persones de diferent ètnia, o d'origen estranger, han de passar per més identificacions, sol·licituds de documentació, escorcolls, registre de vehicles, etc., en relació amb la majoria de la població, la qual cosa pot constituir una pràctica discriminatòria (en el món anglosaxó, es diu que aquestes intervencions estan orientades per perfil ètnic). També existeixen algunes denúncies relacionades amb l'ús desmesurat de la força, o el maltractament físic i verbal en la detenció i l'estada en les dependències policials.

Però, la discriminació més freqüent consisteix en la falta de coneixement, comunicació i adaptació dels serveis policials envers aquests col·lectius (persones amb discapacitat, estrangeres, gais, lesbianes, transsexuals, gitanos o gitanes, immigrants, practicants de confessions religioses minoritàries, etc.). Moltes vegades això suposa l'existència de barreres molt importants en l'accés als serveis policials d'aquestes persones, que no són ateses en unes condicions d'igualtat de tracte des de la perspectiva de la seguretat pública, bé perquè es desconeix el marc jurídic de la lluita contra la discriminació, perquè hi ha una manca de mitjans per combatre-la amb efectivitat o perquè no s'han desenvolupat estratègies de gestió de la diversitat social.

Pel que fa als diferents tipus de discriminació, es destaquen:

Discriminació directa: situació en què es troba una persona que és, ha estat o pot ser tractada, per raó de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere, d'una manera menys favorable que una altra en una situació anàloga.

- Negar sense causa objectiva i raonable l'entrada en una botiga, restaurant o un altre local a una persona per la seva opció sexual, identitat de gènere o expressió de gènere.
- Anunci d'habitatge o oferta d'ocupació en el qual s'exclou la LGBTI.
- Un control d'identitat o escorcoll a càrrec d'un agent de policia en què se seleccionen les persones a partir de la base de l'expressió de gènere, l'opció sexual o la identitat de gènere.

Discriminació indirecta: situació en què una disposició, un criteri, una interpretació o una pràctica pretesament neutres, poden ocasionar en lesbianes, gais, bisexuals, transgènere o intersexuals un desavantatge particular respecte de persones que no ho són.

- Quan per accedir a una prestació social determinada es demana a un grup de persones (per exemple, població LGBTIQ) un requisit difícil de complir per part d'aquest col·lectiu, de manera que es posa aquest grup en una situació de desavantatge per a l'accés a aquesta prestació respecte al grup majoritari.
- Quan per accedir al gaudi d'una prestació s'exigeix un requisit determinat (per exemple, antecedents de delictes sexuals...) que, en realitat, no és necessari per fer la tasca en qüestió, a fi de dificultar l'accés de certs grups a la prestació.

Discriminació per associació: situació en què una persona és objecte de discriminació per orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere com a conseqüència de la seva relació amb una persona o un grup LGBTI.

Agredir un activista perquè pertany a una ONG que defensa els drets de les persones LGBTI.

Discriminació per error: situació en què una persona o un grup de persones són objecte de discriminació per orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere com a conseqüència d'una apreciació errònia.

- A una persona no se li permet entrar a un local d'oci per creure que és LGBTI, tot i que en realitat no ho és.
- Dos nois que a la sortida d'un restaurant s'acomoden amb un petó a les galtes i són atacats per un grup violent de persones perquè creuen que són homosexuals, però, en realitat, són familiars.
- Una persona és agredida amb el crit de "vés-te'n!, aquí no volem *mariques*", pel fet de pensar, a causa de la seva manera de caminar, que és gai, tot i que sigui heterosexual.

Discriminació múltiple: situació en què una persona lesbiana, gai, bisexual, transgènere o intersexual, pel fet de pertànyer a altres grups que també són objecte de discriminació, pateix formes agreujades i específiques de discriminació.

Una dona d'ètnia gitana lesbiana, en donar a llum en un hospital, pot experimentar discriminació d'una banda, perquè és una dona, d'altra perquè és lesbiana i, de l'altra, perquè és gitana, atès que no totes les dones lesbianes ni totes les dones gitanes s'enfronten a una discriminació per la combinació de dues o més característiques.

Ordre de discriminar: qualsevol instrucció que impliqui la discriminació, directa o indirecta, per raó de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere.

El propietari d'una discoteca ordena al porter del local que negui l'entrada a persones LGBTI. Aquesta ordre pot ser constitutiva d'un delicte, segons l'article 512 del Codi penal, i a Catalunya també està tipificada com a infracció administrativa.

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 denúncia, una demanda o un recurs, de qualsevol tipus, destinat a evitar, disminuir o denunciar la discriminació o l'assetjament a què és sotmesa o ha estat sotmesa.

Quan una persona ha posat una denúncia laboral per assetjament LGTBI-fòbic i algú ha filtrat informació sobre la seva situació a la resta de companys i companyes.

Victimització secundària: maltractament addicional exercit contra lesbianes, gais, bisexuals, transgèneres o intersexuals que es troben en algun dels supòsits de discriminació, assetjament

o represàlia com a conseqüència directa o indirecta dels dèficits de les intervencions dutes a terme pels organismes responsables, i també per les actuacions d'altres agents implicats.

Quan una persona trans* va a posar una denúncia a la policia local o als mossos i l'agent li treu importància sobre els motius de la denúncia o li fa preguntes que no corresponen.

Delicte d'odi: defineix el motiu o l'ànim subjectiu pel qual l'autor comet el delicte, que no és altre que la seva animadversió o hostilitat oberta envers les persones o els col·lectius en què s'integren pel color de la pell, l'origen, l'ètnia, la religió, la discapacitat, la ideologia, l'orientació o identitat sexual, entre altres motius discriminatoris.

L'Organització per a la Seguretat i la Cooperació a Europa (OSCE), l'any 2003, va adoptar la següent definició de delicte d'odi: "qualsevol infracció penal, incloent-hi infraccions contra les persones (A) o les propietats, en què la víctima, el local o l'objectiu de la infracció es trïi per la seva, real o percebuda, connexió, simpatia, filiació, suport o pertinença a un grup com els que defineix la part B. (B) Un grup es basa en una característica comuna dels seus membres, com ara la seva orientació o identitat sexual real o percebuda".¹³

La persona agressora comet aquest tipus de crims perquè no tolera o busca discriminar determinades característiques identificadores, i la víctima es converteix en tal perquè compleix aquestes característiques.

Delicte d'odi és qualsevol infracció penal motivada per intolerància, és a dir, qualsevol infracció penal realitzada contra persones, col·lectius socials i béns, quan la víctima, les instal·lacions o l'objectiu de la seva acció hagin estat seleccionats per prejudicis o animadversió social, per la seva condició, vinculació, pertinença o relació amb un grup social definit pel seu origen nacional, ètnic o racial, idioma, color, religió, identitat de gènere, edat, discapacitat mental o física, orientació o opció sexual, malaltia, pobresa o qualsevol altre factor.

Els delictes o crims d'odi violen la dignitat i els drets fonamentals de les víctimes. Aquestes poden sofrir per degradació, sentir-se estigmatitzades i sense defensa. A més, quan ataquen una persona per la seva condició social, terroritzen a tot el col·lectiu de pertinença. El delicte d'odi necessita dos trets bàsics: constituir una infracció assenyalada en el Codi penal (delicte) i ser comès per perjudici, selecció, animadversió, rebuig o negació del diferent (intolerància).

Hi ha discriminacions que, malgrat ser il·lícites, no constitueixen delicte i hi ha unes altres que sí que ho són. En aquest últim cas, estariem dins del concepte i trets del delicte d'odi (*hate crime*). Aquest tipus d'infraccions penals sol ser sancionat amb un agreujant o de manera específica. No se sanciona l'odi (que, al capdavant, és un sentiment, tot i que pot ser il·legítim per a la majoria de persones), el que se sanciona són aquestes conductes pel plus que suposen, ja que, més enllà de vulnerar la dignitat i els drets fonamentals de la víctima i el seu col·lectiu, produeixen un mal comunitari i un impacte social.

¹³ GÓMEZ MARTÍN, V.; AGUILAR GARCÍA, M. Á. (dir.). *Manual pràctic per a la investigació i enjudiciament de delictes d'odi i discriminació*. Catalunya: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.

Discurs de l'odi

El Tribunal Europeu de Drets Humans assenyala que perquè hi hagi discurs d'odi no cal que s'inciti a la violència; **n'hi ha prou que s'inciti a l'odi quan s'injurien, ridiculitzen o difamen certes parts de la població i els seus grups específics, o quan s'indueix a la discriminació** (Sentències Féret contra Bèlgica de 16 de juliol de 2009 i cas Vejdeland and Others v. Sweden de 9 de febrer de 2012 application no. 1813-1807).¹⁴

El Codi penal¹⁵ inclou les mesures següents:

1. Circumstància agreujant de qualsevol delictes per motius racistes, antisemites o una altra classe de discriminació referent a la ideologia, la religió o les creences de la víctima, l'ètnica, la raça o la nació a la qual pertanyi, el seu sexe, l'orientació sexual, la malaltia o la discapacitat que pateixi (article 22.4).
2. Penalització d'atac a la dignitat humana per l'acció d'infligir a una altra persona un tracte degradant, menyscabant greument la seva integritat moral (article 173.1).
3. Penalització de la provocació a la discriminació, a l'odi o a la violència contra grups o associacions per motius racistes, antisemites o altres referents a la ideologia, la religió o les creences, la situació familiar, la pertinença dels seus membres a una ètnia o raça, el seu origen nacional, el seu sexe, l'orientació sexual (article 510.1); penalització per la difusió d'informacions injurioses sobre grups o associacions, amb coneixement de la seva falsedat o amb menyspreu temerari envers la veritat (article 510.2), i per l'aplicació de la inhabilitació especial per a l'ocupació o càrrec públic (article 511).
4. Penalització del genocidi en les seves diferents modalitats (article 607.1) i de la difusió d'idees o doctrines que neguin o justifiquin el genocidi o pretenguin la rehabilitació de règims o institucions que emparin pràctiques generadores d'aquest (article 607.2).
5. Associació il·lícita: amb penes als fundadors, directors, presidents, membres actius i cooperadors econòmics o de qualsevol altra classe. Es consideren associacions il·lícites les que promouen la discriminació, l'odi o la violència contra persones, grups o associacions per raó de religió, raça, etc., o les que inciten a això (articles 515 i següents, fins al 521).
6. Penalització d'amenaçes a un grup ètnic o a un ampli grup de persones (article 170).
7. Penalització dels delictes contra la llibertat de consciència, els sentiments religiosos i el respecte als difunts (del 522 al 526 articles). En l'anterior codi ja es regulava, i en l'actual s'amplia, el delictes de violació de sepulcres i profanació de tombes, per castigar també, amb ànim d'ultratge, la destrucció, l'alteració o els danys a urnes funeràries, panteons, làpides o nínxols (article 526).
8. Descobriments i revelació de dades reservades. Hi ha un agreujament de la pena si els fets afecten dades de caràcter personal que revelin ideologia, religió, creences, salut, origen racial o vida sexual, o si la víctima fos un menor d'edat o un incapacitat (article 197).

¹⁴ GÓMEZ MARTÍN, V.; AGUILAR GARCÍA, M. Á. (dir.). *Manual pràctic per a la investigació i enjudiciament de delictes d'odi i discriminació*. Catalunya: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.

¹⁵ <https://www.boe.es/legislacion/codigos/codigo.php?id=38&modo=1¬a=0&tab=2>

9. Discriminació entre particulars per discriminació en el treball (article 314) i penalització i inhabilitació per denegació de prestacions públiques o privades (articles 511 i 512).

En resum, les faltes i els delictes motivats per intolerància poden ser:

- Amenaces parlades o escrites o intimidació constant.
- Injúries, calúmnies.
- Destrucció o danys a la propietat.
- Propaganda i difusió del discurs d'odi.
- Discriminació.
- Atacs físics o atemptats contra persones o grups.
- Qualsevol altre delicte motivat per animadversió a la condició d'identitat de la víctima.

Annex II. Elements essencials de les infraccions administratives

És clàssica la definició de la infracció penal com a acció o omissió típica, antijurídica, culpable i punible. El mateix es pot argumentar de la infracció administrativa.

Atès l'article 31 de la Llei 11/2014, del 10 d'octubre, és infracció administrativa en l'àmbit dels drets de les persones LGBTI les accions o omissions tipificades per aquesta Llei i compreses dins l'àmbit material de competència de la Generalitat o dels ens locals de Catalunya, sempre que no constitueixi delictes.

Així mateix, l'article 33 de la Llei esmentada regula que els òrgans competents per iniciar, instruir i resoldre els expedients sancionadors han d'aplicar la normativa de procediment sancionador aplicable als àmbits de competència de l'Administració de la Generalitat, d'acord amb els principis de legalitat, competència, irretroactivitat, tipicitat, responsabilitat, proporcionalitat, prescripció i prohibició de doble sanció.

Els principis de la potestat sancionadora en l'àmbit administratiu esmentats en l'article 33 anterior es regulen expressament en el títol preliminar, capítol III, de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

Els principis de la potestat sancionadora són:

- Legalitat: ha d'haver-hi una norma amb rang de llei que disposi què és considerat una falta i quin és l'òrgan encarregat de sancionar-la.
- Tipicitat: només poden constituir una infracció administrativa les vulneracions que preveu una norma amb rang de llei.
- Irretroactivitat: s'apliquen les disposicions sancionadores vigents en el moment de produir-se els fets. Les normes només s'apliquen amb caràcter retroactiu quan beneficien l'infractor.
- Responsabilitat: només poden ser sancionats els qui resultin culpables. De fet, l'objectiu d'un expedient sancionador és demostrar la culpabilitat de l'inculpat.
- Proporcionalitat: les sancions imposades han de ser proporcionals a la falta comesa, i no poden implicar mai privació de la llibertat.
- És obligatori seguir estrictament el procediment que estableix la llei o el reglament.
- Defensa: és obligatori garantir la possibilitat de defensa a la persona imputada.
- Presumpció d'innocència: les persones són innocents fins que no es demostra la seva culpabilitat.
- *Non bis in idem*: no es pot imposar una sanció administrativa i una sanció penal per uns mateixos fets. Aquest principi no regeix en l'àmbit del règim disciplinari.

Les sancions

Atès l'article 35 de la Llei 11/2014, del 10 d'octubre, les **infraccions lleus** se sancionen amb una multa d'una quantia equivalent a l'import mensual de l'indicador de renda de suficiència de Catalunya, corresponent a un període d'entre set dies i tres mesos. Si no hi ha reiteració, l'òrgan competent per imposar la sanció pot substituir aquesta sanció per una advertència escrita.

Per la comissió d'**infraccions greus** es pot imposar una de les sancions següents, o més d'una:

- a) Multa per una quantia equivalent a l'import de l'indicador de renda de suficiència de Catalunya corresponent a un període d'entre tres mesos i un dia i set mesos.
- b) Prohibició de rebre ajuts o subvencions públics per un període d'un any, com a màxim.
- c) Prohibició de contractar amb l'Administració de la Generalitat, els seus organismes autònoms i els seus ens públics per un període d'un any, com a màxim.

Per la comissió d'**infraccions molt greus** es pot imposar una de les sancions següents, o més d'una:

- a) Multa per una quantia equivalent a l'import de renda de suficiència de Catalunya corresponent a un període d'entre set mesos i un dia i deu mesos.
- b) Prohibició de rebre ajuts o subvencions per un període de dos anys, com a màxim. En cas de reincidència o reiteració, la prohibició pot ser per un màxim de cinc anys.
- c) Prohibició de contractar amb l'Administració de la Generalitat, els seus organismes autònoms i els seus ens públics per un període d'entre un any i un dia i tres anys.

Per concretar les sancions que sigui procedent d'imposar i, si escau, per graduar la quantia de les multes i la durada de les sancions temporals, les autoritats competents han de mantenir la proporció adequada entre la gravetat del fet constitutiu de la infracció i la sanció, o les sancions, aplicada a la lesió ocasionada, al nombre de persones afectades, a l'entitat del dret afectat i a la naturalesa del deure afectat segons la legislació vigent.

S'han de considerar especialment els criteris següents:

- a) El grau de culpabilitat i la intencionalitat de l'infractor.
- b) Els perjudicis físics, morals i materials causats a persones o béns i la situació de risc creada o mantinguda.
- c) La reincidència o la reiteració.
- d) La discriminació múltiple i la victimització secundària.
- e) La transcendència econòmica i social de la infracció.

- f) L'incompliment reiterat dels advertiments o recomanacions previs de la Inspecció de Serveis Socials.
- g) El caràcter permanent o transitori de la situació de risc creada per la infracció.
- h) El compliment per iniciativa pròpia de les normes infringides, en qualsevol moment del procediment administratiu sancionador, si encara no s'ha dictat una resolució.

Annex III. Discriminació i assetjament en el context laboral

Què s'entén per discriminació i assetjament?

D'acord amb el que estableix l'article 4 de la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, la definició de *discriminació* (entesa com a discriminació directa) respon a tota "situació en què es troba una persona que és, ha estat o pot ser tractada, per raó de l'orientació sexual, la identitat o l'expressió de gènere, d'una manera menys favorable que una altra en una situació anàloga".

Com a assetjament motivat per les raons esmentades, la Llei identifica la discriminació com a "qualsevol comportament basat en l'orientació sexual, la identitat o l'expressió de gènere d'una persona que tingui la finalitat o provoqui l'efecte d'atemptar contra la seva dignitat o integritat física o psíquica o de crear-li un entorn intimidador, hostil, degradant, humiliant, ofensiu o molest".

Què és la ITC?

La Inspecció de Treball de Catalunya (ITC) és el servei públic del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya competent per vigilar i exigir la normativa de l'ordre social (tant pel que fa a les disposicions legals i reglamentàries com al contingut normatiu dels convenis col·lectius).

Com actua la ITC per garantir els drets de les persones LGBTI?

Amb l'entrada en vigor de la Llei 11/2014, del 10 d'octubre, la Generalitat té l'obligació de garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals (LGBTI) i evitar-los situacions de discriminació i violència per fer efectiu el dret a la igualtat, ja sigui en l'àmbit públic o el privat.

La ITC vetlla per fer complir, en concret, l'article 21 de la Llei esmentada (així com, per extensió, l'article 40.8 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya) quant a ocupació, contractació i condicions de treball. Per aquest motiu, la ITC controla, de manera real i efectiva, que l'Administració pública i les empreses respectin la igualtat de tracte i d'oportunitats dels treballadors i treballadores i adoptin mesures per evitar qualsevol tipus de discriminació i/o assetjament laboral.

D'acord amb el que estableix el capítol II del text refós de la Llei sobre infraccions i sancions en l'ordre social (LISOS), es consideren infraccions molt greus tant les decisions que impliquin discriminacions directes o indirectes per raó de sexe o d'orientació sexual com l'assetjament laboral per aquestes mateixes causes. La LISOS també tipifica com a infracció molt greu establir aquest tipus de condicions discriminatòries en l'accés a l'ocupació.

Atendre, investigar i resoldre les denúncies ciutadanes presentades a la Inspecció de Treball és la millor via per poder detectar aquests casos de vulneració del dret a la igualtat i la diversitat en el món del treball. Les actuacions inspectores s'adrecen a totes les empreses i les persones

que estan obligades legalment al compliment de les normes de l'ordre social, ja siguin físiques o jurídiques, privades, públiques o comunitats de béns.

Com denunciar?

La denúncia ha de complir dos requisits bàsics:

- S'ha de presentar per escrit.
- S'ha d'identificar la persona denunciant (en cap cas es presentarà anònimament).

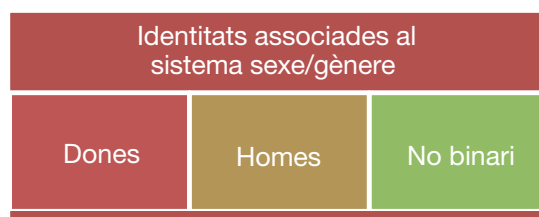
La Inspecció de Treball considera tota denúncia absolutament confidencial i guarda secret professional respecte de les dades i la informació de què hagi tingut coneixement per exercir les seves funcions.

Per territori, el model de denúncia que la persona interessada ha d'emplenar i presentar davant la ITC es pot descarregar de la pàgina web del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies (àmbit Inspecció de Treball).

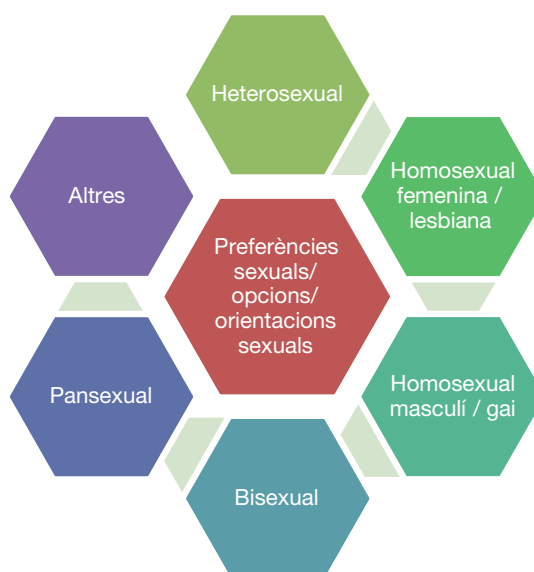
Annex IV. Categorització en recollir la informació respecte a les identitats associades al sistema sexe/gènere¹⁶

A fi de donar compliment a la protecció dels drets de les persones LGBTI, es fa necessari tenir en compte els conceptes següents:

- Cisgèneres: persones la identitat de gènere de les quals està alineada amb el gènere assignat en néixer. Per tant, estaríem parlant de dones i homes alineats amb el gènere assignat en néixer.
- Gènere no binari: persones que no volen incorporar-se a les categories associades al gènere.
- Trans*: persones que tenen una identitat de gènere que és diferent del gènere assignat en néixer, així com persones que desitgen expressar la seva identitat de gènere d'una manera diferent del gènere assignat en néixer.



I, d'altra banda, ens trobem amb les opcions:



¹⁶ Recomanada pel Grup de Treball de Persones Trans del Consell Nacional de Lesbianes, Gais i Homes i Dones Bisexuals i Transsexuals (LGBT) el 2017.

Annex V. Glossari¹⁷

Bifòbia: varietat d'actituds i sentiments negatius, incloses la discriminació i la violència, contra persones que s'identifiquen o són percebudes com a bisexuals.

Bisexual: persona que se sent atreta físicament i emocionalment per persones independentment del seu sexe o gènere.

Cisgènere: persona la identitat de gènere de la qual està alineada amb el gènere assignat en néixer.

Crim d'odi: acte criminal motivat per prejudicis o biaixos envers grups particulars de persones.

Discriminació: acció de posar una persona o un grup en una posició menys favorable que d'altres en una situació comparable. La raó de la discriminació, generalment, es basa únicament en la pertinença real o percebuda de la persona a una determinada categoria social.

Expressió de gènere: fa referència a com la persona expressa el seu gènere, i està basat en els rols tradicionals atribuïts a ser dona o home; inclou la manera de vestir i el comportament femení o masculí.

Gai: persona de sexe i/o gènere masculí que se sent atreta físicament i emocionalment per persones de sexe i/o gènere masculí.

Gènere: conjunt de característiques d'origen cultural relatives a patrons de comportament i d'identitat a partir de les quals s'estableix socialment la distinció entre homes i dones. No és un concepte estàtic ni innat, sinó que és una construcció sociocultural que ha anat variant i pot variar al llarg del temps. No s'ha de confondre amb el sexe. Per bé que socialment el gènere masculí s'atribueix al sexe masculí, i el gènere femení al sexe femení, aquests conceptes no són equivalents.

Heterosexisme: presumpció que tothom és heterosexual i cisgènere, i que només les atraccions i relacions amb el sexe oposat són acceptables i, per tant, superiors.

Homofòbia: varietat d'actituds, sentiments i accions negatius, incloses la discriminació i la violència, contra persones que s'identifiquen o són percebudes com a lesbianes o homosexuals.

Identitat de gènere: autoconcepció del gènere de la persona. Té a veure amb la identificació de les persones i amb els rols que socialment s'atribueixen a homes i dones; no ha de coincidir necessàriament amb el sexe biològic de la persona, i no té res a veure amb l'orientació sexual i afectiva.

¹⁷ Fonts:

JURCIC, M; LANGARITA, J.A. *Trabajar con víctimas de delitos de odio anti-LGTB. Manual práctico*. Universitat de Girona. http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematicos/09lgtbi/Servei_Atencio_Integral/Trabajar_con_victimas_de_delitos_de_odio_anti-LGTB._Manual_practico.pdf

Departament de Treball, d'Afers Socials i Famílies. Direcció General d'Igualtat (2017). *Protocol que desplega el deure d'intervenció de les persones que treballen a les administracions públiques de Catalunya per a fer efectiu l'abordatge de l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia a Catalunya*. http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematicos/09lgtbi/Llei11_2014/protocolintervencio.pdf

Vegeu també: BREU, Marta. *Diccionari LGBT (lèsbic, gai, bisexual, trans)* [en línia]. 2a ed. Barcelona: TERMCAT, Centre de Terminologia, cop. 2018. (Diccionaris en Línia) http://www.termcat.cat/ca/Diccionaris_En_Linia/256/

Intersexual: persona nascuda amb característiques sexuals que no s'ajusten a les definicions típiques de cossos masculins o femenins.

Lesbiana: persona de sexe i/o gènere femení que se sent atreta físicament i emocionalment per persones de sexe i/o gènere femení.

Orientació o opció sexual, orientació o opció sexoafectiva: tendència d'una persona a sentir una atracció afectiva i sexual per una altra persona o persones.

Patriarcat: sistema social en el qual els homes de gènere cis tenen l'autoritat principal en la vida política, social i pública, tenen el control de la propietat i gaudeixen del privilegi social.

Queer: històricament ha estat un terme despectiu (en anglès) per a persones LGBTI, però que és reclamat per persones el gènere de les quals, l'expressió de gènere i/o sexualitat, no s'ajusta a les expectatives dominants ni a les definicions de les identitats LGBTI.

Sexe biològic: conjunt de característiques biològiques, especialment de tipus genètic, orgànic i hormonal, sobre les quals s'estableix la distinció entre homes i dones. No determina necessàriament el comportament del subjecte i no s'ha de confondre amb el gènere.

Sexisme: discriminació sistemàtica basada en la presumpció que les diferències físiques entre els sexes justifiquen la superioritat d'un sexe i/o d'un gènere respecte a un altre.

Trans*: persona que té una identitat de gènere diferent del gènere assignat en néixer. També persona que desitja expressar la seva identitat de gènere d'una manera diferent del gènere assignat en néixer.

Transfòbia: varietat d'actituds i sentiments negatius, incloses la discriminació i la violència, contra persones que s'identifiquen o són percebudes com a trans*.

Violència: ús intencional de la força física, emocional, sexual o econòmica contra la voluntat d'algué per causar-li mal físic o psicològic, la mort o problemes en el seu desenvolupament o per privar-lo de les seves llibertats.

Annex VI. Adaptació del Model d'informe de la diagnosi d'igualtat de dones i homes¹⁸ a un model d'informe on es tingui en compte la igualtat en clau LGBTI

Cultura i gestió organitzativa

1.1. Treball previ en igualtat LGBTI	SÍ	NO
Existència d'un pla d'igualtat previ	☐	☐
Existència d'un pla de responsabilitat social que incorpori la igualtat d'oportunitats. En cas afirmatiu, detal·leu la data del pla o dels plans anteriors i un resum breu dels resultats assolits.	☐	☐
L'organització ha rebut algun certificat o un premi relacionat amb la promoció de la igualtat en clau LGBTI. En cas afirmatiu, indiqueu-ne quins.	☐	☐
L'organització vetlla pels drets laborals de les persones del col·lectiu LGBTI. En cas afirmatiu, indiqueu com.	☐	☐

1.2. Gestió organitzativa i relacions laborals	SÍ	NO
En la documentació corporativa i/o el conveni col·lectiu es troba la igualtat de dones i homes i el gènere no binari recollits de manera explícita. En cas afirmatiu detal·leu on i com s'expressa.	☐	☐
En relació amb les dades relatives a la plantilla, es recullen de manera desagregada en funció de la variable "gènere" i s'incorpora la variable "no binari".	☐	☐
En la documentació relativa als processos de selecció, contractació, promoció, etc., s'hi preveu la igualtat en clau LGBTI. En cas afirmatiu, detal·leu on i com s'expressa.	☐	☐
S'incorporen sistemes de gestió de la qualitat que incloguin indicadors per a la mesura de la situació d'igualtat en clau LGBTI. En cas afirmatiu, quins indicadors?	☐	☐

¹⁸ <http://treball.gencat.cat/ca/ambits/igualtat/plans/diagnosis/>

1.3. Estructures i participació	SÍ	NO
- Existència d'una estructura destinada a treballar la igualtat d'oportunitats entre dones i homes i la igualtat en clau LGBTI. - Hi ha una comissió d'igualtat? En cas afirmatiu, especifiqueu-ne la composició i indiqueu-ne el nombre de persones i la ubicació de l'organització.	☐	☐
Hi ha una comissió coordinadora de les polítiques LGBTI als ens locals? En cas afirmatiu, especifiqueu-ne la composició i indiqueu-ne el nombre de persones i la ubicació de l'organització.	☐	☐
Hi ha equilibri pel que fa a la presència de dones i homes a la comissió d'igualtat? Adjunteu el gràfic del full de càlcul i analitzeu les dades resultants.	☐	☐
Hi ha equilibri pel que fa a la presència de dones i homes a la comissió coordinadora de les polítiques LGBTI? Adjunteu el gràfic del full de càlcul i analitzeu les dades resultants.	☐	☐
Existència dins de l'empresa de la figura de l'agent d'igualtat. En cas afirmatiu, detalleu-ne la formació rebuda.	☐	☐
El Departament de Recursos Humans compta amb personal format en igualtat de dones i homes, i en clau d'igualtat LGBTI. En cas afirmatiu, indiqueu el nombre de persones i funcions.	☐	☐
Participació de la plantilla en els projectes que tenen com a objectiu treballar la igualtat d'oportunitats. En cas afirmatiu, indiqueu de quina manera la plantilla ha participat, el nivell de participació i les principals conclusions.	☐	☐
S'ha negociat i consensuat amb la representació legal de treballadors i treballadores sobre polítiques, accions o iniciatives vinculades amb la igualtat d'oportunitats. En cas afirmatiu, detalleu el mètode de treball per a la negociació i el consens (reunions periòdiques, per exemple) i el resultat obtingut.	☐	☐
Hi ha equilibri pel que fa a la presència de dones i homes en la representació legal de treballadors i treballadores? En cas afirmatiu, indiqueu-ne la composició. Adjunteu el gràfic del full de càlcul i analitzeu les dades resultants.	☐	☐

1.4. Comunicació i imatge corporativa	SÍ	NO
Difusió de continguts específics d'igualtat de dones i homes, inclosos els continguts contra la violència masclista. En cas afirmatiu, indiqueu a través de quins canals i il·lustrar-ho amb algun exemple.	☐	☐
Difusió de continguts específics d'igualtat en clau LGBTI, inclosos els continguts contra la violència masclista. En cas afirmatiu, indiqueu a través de quins canals i il·lustrar-ho amb algun exemple.		
L'organització fomenta o participa en activitats de promoció de la igualtat de dones i homes (jornades, seminaris, programes públics, etc.). En cas afirmatiu, detalleu quines i quan.	☐	☐
L'organització fomenta o participa en activitats de promoció de la igualtat en clau LGBTI (jornades, seminaris, programes públics, etc.).		
L'organització informa les empreses amb les quals col·labora (proveïdores), així com la clientela i els usuaris, que és partidària de la igualtat de dones i homes. En cas afirmatiu, detalleu quines i quan.	☐	☐
L'organització informa les empreses amb les quals col·labora (proveïdores), així com la clientela i els usuaris, que és partidària de la igualtat en clau LGBTI. En cas afirmatiu, detalleu quines i quan.		
Es requereix el compliment normatiu en matèria d'igualtat de dones i homes a les empreses amb les quals col·labora (ETT, proveïdores, etc.). En cas afirmatiu, indiqueu com.	☐	☐
Es requereix el compliment normatiu en matèria d'igualtat en clau LGBTI a les empreses amb les quals col·labora (ETT, empreses proveïdores, etc.). En cas afirmatiu, indiqueu com.		

1.5. Comportaments contraris al valor de la igualtat	SÍ	NO
En alguna ocasió s'han produït a l'organització dificultats o conflictes relacionats amb la vulneració del principi d'igualtat de dones i homes? Expliqueu a través de quin canal s'ha posat en coneixement a l'organització? Quina ha estat la resposta de la direcció?	☐	☐
En alguna ocasió s'han produït a l'organització dificultats o conflictes relacionats amb la vulneració del principi d'igualtat en clau LGBTI? Expliqueu a través de quin canal s'ha posat en coneixement a l'organització? Quina ha estat la resposta de la direcció?		

1.6. Percepció, creences i mentalitat de les persones

- Percentatge de participació de la plantilla en la resposta a l'enquesta (percentatge del total de la plantilla i percentatge de participació, segregat per sexe).

Els apartats següents corresponen a les respostes als ítems 2, 10, 11, 12 de l'enquesta. Analitzeu les dades de manera global i segregades per sexe (homes, dones i no binari).

- Les persones que han respost l'enquesta creuen que a l'organització es té en compte la igualtat d'oportunitats entre dones i homes?
- Coneixen els drets laborals que hi ha per a les víctimes de violència masclista?

- Coneixen els drets laborals que hi ha per a les víctimes de LGBTI-fòbia?
- En alguna ocasió, han viscut un conflicte relacionat amb la vulneració del principi d'igualtat de dones i homes?
- En alguna ocasió, han viscut un conflicte relacionat amb la vulneració del principi d'igualtat en clau LGBTI?
- Creuen que és necessari un pla d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes a l'organització?
- Creuen que és necessari un pla d'igualtat d'oportunitats en clau LGBTI a l'organització?
- Dones i homes tenen una percepció diferent? I les persones heterosexuales i les persones que pertanyen als diversos col·lectius LGBTI? I entre persones cis i trans*?
- Transcriviu els suggeriments o comentaris que facin referència a aquest àmbit.

1.7. Anàlisi de les dades

Analitzeu les dades qualitatives i quantitatives recollides en els apartats anteriors per tenir una visió global de la integració de la igualtat d'oportunitats entre dones i homes en la cultura i gestió organitzativa de l'empresa.

1.8. Conclusions en relació amb la cultura i gestió organitzativa

Redacteu els punts forts i les àrees de millora sobre la cultura i gestió organitzativa:

Cultura i gestió organitzativa	
PUNTS FORTS	ÀREES DE MILLORA

Annex VII. Eines bàsiques

- A. Guia per facilitar la interpretació de la Instrucció de la Direcció General dels registres i del notariat sobre el canvi de nom (no de sexe) en el Registre Civil de persones transsexuals. http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematic/09lgtbi/Servei_Atencio_Integral/instruccio_registre.pdf
- B. Recomanacions sobre el tractament de les persones LGBTI als mitjans audiovisuals. http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematic/09lgtbi/area_lgtb/comunicacio/Recomanacions-LGBTI_CA.pdf
- C. Reconeixement del nom sentit
- a) Targeta sanitària
http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematic/lgtbi/personestrans/reconeixement/targetasanitaria/
 - b) Certificat “Faig constar”
http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematic/lgtbi/personestrans/reconeixement/certificatfaigconstar/
 - c) Targeta de transport T-16
http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematic/09LGBTI/Persones_TRANS/ATM.pdf
 - d) Altres targetes: carnet de les biblioteques populars de tot Catalunya
<http://biblioteques.gencat.cat/ca/detalls/Noticia/El-Servei-de-Biblioteques-de-la-Generalitat-facilita-que-les-persones-transsexuals-puguin-disposar-del-carnet-de-biblioteques-amb-el-nom-sentit>
- D. Protocol per a la incorporació, seguiment i verificació del compliment de la clàusula d'igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGBTI en els contractes públics de l'Ajuntament de Barcelona. http://ajuntament.barcelona.cat/contractaciopublica/sites/default/files/protocolclausula_digualtat_doportunitats_i_no_discriminacio_de_les_persones_LGBTI_.pdf
- E. Protocol d'infants trans* a les escoles http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematic/09lgtbi/Persones_TRANS/08_protocol-transgeneres.pdf
- F. La Inspecció de Treball, una eina contra la discriminació i l'assetjament laboral per orientació sexual, identitat o expressió de gènere. http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematic/09lgtbi/Servei_Atencio_Integral/Triptic_LGBTI_Inspeccio_Treball_cat.pdf

G. Protocol que desplega el deure d'intervenció.

http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematics/09lgtbi/Llei11_2014/protocolintervencio.pdf

H. Pàgina web on trobareu tots els recursos i protocols per desplegar les polítiques públiques LGBTI.

http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematics/lgtbi/

Bibliografia

BAUMAN, Z. (2007). *Tiempos líquidos. Vivir en una época de incertidumbre*. Barcelona: Tusquets.

BUDLENDER, D.; SHARP, R. (1998). *¿Cómo realizar un análisis de presupuesto con sensibilidad al género? Investigaciones y prácticas contemporáneas*. Canberra: Secretaria de la Mancomunitat Britànica i Agència Australiana per al Desenvolupament Internacional (AUSAID).

COGAM (2013). *Homofobia en las aulas*. Madrid: COGAM.

COLL-PLANAS, G. (coord.) (2011). *Contra l'homofòbia. Polítiques d'igualtat per raó d'orientació sexual i d'identitat de gènere. Llibre blanc europeu*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona.

COLL-PLANAS, G.; BUSTAMANTE, G.; MISSÉ, M. (2009). *Transitant per les fronteres del gènere. Estratègies, trajectòries i aportacions de joves lesbianes, gais i trans*. Barcelona: Observatori Català de la Joventut.

COLL-PLANAS, G.; CRUELLES, M. (2013). "La puesta en práctica de la interseccionalidad política: el caso de las políticas LGTB en Cataluña". *Revista Española de Ciencia Política*, 31: 153-172.

COLL-PLANAS, G.; MISSÉ, M. (2009). *Diagnòstic de les realitats de la població LGTB de Barcelona*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona.

DEPARTAMENT DE TREBALL, AFERS SOCIALS I FAMÍLIES. DIRECCIÓ GENERAL D'IGUALTAT (2017). *Protocol que desplega el deure d'intervenció de les persones que treballen a les administracions públiques de Catalunya per a fer efectiu l'abordatge de l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia a Catalunya*. http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematicas/09lgtbi/Llei11_2014/protocolintervencio.pdf

ERIBON, D. (1999). *Reflexiones sobre la cuestión gay*. Barcelona: Anagrama.

ESTRUCH, J. (1996). *Secularització i pluralisme en la societat catalana d'avui*. Barcelona: Institut d'Estudis Catalans.

FRA [Fundamental Rights Agency] (2009). *Homophobia and Discrimination on Grounds of Sexual Orientation in the EU Member States: Part II - The Social Situation*. Viena: European Union Agency for Fundamental Rights.

FRA [Fundamental Rights Agency] (2014). *Being Trans in the European Union. Comparative analysis of EU LGBT survey data*. Luxemburg: Publications Office of the European Union.

GÓMEZ MARTÍN, V.; AGUILAR GARCÍA, M. Á. (dir.). *Manual pràctic per a la investigació i enjudiciament de delictes d'odi i discriminació*. Catalunya: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.

GÓMEZ MARTÍN, V.; AGUILAR GARCÍA, M. Á. (dir.). Manual pràctic per a la investigació i enjudiciament de delictes d'odi i discriminació. Catalunya: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.

ILGA (2011). *Lesbian's Health: myths and realities*. Brussel·les: ILGA - International Lesbian Gay Bisexual Trans and Intersex Association

ILGA (2015). *State-Sponsored Homophobia. A world survey of laws: Criminalisation, protection and recognition of same-sex love*. Ginebra: ILGA - International Lesbian Gay Bisexual Trans and Intersex Association. http://old.ilga.org/Statehomophobia/ILGA_State_Sponsored_Homophobia_2015.pdf

ILGA EUROPE (2016). *Seeking refuge without harassment, detention or return to a "safe country"* ILGA Europe Briefing on LGBTI Refugees and Asylum. Bèlgica: ILGA Europe.

JASPAL, R.; CINNIARELLA, M. (2014). "Hyper-affiliation to the Religious In-group Among British Pakistani Muslim Gay Men". *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 24(4), 265-277.

JURCIC, M.; LANGARITA, J.A. (2018). *Trabajar con víctimas de delitos de odio anti-LGTB. Manual práctico*. Universitat de Girona. http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematics/09lgtbi/Servei_Atencio_Integral/Trabajar_con_victimas_de_delitos_de_odio_anti-LGTB._Manual_practico.pdf

KENDILI, I.; BERRADA, S., KADIRI, N. (2010). "Homosexuality in Morocco: Between cultural influences and life experience". *Sexologies*, 19(3), 153-156.

KLIGERMAN, N. (2007). "Homosexuality in Islam: A Difficult Paradox". *Macalester Islam Journal*, 2(3).

LAW, C. L.; MARTÍNEZ, L. R.; RUGGS, E. N.; HEBL, M. R.; AKERS, E. (2011). "Trans-parency in the workplace: How the experiences of transsexual employees can be improved". *Journal of Vocational Behavior*, 79(3), 710-723.

LÓPEZ, A. (coord.) (2013). *Estudio 2013 sobre discriminación por orientación sexual y/o identidad de género en España*. Madrid: COGAM-FELGTB.

MEPSCHEN, P.; DUYVENDAK, J. W.; TONKENS, E. H. (2010). "Sexual Politics, Orientalism and Multicultural Citizenship in the Netherlands". *Sociology*, 44(5), 962-979.

MIRA, A. (2004). *De Sodoma a Chueca. Una historia cultural de la homosexualidad en España en el siglo XX*. Madrid: Egales.

RODRÍGUEZ PLANAS, N. (2006). *Pressupostos de Gènere*. Eines, 3. Institut Català de les Dones, Generalitat de Catalunya. http://dones.gencat.cat/web/.content/03_ambits/docs/publicacions_eines03.pdf

SÁEZ, J. (2013). *Guía para la Gestión Policial de la Diversidad*. Fundación Secretariado Gitano. https://www.gitanos.org/upload/72/39/1.4.1-FSG-gui_Guia_para_la_Gestion_Policial_de_la_Diversidad.pdf

SANDFORT, T. G. M.; REDDY, V. (2013). "African same-sex sexualities and gender-diversity: an introduction". *Culture, Health & Sexuality*, 15(sup1), 1-6.

SCHILT, K.; WISWALL, M. (2008). "Before and after: Gender transitions, human capital, and workplace experiences". *The BE Journal of Economic Analysis & Policy*, 8(1).

TAIA, A. (2007). *El ejército de salvación*. Zarautz: Alberdania.

TAIA, A. (2009). *Una melancolía àrab*. Zarautz: Alberdania.

TAKÁCS, J. (2006). *Social exclusion of young lesbian, gay, bisexual and transgender (LGTB) people in Europe*. Brussel·les: ILGA-Europe & IGLYO.

VERGE MESTRE, T. (2010). *Guia per a la creació d'indicadors de gènere*. Centre d'Estudis d'Opinió (CEO). http://ceo.gencat.cat/web/.content/30_estudis/03_publicacions/Apunts/2010_01_09_Apunts_Indicadorsdegenere.pdf

WHITTLE, S.; TURNER, L.; AL-ALAMI, M.; RUNDALL, E.; THOM, B. (2007). *Engendered penalties: Transgender and transsexual people's experiences of inequality and discrimination*. Wetherby: Communities and Local Government publications.

YAREN, Ö. (2009). *Trans-identical Intersections: Queer and Migrant Film Practices in Europe*. In *Media Culture and Identity in Europe*. Istanbul: Bahçeşehir University Press, p. 300-313.

