



**Protocol d'actuació per garantir la igualtat i no
discriminació de les persones LGTBI
(2022-2026)**

Barcelona, 15 desembre de 2022

Avda Mistral 16, local 2, 08015 Barcelona– Tel. 93 232 41 11- email: insercoop@insercoop.org

NIF: F61380390

Carta de compromís

En Xavier Orteu Guiu, amb DNI núm. 46559353Q, en qualitat de President del Consell Rector de INSERCOOP SCCL, amb NIF F61380390 i domicili a l'Avinguda Mistral, 16, local 2 de Barcelona,

D E C L A R A:

El 2014, i d'acord amb una llarga trajectòria anterior en la defensa dels drets de ciutadania de les persones LGBTI es consolida i pren un nou impuls amb l'aprovació del Parlament de Catalunya de la Llei 11/2014, de 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 es fonamenta en els articles 40.2, 40.7 i 40.8 del vigent Estatut d'autonomia de Catalunya.

D'acord amb això, i donat el nostre compromís en l'establiment i desenvolupament de polítiques que integrin la igualtat de tracte i d'oportunitat entre dones i homes per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia i garantir les mesures per tal d'aconseguir la igualtat d'oportunitats com un principi estratègic de la nostra política corporativa i de recursos humans, es

Garanteix que es durà a terme el Protocol d'actuació per garantir la igualtat i no discriminació de les persones LGTBI així com el seu seguiment i incorporació de les millores oportunes.

I per tal que consti, signa la present declaració a Barcelona, el 15 de desembre de 2022.



Xavier Orteu Guiu
President Consell Rector
INSERCOOP SCCL

Introducció

El present Protocol estableix els circuits de les actuacions que desenvolupa l'exercici del deure d'intervenció assignat al personal d'Insercoop per tal que es pugui executar de manera eficient i coordinada amb tots els òrgans i agents que hi intervinguin. Així mateix, el Protocol dona compliment a l'article 11.2 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.

El desplegament del present Protocol es basa en el mandat exprés d'aquesta llei i més concretament el que estableix l'article 11 en relació amb l'article 10 de la Llei esmentada:

Article 11. 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."

En el desplegament del present Protocol s'ha de garantir la confidencialitat del tractament de dades de caràcter personal, de conformitat amb els termes establerts a la LO 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, així com, el RD 1720/2007 de 21 de desembre, pel qual s'aprova el reglament que la desenvolupa.

Objectius generals del Protocol

- 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 per tal que 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 tal d'introduir-hi mesures de millora.
- Protegir les dades de caràcter personal de les víctimes i evitar possibles revictimitzacions en la gestió dels casos.

Qüestions a tenir en compte

Definicions: diversitat sexual i de gènere

- **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.
- **Gènere:** conjunt de característiques d'origen cultural relatives a patrons de comportament i d'identitat sobre la base de les quals s'estableix socialment la distinció entre homes i dones. No és 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.
- **Orientació sexual, orientació sexoafectiva:** tendència d'una persona a sentir una atracció afectiva i sexual per una altra persona o persones. S'acostuma a parlar d'orientacions sexuals diferents: l'heterosexualitat, l'homosexualitat i la bisexualitat i pansexualitat, malgrat que n'hi ha d'altres.
- **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.

- **Sexe biològic:** conjunt de característiques biològiques, especialment de tipus genètic, orgànic i hormonal, sobre la base de 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.

Així mateix s'han de tenir en compte les següents definicions

- **Intersexual, persona amb variacions intersexuals o diferències del desenvolupament sexual (DSD):** persona que té un conjunt de variacions en característiques sexuals que no semblen encaixar completament amb la noció estàndard i binària d'home i dona. No és cap patologia. Aquest terme està en evolució.
- **Transgènere:** concepte ampli que inclou persones amb disconformitat de gènere com les persones transsexuals o les que no s'identifiquen exactament ni amb un home ni amb una dona segons la concepció tradicional dels gèneres, amb independència que aquesta persona s'hagi sotmès o no a una intervenció quirúrgica. Ve del terme acadèmic anglosaxó *transgender*.
- **Transsexual:** persona transgènere que se sent del gènere contrari a aquell que li va ser atribuït en néixer segons les seves característiques biològiques.

Ser transsexual no implica tenir cap orientació sexual i afectiva concreta (una persona transsexual pot ser gai, lesbiana, heterosexual o bisexual):

- **Home transsexual:** persona que, en néixer, té els òrgans genitals i biològics corresponents al sexe femení, però psicològicament i vitalment se sent identificat amb el gènere masculí.
- **Dona transsexual:** persona que, en néixer, té els òrgans genitals i biològics corresponents al sexe masculí, però psicològicament i vitalment se sent identificada amb el gènere femení.
- **Binarisme:** construcció social que categoritza de manera dicotòmica les activitats, els comportaments, les emocions i l'anatomia de les persones en dos gèneres: el masculí i el femení.

- **Bisexual:** persona que sent atracció sexual i afectiva per homes i dones.
- **Homosexual:** persona que sent atracció sexual i afectiva envers les persones del mateix sexe. És un terme que cal evitar, per defugir de la concepció psiquiàtrica de la qual prové. És preferible l'ús de la paraula *gai* o *lesbiana*, segons correspongui.
- **Lesbiana:** dona que sent atracció sexual i afectiva per altres dones.
- **LGBTI:** sigles dels termes *lesbiana*, *gai*, *bisexual*, *transgènere* i *intersexual*. També hi ha altres sigles com la LGBTQ+, que incorporen la Q de *Queer* i el + d'*Altres*.

Discriminació i violència

Hi ha dos tipus de discriminacions: les **discriminacions de fons**, que són les produïdes per orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, i les **discriminacions formals**, que són les que a continuació es defineixen:

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

- **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.
- **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.
- **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.
- **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.

La **violència** és una conducta que es realitza de manera conscient amb l'objectiu de fer mal a la víctima, utilitzant la força física o el poder d'una persona contra l'altra. Aquesta conducta pot arribar a causar mals no només físics, sinó també psicològics, o privacions de llibertat. Hi ha diferents tipus de violència: la violència verbal, la física, per omissió, la ideològica o religiosa, i el ciberassetjament (*cyberbullying*).

- **Violència verbal:** és la violència que pretén fer mal a una persona o col·lectiu mitjançant un missatge verbal.
- **Violència física:** és el tipus de violència més fàcil de detectar. Fa referència a la violència que s'exerceix per fer un mal físic a la persona, amb la intenció de crear malestar i dolor.

- **Violència per omissió:** consisteix a no oferir ni realitzar accions que són obligatòries fer per garantir el benestar de la persona. Consisteix a no posar en marxa de manera conscient o inconscient les eines i els mecanismes dels quals es disposen per garantir el benestar de les persones, no només des d'un punt de vista físic, sinó també psicològic.
- **Violència ideològica o religiosa:** fa referència a l'ús del poder per manipular unes persones amb creences i promeses envers les altres.
- **Ciberassetjament (*cyberbullying*):** amb l'ús de les noves tecnologies, cada vegada és més comú la utilització d'aquests mitjans per tal de publicar informació a les xarxes sobre persones o col·lectius amb l'objectiu de ridiculitzar-los.

Àmbit d'aplicació

El protocol es d'aplicació en tots els programes, projectes o serveis que desenvolupa Insercoop a tot el territori de Catalunya d'acord amb el que regula l'article 3 de la Llei 11/2014.

Persones sotmeses al deure d'aplicació

Està subjecte al deure d'intervenció tot el personal d'Insercoop que es dediqui a tasques de prevenció, detecció, atenció i assistència. Per tant, les persones subjectes al deure d'intervenció són empleats i empleades d'Insercoop. Concretament:

- Educadors i educadores socials
- Prospectors
- Personal administratiu que atén la ciutadania.
- Altres professionals vinculats amb l'activitat d'Insercoop: advocats, psicòlegs,...

Què activa el deure d'intervenció?

Activa el deure d'intervenció el coneixement d'una situació de risc o la sospita fonamentada de discriminació o violència per raó d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere.

També pot activar el deure d'intervenció la detecció de la discriminació en qüestió que vol dir reconèixer o identificar l'existència d'una possible situació de discriminació sigui perquè un tercer ho ha comunicat a la persona que té el deure d'intervenció, sigui perquè la persona que té el deure d'intervenció ha fet les oportunes investigacions, i en ambdós casos n'hi ha prou indicis.

La persona que té el deure d'intervenció ha de comunicar els fets independentment del consentiment de la víctima. Tanmateix, un cop arribi la denúncia a l'Administració competent, aquesta sempre ha de tenir en compte la voluntat de la víctima, així com les seves circumstàncies personals i socials.

Què s'entén per infracció ?

Són infraccions administratives, les accions o omissions tipificades en l'article 34 de la Llei 11/2014, de 10 d'octubre

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 que 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.

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 delicte 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.

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.

Quan hi ha delicte ?

Hi ha indicis de delicte quan la possible discriminació per orientació sexual o identitat o expressió de gènere ha estat efectuada juntament amb agressions, amenaces, incitació a l'odi, violència, etc. En aquests casos s'activaran els procediments legals que s'escaiguin en la via penal.

A través del servei d'atenció integral territorial que correspongui, es posarà en coneixement de la Fiscalia Provincial territorial i els Mossos d'Esquadra de referència.

Què s'entén per infracció laboral ?

Qualsevol discriminació per orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere que tingui lloc en l'àmbit laboral, tant en la selecció o la promoció de personal com en el desenvolupament de les tasques, inclòs l'assetjament, que pugui constituir una infracció molt greu, ha de ser objecte de sanció d'acord amb el Text Refós de la Llei d'Infraccions i Sancions de l'Ordre Social i la resta de legislació laboral aplicable.

En aquests casos el servei d'atenció integral territorial que correspongui posarà en coneixement del cas la Inspecció de Treball de Catalunya a través de les diferents Inspeccions Territorials.

La denúncia

Les persones subjectes al deure d'intervenció han de denunciar la possible discriminació detectada en tots els casos. Denunciar significa posar en coneixement d'un òrgan administratiu l'existència d'un determinat fet que pot justificar la iniciació d'ofici d'un procediment administratiu.

La denúncia ha d'estar formada pels continguts mínims següents per tal de facilitar i contribuir, tant com sigui possible, a la millor resolució del cas. Les denúncies han d'incloure:

- La identitat de la persona o persones que la presenten.
- Una descripció àmplia del relat dels fets succeïts.
- Data dels fets.
- Identificació dels presumptes responsables sempre que sigui possible.

A qui s'ha de comunicar?

Les persones subjectes al deure d'intervenció han de comunicar els fets als cossos i forces de seguretat si són agressions físiques o verbals que incitin a l'odi a través de qualsevol mitjà, i a l'òrgan competent si són insults i expressions vexatòries i tot allò que no inciti a l'odi. En cas dubte sobre l'òrgan a qui s'ha de comunicar l'incident, cal adreçar-se al SAI Central.



S'entén per òrgan competent la Direcció General d'Igualtat a través dels serveis d'atenció integral i amb els canals següents:

L'Àrea per a la Igualtat de Tracte i No-discriminació de Persones LGBTI disposa de diferents vies de comunicació:

- Correu electrònic: arealgbt.tsf@gencat.cat
- Telèfon: 935 51 77 17
- Comunicació d'una denúncia a través de l'Oficina Virtual de Tràmits (OVT)
- Telèfon: 112/ 012
- Servei d'atenció integral

SAI Central: 935 51 77 17

SAI Tarragona: 977 24 19 35

SAI Barcelona: 935 54 42 46

SAI Girona: 875 97 59 58

SAI Lleida: 973 70 36 79

SAI Les Terres de l'Ebre: 977 70 65 34

A través de l'enllaç següent trobareu el Protocol que segueix el servei d'atenció integral un cop es comuniquen els fets succeïts.

El servei d'atenció integral registrarà totes les denúncies i destacarà les que arriben per haver activat el deure d'intervenció per tal de dur-ne un control.

Comissió d'impuls del protocol

S'acorda la creació de la **Comissió d'Impuls de la igualtat i no discriminació de les persones LGTBI**, amb la funció de seguiment i continuïtat del Protocol d'actuació per garantir la igualtat i no discriminació de les persones LGTBI.

Funcions de la Comissió:

- Seguiment de les mesures recollides al Protocol .
- Elaborar informe anual sobre l'evolució de resultats.
- Realitzar tasques d'assessorament en matèria de la igualtat i no discriminació de les persones LGTB així com rebre formació relacionada.
- Proposar solucions a aquelles sol·licituds o dubtes que siguin presentades.

La Comissió es reunirà com a mínim un cop a l'any, per poder fer seguiment del compliment del protocol i l'evolució del mateix.



Seguiment i avaluació del Protocol

El seguiment i l'avaluació del Protocol té com a finalitat la valoració de l'adequació de mesures establertes.

El seguiment es farà de manera periòdica a través d'un registre de seguiment on es podrà comprovar en quina situació s'està, detectar incidències i les solucions possibles als problemes.

L'avaluació es realitzarà anualment i el procediment que s'utilitzarà serà la recollida de tota la informació dels seguiments i la seva valoració.

A la finalització de la vigència del pla (després de 4 anys) s'elaborarà un informe final que contempli totes les intervencions realitzades, les accions portades a terme, la metodologia i els resultats.