



SISTEMA DE RECOLLIDA I REGISTRE DE DADES

Aquest document ha estat elaborat en el marc del projecte "Commit to Rights" per la creació i millora de les polítiques públiques per la Igualtat de Tracte i la No-discriminació a la ciutat de Girona. Projecte finançat per la Unió Europea a la convocatòria CERV-EQUAL-2023, coordinat per l'Ajuntament de Girona, amb la col·laboració de la Universitat de Girona, la Fundació SERGI, la Fundació Girona Regió del Coneixement, la Fondazione E35 i l'Ajuntament de Reggio Emilia.

Redacció: Equip de la Universitat de Girona: Quim Brugué Torruella, Xavier Casademont Falguera i Kadijatu Dem Njie.



Índex

1.	Introducció	3
2.	Dades sensibles reptes i marc ètic	4
	Marc legal i aportació de l'Espai de Reflexió Ètica en Serveis Socials (ERESS)	4
3.	Eines de recollida de dades	6
4.	Casos registrats a l'Oficina de No-discriminació	8



1. Introducció

La disponibilitat de dades fiables sobre discriminació és una condició imprescindible per al disseny, implementació i avaluació de polítiques públiques orientades a garantir el dret a la igualtat de tracte i la no-discriminació. Tot i això, la producció d'aquestes dades presenta importants limitacions, derivades tant de la complexitat del fenomen, sovint invisibilitzat o infraregistrat, com de les dificultats associades a la recollida d'informació sensible.

En aquest context, el present document té com a objectiu presentar el model i les eines de recollida i registre de dades sobre situacions de discriminació a la ciutat de Girona, en el marc del projecte *Commit to Rights*. Aquest model s'inscriu en un enfocament d'intervenció que combina el treball en xarxa entre serveis municipals i entitats socials amb una mirada comunitària, interseccional i orientada a la reparació del dany, elements clau en l'abordatge de les discriminacions.

El sistema de recollida de dades no es planteja únicament com una eina tècnica, sinó com una peça central del circuit d'atenció a les persones afectades, que permet tant millorar la qualitat de l'acompanyament com generar coneixement sobre les dinàmiques de discriminació al territori.

En concret, el document es planteja tres objectius principals:

- Plantejar les implicacions ètiques i de protecció de dades associades a la recollida d'informació sensible.
- Descriure les eines i mecanismes de recollida de dades del servei.
- Presentar una primera aproximació a les dades dels casos atesos pel Servei de No-discriminació.

Finalment, aquest document s'emmarca en un procés més ampli de construcció d'un sistema de coneixement compartit sobre les discriminacions, que requereix la coordinació entre actors, la millora contínua de les eines de registre i una reflexió permanent sobre els límits i les potencialitats de les dades disponibles.



2. Dades sensibles reptes i marc ètic

La recollida de dades sobre discriminació implica necessàriament el tractament d'informació especialment sensible, com ara l'origen ètnic o racial, l'orientació sexual, la identitat de gènere o les creences religioses. Aquestes dades són imprescindibles per identificar i analitzar les desigualtats, però alhora plantegen importants reptes en termes d'obtenció, tractament i ús.

En aquest context, el sistema de recollida de dades s'ha dissenyat d'acord amb un conjunt de principis que busquen garantir l'equilibri entre la necessitat de generar coneixement i la protecció dels drets de les persones. Aquests principis inclouen la minimització de dades, el consentiment informat, l'autoidentificació, l'opció de no resposta, la confidencialitat i seguretat de la informació, així com l'anonimització en els processos d'explotació de dades.

Malgrat aquestes garanties, la recollida de dades sobre discriminació planteja diverses tensions estructurals que cal gestionar de manera conscient. Entre aquestes tensions destaquen la necessitat de disposar d'informació per visibilitzar les desigualtats versus el risc d'estigmatització; la categorització de les experiències versus la complexitat i diversitat de les identitats; i la voluntat de fer visibles les discriminacions versus la protecció de la privacitat de les persones afectades. Aquests dilemes no tenen solucions simples i requereixen una reflexió continuada per part dels equips professionals.

A més, cal tenir en compte que, malgrat l'existència d'un ampli marc normatiu europeu i estatal en matèria de no-discriminació, les dades disponibles són sovint escasses, fragmentades i basades en processos d'autoidentificació. Aquest fet en limita la comparabilitat i la fiabilitat, però no en redueix la rellevància: disposar de dades, encara que siguin parcials, és fonamental per orientar i avaluar les polítiques públiques d'igualtat.

Marc legal i aportació de l'Espai de Reflexió Ètica en Serveis Socials (ERESS)

En el desenvolupament del sistema de recollida de dades en el marc del projecte *Commit to Rights*, s'han identificat diversos dilemes ètics i operatius que han requerit espais específics de debat i reflexió. En aquest sentit, s'ha comptat amb l'assessorament de l'Espai de Reflexió Ètica en Serveis Socials (ERESS), que ha elaborat un informe orientat a definir criteris i bones pràctiques en aquest àmbit.



Des del punt de vista normatiu, el tractament de les dades es fonamenta principalment en el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD), la Llei orgànica 3/2018 (LOPDGDD) i la normativa catalana vigent. Aquest marc reconeix el dret fonamental a la protecció de dades i estableix obligacions específiques en relació amb el tractament de categories especials de dades.

D'acord amb aquest marc, el Servei de No-discriminació garanteix els principis de licitud, transparència, minimització i confidencialitat. Les dades es tracten exclusivament per a finalitats d'atenció i suport en situacions de discriminació, amb el consentiment lliure i informat de les persones usuàries, que poden exercir en tot moment els seus drets.

Més enllà del compliment normatiu, l'abordatge de les dades incorpora una perspectiva ètica centrada en la protecció de la intimitat, el bon tracte i la no revictimització de les persones, especialment en contextos de vulnerabilitat. En aquest sentit, l'ERESS actua com a òrgan consultiu que ofereix suport als equips professionals, promou la formació i facilita espais de deliberació per afrontar situacions èticament complexes.

Aquesta aportació contribueix a reforçar la qualitat del sistema de recollida de dades i a garantir que el seu ús sigui coherent amb els principis de respecte als drets i dignitat de les persones.



3. Eines de recollida de dades

La recollida de dades s'integra dins del circuit d'atenció a les situacions de discriminació i no es concep com un procés independent, sinó com una eina al servei de l'acompanyament i la gestió dels casos. En aquest sentit, el sistema combina diferents instruments que permeten recollir informació de manera progressiva i adaptada a cada situació.

El model es basa en tres eines principals, que responen a diferents moments del procés d'atenció:

Formulari en línia: S'ha habilitat un formulari accessible a través del web municipal <https://web.girona.cat/nodiscriminacio> que constitueix la principal via d'entrada de casos. Aquest canal permet tant a la ciutadania com als professionals de les entitats i serveis de la xarxa comunicar situacions de possible discriminació.

El formulari s'ha construït per a fer arribar la informació d'una forma ràpida i sense necessitat de documentació identificativa, per tal de permetre l'accessibilitat de tota persona que travessi la ciutat. A més, el formulari pot ser omplert tant per persones individuals que van patir situacions de discriminació com per entitats o persones que acompanyen les persones afectades.

El formulari facilita l'accessibilitat al servei, amplia l'abast del sistema i permet una primera recollida d'informació bàsica sobre el cas, que posteriorment pot ser ampliada i contrastada.

Fitxa de registre:

La fitxa de registre (que es pot trobar a la web de l'ajuntament) s'utilitza en una fase posterior, amb l'objectiu de sistematitzar i completar la informació del cas un cop s'ha establert un primer contacte amb la persona afectada. Aquesta eina permet estructurar la informació de manera homogènia i garantir la qualitat de les dades recollides.

Inclou, entre d'altres, els següents blocs d'informació:

- Dades de la persona o persones afectades (identificació, dades sociodemogràfiques i de contacte).
- Dades de la persona denunciant, si escau, i relació amb la persona afectada.



- Descripció de la situació de discriminació (context, data, lloc, àmbit, eixos de discriminació i drets vulnerats).
- Elements de prova o testimonis disponibles.
- Demanda expressada per la persona atesa i orientació inicial de la intervenció.

Fitxa de seguiment:

La fitxa de seguiment (que es pot trobar a la web de l'ajuntament) permet registrar l'evolució del cas al llarg del temps i documentar les actuacions realitzades. Aquesta eina és clau per garantir la traçabilitat del procés i la coordinació entre els diferents agents implicats.

En concret, recull:

- La cronologia de les intervencions i les actuacions desenvolupades.
- Els serveis i entitats implicades en cada fase del procés.
- Les observacions sobre el pla de treball i l'evolució de la situació.
- El tancament del cas, incloent-hi una síntesi de les actuacions realitzades i una valoració final en relació amb la demanda inicial.

4. Casos registrats a l'Oficina de No-discriminació

Entre desembre de 2025 i març de 2026, el Servei de No-discriminació ha atès un total de 21 casos. Aquesta xifra constitueix una primera aproximació quantitativa a l'activitat del servei i s'ha d'interpretar en el context d'un sistema encara en fase de desplegament, així com de la possible infrarepresentació de situacions de discriminació.

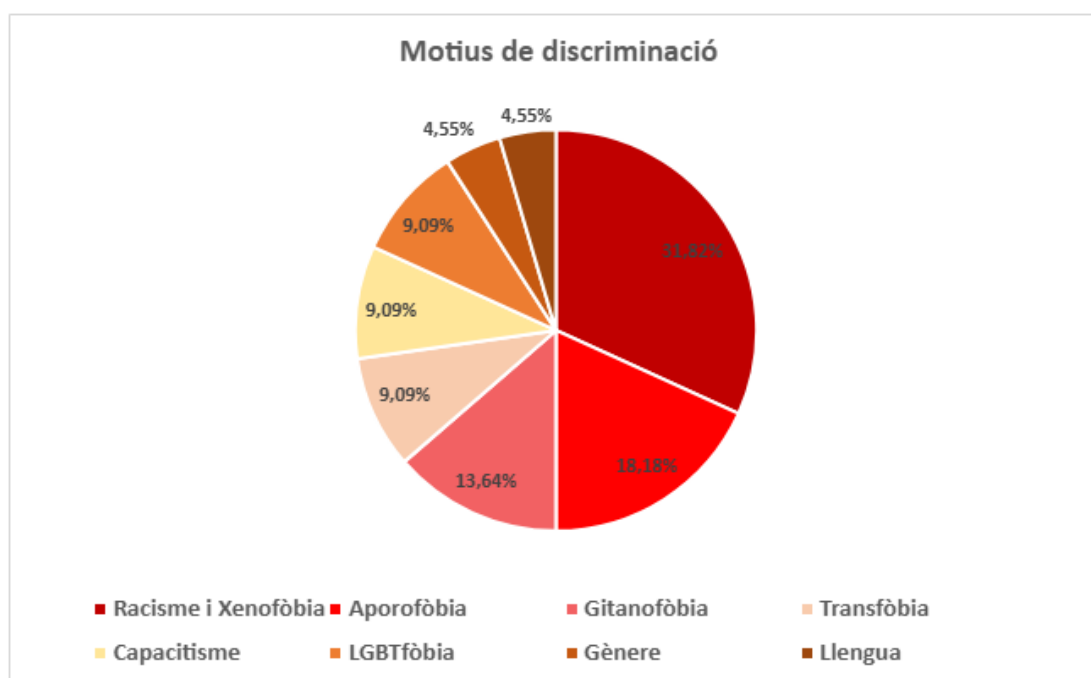
Cal tenir en compte que no totes les situacions ateses es configuren finalment com a casos de discriminació. Una part rellevant correspon a consultes o demandes d'orientació, en què es proporciona informació, assessorament i suport a les persones ateses. Aquest fet posa de manifest el paper del servei no només com a mecanisme de registre, sinó també com a espai d'acompanyament i primera atenció.

Eixos de discriminació

En les situacions registrades l'eix més present és el del racisme i la xenofòbia (31,82%), seguit de l'aporofòbia (18,8%) i la gitanofòbia (13,64%). En 57,14% dels casos hi ha més d'un eix de discriminació, com ara:

- Racisme + aporofòbia
- LGTBI-fòbia + aporofòbia
- Capacitisme + gènere

Això confirma el caràcter interseccional de moltes de les discriminacions i la dificultat de categoritzar-les.



Àmbit on es produeix la discriminació

Les situacions registrades es distribueixen en una gran diversitat d'espais, tot i que es poden identificar alguns patrons:

- Espai públic i via pública, àmbits amb més incidència
- Serveis públics, administració i equipaments comunitaris, concretament serveis socials, atenció ciutadana, centres cívics, ocupació salut i educació.
- Entorns digitals i plataformes, com ara les xarxes socials i portals immobiliaris.

Aquesta distribució pot apuntar tant a espais de major exposició com a àmbits on existeix una major capacitat de detecció i registre.





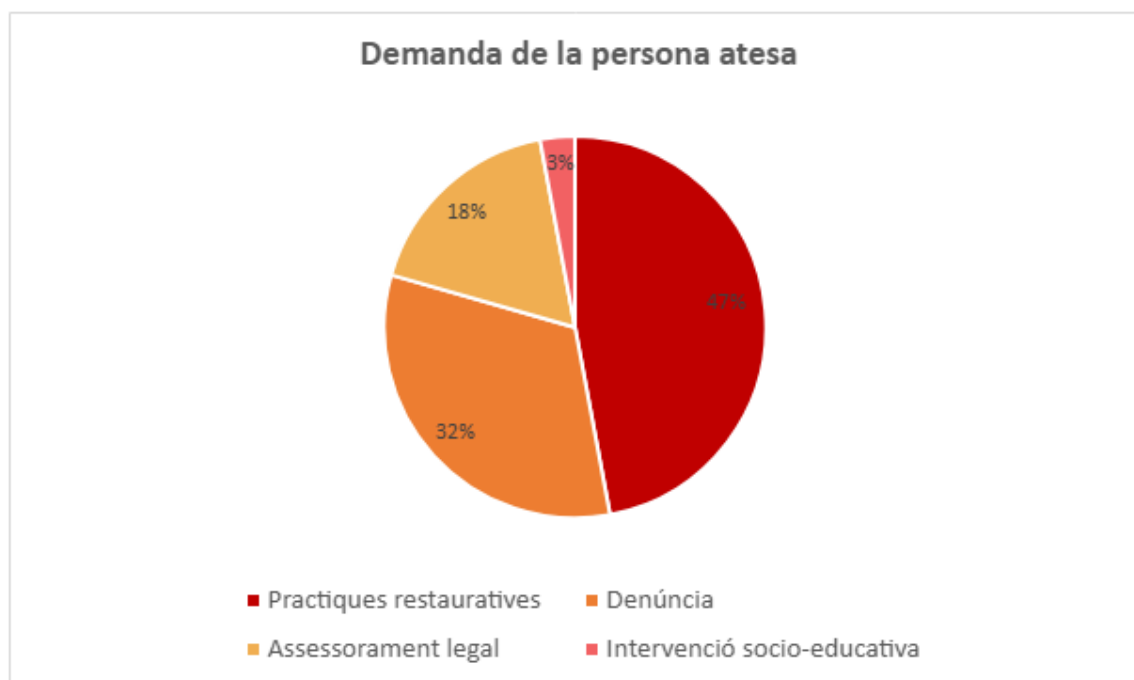
Demandes de les persones ateses

Pel que fa a les demandes expressades per les persones ateses, s'observen principalment dues tipologies:

- Assessorament legal i suport en processos de denúncia
- Intervencions amb enfocament restauratiu

En diversos casos, les demandes combinen ambdues dimensions, fet que indica que les persones no només busquen una resposta jurídica, sinó també reconeixement del dany, reparació i prevenció de futures situacions.

Aquest element reforça el model d'intervenció del servei, que incorpora una mirada no exclusivament assistencial ni sancionadora, sinó també orientada a la transformació de les relacions i els contextos.





L'anàlisi dels casos registrats permet identificar algunes tendències preliminars:

- Centralitat del racisme com a eix estructural de discriminació
- Presència significativa de la interseccionalitat, que incrementa la complexitat de les situacions
- Incidència en serveis públics, que pot indicar desigualtats en l'accés a drets
- Rellevància dels espais quotidians, com la via pública o l'habitatge
- Diversitat de demandes, que apunten a la necessitat d'un model d'atenció flexible i integral

Aquestes tendències, tot i el caràcter preliminar de les dades, ofereixen pistes importants per orientar tant la intervenció com les polítiques de prevenció.

Finalment, cal remarcar que aquestes dades presenten diverses limitacions:

- Nombre reduït de casos, propi d'una fase inicial del servei
- Infraregistre de situacions de discriminació, especialment en casos no denunciats
- Dependència de l'autoidentificació, que pot generar biaixos
- Dificultats de categorització, especialment en contextos interseccionals

Malgrat aquestes limitacions, les dades constitueixen una base rellevant per a la construcció progressiva d'un sistema de coneixement sobre les discriminacions al territori.



DATA COLLECTION AND RECORDING SYSTEM

This document has been prepared within the framework of the "Commit to Rights" project for the creation and improvement of public policies for Equal Treatment and Non-discrimination in the city of Girona. Project funded by the European Union in the CERV-EQUAL-2023 call, coordinated by the Girona City Council, with the collaboration of the University of Girona, the SERGI Foundation, the Girona Region of Knowledge Foundation, the Fondazione E35 and the Reggio Emilia City Council.

Editorial team: University of Girona team: Quim Brugué Torruella, Xavier Casademont Falguera and Kadijatu Dem Njie.



Index

1. Introduction	3
2. Sensitive data challenges and ethical framework	4
Legal framework and contribution of the Space for Ethical Reflection in Social Services (ERESS)	4
3. Data collection tools	6
4. Cases registered with the Non-discrimination Office	8



1. Introduction

The availability of reliable data on discrimination is an essential condition for the design, implementation and evaluation of public policies aimed at guaranteeing the right to equal treatment and non-discrimination. However, the production of such data presents important limitations, derived both from the complexity of the phenomenon, which is often invisible or under-registered, and from the difficulties associated with collecting sensitive information.

In this context, the present document aims to present the model and tools for collecting and recording data on situations of discrimination in the city of Girona, within the framework of the *Commit to Rights project*. This model is part of an intervention approach that combines networking between municipal services and social entities with a community, intersectional and damage-repair-oriented perspective, key elements in addressing discrimination.

The data collection system is not only considered as a technical tool, but as a central piece of the care circuit for affected people, which allows both to improve the quality of support and to generate knowledge about the dynamics of discrimination in the territory.

Specifically, the document sets out three main objectives:

- Discuss the ethical and data protection implications associated with the collection of sensitive information.
- Describe the service's data collection tools and mechanisms.
- Present a first approximation to the data on cases handled by the Non-discrimination Service.

Finally, this document is part of a broader process of building a shared knowledge system on discrimination, which requires coordination between actors, continuous improvement of registration tools and permanent reflection on the limits and potential of the available data.



2. Sensitive data challenges and ethical framework

Collecting data on discrimination necessarily involves the processing of particularly sensitive information, such as ethnic or racial origin, sexual orientation, gender identity or religious beliefs. These data are essential for identifying and analysing inequalities, but at the same time they pose significant challenges in terms of obtaining, processing and use.

In this context, the data collection system has been designed in accordance with a set of principles that seek to ensure a balance between the need to generate knowledge and the protection of people's rights. These principles include data minimization, informed consent, self-identification, the option not to respond, confidentiality and security of information, as well as anonymization in data exploitation processes.

Despite these guarantees, the collection of data on discrimination raises several structural tensions that must be managed consciously. Among these tensions are the need to have information to make inequalities visible versus the risk of stigmatization; the categorization of experiences versus the complexity and diversity of identities; and the desire to make discrimination visible versus the protection of the privacy of the people affected. These dilemmas do not have simple solutions and require continuous reflection by professional teams.

Furthermore, it must be taken into account that, despite the existence of a broad European and national regulatory framework on non-discrimination, the available data is often scarce, fragmented and based on self-identification processes. This fact limits its comparability and reliability, but does not reduce its relevance: having data, even if partial, is essential to guide and evaluate public equality policies.

Legal framework and contribution of the Space for Ethical Reflection in Social Services (ERESS)

In the development of the data collection system within the framework of the *Commit to Rights project*, several ethical and operational dilemmas have been identified that have required specific spaces for debate and reflection. In this regard, the advice of the Ethical Reflection Space in Social Services (ERESS) has been sought, which has produced a report aimed at defining criteria and good practices in this area.



From a regulatory point of view, data processing is mainly based on Regulation (EU) 2016/679 (RGPD), Organic Law 3/2018 (LOPDGDD) and current Catalan regulations. This framework recognizes the fundamental right to data protection and establishes specific obligations in relation to the processing of special categories of data.

In accordance with this framework, the Non-discrimination Service guarantees the principles of legality, transparency, minimization and confidentiality. The data is processed exclusively for the purposes of attention and support in situations of discrimination, with the free and informed consent of the users, who can exercise their rights at any time.

Beyond regulatory compliance, the approach to data incorporates an ethical perspective focused on the protection of privacy, good treatment and non-revictimization of people, especially in contexts of vulnerability. In this sense, ERESS acts as a consultative body that offers support to professional teams, promotes training and facilitates spaces for deliberation to address ethically complex situations.

This contribution helps to strengthen the quality of the data collection system and ensure that its use is consistent with the principles of respect for the rights and dignity of people.



3. Data collection tools

Data collection is integrated within the circuit for addressing situations of discrimination and is not conceived as an independent process, but rather as a tool at the service of case support and management. In this sense, the system combines different instruments that allow information to be collected in a progressive manner and adapted to each situation.

The model is based on three main tools, which respond to different moments in the care process:

Online form: A form accessible through the municipal website <https://web.girona.cat/nodiscriminacio> has been enabled, which constitutes the main route for cases to be entered. This channel allows both citizens and professionals from the network's entities and services to report situations of possible discrimination.

The form has been built to deliver information quickly and without the need for identification documentation, in order to allow accessibility for any person passing through the city. In addition, the form can be filled out both by individuals who have suffered situations of discrimination and by entities or people who accompany the affected people.

The form facilitates accessibility to the service, expands the scope of the system and allows an initial collection of basic information about the case, which can later be expanded and contrasted.

Registration form:

The registration form (which can be found on the city council's website) is used at a later stage, with the aim of systematising and completing the information on the case once initial contact has been established with the affected person. This tool allows the information to be structured in a homogeneous way and guarantees the quality of the data collected.

It includes, among others, the following blocks of information:

- Data of the person or persons affected (identification, socio-demographic and contact data).
- Details of the person reporting, if applicable, and relationship with the affected person.



- Description of the discrimination situation (context, date, place, scope, areas of discrimination and violated rights).
- Evidence or witnesses available.
- Demand expressed by the person being treated and initial orientation of the intervention.

Tracking sheet:

The monitoring sheet (which can be found on the city council's website) allows the evolution of the case to be recorded over time and the actions taken to be documented. This tool is key to guaranteeing the traceability of the process and coordination between the different agents involved.

Specifically, it includes:

- The chronology of the interventions and actions carried out.
- The services and entities involved in each phase of the process.
- Observations on the work plan and the evolution of the situation.
- The closure of the case, including a summary of the actions taken and a final assessment in relation to the initial demand.

4. Cases registered with the Non-discrimination Office

Between December 2025 and March 2026, the Non-Discrimination Service has handled a total of 21 cases. This figure constitutes a first quantitative approximation of the service's activity and must be interpreted in the context of a system still in the deployment phase, as well as the possible underrepresentation of situations of discrimination.

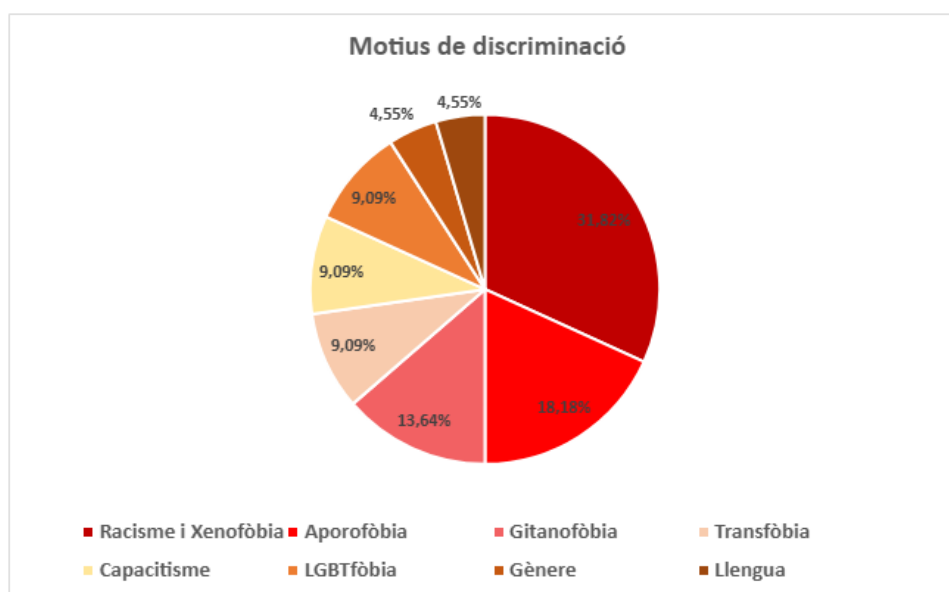
It should be noted that not all situations attended to are ultimately classified as cases of discrimination. A significant proportion correspond to consultations or requests for guidance, in which information, advice and support are provided to the people attended to. This fact highlights the role of the service not only as a registration mechanism, but also as a space for support and first aid.

Axes of discrimination

In the situations recorded, the most prevalent axis is racism and xenophobia (31.82%), followed by aporophobia (18.8%) and gypsophobia (13.64%). In 57.14% of cases, there is more than one axis of discrimination, such as:

- Racism + aporophobia
- LGBTI-phobia + aporophobia
- Ableism + gender

This confirms the intersectional nature of many forms of discrimination and the difficulty of categorizing them.



Area where discrimination occurs

The situations recorded are distributed across a wide variety of spaces, although some patterns can be identified:

- Public space and public road, areas with the greatest impact
- Public services, administration and community facilities, specifically social services, citizen care, civic centers, employment, health and education.
- Digital environments and platforms, such as social networks and real estate portals.

This distribution can point both to spaces of greater exposure and to areas where there is a greater capacity for detection and registration.





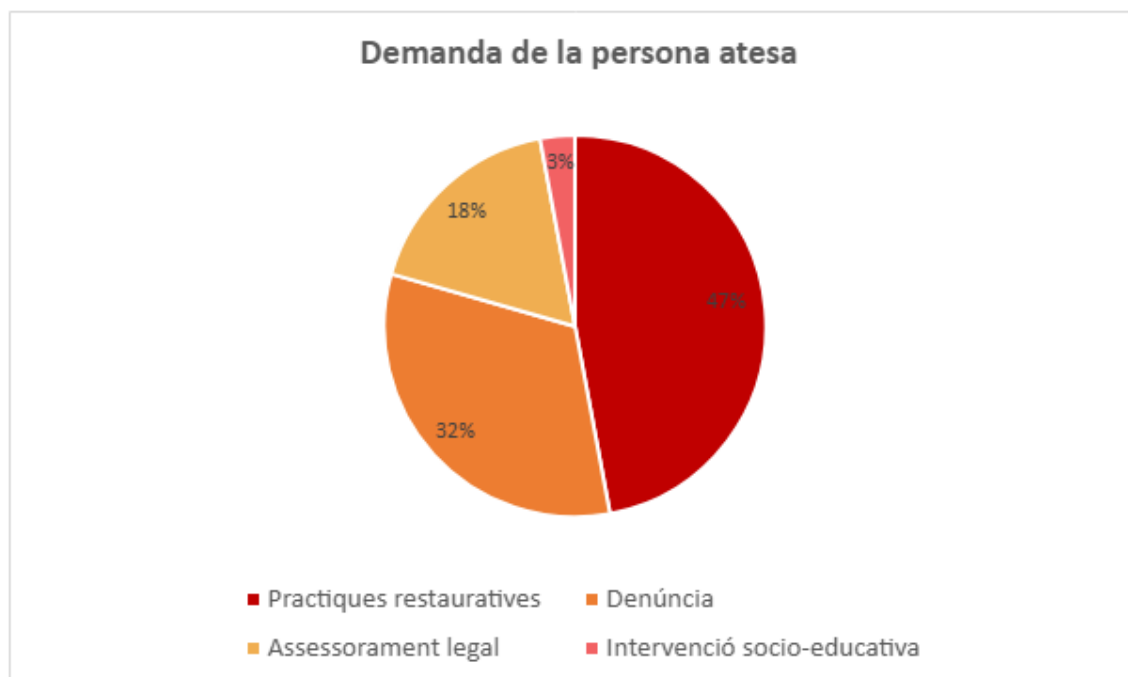
Demands of the people served

Regarding the demands expressed by the people served, two main types are observed:

- Legal advice and support in complaint processes
- Interventions with a restorative approach

In several cases, the claims combine both dimensions, indicating that people are not only seeking a legal response, but also recognition of the damage, reparation and prevention of future situations.

This element reinforces the service's intervention model, which incorporates a perspective that is not exclusively care-giving or punitive, but also oriented towards the transformation of relationships and contexts.





The analysis of the registered cases allows us to identify some preliminary trends:

- Centrality of racism as a structural axis of discrimination
- Significant presence of intersectionality , which increases the complexity of situations
- Incidence in public services, which may indicate inequalities in access to rights
- Relevance of everyday spaces, such as public roads or housing
- Diversity of demands, which point to the need for a flexible and comprehensive care model

These trends, despite the preliminary nature of the data, offer important clues to guide both intervention and prevention policies.

Finally, it should be noted that these data have several limitations:

- Small number of cases, typical of an initial phase of the service
- Under-registration of situations of discrimination, especially in unreported cases
- Reliance on self-identification , which can generate biases
- Difficulties in categorization, especially in intersectional contexts

Despite these limitations, the data constitute a relevant basis for the progressive construction of a knowledge system on discrimination in the territory.