



Este reglamento es la versión aprobada por el Consejo de Cohesión y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Girona en fecha 22/04/2025, como órgano de participación formal de las asociaciones y entidades de la ciudad en materia de políticas sociales.

Queda pendiente de posibles modificaciones para dar cumplimiento a la normativa municipal previamente a su aprobación definitiva en el Pleno Municipal para que tenga validez legal.

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DEL SERVICIO DE NO-DISCRIMINACIÓN DE GIRONA

JUSTIFICACIÓN

El fenómeno de la discriminación suele presentarse como un trato diferenciado y desigual hacia una persona o grupo en diversos ámbitos de la vida social en función de una o varias categorías, sean estas reales, atribuidas o imaginarias; tales como el origen, el género, la edad o la clase social. Las discriminaciones son la base del acceso desigual a recursos materiales y simbólicos y, en consecuencia, los mecanismos de reproducción de la desigualdad social.

Las discriminaciones pueden presentarse de forma variada y con diferentes grados de gravedad. El enfoque interseccional ha permitido reconocer la complejidad de los procesos formales e informales que generan las desigualdades sociales, reproducidas por las interacciones entre diferentes sistemas de opresión; de género, orientación sexual, etnia, religión, origen nacional, (dis)capacidades, racialización, situación socio-económica, etc. que se complementan de manera dinámica.

La discriminación influye sobre las personas, los grupos sociales, las comunidades y la sociedad en su conjunto. Al fin de garantizar la igualdad de trato a todas las personas y construir sociedades justas e inclusivas; la Unión Europea y los estados miembros prevén mecanismos de control e implementación de políticas de garantía de los derechos humanos y de prevención de la discriminación a nivel social y comunitario. La Generalitat de Catalunya también ha desarrollado legislación propia, y con el mismo fin, el Ayuntamiento de Girona se propone desarrollar y regular el funcionamiento de servicios locales para la igualdad de trato y la no discriminación.

La intervención pública hacia la prevención de las discriminaciones y la garantía de los derechos se desarrolla a partir del trabajo internacional de las Naciones Unidas: la Carta Internacional de los Derechos Humanos (1948)¹ y las varias convenciones internacionales de protección de los derechos y de eliminación de todas las formas de discriminación². La Unión Europea, en línea con los principios internacionales, ha

¹ Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos (1966) y el Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966).

² Convención Internacional para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial de 1965;

-Convenio 100 sobre igualdad de remuneración de 1951 (Organización Internacional del Trabajo)

-Convenio 111 sobre discriminación en materia de empleo y ocupación de 1958 (La Organización Internacional del Trabajo)

- Convención Internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación de las mujeres (1979).

- Declaración sobre la Eliminación de todas las Formas de Intolerancia y Discriminación fundadas en la Religión o las Convicciones de 1981;

-Convención sobre los Derechos del Niño de 1989



desarrollado su propio marco para implementar políticas de garantía de derechos y prevención a las discriminaciones.

De hecho, la garantía de los derechos humanos a nivel europeo se recoge a nivel normativo en el Tratado de la Unión Europea y en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2000). En el art. 2 del Tratado se establece que “la Unión Europea se fundamenta en los valores de respeto de la dignidad humana, libertad, democracia, igualdad, Estado de Derecho y respeto de los derechos humanos, incluidos los derechos de las personas perteneciente a minorías. Estos valores son comunes a los Estados miembros en una sociedad caracterizada por el pluralismo, la no discriminación, la tolerancia, la justicia, la solidaridad y la igualdad entre mujeres y hombres.”

El artículo 21 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea prohíbe «toda discriminación», y en particular la ejercida por razón de sexo, raza, color, orígenes étnicos o sociales, características genéticas, lengua, religión o convicciones, opiniones políticas o de cualquier otro tipo, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio, nacimiento, discapacidad, edad u orientación sexual, así como el respeto a la diversidad cultural, religiosa y lingüística (artículo 22), la igualdad entre hombres y mujeres (artículo 23) y el derecho a la integración de las personas con discapacidad (artículo 26).

Además, en conformidad con el artículo 19 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, se otorga el poder al Consejo, de “adoptar acciones adecuadas para luchar contra la discriminación por motivos de sexo, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual”. Sobre las bases de estas disposiciones, se han adoptado distintas Directivas al fin de prevenir la discriminación y activar procesos de igualdad de trato en los diferentes ámbitos y formas en que pueden manifestarse los fenómenos discriminatorios³.

En los últimos años, los órganos de la Unión Europea han producido nuevas líneas guías y herramientas con el fin introducir enfoques interseccionales en las políticas públicas de igualdad de trato y ayudar los Estados Miembros en la difícil tarea de unificar las políticas en los varios sectores de reproducción de las discriminaciones.

Paralelamente a la adopción de propuestas legislativas, desde la Comisión Europea se han ido desarrollando una serie de estrategias y documentos políticos que contemplan entre sus objetivos la aplicación práctica del principio de igualdad de trato y no discriminación, entre las que cabe destacar, el compromiso estratégico para la igualdad de género, la Estrategia Europea sobre los derechos de las personas con discapacidad 2021-2030, la adopción de un marco europeo de estrategias nacionales de inclusión del pueblo gitano hasta 2020 o la lista de acciones de la Comisión Europea para avanzar en la igualdad de las personas LGBTI.⁴

- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006).

-Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad de 2007.

-Resolución 21/23 referente a los derechos humanos de las personas de edad, en la que hace un llamamiento a todos los Estados para garantizar el disfrute pleno y equitativo de los derechos de este grupo social, considerando para ello la adopción de medidas para luchar contra la discriminación por edad.

³ Directiva 2000/43/CE, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico,

-Directiva 2000/78/CE, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación

-Directiva 2006/54 relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación, que venía a refundir el amplio corpus normativo desarrollado en el ámbito de la igualdad entre mujeres y hombres en el ámbito del empleo,

-Directiva 2010/41/UE, sobre la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres que ejercen una actividad autónoma, y por la que se deroga la Directiva 86/613/CEE del Consejo

-Directiva 2004/113/CE, sobre aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en el acceso a bienes y servicios y su suministro.

⁴ - European rule of law mechanism - 2022 Rule of Law report.



Como consecuencia de directivas y recomendaciones de la Unión Europea y respondiendo al cambio de las sociedades, los estados miembros han adecuado sus instrumentos legislativos y políticos a las nuevas necesidades.

A nivel estatal

A nivel estatal, la adaptación normativa se ha cumplido con la reciente introducción de la Ley Integral para la igualdad de trato y la no discriminación (Ley 15/2022, de 12 de julio).

Si bien la igualdad de trato y la prohibición de la discriminación son principios reconocidos en la Constitución Española y en varias leyes orgánicas, la reciente ley constituye un marco normativo innovador, hacia el reconocimiento de los derechos y el contraste interseccional a las discriminaciones.

De hecho, la Ley 15/2022 integral sobre igualdad de trato y no discriminación del Estado Español establece un marco legal adecuado para “la prevención, atención y eliminación de todas formas de discriminación, el impulso de la aplicación transversal de la igualdad de trato en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas, la coordinación entre las diferentes administraciones públicas y la colaboración entre las mismas, los agentes sociales y la sociedad civil organizada, todo ello para favorecer la corresponsabilidad ante la discriminación”.

Entre los propósitos de esta ley está el de trasponer de manera más adecuada los objetivos y fines de las Directivas 2000/43/CE y 2000/78/CE de la Unión Europea y las propuestas de mejora de las políticas sectoriales e interseccionales recogidas en la Comunicación COM (2008) 426 final y en La Recomendación (UE) 2018/951.

Igualmente y de manera previa, otras leyes han reconocido los derechos y libertades que deben ser respetadas:

- Constitució Espanyola (1978).
- Código Penal (1995).
- Ley Orgánica 4/2000 sobre derecho y libertades de los extranjeros a España y su integración social.
- Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social.
- Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de Hombres y mujeres.
- Ley 19/2007 contra la violencia, el racismo y la intolerancia en el deporte.

-Extending EU crimes to hate speech and hate crime | European Commission (europa.eu).

-European democracy action plan.

- Commission Recommendation on protecting journalists and human rights defenders who engage in public participation from manifestly unfounded or abusive court proceedings ("Strategic lawsuits against public participation").

- Strategy to strengthen the application of the Charter of Fundamental Rights in the EU.

- A Union of Equality: EU anti-racism Action Plan 2020-2025.

- Union of Equality: LGBTIQ Equality Strategy 2020-2025.

- A Union of Equality: EU Roma strategic framework on equality, inclusion and participation.

- EU Strategy on combating antisemitism and fostering Jewish life (2021-2030).

- 2020-2025 Gender Equality Strategy.

- Union of Equality: Strategy for the Rights of Persons with Disabilities 2021-2030.

- Commission Recommendation on standards for equality bodies.

- Decreto Legislativo 1/2013 por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social.
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.
- Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.

A nivel catalán

A nivel autonómico, en Cataluña, la innovación en termino de legislación interseccional para la igualdad de trato y no-discriminación se recoge en la Ley 19/2020, de 30 de diciembre de Igualdad de trato y no discriminación. La ley autonómica, antecedente a la estatal, recoge el focus interseccional europeo y pone la atención en una mirada interseccional de las situaciones de vulneración de derechos por causa de discriminaciones de diferentes tipos.

La Ley de igualdad de trato y no discriminación se aprueba con la voluntad de establecer el marco general de regulación para garantizar el derecho de todas las personas a vivir con dignidad, seguridad y autonomía, libres de explotación, de malos tratos y de todo tipo de discriminación, protegido por el artículo 2 del Estatuto de Autonomía, en 19, 18, 21.1, 22.1, 23.1, 24.1, 25.3, 28, 30, 40.8, 41, 52 y 53.1 del Estatuto y en cumplimiento del artículo 14 de la Constitución española, que proclama la igualdad de todos los españoles ante la ley y la prohibición de la interpretación de los derechos fundamentales, de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los tratados y acuerdos internacionales sobre esta materia. En este sentido, y en el entorno más cercano, la Carta de los derechos fundamentales de la Unión reconoce (artículo 20) la igualdad ante la ley de todas las personas y prohíbe (artículo 21) cualquier discriminación por razón de sexo, de raza, de color, de orígenes étnicos o sociales, de características genéticas, de cualquier tipo, de lengua, de religión o convicción una minoría nacional, de patrimonio, de nacimiento, de discapacidad, de edad o de orientación sexual.

La ley, de hecho, reconoce la interseccionalidad de las discriminaciones y marca el comienzo de políticas públicas locales y servicios concretos de las administraciones. Siguiendo las estrategias europeas de prevención de la discriminación y atención a las víctimas; la ley autonómica abre paso a acciones de protección directa a las personas y colectivos víctimas de discriminaciones, pero, al mismo tiempo, a acciones de prevención, sensibilización y sanción a nivel social y comunitario.

Otras leyes anteriores se han desarrollado para proteger a colectivos específicos en Cataluña:

Ley 11/2014, de 10 de octubre, para garantizar los derechos de lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales y para erradicar la homofobia, la bifobia y la transfobia.

Ley 17/2015, de 21 de julio, de igualdad efectiva de mujeres y hombres.

A nivel local

A nivel contextual, en la ciudad de Girona se han detectado situaciones de discriminación en diferentes ámbitos de las políticas públicas y del sector privado y en relación a diferentes ejes de discriminación. Este

reglamento es el primer documento normativo que introduce las políticas de igualdad de trato y no discriminación del Ayuntamiento de Girona.

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto y finalidad

El presente documento establece el funcionamiento del Servicio de No-Discriminación de la ciudad de Girona recogiendo el conjunto de reglas y disposiciones que regulan su organización y gestión.

Su finalidad es conseguir una buena gestión del Servicio, que trabaja para garantizar el derecho a la igualdad de trato y la no-discriminación de todas las personas, según la legislación vigente en materia de derechos humanos, igualdad y lucha contra la discriminación.

Artículo 2. Objetivos específicos

- Establecer la estructura del Servicio de No-Discriminación, definiendo las diferentes áreas que lo componen y su interrelación.
- Definir las funciones y responsabilidades del equipo técnico.
- Regular los mecanismos de coordinación interna entre las diferentes áreas del Servicio y con otros servicios municipales y entidades externas.
- Definir aspectos relativos a la ubicación y la organización de los espacios del Servicio.

Artículo 3. Ámbito de aplicación

Este reglamento se aplica a la ciudad de Girona y concierne a:

- Las personas usuarias del Servicio.
- El equipo técnico y profesional.
- Las entidades y servicios con los que se coordina.

Artículo 4. Misión y principios

La misión del Servicio de No-Discriminación es luchar contra la vulneración de derechos y la discriminación. Para ello, se ofrece atención y asesoramiento a personas que han sufrido episodios discriminatorios, a la vez que se promueven la investigación, la formación y la sensibilización para abordar la dimensión estructural de estas situaciones.

Los principios rectores del Servicio son la universalidad, la igualdad, la gratuidad y la confidencialidad.

Además, es necesario aplicar los principios transversales siguientes, basados en el enfoque en derechos humanos y reforzados por una perspectiva interseccional:

Igualdad y no discriminación. Atención a cualquier persona sin distinción de origen, género, orientación sexual, capacidades, confesión religiosa o cualquier otra condición.



Perspectiva interseccional e intersectorial. Se aborda la discriminación considerando la interacción de los múltiples ejes de opresión para comprender su complejidad y la manera que afectan de forma específica a diferentes grupos. A la vez, se trabaja de forma coordinada con diferentes sectores para ofrecer una atención integral y transversal a las personas afectadas.

Cogobierno y trabajo en red. El Servicio funciona mediante un modelo de gobierno compartido entre las entidades y la administración municipal, promoviendo la participación activa en la toma de decisiones, la definición de protocolos de actuación y el desarrollo de acciones para combatir la discriminación.

Centralidad de la persona atendida. Cualquier intervención debe respetar la autonomía de la persona usuaria y sus propias decisiones. A la vez, la persona tiene derecho a estar informada de cualquier acción que se lleve a cabo en todo momento en el transcurso del proceso.

Evitar la revictimización secundaria. Se debe garantizar el traspaso de información eficaz entre el personal técnico para que la persona usuaria del Servicio no se vea expuesta a explicar los hechos múltiples veces a personas diferentes.

Proximidad y claridad. Informar de manera clara, próxima y comprensible sobre los derechos, servicios y recursos disponibles, así como de las posibles vías de resolución de la situación.

ESTRUCTURA I FUNCIONES

Artículo 5. Estructura territorial

En cuanto a la estructura territorial, el Servicio de No-Discriminación se organiza de manera descentralizada a partir de un núcleo (la “Casa de la No-Discriminación”) de titularidad pública municipal, ubicado en el espacio donde se encuentra la Defensora de la Ciudadanía de, y varios puntos difusos en el territorio que funcionan a modo de antena en la detección de situaciones de discriminación (centros cívicos, servicios sociales, Oficina de Atención Ciudadana...) y entidades del Tercer Sector Social. También el desarrollo de las acciones de acompañamiento y asesoramiento se produce en estos espacios, según se valore en cada momento del proceso de intervención.

Artículo 6. Funciones del servicio

Para conseguir los objetivos tanto de lucha contra la discriminación como de acompañamiento a las personas potenciales víctimas, el Servicio de No-Discriminación se compone de dos ámbitos funcionales: el ámbito de prevención y el ámbito de atención. A pesar de que ambos mantienen una importante interrelación, cada uno de ellos lleva a cabo funciones diferentes.

El **ámbito de prevención** desarrolla las funciones siguientes:

- a) Estudio e investigación.
- b) Formación.
- c) Prevención y sensibilización.
- d) Denuncia pública.

En cuanto al **ámbito de atención y garantía de derechos** las funciones son:



- a) Acompañamiento social
- b) Tratamiento psicoemocional
- c) Asesoramiento jurídico.
- d) Promoción de medidas de justicia restaurativa.

Tal y como se ha mencionado, el Servicio de No-Discriminación se estructura en dos ámbitos diferenciados en relación entre ellos. Por un lado, está el ámbito de prevención, que principalmente actúa en las discriminaciones de tipo estructural y que da respuesta a los casos de discriminación colectiva. Por el otro lado, dispone del ámbito de la atención directa a personas individuales que han sufrido episodios de discriminación. Para ambos, la denuncia puede representar un cambio y una transformación profundos, puesto que permiten identificar donde, cómo, quién y hacia quién se cometen las discriminaciones en la ciudad. Esta información es clave para diseñar políticas y medidas encaminadas a erradicar esta problemática.

Artículo 7. Ámbito de prevención

El ámbito que se ocupa de los casos colectivos impulsa investigaciones que revelan patrones de exclusión, aportando datos clave para entender el problema. Además, ofrece formación tanto a la ciudadanía como a profesionales de distintos sectores (educación, sanidad, servicios sociales...), ayudándoles a identificar y actuar ante situaciones discriminatorias. También se ocupa de diseñar campañas de sensibilización que buscan cambiar percepciones y promover una sociedad más justa.

Desde la perspectiva de la prevención, uno de los ejes prioritarios es la lucha contra la discriminación indirecta, una forma de exclusión más sutil pero igualmente dañina que ocurre cuando normas, políticas o prácticas aparentemente neutras perjudican de manera desproporcionada a ciertos colectivos al no considerar sus realidades específicas. Se distingue de la discriminación directa, que hace referencia al trato diferente a personas en situaciones similares, y que parte de prejuicios y estereotipos.

Para abordar estos desafíos, se trabaja en red con actores clave: desde la Universidad de Girona, hasta centros de salud, servicios municipales y entidades sociales que apoyan a personas migrantes, sin hogar, trans o con discapacidad. Esta colaboración permite no solo detectar injusticias, sino también co-diseñar soluciones que tengan en cuenta las voces de quienes las sufren.

Este trabajo es crucial porque las discriminaciones indirectas, al estar normalizadas, suelen pasar inadvertidas para la mayoría, pero sus efectos son profundos: perpetúan desigualdades y niegan oportunidades. Romper ese ciclo exige tanto cambios legales como transformar miradas cotidianas.

Artículo 7. 1 Acciones para revertir los casos de discriminación colectiva

Como se ha visto la discriminación no se produce solamente como expresión de acciones concretas contra sujetos concretos, sino que se manifiesta de forma estructural contra colectivos en su conjunto, debido a estereotipos y prejuicios que generan situaciones de desigualdad. Desde el enfoque interseccional, precisamente se identifica que diferentes ejes de desigualdad, edad, género, clase, situación legal, cuerpo, estado de salud, etc. conforman un conjunto de relaciones de privilegio-opresión, y como estos ejes se superponen como capas en determinados colectivos sociales de manera estructural, generando desigualdades estructurales profundas en el ejercicio de derechos.

Para conocer estos mecanismos y luchar contra ellos se contemplan diferentes acciones;



a) **Estudio e investigación:** Para entender cómo actúan los fenómenos de desigualdad y para dar visibilidad a los procesos, enmarcando a los casos de discriminación en lógicas estructurales. En casos estructurales (donde aparece una fuerte invisibilización de los casos) sería interesante buscar formas de investigar los procesos sociales con la finalidad de detectar los fenómenos, antes que se reproduzcan y manifiesten como casos individuales. En esta lógica, sería interesante, pues, realizar operaciones de investigación-acción con la intención de definir herramientas y métodos de intervención paralelos a la intervención en casos individuales de vulneración de los derechos. Por eso, resulta interesante poder crear informes y estudios sobre la discriminación en la ciudad en paralelo a la recogida de datos de atención a las víctimas de discriminación.

b) **Formación:** La formación es el mecanismo para consolidar nuevas miradas, nuevas prácticas y transformar tanto las políticas públicas como los servicios, o implementar una atención a las personas justa y respetuosa. Para ello se entiende que los colectivos destinatarios de la formación deben ser:

- Personal del servicio de antidiscriminación de la administración pública, entidades del tercer sector, colectivos y personas de confianza que quieran intervenir en casos de no discriminación.

- Actores institucionales (personal médico; personal administrativo; juzgados; policía...) que desarrollan servicios públicos y atención al público de la ciudad, para que tengan herramientas de intervención en visión igualitaria y no discriminatoria.

c) **Prevención y sensibilización:** La actividad de sensibilización y prevención respecto las discriminaciones va dirigida a la población civil, las empresas privadas, las familias, las comunidades... La sensibilización y la prevención debe realizarse desde el territorio y la acción comunitaria, sean cuales sean los actores que la implementan.

La actividad de sensibilización y prevención la deben realizar personas formadas de la administración pública, de las entidades, personas de confianza de colectivos y con la misma condición de discriminación.

Respecto a las instituciones públicas, más que la sensibilización, se deberían cumplir normativas y protocolos de actuaciones para implementar acciones no discriminatorias. Las actuaciones de la administración pública no pueden depender de las capacidades y sensibilidades individuales del personal sino de la estructura en su conjunto.

d) **Denuncia pública:** Se entiende la denuncia pública como el último recurso de actuación, antes, se sugiere la creación de un órgano interno en la Administración pública que controle las políticas públicas y los servicios institucionales, capaz de intervenir en casos de discriminación.

Antes de recurrir a la denuncia pública deberían poder crearse órganos internos en la administración, capaces de controlar la ejecución, hacer el seguimiento de los casos y crear marcos legislativos y operativos para implementar políticas públicas igualitarias. La administración debe tener la capacidad para intervenir e implementar mecanismos de control, efectivos, para revertir los procesos discriminatorios estructurales en el ámbito de ciudad.



En esta misma línea, se piensa en la oportunidad de creación de una auditoría ciudadana, capaz de trabajar las evidencias de las situaciones de discriminación.

Artículo 8. Ámbito de atención y garantía de derechos

En la atención directa es donde se interviene ofreciendo acompañamiento a las personas que deciden informar de que han sufrido un episodio de discriminación. La red de servicios y entidades que conforma el Servicio se articula para dar respuesta a las necesidades de la víctima en el plano de lo socioeducativo, la atención psicosocial y/o el asesoramiento jurídico, en caso de plantearse una denuncia judicial o administrativa. Asimismo, informa de las posibilidades de abordar la reparación del daño a través de procesos restaurativos.

- a) La **acción socioeducativa** fomenta la defensa de los derechos humanos con un enfoque en los valores que comporta la interculturalidad, la educación como herramienta de transformación social, la convivencia, la justicia social, el principio de igualdad y los valores democráticos. El objetivo es que las personas que acuden al Servicio puedan mejorar su autonomía y capacidad para tomar decisiones en el proceso de recuperación personal. Entre las herramientas educativas principales que se ponen en funcionamiento se encuentran la escucha activa y la empatía. Se ocupan de desarrollar esta actuación las entidades que forman parte de la red y las que actúan como antena.
- b) La **atención psicosocial** consiste en la evaluación del daño emocional causado por la situación de discriminación denunciada y la ejecución de un plan de trabajo basado en el apoyo psicoeducativo y el empoderamiento. Su objetivo es trabajar el impacto emocional que el episodio de discriminación ha tenido en la persona víctima y capacitarla para convertirse en agente activo en la defensa de sus derechos. Se lleva a cabo por un servicio especializado.
- c) El **asesoramiento jurídico** parte de la identificación del motivo de discriminación, el derecho o derechos vulnerados y las posibles vías de actuación o acciones judiciales. Puede tratarse de un hecho que comporte la posibilidad de denuncia administrativa o de denuncia penal, si el hecho es constitutivo de delito. Cabe destacar que el acompañamiento no se limita a la acción de poner la denuncia, sino que atañe a todo el proceso de información sobre los posibles escenarios que se despliegan, así como al momento posterior a la denuncia. Este asesoramiento es desplegado por un servicio especializado.
- d) Los **procesos restaurativos** son una opción alternativa para reparar el daño causado y trabajar la toma de responsabilidad por parte de la persona agresora. Se inspiran en herramientas de la justicia restaurativa como los círculos y las conferencias restaurativas, en los cuales se promueve la participación de, además de la persona agredida y la agresora, las comunidades de ambas. Esto se debe a la conceptualización de que cualquier daño o agresión causada a alguien no afecta tan solo al individuo concreto que ha sufrido el episodio en cuestión, sino que es toda la comunidad quien ha sido vulnerada. Las medidas de justicia restaurativa son un recurso que ofrece un servicio especializado.



Artículo 8.1 Descripción del protocolo de atención a las víctimas de discriminación

El protocolo de atención a víctimas de discriminación surge para ordenar la intervención coordinada de los distintos actores implicados en el Servicio. Su finalidad es establecer un circuito claro que guíe cada paso cuando una persona denuncia un acto discriminatorio, ya sea por motivos únicos —como origen, racismo, antigitanismo, LGTBIfobia o discapacidad— o por causas multifactoriales.

El Servicio adopta una mirada interseccional, reconociendo que las situaciones de discriminación suelen estar marcadas por la confluencia de múltiples factores identitarios y sociales. Por ello, este protocolo no solo busca optimizar la coordinación entre entidades y servicios, sino también evitar la victimización secundaria mediante criterios comunes de actuación.

Para garantizar su efectividad, el protocolo exige que todos los profesionales implicados cuenten con una formación específica, lo que refuerza la conexión entre las dos áreas fundamentales del Servicio: la atención individual y la transformación estructural. Esta formación proporcionará herramientas de intervención y de recogida de datos a los actores implicados.

Este circuito se aplica para cualquier situación de discriminación que se ponga en conocimiento de la Casa de la No-Discriminación o en cualquiera de los servicios o entidades que conforman la red. No obstante, cabe decir que se estudiará la necesidad de adaptarlo una vez formalizados los acuerdos de colaboración con las entidades. (Anexo 1: infografía del circuito)

8.1.1 Acceso:

Toda persona que considere que ha sido víctima de una situación de discriminación puede comunicarlo al Servicio a través de correo electrónico, teléfono, o presencialmente en la “Casa de la No-Discriminación” o cualquiera de los puntos que conforman la red y que ejercen de antena. Estos puntos son sedes de las entidades sociales del municipio y también espacios municipales de atención a las personas (servicios sociales, oficina de atención ciudadana, centros cívicos, entre otros). Se define y se difunde un mapa público de puntos de atención y se rotulan externamente.

En esta fase de recepción, la persona que lleva a cabo el primer contacto recoge los datos básicos que figuran en la ficha de registro: datos personales de la/s víctima/s, descripción del episodio de discriminación, motivo de discriminación y los datos de contacto de la persona afectada. Si es posible, serán recogidos datos de la persona agresora y/o de los posibles testigos, además de las pruebas que puedan existir (Anexo 2 Modelo de ficha de registro). Es importante señalar que el principio de credibilidad de la persona atendida es básico desde este primer momento y que la persona encargada de recoger la denuncia debe mantener una actitud sensible y de escucha activa. En este momento la persona afectada tiene a su disposición una declaración de consentimiento informado respecto al uso de sus datos personales en la gestión de su demanda.

Asimismo, es también necesario que la persona que atiende pueda realizar una valoración de la urgencia de la situación ya que, si se trata de una urgencia, deberá activar los servicios sanitarios, los cuerpos policiales o los servicios sociales. En caso de que no se trate de un caso urgente, trasladará la información recopilada a la “Casa de la No-Discriminación”.



8.1.2 Entrevista:

Una vez la persona técnica de la “Casa de la No-Discriminación” recibe la queja, se pone en contacto con la entidad y/o servicio especializado en el eje de discriminación principal que parece ser causa de la situación acontecida y con la persona demandante para proponerles una cita para una entrevista. El lugar para esta puede ser la Casa de la No-Discriminación, la entidad o servicio implicados en la lucha contra la discriminación de tal eje u otro a propuesta de la víctima siempre que se adecue a las necesidades de confidencialidad que se requieren.

La entrevista se centrará en ampliar o aclarar la información de que se dispone atendiendo a los elementos de exhaustividad, objetividad y precisión en la recogida de información. Igualmente, se guiará otra vez por los principios de credibilidad y la actitud de escucha activa.

Se determinará cuál es la voluntad/demanda de la persona atendida y se le explicarán las posibles vías de intervención del Servicio, sin crear falsas expectativas.

8.1.3 Valoración de la situación:

A partir de los datos expuestos en el relato de la persona, se determinará si el episodio presentado es constitutiva de una vulneración de derechos o discriminación. Si la complejidad de los hechos lo requiere, las personas que han realizado la entrevista podrán solicitar la colaboración de otros miembros de la red para efectuar la valoración correspondiente.

En el caso que los hechos presentados lleven a pensar que estos no son objeto de tratamiento del Servicio, una de las personas que han estado presentes en la entrevista se pondrá en contacto con la denunciante para comunicarle dicha valoración e informarla u orientarla hacia otras vías que puedan dar respuesta a sus demandas.

En el caso que se haya considerado que los hechos denunciados sí que constituyen una vulneración de derechos y/o discriminación, será comunicado a la víctima y se le propondrá un nuevo encuentro para trazar un plan de trabajo conjuntamente.

8.1.4 Plan de trabajo:

Se reunirán la persona víctima y las que llevaron a cabo la entrevista, además de aquellas que son miembros de la red y que, por su ámbito de trabajo, se considere que pueden participar de la intervención. Para evitar la revictimización secundaria, estas habrán sido debidamente informadas de los principales hechos acontecidos y, en caso de determinarse finalmente su participación en el plan de trabajo, se les trasladarán los detalles necesarios, previa firma de consentimiento informado por parte de la persona víctima.

A partir de la demanda de esta y de las observaciones del equipo de atención, se propondrán acciones de tipo socioeducativo, cuando exista una necesidad de mejorar la autonomía y capacidades para tomar decisiones respecto a la situación de discriminación; acompañamiento psicoemocional cuando se establezca la finalidad de trabajar el impacto emocional que haya tenido la discriminación y/o asesoramiento jurídico si la persona valora interponer una denuncia judicial o administrativa. También se informará sobre las posibilidades de procesos restaurativos para reparar el daño de la víctima. Es importante asegurarse de que la persona entienda las implicaciones de cada una de las propuestas para



que pueda tomar las decisiones con conocimiento de causa, por lo cual se requiere poner los medios necesarios y aplicar el principio de claridad en todo momento.

Los servicios y entidades que configuran el Servicio de No-Discriminación serán los encargados de llevar a cabo las acciones que se acuerden en el plan de trabajo y, conjuntamente con la persona usuaria, marcarán los tiempos que se estimen adecuados a cada caso. Se realizarán tantas acciones e intervenciones como sean necesarias hasta el cierre del expediente, las cuales serán anotadas en la ficha de registro. Hay que tener en cuenta que la persona víctima puede comunicar su decisión de detener el proceso en cualquier momento y que esta deberá ser respetada aun cuando pueda no compartirse la opinión.

Se determinará una persona referente de cada caso que constará en la ficha de registro y que acompañará a la usuaria durante todo el recorrido.

8.1.5 Seguimiento:

Se llevarán a cabo reuniones bimensuales entre el personal de la “Casa de la No-Discriminación”, las entidades y/o servicios implicados en las acciones del plan de trabajo y aquellos otros servicios que pueda ser necesario activar durante el desarrollo de la atención. El objetivo de estas reuniones será valorar la evolución del caso, revisar las funciones de cada uno y determinar si corresponde la colaboración de algún otro servicio.

Resulta fundamental garantizar el derecho de la víctima a estar informada de todo el proceso, por lo cual la persona referente estará en comunicación constante con ella y se asegurará de que esté de acuerdo con todos los pasos efectuados.

8.1.6 Cierre y valoración:

El expediente se cerrará cuando los objetivos del plan de trabajo hayan sido alcanzados, o bien cuando la persona usuaria comunique su decisión de finalizar el proceso. Siempre que sea posible, se mantendrá una última entrevista entre la persona referente y la usuaria donde esta realizará una valoración del Servicio y se recogerá una encuesta de satisfacción voluntaria. El cierre concluye con un informe final redactado por la persona referente.

GOBERNANZA

Artículo 9. Titularidad y gobernanza del servicio

El Servicio de No-Discriminación se rige por un modelo de cogobierno, se define como un servicio de titularidad pública municipal con un modelo de toma de decisiones estratégicas y operativas conjunta entre la administración pública, la universidad y las entidades sociales. Esta estructura garantiza que las políticas y acciones respondan a las necesidades reales de la ciudadanía, combinando conocimiento experto y conocimiento comunitario. Al mismo tiempo, el cogobierno actúa como órgano de control de la gestión pública, de transparencia y rendimiento de cuentas.

Para ello, el servicio se dota de un consejo rector, un equipo ejecutivo y comisiones de trabajo.



9.1. Consejo Rector

Compuesto por representantes de:

- Representantes políticos de la Administración local (Alcalde y/o Concejales delegados/as)
- Personal técnico de la “Casa de la No Discriminación”
- Representantes de la Universidad de Girona (Grupo de investigación CISA, Cátedra Antiracismo, ...)
- Asociaciones y entidades del Tercer Sector Social escogidas por el Consejo de Cohesión y Servicios Sociales.

9.1.1 Funciones principales:

- Análisis de necesidades: Identificar prioridades en el abordaje de la igualdad de trato a partir de los estudios realizados desde el ámbito de prevención.
- Planificación estratégica: Decidir las líneas de acción anuales del Servicio en base a las prioridades establecidas.
- Acuerdos presupuestarios.
- Transferencia de conocimiento: Difundir buenas prácticas locales e internacionales. Impulsar un observatorio que elabore informes periódicos sobre el estado de la discriminación en Girona.
- Evaluación del impacto del Servicio mediante indicadores predefinidos.
- Incorporar nuevos miembros y acciones al servicio.

El Consejo Rector se reúne semestralmente con el objetivo de alinear las directrices políticas con la ejecución práctica.

Además, el Servicio se dota de una **auditoría ciudadana** mediante la cual las personas usuarias valoran la eficacia del Servicio.

9. 2. Equipo Ejecutivo

Tiene las funciones de desarrollar las decisiones tomadas por el consejo rector y coordinar los agentes implicados en la consecución de los objetivos.

Formado por:

- Personal técnico de la Administración local / “Casa de la No-Discriminación”
- Un representante de cada una de las entidades sociales que desarrollan las acciones especializadas del Servicio.
- Un representante de la Universidad de Girona.

9.2.1 Funciones principales:

Del ámbito de prevención:

- Diseñar metodologías de estudio de la discriminación en la ciudad.



- Crear herramientas estandarizadas para la recogida de datos.
- Realizar propuestas formativas para la ciudadanía, profesionales y agentes clave.
- Promover campañas de sensibilización y denuncia pública.
- Realizar memorias e informes periódicos de recogida de datos.

Del ámbito de atención a la víctima:

- Elaborar protocolos y centralizar el circuito de atención a víctimas, asegurando la accesibilidad y el enfoque interseccional. Registro centralizado de atenciones.
- Coordinar los puntos de atención y antenas diseminadas en la ciudad.
- Implementar las acciones socioeducativas, psicosociales y de asesoramiento jurídico que se acuerdan en el plan de trabajo individual.
- Promover procesos restaurativos para la reparación del daño de la víctima y la responsabilización de la persona agresora.
- Posibilidad de coordinación con la Generalitat de Cataluña para la activación de expedientes sancionadores.

9.1.3. Comisiones Técnicas

Grupos de trabajo que se podrán activar bajo necesidades eventuales alrededor de una temática concreta referente a un ámbito o eje de discriminación. Son grupos temporales que se disuelven cuando se alcanza el objetivo para el cual han sido creados (un estudio, la intervención en un episodio de discriminación en la ciudad...).

Artículo 10. Incorporación de miembros al servicio de no-discriminación

El Servicio de No-Discriminación está abierto a la incorporación de entidades, servicios y colectivos sociales que puedan colaborar en la atención a las víctimas y en la lucha por la igualdad de trato. En el caso de que alguno desee incorporarse, es necesario que un/a representante lo solicite por escrito a la “Casa de la No-Discriminación”.

Los criterios que deben cumplir la entidad, servicio o colectivo en el momento de solicitar el ingreso son:

- Desarrollar su actividad en la ciudad de Girona.
- En el caso de tratarse de una entidad, ser sin ánimo de lucro.

El consejo rector debatirá la idoneidad de la nueva incorporación y, en su caso, propondrá a la entidad/servicio/colectivo un acuerdo de colaboración.

Con cada asociación miembro del Servicio se signará un acuerdo de colaboración marco, que establecerá los términos de la misma. Si se desarrolla algún servicio especializado con aportación económica, se formalizará también la concesión de la subvención o contrato que corresponda. A partir de la firma del



acuerdo de colaboración, el nuevo miembro se considerará parte del Servicio de No-Discriminación, incorporándose a los diferentes niveles de la estructura.

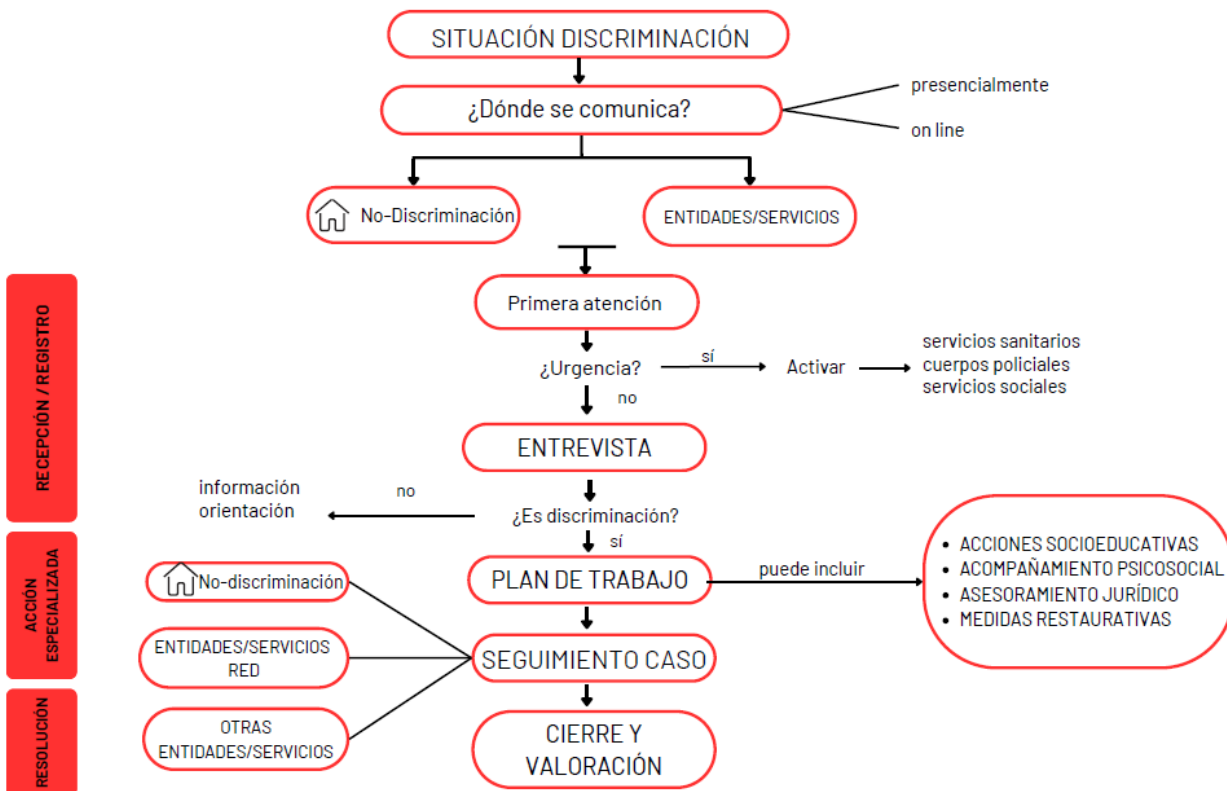
MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

El presente reglamento podrá ser modificado periódicamente según las necesidades del Servicio.

DISPOSICIÓN FINAL

Este reglamento entra en vigor a partir de [.....] y se mantendrá vigente mientras no se adopte su derogación expresa.

Anexo 1



Anexo 2

FICHA DE REGISTRO

Expediente:

Fecha:

Entidad o servicio:

Persona referente:

Datos de la persona denunciante			
Nombre y apellidos			
Género		Edad	
Persona física o jurídica		Barri	
Teléfono		Correo electrónico	

Datos de la víctima o víctimas			
*rellenar en caso que sean datos diferentes de la persona denunciante			
Nombre y apellidos			
Género		Edad	
Persona física o jurídica		Ciudad/Barri	
Teléfono		Correo electrónico	

Situación de discriminación	
Descripción de la situación	
Motivo de discriminación	
Derecho vulnerado	
Lugar donde se ha producido la discriminación	
Persona que ha discriminado	

Seguimiento

Fecha	Entidad o servicio	Intervención

Cierre



This regulation is the version approved by the Girona City Council's Cohesion and Social Services Council on April 22, 2025, as the formal participation body for the city's associations and entities in matters of social policy.

It is subject to possible modification by the City Council's to comply with municipal regulations prior to its final approval by the Municipal Plenary Session for legal validity.

INTERNAL REGULATIONS OF THE GIRONA NON-DISCRIMINATION SERVICE

JUSTIFICATION

The phenomenon of discrimination is often presented as differential and unequal treatment of a person or group in various spheres of social life based on one or more categories, whether real, attributed, or imaginary, such as origin, gender, age, or social class. Discrimination is the basis of unequal access to material and symbolic resources and, consequently, the mechanisms for reproducing social inequality.

Discrimination can take many forms and vary in its severity. An intersectional approach has allowed us to recognize the complexity of the formal and informal processes that generate social inequalities, reproduced by the interactions between different systems of oppression—gender, sexual orientation, ethnicity, religion, national origin, (dis)abilities, racialization, socioeconomic status, etc.—that dynamically complement each other.

Discrimination affects individuals, social groups, communities, and society as a whole. In order to guarantee equal treatment for all people and to build fair and inclusive societies, the European Union and its Member States provide mechanisms for monitoring and for implementing policies to guarantee human rights and prevent discrimination at the societal and community levels. The Generalitat de Catalunya (Catalan Regional Government) has also developed its own legislation, and to the same end, Girona City Council intends to develop and regulate the operation of local services for equal treatment and non-discrimination.

Public intervention towards the prevention of discrimination and the guarantee of rights is developed from the international work of the United Nations: the International Charter of Human Rights (1948)¹ and the various international conventions for the protection of rights and the elimination of all forms of discrimination². The European Union, in line with international principles, has developed its own framework for implementing policies to guarantee rights and prevent discrimination.

¹ International Covenant on Civil and Political Rights (1966) and the International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights (1966).

² International Convention on the Elimination of All Forms of Racial Discrimination, 1965;

- Equal Remuneration, Convention 1951 (No. 100) (International Labour Organization)
- Discrimination (Employment and Occupation) Convention 1958 (No. 111) (International Labour Organization)
- International Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women (1979).
- Declaration on the Elimination of All Forms of Intolerance and of Discrimination Based on Religion or Belief, 1981;
- Convention on the Rights of the Child, 1989
- Convention on the Rights of Persons with Disabilities (2006).
- International Convention on the Rights of Persons with Disabilities (2007).
- Resolution 21/23 on the human rights of older persons, which calls on all States to guarantee the full and equal enjoyment of the rights of this social group, considering the adoption of measures to combat age discrimination.



In fact, the guarantee of human rights at the European level is enshrined in the Treaty on European Union and the Charter of Fundamental Rights of the European Union (2000). Article 2 of the Treaty establishes that "the European Union is founded on the values of respect for human dignity, freedom, democracy, equality, the rule of law and respect for human rights, including the rights of persons belonging to minorities. These values are common to the Member States in a society characterized by pluralism, non-discrimination, tolerance, justice, solidarity and equality between women and men."

Article 21 of the Charter of Fundamental Rights of the European Union prohibits "any discrimination"; in particular, discrimination based on sex, race, colour, ethnic or social origin, genetic characteristics, language, religion or belief, political or other opinions, membership of a national minority, property, birth, disability, age or sexual orientation, as well as respect for cultural, religious and linguistic diversity (Article 22), equality between men and women (Article 23) and the right to integration of persons with disabilities (Article 26).

Furthermore, in accordance with Article 19 of the Treaty on the Functioning of the European Union, the Council is empowered to "take appropriate action to combat discrimination based on sex, racial or ethnic origin, religion or belief, disability, age or sexual orientation." Based on these provisions, various Directives have been adopted to prevent discrimination and implement equal treatment processes in the different areas and forms in which discrimination can manifest³.

In recent years, European Union bodies have developed new guidelines and tools to introduce intersectional approaches into public equal treatment policies and assist Member States in the difficult task of unifying policies across the various sectors that reproduce discrimination.

In parallel with the adoption of legislative proposals, the European Commission has been developing a series of strategies and political documents that include among their objectives the practical application of the principle of equal treatment and non-discrimination, among which it is worth highlighting the strategic commitment to gender equality, the European Strategy on the rights of persons with disabilities 2021-2030, the adoption of a European framework of national strategies for the inclusion of Roma people until 2020 or the list of actions of the European Commission to advance equality for LGBTI people.⁴

As a result of European Union directives and recommendations and in response to changing societies, Member States have adapted their legislative and policy instruments to meet new needs.

³ - Directive 2000/43/EC implementing the principle of equal treatment between persons irrespective of racial or ethnic origin.

- Directive 2000/78/EC establishing a general framework for equal treatment in employment and occupation.

- Directive 2006/54 on the implementation of the principle of equal opportunities and equal treatment of men and women in matters of employment and occupation, which consolidated the extensive body of legislation developed in the area of equality between women and men in employment.

- Directive 2010/41/EU on the application of the principle of equal treatment between men and women employed in a self-employed capacity and repealing Council Directive 86/613/EEC.

- Directive 2004/113/EC implementing the principle of equal treatment between men and women in the access to and supply of goods and services.

⁴ - European rule of law mechanism - 2022 Rule of Law report.

- Extending EU crimes to hate speech and hate crime | European Commission (europa.eu).

- European Democracy Action Plan.

- Commission Recommendation on protecting journalists and human rights defenders who engage in public participation from manifestly unfounded or abusive court proceedings ("Strategic lawsuits against public participation").

- EU Strategy to strengthen the application of the Charter of Fundamental Rights.

- Union of Equality: EU Anti-racism Action Plan 2020-2025.

- Union of Equality: LGBTIQ Equality Strategy 2020-2025.

- Union of Equality: EU Roma Strategic Framework on Equality, Inclusion and Participation.

- EU Strategy on Combating Antisemitism and Fostering Jewish Life (2021-2030).

- The Gender Equality Strategy 2020-2025.

- Union of Equality: Strategy for the Rights of Persons with Disabilities 2021-2030.

- Commission Recommendation on standards for equality bodies.



At the state level

At the state level, regulatory adaptation has been achieved with the recent introduction of the Comprehensive Law for Equal Treatment and Non-Discrimination (Law 15/2022, of July 12).

While equal treatment and the prohibition of discrimination are principles recognized in the Spanish Constitution and several organic laws, the recent law constitutes an innovative regulatory framework for the recognition of rights and the intersectional challenge to discrimination.

In fact, Spain's Comprehensive Law 15/2022 on equal treatment and non-discrimination establishes an appropriate legal framework for "the prevention, response, and elimination of all forms of discrimination, the promotion of the transversal application of equal treatment in the formulation, implementation, and evaluation of public policies, coordination between and collaboration among the various public administrations, social stakeholders, and organized civil society, all to foster shared responsibility in the face of discrimination."

Among the purposes of this law is to more appropriately transpose the objectives and purposes of Directives 2000/43/EC and 2000/78/EC of the European Union and the proposals for improving sectoral and intersectional policies included in Communication COM (2008) 426 final and in Recommendation (EU) 2018/951.

Other laws have also previously recognized the rights and freedoms that must be respected:

- Spanish Constitution (1978).
- Penal Code (1995).
- Organic Law 4/2000 on the rights and freedoms of foreigners in Spain and their social integration.
- Law 62/2003, of December 30, on fiscal, administrative, and social measures.
- Organic Law 3/2007 for the effective equality of men and women.
- Law 19/2007 against violence, racism, and intolerance in sports.
- Legislative Decree 1/2013 approving the revised text of the General Law on the rights of persons with disabilities and their social inclusion.
- Organic Law 10/2022, of September 6, on the comprehensive guarantee of sexual freedom.
- Law 4/2023, of February 28, for the real and effective equality of trans people and for the guarantee of the rights of LGBTI people.

At the Catalan level

At the regional level, in Catalonia, innovation in intersectional legislation for equal treatment and non-discrimination is reflected in Law 19/2020, of December 30, on Equal Treatment and Non-Discrimination. The regional law, which preceded the state law, reflects the European intersectional approach and focuses on an intersectional approach to situations of rights violations due to different types of discrimination.

The Equal Treatment and Non-Discrimination Act is approved with the aim of establishing the general regulatory framework to guarantee the right of all people to live with dignity, security and autonomy, free from exploitation, mistreatment and all types of discrimination, protected by Article 2 of the Statute of



Autonomy, in 19, 18, 21.1, 22.1, 23.1, 24.1, 25.3, 28, 30, 40.8, 41, 52 and 53.1 of the Statute and in compliance with Article 14 of the Spanish Constitution, which proclaims the equality of all Spaniards before the law and prohibits the interpretation of fundamental rights, the Universal Declaration of Human Rights and the international treaties and agreements on this matter. In this regard, and in the most recent context, the Charter of Fundamental Rights of the European Union recognises (Article 20) the equality before the law of all persons and prohibits (Article 21) any discrimination based on sex, race, colour, ethnic or social origin, genetic characteristics of any kind, language, religion or belief, national minority, property, birth, disability, age or sexual orientation.

The law, in fact, recognizes the intersectionality of discrimination and marks the beginning of local public policies and specific services from the administrations. Following European strategies for discrimination prevention and victim support, the regional law paves the way for direct protection actions for individuals and groups who are victims of discrimination, but, at the same time, for prevention, awareness-raising, and penalizing actions at the social and community levels.

Other previous laws have been developed to protect specific groups in Catalonia:

Law 11/2014, of October 10, to guarantee the rights of lesbian, gay, bisexual, transgender, and intersex people and to eradicate homophobia, biphobia, and transphobia.

Law 17/2015, of July 21, on effective equality between women and men.

At the local level

At the contextual level, discrimination has been detected in the city of Girona in various areas of public and private policy and in relation to various lines of discrimination. This regulation is the first regulatory document to introduce the equal treatment and non-discrimination policies of the Girona City Council.

GENERAL PROVISIONS

Article 1. Object and purpose

This document establishes the functioning of the Non-Discrimination Service of the city of Girona, including the set of rules and provisions that govern its organization and management.

Its purpose is to ensure proper management of the Service, which works to guarantee the right to equal treatment and non-discrimination for all people, in accordance with current legislation on human rights, equality, and the fight against discrimination.

Article 2. Specific objectives

- Establish the structure of the Non-Discrimination Service, defining its different areas and their interrelationships.
- Define the roles and responsibilities of the technical team.
- Regulate the internal coordination mechanisms between the different areas of the Service and with other municipal services and external entities.
- Define aspects related to the location and organization of the Service's spaces.

Article 3. Scope of application

This regulation applies to the city of Girona and covers:

- The Service users.



- The technical and professional team.
- The entities and services with which it coordinates.

Article 4. Mission and principles

The mission of the Non-Discrimination Service is to combat human rights violations and discrimination. To this end, it provides support and advice to people who have experienced discrimination, while also promoting research, training, and awareness-raising to address the structural dimension of these situations.

The guiding principles of the Service are universality, equality, free access, and confidentiality.

In addition, the following cross-cutting principles, based on a human rights approach and reinforced by an intersectional perspective, must be applied:

Equality and non-discrimination. Support is provided to all individuals regardless of origin, gender, sexual orientation, abilities, religious affiliation, or any other condition.

Intersectional and intersectoral perspective. Discrimination is addressed by considering the interaction of multiple axes of oppression to understand its complexity and how they specifically affect different groups. At the same time, work is coordinated between different sectors to provide comprehensive and cross-cutting support to those affected.

Co-governance and networking. The Service operates through a governance model shared between entities and the municipal administration, promoting active participation in decision-making, the definition of action protocols, and the development of actions to combat discrimination.

Person-centred service. Any intervention must respect the user's autonomy and their own decisions. At the same time, the person has the right to be informed of any action taken at all times throughout the process.

Prevention of secondary re-victimization. Effective information transfer between technical staff must be ensured so that Service users are not forced to explain the facts multiple times to different people.

Proximity and clarity. Clear, concise, and understandable information about available rights, services, and resources is provided, as well as possible ways to resolve the situation.

STRUCTURE AND FUNCTIONS

Article 5. Territorial structure

Regarding its territorial structure, the Non-Discrimination Service is organized in a decentralized manner based on a municipally owned centre (the Non-Discrimination House), located in the area where the Ombudsman's office is located, together with several points scattered throughout the territory that function as antennas for detecting discrimination (community centres, social services, Citizen's Advice Bureau, etc.) and third-sector entities. Support and advisory actions also take place in these spaces, as assessed at each stage of the intervention process.

Article 6. Functions of the service

To achieve its objectives of combating discrimination and supporting potential victims, the Non-Discrimination Service is composed of two functional areas: prevention and support. Although the two maintain a significant interrelationship, each performs different functions.



The **prevention area** carries out the following functions:

- a) Study and research.
- b) Training.
- c) Prevention and awareness.
- d) Public reporting.

Regarding the **area of support and guarantee of rights**, the functions are:

- a) Social support
- b) Psycho-emotional treatment
- c) Legal advice
- d) Promotion of restorative justice measures

As mentioned, the Non-Discrimination Service is structured into two distinct areas. On the one hand, there is the prevention area, which primarily addresses structural discrimination and responds to cases of collective discrimination. On the other hand, it provides direct support to individuals who have experienced discrimination. For both, reporting a complaint can represent a profound change and transformation, as it allows for identifying where, how, by whom, and toward whom discrimination is committed in the city. This information is key to designing policies and measures aimed at eradicating this problem.

Article 7. Area of prevention

The area that deals with collective cases promotes research that reveals patterns of exclusion, providing key data for understanding the problem. It also offers training to both citizens and professionals from different sectors (education, healthcare, social services, etc.), helping them identify and respond to discriminatory situations. It also designs awareness-raising campaigns that seek to change perceptions and promote a more just society.

From a prevention perspective, one of the priority areas is the fight against indirect discrimination, a more subtle but equally damaging form of exclusion that occurs when seemingly neutral rules, policies, or practices disproportionately harm certain groups by failing to consider their specific realities. It is distinguished from direct discrimination, which refers to the differential treatment of people in similar situations and is based on prejudices and stereotypes.

To address these challenges, we work in a network with key stakeholders: from the University of Girona to health centres, municipal services, and social organizations that support migrants, homeless people, trans people, and people with disabilities. This collaboration allows us not only to detect injustices but also to co-design solutions that take into account the voices of those who suffer them.

This work is crucial because, as it is normalized, indirect discrimination often goes unnoticed by most, but its effects are profound: it perpetuates inequalities and denies opportunities. Breaking this cycle requires both legal changes and the transformation of everyday perspectives.

Article 7.1: Actions to reverse cases of collective discrimination

As we have seen, discrimination does not only occur as an expression of specific actions against specific individuals but also manifests itself structurally against groups as a whole, due to stereotypes and prejudices that generate situations of inequality. An intersectional approach precisely identifies that different axes of inequality—age, gender, class, legal status, body type, health status, etc.—constitute a set



of relations of privilege and oppression, and how these axes overlap like layers in certain social groups in a structural manner, generating deep structural inequalities in the exercise of rights.

Different actions are contemplated to understand these mechanisms and combat them:

a) Study and research: Understanding how inequality occurs and giving visibility to these processes, framing cases of discrimination within a structural logic. In structural cases (where cases are severely invisibilized), it would be interesting to seek ways to investigate social processes in order to detect these phenomena before they become reproduced and manifest as individual cases. In this context, it would be interesting to conduct action research to define intervention tools and methods parallel to interventions in individual cases of rights violations. Therefore, it is beneficial to be able to create reports and studies on discrimination in the city in parallel with collecting data to assist victims of discrimination.

b) Training: Training is the mechanism for consolidating new perspectives and practices, transforming both public policies and services, and implementing fair and respectful support for people. To this end, the target groups for training must be:

- Public administration anti-discrimination service personnel, third-sector entities, groups, and trusted individuals who wish to intervene in cases of non-discrimination.
- Institutional actors (medical personnel, administrative staff, courts, police, etc.) who provide public services and customer services in the city, so that they have intervention tools based on equality and non-discrimination.

c) Prevention and awareness: Awareness-raising and prevention activities related to discrimination are aimed at the civilian population, private companies, families, communities, and so on. Awareness-raising and prevention activities must be carried out locally and through community action, regardless of the actors implementing them.

Awareness-raising and prevention activities must be carried out by trained personnel from the public administration, entities, and trusted individuals from groups with the same discrimination status.

With regard to public institutions, rather than awareness-raising, regulations and protocols for action should be followed to implement non-discriminatory measures. The actions of the public administration cannot depend on the individual capabilities and sensitivities of the staff but must rely on the structure as a whole.

d) Public denunciation: Public denunciation is understood to be the last resort. Before resorting to this, it is suggested that an internal body within the public administration be created to oversee public policies and institutional services which is capable of intervening in cases of discrimination.

Before resorting to public denunciation, internal bodies within the administration should be created, capable of overseeing implementation, monitoring cases, and creating legislative and operational frameworks to implement equal public policies. The administration must have the capacity to intervene and implement effective oversight mechanisms to reverse structural discriminatory processes at the city level.

Along these same lines, it is considered an opportunity to create a citizen audit, capable of addressing evidence of discrimination.



Article 8. Area of support and guarantee of rights

Direct support involves support provided to people who decide to report that they have experienced discrimination. The network of services and entities that make up the Service is organized to respond to the victim's needs in the areas of socio-education, psychosocial support, and/or legal advice in the event of a judicial or administrative complaint. It also provides information on the possibilities of addressing damage repair through restorative processes.

- a) **Socio-educational action** promotes the defence of human rights with a focus on the values of interculturality, education as a tool for social transformation, coexistence, social justice, the principle of equality, and democratic values. The goal is for people who come to the Service to improve their autonomy and decision-making capacity in the process of personal recovery. Among the main educational tools implemented are active listening and empathy. These actions are carried out by the entities that are part of the network and those that act as an antenna.
- b) **Psychosocial support** consists of assessing the emotional damage caused by the reported discrimination and implementing a work plan based on psycho-educational support and empowerment. Its objective is to address the emotional impact that the episode of discrimination has had on the victim and empower them to become an active agent in the defence of their rights. It is carried out by a specialized service.
- c) **Legal advice** begins with identifying the reason for discrimination, the right(s) violated, and the possible avenues for action or legal recourse. This may involve filing an administrative complaint or a criminal complaint if the incident constitutes a crime. It should be noted that support is not limited to filing the complaint but encompasses the entire process of providing information about the possible scenarios that may unfold, as well as the time after the complaint has been filed. This advice is provided by a specialized service.
- d) **Restorative processes** are an alternative option to repair the harm caused and foster accountability for the aggressor. They are inspired by restorative justice tools such as restorative circles and conferences, which promote the participation of both the victim and the aggressor, as well as their communities. This is based on the understanding that any harm or aggression caused to someone affects not only the specific individual who suffered the incident in question, but the entire community that has been harmed. Restorative justice measures are a resource offered by a specialized service.

Article 8.1 Description of the protocol for assisting victims of discrimination

The protocol for assisting victims of discrimination was created to organize the coordinated intervention of the various stakeholders involved in the Service. Its purpose is to establish a clear process that guides each step when a person reports an act of discrimination, whether for a single reason—such as origin, racism, anti-Roma, LGBTI-phobia, or disability—or for multifactorial causes.

The Service adopts an intersectional approach, recognizing that situations of discrimination are often marked by the confluence of multiple identity and social factors. Therefore, this protocol not only seeks to optimize coordination between entities and services, but also to prevent secondary victimization through shared criteria for action.



To ensure its effectiveness, the protocol requires that all professionals involved have specific training, which strengthens the connection between the two fundamental areas of the Service: individual support and structural transformation. This training will provide intervention and data collection tools to the stakeholders involved.

This process applies to any discrimination reported to the Non-Discrimination House or any of the services or entities within the network. However, it should be noted that the need to adapt it will be considered once the collaboration agreements with the entities have been formalized. (Annex 1: infographic of the process)

8.1.1 Access:

Anyone who believes they have been a victim of discrimination can report it to the Service by email, phone, or in person at the Non-Discrimination House or any of the network's contact points. These contact points include the offices of the municipality's social organizations and municipal spaces serving individuals (social services, citizen service offices, community centres, among others). A public map of contact points is defined and disseminated, and spaces are signposted externally.

During this reception phase, the person making the initial contact collects the basic information contained in the registration form: personal information of the victim(s), description of the discrimination incident, reason for the discrimination, and contact information for the person affected. If possible, information about the aggressor and/or potential witnesses will be collected, in addition to any evidence that may exist (Annex 2, Registration Form Template). It is important to note that the principle of the credibility of the person being served is essential from the outset, and the person in charge of collecting the report must maintain a sensitive attitude and actively listen. At this point, the affected person is provided with an informed consent form regarding the use of their personal data in handling their complaint.

It is also necessary for the person providing the service to assess the urgency of the situation. If it is an emergency, they must contact the health services, police forces or social services. If it is not an urgent case, they will forward the information gathered to the Non-Discrimination House.

8.1.2 Interview:

Once the Non-Discrimination House officer receives the complaint, they will contact both the entity and/or service specialized in the main area of discrimination that appears to be the cause of the situation and the complainant to propose an appointment for an interview. This interview may be held at the Non-Discrimination House, the entity or service involved in the fight against discrimination in that area, or another area proposed by the victim, provided that it meets the required confidentiality requirements.

The interview will focus on expanding or clarifying the available information, taking into account the elements of completeness, objectivity, and accuracy in the collection of information. Likewise, it will again be guided by the principles of credibility and active listening.

The wishes/demands of the person being served will be determined, and the possible avenues for intervention by the Service will be explained, avoiding the creation of false expectations.

8.1.3 Assessment of the situation:

Based on the information presented in the person's report, it will be determined whether the incident presented constitutes a rights violation or discrimination. If the complexity of the facts requires it, the



interviewees may request the collaboration of other members of the network to carry out the corresponding assessment.

If the facts presented lead to the belief that the incident is not the subject of the Service's attention, one of the people present at the interview will contact the complainant to communicate this assessment and inform or guide them toward other avenues that may address their needs.

If the reported incidents are considered to constitute a rights violation and/or discrimination, the victim will be notified, and a new meeting will be proposed to develop a joint work plan.

8.1.4 Work plan:

The victim and those who conducted the interview will meet together with those members of the network who, due to their area of work, are considered eligible to participate in the intervention. To avoid secondary re-victimization, they will have been duly informed of the main events that occurred. If their participation in the work plan is ultimately determined, they will be provided with the necessary details, following the victim's signature of an informed consent form.

Based on the victim's request and the support team's observations, socio-educational actions will be proposed when there is a need to improve autonomy and decision-making skills regarding the discrimination situation; psycho-emotional support when the goal is to address the emotional impact of the discrimination; and legal advice if the person is considering filing a judicial or administrative complaint. Information will also be provided on the possibilities of restorative processes to repair the harm to the victim. It is important to ensure that the individual understands the implications of each proposal so they can make informed decisions. Therefore, it is necessary to provide the necessary resources and apply the principle of clarity at all times.

The services and entities that make up the Non-Discrimination Service will be responsible for carrying out the actions agreed upon in the work plan and, together with the user, will establish the timeframes deemed appropriate for each case. As many actions and interventions as necessary will be carried out until the case is closed, and these will be recorded on the registration form. It is important to keep in mind that the victim can communicate their decision to stop the process at any time, and this decision must be respected even if their opinion is not shared.

A reference person will be designated for each case, who will be included in the registration form and will support the user throughout the process.

8.1.5 Follow-up:

Bi-monthly meetings will be held between the staff of the Non-Discrimination House the entities and/or services involved in the actions in the work plan, and any other services that may need to be activated during the course of support. The purpose of these meetings will be to assess the progress of the case, review the roles of each service, and determine whether collaboration with any other service is appropriate.

It is essential to guarantee the victim's right to be informed of the entire process, so the contact person will be in constant communication with them and ensure their agreement with all steps taken.

8.1.6 Closure and assessment:

The file will be closed when the objectives of the work plan have been achieved, or when the user communicates their decision to end the process. Whenever possible, a final interview will be held between



the contact person and the user, where the latter will assess the Service and a voluntary satisfaction survey will be completed. The process is closed with a final report written by the contact person.

GOVERNANCE

Article 9. Ownership and governance of the service

The Non-Discrimination Service is governed using a co-governance model. It is defined as a municipal public service with a joint strategic and operational decision-making model between the public administration, the university, and social entities. This structure ensures that policies and actions respond to the real needs of citizens, combining expert knowledge and community expertise. At the same time, the co-governance model acts as a body that oversees public management, transparency, and accountability.

To this end, the service is equipped with a governing council, an executive team, and working committees.

9.1. Governing Council

Composed of representatives from:

- Political representatives of the local government (Mayor and/or Councillors)
- Technical staff from the Non-Discrimination House
- Representatives of the University of Girona (CISA research group, Anti-racism Chair, etc.)
- Associations and entities from the third sector selected by the Council for Cohesion and Social Services.

9.1.1 Main functions:

- Needs analysis: Identify priorities for addressing equal treatment based on studies conducted in the prevention field.
- Strategic planning: Decide on the Service's annual lines of action based on established priorities.
- Budget agreement.
- Knowledge transfer: Disseminate local and international best practices. Promote an observatory that prepares periodic reports on the state of discrimination in Girona.
- Evaluation of the Service's impact using predefined indicators.
- Incorporation of new members and actions into the service.

The Governing Council meets every six months to align policy guidelines with practical implementation. In addition, the Service is equipped with a **citizen audit** through which users assess its effectiveness.

9. 2. Executive Team

Its functions are to implement the decisions made by the governing council and to coordinate the stakeholders involved in achieving its objectives.

Composed of:

- Technical staff from the local government / Non-Discrimination House
- A representative from each of the social entities that carry out the Service's specialized actions.



- A representative from the University of Girona.

9.2.1 Main functions:

In the **area of prevention**:

- Design methodologies for studying discrimination in the city.
- Create standardized tools for data collection.
- Implement training proposals for citizens, professionals, and key stakeholders.
- Promote awareness-raising and public reporting campaigns.
- Produce periodic reports on data collection.

In the **area of victim support**:

- Develop protocols and centralize the victim support process, ensuring accessibility and an intersectional approach. Centralized register of support.
- Coordinate support points and outreach centres throughout the city.
- Implement the socio-educational, psychosocial, and legal advice actions agreed upon in the individual work plan.
- Promote restorative processes to repair the victim's harm and hold the aggressor accountable.
- Possibility of coordinating with the Generalitat of Catalonia to initiate disciplinary proceedings.

9.1.3. Technical Commissions

Working groups that can be activated as needed around a specific topic related to a particular area or axis of discrimination. These are temporary groups that disband when the objective for which they were created is achieved (a study, intervention in an episode of discrimination in the city, etc.).

Article 10. Incorporation of members into the non-discrimination service

The Non-Discrimination Service is open to the incorporation of entities, services, and social groups that can collaborate in assisting victims and in the fight for equal treatment. Should any of them wish to join, a representative must submit a written request to the Non-Discrimination House.

The criteria that the entity, service, or group must meet when applying for membership are:

- It must carry out its activities in the city of Girona.
- In the case of an entity, be not-for-profit.

The governing council will discuss the suitability of the new member and, if appropriate, will propose a collaboration agreement to the entity/service/group.

A framework collaboration agreement will be signed with each member association of the Service, which will establish the terms of the collaboration. If a specialized service is provided with a financial contribution, the corresponding subsidy or contract will also be formalized. Upon signing the collaboration agreement, the new member will be considered part of the Non-Discrimination Service, joining the various levels of the structure.



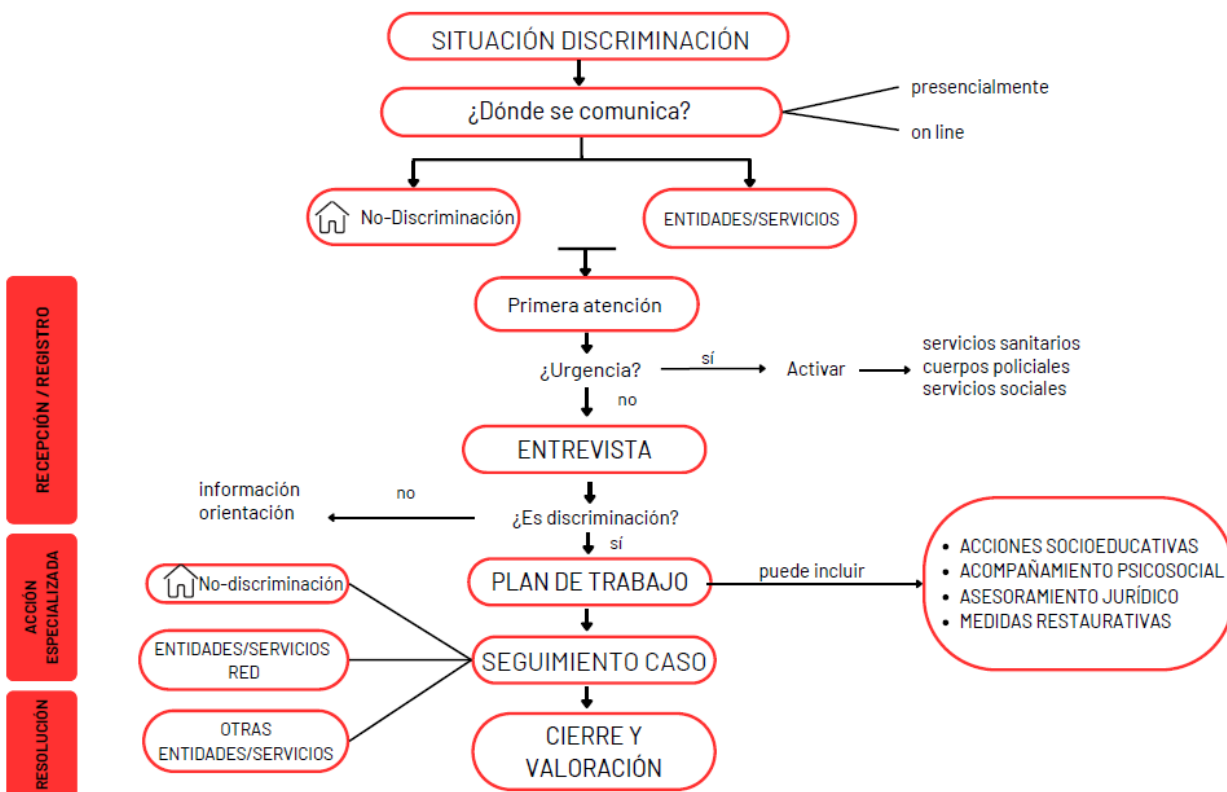
MODIFICATION OF THE REGULATIONS

These regulations may be modified periodically according to the needs of the Service.

FINAL PROVISION

This regulation comes into force as of [.....] and will remain in force until its express repeal is adopted.

Annex 1





Annex 2

REGISTRATION FORM:

File:

Date:

Entity or service:

Reference person:

Reporting party's details			
Name and Surname			
Gender		Age	
Natural or legal person		Neighbourhood	
Telephone		E-mail	

Victim's information			
* Please complete if the information is different from that of the reporting person			
Name and Surname			
Gender		Age	
Natural or legal person		Neighbourhood	
Telephone		E-mail	

Discrimination situation	
Description of the situation	
Reason for discrimination	
Right violated	
Place where the discrimination occurred	
Person who discriminated	

Follow-up

Date	Entity or service	Intervention

Closure



Observations