



ACORD PER AL DESPLEGAMENT DEL SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL LOCAL PER A LES PERSONES LGBTI ENTRE LA DIRECCIÓ GENERAL D'IGUALTAT I EL CONSELL COMARCAL DE L'ALT URGELL

La Llei 11/2014, del 10 d'octubre per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia, té com a objectiu establir i regular els mitjans i les mesures per fer efectiu el dret a la igualtat i a la no-discriminació per raó d'orientació sexual, d'identitat de gènere o d'expressió de gènere, en els àmbits tant públics com privats, sobre els quals l'Administració de la Generalitat i els Ens Locals tenen competències.

Així mateix, i en compliment del que també regula la Llei esmentada, la Generalitat i els ens locals han de garantir el seu compliment i promoure les condicions per a fer-la plenament efectiva en els àmbits competencials respectius.

Una de les mesures que regula aquesta norma, és l'oferiment a la ciutadania d'un Servei Atenció Integral per atendre a les persones LGBTI que pateixin, hagin patit o estiguin en risc de patir discriminació o violència per LGBTIfòbia, amb la finalitat de donar respostes adequades, àgils, properes i coordinades d'acord amb les necessitats d'aquestes persones.

Aquest servei ha d'ajudar a dur a terme polítiques públiques per prevenir, sensibilitzar i fer efectiu el dret de les persones LGBTI.

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

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

És per aquest motiu i en base a la cooperació administrativa, principi orientador que ha d'inspirar l'actuació dels poders públics en relació amb les persones LGBTI, que es signa el present acord.

El present acord entre la Direcció General d'Igualtat del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i el Consell Comarcal desplega el model local d'oferiment del servei que formarà part de la Xarxa de Serveis d'Atenció Integral de Catalunya.

Així mateix, el punt 5 d'aquest acord, regula la garantia estadística atès l'article 39.3 de la Llei 11/2014, del 10 d'octubre.

Als efectes d'aquest acord, el Servei d'Atenció Integral Territorial correspon als Serveis Territorials del Departament d'Afers Socials i Famílies que correspongui per territori.

Als afectes d'aquest acord el Servei d'Intenció Integral Central, correspon a l'Àrea per la igualtat de tracte i no-discriminació de les persones LGBTI de la Direcció General d'Igualtat del Departament de Treball Afers Socials i Famílies.

1.- BASE LEGAL

El present acord es fonamenta en el desplegament dels següents articles bàsics de la Llei 11/2014, del 10 d'octubre per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia:

Article 3.2 Àmbit d'aplicació i garantia de compliment

"La Generalitat i els ens locals han de garantir el compliment d'aquesta llei i promoure les condicions per a fer-la plenament efectiva en els àmbits competencials respectius".

Article 6. Principis orientadors de l'actuació dels poders públics

"D'acord amb els principis orientadors que inspiren aquesta llei, l'actuació dels poders públics amb relació a les persones LGBTI ha de:

h) Assegurar la cooperació interadministrativa".

Article 9. Servei d'atenció integral

1. L'òrgan coordinador de les polítiques LGBTI ha d'oferir un servei d'atenció integral per a atendre les persones que pateixin, hagin patit o estiguin en risc de patir discriminació o violència per raó de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere, amb la finalitat de donar respostes adequades, àgils, properes i coordinades a les necessitats d'aquestes persones.

2. Als efectes del que estableix l'apartat 1, i amb l'objectiu de garantir l'accés dels ciutadans a aquest servei, s'ha de procurar una atenció permanent amb personal que tingui formació en matèria de conductes discriminatòries i en l'ús eficaç i eficient dels mitjans electrònics.

3. Els professionals adscrits a aquest servei han de tenir formació relacionada amb els drets civils i en matèria de no-discriminació.

Article 22. 4. Les famílies LGBTI

"El servei d'atenció integral a què fa referència l'article 9, en coordinació amb els governs locals, ha d'atendre les víctimes de discriminació en l'àmbit familiar i donar-los suport, especialment en els casos de violència masclista o en els casos en què es trobin implicats els grups LGBTI."

Article 39. 3 Garantia estadística

“L'òrgan responsable de coordinar les polítiques LGBTI pot proposar l'establiment d'acords i convenis amb altres administracions i institucions públiques i organitzacions per a donar compliment a l'apartat 2”.

2.- OBJECTIUS

El Servei d'Atenció Integral ha de complir els següents objectius:

- 2.1 Oferir un servei d'atenció municipal o territorial de proximitat per a les persones LGBTI i aquelles que s'adrecin per qüestions de diversitat sexual, orientació sexual i identitat o expressió de gènere.
- 2.2 Donar una atenció integral i de qualitat a les persones LGBTI fent un acompanyament eficient pel coneixement dels recursos específics del territori i llurs necessitats.
- 2.3 Facilitar la coordinació institucional de les accions locals i territorials, per agilitzar i millorar l'acció política i les respostes a la ciutadania a partir d'una xarxa de professionals i serveis que facilitin l'optimització dels recursos.
- 2.4 Sensibilitzar a la població del municipi de l'existència de persones LGBTI, mitjançant la difusió de la posada en marxa del servei.
- 2.5 Donar a conèixer aquest servei a les persones LGBTI i a les persones que ho necessitin.
- 2.6 Donar suport específic per presentar incidències i denúncies per discriminació per raó d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere i per realitzar determinats tràmits.
- 2.7 Oferir informació i recursos LGBTI als diferents serveis i equipaments de la població o el territori.

3.- PRESTACIÓ DEL SERVEI

3.1 Donar informació

El Servei d'Atenció Integral té l'encàrrec de donar la informació requerida sobre temàtica LGBTI, segons els àmbits d'actuació i de competències.

- Informació de les entitats: Qualsevol informació que tingui a veure amb els àmbits específics que treballi una entitat en qüestió.
- Informació de l'administració local: Tota aquella informació el contingut de la qual sigui competència local, es donarà la resposta directament des del Servei d'Atenció Integral que subscriu el present acord.

- Informació de l'administració de la Generalitat: Tota aquella informació el contingut de la qual sigui de competència de l'Administració de la Generalitat, s'haurà de consultar al Servei d'Atenció Integral del Territori.
- Informació de l'administració Estatal: Tota aquella informació que sigui d'àmbit estatal, s'haurà de consultar al Servei d'Atenció Integral del Territori.

Cal recollir continguts bàsics de cada informació atès el punt 5 del present acord.

3.2 Atendre Incidències

Les incidències són demandes que plantegen les persones de la població que no poden considerar-se infracció administrativa d'acord amb l'article 34 de la Llei 11/2014, del 10 d'octubre, ni els fets poden ser constitutius de delictes dins l'àmbit penal, ni es tracte de discriminacions comeses en l'àmbit laboral.

Per resoldre la incidència cal intermediar, dur a terme les gestions necessàries per atendre i resoldre el cas plantejat.

La resolució de la mateixa haurà de ser al moment o en el termini més breu possible.

Cal recollir la informació bàsica de cada incidència atès el punt 5 del present acord.

La resolució de la incidència ha de servir, també, per revisar serveis, protocols i accions de l'administració per tal de modificar processos perquè la incidència no torni a succeir.

3.3 Atendre possibles casos de discriminació

El Servei d'Atenció Integral ha d'estar habilitat per atendre la recepció de denúncies per possibles situacions de discriminació a les persones LGBTI.

En el moment que s'interposa una denúncia per possible discriminació s'atendrà a la persona denunciant acollint-la i orientant-la en la interposició de la denúncia, així com informant-la de les vies i procediments existents.

3.3.1 Recollir la màxima informació.

La denúncia d'un cas on ha existit una possible discriminació per orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, cal recollir tota la informació possible en relació amb:

- On ha succeït el fet, data, hora, descripció dels fets.
- Informació de la víctima: edat, nom i cognoms, informació necessària per a posar-nos en contacte amb ella.
- Documentació dels tràmits que ja hagi obert amb altres administracions.
- Informació de la persona infractora: descripció, nom i cognoms si és possible, localització, informació per a posar-nos en contacte.
- Proves dels fets succeïts.

3.3.2 Valoració i actuacions

S'analitzarà i valorarà tota la documentació de la que es disposa tenint en compte els paràmetres més habituals que a continuació s'exposen i d'acord amb la normativa aplicable:

- a) En casos de discriminació amb Insults, danys d'objectes, denegació a accedir a un tràmit o servei, etc. es podria arribar a obrir un procediment administratiu sancionador si es provés que els fets constitueixen una infracció administrativa. En aquests casos, s'ha de traslladar la informació al Servei d'Atenció Integral Territorial per tal que aquest el faci arribar al Servei d'Atenció Integral Central on es gestionarà la denúncia.
- b) En casos de discriminació amb agressions, amenaces, incitació a l'odi etc., es podria arribar a obrir la via penal per possible delictes. En aquests casos, s'ha d'enviar la documentació recollida al Servei d'Atenció Integral Territorial. Aquest traslladarà el cas a la Fiscalia Provincial que correspongui i als Mossos d'Esquadra amb coneixement al Servei d'Atenció Integral Central.

Si els fets suposen un risc imminent a la persona afectada, caldrà comunicar-los directament als Mossos d'Esquadra locals de referència i amb posterioritat al Servei d'Atenció Integral Territorial.

- c) En casos de discriminació efectuada dins de les relacions laborals d'àmbit privat es podria arribar a obrir la via laboral per aquest motiu, caldrà traslladar el cas al Servei d'Atenció Integral Central per tal que aquest ho comuniqui a la Inspecció de Treball de Catalunya.
- d) En casos de discriminació dins les relacions laborals públiques, caldrà aplicar la normativa específica que existeixi i activar, si s'escau, els protocols específics (funció pública, àmbit penitenciari, protocols específics d'assetjament etc.) La discriminació pot passar entre iguals o en relacions de poder o en l'exercici de la funció professional. En aquests casos, s'ha d'enviar la documentació recollida al Servei d'Atenció Integral Territorial quan es tracte de discriminació en l'àmbit de l'administració de la Generalitat de Catalunya. Si la discriminació es produeix en l'àmbit de l'administració pública local, caldrà comunicar els fets a la persona responsable de Recursos Humans competent i posteriorment comunicar-ho al Servei d'Atenció Integral Territorial.

Cal recollir continguts bàsics de cada denúncia atès el punt 5 del present acord.

4.- PERFIL PROFESSIONAL PER A L'ATENCIÓ DEL SERVEI

Ha de ser una persona amb:

- Capacitat d'empatia, d'escolta i amb capacitat resolutiva i d'intervenció.
- Coneixement dels serveis i protocols de coordinació municipals i territorials.
- Coneixement dels recursos territorials.
- Capacitat per a treballar en equip i en xarxa.
- Tenir formació en gènere i en el desplegament de les polítiques públiques LGBTI.

5.- GARANTIA ESTADÍSTICA

Per tal de complir amb el mandat regulat a l'article 39 de la Llei 39/2014, del 10 d'octubre, el Servei d'Atenció Integral Central, a través dels Serveis d'Atenció Integrals Territorials, durà a terme la recopilació de dades a partir de les consultes, incidències i denúncies que arribin a qualsevol part del territori de Catalunya.

El Servei d'Atenció Integral Territorial, comunicarà les dades bàsiques a recollir trimestralment al Servei d'Atenció Integral que subscriu el present acord. Així mateix, caldrà que hi consti un resum de les actuacions realitzades per gestionar cada incidència o denúncia rebuda.

La cessió de dades de caràcter personal que s'efectuï així com el possible traspàs de dades per resoldre els casos, està subjecte al compliment de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, el Reglament que la desplega, així com al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016.

El tractament de les dades també estarà subjecte al principi de confidencialitat i responsabilitat professional.

6.- SEGUIMENT I MODIFICACIÓ

El Servei d'Atenció Integral farà un seguiment de les possibles incidències i denúncies que arribin des de la seva obertura fins el seu tancament, encara que hagi estat derivada a altres àmbits.

Així mateix, es faran reunions de seguiment periòdiques amb el Servei d'Atenció Integral Territorial per tal d'aclarir dubtes i posar en comú allò que es consideri convenient per ambdues parts.

Fruit d'aquestes reunions de seguiment i un cop posat en pràctica el present circuit acordat, es podrà modificar algun aspecte un cop finalitzat el termini exposat al punt 8 del present acord, sempre i quan hi hagi consentiment per ambdues parts i quedi acreditat que el canvi millora al servei prestat.

7. FORMACIÓ

S'ha de garantir la formació del personal adscrit al Servei d'Atenció Integral. Aquesta formació està dissenyada des de l'Àrea per la igualtat de tracte i no discriminació de les persones LGBTI i s'oferirà a l'administració local d'acord amb el que es planifiqui.

L'Àrea per la igualtat de tracte i no discriminació de les persones LGBTI donarà suport a la formació quan sigui necessari.

8. DURADA

Aquest acord serà vigent des del moment de la seva signatura, i serà prorrogable cada any tàcitament, mentre que les parts no manifestin expressament i per escrit amb una antelació mínima de tres mesos, la seva extinció o modificació.

La Seu d'Urgell, 2 de maig de 2018

Mireia Mata i Solsona
Directora general d'Igualtat

Jesús Fierro i Rugall
President del Consell Comarcal de l'Alt Urgell