



# STOP RACISME PALMA

## GUIA DE SERVEIS D'ASSISTÈNCIA EN SITUACIONS DE DISCRIMINACIÓ

Ajuntament  de Palma

  
1. CONSELLERIA  
2. SERVEIS SOCIALS I  
COOPERACIÓ  
3. AVALUACIÓ I RECURSOS  
4. PLANIFICACIÓ I  
SERVEIS SOCIALS

 Consell de  
Mallorca  
■ Departament de Benestar  
i Drets Socials  
Institut Mallorquí d'Atenció Social

## ÍNDEX

<a href="#">Projecte Stop Racisme</a>	3
<a href="#">Per què aquesta guia?</a>	3
<a href="#">Conceptes i definicions</a>	5
<a href="#">A tenir en compte!</a>	8
<a href="#">Llistat ràpid de serveis d'atenció</a>	9
<a href="#">Descripció dels serveis d'atenció</a>	11
<a href="#">Prevenció i sensibilització</a>	32
<a href="#">Legislació</a>	38
<a href="#">Xarxa Stop Racisme Palma</a>	42
<a href="#">Participació</a>	43

## Projecte Stop Racisme

L'Ajuntament de Palma impulsa el projecte Stop Racisme que es planteja com un procés col·laboratiu. En aquest sentit, s'ha creat la **Xarxa Stop Racisme** integrada per serveis i entitats socials que treballen en l'atenció o la sensibilització per a avançar cap a una societat intercultural i igualitària.

En una primera fase de treball, la Xarxa Stop Racisme està analitzant la situació del racisme i la xenofòbia a Palma, identificant les principals carències i proposant i prioritant les línies d'actuació a seguir.

Amb aquest objectiu es varen organitzar les I Jornades Stop Racisme Palma, que van tenir lloc del 22 al 24 del març de 2017 i van servir d'impuls al projecte.

### Per què aquesta guia?

La guia que us presentam a continuació és un dels primers fruits del treball de la Xarxa Stop Racisme i de les reflexions de les I Jornades Stop Racisme Palma. Es tracta d'un instrument obert i dinàmic al servei de tota la ciutadania amb un triple objectiu:

- **Detectar** els casos de racisme i xenofòbia que es produeixen en qualsevol àmbit.
- **Atendre** de forma efectiva a les persones víctimes de racisme i xenofòbia.
- **Sensibilitzar** la ciutadania per a avançar cap a una societat intercultural que respongui als reptes de la diversitat d'una forma dialogant, constructiva i inclusiva.

Així mateix, sorgeix a partir dels resultats d'un primera diagnosi de la situació específica del racisme i la xenofòbia a Palma:

- El racisme i la xenofòbia són actituds que suposen una greu amenaça a la cohesió social, la convivència i els drets fonamentals de les persones.

- Es donen actituds racistes i xenòfobes en gairebé tots els àmbits socials: dins el lloc de feina, en cercar habitatge, quan es vol entrar a un local d'oci o en l'accés a serveis públics, entre d'altres.

- El silenci i la desatenció davant aquestes agressions contribueix a invisibilitzar-les i banalitzar-les amb la qual cosa es trasllada un missatge de tolerància i d'impunitat que s'ha de combatre.

- Tota la societat, d'una forma o una altra, pot contribuir a erradicar aquesta xacra, per això, fan falta eines per a saber com actuar.

- S'estima que un **90% de les agressions racistes o xenòfobes no es denuncien.**

- El motiu de no denunciar és la manca de confiança, el desconeixement dels drets i el desconeixement dels serveis.

- L'atenció específica del racisme i la xenofòbia tant a Palma com al conjunt de les Illes Balears es troba un moment incipient, per tant, és necessari donar a conèixer el treball que s'hi està fent i els serveis que tenen incorporada la lluita contra el racisme i la xenofòbia entre les seves funcions.

## Conceptes i definicions

### Quin és l'objectiu?

Que totes les persones rebin igualtat de tracte, independentment de l'origen ètnic, color de la pell, creences religioses o nacionalitat. És a dir, lluitar contra qualsevol discriminació.

### En quins principis es basa?

Es basa en el principi de no-discriminació. Aquest principi prohibeix l'assetjament i qualsevol discriminació, directa o indirecta, per motius d'origen ètnic, color de la pell, creences religioses o nacionalitat.

### Quins són els conceptes més importants?

#### Aclariment sobre el concepte raça

Per què es parla de racisme si hi ha una sola raça?

Efectivament, des del punt de vista de la biologia, la idea que la humanitat es pot classificar en diferents races, en funció d'uns trets fenotípics, com el color de la pell, està absolutament refutada. Totes les persones pertanyem a una mateixa raça, la raça humana.

Això no obstant, encara que no hi hagi base biològica, la idea de les diferències racials s'ha mantingut en l'àmbit sociopolític, amb la intenció d'incloure o excloure a determinats col·lectius a partir d'uns determinats trets. Aquestes races imaginàries juguen un paper important a l'hora de construir diferències i estructurar desigualtats. Per això, les ciències socials no sempre poden obviar el terme raça amb aquesta forma equívoca ja que està en la base que explica determinats fenòmens. Així, per exemple, en la legislació apareix per identificar delictes d'odi i discriminacions.

Aquesta guia forma part d'un projecte més ampli de construcció d'una ciutat intercultural i inclusiva. La qual cosa implica un canvi de paradigma, és a dir, que la idea de les diferències racials desapa-

reixi completament del nostre imaginari col·lectiu i poguem funcionar d'acord amb el que realment som: ciutadanes i ciutadans d'una sola raça conformada per persones diferents. Així, l'objectiu és que la diversitat sigui compatible amb la igualtat.

Per això, en aquesta guia s'ha optat per prescindir del terme raça sempre que ha estat possible. En les cites literals, però, s'ha respectat el text original.

### **Racisme:**

Doctrina que propugna la inferioritat d'uns grups ètnics respecte a altres, en virtut de la qual se'n justifica la discriminació, la segregació social, l'explotació econòmica, etc. Alhora, és l'actitud o comportament inspirats en aquesta doctrina.

### **Xenofòbia:**

Odi o hostilitat cap a persones que procedeixen d'altres llocs o països. Prejudici que inclou el rebuig, la incomprensió, el recel i la fòbia contra altres grups ètnics, la seva cultura i tradicions.

### **Delicte d'odi:**

Infracció penal en què es selecciona a la víctima, el lloc o l'objecte del seu origen ètnic, color de pell, creences religioses, nacionalitat, condició física o mental, orientació afectiva o sexual, identitat de gènere, condició social o altres factors similars.

*Tipus de delictes: lesions, amenaces, injúries, actes racistes, intolerància dins l'esport, danys, abús sexual, vexacions, tracte degradant, etc. que tinguin com a motivació les causes esmentades. S'inclouen també els delictes comesos a través de mitjans de comunicació o xarxes socials.*

Convé tenir clara la distinció entre un delicte d'odi i un delicte de sentiment.

Una persona pot cometre un delicte comú contra una persona i sentir odi cap a la seva víctima per qüestions estrictament personals. En aquest cas, no es tracta d'un delicte d'odi. En el delicte d'odi, hi ha d'haver una característica objectivable en la qual es basi aquella conducta (prejudicis, ideologies, doctrines, etc.).

*Exemple: una baralla entre veïnats a causa de la música massa alta. D'entrada, no seria un delicte d'odi, tot i que la víctima sigui d'origen estranger.*

### **Discurs de l'odi:**

Missatges que tenen per objectiu degradar, intimidar, promoure prejudicis o incitar a la violència contra persones o elements motiu del seu origen ètnic, gènere, edat, nacionalitat, creences religioses, orientació afectiva o sexual, identitat de gènere, condició física, llengua, ideologia, estatus socioeconòmic, ocupació, aparença, etc.

Aquest discurs es pot difondre per qualsevol mitjà: oral, escrit, visual, pels mitjans de comunicació, Internet, etc.

Els arguments utilitzats en el discurs de l'odi es basen en prejudicis i estereotips sobre col·lectius que, per la seva simplicitat i repetició, causen efecte amb facilitat en la població.

A l'hora de tipificar els discursos de l'odi com un delicte d'odi es produeix un conflicte amb la llibertat d'expressió. Així, no hi ha unanimitat en la jurisprudència sobre aquest tema.

## **Amb quin tipus de situacions racistes o xenòfobes ens podem trobar?**

### **Discriminació directa:**

Tractar una persona de forma menys favorable a una altra pel seu origen ètnic, color de la pell o nacionalitat, en una situació comparable.

*Exemple: A l'entrada d'un local, només es deixen entrar persones d'un determinat origen i se n'exclou l'entrada d'altres pel mateix motiu.*

### **Discriminació indirecta:**

Un criteri o pràctica aparentment neutra situa persones en desavantatge clar respecte d'altres, sense una justificació objectiva.

*Exemple: Una oferta de feina exclou a les persones estrangeres sense cap motiu raonat.*

## Discriminació per associació:

Es discrimina a una persona per la seva relació o vinculació amb una altra.

*Exemple: Es denega el lloguer d'un habitatge perquè la parella o cercle d'amistats de qui vol llogar pertany a la comunitat gitana.*

### Odre de discriminar:

Quan dins una institució es donen pautes per discriminar sense cap raó fonamentada.

*Exemple: Dins uns cos policial es passa una ordre per a identificar (demandar la documentació) a totes les persones de perfil africà.*

### Assetjament discriminatori:

Comportament que té per objectiu atemptar contra la dignitat d'una persona o la seva integritat física o psíquica, o de crear-li un entorn intimidador, hostil degradant, humiliant, ofensiu o molest per raó del seu lloc d'origen i cultura.

### Exemples:

- *Un grup agredeix a una persona fent referència al seu origen ètnic.*

- *Pintades despectives en una mesquita.*

- *Utilitzar les xarxes socials per proferir insults contra les persones d'una nacionalitat concreta o d'una religió.*

**Qualsevol acte de discriminació es pot comunicar** en algun dels punts que trobareu en aquesta guia.

## A tenir en compte!

- Les víctimes de racisme o xenofòbia que **no tenen regularitzada** la seva situació administrativa tenen el **mateix dret a denunciar** qualsevol delictes del qual siguin víctimes.

- Si hi ha una **agressió física**, s'ha **d'anar al centre mèdic immediatament**, sense dutxar-se ni canviar-se de roba. El personal sanitari recollirà en **l'informe mèdic** tota la informació relacionada amb

l'estat en què es trobi la víctima. Això és important perquè pot **servir de prova**.

- Davant la **denegació d'accés** a un servei privat, es recomana demanar el **llibre de reclamacions**. Si hi ha una negativa a donar-lo, es pot avisar a la policia o als altres serveis que apareixen en aquesta guia.

- És important **recollir molt be les denúncies**, que hi apareguin tots els **detalls amb la major concreció** possible.

· Si hi ha hagut insults o amenaces, s'han de **citar les paraules exactes**.

· Explicar fets concrets i exactes, el nombre de vegades que s'hagi repetit un mateix fet, etc.

· Aportar detalls sobre si les persones agressores exhibeixen **simbologia** que els pugui relacionar amb associacions neonazis o similars

- El racisme i la xenofòbia molt sovint interactuen o **s'emmascaren** amb altres discriminacions, opressions o abusos (laboral, sexual, etc.). Per tant, és molt recomanable practicar **l'escolta activa** per poder **discernir** quan, darrera una determinada situació, hi ha un component de racisme. Si se sospita que és així, cal comunicar-ho als serveis que apareixen en aquesta guia.

- **No** s'ha de mantenir la **indiferència o la banalització** davant els delictes d'odi, inclosos els que es cometen a través d'Internet. **És important comunicar-ho** a qualsevol dels serveis que us presentam a continuació.

## Llista ràpida de serveis d'atenció

### · **CREU ROJA. Servei d'assistència i orientació a víctimes de discriminació racial o ètnica**

Telèfon: 971 29 57 53

Correu electrònic: orluve@cruzroja.es

### · **MINISTERI DE JUSTÍCIA**

#### **Oficina d'Assistència a Víctimes del Delicte**

Telèfon: 971 06 78 61

Correu electrònic: victimas.mallorca@justicia.es

#### **Fiscal delegat per a la tutela contra la discriminació**

Telèfon: 971 21 92 00 / 971 21 94 43

Correu electrònic: fiscalia-tsj.palmademallorca@fiscalia.mju.es

### · **AJUNTAMENT DE PALMA**

#### **Servei de Gestió de la Diversitat**

Telèfon: 971 22 87 56

Correu electrònic: immigracio@palma.cat

#### **Servei d'Atenció a Delictes d'Odi de la Policia Local de Palma**

Telèfon: 650 78 16 44 / 971 22 55 00

Correu electrònic: stop.odi@pol.palma.es

#### **Oficina Defensora de la Ciutadania**

Telèfon: 971 44 94 90

Correu electrònic: reclamacio\_dc@palma.cat

### · **GOVERN DE LES ILLES BALEARS. OFIM- Centre d'Informació i Orientació per a la Immigració a Mallorca**

Telèfon: 971 76 45 88

Correu electrònic: ofim.coordinacio@estudi6.com

### · **CÀRITAS. Servei d'Assessoria Jurídica**

Telèfon: 971 71 72 89

Correu electrònic: ajuridica@caritasmallorca.org

### · **MINISTERI DE L'INTERIOR**

#### **Policia Nacional Brigada Provincial de Seguretat Ciutadana**

Correu electrònic: mallorca.participacion@policia.es

#### **Guàrdia Civil: equip EMUNE**

Telèfon: 062 / 971 77 41 00

Correu electrònic: lb-pj- personas@guardiacivil.es

## DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS D'ATENCIÓ



# Creu Roja

## Servei d'assistència i orientació a víctimes de discriminació racial o ètnica

<b>Organisme gestor</b>	Creu Roja en conveni amb el Consell per a l'Eliminació de la Discriminació. Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat
<b>Adreça</b>	Av. de Gaspar Bennàzar, Arquitecte, 73. Palma
<b>Telèfon</b>	971 29 57 53
<b>Horari</b>	De 8:00 a 15:00 h. de dilluns a divendres
<b>Correu electrònic</b>	orluve@cuzroja.es
<b>Web</b>	<a href="http://asistenciavictimasdiscriminacion.org/">http://asistenciavictimasdiscriminacion.org/</a>
<b>Persona de referència</b>	Oriol Lupiañez

<b>Perfil de les persones ateses</b>	Ciutadania en general
<b>Prestacions del servei</b>	Servei d'àmbit estatal implantat a 17 comunitats autònomes. El tipus d'atenció que realitza és: - Informació i assessorament - Mediació - Acompanyament - Derivació a altres serveis  El procés d'atenció és: detectar, incidir, reparar/ restaurar el dany. Sempre amb negociació i mediació entre la víctima i la part agressora. No s'intervé a nivell legal. Com a màxim, es presenta una queixa al Defensor del Poble.
<b>Requisits d'accés</b>	No n'hi ha
<b>Forma d'accés</b>	Amb cita prèvia Per derivació d'altres serveis Accés directe al centre Via telemàtica i/o telefònica
<b>Perfil professional</b>	1 tècnic amb 10 hores setmanals de dedicació.

# Càritas

## Servei d'Assessoria Jurídica

<b>Organisme gestor</b>	Càritas Mallorca
<b>Adreça</b>	Carrer de les Escoles, 1, Palma
<b>Telèfon</b>	971 71 72 89
<b>Horari</b>	De 9:30 a 13:30 h. de dilluns a divendres
<b>Adreça electrònica</b>	ajuridica@caritasmallorca.org
<b>Web</b>	www.caritasmallorca.org
<b>Persona de referència</b>	Bàrbara Picornell i Margalida Cortés

**Perfil de les persones ateses** Víctimes directes

**Prestacions del servei**

El tipus d'atenció que realitza és:

- informació, orientació i assessorament en temes de ciutadania, estrangeria, dret laboral, etc..
- acompanyaments a serveis
- realització d'informes socials sol·licitats per advocats/ades

**Requisits d'accés**

No n'hi ha.

**Forma d'accés**

A través de les dades de contacte amb Càritas: telèfon, correu electrònic o presencial o a qualsevol dels espais d'atenció que tenen als diferents barris. Cal sol·licitar cita prèvia.

**Perfil professional**

1 treballadora social a mitja jornada.

L'assessoria jurídica es presta amb la col·laboració del Col·legi d'Advocats així com amb estudiants de final de grau, mitjançant un conveni amb la UIB.



# Ministeri de Justícia.

## Oficina d'Assistència a Víctimes del Delicte

<b>Organisme gestor</b>	Jutjat Degà Penal de Palma - Ministeri de Justícia
<b>Adreça</b>	Av. d'Alemanya, 5, semisoterrani, Palma
<b>Telèfon</b>	971 67 86 11
<b>Horari</b>	Atenció al públic de dilluns a divendres de 9:00 a 14:00 h. Dilluns de 16:00 a 18:00 h. (només atenció psicòloga i amb cita prèvia)
<b>Adreça electrònica</b>	victimas.mallorca@justicia.es
<b>Web</b>	<a href="http://www.mjjusticia.gob.es/cs/Satellite/Portal/es/servicios-ciudadano/oficinas-asis-tencia-victimas">http://www.mjjusticia.gob.es/cs/Satellite/Portal/es/servicios-ciudadano/oficinas-asis-tencia-victimas</a>
<b>Persona de referència</b>	Victoria Prieto Nebot (gestora processal) i Maria Rosa Serra Vizoso (psicòloga)

<b>Perfil de les persones ateses</b>	Víctimes directes Familiars Ciutadania general Altres professionals
<b>Prestació del servei</b>	Servei públic i gratuït implantat d'acord amb la Llei 35/1995, d'11 de desembre, d'ajudes i assistència a les víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual. El tipus d'atenció que s'ofereix és: - informació a les víctimes sobre

- els seus drets, sobre les denúncies i el procés judicial(penal/civil)
- orientació jurídica general i específica
- assistència psicològica vinculada als danys per actes delictius, que pot ser individual, familiar i/o grupal
- acompanyament en les diligències judicials
- mediació a l'àmbit penal
- derivació i coordinació amb altres serveis
- informació i orientació a altres professionals

### Requisits d'accés

### Forma d'accés

No n'hi ha.  
Amb cita prèvia (en cas d'urgència i segons la disponibilitat del Servei, atenció immediata)  
Per derivació d'altres serveis  
Per accés directe a l'Oficina  
Via telemàtica i/o telefònica  
A través del jutjat mateix

### Perfil professional

1 gestora processal  
1 psicòloga en prestació de serveis.

### Altres informacions d'interès

No cal una denúncia per a rebre atenció.

# OFIM: Centre d'Informació i Orientació per a la Immigració a Mallorca.

## Govern de les Illes Balears

<b>Organisme gestor</b>	Direcció General de Planificació i Serveis Socials. Conselleria de Serveis Socials i Cooperació. Govern de les Illes Balears
<b>Adreça</b>	C. d'Eusebi Estada, 48, baixos, Palma
<b>Telèfon</b>	971 76 45 88
<b>Horari</b>	Dilluns a divendres de 8.30 a 14.30 h. Dissabtes de 9:00 a 14:00 h. Dimarts i dijous de 16:00 a 19:00 h.
<b>Adreça electrònica</b>	ofim.coordinacio@estudi6.com
<b>Web</b>	<a href="http://immigraciobalears.caib.es">http://immigraciobalears.caib.es</a>
<b>Persona de referència</b>	Celin Bisbal, coordinadora

<b>Perfil de les persones ateses</b>	Víctimes directes Familiars Ciutadania en general Consultes de professionals Majoritàriament, persones immigrades
<b>Prestacions del servei</b>	- Informació, orientació i assessorament sobre normativa i tràmits d'estrangeria, dret laboral i serveis d'orientació i inserció laboral - Derivació als serveis competents

- Assessorament a professionals.
- Suport tècnic a l'associacionisme de les persones immigrants.
- Realització de cursos d'integració social i cultural per a persones immigrants extracomunitàries.

### Requisits d'accés

No n'hi ha.

### Forma d'accés

Sol·licitant cita prèvia presencialment a la seu de Palma o per telèfon. \*En casos d'urgència, i com a excepció, s'atendran, sense cita:

- les expulsions o ordres d'abandonament del país, emergències socials.
- les víctimes de delictes de violència de gènere, infància en risc, agressions racistes o xenòfobes, o d'altres que afectin la integritat física o moral de les persones.
- els procediments administratius amb terminis de presentació. També s'hi pot accedir per derivació d'un altre servei.

### Perfil professional

6 tècnics (3 assessors legals i 3 treballadors socials) i 2 auxiliars administratius.

### Altres informacions d'interès

També s'ofereix atenció itinerant a Inca, Manacor i Calvià.

# Servei de Gestió de la Diversitat.

## Ajuntament de Palma

<b>Organisme gestor</b>	Regidoria d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics, Ajuntament de Palma
<b>Adreça</b>	C. de la Ferreria, 10 (4a planta), Palma
<b>Telèfon</b>	971 22 87 56
<b>Horari</b>	De 8:00 a 15:00 h. de dilluns a divendres
<b>Adreça electrònica</b>	immigracio@palma.cat
<b>Web</b>	www.palma.es
<b>Persona de referència</b>	Bel Barceló, coordinadora tècnica

**Perfil de les persones ateses** Ciutadania en general, professionals, entitats i associacions.

**Prestacions del servei** El tipus d'atenció que realitza és:

- acollida i atenció a persones nouvingudes
- informació i assessorament
- mediació i intervenció en la resolució de conflictes derivats de la convivència intercultural
- informes d'arrelament
- gestió del projecte Stop Racisme (dinamització de la xarxa, protocols, etc.)

**Requisits d'accés**

**Forma d'accés**

Persones empadronades a Palma

Atenció al públic de dilluns a divendres de 9:00 a 13:00 h.  
Amb cita prèvia  
Per derivació  
Accés directe al centre  
Via telemàtica/telefònica  
Altres

**Perfil professional**

5 tècniques en immigració, 2 treballadores socials, 1 auxiliar administrativa i 1 directora tècnica.

**Altres informacions d'interès**

A més d'atenció directa, es realitzen altres accions. Foment de la participació, convivència, etc.. amb projectes i accions concretes (p. ex. Banc de Cultures, Participam i convivim a l'escola, etc.)  
Suport als serveis municipals en la atenció a la diversitat  
Accions de formació i sensibilització per a la ciutadania i col·lectius específics.

# Oficina Defensora de la Ciutadania.

## Ajuntament de Palma

### Organisme dependent

Ajuntament de Palma

### Adreça

Pl. de la Porta del Camp, 2, Palma

### Telèfon

971 44 94 90

### Horari

De 9:00 a 14:00 h. de dilluns a divendres

### Adreça electrònica

[reclamacio\\_dc@palma.es](mailto:reclamacio_dc@palma.es)

### Web

<http://defensorciutadania.palma.cat/>

### Persona de referència

Anna Moilanen, defensora de la ciutadania

**Perfil de les persones ateses** Ciutadania en general.

### Prestacions del servei

Atenció de queixes, suggeriments i reclamacions relatives als serveis prestats per l'Ajuntament de Palma en segona instància.

### Requisits d'accés

No n'hi ha.

### Forma d'accés

Accés directe al centre. No fa falta derivació ni cita prèvia.

### Perfil professional

3 professionals.

# Servei d'Atenció a Delictes d'Odi de la Policia Local de Palma.

## Ajuntament de Palma

<b>Organisme gestor</b>	Polícia Local de Palma
<b>Adreça</b>	C. de Son Dameto, 1, Palma
<b>Telèfon</b>	Servei d'Atenció a Delictes d'Odi: 650 78 16 44 General: 971 22 55 00
<b>Horari</b>	De 9:00 a 15:00 h.
<b>Adreça electrònica</b>	stop.odi@pol.palma.es
<b>Web</b>	<a href="http://policia.palma.cat/">http://policia.palma.cat/</a>
<b>Persona de referència</b>	Sonia Vives, agent de la Policia Local-interlocutora Joan Clar, tècnic d'intervenció sociopolicial

**Perfil de les persones ateses** Víctimes directes, familiars, ciutadania general i altres

**Prestacions del servei**

- atenció a denúncies relacionades amb problemes de convivència
- atenció de denúncies relacionades amb problemes de convivència i incidents de caire racista o xenòfob
- atenció de problemàtiques d'assetjament escolar: ciberassetjament o assetjament presencial

- atenció a delictes d'odi i intolerància
- mediació en conflictes privats
- tramitació de denúncies penals i d'expedients administratius
- derivació a d'altres institucions i/o serveis
- atenció psicològica en situació de crisi
- acompanyaments

**Requisits d'accés**

No n'hi ha.

**Forma d'accés**

Accés directe al centre/servei  
Via telefònica i/o telemàtica  
Per intervenció directa de la patrulla de la Policia Local

**Perfil professional**

2 professionals a jornada completa, en horari de mati i hora-baixa

**Altres informacions d'interès**

La nova Unitat de Delictes d'Odi dependrà de la Unitat de Violència Integral.

# Polícia Nacional Brigada Provincial de Seguretat Ciutadana.

## Ministeri de l'Interior

### Organisme gestor

Ministeri de l'Interior.

### Adreça Telèfon

C. de Simó Ballester, 8, Palma 091  
971 22 52 00 - 971 22 53 16

### Horari

24 hores

### Adreça electrònica

mallorca.bpsc@policia.es  
mallorca.participacion@policia.es

### Web

www.policia.es

### Persona de referència

Monserrat Marín, cap de la Brigada Provincial de Seguretat Ciutadana  
Javier Martín, delegat de Participació Ciutadana de les Illes Balears

**Perfil de les persones ateses** Persones que han sofert un delictes d'odi i sol·liciten ajuda (víctimes directes)

**Prestacions del servei** Des que es té coneixement d'un fet delictiu relacionat amb l'odi, la Policia ha de seguir el Protocol d'actuació per a aquests delictes. La protecció de la víctima és un punt essencial del procediment, al mateix temps que es realitzen

### Requisits d'accés

totes les gestions oportunes per a detenir els autors.

No n'hi ha.

### Forma d'accés

Accés directe al servei.

Via telefònica i/o telemàtica.

Per intervenció directa de la Policia Nacional.

### Perfil professional

La Brigada de Seguretat Ciutadana i les unitats que la integren (UPR, GAC, MOTOS, Participació ciutadana...), i la resta de brigades han de conèixer i seguir el Protocol d'actuació per als delictes d'odi.

### Altres informacions d'interès

Com a interlocutor social, el delegat de Participació Ciutadana posa a disposició el telèfon 971 225 316 i l'adreça mallorca.participacion@policia.es per establir contacte i relació amb totes les persones o associacions interessades en la temàtica.



# Guàrdia Civil: equip EMUME.

## Ministeri de l'Interior

<b>Organisme dependent</b>	Ministeri de l'Interior
<b>Adreça</b>	Carrer de Manuel Azaña, 10, Palma
<b>Telèfon</b>	062 971 77 41 00
<b>Horari</b>	24 hores
<b>Adreça electrònica</b>	lb-pj-personas@guardiacivil.es
<b>Web</b>	<a href="http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/delitos-de-odio">http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/delitos-de-odio</a>
<b>Persona de referència</b>	Tinent cap de l'Àrea de Delictes contra les Persones UOPJ ILLES BALEARS

**Perfil de les persones ateses** Persones que han sofert un delictes d'odi.

**Prestacions del servei** Recepció de la denúncia, atenció, protecció i assessorament, oferiments d'accions i recerca, comunicació a l'Autoritat Judicial i al Ministeri Fiscal (fiscal delegat per a la tutela penal de la igualtat i contra la discriminació).

**Requisits d'accés** No n'hi ha.

**Forma d'accés** Directament a les oficines d'atenció de la Guàrdia Civil.

**Perfil professional** Personal destinat a la zona de la Comandància de la Guàrdia Civil de les Balears. Unitats especialitzades de la Policia Judicial i del servei d'informació de la Guàrdia Civil.

# Fiscalia de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. Fiscal delegat per a la tutela contra la discriminació.

## Ministeri de Justícia

<b>Organisme gestor</b>	Ministeri de Justícia
<b>Adreça</b>	Plaça del Bisbe Berenguer de Palou, 10. Palma
<b>Telèfon</b>	971 21 92 00 – 971 21 94 43
<b>Horari</b>	De 9:00 a 14:00 h. de dilluns a divendres
<b>Adreça electrònica</b>	fiscalia-tsj.palmademallorca@fiscalia.mju.es
<b>Persona de referència</b>	Jose Diaz Capa, Fiscal Delegat per a la Tutela Penal de la Igualtat i la Discriminació

### Prestacions del servei

Forma part de la xarxa estatal de fiscals que s'encarreguen, a cada territori, de l'actuació del Ministeri Fiscal en matèria de tutela penal d'igualtat i contra la discriminació, creada el 2014.

## PREVENCIÓ I SENSIBILITZACIÓ

### Prevenció i sensibilització

Millorar l'atenció a les víctimes de delictes d'odi és un dels puntals del projecte Stop Racisme. Però per convertir-nos en una ciutat més justa i cohesionada, el que es desitja és que les agressions racistes no s'arribin a produir. Per això, és fonamental la prevenció i la sensibilització.

Els rumors, prejudicis i estereotips actuen com a virus que, encara que es basin en fets no certs, es propaguen amb facilitat, afecten la convivència, són el brou de cultiu del discurs racista i, portats a un extrem, justifiquen els delictes d'odi.

Les dades demostren que l'ús dels serveis que fan les persones nouvingudes, (serveis de salut, ocupació, serveis socials, etc.) **és similar a la composició demogràfica de la població** (20% de persones estrangeres). Tot i això, hi ha rumors i estereotips sobre l'abús dels recursos.

Altres exemples d'estereotips que s'han mostrat molt presents a Palma i, per això, perjudicials per a la convivència són:

- Les persones que arriben tenen un nivell educatiu molt baix.
- Ens prenen la feina.
- No s'adapten a la nostra cultura.
- Les persones mallorquines som tancades.
- Totes les persones gitanes roben.
- Les persones musulmanes són terroristes.

La por, el desconeixement, la desconfiança i la manca d'informació afavoreixen la propagació d'aquestes idees. Per això, els millors antídots són:

- Afavorir la trobada, el coneixement mutu i l'intercanvi entre persones de diferents cultures.
- Promoure una mirada positiva sobre la diversitat:

donar a conèixer les potencialitats de les persones nouvingudes, evitar la culpabilització de determinats col·lectius, etc.

- **Desmuntar els estereotips:** aportant dades, fent preguntes, mirant de quines fonts provenen certes afirmacions, defugint les generalitzacions, convidant a la curiositat per anar més enllà d'una afirmació, aplicant la lògica. Sempre, des del respecte i l'esperit dialogant. Per exemple:

*I qui t'ho ha dit això?*

*A tu t'ha passat alguna cosa concreta en aquest sentit?*

*Li has demanat directament a la persona per què vesteix així?*

*Sempre diem que no es volen integrar però jo tampoc he fet cap esforç per acostar-m'hi.*

L'escola, els mitjans de comunicació, les xarxes socials, l'esport, els espais de lleure i, en definitiva, totes les interaccions ciutadanes són una oportunitat per avançar cap a una ciutat intercultural. A continuació, us presentam una relació de serveis que treballen per a la prevenció i la sensibilització.

## EDUCACIÓ

### Institut per la Convivència i l'Exit Escolar

Organisme gestor	Conselleria d'Educació i Universitat de les Illes Balears. Govern de les Illes Balears
Adreça	C./Alfons el Magnànim, 29, 3r, bloc B. Palma
Telèfon	971 17 76 08
Horari	De 8:00 a 15:00 h.
Adreça electrònica	convivexit@dgjce.caib.es
Web	
Persona de referencia	Elena Navarro

## LABORAL

### Centre d'Informació per a Treballadors Estrangers CCOO

Organisme gestor	Comissions Obreres
Adreça	C./ de Francesc de Borja Moll, 3. Palma
Telèfon	971 72 60 60
Horari	De dilluns a dimecres de 9:00 a 13:00 h.
Adreça electrònica	cite@ib.ccoo.es
Web	www.ib.ccoo.es/webbalears
Persona de referencia	Eva B. Cerdeiriña, secretària de Política Social i Igualtat de CCOO Illes Balears

### Àrea d'Igualtat. Confederaci'o General del Treball CGT

Organisme gestor	Confederació General del Treball CGT
Adreça	Camí de Son Rapinya, 46, 2n. Palma
Telèfon	971 79 14 47 - 629 42 84 64
Horari	De 18:00 a 20:00 h de dimarts a dijous
Adreça electrònica	carloaugustomartini@gmail.com sp@cgt-balears.org
Web	www.cgtbalears.org
Persona de referencia	Carlos Augusto Martini

### Unió Sindical Obrera de les Illes Balears (USO)

Organisme gestor	Unió Sindical Obrera USO
Adreça	C. del Cigne, 17. Palma
Telèfon	971 27 79 14
Horari	De 9:30 a 13:30 h i de 16:00 a 19:00 h de dilluns a dijous De 9:30 a 13:30 h el divendres
Adreça electrònica	carolinaabad@usoib.es
Web	www.usoib.es/
Persona de referencia	Raquel Hernández, Servei d'Orientació Carolina Abad, secretaria d'Igualtat

## INTERVENCIÓ SOCIAL

### Servei de Gestió de la diversitat

Organisme gestor	Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics. Ajuntament de Palma
Adreça	C. de la Ferreria, 10, 4a planta. Palma
Telèfon	971 22 87 56
Horari	De 9:00 a 14:00 h de dilluns a divendres
Adreça electrònica	immigracio@palma.cat
Web	www.palma.es
Persona de referencia	Bel Barceló, coordinadora tècnica

### Càritas. Acció de Base

Organisme gestor	Càritas Mallorca
Adreça	C. de les Escoles, 1. Palma
Telèfon	971 71 72 89
Horari	De 9:30 a 13:30 h de dilluns a divendres
Adreça electrònica	secretaria@caritasmallorca.org
Web	www.caritasmallorca.org
Persona de referencia	Bàrbara Picornell

### Servei d'Atenció Social als jutjats

Organisme gestor	Fundació IRES
Adreça	Av. d'Alemanya, 5, soterrani. Palma
Telèfon	971 72 28 56 (Delegació IRES a Balears) 971 72 62 27 (Jutjats)
Horari	De 9:00 a 14:00 h de dilluns a divendres
Adreça electrònica	sasjmallorca@fundacioires.org
Web	www.fundacioires.org
Persona de referencia	Aina Capellà, coordinadora Manuel Alcarreta i Bernat Aguiló, treballadors socials

## COMUNICACIÓ

### Enginyeria sense Fronteres

Organisme gestor	Enginyeria Sense Fronteres Illes Balears
Adreça	C/Sant Ferran 21, 1er A
Telèfon	971 57 64 27
Horari	De 10:00 a 16:00 h de dilluns a divendres
Adreça electrònica	merixell.esquirol@gmail.com
Web	educomunica.isf.es
Persona de referencia	Merixell Esquirol

## HABITATGE

### Patronat Municipal de l'Habitatge

Organisme gestor	Regidoria de Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne. Ajuntament de Palma
Adreça	Av. de Gabriel Alomar, 18, 2n
Telèfon	971 21 41 97 / 971 72 32 84
Horari	De 9:00 a 14:00 h de dilluns a divendres
Adreça electrònica	habitatge@hab.a-palma.es
Web	www.patronathabitatge.palma.cat

## LEGISLACIÓ

### Legislació

El principi de no-discriminació està emparat per diversos instruments estatals i internacionals. Així mateix, la legislació fa menció explícita a la protecció contra el racisme, la discriminació per motiu de l'origen i altres formes d'intolerància.

### Internacional

#### - Declaració universal dels drets humans (1948)

*(Article 2. Tothom té tots els drets i llibertats proclamats en aquesta Declaració, sense cap distinció de raça, color, sexe, llengua, religió, opinió política o de qualsevol altra mena, origen nacional o social, fortuna, naixement o altra condició. A més, no es farà cap distinció basada en l'estatut polític, jurídic o internacional del país o del territori al qual pertanyi una persona, tant si és independent com si està sota administració fiduciària, si no és autònom, o està sota qualsevol altra limitació de sobirania).*

#### - Carta dels Drets fonamentals de la Unió Europea (2000)

*L'article 21 prohibeix la discriminació basada en els següents motius: sexe, origen racial o ètnic, orientació sexual, edat, discapacitat religiosa i conviccions, origen social, característiques genètiques, llengua, opinions polítiques i de qualsevol altre tipus, pertinença a una minoria nacional, patrimoni i naixement.*

- Directiva del Consell de la Unió Europea 2000/43/CE, de 29 de juny de 2000, relativa a l'aplicació del principi d'igualtat de tracte de les persones independentment del seu origen racial o ètnic.

- Directiva del Consell de la Unió Europea 2000/78/CE, de 27 de novembre, relativa a l'establiment d'un marc general per a la igualtat de tracte al treball i l'ocupació.



## Estatat

### - Constitució espanyola (1978). Principi d'igualtat

*Article 14. Els espanyols són iguals davant la llei, sense que pugui prevaler cap discriminació per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.*

### - Codi penal (Llei orgànica 1/2015, per la qual es modifica el Codi penal)

Amb la reforma de 2015, l'**article 510 del Codi penal** es configura com la base fonamental que aglutina el gruix de les conductes susceptibles de sanció penal per racisme i xenofòbia. Article 510

*1. Els qui provoquin a la discriminació, a l'odi o a la violència contra grups o associacions, per motius racistes, antisemites o altres motius referents a la ideologia, religió o creences, situació familiar, la pertinença dels seus membres a una ètnia o raça, el seu origen nacional, el seu sexe, orientació sexual, malaltia o minusvalidesa, han de ser castigats amb la pena de presó d'un a tres anys i multa de sis a dotze mesos.*

*2. S'han de castigar amb la mateixa pena els qui, sabent-ne la falsetat o amb menyspreu temerari cap a la veritat, difonguin informacions injurioses sobre grups o associacions en relació amb la seva ideologia, religió o creences, la pertinença dels seus membres a una ètnia o raça, el seu origen nacional, el seu sexe, orientació sexual, malaltia o minusvalidesa.*

A més, el Codi penal, en el seu **article 22.4**, estableix com a agreujants de delictes les motivacions "racistes, antisemites i una altra classe de discriminació referent a la ideologia, religió o creences de la víctima, l'ètnia o nació a la que pertanyi, el seu sexe, orientació o identitat sexual, raons de gènere o la malaltia que pateixi o la seva discapacitat". També es recull al Codi penal:

- discriminació laboral (art. 314)
- discriminació en l'accés a serveis públics (art. 511)
- discriminació en l'accés a serveis privats (art. 512)
- delictes contra la integritat moral (art. 173 al 175 i art. 177)
- revelació de secrets. Intrusisme informàtic quan aquest comportament afecta a dades de caràcter personal que revelen la ideologia, creences, salut, origen racial o vida sexual (art. 197)
- delictes d'associació il·lícita (art. 515). Són punibles les associacions que promoguin la discriminació, l'odi o la violència.
- delictes contra la llibertat de consciència i els sentiments religiosos (art. 522 a 525)

### Altra legislació que desenvolupa el principi de no-discriminació:

- **Conveni sobre la ciberdelinqüència** (protocol addicional al Conveni sobre la ciberdelinqüència relatiu a la penalització d'actes de caire racista i xenòfob comesos per mitjà de sistemes informàtics, aprovat a Estrasburg el 28 de gener de 2004)
- **Estatut dels treballadors** (Reial decret legislatiu 2/2005, de 23 d'octubre, pel que s'aprova el Text refós de la Llei de l'estatut dels treballadors)
- **Llei de comunicació audiovisual** (Llei 7/2010, de 31 de març, general de comunicació audiovisual)
- **Llei contra el racisme a l'esport** (Llei 19/2007, d'11 de juliol, contra la violència, el racisme, la xenofòbia i la intolerància en l'esport i el reglament que la desenvolupa)
- **Llei integral per a la igualtat de tracte i la no-discriminació** (l'any 2011 es va presentar el projecte de llei, però no s'ha arribat a desenvolupar)

## Xarxa Stop Racisme Palma

La Xarxa Stop Racisme Palma està integrada pels següents serveis i entitats:

- Servei de Gestió de la Diversitat Cultural. Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics. Ajuntament de Palma
- Oficina de Defensa de la Ciutadania. Ajuntament de Palma.
- Policia Local de Palma. Ajuntament de Palma
- Oficina d'Informació i Orientació per a la Immigració a Mallorca (OFIM). Direcció General de Planificació i Serveis Socials. Govern de les Illes Balears
- Patronat Municipal de l'Habitatge. Regidoria Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne. Ajuntament de Palma
- Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar (Convivexit). Conselleria d'Educació i Universitat de les Illes Balears. Govern de les Illes Balears
- Oficina d'Assistència a les Víctimes de Delicte. Ministeri de Justícia
- Servei d'atenció i orientació a les víctimes de discriminació racial i ètnica. Creu Roja
- Fundació IRES
- Enginyeria sense Fronteres
- Cos Nacional de Policia. Secretaria de Participació Ciutadana
- Centre d'Informació a Persones Estrangeres (CITE) de CCOO

- USO Illes Balears
- CGT Illes Balears
- UGT Illes Balears
- Càritas Illes Balears
- Anambra United
- Fundació Patronat Obrer
- Ajuda en Acció
- Moviment Escolta i Guiatge de Mallorca, impulsor del projecte "A Mallorca volem acollir"
- Associació Mallorquins Afectats per l'Hepatitis C (AMHC)
- Associació Iniciativa

## Participació

La Xarxa Stop Racisme és un espai de participació obert i dinàmic. Us podeu posar en contacte amb el Servei de Gestió de la Diversitat Cultural en els següents casos:

- Si coneixeu serveis que es poden incorporar a aquesta guia.
- Si teniu suggeriments de millora per aquesta guia.
- Si voleu participar del projecte Stop Racisme Palma de forma activa.

## Stop Racisme Palma

Servei de Gestió de la Diversitat Cultural  
Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics  
Ajuntament de Palma

**971 22 87 56** · [immigracio@palma.cat](mailto:immigracio@palma.cat)

Centre Flassaders. Carrer de la Ferreria, 10, 4a planta