

***Protocol que desplega el deure d'intervenció de les  
persones que treballen a les administracions públiques de  
Catalunya per a fer efectiu l'abordatge de l'homofòbia, la  
bifòbia i la transfòbia a Catalunya***

## ÍNDEX

---

1.	Presentació institucional .....	2
2.	Introducció .....	3
3.	Marc normatiu .....	4
4.	Base legal .....	5
5.	Objectius .....	6
6.	Definicions: diversitat sexual i de gènere .....	7
7.	Discriminació i violència .....	9
8.	Àmbit d'aplicació .....	11
9.	Persones subjectes al deure d'intervenció .....	12
10.	Què activa el deure d'intervenció? .....	14
11.	Què s'entén per infracció administrativa? .....	15
12.	Quan hi ha indicis de delictes?.....	16
13.	Què s'entén per infracció laboral?.....	17
14.	La denúncia.....	18
15.	A qui s'ha de comunicar?.....	19
16.	Seguiment del Protocol.....	20
17.	Compromís: consideracions finals.....	21
18.	Annexos .....	22

# 1. PRESENTACIÓ INSTITUCIONAL

---

Catalunya ha estat i és un territori pioner i exemplar en l'elaboració i la implementació de polítiques d'igualtat per raó d'orientació sexual i identitat de gènere. En aquest recorregut en la defensa dels drets de les persones, són exemples molt destacables la creació, per la Generalitat de Catalunya, del Programa per al col·lectiu gai, lesbià i transsexual (2005) o l'aprovació del Pla interdepartamental per a la no discriminació de persones homosexuals i transsexuals (2006), actualitzat per l'Acord del Govern el 9 d'octubre de 2012, el primer Pla per al col·lectiu lesbià, gai, bisexual, transgènere i intersexual (LGBTI) de l'Estat espanyol, i una aposta avantguardista quant a polítiques d'igualtat sexual i de gènere en el context europeu. En la mateixa línia, per mitjà del Decret 141/2007, de 26 de juny, es crea el Consell Nacional de lesbianes, gais i homes i dones bisexuals i transsexuals, el primer òrgan de participació LGBTI d'àmbit supramunicipal dins del context estatal i europeu.

En aquesta trajectòria, el món local també ha tingut un paper important d'acompanyament i desenvolupament de les polítiques LGBTI. Alguns ajuntaments han estat capdavanters i han impulsat serveis pioners per garantir els drets de les persones LGBTI, fins i tot abans de l'entrada en vigor de la Llei 11/2014, de 10 d'octubre. L'aplicació d'aquesta Llei ha suposat, per a alguns ajuntaments, dotar d'un marc legal a una pràctica que ja es desenvolupava; per a d'altres, en canvi, suposa el detonant per dur-ho a terme. En qualsevol cas, el món local és i ha de ser una peça clau per garantir els drets de les persones LGBTI dins les seves competències.

Les entitats LGBTI han estat centrals en aquest procés; les seves aportacions i experiència han estat bàsiques per al desenvolupament de polítiques específiques, i també en l'impuls de la Llei per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.

El 2014, aquesta trajectòria en la defensa dels drets de ciutadania de les persones LGBTI es consolida i pren un nou impuls amb l'aprovació del Parlament de Catalunya de la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.

## **Dolors Bassa i Coll**

Consellera de Treball, Afers Socials i Famílies

## **2. Introducció**

---

El present Protocol estableix els circuits de les actuacions que desenvolupa l'exercici del deure d'intervenció assignat al personal tant funcionari com laboral de les administracions públiques catalanes per tal que es pugui executar de manera eficient i coordinada amb tots els òrgans i agents que hi intervinguin.

Aquest Protocol dona compliment a l'article 11.2 de la Llei 11/2014, del 10 d'octubre, per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.

Així mateix, tant el Govern de la Generalitat com els ens locals han de garantir el compliment de la Llei 11/2014, del 10 d'octubre, esmentada i promoure les condicions per fer-la plenament efectiva en els àmbits competencials respectius. Per aquest motiu cal que aquest Protocol sigui implementat des del Govern de la Generalitat i des dels governs locals.

### 3. Marc normatiu

---

La Llei 11/2014 va ser aprovada el 10 d'octubre del 2014 al Parlament de Catalunya. És una llei pionera i va ser una demanda històrica del col·lectiu LGBTI. El contingut i esperit de la Llei respon al que planteja la legislació en matèria antidiscriminatòria d'àmbit internacional.

Les normes internacionals sobre drets humans consagren com a principis bàsics la igualtat i la no discriminació. L'any 2006, redacten els principis de Yogyakarta, sobre l'aplicació del dret internacional dels drets humans a les qüestions relacionades amb l'orientació sexual i la identitat de gènere. Aquests principis marquen els estàndards bàsics perquè les Nacions Unides i els estats avancin en la garantia dels drets humans de les persones LGBTI, ja que en molts països els drets humans són negats a persones amb motiu de la seva orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere.

El mandat de la mateixa Organització de les Nacions Unides ha declarat, en la Resolució 17/19, del Consell de Drets Humans, de l'any 2011, que impliquen el dret a la igualtat de tracte davant de la llei i el dret a ser protegit contra la discriminació per diversos motius, entre els quals hi ha l'orientació sexual i la identitat de gènere. L'article 21.1 de la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea prohibeix qualsevol discriminació per raons de sexe o orientació sexual, entre altres motius, una prohibició que, tal com assenyala l'article 19 del Tractat de Funcionament de la Unió Europea, és competència de les institucions europees.

El 17 de maig de 1990, l'homosexualitat és per fi eliminada de la llista de malalties de l'Organització Mundial de la Salut, però com a contrapartida s'hi inclou la transsexualitat.

En l'àmbit internacional, en 1999 entra en vigor el Tractat d'Amsterdam amb una sèrie de recomanacions on se suggereix als estats membres que eliminin la discriminació basada en l'orientació sexual. Un any més tard, el Consell d'Europa aprova una directiva d'igualtat de tracte al mercat laboral de compliment obligatori que prohibeix la discriminació directa o indirecta per orientació sexual. Aquest mateix any es proclama la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea, que conté l'article 21 on es prohibeix tota discriminació, inclosa la discriminació sexual.

Hi ha tota una sèrie de lleis que es despleguen en els darrers anys i que desplega el dret a la no discriminació i el reconeixement a la ciutadania plena sense discriminació per orientació sexual o identitat de gènere: la Llei 13/2005, d'1 de juliol, per la qual es modifica el Codi civil en matèria de dret a contraure matrimoni; la Llei 14/2006, de 26 de maig, sobre tècniques de reproducció humana assistida; la Llei 3/2007, de 15 de març, reguladora de la rectificació registral de la menció relativa al sexe de les persones; la Llei 62/2003, de 30 de desembre, de mesures fiscals, administratives i de l'ordre social (articles del 27 al 43); i la Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi penal.

El 2014 tota aquesta trajectòria es consolida amb l'aprovació per part del Parlament de Catalunya de la Llei 11/2014, del 10 d'octubre, per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia, que es fonamenta en els articles 40.2, 40.7 i 40.8 del vigent Estatut d'autonomia de Catalunya.

## 4. Base legal

---

El desplegament del present Protocol es basa en el mandat exprés que regula l'article 11.2 de la Llei 11/2014, del 10 d'octubre. En aquest sentit, i com a base legal per regular aquest Protocol, cal tenir present el que estableix l'article 11 en relació amb l'article 10 de la Llei esmentada:

“Article 11. Deure d'intervenció

1. Els professionals a què fa referència l'article 10, si tenen coneixement d'una situació de risc o tenen una sospita fonamentada de discriminació o violència per raó d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, tenen el deure de comunicar-ho als cossos i forces de seguretat i a l'òrgan competent.

2. Als efectes del que estableix l'apartat 1, s'ha d'elaborar un protocol específic d'actuació.”

“Article 10. Formació i sensibilització

1. Les administracions públiques de Catalunya han de garantir la formació i la sensibilització adequada dels professionals que fan tasques de prevenció, detecció, atenció, assistència i recuperació en els àmbits de la salut, l'educació, el món laboral, els serveis socials, la justícia i els cossos de seguretat, l'esport i el lleure, i la comunicació.

2. S'ha d'impulsar la formació del personal, tant funcionari com laboral, no transferit d'altres administracions públiques, per mitjà de convenis de col·laboració o altres instruments.”

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

## 5. Objectius

---

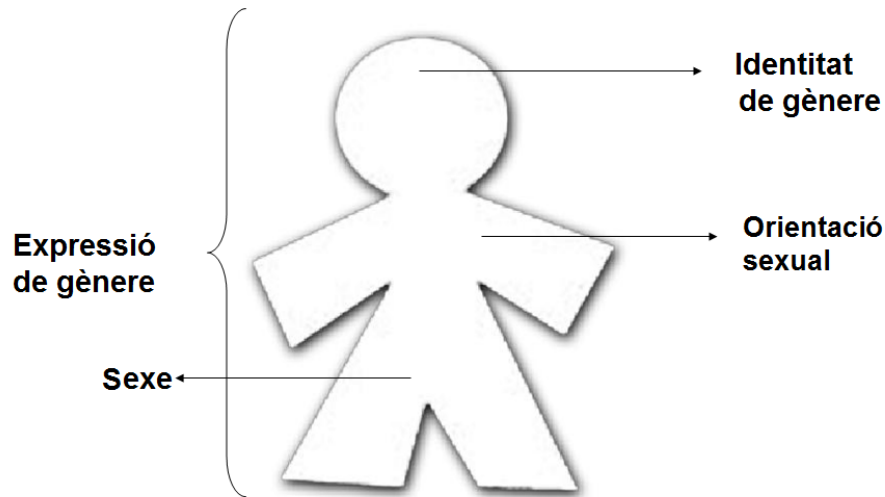
Els objectius del present Protocol són:

- Facilitar a les persones subjectes al deure d'intervenció els recursos que cal posar en marxa per actuar en cas d'homofòbia, bifòbia o transfòbia.
- Informar dels circuits existents a seguir per tal que la intervenció sigui eficaç i es puguin garantir els drets de les persones LGBTI amb plena seguretat.
- Gestionar amb operativitat les denúncies interposades per les persones que tenen el deure d'intervenció i garantir una atenció integral i eficaç a la víctima.
- Assegurar la coordinació i col·laboració de les diferents institucions i agents que hi participen.
- Establir els mecanismes de revisió, avaluació del Protocol i seguiment per tal d'introduir-hi mesures de millora.
- Protegir les dades de caràcter personal de les víctimes i evitar possibles revictimitzacions en la gestió dels casos.

## 6. Definicions: diversitat sexual i de gènere

---

És important tenir en compte els conceptes següents per tal d'entendre millor la vivència de les persones LGBTI:



**Identitat de gènere:** autoconcepció del gènere de la persona. Té a veure amb la identificació de les persones i amb els rols que socialment s'atribueixen a homes i dones; no ha de coincidir necessàriament amb el sexe biològic de la persona, i no té res a veure amb l'orientació sexual i afectiva.

**Gènere:** conjunt de característiques d'origen cultural relatives a patrons de comportament i d'identitat sobre la base de les quals s'estableix socialment la distinció entre homes i dones. No és estàtic ni innat, sinó que és una construcció sociocultural que ha anat variant i pot variar al llarg del temps. No s'ha de confondre amb el sexe. Per bé que socialment el gènere masculí s'atribueix al sexe masculí, i el gènere femení al sexe femení, aquests conceptes no són equivalents.

**Orientació sexual, orientació sexoafectiva:** tendència d'una persona a sentir una atracció afectiva i sexual per una altra persona o persones. S'acostuma a parlar d'orientacions sexuals diferents: l'heterosexualitat, l'homosexualitat i la bisexualitat i pansexualitat, malgrat que n'hi ha d'altres.

**Expressió de gènere:** fa referència a com la persona expressa el seu gènere, i està basat en els rols tradicionals atribuïts a ser dona o home; inclou la manera de vestir i el comportament: femení o masculí.

**Sexe biològic:** conjunt de característiques biològiques, especialment de tipus genètic, orgànic i hormonal, sobre la base de les quals s'estableix la distinció entre homes i dones. No determina necessàriament el comportament del subjecte i no s'ha de confondre amb el gènere.

Així mateix, cal tenir present les definicions següents:



**Intersexual, persona amb variacions intersexuals o diferències del desenvolupament sexual (DSD):** persona que té un conjunt de variacions en característiques sexuals que no semblen encaixar completament amb la noció estàndard i binària d'home i dona. No és cap patologia. Aquest terme està en evolució.

**Transgènere:** concepte ampli que inclou persones amb disconformitat de gènere com les persones transsexuals o les que no s'identifiquen exactament ni amb un home ni amb una dona segons la concepció tradicional dels gèneres, amb independència que aquesta persona s'hagi sotmès o no a una intervenció quirúrgica. Ve del terme acadèmic anglosaxó *transgender*.

**Transsexual:** persona transgènere que se sent del gènere contrari a aquell que li va ser atribuït en néixer segons les seves característiques biològiques.

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

- **Home transsexual:** persona que, en néixer, té els òrgans genitals i biològics corresponents al sexe femení, però psicològicament i vitalment se sent identificat amb el gènere masculí.
- **Dona transsexual:** persona que, en néixer, té els òrgans genitals i biològics corresponents al sexe masculí, però psicològicament i vitalment se sent identificada amb el gènere femení.

**Binarisme:** construcció social que categoritza de manera dicotòmica les activitats, els comportaments, les emocions i l'anatomia de les persones en dos gèneres: el masculí i el femení.

**Bisexual:** persona que sent atracció sexual i afectiva per homes i dones.

**Homosexual:** persona que sent atracció sexual i afectiva envers les persones del mateix sexe. És un terme que cal evitar, per defugir de la concepció psiquiàtrica de la qual prové. És preferible l'ús de la paraula *gai* o *lesbiana*, segons correspongui.

**Lesbiana:** dona que sent atracció sexual i afectiva per altres dones.

**LGBTI:** sigles dels termes *lesbiana*, *gai*, *bisexual*, *transgènere* i *intersexual*. També hi ha altres sigles com la LGBTIQ+, que incorporen la Q de *Queer* i el + d'*Altres*.

## 7. Discriminació i violència

---

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

- **Discriminació directa:** situació en què es troba una persona que és, ha estat o pot ser tractada, per raó de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere, d'una manera menys favorable que una altra en una situació anàloga.
- **Discriminació indirecta:** situació en què una disposició, un criteri, una interpretació o una pràctica pretesament neutres poden ocasionar en lesbianes, gais, bisexuals, transgènere o intersexuals un desavantatge particular respecte de persones que no ho són.
- **Discriminació per associació:** situació en què una persona és objecte de discriminació per orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere com a conseqüència de la seva relació amb una persona o un grup LGBTI.
- **Discriminació per error:** situació en què una persona o un grup de persones són objecte de discriminació per orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere com a conseqüència d'una apreciació errònia.
- **Discriminació múltiple:** situació en què una persona lesbiana, gai, bisexual, transgènere o intersexual, pel fet de pertànyer a altres grups que també són objecte de discriminació, pateix formes agreujades i específiques de discriminació.
- **Ordre de discriminar:** qualsevol instrucció que impliqui la discriminació, directa o indirecta, per raó de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere.
- **Represàlia discriminatòria:** tracte advers o efecte negatiu que es produeix contra una persona com a conseqüència de la presentació d'una queixa, una reclamació, una denúncia, una demanda o un recurs, de qualsevol tipus, destinat a evitar, disminuir o denunciar la discriminació o l'assetjament a què és sotmesa o ha estat sotmesa.
- **Victimització secundària:** maltractament addicional exercit contra lesbianes, gais, bisexuals, transgènere o intersexuals que es troben en algun dels supòsits de discriminació, assetjament o represàlia com a conseqüència directa o indirecta dels déficits de les intervencions dutes a terme pels organismes responsables, i també per les actuacions d'altres agents implicats.

A més de la discriminació, les persones del col·lectiu LGBTI han estat sotmeses històricament a situacions de violència, però, què entenem per violència?

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

- **Violència verbal:** és la violència que pretén fer mal a una persona o col·lectiu mitjançant un missatge verbal.
- **Violència física:** és el tipus de violència més fàcil de detectar. Fa referència a la violència que s'exerceix per fer un mal físic a la persona, amb la intenció de crear malestar i dolor.
- **Violència per omissió:** consisteix a no oferir ni realitzar accions que són obligatòries per garantir el benestar de la persona. Consisteix a no posar en marxa de manera conscient o inconscient les eines i els mecanismes dels quals es disposen per garantir el benestar de les persones, no només des d'un punt de vista físic, sinó també psicològic.

- **Violència ideològica o religiosa:** fa referència a l'ús del poder per manipular unes persones amb creences i promeses envers les altres.
- **Ciberassetjament (*cyberbullying*):** amb l'ús de les noves tecnologies, cada vegada és més comú la utilització d'aquests mitjans per tal de publicar informació a les xarxes sobre persones o col·lectius amb l'objectiu de ridiculitzar-los.

## **8. Àmbit d'aplicació**

---

El protocol es d'aplicació en tot el territori de Catalunya d'acord amb el que regula l'article 3 de la Llei 11/2014, del 10 d'octubre. Per tant, l'àmbit d'actuació del deure d'intervenció comprèn tant el del Govern de la Generalitat com els Governos Locals de Catalunya. Tanmateix, els Governos locals, si ho consideren convenient, podran elaborar i aprovar, d'acord amb el principi de cooperació administrativa, els seus propis protocols amb l'objectiu d'actuar de manera eficaç i adaptada a les necessitats de la ciutadania.

## 9. Persones subjectes al deure d'intervenció

---

Està subjecte al deure d'intervenció tot el personal, funcionari o laboral, de les diferents administracions públiques catalanes del Govern de la Generalitat i del govern local de Catalunya que es dediqui a tasques de prevenció, detecció, atenció, assistència i recuperació en els àmbits de la salut, l'educació, el món laboral, els serveis socials, la justícia i els cossos de seguretat, l'esport i el lleure, i la comunicació.

Per tant, les persones subjectes al deure d'intervenció són empleats i empleades públics (funcionaris i laborals) de les administracions de Catalunya (Generalitat de Catalunya, ajuntaments, ens locals, diputacions i els centres que en depenen).

A tall d'exemple s'exposen diverses categories professionals en els diferents àmbits d'intervenció de l'administració pública:

- Metges i metgesses
- Infermers i infermeres
- Psiquiatres i psicòlegs i psicòlogues
- Assistents i assistentes socials
- Fisioterapeutes
- Auxiliars de geriatria
- Assistents i assistentes socials
- Treballadors i treballadores socials
- Inspectors i inspectores de treball
- Educadors i educadores, cuidadors i cuidadores de centres propis
- Professionals de l'esport educatiu
- Animadors i animadores
- Mossos d'Esquadra
- Policia local
- Professionals del món de la comunicació: periodistes.
- Inspectors i inspectores d'ensenyament
- Directors i directores de centres educatius
- Professionals dels EAP
- Professorat
- PAS
- Professionals experts en psicologia, juristes, treballador i treballadores i educadors i educadores socials en l'àmbit d'execució penal
- Lletrades i lletrats de l'Administració de justícia
- Oficials
- Personal administratiu que atén la ciutadania.

## 10 . Què activa el deure d'intervenció?

---

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

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

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

*Vegeu l'annex I: Esquema del circuit del deure d'intervenció.*

## **11 . Què s'entén per infracció administrativa?**

---

Són infraccions administratives, les accions o omissions tipificades en l'article 34 de la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, i compreses dins de l'àmbit material de competència de la Generalitat o dels ens locals de Catalunya, sempre que no constitueixin falta o delictes.

### **11.1. Són infraccions lleus:**

a) Fer servir expressions vexatòries, per qualsevol mitjà, que incitin a exercir la violència contra les persones o les seves famílies, per causa de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere, d'una manera intencionada.

b) Emetre intencionadament expressions vexatòries que incitin a la violència, i que tinguin connotacions homofòbiques, bifòbiques o transfòbiques en els mitjans de comunicació, en discursos o en intervencions públiques.

c) Portar a terme actes que comportin aïllament, rebuig o menyspreu públic, notori i explícit, de persones per causa de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere.

### **11.2. Són infraccions greus:**

a) Fer servir expressions vexatòries que incitin a exercir la violència contra les persones o les seves famílies, per causa de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere, d'una manera intencionada i reiterada.

b) Malmetre o destruir objectes o propietats de persones o de les seves famílies per causa de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere, sempre que aquestes accions no constitueixin delictes o falta de caràcter penal.

c) Impedir a una persona, d'una manera intencionada, la realització d'un tràmit o l'accés a un servei públic o establiment obert al públic per causa de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere d'aquesta persona.

d) Emetre intencionadament i reiteradament expressions vexatòries que incitin a la violència i tinguin connotacions homofòbiques, bifòbiques o transfòbiques en els mitjans de comunicació, en discursos o en intervencions públiques.

### **11.3. Són infraccions molt greus:**

a) L'assetjament o el comportament agressiu cap a persones o les seves famílies per causa de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere.

b) Convocar espectacles públics o activitats recreatives que tinguin com a objecte la incitació a l'odi, la violència o la discriminació de les persones LGBTI.

## **12. Quan hi ha indicis de delictes?**

---

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

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



### **13. Què s'entén per infracció laboral?**

---

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

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

Si la discriminació s'ha desenvolupat dins l'àmbit de les relacions laborals públiques, s'aplicarà la normativa específica que hi hagi i s'activaran els protocols que, si s'escau, siguin necessaris d'acord si es tracta d'un cas succeït dins l'àmbit de la funció pública o l'àmbit penitenciari o s'activaran protocols específics d'assetjament, etc.

## 14. La denúncia

---

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

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

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

## 15. A qui s'ha de comunicar?

---

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

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

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

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

SAI Central: 935 51 77 17

SAI Tarragona: 977 24 19 35

SAI Barcelona: 935 54 42 46

SAI Girona: 875 97 59 58

SAI Lleida: 973 70 36 79

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

A través de l'enllaç següent trobareu el Protocol que segueix el servei d'atenció integral un cop es comuniquen els fets succeïts (annex 2).

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

## **16. Seguiment del Protocol**

---

Per tal de realitzar un seguiment de l'aplicació d'aquest Protocol s'ha de constituir una Comissió de Treball de Seguiment integrat per dues persones membres de la Direcció General d'Igualtat, una persona membre de cada àmbit del Govern de la Generalitat implicat, així com, una de cada àmbit del Govern Local. La Comissió de Treball es constituirà d'acord amb el punt 4 de l' Acord GOV/146/2016, de 8 de novembre, pel qual es crea la Comissió interdepartamental per coordinar l'acció transversal de les polítiques per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals (LGBTI).

Aquesta Comissió de Treball es reunirà periòdicament, i com a mínim semestralment, per tal de vetllar i avaluar el desenvolupament i compliment, així com fer el seguiment d'aquest Protocol amb la intenció d'incloure mesures de millora, si és el cas.

## **17. Compromís: consideracions finals**

---

L'eficàcia del present Protocol davant de situacions de discriminació per orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, depèn d'una actuació coordinada i constant dels diferents organismes i persones implicades de l'àmbit de la salut, de l'educació, del món laboral, dels serveis socials, de la justícia, dels cossos de seguretat, de l'esport, del lleure i de la comunicació.

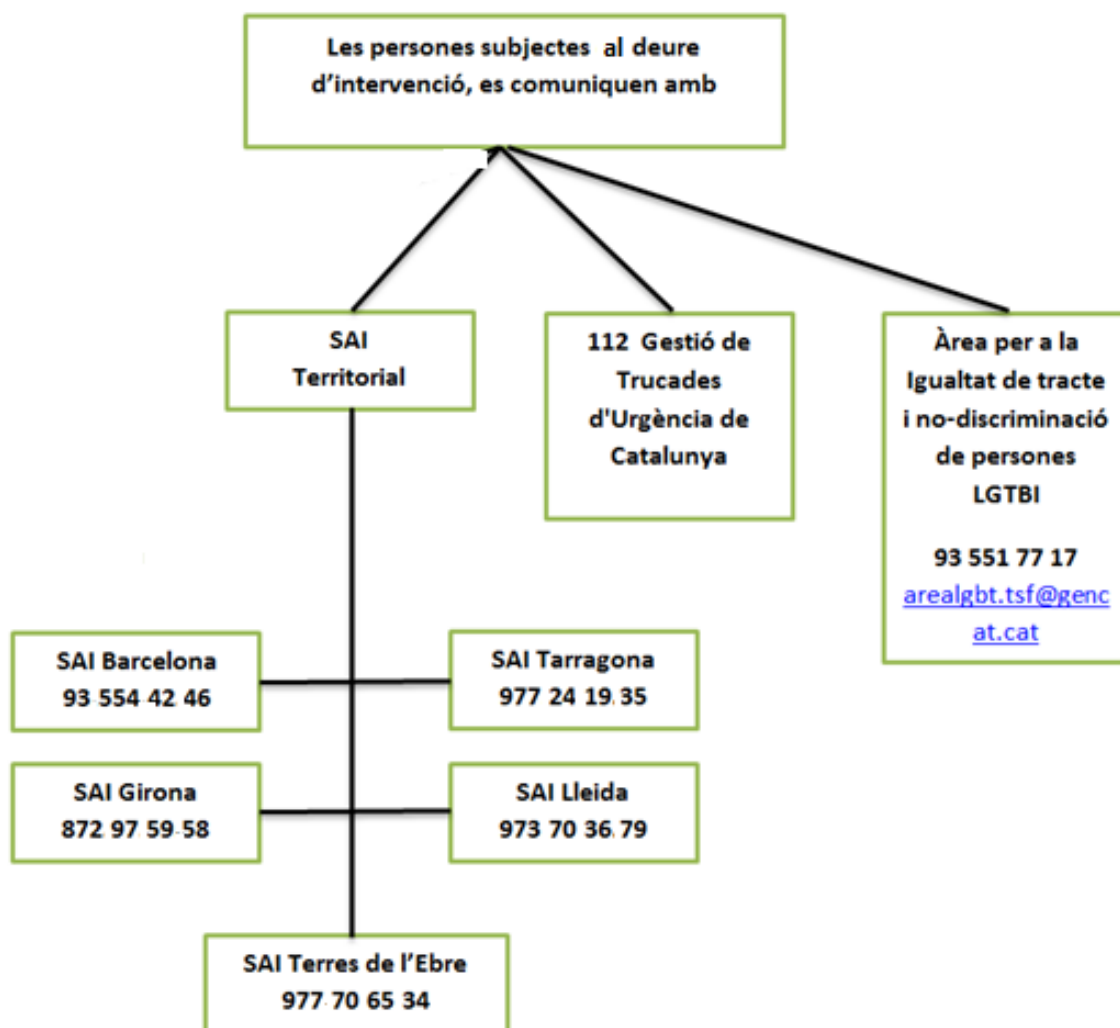
Per això, és essencial el compromís i l'esforç conjunt i decidit de l'Administració i del personal implicat per millorar el sistema de detecció i denúncia. Cal ser conscients de la necessitat i la urgència d'actuar de manera efectiva contra aquest greu problema que, en moltes ocasions, és ocultat o silenciada.

En aquest sentit, per facilitar la detecció, comunicació o denúncia de les persones que tenen el deure d'intervenció, els departaments implicats de la Generalitat, així com els governs locals, han de promoure la difusió del present Protocol a través de les seves webs i promoure la formació del seu personal en el fet LGBTI. D'altra banda, la Direcció General d'Igualtat realitzarà les sessions formatives i informatives que siguin necessàries per implementar el present Protocol.

## 18. ANNEXOS

### ANNEX I: Esquema del circuit del deure d'intervenció

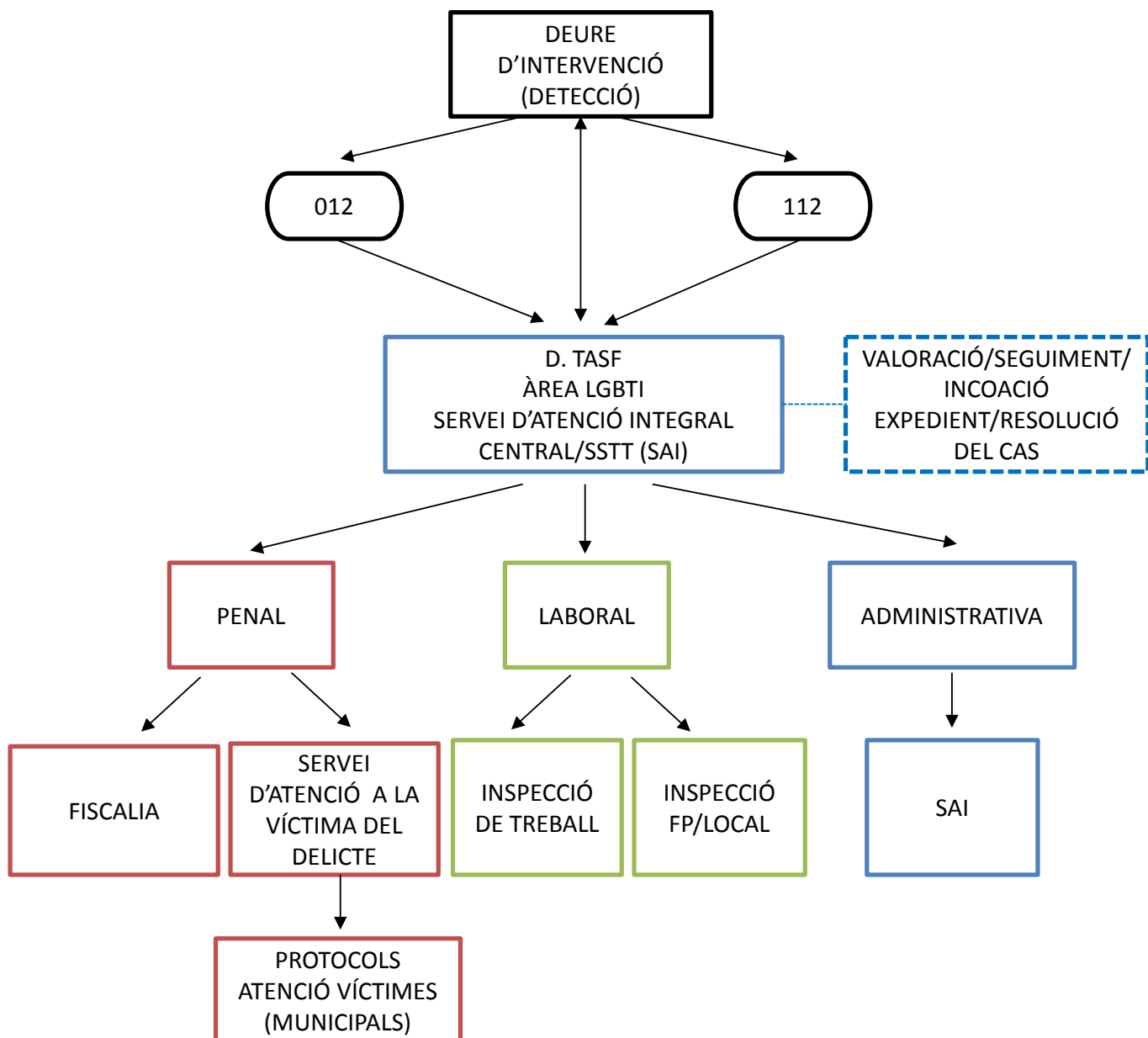
---



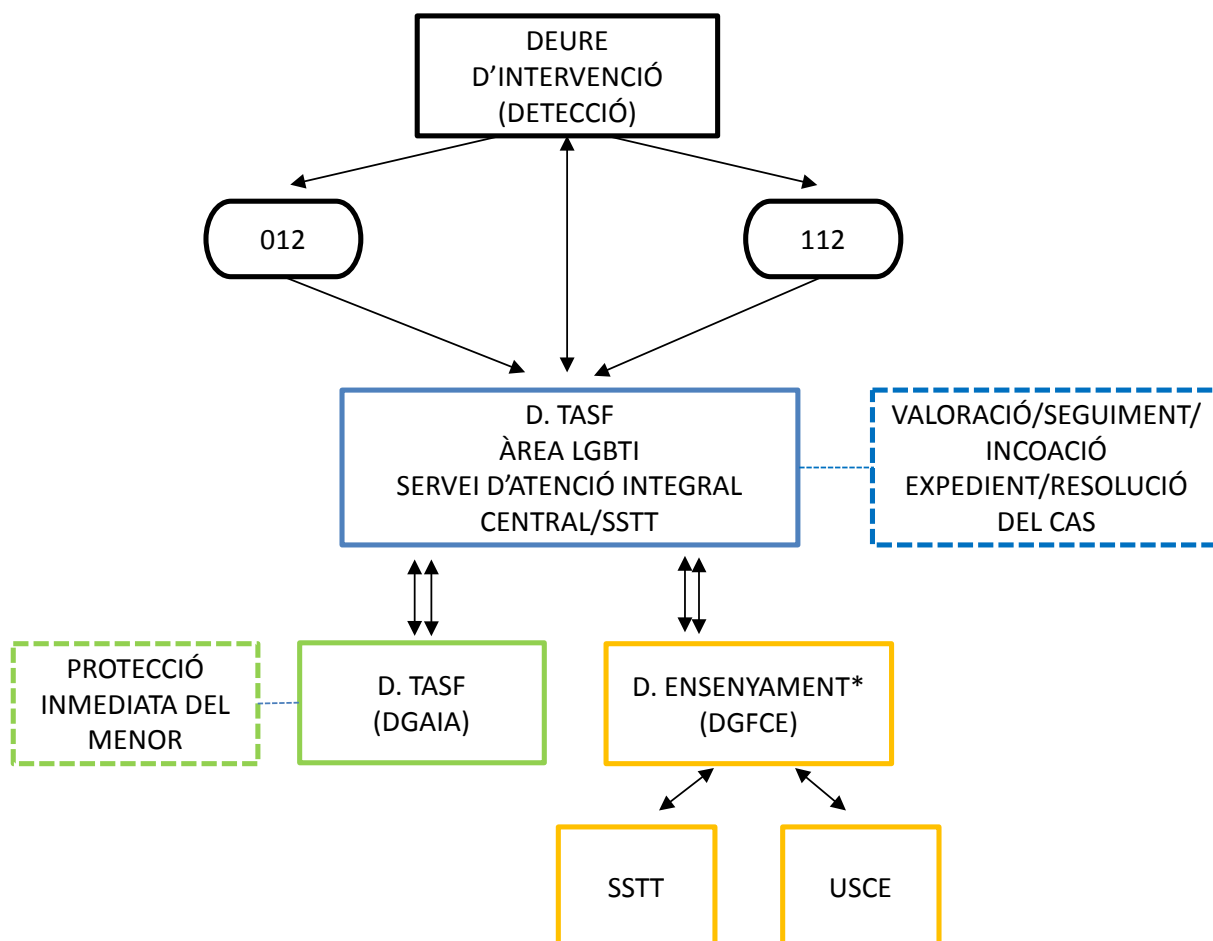
## ANNEX II: Esquema del circuit de les denúncies

Les entitats LGBTI reben sovint demandes d'actuació i informació. Aquest fet les converteix en espais visibles per a la detecció de l'LGBTIfòbia que cal tenir en compte, i cal reconèixer la seva tasca prèvia a la tramitació administrativa, laboral o penal.

### PROTOCOL ADULTS



## PROTOCOL MENORS D'EDAT



\*En l'àmbit escolar, en cas de **coneixement o sospita per part dels professionals del centre educatiu** d'una falta relacionada amb conductes d'assetjament escolar per motius d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, s'activarà [el Protocol de prevenció, detecció i intervenció enfront de l'assetjament escolar a persones LGBTI](#).