



Un proyecto de metadiseño para la innovación social

MiDi
investigación
para el diseño
y la innovación
2012

ELISAVA Escola Superior de Disseny
i Enginyeria de Barcelona

Ferran Albaladejo
Marc Garcia
Cristina Muñoz
Camila Ospina
Itziar Pobes

projecteond@gmail.com
[@projecteOND](https://twitter.com/projecteOND)
projecteond.wordpress.com

Anexos_

DIARIOS FOTOGRÁFICOS	3
Diario de Silvia	4
Diario de Gabriela	8
Diario de David	11
ENTREVISTAS	15
Entrevista a Pilar Rebaque, abogada que colabora con la OND	16
Entrevista a Silvia, antiguo caso de la OND	19
Entrevista a SOS Racismo	21
Entrevista a La Unión Romaní	23
Entrevista a Àmbit Dona	25
Entrevista a Grup d'Amics Gais	26
El caso de TMB	27
OBSERVACIONES	28
Un día en la OND	29
Observación de una actividad de formación (I)	32
Observación de una actividad de formación (II)	37
Observaciones casuales	43
MYSTERY SHOPPER	45
Mystery shopper OND	46
Mystery shopper Internet	50
Mystery shopper Biblioteca	53
Mystery shopper Guardia Urbana	56

OTROS	57
Contacto entre la OND y las asociaciones	58
Resumen de Tinc drets a tenir drets	59
Local OND	61
RESULTADOS SESIÓN FINAL	69
Mesa: local y ubicación	70
Mesa: método de trabajo	74
Mesa: atención al ciudadano	76
Mesa: web	78

DIARIOS FOTOGRAFÍCOS

Diario de Silvia







Silvia es de Barcelona, tiene 39 años, está casada con David y tiene una hija con él: Rita. Trabaja en TMB (Transports Metropolitans de Barcelona) en las oficinas de control de la red de autobuses.

Se levanta a las 5:00 de la mañana por que su turno empieza a las 6:00 o incluso un poco antes. Se viste, coge alguna cosa de comer para desayunar al trabajo y se dirige al garaje para coger su coche, ya que su lugar de trabajo se encuentra al lado del centro comercial La Maquinista en Sant Andreu. Como ella vive al lado del Parc Güell, tiene por delante un trayecto de unos 15 minutos por delante.

Una vez llega al centro de control de TMB come las cosas que se ha llevado de casa, se ducha, y se incorpora al trabajo.

Silvia comparte la oficina con 3 personas más. Una de ellas es discapacitada mental, y se ocupa de tareas básicas como introducir datos. El resto de compañeros incluida Silvia se dedican a hacer coordinar y reportar incidencias de la red de autobuses de Barcelona.

Hoy Sandra esta molesta, y como siempre, sus compañeros no saben muy bien porqué, tampoco Silvia. Cuando Sandra está así trata con desprecio a los compañeros y los ignora. Silvia se siente especialmente blanco de la situación, por que es mujer, pero no es exclusivo, y alguna vez han comentado entre los compañeros que seria necesario que recibieran una formación especifica para poder trabajar con personas en las condiciones de Sandra.

Es habitual que por la oficina de Silvia pasen muchas personas al día, ya sea para alguna gestión, o simplemente por que vienen a saludar a los compañeros. Silvia tiene una muy buena relación con los compañeros de trabajo, y además, piensa que esto pone a Sandra

celosa, y este es un motivo más de la mala relación que tienen en determinados momentos.

Sobre las 14:15 o 14:30 sale de trabajar. Hoy sale tarde porque ha tenido trabajo extra. Cómo se le ha hecho tarde para cocinar en casa y luego tiene recoger a Rita de la escuela y ir a la visita con el medico, se dirige a un supermercado del centro comercial y compra comida precocinada y algunas cosas que necesita para casa.

Hoy la vuelta a casa has sido muy pesada, por que había un trafico muy denso. Llega a casa y nos confiesa que muy cansada.

Se encuentra con su marido, y este le dice que no ha comido, que la estaba esperando; tampoco ha preparado nada de comer, así que Silvia comparte la comida que ha traído para ella entre los dos.

Como tiene prisa por que tiene que ir al médico, ni si quiera se pone la comida en el plato y se la come directamente des envase.

Después de comer, coge el autobús para ir a buscar a Rita al colegio. Allí habla con los padres de los compañeros de Rita. Siguen en el autobús, y se reúnen con su madre, que la acompañará al médico. Así pues, las tres van a la consulta juntas.

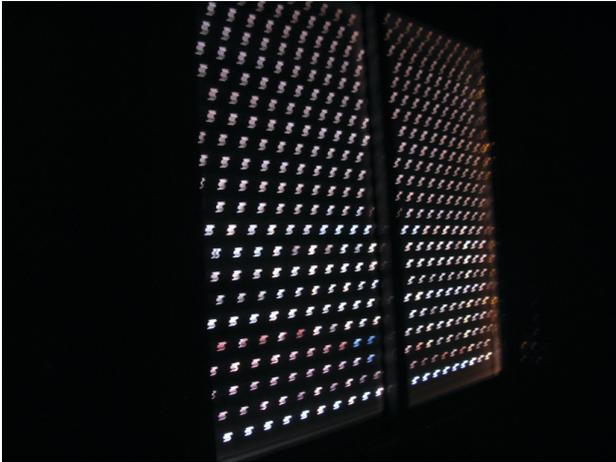
Con todo esto son alrededor de las 17:00. Llegan a la consulta. Hoy Silvia va al ginecólogo porque quiere ponerse un método anticonceptivo. La aplicación le ha provocado bastante dolor.

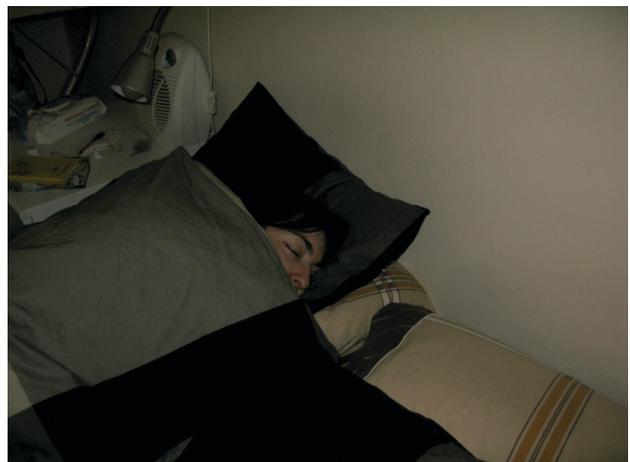
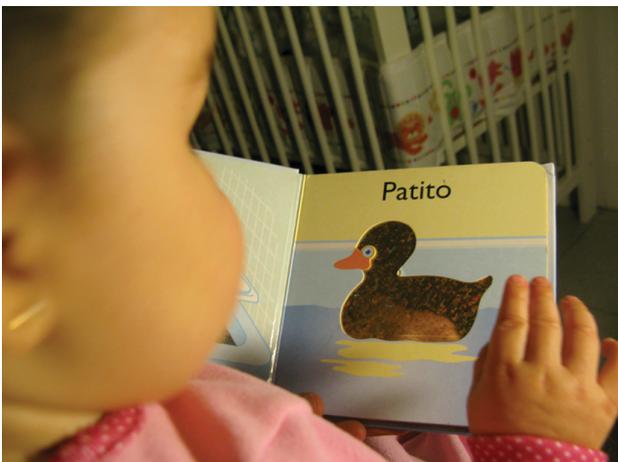
Cómo se siente mal por la aplicación del DIU, se toma unos antiinflamatorios y se tumba en la cama para descansar. Su madre se ha llevado a Rita con ella para que ella pueda estar tranquila.

David se ha ido a trabajar.

Se duerme.

Diario de Gabriela





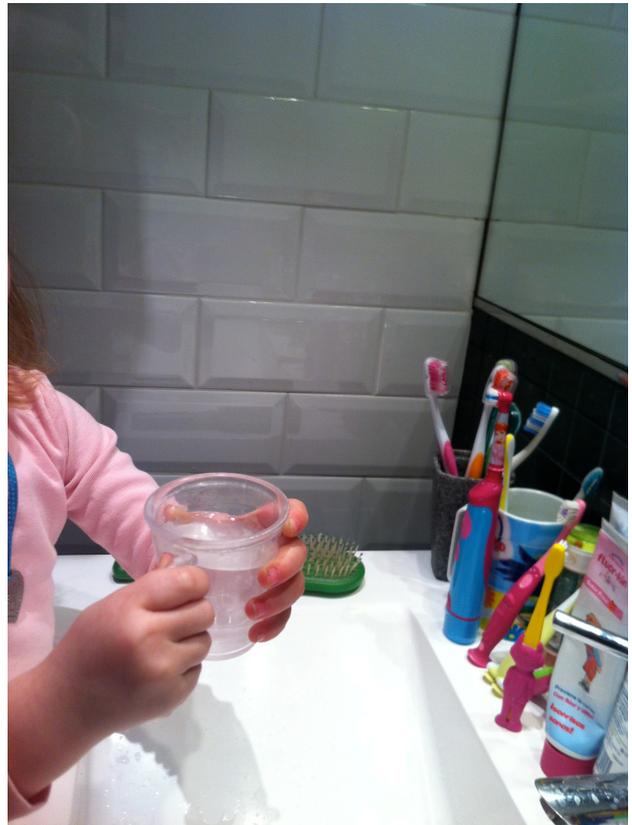
Gabriela es una mujer de 31 años, es de Ecuador. Vive en Barcelona desde hace 3 años con su esposo Renato, juntos vinieron a Barcelona a realizar un masterado. Decidieron quedarse por un tiempo más; Renato tiene pasaporte español, lo que facilitó que Gabriela

tenga residencia y pueda encontrar trabajo. Ahora tienen una hija de 9 meses, Gabriela continúa su trabajo y él se dedica a cuidar a Marina.

Gabriela se despierta a las 7y30 am, se levanta y despierta a Marina. Mientras se prepara para ir al trabajo Marina y Renato descansan un rato más. Ella prepara su desayuno y se lo lleva para desayunar cuando llegue al trabajo. Sale en su bicicleta y llega a su trabajo a las 9 am. A las 2 pm va a su casa a almorzar; Renato tiene listo el almuerzo y Marina ya ha comido. Regresa a su trabajo a las 3 pm hasta las 5 pm, ya que continúa en su horario de lactancia. Regresa a casa, juega con Marina, la baña y la prepara para dormir a las 9 pm. Después ella cena con Renato, comparten un momento y se va a dormir.

Gabriela sufrió una discriminación durante su embarazo. Ella tiene sus papeles al día y fue al seguro social para iniciar el control. Al revisar su documentación la chica que la atendió le dijo que debía tener unos papeles legalizados en Ecuador para poder realizar el trámite solicitado y que sin eso no podría hacer nada. Este requerimiento le venía muy mal ya que para ella era urgente tener la aprobación de este trámite hasta un tiempo límite. Tuvo que pedir ayuda urgente para resolverlo desde Ecuador, con una tramitación más rápida de lo normal. Cuando llegó con la documentación solicitada le dijeron que ese papel no era necesario. Esta vez quien la atendió se sorprendió ya que es un trámite que no solicitan y el personal lo sabe. Ese momento ella dijo quién le solicitó el trámite y esta no supo qué decir; Gabriela prefirió dejarlo así. En la oficina le recomendaron que se quejara por discriminación, pero ella no estaba informada sobre la OND.

Diario de David







David es inglés. Nació en Rodesia hace 48 años y ha vivido en Londres. Vive en Barcelona desde pequeño, por lo cual está completamente adaptado a la ciudad, sus costumbres, sus lenguas y su gente.

Trabaja en TMB (Transports Metropolitans de Barcelona) en el metro, concretamente en el turno de noche, habitualmente des de las 20:00 hasta las 01:30. El resto el día lo dedica principalmente a pintar.

Se levanta alrededor de las 8:00. Despierta a Rita, su hija, que tiene 4 años, y la lleva al colegio. Después de dejarla, se dirige al bar donde desayuna habitualmente, y dedica alrededor de una hora en tomar un bocadillo, leer el periódico y hablar con otros clientes del bar, muchos de ellos habituales.

Después de desayunar vuelve a casa para ponerse a pintar. David es aerografista y pinta cuadros hiperrealistas con esta técnica. A esto dedica el resto de horas de la mañana.

Sobre las tres de la tarde llega a casa Silvia, su mujer, que aunque normalmente prepara la comida para los dos, hoy se ha retrasado y trae comida preparada para ella, pensando que David habría comido ya. Como David no ha comido todavía, comparte la comida de Silvia, que justo después de comer se marcha a una visita con el medico que tiene concertada.

Una vez se ha ido Silvia, David se acuesta para hacer su siesta diaria, que suele prolongarse hasta las seis de la tarde. Más o menos a esa hora se levanta, se afeita y se ducha y se viste con su uniforme de trabajo. Nos comenta que al hacer el turno de noche necesita descansar. Se prepara un café y sobre las siete y media se dirige en moto al trabajo. Habitualmente comienza su ruta en la estación de metro de Joanic.

Al llegar recoge su hoja de servicios de la noche. Como cada día alternará sus tareas de conducir trenes con estas en las estaciones en la taquilla atendiendo a pasajeros y turistas y presenciando cómo se producen robos, la gente se cuele, y todos los percances que suceden habitualmente durante su jornada de trabajo.

Al final de su turno, cierra la estación que le haya tocado, hoy, concretamente la de Girona, y sube en el último tren que recoge a todos los trabajadores que se encuentran en la línea. Sobre la 1:30 sale de nuevo de Joanic, dónde ha empezado el turno, coge la moto, y vuelve a casa.

En casa Silvia y Rita están durmiendo, se prepara un sandwich y se pone a repasar el Facebook, y a preparar las cosas de pintura para mañana.

Se acuesta alrededor de las 3:00.

ENTREVISTAS

Entrevista a Pilar Rebaque, abogada que colabora con la OND

El 20 de abril entrevistamos a Pilar Rebaque, una de las abogadas que colaboran con la OND.

Pilar comienza por explicarnos el motivo por el que las abogadas de la OND son colaboradoras externas y no funcionarias del Ayuntamiento: muchas de las quejas que se reciben en el OND son contra la propia administración pública y, por tanto, consideran que el ciudadano puede recibir una mejor atención a través de abogadas independientes.

Con la OND colaboran cuatro abogadas de la Associació Catalana per a la Defensa dels Drets Humans (<http://acddh.cat/>), una asociación sin ánimo de lucro constituida sólo por abogados en ejercicio que han orientado su profesión a la defensa de los derechos fundamentales de las personas, reconocidos por la Declaración Universal de los Derechos Humanos y otros tratados internacionales.

Cada una de las abogadas es especialista en un tema: extranjería, administrativo, laboral y penal y familiar.

En concreto, Pilar es especialista en Derecho Penal y de Familia (lo que se une en temas como la violencia doméstica).

Cada una de estas abogadas viene a la OND un día a la semana y dedica 3 horas a asesorar:

- A las trabajadoras de la OND:
 - En consultas puntuales que puedan tener.
 - Proporciándoles formación cuando se aprueba una nueva ley de su interés.
- A los usuarios del servicio de queja, mediante una o varias sesiones.

También colaboran ocasionalmente en las actividades de formación, especialmente cuando se trata de actividades dirigidas empresas (por ejemplo, TMB).

Asesoría a usuarios

El servicio a los usuarios es ágil. De hecho, puede iniciarse al momento, si coincide que el usuario pone la queja el día que la abogada correspondiente atiende en la OND.

La asesoría a usuarios se limita a la orientación o la preparación de juicios de faltas (en los juicios por delitos el acusado tiene derecho a asistencia jurídica gratuita con un abogado de oficio, pero en los juicios de faltas no es obligatorio que el acusado vaya acompañado de un abogado. Por tanto, el estado no proporciona ninguna asistencia en estos casos. Pilar considera que esta situación es discriminatoria en si misma, ya que la policía siempre va acompañada de un abogado y el ciudadano con pocos medio no). Sin embargo, las abogadas de la OND no acompañan a los usuarios a los juicios.

La preparación de los juicios suele durar unas tres sesiones. Los usuarios normalmente siguen bien los consejos de las abogadas.

Sólo en algún caso extremo Pilar ha llegado a acompañar algún caso en que se ha implicado más, pero sin que forme parte de su trabajo y sin recibir ningún tipo de compensación económica (por «voluntariado»).

En caso de que un usuario solicitara una recomendación para contratar un abogado —cosa que no suele suceder, porque su capacidad económica suele ser limitada—, las abogadas de la OND no pueden proponerse a sí mismas, ni a colegas. Se limitan a enviar al usuario al Colegio de Abogados.

Situaciones

Cuando las abogadas entran en contacto con el usuario, pueden darse tres situaciones:

- El usuario ya ha puesto o recibido una denuncia: en este caso, las abogadas les piden que la recojan en la Ciutat de la Justícia y que la traigan a la OND. La abogada ayuda al usuario a preparar el juicio.
- Si el usuario no ha denunciado la situación: las abogadas le explicación cómo hacerlo y cuando para que resulte más efectiva.
- Si el usuario ya ha sido condenado: las abogadas le ayudan a poner los recursos.

Funcionamiento interno

Las abogadas proponen la estrategia legal a seguir y las técnicas de la OND buscan la documentación necesaria.

Casos

Comenta un par de casos:

- Una drogadicta que sufrió abusos sexuales por parte de un policía: el caso se inició en la OND. Tras orientar a la usuaria a denunciar, ésta recibió a asistencia de un abogado de oficio. Aún así desde la OND se hizo un seguimiento del caso con el abogado de oficio.
- Una empresa que cobraba 300-400 por una lista de pisos en alquiler: se informó a las asociaciones de vecinos y se prepararon la queja y las pruebas para la Fiscalía.

Aunque los casos no siempre tienen solución, Pilar cree que poner la queja siempre es importante, ya que contribuye a la actividad de observatorio de la OND.

Después del servicio

Una vez ha finalizado el caso, los usuarios siempre vienen para explicar cómo les ha dio en el juicio. Y vuelven, si se encuentran de nuevo en otra situación similar.

Además, recomiendan la OND a otras personas.

Relación con asociaciones

Pilar ha impartido formación sobre Derecho de Familia a asociaciones del sector en nombre de la OND.

Añade que se suele salir a buscar a las asociaciones y también que las asociaciones, cuando tienen un caso, lo derivan a la OND.

También comenta que ha asistido a reuniones con la Fiscalía y entidades del sector.

Percepción de la OND en la administración pública

Como persona que se pone en contacto con la administración pública en nombre de la OND, Pilar cree que la oficina se percibe como «batalladora» en los juzgados.

Cuando llama a otras administraciones, la primera respuesta que recibe es «¿Qué hemos hecho mal?».

Además, percibe un trato distinto al que recibe cuando se pone en contacto con los juzgados como abogada particular. Dice que los funcionarios de justicia están más abiertos a darle explicaciones sobre los casos y sobre el estado de los casos cuando llama en nombre de la OND.

Entrevista a Silvia, antiguo caso de la OND

El viernes 4 de mayo entrevistamos a Silvia, una persona de aproximadamente 50 años, transexual desde hace mucho tiempo, ex prostituta y militante en el colectivo gay de Barcelona desde hace 8 años.

Actualmente no trabaja, tampoco está buscando trabajo, pero sabe que para ellas la lucha es constante y conseguir un puesto de trabajo es más difícil que para el resto de las personas. Sin embargo, dice que no hay dificultad en puestos de hotelería, bares, hospitales geriátricos o en peluquería, pero esta, solo en el caso que se monte una propia.

Silvia vive su vida normalmente, refleja seguridad y aunque está muy consciente que está expuesta a la discriminación, está dispuesta a luchar para que la traten con los mismos derechos que merece todo ciudadano.

Ella afirma que la marginación a este género sigue igual que hace 20 años. Tampoco tiene esperanzas que esto cambien a menos que se reformen los derechos humanos. Siente que en España estos no sirven para nada; y aunque dice que en Europa actualmente no está pasando nada, ha viajado por algunos países y dice que una discriminación como la que le sucedió a ella tiene una sanción, mientras en España es poco lo que se puede hacer cuando alguien es tratado diferente.

Esta es la razón por la que hemos contactado a Silvia. Ella es antigua usuaria de la OND hace un año y medio atrás. Ella fue porque no le permitieron entrar a una discoteca heterosexual. Lo que sorprendió a Silvia es que ella había ido una vez, sola, y no tuvo problema en entrar, el portero la trató muy bien y la pasó muy bien. La siguiente vez que fue a la discoteca fue con una pareja de amigos heterosexuales, la pasó muy bien. El único incidente que sucedió fue que un señor que estaba a unos metros de distancia estuvo haciendo señas para que se acerque.

Silvia dice que cuando ella va con otra gente a un lugar ella prefiere quedarse con ellas y no acepta invitaciones ni le gusta pasar con otra gente, por lo que ella le respondió con señas que estaba con ellos. No pasó nada fuera de lo normal. La tercera vez que quiso entrar a este lugar, sola, el portero no la dejó entrar, le dijo que no porque "ella pasa por arriba de otra gente". Silvia piensa que el portero estaba refiriéndose al incidente sucedido la vez anterior, ya que parece que la persona que lo llamaba era uno de los dueños del lugar o algo parecido.

Ella afirma que no es de las personas que causa problemas, y dice que no es justo que algunos transexuales armen relajo en lugares, los echen de ahí y después se quejan que los han discriminado. Ella es madura en este aspecto y dice que se lo merecen, porque hay que comportarse.

Silvia indignada llamó a los *mossos*, ellos fueron y les contó lo sucedido. Lo primero que ellos le dijeron fue: «pero anda a otra discoteca». Ellos no entendieron el malestar de Silvia, cuando ella les pidió que hablen con la gente de la discoteca ellos lo hicieron, pero sin mucho afán, no se hizo nada y después se fueron.

Ella decidió que las cosas no debían quedarse así y ese momento pidió una hoja de reclamación en la discoteca y al día siguiente fue a poner la queja en la OND. Fue muy

segura de lo que hacía, sola y sin miedo. Ella conocía la oficina desde hace mucho ya que forma parte del colectivo Gay. Ellas la escucharon, ella se sintió bien y pensó que algo podían hacer. Cuando ellas le dijeron que van a hablar con ellos para ver que se puede hacer, perdió un poco los ánimos; actualmente le causa risa.

La semana siguiente la citaron en la oficina y le explicaron que la OND habló con la gente de la discoteca y que la discoteca (TRAUMA) no estaban dispuestas a mediar, por lo que el caso no estaba en manos de la OND. En este punto Silvia se siente frustrada y decepcionada, ha sentido que sus derechos no valen nada y que la respuesta de la oficina ha sido muy vaga, no puede creer que simplemente no esté en manos de la oficina de la No Discriminación. Esto le hace pensar que sus derechos no existen

La OND le dijo que su alternativa era ir a la Ciudad de la Justicia a poner una queja. Ella fue hasta allá, contó su caso, y le dijeron que el caso demoraría de 3 a 4 años en resolverse. Ante esto, ella decidió quitar la queja y dejarlo así, y como dijeron los *mossos*, ir a otra discoteca.

Lo que sucedió a Silvia no le ha afectado. Ella dice que está de acuerdo si las discotecas tienen como derecho de admisión el prohibir el ingreso a gente que no sea heterosexual; pero no está de acuerdo en que le prohíban este ingreso de un momento a otro porque piensa que es ahí donde han vulnerado sus derechos. También dice que hay discriminación de los dos lados, porque se ha enterado que a la discoteca que le negaron el acceso únicamente permiten el ingreso a heterosexuales, pero también ella ha conocido lugares donde niegan el acceso a heterosexuales.

No tiene esperanzas que haya un cambio, ella se mantiene activa en el colectivo, dice que se reúnen dos veces por semana, que hay charlas y reuniones para mantenerse activos. Actualmente preparan el 28 de junio, día del orgullo gay. Su propósito es la igualdad de género, pero dice que esto solo representa su continua actividad, el ser vistos, porque la realidad no va a cambiar.

Entrevista a SOS Racismo

SOS Racisme es una organización no gubernamental de defensa de los derechos humanos desde la acción anti-racista. Se articula en tres líneas de actuación: la denuncia y presencia pública en el papel de políticos y administraciones, la sensibilización y formación y la atención de denuncias de víctimas del racismo y la xenofobia.

Alba es su directora y portavoz desde hace tres años cuando entró en la organización en el puesto que actualmente ocupa. Anteriormente había desarrollado su trabajo en el tejido asociativo juvenil como miembro del Consell de Joventut de Barris y del Consell de Joventut de Barcelona. Su formación es de educadora social. Antes conocía y participaba de actividades organizadas por SOS Racisme pero no había formado parte de su base más activa.

En su trabajo dice que es de vital importancia estar informada de la actualidad política y social para poder representar a la asociación en ámbitos públicos y privados, diseñar la estrategia política y hacer un seguimiento de los proyectos.

En SOS, como así llama Alba a la ONG, los usuarios de su servicio se clasifican en: usuarios de denuncia, que se les llama víctimas y se habla de vulneración de la intimidad a la situación de abuso, activistas y voluntarios, estudiantes en prácticas universitarias y gente que viene a informarse.

De las víctimas dice que no suelen acabar implicándose con la ONG ya que son situaciones muy complicadas y procesos jurídicos muy largos que no dan pie a ello. Suelen ser hombres de 26 a 31 años con situación administrativa regularizada. Los sin papeles comenta que no suelen denunciar por no ser conscientes de tener un derecho vulnerado. El hecho además de que parte de la discriminación sea causada por las fuerzas de seguridad hace que el porcentaje de hombres sea mayor que el de mujeres.

Al hablar de cómo la situación actual de crisis ha afectado su trabajo, nos cuenta que el voluntariado ha sustituido al trabajador social y que muchos de los procesos que antes se solucionaban por medio de la mediación ahora acaban en juicio debido a la falta de recursos de la gente. Además la discriminación se produce con más dureza, aunque señala que no hay más casos debido a la crisis, ya que todo y que hay más discriminación, la gente tiene problemas más graves que iniciar un proceso de denuncia.

La recepción de casos se realiza mayoritariamente por teléfono, se recibe al discriminado al que se le hace una entrevista, luego se realiza una reunión del equipo en la que se decide que tipo de actuación se va a llevar a cabo y se inicia el proceso. De las víctimas comenta que muchas continúan en contacto con la organización una vez resuelto el conflicto y nos pone el ejemplo de víctimas que participan en mesas redondas o músicos que actúan en eventos de la asociación. En general dice que se trata de una respuesta positiva y de agradecimiento.

Hablando de los procesos nos explica que para dar la atención integral disponen de una red de colaboradores que incluyen asociaciones de asistencia psicológica como Psicòlegs Sense Fronteres, sindicatos o asociaciones en defensa de los derechos de la mujer con los que se establecen convenios, además disponen también de una red entidades locales que sirven de observadores de situaciones de discriminación que se puedan dar a lo largo de toda la geografía.

Seguidamente hablamos de la Oficina de No Discriminación y nos señala que aunque colaboren a nivel de análisis, no realizan trabajo en conjunto, dice haber tenido una reunión con la OND hace ahora un año. Considera que aunque traten el mismo problema que la OND, no deberían verse como competencia, que ahora hay mucho trabajo y que valdría la pena colaborar. El vínculo con la Administración dice que puede ir bien para solucionar algunos casos de discriminación en las Oficinas de Atención al Ciudadano. Por otro lado dice que la OND necesita vivir casos desde fuera de la Administración y nos pone como ejemplo la discriminación política.

Por último hablamos de como se siente emocionalmente en su puesto y nos comenta que es difícil desconectar, todo y que no le supone ningún problema ya que es parte del trabajo. La dureza de los casos que tratan hace que aprendas a hacerte una segunda piel y que disponen de mecanismos dentro de la entidad para trabajar todo esto. Señala la importancia de sentirse acompañada por tu equipo.

Entrevista a La Unión Romaní

La Unión Romaní, es una organización no gubernamental de defensa de la comunidad gitana que se estructura como una federación de asociaciones gitanas de toda España. Los servicios que ofrece son principalmente asesoramiento jurídico en respuesta a situaciones racistas y de discriminación, así como el fomento del asociacionismo y campañas en los medios de comunicación.

En la oficina central de Barcelona trabajan unas doce personas entre abogados, periodistas, técnicos en trabajo social, administrativos, una traductora, una politóloga y un coordinador que hace de nexo de unión entre la comunidad gitana y los trabajadores de la ONG. Miguel es uno de los abogados que se dedican a defender los intereses de la comunidad gitana.

Nacido en Vitoria, Miguel lleva siete meses como abogado en la Unión Romaní. Todo y que su experiencia anterior la dedicó básicamente al procesado civil, dice haber tenido siempre inquietudes sociales que le han llevado a hacer un curso de formación en derechos humanos y a reconducir su carrera hacia este ámbito. Nos recuerda que esa fue su primera orientación al licenciarse ya que estuvo trabajando durante un año en una asociación de inmigrantes magrebíes allá en su tierra natal.

Dice también que se dedica a estas labores se sentirse más a gusto con sigo mismo y a haberse reencontrado de nuevo su verdadera vocación. Acto seguido, Miguel nos explica el funcionamiento de la oficina, cómo ésta se estructura y el acompañamiento que se hace a los discriminados. Su explicación es extensa y detallada.

Nos cuenta que los casos más habituales que atienden están relacionados con la falta de recursos económicos y con la discriminación muy vinculada al acceso de bienes y servicios. Nos explica también el fuerte incremento de casos de discriminación en la red y la colaboración que ha surgida a raíz de esto con la Guardia Civil con la que se ha creado el grupo de delitos telemáticos y una aplicación que se puede descargar directamente al ordenador para denunciar directamente estos casos.

La crisis, dice, también ha afectado en los últimos años al colectivo gitano, muchos de ellos de origen rumano, que se ha visto en muchos casos obligado a retornar a su país por la suspensión de los permisos de trabajo otorgados por la Comunidad Europea a los países de más reciente incorporación y por el recorte de las prestaciones sociales.

Hablando de su estado emocional, el abogado nos vuelve a insistir en lo privilegiado que se siente por poder trabajar en estos tiempos tan precarios en una ONG y por poder combinar el trabajo social con el jurídico. De los casos que se atienden en la oficina comenta el lazo que se establece con las personas que son acogidas que vuelven después de la finalización de su caso en señal de agradecimiento.

Cuando le preguntamos por la OND, dice tener muy buenas referencias y nos explica que casualmente en la última reunión que tubo la asociación en Madrid hace dos semanas se comento el trabajo que se realizaba en la Oficina para la No Discriminación y su eficacia en la resolución de conflictos. De la colaboración con la OND dice que espera colaborar en un futuro con ella y nos explica también que más que delegar casos a la oficina del Ayuntamiento de Barcelona, es ésta la que delega a la Unión Romaní a los usuarios de su servicio que son de raza gitana. De la administración pública dice no sentirse reacio a colaborar con ellos y puntualiza que parte de sus recursos provienen el sector público y

que quizás lo que a las ONGs les disgusta es la situación actual de recorte de subvenciones.

Entrevista a Àmbit Dona

Àmbit Dona es un servicio que pertenece a la fundación Àmbit Prevenció dedicado a la atención integral en temas de salud para trabajadoras sexuales. Ofrece atención jurídica y social, prueba del VIH y material preventivo, además de mediación intercultural y otros servicios de acogida como un espacio para poder tomarse un café, calentarse la comida o conectarse a internet. La población con la que trabaja está formada mayoritariamente por mujeres extranjeras, de las cuales un 40% son de origen subsahariano.

Mercè, de formación psicóloga, es la presidenta de la fundación y directora del servicio, además de socia fundadora de la asociación. Nos explica como funciona Àmbit Dona.

De como se entra en contacto con el servicio dice que es muy conocido entre las trabajadoras sexuales y que son éstas las que se encargan de difundirlo entre las nuevas compañeras. El proceso, una vez se llega al servicio, consta de una entrevista personal y de la asignación de un número personal de identificación para mantener su anonimato. Luego se les informa de lo que Àmbit Dona ofrece, y conforme van volviendo, se va completando su historia social. Mercè nos comenta que ella misma es muy conocida dentro de grupo de trabajadoras sexuales, ya que lleva muchos años en este mundo y que ha acabado entablando una relación más cercana con muchas de ellas.

De los servicios que se ofrecen nos destaca los talleres de apoderamiento que se hacen con entidades de artistas plásticos y músicos como Art Raval o Teatre per Tothom.

Le preguntamos por el origen de la necesidad de ayudar a la gente y nos explica que siempre se ha sentido muy cercana a estos temas y comprobamos también, que es una persona innovadora capaz de detectar nuevas situaciones de desigualdad social cuando nos explica como en sus inicios en el trabajo de prevención creó, junto con otros psicólogos, un servicio de reducción de intercambio de jeringuillas, que fue muy novedoso y que le enseñó a gestionar las contrariedades con las que se puede encontrar la innovación social cuando tuvo que enfrentarse grupos de vecinos y al castigo de la Administración.

De su actitud ante el trabajo, percibimos que es una persona fuerte, motivada y conocedora del ámbito en el que se mueve. “Es un continuo” comenta refiriéndose a que ha de estar siempre al pie del cañón. Nos comenta sonriendo que ahora con Facebook es muy difícil desconectar, pero que tampoco le supone ningún malestar ya que le gusta su trabajo.

Mercè no hace atención directa pero siempre está allí, en primera línea, con su equipo y dando la cara. Dice tener muy buena relación con sus trabajadores, en los que confía plenamente. Cree que son éticos en su trabajo, entusiastas y con mucha voluntad de hacer las cosas bien.

Cuando le preguntamos por la OND dice tener una reunión con ellas cada dos o tres meses pero estar en contacto telefónico habitualmente. Además nos puntualiza que su equipo recibe sesiones de formación y que se benefician mutuamente de la detección de nuevas situaciones de discriminación social. De su trabajo con la OND dice estar satisfecha y con ganas de colaborar más estrechamente.

Entrevista a Grup d'Amics Gais

El GAG (Grup d'Amics Gais Lesbianas Transexuales y Bisexuals) es una de las 37 asociaciones que trabajan en Barcelona dentro del ámbito LGTB. Dedicada a la acogida del personas del colectivo que sufren situaciones de soledad. Organiza actividades para fomentar la vida social de sus asociados como excursiones, conferencias, talleres, debates, bailes de salón o clases de idiomas.

José es el presidente del GAG desde hace tres años. De origen gallego, siempre ha tenido un carácter reivindicativo que le ha llevado a ejercer muchos trabajos que han desembocado en el puesto que hoy ocupa. Le entrevistamos y nos descubre un mundo que desconocíamos, la discriminación dentro de la discriminación.

El tipo de usuario que acude a la asociación está formado mayoritariamente por gente mayor, gente que vive en pueblos y y gays que huyen del mundo gay. Jose nos explica la doble discriminación que sufren algunos de ellos al no compartir las pautas estéticas y sociales que rigen en el colectivo, en el que se discrimina al que no es igual que el grupo. Los transexuales, viven también una fuerte discriminación dentro del ambiente que se burla sin piedad de ellos, mucho más de los hombres que se sienten mujer.

Existe un alto grado de asociacionismo en el colectivo LGTB en el que nos explica la gran variedad de asociaciones que hay dependiendo de otros colectivos a los que se pertenezca como pueden ser cristianos, latinos o discapacitados. Con las asociaciones más grandes como el Front d'Alliberament Gay de Catalunya o el Casal Lambda, José nos comenta que existe una buena comunicación y que se suele colaborar en casos que salgan de los servicios que ofrece la asociación.

Con la OND también dice haber colaborado y parece tener buena relación. Nos explica la realización de un video que se hizo hace un tiempo con Drets Civils del Ayuntamiento en el que se vio involucrada la OND. José da muestras de preocupación ante la crisis, la falta de recursos que están sufriendo y el conservadurismo que pueda surgir fruto de la nueva organización política de la ciudad. Su activismo le lleva también a seguir el día a día de la actualidad política y social del colectivo así como la participación en todo tipo de actos reivindicativos.

La relación con los usuarios dice que es muy buena, fruto en parte del carácter socializador de la asociación y el apoyo que se dan no solo de la asociación al individuo que llega como del que éste pueda aportar al resto de usuarios.

El caso de TMB

De una entrevista con una de las técnicas de la OND hemos obtenido la información para poder contar un caso de discriminación en el metro de Barcelona, que ha acabado en convenio entre la OND y Transportes Metropolitanos de Barcelona (TMB).

La historia empieza cuando el discriminado, que lleva el pelo con rastas y viste el atuendo típico de los anti-globalización, es parado en varias ocasiones por los trabajadores del metro para comprobar que no se ha colado. El discriminado considera que lo han seleccionado por su aspecto y pone una denuncia contra TMB. Unos días después acude a la OND para pedir apoyo.

En la Oficina para la No Discriminación se le asesora y se decide hacer un escrito explicando el caso que es enviado a las oficinas de TMB.

TMB contacta con la OND y deciden hacer una reunión. En el encuentro discuten en qué ocasiones se pide el tiquet y el % de viajeros que son preguntados (10 de cada 40)). Las dos entidades entran en negociación y deciden pasar de 10 de cada 40 pasajeros a los que se les pida el billete a 40 pasajeros de cada 40, es decir, que no se elija entre la multitud sino que se pregunte a todo un grupo de 40 pasajeros seguidos. También se acuerda en compensación un convenio de formación sobre discriminación y trato.

Una vez el convenio entra en vigor los trabajadores de TMB acuden a la OND para recibir el curso de formación.

OBSERVACIONES

Un día en la OND

El día 26 de abril pasamos la mañana acompañando a las trabajadoras de la OND durante sus actividades habituales.

El día no es muy frío, levemente nublado, con posibilidad de que acabe saliendo el sol. El tráfico en la calle es escaso, la mayoría de transeúntes son vecinos o gente que se dirigen al trabajo. También deambula algún que otro turista madrugador. Las puertas de la oficina están abiertas. En su interior se encuentran la directora (G), el sustituto (J) y la chica de la limpieza que está finalizando su trabajo.

8:30 - Entra M (Técnica 1) y se dirige directamente a su puesto de trabajo. No Saluda.

- La chica de la limpieza ha finalizado su jornada laboral, hace una llamada por teléfono, se despide y abandona la oficina.
- G está en la mesa de J hablando con él, finaliza y se dirige a su despacho.
- M se dirige al baño.
- J entra en el despacho de G y le entrega algo. Se dirige de nuevo al frente de su ordenador dónde continúa haciendo un calendario.
- Ayer M le pasó a G el contacto de una asociación de mujer y de gente mayor, le comenta G a J, le dice también que cuando M salga del baño, la vaya a ver a su despacho.

En la calle ha parado un taxi para minusválidos y recoge a un señor en silla de ruedas. La calle se atasca esperando a que el taxista acabe de colocar bien al viajero. 8:45 - Unos turistas rusos entran en la oficina y preguntan por una oficina de turismo, J les dice que es calle arriba y ellos salen de la oficina y toman calle abajo.

- M sale del despacho de G, habla con ella desde lejos en una mezcla de catalán y castellano, G no le contesta.
- M teclea en el ordenador.
- J le pregunta a M a que hora abren el estanco. M responde que a las 10.

La persiana de la entrada está a medio subir. En la calle unos operarios dejan una camioneta medio aparcada, hablan fuerte. El tráfico es un poco más intenso.

8:55 - M regresa al despacho de G llevando una hoja que G le ha debido pedir.- M, de pie, habla con G que sigue sentada en su mesa de trabajo.

- Llega E (Técnica 2), saluda y elude la mirada.

9:00 - Suben la persiana al son de las campanas de una iglesia cercana. El tránsito de gente en la calle es de un 80% locales - 20% turistas. Se oye ruido.

- J le hace una pregunta a M mientras E se dirige a coger unas carpetas amarillas.
- J se pone la cazadora y se va a por tabaco.
- Sale G de su despacho y se dirige al WC.
- G sale del WC y regresa a su despacho. Vuelve a salir y entra de nuevo. Llama a alguien, no le contestan, les deja un mensaje.
- E se reúne con G.

- J regresa a la oficina, habla con M mientras se pone un cigarrillo en la boca y se lo enciende al llegar al exterior.

9:10 - En la calle el número de turistas se ha incrementado (70% locales - 30% turistas). Unos operarios están cambiando las luces de la oficina de delante de la OND.

9:15 - J entra de nuevo a la oficina.

- Un discriminado entra en la oficina y se espera a ser atendido. Es un señor de más de cincuenta años con aspecto de nórdico.
- E sale del despacho de G y entra en el despacho de atención con el discriminado. Cierra la puerta para que no se oiga la conversación con el discriminado.
- J abre un cajón y saca algo, se levanta y va al baño.
- M lleva un auricular en uno de sus oídos.

9:35 - En la calle el 50% de los transeúntes son turistas.

- En el despacho E está hablando con el discriminado.
- Entra un chico extranjero con una bolsa de deporte y se dirige a la mesa de M. M le atiende.

9:40 - El chico extranjero se marcha

En la calle : 60% turistas -40% locales.

- M canturrea y sigue trabajando en su ordenador.

9:45 - M se dirige a la fotocopidora, hace una copia y regresa a su mesa.

9:55 - E sale del despacho de atención al discriminado, coge una hoja y vuelve a entrar de nuevo.

10:00 - Fuera, el tráfico de gente y de automóviles se ha incrementado considerablemente. Suenan las campanas de la iglesia anunciando las 10. Pasa un coche con música lolaila a todo volumen. 70% turistas - 30% locales. Todos pasan por delante de la OND sin prestar atención.

- Entra en la oficina una señora magrebí y pregunta por E que sigue reunida. M le dice que vuelva más tarde.
- La puerta de la calle se abre y se cierra porque alguien se ha acercado demasiado a ella.

10:10 - Suena el teléfono móvil que alguien ha dejado junto a la fotocopidora. G sale de su despacho, agarra el móvil y se pone a hablar por él en la calle.

- G entra en la OND de nuevo, deja el móvil al lado de la fotocopidora y entra en el despacho de atención al discriminado.

10:20 - G sale sonriendo del despacho, coge unos papeles de su mesa y vuelve a entrar con el usuario de queja y E.

- E sale del despacho de queja mientras G y el discriminado siguen hablando.
- El discriminado sale del despacho de atención, se despide, tiene acento extranjero.

En la calle pasa un grupo de adolescentes extranjeros con aspecto de estar pasando unos días de excursión en Barcelona.- J habla por teléfono con alguien que no contesta, le deja un mensaje para que le devuelva la llamada.

10:25 - G vuelve a ir al WC.

- E entra en el otro WC.
- Una tal Isabel llama por teléfono a J y éste le habla "OK, OK" dice. Cuelga, va hacia el despacho donde están G y E, coge su abrigo, se lo pone y marcha a desayunar fuera de la OND.

10:32 - La señora magrebí regresa para hablar con E. Entran en el despacho de atención al discriminado y cierran la puerta. Parece que ya se conocen.

- Entra una señora mayor y pregunta dónde está el supermercado. G le atiende.

10:52 - Entra una turista y se pone a mirar los folletos que hay en la entrada, se piensa que es una oficina turística. Se vuelve por donde ha entrado.

- La mujer magrebí se marcha con aspecto aliviado.

11:10 - Un minusválido entra pidiendo limosna, camina hasta el centro de la oficina y se marcha al no ser atendido.

11:18 - Entra una mujer preguntando por el servicio que se ofrece en la OND. M la atiende.

11:25 - Entra una ordenanza del Ayuntamiento con el correo del día, lo entrega, recoge el de la OND y se marcha sonriendo.

- M está en la planta de abajo se prepara el desayuno, se sube una taza.

12:00 En la calle el número de turistas deambulando es considerable. 80% turistas - 20% locales. Suenan las campanas de la iglesia.

- M sale a la puerta a fumar un cigarrillo.
- J habla por teléfono. Finaliza la llamada. Se levanta y va a buscar a G a su despacho. Salen los dos a la calle. Entran 2 jóvenes con aspecto anti-globalización, ojean interesadamente los folletos de la entrada.
- G abandona la oficina.

12:30 - El número de turistas en la calle ha llegado a su punto máximo. 90% turistas - 10% locales.

13:00 - G regresa a la oficina con una ensalada con picatostes que ha comprado fuera. Se dirige a la planta inferior para comer.

- M sale a fumar un cigarrillo.

Observación de una actividad de formación (I)

El día 28 de marzo fuimos a la OND a observar una actividad de sensibilización. La actividad duró 50 a 60 minutos. La impartía una de las técnicas de la oficina a un grupo de 30 a 35 alumnos de unos 14 años, que estaban realizando una día de actividades en el centro de Barcelona antes de iniciar un módulo sobre mediación en la asignatura de Educación para la Ciudadanía. Los alumnos provenían de una escuela en una zona acomodada de Barcelona.

Introducción

La formación se inicia con una introducción histórica sobre derechos humanos y sobre la creación de la OND.

A continuación, la técnica de la OND pregunta a los alumnos qué entienden por discriminación. La respuesta, que da un solo alumno, es: “Creerte superior y tratar al otro como inferior”.

El servicio de queja

La actividad sigue con una explicación del funcionamiento del servicio de queja de la OND:

- **Primera atención:** cuando una persona se dirige a la oficina para poner una queja, una de las técnicas le hace una primera entrevista donde le pregunta qué ha sucedido, dónde, con quién y cuáles han sido sus intentos de solucionar la situación.
- **Reunión de equipo:** todo el equipo de la OND comenta el caso y propone una estrategia. Entre otras cosas, comentan el caso con las distintas abogadas — especialistas en derecho laboral, penal, administrativo, de inmigración... — para saber si el caso constituye una falta o un delito. De este modo, se decide si el caso debería llevarse por vía judicial o mediante gestión alternativa (mediación). Para llevar el caso por vía judicial harán falta testimonios, informes médicos... y el resultado será que el juez impondrá una pena al discriminador. Los casos se llevan por vía judicial seguro si se ha producido una agresión física.
- **Mediación:** la OND reúne a las dos partes del conflicto. A veces sólo con reunir las y hablar se encuentra una solución. Si no, el mediador pone las condiciones para el diálogo.
El discriminado explica las razones de su queja y el discriminador explica su comportamiento. Es importante entender las razones de sus acciones. Así se puede encontrar una solución que beneficie a ambas partes.
Debe tenerse en cuenta que un conflicto puntual es distinto de un conflicto con una larga historia entre dos personas que ya se conocen. Estos últimos son mucho más difíciles de solucionar.

Colectivos

Tras esta explicación, la técnica de la OND pregunta a los alumnos qué colectivos creen que pueden ser más vulnerables a la discriminación. Los alumnos responden:

- Inmigrantes
- Discapacitados
- Homosexuales —la técnica puntualiza «por orientación sexual».
- Gente joven —«por edad».

La técnica añade que cada vez reciben más quejas por motivos sin determinar («otros»). Y aporta los siguientes datos: los inmigrantes suman el 40% de las quejas, las mujeres el 10% y, en cambio, la gente mayor se queja muy poco.

En este punto los alumnos están ya un poco desconcentrados. El profesor que los acompaña incluso llega a exclamar «Enric, despierta».

La técnica de la OND explica también que algunas de las quejas que reciben se refieren a derechos fundamentales como el derecho al trabajo o a la vivienda. En casos así, derivan a la persona a los Servicios Sociales, que son quienes tienen los recursos para ayudarla.

Ejemplos de discriminación

La técnica de la OND pide a los alumnos que compartan ejemplos de discriminación que puedan haber sufrido o que conozcan. A los alumnos les cuesta animarse. Por eso la propia técnica pone un ejemplo que cree que les puede resultar más cercano: el portero de discoteca que impide entrar a alguien porque lleva zapatillas de deporte. Ante este ejemplo, los alumnos discuten sobre si se trata de discriminación o si «habrá alguna norma» que motive que el portero pueda dejar entrar sólo a quien quiera. En seguida los alumnos se dispersan y comienzan a hablar entre ellos, sin exponer sus ideas en voz alta. La técnica explica que, si existe un criterio objetivo para no dejar entrar a alguien, no se trata de discriminación. Por ejemplo: edad inferior a la permitida, que la persona lleve armas o esté demasiado borracho... En cualquier otro caso lo que hay es una norma que regula que los locales no pueden impedir la entrada a nadie.

Los alumnos continúan comentando sólo con las personas más cercanas y no ponen ningún ejemplo. Por eso la técnica propone otro tema, que puede hacer reflexionar a las chicas de la clase: mujeres que cobran menos. Y les pregunta qué piensan y qué harían si en unos pocos años se encuentran en esa situación. Un par de alumnas responden que negociarían con la empresa. En seguida, el mismo alumno que pensaba que los porteros que impiden la entrada están amparados por alguna norma, responde que también hay casos de discriminación de signo contrario: «Hay mujeres que van muy guapas, muy maquilladas, muy... sueltas, y que tienen jefes que son hombres y que por eso les pagan más».

Sin argumentar nada en contra de la afirmación anterior, la técnica pasa a comentar el caso de tiendas que sólo contratan a dependientas que tengan determinada talla. Ella misma razona que se trata de una discriminación social, de todos, porque a todos nos vende más si quien nos vende responde a determinados cánones de belleza.

También comenta el caso de embarazadas que son despedidas. Y explica que el problema en este caso es demostrar que la empresa sabe que estaban embarazadas al despedirlas.

En este punto, el alumno que ya había comentado el caso de los porteros y de las mujeres, apunta un caso propio: «que no te dejen entrar a clase». La técnica pregunta «¿Sin motivo?».

Límites del servicio

Continuado con la explicación sobre la OND, la técnica aclara los límites del servicio:

- Discriminaciones producidas en Barcelona.
- Discriminaciones ejercidas sobre cualquier persona empadronada en Barcelona, aunque se hayan producido en otro lugar.

Y los límites de la mediación: que las dos personas quieran hablar. Es voluntaria.

Por eso, la OND no puede obligar a los discriminadores a iniciar la mediación. En última instancia, si el caso reviste suficiente importancia, se puede derivar a la Fiscalía de Delitos de Odio y Discriminación, que sí tiene capacidad de obligar al discriminador a comparecer.

Distracciones

Durante la explicación anterior algunos alumnos usan los *smartphones*, probablemente para comunicarse por una aplicación de mensajería instantánea.

Además, el alumno habitual interrumpe para preguntar si su caso es una discriminación: «Que te suspendan antes de empezar el trimestre», es decir «por una decisión premeditada». Esta intervención provoca risas y pérdida de concentración en el resto. Además, la técnica se ve obligada a responder porque cree ella que el profesor puede suspenderle en la nota de actitud.

Mediación y conciliación

La técnica explica la diferencia entre estas dos maneras de resolver un conflicto o una discriminación:

- **Conciliación:** las dos partes llegan a un acuerdo por si mismas.
- **Mediación:** hace falta una tercera persona que ponga las condiciones para que se escuchen ambas versiones.

Los alumnos comentan entre ellos.

La técnica explica que estas dos formas de gestión alternativa pueden ayudar a resolver situaciones de injusticia o conflicto en las que no se podría recurrir a los juzgados, ya que la respuesta del juez sería: «No hay suficientes elementos constitutivos de delito».

En relación con esto, los alumnos comentan que también es una discriminación que no se pueda «hablar catalán en los juzgados». La técnica coincide en que se trata de una discriminación, pero que también lo sería no poder hacerlo en castellano.

OND, Síndic i Síndica

La técnica explica la diferencia entre estas tres administraciones que reciben quejas de la ciudadanía:

- **OND:** recibe quejas sobre vulneraciones de derechos de la administración y entre particulares.
- **Síndica de greuges:** recibe quejas sobre vulneraciones de derechos que haya producido la administración pública en Barcelona.
- **Síndic de greuges:** recibe quejas sobre vulneraciones de derechos que haya producido la administración pública en Cataluña.

También explica que la OND colabora con estas dos otras administraciones y que las tres promueven intervenciones conjuntas cuando reciben muchos casos similares.

Inmigrantes que alquilan

La técnica expone un último caso: la discriminación que sufren muchos inmigrantes a los que, o bien no se les alquilan los pisos, o bien se les exigen condiciones diferentes (fianzas mayores...). Este caso sí desata una discusión más larga y con intervención de más alumnos. Los alumnos argumentan:

- El propietario puede escoger a quién alquila; «es su piso».
- «Puede escoger, pero no hace falta decirlo».
- «Es discriminación, pero si decides inmigrar a un sitio, sabes que no te tratan igual y te tienes que buscar la vida. Yo me lo pensaría dos veces antes de hacerlo».
- «Primero tienes que estudiar el caso».

En este punto la técnica arguye que en muchos casos el inmigrante no puede llegar a presentar la nómina u otro documento que acredite que podrá pagar el alquiler. Explica que uno de los antiguos trabajadores de la OND era uruguayo. A veces habían probado a llamar al mismo piso una de las técnicas catalanas o el trabajador uruguayo y mientras a ellas les ofrecían visitar el piso, al uruguayo le decían que ya estaba alquilado.

Un alumno se da cuenta: «Tienes razón».

Otro pregunta: «¿Eso sería motivo de denuncia».

La técnica responde: «En muchos casos no puedes demostrarlo».

Al final concluyen: «Si alquilas el piso, lo alquilas a todas las personas».

La técnica comenta que, además de los inmigrantes, otros colectivos con problemas para alquilar son estudiantes y discapacitados.

Derechos más vulnerados

La técnica pregunta a los alumnos cuáles creen que son los derechos más vulnerados.

Un alumno responde: «Color de piel».

La técnica corrige: «Eso es el colectivo, el motivo».

Otro alumno dice: «Laborales».

La técnica explica que el derecho más vulnerado es el derecho a la dignidad, también a la vivienda o a la admisión.

Póster

Para finalizar, la técnica presenta una fotocopia de un póster de divulgación con la fotografía de Martin Luther King, Carmen Amaya, Stephen Hawking y Oscar Wilde. Los alumnos no los reconocen, así que ella les dice los nombres.

Cuando la clase ya se marcha, preguntamos al profesor que los acompaña si cree que estos personajes son referentes para sus alumnos y admite que no. Cree que es posible que conozcan algunos de los nombres (no el de Carmen Amaya), pero no la importancia del personaje ni mucho menos su aspecto.

Observación de una actividad de formación (II)

El día 30 de marzo fuimos a la OND a observar una actividad de formación y divulgación para futuros mediadores y animadores socio-culturales. La actividad duró unos 60 minutos. La impartía la directora de la oficina a un grupo de 16 alumnos de un curso de formación en alternancia, que estaban realizando una día de actividades fuera del aula. Los alumnos, con una gran diversidad de perfiles en cuanto a edad, procedencia y educación previa, habían sido seleccionados para en este curso porque tenían formación o experiencia previa en trabajo social o intercultural. Llevaban dos meses de formación (de un curso de seis, complementado con seis más de prácticas).

Introducción

La directora de la oficina comienza por explicar que los objetivos de la actividad son dos:

- Dar a conocer la OND.
- Escuchar a los alumnos.

A continuación comenta que la OND está en contacto directo con el ciudadano y enumera cuáles son sus servicios principales:

- Informar, formar y sensibilizar, ya que los derechos deben estar al alcance del ciudadano ya para ello es fundamental difundirlos.
- Orientar, recoger y tramitar quejas.
- Ser observatorio de las vulneraciones de derechos en la ciudad, analizando las quejas propias y las quejas en otras entidades, para conocer la situación, orientar las políticas y prevenir la discriminación.

Matiza la enumeración anterior con el ámbito de competencia del servicio de tramitación de quejas:

- Cualquier ciudadano que sufra una discriminación en Barcelona.
- Cualquier ciudadano empadronado en Barcelona que sufra una discriminación en cualquier lugar.

Motivos de discriminación

Los motivos más frecuentes —explica la directora— son origen, minoría étnica, género, orientación sexual, edad, enfermedades, discapacidad, aspecto... Y pone dos ejemplos de discriminación por edad:

- Cuando un trabajador tiene derecho a un sueldo superior por antigüedad y no lo recibe.
- Si una persona desea entrar a formar parte de un cuerpo de seguridad y tiene 35 años, en lugar de los 33 de límite que exigen. En concreto, si la persona logra pasar las pruebas necesarias para entrar no debería tenerse en cuenta la edad.

La directora aclara que 'discriminación' es un trato diferente, que se basa en prejuicios e ideas preconcebidas y que se puede notar en el lenguaje. También comenta que en situaciones distintas dos personas pueden pasar de ser discriminados a discriminadores.

El proceso de queja y acompañamiento

Lo primero que hacen las técnicas de la OND al atender una queja es preguntar al afectado:

- Qué ha sucedido
- Dónde
- Quién le ha discriminado

La reacción habitual de los afectados es desear que se castigue a la otra parte. Por tanto, lo primero que deben hacer las técnicas es contener la situación. Además, si el afectado desea hablar de la situación en mayor profundidad, las técnicas crean el ambiente de confianza necesario.

Después se inicia el proceso de acompañamiento, que es voluntario y que tiene como prioridad principal proteger a la persona. Durante este proceso, las técnicas apoyan al afectado y minimizan su situación. También diseñan conjuntamente la estrategia que se seguirá en el caso.

El siguiente paso es escuchar a la otra parte.

Y determinar qué tipo de reparación se puede dar al caso, que depende de los deseos del afectado. Puede ser tan simple como que le aseguren que la situación no volverá a asar, que le pidan disculpas por escrito o puede implicar una mediación presencial.

El proceso de articular esta solución es «artesanía». Hay que adaptar las estrategias a cada persona.

En cuanto a la mediación presencial, no siempre es posible. Si la situación es muy desigual, no puede emplearse.

Caso

A continuación la directora explica un caso para que los asistentes comprendan la complejidad del proceso.

Un chico de raza negra acude a una discoteca de la que es cliente habitual y no le permiten entrar. La razón que aduce el portero es: «ya tenemos muchos africanos dentro».

Si esta situación se repite, ¿ se trata de un criterio establecido por el portero o son órdenes «desde arriba»?

La directora aclara que el derecho de admisión no incluye impedir la entrada por color o género. Por tanto, se trataría de un caso penal.

Se ha llegado a conseguir que el personal de discoteca pase por formación en la OND.

Y el caso individual, se trataría mediante gestión alternativa de conflictos, con reparación obligatoria, que incluía la revisión de los procesos de la discoteca y formación al personal.

Tratamiento de casos graves

En casos más graves, donde se ha producido una vulneración clara de derechos importantes, se asesora al afectado para que denuncie el caso.

La OND también se coordina con la Fiscalía de Delitos de Odio y Racismo, porque las personas que han sufrido una discriminación no tienen porqué tener dinero ni fuerzas para aguantar a título personal un proceso así.

En este momento, uno de los asistentes interrumpe la explicación para preguntar por un caso que ha tenido cierta notoriedad estos días: un cantante de reggae homóforo va a actuar en Barcelona y varias asociaciones se han movilizad para intentar que las autoridades lo impidan. ¿A quién debería dirigirse esta queja: a la OND o a otras administraciones?

La directora responde que, de hecho ya han tenido conocimiento y que la última vez que el cantante vino tanto la OND como otras administraciones se ocuparon del caso.

Pensar-hacer

La directora explica que las personas pueden pensar lo que quieran. Son libres y el pensamiento sólo no implica discriminación. La clave está en no llevar a cabo actuaciones discriminatorias.

OND, Síndic i Síndica

Como los asistentes estudian para ser trabajadores del sector, conocen bien la figura del Síndic y la Síndica. Por eso, la directora sólo los menciona. Pasa a explicar directamente las diferencias de la OND:

- La OND trata casos que afectan a la administración pública y también casos entre particulares o de individuos y empresas. Añade que el 25% de los casos que reciben se producen en comunidades de vecinos.
- La OND no dice quién tiene razón, sino que media entre las dos partes.

Preguntas

En ese momento, los asistentes preguntan varias cuestiones:

—¿Y si el caso está relacionado con los *mossos d'esquadra*?

—El caso se lleva igual.

—Pero, ¿primero hay que denunciarlo?

—No es necesario. Podemos asesorar sobre cómo poner la denuncia y también ayudarlos a preparar el juicio.

—¿Hay que tener claro el nombre de la persona que te a discriminado?

—Cuanta más información, mejor. Si no se tiene el nombre, con los datos de dónde y cuándo se puede intentar averiguar.

—¿Sirve de algo?

—Aunque el caso se archive, es muy importante saber cuáles son las dinámicas sociales. Es importante para la colectividad, para prevenir. Si no se denuncia, aunque luego no se tramite más, no se conoce el hecho. Además, las denuncias, cuando se acumulan, permiten a la OND mover los casos más allá. Dirigirse a las organizaciones diciendo «hemos tenido conocimiento, por diversas situaciones...», lo que da más fuerza. Por tanto, que el caso llegue, ya es una forma de modificar la situación.

La directora comenta también que en estos momentos «bajan las denuncias, por trabajo, que ha bajado». Sin embargo, no cree que se trate de que el trato a los inmigrantes haya mejorado, porque continuamente se oye que «los inmigrantes roban el trabajo». Comenta brevemente varios casos:

- Una persona que tenía un contrato de trabajo con una jornada laboral de seis horas al día y trabajaba seis, ahora le han modificado el contrato a cuatro, trabajando seis igual. La empresa le paga igual, pero se aprovecha de la situación.
- Otra persona a la que le descuentan de la nómina los días de una baja por enfermedad que coinciden con el fin de semana.

También explica que la gente desconfía de la administración pública y que, por eso, es muy importante que cuando ellos sean mediadores actúen como intermediarios de la OND.

En cuanto a temas laborales, la OND te derivará al Juzgado de lo Social. Es complementaria al sindicato, en función del tema que haya detrás del despido. Por eso recomienda que además que acudir al sindicato, se denuncie también en la OND.

Una asistente pregunta:

— Si descubro que gano menos (por motivos de género), pero no lo sabía al firmar el contrato, ¿qué hago?

La directora responde:

—Por ley, no se puede pagar menos por ser de un género u otro.

Otra asistente dice:

—¿Y qué pasa con las negligencias médicas?

—Esta situación es nueva para nosotros, pero podemos mirarla. No llevaremos el caso (a juicio) directamente, pero sí asesoraremos.

—¿Y se puede denunciar cuando no eres el afectado?

—Se puede poner una queja, pero no la denuncia. Para la denuncia sería bueno que reunieran testimonios. Aquí, de todos modos, siempre podremos hacer algo, pero hay que respetar si la persona no quiere.

—Mi madre es sorda y no puedo entrar con ella a la consulta del médico. Esto impide que reciba una buena atención. Aunque sabe leer los labios, no siempre entiende todo bien, ni puede explicarse correctamente.

—Ven y elaboraremos la estrategia. Aunque no encontremos a la persona concreta que te lo impidió, es importante.

La chica se va exaltando y acaba explicando que la última vez le sacó arrastras del hospital el personal de seguridad

Otro asistente comenta que a él «casi le pega el de Movistar». Pero no tiene el nombre. Eso significa que su caso puede servir para prevenir, «pero yo como persona...».

La directora dice que en la gestión alternativa de conflictos no siempre se curan bien las heridas, pero sirve para que el otro sea consciente de que lo ha hecho mal.

Un asistente pregunta:

—¿Hay que llamar antes?

—No, no hace falta cita previa. El acceso es libre, por email, teléfono o en la oficina. Puedes pasar cuando quieras dentro del horario de atención al público. A partir de tu primera visita, el caso queda asignado a la persona que lo va a gestionar y, de ahora en adelante, tendrás cita para las demás visitas o para el asesoramiento jurídico.

Otro asistente pregunta:

—¿Y cuándo hay que traer el caso?

—Cuanto antes mejor, pero siempre te lo vamos a coger. Si es un caso judicial, antes de seis meses.

—Estuve trabajando en Londres, sin contrato y me quedé sin cobrar. ¿Os haríais cargo de este caso?

—No, necesitas un abogado de allí.

Anuncios

Para acabar la formación, la directora propone que hagan una actividad y reparte unas fotocopias con anuncios aparecidos en prensa. Pregunta si los consideran discriminatorios y por qué.

Como sólo hay dos fotocopias, reparte una hacia la derecha y la otra hacia la izquierda. Los asistentes tienen que pasárselas para después comentarlas juntos. Pero en lugar de eso, se ponen directamente a hablar en grupos pequeños.

Al final, no se llegan a comentar los anuncios.

Fin de la sesión

Para acabar, la directora quiere recalcar que en la OND van a atender los casos correctamente.

Empieza por decir que el 60% de los casos que reciben son contra la administración pública. Por eso, aunque ellas son funcionarias cuentan con abogadas externas.

Además, afirma que la OND es un servicio que contribuye a la transparencia y la democracia.

Y concluye: no nos han hecho cambiar de idea en doce años.

En este momento hay mucho ruido en la sala (de comentarios de los asistentes).

—La administración —continúa— puede seguir líneas políticas y acciones, pero si es ilegal, es ilegal. La ley siempre está por encima. Nuestra función es defender a la

ciudadanía de toda vulneración de derechos. Pensar que «no nos ayudarán porque son funcionarias» es un prejuicio. Nuestra función es ayudar y acompañar al ciudadano.

Tras esta intervención, los asistentes abandonan la sala, comentando entre ellos la sesión, mientras suben por la escalera. No logramos oír qué dicen.

Observaciones casuales

Local incómodo

La primera situación que queremos resaltar se produjo el día 13 de abril, cuando finalizábamos la visita a la OND para el estudio del local con metodología de *retail* (ver el artículo «Local OND», más adelante). Aprovechando un momento en que uno de nosotros se quedó a solas con un de los trabajadores de la OND, éste comentó que el local era incómodo. Concretamente, que era muy molesto trabajar en un local abierto a la calle, por el ruido y también porque el movimiento de gente pasando sin cesar dificulta mucho concentrarse en el trabajo. Este comentario lo hace en voz baja y a escondidas. De hecho, pide que no digamos a nadie quién lo ha realizado.

Pocos días después, sacamos el tema con la directora de la oficina. Nos responde que es consciente de que las trabajadoras no están contentas con el local, pero que este tema no es negociable, ya que servicio debe estar a pie de calle para que cualquiera pueda entrar. Según ella, este beneficio supera cualquier incomodidad.

Percepciones distorsionadas

El día 8 de mayo estamos caminando por las ramblas en dirección a Elisava y vemos cómo unos «manteros» echan a correr. La policía los persigue. Se van dispersando. Frente a nosotros, uno de ellos tira la manta llena de material para vender —interpretamos que para correr más.

Cuando pasa corriendo frente a la puerta de Elisava, los policías le dan alcance, lo tiran al suelo y lo detienen empleando cierta violencia.

Los alumnos, que están reunidos en corros frente a la puerta, comentan «Seguro que ha robado algo». Alguien confirma, «Sí, sí, yo he oído que le decían: “ahora no vas a robar más”». «Está bien que lo traten así. A mi me han robado hace poco y creo que se lo merecen».

Reunión de equipo

El día 22 de mayo estábamos convocados para una reunión con la directora de la OND. Casualmente, el día anterior (lunes) no habían podido realizar la reunión semanal de equipo. Por eso, a nuestra llegada, la directora y las trabajadoras de la oficina estaban reunidas en el despacho de la directora.

Les pedimos si podíamos observar la reunión, sin intervenir.

La mecánica de la reunión es la siguiente: cada técnica explica a la directora los casos de que se ocupa y el estado de cada uno de ellos. La directora va dando rápidamente indicaciones sobre cómo seguir cada caso. La interacción es siempre bilateral. El resto de compañeras esperan turno, sin intervenir.

En un momento dado, una de las trabajadoras comenta el caso de un chico que ha comprado un vuelo de ida y vuelta con descuento por familia numerosa. A la ida, vuela sin problemas. A la vuelta, la compañía lo deja en tierra, porque dice que no puede disfrutar de ese descuento, por ser de origen marroquí.

Otra compañera interviene en este caso, para comentar que ella compra vuelos con esa compañía continuamente y que, antes de solicitar el descuento, el usuario debe introducir sus datos personales (incluido el pasaporte, DNI o NIE).

Este argumento no lo usa para reforzar la queja del usuario, sino para poner en duda la veracidad de su denuncia.

La técnica que se ocupa del caso dice que, por el momento, sólo tiene la denuncia del usuario y que no se ha puesto aún en contacto con la compañía para contrastar la información. Pero su compañera insiste en repetir el mismo argumento varias veces.

La técnica que se ocupa del caso está cada vez más incómoda con la situación. De hecho, es un momento bastante tenso. Finalmente, se acaba marchando de la reunión, alegando que tiene que continuar su trabajo.

La reunión la acaban a solas la compañera que ha estado interviniendo y la directora de la oficina.

Atención a un discriminado

El día 3 de julio fuimos a la OND para una reunión con la directora. Esperamos sentados fuera de su despacho, mientras mantenía una conversación informal con de las trabajadoras de la oficina. Al cabo de unos diez minutos, la trabajadora sale del despacho y nos comenta que no ha logrado obtener información para uno de los casos de que se ocupa. Dice que es una lástima, pero que las cosas no salen siempre bien.

Al cabo de unos veinte minutos, entra por la puerta el discriminado de ese caso.

Antes de que haya cruzado media sala, la trabajadora ya se ha apresurado a decirle que no tiene ninguna novedad sobre su caso.

Por el tono de voz, deducimos que el hombre se queja (aunque no oímos bien qué dice).

Mientras la trabajadora sigue diciéndole que ha estado llamando, pero que no le han dado la información que necesita, el hombre, que ya ha llegado hasta la mesa de la trabajadora, sigue en pie —nadie le ha invitado a sentarse.

La trabajadora pide al hombre que vuelva al día siguiente. Desde su despacho se oye a la directora intervenir: «Acuérdate de decirle que vuelva el jueves». Se levanta, va hasta la mesa de la trabajadora y, sin mirar al hombre ni dirigirse a él, repite: «Acuérdate de decirle que vuelva el jueves para hablar con la abogada». Vuelve a su despacho y la trabajadora le repite el mensaje al hombre, que sigue de pie y que, naturalmente, ya debía haberlo oído.

El hombre se vuelve a quejar. Esta vez, de que le hagan volver continuamente y esto no sirva para resolver la situación.

Se va, sin haberse sentado y sin que a nadie se le ocurra reunir las dos visitas en una o comentar que la próxima vez podrían llamarlo por teléfono para avisarle cuando no haya motivo para reunirse (quizá no tiene teléfono).

Cuando abandona la oficina, la trabajadora nos explica su caso: al hombre le ha pegado una paliza la policía. Y ella no ha logrado que la policía comente el caso. Es la información que le faltaba.

MYSTERY SHOPPER

Mystery shopper OND

Hoy a las 3 pm ha ido una persona conocida, posible usuario de la oficina, para hacer de *mystery shopper* en la oficina de la OND.

Historia

La historia que le he pedido que cuente es la siguiente:

- Quisieras que te recomienden qué hacer ya que tu vecino constantemente hace ruido, lleva gente a su casa a cualquier hora y también trabaja con materiales ruidosos. El ruido se escucha y el problema es que no solo ellos se despiertan sino que Marina (su hija) se despierta constantemente. Le has dicho mas de 3 veces que por favor haga menos bulla, en buen tono, él ha dicho que va a bajar el ruido pero todo sigue igual.
- El otro día perdiste la paciencia y fuiste a tocarle la puerta y esta vez le gritado en un tono fuerte que no haga ruido, le has explicado exaltado tus razones.
- El vecino te ha dicho que tu no tienes derecho a hablarle así, que lo haces sólo porque él es extranjero, te ha acusado de discriminador y que te va a poner una denuncia.
- El se ha exaltado, tu no sabes ni de donde es ni te interesa, pero te parece injusto que además se valga de tu reacción para el ponerte la queja a ti.
- Tu te has quedado un poco preocupado de que él no entienda razones y aparte te meta en problemas, por lo que has buscado en el Internet la oficina que él menciona para ver que puedes hacer en caso que algo suceda.

Touchpoints: Internet, oficina, técnica que le atienda.

Preguntas previas

Le he pedido que observe lo siguiente:

- Al entrar
 - Fíjate en la hora
 - ¿Qué es lo que más te llama la atención? (tu primera sensación al entrar)
 - ¿A dónde te diriges primero?
 - ¿Quién te atiende al entrar? (descripción física)
 - ¿Qué te dicen?
 - Después de eso, ¿te hacen esperar o te atienden ese rato?
 - Si te han hecho esperar, ¿qué haces/escuchas hasta eso?
- Durante la consulta
 - Fíjate en la hora
 - ¿Cómo te atienden? ¿Quién te atiende? (descripción física)
 - ¿Te sientes a gusto con ellas? ¿Qué te transmiten?

- ¿Te has sentido cómodo desde el principio o te resulta incómodo?
- ¿Hay algo que te estorba mientras estas contando tu historia?
- ¿Qué es lo que mas te llama la atención?
- ¿Cómo te hacen sentir?
- ¿Te sientes cómodo con el proceso?
- ¿Qué te han dicho?
- ¿En qué han quedado después de que les cuentas la historia?
- ¿Te dan su punto de vista personal o profesional?
- ¿Lo ven del mismo modo que tú o tratan de llevarlo al lado opuesto?
- Al terminar:
 - ¿Cuánto tiempo te han dedicado?
 - ¿Se han tomado su tiempo o sientes que te han despachado rápidamente?
 - ¿Te has sentido juzgado por ellas?
 - ¿Te han dado algún material?
 - ¿Te han citado nuevamente o te han enviado a otro lugar?
 - ¿Han sido productivas con sus procedimientos?

Su experiencia

No ha dado con el lugar fácilmente. Se da cuenta que ha pasado muchas veces por ahí, a toda hora, pero parece ser otra tienda comercial, no hay distinción alguna. Si no la buscas, no la ves.

Al entrar a la oficina ha buscado alguien quien lo atienda. Fue su primera sensación al entrar, buscar alguien a quien acudir. El lugar esta vacío, hasta que ve a alguien salir de un despacho del fondo. Ella (Miren), ha hecho contacto con él rápidamente, Renato dice que ha sido un contacto apropiado, él le ha dicho que viene a hacer una consulta y ella le pregunta si quiere hablar en privado.

Él le dice que todo bien, que igual no hay nadie en la oficina, y ella le ha dicho que «ni sabes, esto se llena de un momento a otro». El le ha aclarado que está cómodo así. Ella no le ha pedido ningún dato y lo invita a sentarse, que se ponga cómodo. Renato se ha sentido bien que ella lo invite a conversar.

Le ha contado la historia, ella ha escuchado con atención. No ha preguntado nada que él no haya contado. Dice que puede que no haya sido más profunda con el tema pero escuchó con mucha atención. Mientras ella escucha le dice cosas como «No hay nadie que no atienda a razones», «Tranquilidad, tranquilidad, para eso estamos, mejor que llegar a lo judicial». «Aquí no hay buenos ni malos, hay 2 versiones distintas».

Le ha guiado sobre procedimientos. Se ha asegurado que él no haya agredido a su vecino físicamente o algún daño en la propiedad porque ahí ellas ya no pueden hacer nada, pues pasaría a un tema judicial. Le ha explicado como funciona la oficina, que ellas solo resuelven quejas por medio de la mediación. Le ha hablado de los abogados que tienen, del apoyo legal, que no tenga miedo y que ha hecho muy bien en venir.

Le ha dicho que también puede ir a la Sede del Distrito si algo pasa, y que por último a la guardia urbana, en caso que el vecino reaccione violentamente. Ella le repite que si hay violencia ya pasa de sus manos, y él se ha dado cuenta que ellas están en un rango muy pequeño entre un problema y un súperproblema.

Le ha sugerido que hable con el presidente del edificio, que ponga este tema en la siguiente reunión; y que también podría ir a la comisión de arbitraje/mediación de la sede del distrito donde él vive. La Miren le dice que lo mejor que le puede suceder es que su vecino ponga la queja en la OND, que es donde ellos podrían mediar.

La sesión a durado 20 minutos aproximadamente.

Después que me contó su experiencia, empecé a preguntarle puntualmente algunas cosas que creemos que son débiles en la oficina. Dice que la oficina por fuera no transmite seriedad ni coherencia con la gravedad de los problemas que posiblemente tratan. Esta no transmite el uso ni el lenguaje, no sientes protección a los derechos humanos. Es aburrido e impersonal al igual que la oficina por dentro. Él se ha sentido muy bien con Miren, le parece que es un buen servicio, cree que tienen buenas intenciones pero que es evidente que hay que potenciar el servicio.

Le pregunté si le molestó el ruido y dice que en absoluto. «Hay tanto ruido allá afuera que cuando la puerta se cierra, una vez que estas adentro se siento mucho menos ruido». Dice que no sabe que pasaría al estar ahí mas de 40 minutos, pero que mientras el contó su problema nunca le molestó. Cuando le pregunté que es lo que mas le ha llamado la atención, me ha dicho que es la imagen que transmiten.

Sobre esto, empezó a responderme muchas cosas, he aquí algunos comentarios:

Es una oficina cualquiera, no me siento diferente para la función que tiene, que es algo más personal. Cuando tienes un problema de estos, la persona es un confesor, el lugar debería crear mas intimidad. Es necesario que haya un lugar privado (lo tienen), pero yo que no sentía que quería mas privacidad, me sentí en cualquier otra oficina de trámites.

Me sorprendió que no había NADIE cuando llegué. Ni un usuario, ni nadie atendiendo. Había 1 persona dentro del despacho, es decir que habían 2 personas en la oficina, no se si había alguien abajo.

- La impermeabilidad que usaron para la vitrina es estúpida.
- La sala de mediación debería tener mas relevancia, algo que te diga que hay adentro de esa oficina.
- Su labor no se transmite.
- No hay espíritu diferencial.
- Es cualquier otra oficina.
- Debería ser mas susceptible, puede expresar mas apertura, invitar mas.
- El folleto es estúpido, nadie que va allá es feliz.
- Si tuviera un problema grande de queja nada que ver conmigo lo que veo en las imágenes de la OND.
- La imagen es una payasada, ¿por qué celebran?

Comentarios con respecto a la distribución del lugar

No hay una lectura del recorrido que debes hacer par hacer uso del espacio. No hay filtros. No hay una recepción, no hay un flujo lógico. Cuando llegó, al no ver a nadie, iba a ir hasta el despacho directamente. Los folletos los recogió a la salida porque a la entrada lo único que quería era encontrar a alguien.

Mystery shopper Internet

Búsquedas

Para estudiar si podíamos llegar a la OND a través de internet, realizamos varias búsquedas en Google, con los términos de búsqueda que podría usar una persona que desee denunciar una discriminación.

Búsqueda	Resultados
Denunciar discriminación	No aparece entre los diez primeros
Denunciar discriminación Barcelona	Aparece la siguiente página http://experiencias.psoe.es/pagina.php?cs_id_pagina=3&cs_id_contenido=5294 , que supuestamente contiene un enlace directo a la OND www.oficinanodiscriminacio.com . Pero este dominio ya no existe. El usuario avisado podría captar el nombre de la oficina y buscarlo en Google, pero no ocurrirá en todos los casos.
Quejas discriminación	No aparece entre los diez primeros
Quejas discriminación Barcelona	Aparece en quinto lugar
Oficina para la no discriminación Barcelona	Aparece en primer lugar

A través de asociaciones

Para estudiar si podíamos llegar a la OND a través de otras asociaciones y antes de contactarlas directamente, decidimos buscar por internet si existía alguna relación, colaboración o contacto con la oficina en los portales de organizaciones que trabajan con un perfil similar o igual.

No encontramos

La primera asociación que buscamos fue La **Federació d'Associacions de Promoció y de la Defensa del Drets Humans (FDDHH)**, una de las asociaciones nombradas en una lista que nos proporcionó la OND. Lo primero que notamos es que no hay respuesta en Google sobre esta asociación en cambio nos nombran el **Institut de drets humans de Catalunya (IDHC)** (<http://www.idhc.org/esp/>).

Al dirigirnos a la página de IDHC, encontramos una amplia información sobre los servicios, que son muy parecidos a los de la OND, dispuestos de una manera muy sencilla y muy fácil de entender. Encontramos entonces que tienen formación, sensibilización, asesoramiento, incidencia pública y un servicio de biblioteca. Pero en cambio no tiene servicio de quejas pero se pueden contactar vía e-mail. El IDHC tiene una lista de asociaciones con las que colabora y no esta la OND, esto quiere decir que es imposible contactarlos por este medio.

Sobre la **Asociación para las Naciones Unidas de España** (<http://www.anue.org/catala/>), que también encontramos en la lista de la OND, buscamos también un enlace o nombramiento y encontramos que no hacen referencia y prestan un servicio mucho más global. Habíamos decidido trabajar con esta entidad por que fue creada en Barcelona en 1962 y trabaja directamente con la ONU.

La tercera y última asociación que investigamos fue **Movimiento contra la intolerancia** (<http://www.movimientocontralaintolerancia.com/>). Además de ofrecer información sobre todo lo relacionado con la intolerancia, hacen un nombramiento de los derechos civiles como también a los grupos mas vulnerables a ser discriminados, como lo son los gitanos, los inmigrantes, discapacitados y LGTB entre otros. También tienen un servicio muy completo de teléfono de la víctima, un sistema de denuncias con información de como actuar en caso de sufrir un acto violento o delictivo, se explica los pasos a seguir y se recuerda que ninguna agresión debe quedar en la impunidad.

Aparte de ser un servicio muy completo y trabajar con temas parecidos, nunca nombran a la OND, tampoco se nombran otras asociaciones.

Sí encontramos

También buscamos qué sitios web o portales enlazaban a la sección de la OND en el portal del Ayuntamiento, o al menos mencionaban en servicio.

La **Federación de Entidades de Atención y de Educación a la Infancia y la adolescencia (FEDAIA)** tiene un corto artículo donde habla de la labor que realiza la OND (<http://www.fedaia.org/intranet/node/4788>), haciendo énfasis en el trabajo que se realiza con los discriminados de género, salud física y mental, pertenencia cultural, edad y condición económica. También se nombra el observatorio municipal del que dispone la OND donde se buscan los derechos mas vulnerados de la ciudad y se hace énfasis en que esta web se puede consultar en tres diferentes idiomas.

Tienen un enlace hacia el portal de la OND que no es el adecuado y por supuesto no enlaza correctamente.

El **Aula Intercultural** es un espacio virtual que promueve la educación y el respeto entre las diferentes culturas del mundo. Dedicó un artículo por el décimo aniversario de la OND (http://www.aulaintercultural.org/article.php3?id_article=2858) y muestra cuantos casos se han atendido en este periodo, además hablan de los servicios de gestión y manejo de conflictos así como sensibilización e información.

Al final de este artículo hay un apartado donde se nombran otros escritos referidos al racismo y la discriminación, en ninguna de ellos se nombra a la OND. Tampoco se encuentra información para contactar a la oficina.

La **Xarxa Europea de Dones Periodistes** publica una página (http://www.mujeresperiodistas.net/joomla/index.php?option=com_content&view=article&id=105%3Aloficina-per-la-no-discriminacio-&catid=55%3Aopinio&Itemid=54) dedicada a la OND, con un artículo de la propia directora de la oficina, Guadalupe Pulido. Por desgracia, el artículo no incluye ningún enlace al sitio web de la OND.

Los últimos dos portales a los que haremos referencia son **xarxa.net** e **infojovebcn.cat**, en el primero se informa sobre la labor de la OND (<http://xarxanet.org/juridic/noticies/continua-la-discriminacio-la-poblacio-immigrada-segons-loficina-la-no-discriminacio>), hace cuanto existe, cuales son los casos mas comunes y cuales son los casos que están

presentando un mayor incremento, para el observatorio que tiene la OND este tipo de artículos son de ayuda para la difusión de estos temas.

La segunda página pertenece al ayuntamiento y es un portan de información para jóvenes de todas partes, tiene guías sobre todo lo que se pueda necesitar en la ciudad de Barcelona. Pero en el espacio dedicado a la Oficina por la No Discriminación (<http://www.infojovebcn.cat/pag/25/oficina-per-a-la-no-discriminacio---ond>), tan solo dan los datos de como encontrar el lugar.

Lo que entendemos

Una de las formas mas fáciles de acceder a un servicio es a partir de internet, pero en este caso es muy difícil encontrar la OND. Esto significa que puede ser muy difícil llegar a ella sin no se conoce su existencia y nombre con anterioridad.

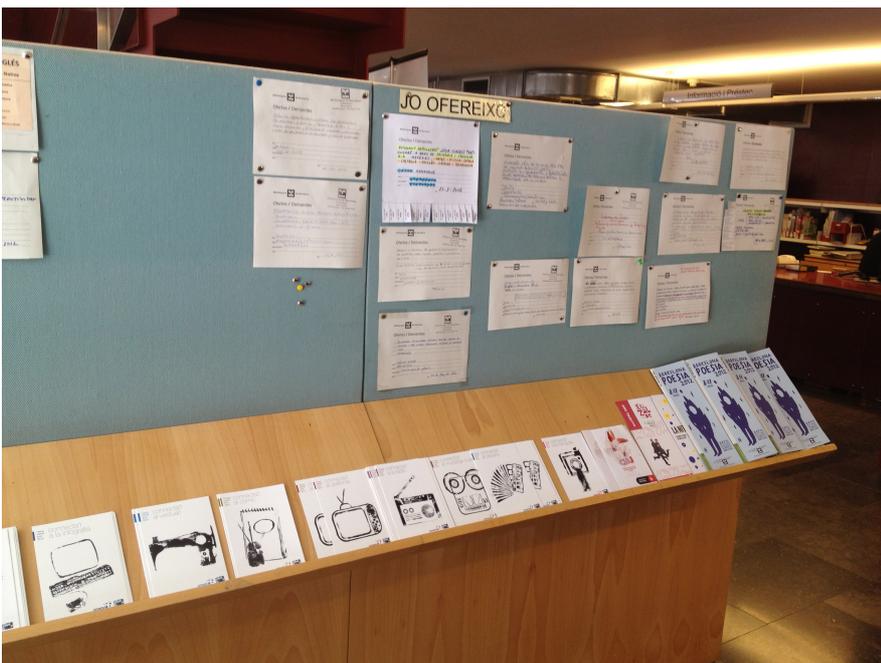
Mystery shopper Biblioteca

Otro de los posibles intermediarios que la OND nos había mencionado eran las bibliotecas públicas. Nos comentaron que cada año hacían llegar a la red de bibliotecas folletos, calendarios y otros materiales de promoción.

Por eso, nos dirigimos a una al azar (Sofía Barat, en la calle Girona, en el barrio Eixample Dret), para saber si efectivamente tenían expuestos estos materiales.



Entrada a la biblioteca



Material expuesto al público a continuación de la ubicación anterior.



Material expuesto al público frente a la ubicación anterior y sobre las taquillas de uso público.



Expositor con material junto a la mesa de alquiler de libros.



Contenedor para bolígrafos de la OND y la OAR. En uno de los lados, hay impreso un calendario del año anterior. Es el único material de la OND presente, aunque no del todo visible para el público.

La biblioteca tiene material expuesto al público, pero prácticamente nada de la OND.

Preguntamos a la bibliotecaria y desconoce la oficina, a pesar de que tiene un contenedor para bolígrafos de la OND sobre la mesa.

Le preguntamos si recuerda haber tenido sus folletos expuestos.

No lo recuerda, pero nos explica que reciben mucho material de todo tipo de instituciones y seleccionan cuál mostrar. Sólo exponen el material que proviene de administraciones públicas o fundaciones sin ánimo de lucro, que tenga relación con el barrio. Argumenta que, por este motivo, probablemente nunca los han expuesto.

También explica que siempre muestran el material de las entidades que les patrocinan los puntos de libro.

Deducimos, por tanto, si la OND desea que las bibliotecas les sirvan como puerta de entrada de usuarios, debería plantearse patrocinar puntos de libro.

***Mystery shopper* Guardia Urbana**

Nos hemos hecho pasar por un discriminado para ver el acceso al servicio de la OND a través del teléfono de atención al ciudadano de la Guardia Urbana de Barcelona.

La situación ficticia que hemos planteado es la de una persona que se desplaza en silla de ruedas que es invitado a abandonar la terraza de un bar del barrio de Gracia donde se encuentra tomando un refresco porque ahuyenta la clientela. El recorrido que realizamos para acceder a la Oficina para la No Discriminación es el siguiente:

- Llamamos a la guardia urbana y les explicamos lo que nos ha pasado y que queremos asesoramiento para ver que podemos hacer. Nos dicen que este tipo de casos los trata la policía autonómica y nos dan el teléfono de los Mossos d'Esquadra.
- Llamamos a los Mossos d'Esquadra y éstos no vuelven a dirigir a la guardia urbana, ya que es competencia municipal.
- Llamamos de nuevo a la guardia urbana, se pone un operador diferente al primero que nos atendió y nos informa de que en estos casos hemos de acudir al ayuntamiento del distrito donde hemos sufrido la discriminación o bien pedir la hoja de reclamación del bar.
- Llamamos al ayuntamiento del distrito de Gracia y nos re-dirigen la llamada al teléfono de información del ayuntamiento.
- En el 010 nos dan el teléfono de una ONG que trata temas de racismo.
- Insistimos en que nuestro caso no es un caso de racismo sino de discriminación. Nos dicen que lo han de consultar, oímos como la operadora pregunta a un compañero. Nos ponen la llamada en espera.
- Pasamos dos minutos escuchando el hilo musical del 010.
- Al final nos contestan y nos dicen que existe una oficina en el ayuntamiento donde tratan estos temas. Nos dan el teléfono de la OND.
- Llamamos a la OND.

OTROS

Contacto entre la OND y las asociaciones

Hemos partido de varias entrevistas con asociaciones y de la información que nos han dado las técnicas de la oficina para detectar los diferentes momentos en que se encuentran.

Cuando se produce un caso de discriminación, la persona afectada puede dirigirse a una asociación o a la OND.

Caso 1

En el caso de que el discriminado acuda a la asociación, después de atenderlo, pueden darse las siguientes posibilidades con relación a la OND:

- a. Se deriva y no se acompaña. Cuando es un caso de discriminación que no tiene que ver con la razón de ser de la ONG. Normalmente las ONGs grandes no suelen derivar casos de su especialidad.
- b. Se deriva y se acompaña. Cuando es un caso que necesita del apoyo institucional. Las ONGs pequeñas suelen derivar y acompañar al discriminado cuando necesitan del poder de la Administración.
- c. Se deriva sin discriminado. Cuando se está defendiendo a un colectivo.
- d. No se deriva. Suele ser el caso más común.

Caso 2

El discriminado acude a la OND. Siempre se le abre ficha y se le atiende. Como en el caso 1, pueden darse también cuatro opciones:

- a. Se deriva y no se acompaña. Cuando el motivo de discriminación necesita de casos similares y de apoyo del colectivo.
- b. Se deriva y se acompaña. Cuando es un caso que necesita de la fuerza de la Administración y del colectivo.
- c. Se deriva sin discriminado.
- d. No se deriva.

Otros puntos de encuentro entre asociaciones y la OND son los siguientes:

- Las asociaciones acuden a la OND para entregar folletos e información visual que se puede recoger en la OND.
- Trabajos puntuales (Observatorio).
- Cuando la OND detecta una nueva asociación, la invitan a acudir a sus oficinas.

Resumen de *Tinc drets a tenir drets*

Un grupo de minusválidos psíquicos son invitados a abandonar el bar musical donde están pasando la noche porque asustan a la clientela, un transexual no supera el periodo de prueba del trabajo del que acaba de incorporarse sin motivo aparente, la cliente de un bar es increpada por un camarero por hablar en catalán... estos son algunos de los casos que son atendidos en la Oficina para la No Discriminación.

Desde su nacimiento, la OND ha acogido multitud de casos de discriminación. Los más comunes tienen que ver con la raza, el género o la condición sexual, pero existen infinitos motivos para ser discriminado y para acudir en busca de ayuda a la oficina del Ayuntamiento de Barcelona.

Con motivo de la celebración de su décimo aniversario, se publicó un libro con las vivencias de diez ciudadanos que fueron atendidos en la OND y quisieron hacer pública su experiencia. La siguiente tabla muestra estas diez situaciones, los motivos de la discriminación y la resolución del conflicto por parte de la OND:

Discriminado	Situación	Discriminación	Actuación OND	Resolución
Minusválido psíquico (vía asociación)	Están de fiesta con otros compañeros en un bar musical	El responsable del local los invita a marcharse porque asustan a la clientela	OND habla con el discriminador	El discriminador se disculpa con la OND y promete no volver a hacerlo
Transexual	Empieza a trabajar en un centro asistencial de la tercera edad	Le despiden por no superar el periodo de prueba	Asesoramiento jurídico y soporte psicológico	La discriminada lleva a juicio el caso, lo gana y se reincorpora al trabajo
Lesbiana	Le da un beso a su pareja en una piscina pública	Un vigilante las increpa	Mediación	El discriminador no cambia de actitud
Gay	Solicita que su pareja (de México) se inscriba como beneficiario de su tarjeta de la Seguridad Social	Se la deniegan	Asesoramiento jurídico	El discriminado lleva a juicio a la administración y lo gana. La OND envía la resolución a todas las asociaciones de Gays de Catalunya

Discriminado	Situación	Discriminación	Actuación OND	Resolución
Enfermo mental	El Servei Català de Col·locació (SCC) tiene su CV	Envía el CV a empresas para posibles trabajos calificándolo como enfermo mental	Soporte moral y atención psicológica	Lleva a juicio al SCC y lo gana. El SCC corrige el CV.
Cliente de un bar	Pide a un camarero en un bar que debería entender el catalán	El camarero la increpa	OND hace de mediadora con los dueños del bar	Carta del dueño del bar pidiendo disculpas
Embarazada inmigrante	Curso de auxiliar de ayuda a domicilio	Le hacen firmar la carta de baja voluntaria	Llaman a la responsable del Servei d'Ocupació. Dice no saber nada al respecto	Se reincorpora al curso
Inmigrante armenia	Trabaja de camarera en un bar	La sobreexplotan	Asesoramiento jurídico	Va a juicio y lo gana. La indemnizan
Jugadora fútbol infantil	Juega en equipos mixtos	A partir de 14 años los equipos ya no son mixtos	Asesoramiento	El padre se reúne con la Federación Catalana de Futbol. Le prometen tener en cuenta el caso en la próxima reunión
Chica de raza gitana	Va a entrar a local de comida rápida al que acude habitualmente	Le niegan el acceso al local	Asesoramiento legal y acompañamiento al juicio	Juicio perdido

Local OND

El pasado 13 de abril realizamos un estudio del local que ocupa la oficina de la OND.

Partiendo de la metodología que se utiliza en Retail, realizamos un recorrido por el establecimiento tal cual lo haría un posible usuario, intentamos detectar puntos calientes, nos fijamos en su visibilidad y accesibilidad y recogimos las opiniones de la directora de la OND.



Localización

La oficina de la OND se encuentra en la calle Ferran 32, esquina con la calle Avinyó, en pleno centro de Barcelona. A tan solo cinco minutos de las Ramblas, tiene durante todo el día, un tráfico fluido, mayoritariamente de turistas que deambulan por el Barrio Gótico de Barcelona. Los vecinos y ciudadanos de la ciudad que acuden a su lugar de trabajo conforman también en menor medida el público que cada día pasa por delante de la oficina.



Fachada principal

La fachada principal está compuesta por dos escaparates y la entrada al local.

Escaparate de la derecha



Es el más visible de los dos, contiene el logotipo B identificativo del ayuntamiento con el nombre de la oficina, y dos recuadros pequeños en los que se identifica Oficina per la No-Discriminació, debajo de otro que dice Barcelona pels Drets Humans. En grande, otro recuadro nos recuerda un pasaje de la Declaración de los Derechos Humanos. Entre los vinilos hay también una hoja de papel sujeta al cristal con cinta adhesiva con los horarios de la oficina.

Escaparate de la izquierda



En principio se ideó para ser cambiado cada cierto tiempo, pero esto nunca se ha hecho. Está dedicado a temas más corporativos del Ayuntamiento que, se supone, también se comunicarían en otros locales de la ciudad. Contiene un gráfico referente a la Carta dels Ciutadans.

Entrada



El acceso al local se hace a través de una puerta corredera automática que contiene en el lado derecho un conjunto de letras sin sentido aparente que al abrirse la puerta forman de nuevo el texto extraído de la declaración de los derechos humanos. En el lado izquierdo aparece de nuevo el nombre de la Oficina dentro de la B corporativa del Ayuntamiento.

Fachada secundaria



La fachada de la calle Avinyó está compuesta por cuatro escaparates , todos cubiertos por un vinilo con la imagen que se ha utilizado para dar a conocer la oficina. Se trata de una imagen de archivo con un surtido de gente de diferentes razas y condiciones que reclaman sus derechos a no ser discriminados por raza, orientación, minusvalía etc. Los personajes que aparecen en la imagen, no son reconocibles como ciudadanos de Barcelona, más bien parecen de un país anglosajón. Los vinilos como en la fachada principal, dejan entrever el interior de la oficina.

La portería siguiente a la oficina en la calle Avinyó, pertenece al Ayuntamiento y permite el acceso a la Oficina por la No Discriminación por el sótano.

Dentro del local

El Local donde se encuentra localizada la Oficina por la No-Discriminación está dividido en dos plantas:

Planta baja



En él se encuentran las mesas de los técnicos de acompañamiento, la mesa de recepción, el despacho de la directora de la OND y la sala dónde se reciben las quejas.



Sótano



En el sótano están la zona de formación, la hemeroteca y los despachos de la abogada y de la psicóloga. A él se accede por una escalera que baja a mano izquierda de la entrada. En la pared que queda por encima de la escalera hay un póster con la misma historia que hay en los vinilos de la calle Avinyó.



Tráfico

El tráfico de usuarios dentro de la oficina se distribuye desde la mesa de recepción hacia las mesas de los técnicos de acompañamiento, el sótano o los despachos de mediación o recepción. La mesa de recepción es el lugar hacia el que fluye el tráfico una vez hemos entrado en la OND. Antes de llegar a la mesa y justo a la derecha en la entrada hay un expositor con información de asociaciones, proyectos, campañas... contra la discriminación.

Puntos calientes

Hemos de matizar que puntos calientes son aquellas zonas de más fácil visión y acceso para el usuario. Al no estar vendiendo producto, lo interesante aquí es la visibilidad para comunicar, el acceso a la información y el acceso al servicio.

Los escaparates de las calles Ferran i en menor medida Avinyó, son puntos calientes del local por el gran número de viandantes que tiene la zona. Dentro de la oficina, toda la entrada es zona de interés si pensamos en el número de gente que lo puede ver o tiene acceso. La pared de las escaleras también es de fácil visión tanto desde fuera como desde dentro de la oficina.

RESULTADOS SESIÓN FINAL

Mesa: local y ubicación

Pregunta

El local de la OND tiene una ubicación próxima al ciudadano, pero resulta ruidoso, poco íntimo y su imagen externa no representa el trabajo que se desarrolla dentro. ¿Cómo podría aprovecharse al máximo su potencialidad y mejorar estas deficiencias?

Árbol de respuestas

• Arte

- Parlantes exteriores
- Sonidos suaves
- Color uniforme
- Pocos elementos / objetos
- Poner carteles de artistas
- El arte es una forma de expresión y sería una buena solución
- Vaciando todo / que se viera el trabajo de la oficina
- Música ambiente
- Hacer un museo en la entrada
- Utilizando el arte (y la expresión) para trabajar temas de discriminación (espectáculo conjunto hecho durante el curso)
- Utilizando la posibilidad crítica del arte para cuestionar patrones usuales
- Poesía, relatos propios de la expresión
- Talleres artísticos con colectivos propicios a la discriminación (mas sus discriminados?)
- **Música = integración**

• Distribución del espacio

- Un solo espacio
- Separación
- Arte - separa
- Intimidad
- Espacio - problemática
- Separar ambientes por servicio y tema
- Atención por cita previa
- Vincular el espacio con clases de arte, música, presentaciones
- Que no se vea la gente trabajar

- Bajar al sótano el trabajo
- Poner cortinas
- Creando compartimentos dentro del local
- Abriendo un nuevo local en un espacio distinto
- Utilizar recursos visuales que ayuden a los usuarios
- Espacios separados (cristal o madera)
- Hacer de la oficina un lugar cómodo (sillas, mesas, etc.)
- **Creando espacios efímeros**

• **Integración**

- Que existan pequeñas sucursales de la OND en la ciudad
- Incluirlas en programas de tele BTV
- Ideas individuales distribuidas por la ciudad
- Información propia
- Flujo de información
- Acción rápida
- Participar en actividades culturales específicas donde haya más integración
- Crear un espacio para talleres sobre el tema
- Invitaciones por medios electrónicos
- Fiestas locales
- Hacer campañas en la ciudad
- Utilizar los escaparates para la información del Ayuntamiento
- Llevando los escaparates a otras oficinas del Ayuntamiento
- Red de actividades
- Actividades del barrio
- Actividades libres en parques con la comunidad
- Actividades en el trabajo
- **Que la discriminación se incluya en las fiestas de la ciudad**

• **Comunicación**

- Quitando los vinilos
- Explicando en los vinilos cuál es el trabajo de la OND
- Vacando la oficina y poniendo arte dentro
- Espacios abiertos
- Información real

- Transparencia
 - Llamadas a acudir
 - Guías para gente disminuida
 - Tratar un lenguaje común y diverso
 - Preparar procesos «llamativos» durante el curso para exponerlos año a año
 - Diversidad lingüística
 - Informar en medios de información abiertos (BTV, revistas, etc.)
 - **Utilizar radio y televisión**
 - **Colgar material informativo y del proceso del trabajo real en las paredes**
-
- **Imagen visual**
 - Más información
 - Más luminosidad
 - Colores vivos (vida) con formas suaves
 - Más publicidad en otros puntos de la ciudad
 - Colores uniformes
 - Explicar con gráficos qué es la discriminación
 - Tapando todo el escaparate
 - Pósters de gente discriminada
 - Poniendo vinilos que aíslen del ruido de la calle
 - Visuales menos cargados
 - Colgando material recogido a lo largo de procesos reales
 - Dejando a los usuarios influir en la estética
 - Colores vivos
 - **Vídeos testimonios**
-
- **I+D**
 - Grabar las entrevistas
 - Prototipo
 - Poniendo una pantalla con la info de la oficina
 - Poniendo twitter en el escaparate
 - Poniendo ordenadores
 - Visitando y compilando información de otros espacios familiares
 - Tener presente que se ha de escuchar
 - Utilizar métodos cuantitativos para segmentar

- Más información directa
- Proyectos diferentes, encontrar similares
- Hacer un blog de opinión del usuarios
- Investigar sobre comportamientos del barrio
- **Creando proyectos piloto innovadores que ayuden a consolidar nuevos procesos**
- **Creando un espacio *lab* para ir aprendiendo/mejorando en el proceso**

Propuestas más votadas

- Que la discriminación se incluya en las «fiestas» de la ciudad
- Utilizar la música como integración
- Realizar vídeos de testimonios

Mesa: método de trabajo

Pregunta

¿Cómo se podría hacer que los trabajadores de la OND redescubran o recreen periódicamente el sentido de su trabajo (el apoyo al ciudadano que ha sufrido una discriminación)?

Árbol de respuestas

• Reconocimiento

- Difusión al ciudadano
- Más comunicación entre la dirección y los trabajadores
- Sesiones de formación a los trabajadores y a los directivos
- Incentivar la creatividad
- Intercambio de ideas
- Divulgación de las ideas
- Soporte y organización
- Valoración de los trabajadores
- Compartir los casos de éxito con el equipo
- Conocerse brinda más oportunidades
- **Materializar las propuestas de los trabajadores**

• Redes

- Enviar propaganda periódicamente
- Cómo dar a conocer la OND
- Sesiones conjuntas de comunicación de los trabajos realizados
- Crear un día internacional con otras redes para generar nuevas ideas
- Conseguir voluntarios de la sociedad para dar a conocer las tareas de la red
- Comunicación constante
- La información debe estar en el lugar adecuado
- Buena comunicación entre los servicios
- **Encuentro anual con las diferentes oficinas de derechos del ciudadano**
- **Foro de derechos en internet (discusión, ideas, etc.)**
- Trabajo en red entre entidades y servicios
- Intercambio de experiencias

- Atención
 - Compartir condiciones de atención al usuario
 - Que se comuniquen otros servicios
 - Recibir valoración de las personas atendidas
 - Sesiones de trabajo conjunto con los usuarios
 - Reuniones de seguimiento
 - Intercambio con otros profesionales que atienden
 - **Demandar más *feedback***
 - **Idear nuevas formas de atención**

Respuestas más votadas

- Materializar las propuestas de los trabajadores
- Encuentro anual con las diferentes oficinas de derechos del ciudadano
- Demandar mas feedback

Mesa: atención al ciudadano

Pregunta

Si el proceso de gestión de una queja por discriminación se alarga ¿como se podría evitar la frustración del ciudadano?

Árbol de respuestas

• Tiempo

- Documento que comprometa con un fecha límite
- Dar un descanso del problema para dar una solución
- Descartar los procesos que no se pueden completar después de X días
- Definir un proceso estandarizado para apresurar los casos
- Contratar más personas para optimizar el tiempo
- Compromiso por escrito del tiempo para tratar el problema
- Establecer previamente el tiempo estimado para cada parte del proceso
- Intentar acabar con algunas burocracias si no son tan necesarias

• Seguimiento

- Poder hacer seguimiento en la web
- Línea de teléfono (de información)
- Que las personas tengan perfiles para poder seguir el proceso
- Enviar mensajes vía móvil cuando el proceso se complete
- Crear un perfil *online* donde las personas puedan informarse e interactuar con las personas de la OND
- Llamar diariamente a la persona afectada para saber como se encuentra
- Pantalla *lxd* publica que muestre que caso esta siendo procesado
- Oficinas transparentes y que cada archivo tenga un chip
- Aplicaciones para *smartphone*

• Información

- Sistema de teléfono automatizado para llamar a usuarios
- Plataformas: periódicos informativos de los procesos
- Publicar en web todo el proceso y las soluciones que se vayan alcanzando
- Entrevistas con el afectado cada cierto tiempo
- Todo el proceso debe estar disponible en la red de la OND

- Enviar correos informativos del proceso de su caso
- Crear una plataforma abierta de los procesos

Respuestas más votadas

- Documento de compromiso con una fecha límite para cada caso
- Generar soluciones estándar a situaciones comunes
- Crear una plataforma *online* donde se puede hacer seguimiento de la causa e interactuar con las personas de la OND

Mesa: web

Pregunta

Como puede el sitio web de la OND contribuir a que el ciudadano se queje y convertirse en una entrada de casos importante?

Árbol de respuestas

• Valores

- Que sean iguales todos los procesos (hilo conductor)
- Que sea resolutivo
- Que mantenga una traza de soluciones a problemas similares anteriores
- Que tenga acceso a una red que colabore en la solución
- Solución de problemas
- Que ayude a sensibilizar
- Alta seguridad
- Servicio de atención multicultural
- Sentido de pertenencia
- Confianza
- Profesionalidad
- Amable
- Confiable
- Que sea confidencial
- Seriedad
- **Que abra espacio a las ONG**
- **Que sea iniciativa ciudadana**

• Servicios

- Testimonios
- Acogida
- Más inversión
- Casos reales
- Personal multicultural
- Contacto con profesionales
- Denuncia rápida por parte de amigos conocidos

- Conectar con personas / asociaciones en el barrio del afectado para ayudar con el seguimiento
 - Ejemplos y casos
 - Hacer una acogida individualizada
 - Asesoramiento en empresas
 - *Workshops*
 - Eventos sobre el tema
 - Asesorías por parte de ex discriminados
 - Hacer seguimiento
 - **Varios idiomas**
 - **Identificar buenos solucionares en la ciudad**
-
- **Comunicación**
 - Visible en el espacio doble
 - Redes sociales
 - Documentales
 - Grupos y redes sociales
 - Concursos fotos y cuentos
 - Concurso para identificar a los usuarios que se sienten identificados
 - Difusión
 - Visualizar en redes
 - Trabajar con medios de barrio
 - Trabajar folletos en tiendas y mercados así como zonas de intercambio «ideal»
 - Documentales TV3
 - Eventos tipo maratón pedagógico
 - Yo soy OND distintivo
 - Conservación de parte y parte (dudas y respuestas)
 - *Links* con otras webs
 - Dar confianza para que la gente se sienta libre de opinar
 - Grabación de vídeos callejeros
 - **Prensa y TV**
-
- **UX**
 - Accesibilidad
 - Multi idioma
 - Línea clara

- Historias
- Opiniones
- Personas de diferentes países
- Amigos
- Confianza
- Facilidad
- Vídeos
- Multicultural
- Clips audio
- Amigable
- La gente debe sentirse identificada
- Para todo el mundo
- Libertad
- **Juegos**
- **Sencillez**

Respuestas más votadas

- Identificar buenos solucionadores en la ciudad
- Que la gente se identifique con la web
- *Links* con otras webs / medios que aborden automáticamente (ONG, grupos, etc.)