

PROTOCOL  
**PER A LA PREVENCIÓ DE LA  
VIOLÈNCIA INSTITUCIONAL  
CONTRA LES DONES EN  
CONDICIÓ DE MIGRACIÓ I  
RACIALITZACIÓ**



**PROTOCOL**  
**PER A LA PREVENCIÓ DE LA**  
**VIOLÈNCIA INSTITUCIONAL**  
**CONTRA LES DONES EN**  
**CONDICIÓ DE MIGRACIÓ I**  
**RACIALITZACIÓ**

# PROTOCOL PER A LA PREVENCIÓ DE LA VIOLÈNCIA INSTITUCIONAL CONTRA LES DONES EN CONDICIÓ DE MIGRACIÓ I RACIALITZACIÓ

**Proposen:** Red de Migración, Género y Desarrollo, Floras en Acción, Red Antirracista de Tarragona, Diverses 8M Girona, Asociación de Mujeres Migrantes Subsaharianas, Colectiva Madrecitas i Associació de Dones Africanes de Banyoles - Legki Yakaru

**Contacte:** [www.redmgd.org](http://www.redmgd.org) / [conecta@redmgd.org](mailto:conecta@redmgd.org)

**Autores:** Mame Diarra Fall, Maimuna Balde Jawo, Elena Terán (Naret), Bamba Ndir, Lobna Dahech, Sara Cuentas Ramírez, Dialla Diarrea, Gelma De Lima Brito, Arlene Cruz Carrasco, Silvia Llanto Cadenas, Anne Marie Collins, Gabina Gonzáles Guerrero i Linda Porn

**Disseny i maquetació:** Valentina Becker

**Data de publicació:** desembre de 2024

Aquest protocol és una proposta elaborada per les entitats col·lectives citades abans i és resultat del diagnòstic **VIOLÈNCIA INSTITUCIONAL A LA VIDA DE LES DONES EN CONTEXTOS DE MIGRACIÓ I RACISME**, en la qual hi van participar 600 dones i activistes que viuen en condició de migració i racialització, de les ciutats de Barcelona, Mataró, Tarragona, Granollers, Canovelles i Girona. Forma part del projecte "Empoderament de dones migrades afectades per les violències masclistes i racistes en accions d'atenció i recuperació", finançat en el marc de la convocatòria del Departament d'Igualtat i Feminismes - IFE/2729/2023. El contingut de la publicació és una proposta col·lectiva per prevenir la violència institucional.

## Participants:



## Suport:



Generalitat de Catalunya  
Departament d'Igualtat i Feminismes  
**Secretaria de Feminismes**

# Índex

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Justificació</b>   | <b>5</b>  |
| <b>2. Objectius</b>  | <b>6</b>  |
| <b>3. Definició de la violència institucional</b>  | <b>7</b>  |
| <b>4. Àmbit d'aplicació</b>  | <b>9</b>  |
| <b>5. Òrgans responsables de garantir el protocol</b>  | <b>10</b> |
| <b>6. Mesures de prevenció, informació, formació, detecció i sensibilització</b>             | <b>12</b> |
| 6.1. Mesures primàries de prevenció  | 12        |
| 6.2. Mesures secundàries de prevenció  | 12        |
| 6.3. Actuació davant d'una queixa o denúncia   | 13        |
| 6.3.1. Principis   | 13        |
| 6.3.2. Drets de les persones implicades  | 14        |
| 6.3.3. Inici de les actuacions   | 14        |
| 6.3.4. Període d'informació o actuacions prèvies   | 15        |
| 6.3.5. Procediment disciplinari  | 15        |
| 6.3.6. Mesures cautelars   | 16        |
| 6.3.7. Seguiment i control de l'evolució del cas i del<br>benestar de les persones afectades | 16        |

# 1. Justificació

La violència institucional contra les dones està reconeguda a la Llei 17/2020, de 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a eradicar la violència masclista. Expressament, assenyala la violència institucional i estableix que les institucions catalanes han d'actuar degudament per protegir les víctimes i si no ho fan es pot considerar, "tant per acció com per omissió", violència institucional. Aquesta normativa segueix els marcs internacionals adoptats a nivell internacional i específicament a Europa. Entén la violència de les institucions com una altra forma de violència masclista. Per la seva banda, el Conveni d'Istanbul, ratificat per Espanya el 2014, a l'article 5, indica expressament la diligència deguda. Amb això, l'Estat adquireix el paper de garant dels drets de les dones a través de la diligència deguda. La violència institucional està relacionada amb la manca de responsabilitat de l'Estat vinculada a una falla estructural o sistèmica, referida a un patró de negligència provocat o tolerat per les administracions.

D'altra banda, la Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no discriminació de Catalunya, té per finalitat protegir fins a dotze eixos de discriminació, com són l'edat, l'origen, el fenotip, el sexe o el gènere, l'orientació sexual, la identitat i l'expressió de gènere, les conviccions religioses, la ideologia, la llengua, la condició econòmica, la discapacitat o l'aparència física, entre d'altres. Així mateix, reconeix que les discriminacions s'entrecreuen i produeixen múltiples discriminacions. Per això, convoca a treballar des d'un enfocament interseccional. En coherència, aquesta llei garanteix el dret a la igualtat de tracte, a

la no-discriminació, el respecte a totes les persones, i protegir-les davant de qualsevol discriminació. Promou la inclusió al marc legal català de les condicions d'igualtat, d'acord amb les directrius internacionals i estatals; a més, regula els drets i les obligacions de les persones i les entitats públiques i privades i estableix com han d'actuar els poders públics per prevenir, eliminar i corregir qualsevol discriminació.

Defineix la responsabilitat de l'administració pública per garantir la igualtat i assenyala que les administracions públiques i el Síndic de Greuges han de vetllar per garantir el dret a la igualtat de tracte i a la no discriminació. Segons aquesta llei, tota la funció pública de les administracions públiques i dels serveis públics han d'intervenir i comunicar als cossos i forces de seguretat, i a l'òrgan competent, qualsevol situació de discriminació o violència.

Sota l'empara d'aquestes normatives, les diverses entitats col·lectives, Asociación de Mujeres Migrantes Subsaharianas - ADIS, Floras en Acción, Red de Migración, Género y Desarrollo, Xarxa Antirracista de Tarragona, Diverses 8M de Girona, y Madrecitas de Barcelona, posem a disposició de les autoritats aquesta proposta de protocol per prevenir la violència institucional contra les dones migrants, que impacta de manera significativa en la seva salut emocional, mental i física i vulnera els seus drets humans. Esperem que sigui una eina que faci visible aquesta realitat amb la finalitat de prevenir i garantir l'atenció a les dones afectades.

## 2. Objectius

La finalitat del present protocol és:

- Prevenir, entre el funcionariat i les oficines de l'administració pública, l'aparició de situacions de violència institucional per motius de gènere, origen, condició de racialització, edat, condició econòmica, nivell educatiu i trajectòria laboral.
- Establir les pautes d'actuació davant d'una queixa o denúncia relacionada amb les situacions descrites a l'apartat de definició del present protocol; investigar-les i, si escau, iniciar les actuacions administratives necessàries per abordar-les, adoptar mesures cautelars o depurar possibles responsabilitats disciplinàries. Aquestes pautes es dirigeixen a les entitats privades amb delegació i responsabilitat pública i a les administracions públiques de Catalunya.
- Establir les mesures de suport, d'atenció, d'acompanyament i de reparació a les dones afectades per la violència institucional.
- Definir pautes d'acció per facilitar la denúncia de les situacions de violència institucional a les dones afectades i evitar així que quedin en la impunitat.

### 3. Definició de la violència institucional

Des de l'anàlisi feminista descolonial i el coneixement situat i analític de la violència institucional cap a les dones que viuen en condició de migració i racialització, el terme institucional fa referència a les pràctiques del funcionariat, als discursos, les idees, els mecanismes, les normatives, la burocràcia i les polítiques racistes per raó de classe (classistes), de capacitats (capacitadistes), d'edat (edatistes) i de tipus masculista que existeixen en un organisme o entitat que té una funció d'interès públic, independentment que la titularitat o la gestió sigui pública, privada o mixta. És a dir, fa referència a tot mecanisme estructural que legitima i perpètua les violències dintre i fora de la institució.

La violència institucional funciona com una eina del sistema/món colonial (homogeneïtzació dels modes de vida i prioritjació de l'economia de mercat on les persones són un recurs) que interpreta la societat des de l'alteritat i no pas des de la pertinença. A les polítiques públiques, la població és llegida des del "nosaltres" i "els altres", generant així la fragmentació social i impeding la convivència des del reconeixement de la diferència. El racisme i la racialització, la classificació social, la deslegitimació de les trajectòries i coneixements dels qui no van néixer en sòl europeu, la despreocupació i la indiferència davant del benestar de vides que no són considerades legítimes pel fet d'haver nascut fora de les fronteres europees, la ruptura del vincle marental davant de la precarització econòmica d'una família, entre altres situacions opressives, formen part de les so-

cietats europees, i aquestes realitats no són alienes a les estructures de l'administració pública que, en lloc de complir el seu rol com a titular de l'obligació de garantir i protegir drets, els acaba vulnerant. Així s'expressa la colonialitat del poder, de l'ésser, del saber i del cuidar (fronteres, polítiques de la despulla, necro-polítiques, crimigració, desvalorització de sabers, esclavitud moderna, precarització de la vida, entre d'altres), essent la violència institucional una acció de poder pràctica i simbòlica que fa perpètua l'opressió contra les dones que viuen en condició de migració i de racialització, deshumanitzant-ne la identitat, vulnerant-ne els drets i limitant-ne les autonomies política, física, emocional i econòmica.

Des de l'anàlisi descolonial, la violència institucional contra les dones en contextos de migració i racisme té diversos motius i, a efectes del present protocol, identifiquem els motius racistes, econòmics (classistes), de gènere (construcció de la categoria gènere patriarcal/colonial), edatistes, capacitistes i contra la infància (adult-cèntrica):

- Violències racistes, quan perpetuen la racialització i estigmatitzen a les dones no europees i no blanques, sigui pel seu origen, llengua, cultura, trets físics, condicions de vida, arreles, etc. En conseqüència, aquestes no són vistes com a titulars de drets, ni com a ciutadanes a les quals la institució pública, com a "titular d'obligació", hauria de garantir el compliment i la protecció dels seus drets.

- Violències econòmiques, quan aquestes persones són considerades “pobretes” “precàries sense capacitat de solvència econòmica”, “com pidolaires i dependents de les ajudes”, limitant així la seva autonomia econòmica, vulnerant els seus drets a una ocupació, a tenir oportunitat per sortir de la situació de precarització de la seva economia, i desconeixent altres maneres que tenen les dones en condició de migració i racialització de gestionar la seva pròpia economia, que no siguin les imposades i validades pel mercat laboral capitalista/racista.
- Violència de gènere, quan pel fet de ser dones, dones trans i en condició de migració i racialització són observades per la institució des d’una mirada limitant i estigmatitzada respecte a com assumeixen els rols de gènere. Aleshores, tendeixen a homogeneïtzar-les, invisibilitzant-ne les particularitats, les diferències i els seus modes de vida. O se les jutja en relació amb els “rols de gènere blanc”, per exemple, sancionant les seves maneres de matenar, de decidir sobre els seus propis cossos, de resistir les violències masclistes, d’assumir-ne la sexualitat, entre d’altres. Per exemple quan et lleven la custòdia perquè estan en condició de precarització i consideren que “no tens les condicions suficients per a assumir la maternitat”. O quan, pel fet de ser una persona trans no reconeixen la teva identitat i limiten les teves capacitats laborals cap a treballs precaritzats perquè consideren que no tens capacitat.
- Violència edatista: És aquella violència que està impactant actualment a la vida de les dones migrants que, havent assumit treballs de cures, actualment es troben en edat de jubilar-se, però sense la possibilitat de rebre la pensió de jubilació, pel fet de no complir amb el temps regulat a les normatives.
- Violència epistèmica i capacitista: Quan la institució pública no reconeix la formació tècnica i professional de les dones migrants que porten d’origen, havent de començar des de zero a demostrar les seves capacitats professionals i tècniques. A més, haver de fer tràmits llargs, tediosos i costosos per obtenir una homologació del seu títol, sense tenir en compte que tenen experiència laboral prèvia d’origen. També, quan et demanen com a requisit, previ al contracte laboral, el tenir homologat el teu títol, havent demostrat trajectòria laboral al país de destinació vinculada directament al treball al qual es postula. I si no ho tens, automàticament et quedes sense treball o no pots postular a un treball, fins i tot comptant amb les capacitats que es requereixen per a desenvolupar-lo.
- Violència contra la infància i l’adolescència: És qualsevol legislació, procediment, actuació o omissió procedent dels poders públics, o bé derivada de l’actuació individual del professional, que comporti abús, negligència, detriment de la salut, la seguretat, l’estat emocional, el benestar físic, la correcta maduració o que violi els drets bàsics de la infància i/o la adolescència. Aquella acció que no tingui en compte la capacitat de decisió emocional i la veu pròpia de la infància davant de situacions d’opressió racista i adultocèntrica. A més, polítiques públiques segregadores com la categorització de centres educatius en alta i màxima complexitat que releguen a l’alumnat que es troba en condició de migració, racialització i amb famílies en condició de precarització, a un centre educatiu identificat com a problemàtic, la qual cosa va en detriment de la qualitat educativa, del seu benestar i seguretat i el seu desenvolupament integral vulnerant els drets de la infància i adolescència.



## 4. Àmbit d'aplicació

En aplicació de les obligacions establertes a la Llei 17/2020, del 22 de desembre, en modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, i la Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació s'interpel·la a l'administració pública de Catalunya a través d'aquest protocol.

Àmbit d'aplicació objectiu: qualsevol acció relacionada amb la violència institucional que es produeix per mitjans verbals, físics o impresos (resolucions, documents, etc.) dins l'àmbit organitzatiu i/o de prestació de serveis de l'administració pública, és a dir, dins de qualsevol oficina o servei o de les seves instal·lacions, o bé fora quan aquesta violència es produeix en el marc d'una activitat o servei ofert per l'administració pública, quan la violència està vinculada a una relació derivada de l'activitat que promou l'administració pública.

Àmbit d'aplicació subjectiu: treballadores i treballadors i funcionaris de l'administració pública en els seus serveis o oficines; personal d'empreses externes col·laboradores o contractistes de l'administració pública o altres entitats que tinguin vincle amb l'administració pública i la delegació de funció d'utilitat pública.

Quan es produeix una acció descrita en aquest protocol a l'administració pública o a empreses que hi estan vinculades, hi haurà comunicació recíproca del cas, a fi que cadascuna de les parts apliquin el respectiu protocol d'actuació i executin les mesures correctores corresponents dintre del seu àmbit d'actuació.

L'oficina a la qual pertany la persona autora directa de la violència institucional serà la responsable d'activar el protocol, haurà d'investigar els fets i, si escau, iniciarà un procediment disciplinari i executarà les mesures correctores pertinents.

## 5. Òrgans responsables de garantir el protocol

Per implementar el protocol, es defineixen els òrgans responsables i els rols que han d'assumir, tant des de l'administració pública com des de la ciutadania:

**La Conselleria d'Igualtat de la Generalitat de Catalunya o les oficines d'igualtat dels Ajuntaments, com a ens especialitzats,** caldrà que gestionin la recepció de les queixes o denúncies; caldrà que assessorin, informin i facin una entrevista a la dona o a les dones denunciants; caldrà que emetin un informe preliminar de valoració dels fets denunciats; caldrà que facin seguiment de les possibles mesures de protecció o disciplinàries que s'hagin adoptat; caldrà que proporcionin acompanyament i ajuda a les dones afectades, i caldrà que col·laborin en la implantació de les mesures preventives previstes en aquest protocol. També caldrà que elaborin i publiquin informes periòdics sobre el nombre d'intervencions, i de les conseqüències d'aquestes, a partir d'una base de dades interna on es recullin, anònimament i sense referències a dades de caràcter personal, totes les peticions d'informació, denúncies, actuacions i resolucions.

**Le Conselleries de la Generalitat i les entitats públiques locals i supralocals hauran de:**

- Vetllar per reduir i eliminar els factors de risc que generen l'aparició de situacions discriminatòries, violentes o assetjadores relacionades amb la violència institucional

- D'informar-se i formar-se per poder donar a conèixer el protocol i per garantir els processos i compromisos que s'hi recullen.

- Garantir als funcionaris la informació necessària sobre el contingut del protocol, de tota la normativa i del règim disciplinari relacionat.

- Executar, si escau, les mesures correctores i preventives que sigui possible aplicar per actuar en les situacions detectades i/o evitar l'aparició de nous casos.

**Xarxes de cura comunitària de dones "migrants" i "racialitzades"**

Són les organitzacions i entitats col·lectives que duen a terme accions als diversos territoris de Catalunya i que estan implicades a la Taula de Treball per al compliment del protocol contra la violència institucional envers les dones en contextos de migració i racisme.

- Activar veeduria comunitària per al compliment del protocol quan una dona evidencia que ha estat afectada per la violència institucional.

- Acompanyar la dona afectada, si ho requereix, per identificar, gestionar i denunciar l'agent que ha comès l'acció de violència institucional.

- Coordinar-se amb els òrgans institucionals responsables de garantir el compliment del protocol.
- Informar i formar als funcionaris públics sobre la violència institucional en contextos de migració i racisme.
- Acompanyar les dones afectades per garantir que s'estan prenent mesures correctores a l'administració pública.

## 6. *Mesures de prevenció, informació, formació, detecció i sensibilització*

Es convoca a impulsar actuacions de prevenció, informació, formació, detecció i sensibilització per fer front a la violència institucional envers les dones "migrants" i "racialitzades", amb l'objectiu d'eradicar completament aquest tipus de situació de l'entorn de l'administració pública i contribuir a sensibilitzar als funcionaris.

Caldrà desenvolupar aquestes mesures dins un Pla que es dissenyarà de manera conjunta entre els òrgans especialitzats reconeguts en aquest protocol, amb participació activa i protagonista de les xarxes de cura comunitària integrada per les organitzacions que proposen el protocol.

Amb aquest objectiu es plantegen les mesures següents:

### 6.1. MESURES PRIMÀRIES DE PREVENCIÓ:

Desenvolupar un pla de divulgació del protocol i donar-lo a conèixer a tots els estaments de l'administració pública, proporcionant-ne la traducció a totes les llengües oficials. A través de:

- La pàgina web de la conselleria.
- La intranet i les llistes de correu electrònic.
- Els butlletins interns

- Els manuals d'acolliment i les guies
- Les seccions sindicals de funcionaris

Realitzar campanyes informatives i de sensibilització adreçades a totes les oficines de l'administració pública.

Elaborar documents divulgatius sobre el compromís de l'administració per prevenir la violència institucional envers les dones que estan en condició de migració i racialització, a més de donar a conèixer el protocol i el seu compliment adient.

Proporcionar informació sobre el protocol i els recursos de suport i acompanyament

Organitzar jornades i campanyes anuals.

### 6.2. MESURES SECUNDÀRIES DE PREVENCIÓ

Promoure l'elaboració i la difusió de codis de bones pràctiques professionals entre el funcionariat que puguin garantir una atenció i gestió dels casos que es tractin des d'una mirada antiracista, feminista i interseccional.

Desenvolupar programes formatius sobre violència institucional i drets humans en contextos de migració i racisme, amb èmfasi en la prevenció, detecció i actuació vinculades a les accions definides en aquest

protocol. Aquests programes caldrà que estiguin incorporats als plans de formació del funcionari. També caldrà desenvolupar formacions específiques adreçades a les persones que assumeixin rols de gestió i direcció d'equips de treball i als representants del funcionari.

Desenvolupar programes formatius sobre la cura comunitària, com un factor clau per revertir la violència institucional

Implantar un programa formatiu específic per a alts càrrecs de l'administració pública. Aquest programa caldrà incorporar-lo als plans de formació del funcionari. També caldrà desenvolupar formacions específiques adreçades a les persones que assumeixin rols de gestió i direcció d'equips de treball i representants del funcionari.

Sistematitzar la informació sobre la prevalença de la violència institucional envers les dones en condició de migració i racisme, recollida en aquest protocol mitjançant enquestes o altres tècniques qualitatives, i crear una base de dades en què es facin evidents, de manera anònima i sense referències a dades de caràcter personal, totes les peticions d'informació, denúncies, actuacions i resolucions.

Incloure als plecs de clàusules dels contractes amb empreses externes unes clàusules específiques sobre l'obligatorietat de disposar d'un protocol per prevenir la violència institucional vinculada al present protocol.

Incorporar, als convenis de pràctiques de l'administració pública, una clàusula relativa a la violència institucional referida en aquest protocol.

## **6.3. ACTUACIÓ DAVANT D'UNA QUEIXA O DENÚNCIA**

### **6.3.1. PRINCIPIS**

**Legitimar la vivència situada.** Cal posar en valor la

veu i la vivència pròpies de les dones directament afectades, perquè elles viuen de manera directa l'impacte de la violència institucional a les seves vides.

#### **Mirada interseccional i antiracista de la violència.**

La violència institucional no és una actitud, ni és una conducta individual o una errada, sino que se sosté en un sistema estructural d'opressió que la legitima i naturalitza en un determinat context i impacta de manera negativa en la identitat, en la participació i en el reconeixement dels drets de les dones afectades. Per aquesta raó, analitzar de manera interseccional i antiracista la realitat que viu la dona afectada i el seu context és imprescindible per reconèixer la magnitud i el nivell d'afectació.

Igualtat de tracte i no-discriminació. El principi d'igualtat ens parla de justícia i d'equitat, de dignitat en les relacions humanes. La no-discriminació confereix la necessitat imprescindible de reconèixer que totes les vides humanes importen i que cap persona hauria de patir un tracte injust, cruel i inhumà.

**És una qüestió de drets humans.** La violència institucional vulnera els drets de les dones que viuen en condició de migració i de racialització. Afecta la legitimitat del rol de titular d'obligació de l'administració pública.

**Audiència i contradicció.** Cal garantir l'audiència i la defensa de les dones afectades i cal que puguin ésser acompanyades per la persona que considerin pertinent, incloses les organitzacions de dones migrants i/o els assessors legals.

**Protecció de la intimitat i la dignitat** de les dones afectades, incloses les persones denunciades, garantint-ne el suport al llarg del procés.

**Confidencialitat** de les actuacions i de la documentació relacionada amb el cas. L'obligació de confidencialitat s'estén a totes les persones que intervinguin en el procés, les quals hauran de signar un compromís de confidencialitat.

**Diligència i celeritat.** Tot el procés s'haurà de tramitar amb la màxima celeritat possible, sense demo-

res indegudes i amb respecte als drets de les dones afectades.

**Zero represàlies.** Cap persona que denunciï o comuniqui una situació de les descrites en aquest protocol (sigui afectada o testimoni), o que participi en el procés, no ha de patir represàlies.

### **6.3.2. DERECHOS DE LAS PERSONAS IMPLICADAS**

#### **a. Drets de les dones afectades:**

Dret a ser citada i escoltada, evitant la re-victimització i ser jutjada. Ella és l'afectada i se li ha de donar credibilitat.

Dret a estar acompanyada per una persona de confiança i/o assistència lletrada i intèrpret, si escau.

Dret a rebre informació de les mesures adoptades.

Dret a rebre informació de l'estat del procés i del resultat (arxiu de les actuacions o incoació de l'expedient disciplinari).

Dret a rebre atenció psico-social i altres mesures d'acompanyament proporcionades per l'òrgan especialitzat competent en coordinació amb entitats col·lectives de dones migrants i racialitzades.

#### **b. Drets de la persona denunciada:**

Dret a estar informada de la queixa o denúncia i ser citada i escoltada.

Dret a estar acompanyada per una persona de confiança i/o assistència lletrada.

Dret a rebre notificació de les mesures cautelars de protecció adoptades.

Dret a rebre notificació de la resolució definitiva del procés.

Els drets inherents a la seva condició de part interessada, en cas que s'iniciï un procediment disciplinari.

### **6.3.3. INICI DE LES ACTUACIONS**

Quan una dona "migrant" i "racialitzada" considera que hi ha indicis d'una conducta de les previstes a l'apartat de definicions d'aquest protocol, està en el seu dret de formular una queixa o denúncia, per escrit o verbalment:

**Verbalment:** la queixa o denúncia cal formular-la davant l'Oficina d'Igualtat de Tracte i No Discriminació de la Generalitat de Catalunya, la qual haurà de recollir la denúncia, o en oficines similars en els Ajuntaments o en ens locals.

**Per escrit:** la queixa o denúncia dirigida es pot presentar a la Seu de l'Oficina d'Igualtat de Tracte i No Discriminació de la Generalitat de Catalunya i a les oficines vinculades a l'àmbit d'igualtat de l'administració pública (dels ajuntaments o ens locals).

En cas que la queixa o denúncia s'adrexi a qualsevol altra autoritat (Síndic de Greuges), aquesta l'haurà de derivar a l'Oficina d'Igualtat de Tracte i No Discriminació de la Generalitat de Catalunya.

La queixa o denúncia cal que inclogui, com a mínim: la identificació de la persona denunciant, amb nom, cognoms i document identificatiu (DNI/NIE/passaport); si la persona denunciant no és la persona afectada, la identificació de la persona afectada, amb nom, cognoms i condició (si ve d'una organització), si escau; la identificació de la persona autora de la violència institucional, amb nom, cognoms i condició (funcionari/a de l'àmbit de la salut, serveis socials, educatius, etc.) si és el cas; una exposició detallada de la situació per la qual passa, o ha passat, la persona afectada i les accions concretes de les quals és objecte, així com les proves de què disposin, si escau, les persones implicades; la data de l'escrit i la signatura. Els fets han d'ordenar-se, en la mesura del possible, en un relat amb dates i llocs ben

fixats, deixant clar el contingut ofensiu i aportant la identificació de les persones que són testimonis, si n'hi ha i es coneixen, amb nom, cognoms i condició (acompanyant, etc.).

La conselleria d'igualtat haurà d'elaborar un model normalitzat, que publicarà a la seva pàgina web.

En el termini màxim de cinc dies hàbils des del moment que la queixa o denúncia ha estat entrada hi haurà una entrevista amb la dona denunciant en un espai adequat per garantir la confidencialitat necessària.

En el transcurs de l'entrevista es confirmaran o ampliaran les dades informades. També es proporcionarà l'assessorament i l'orientació necessàries a la dona denunciant.

En un termini màxim de cinc dies hàbils després que l'entrevista hagi tingut lloc, quan aquesta hagi estat necessària, o després que s'hagi formulat la denúncia, l'agent d'igualtat emetrà un informe tècnic preliminar d'avaluació de la naturalesa i de l'àmbit de les conductes denunciades.

Si, d'acord amb l'informe tècnic preliminar, s'evidencien prou indicis que aconsellen l'inici d'un procediment, s'eleva a l'informe tècnic preliminar a l'oficina on s'ha produït la violència institucional de tal manera que, a partir d'aquest informe, s'acordi obrir un període d'informació o d'actuacions prèvies, a fi de conèixer les circumstàncies del cas concret, i es resolgui iniciar el procediment disciplinari, si la persona autora de la conducta pertany a aquesta oficina.

La resolució s'ha d'emetre en un termini de deu dies hàbils i s'ha de comunicar a la dona denunciant.

### **6.3.4. PERÍODE D'INFORMACIÓ O D'ACTUACIONS PRÈVIES**

La direcció de l'oficina on s'ha produït el fet s'encarregarà de realitzar aquestes actuacions prèvies,

orientades a determinar, amb la màxima precisió possible, els fets susceptibles de motivar l'inici del procediment disciplinari, la identificació de la persona o persones que puguin resultar responsables i les circumstàncies rellevants que concorren en uns i altres.

S'establirà una comissió interna que es reunirà en el termini màxim de deu dies hàbils després que li sigui notificada l'obertura del període d'informació o d'actuacions prèvies i es designarà entre els seus membres una persona que serà l'encarregada de dirigir les actuacions que cal realitzar durant la investigació, informant a la comissió en els termes que aquesta estableixi.

Aquestes actuacions prèvies es desenvoluparan amb la màxima celeritat possible, en funció de les característiques dels fets, i no podran superar en cap cas els quinze dies des de la notificació de l'obertura del període d'informació.

La persona que exerceix la presidència de la comissió serà l'encarregada de convocar-la.

Concloues les actuacions prèvies, es realitzarà un informe de conclusions que ha de contenir, com a mínim, els punts següents: relació nominal de les persones integrants de la comissió que emet l'informe, a més de la identificació de la persona que ha dirigit les actuacions i de les persones implicades; antecedents: queixa o denúncia i circumstàncies concurrents; testimonis, proves i informes obtinguts en el marc de les actuacions prèvies; conclusions i mesures que es proposin en l'acompanyament de les persones afectades.

### **6.3.5. PROCEDIMENT DISCIPLINARI**

Quan s'inicia un procediment disciplinari, la tramitació s'ha de regir per les previsions normatives vigents en matèria de règim disciplinari que siguin aplicables.

La resolució s'ha de notificar a la persona o persones

denunciades, que podran exercir els drets inherents a la condició d'interessat en un procediment administratiu.

S'informarà la Conselleria d'Igualtat de la Generalitat de Catalunya de l'adopció d'aquesta resolució, així com de la resolució del procediment disciplinari.

A fi i efecte d'evitar possibles re-victimitzacions i duplicitats innecessàries i per reforçar la celeritat com a principi inspirador, s'incorporaran a l'expedient del procediment disciplinari les actuacions prèviament realitzades, per tal que siguin considerades, fet que estalviarà a la persona o persones afectades haver de realitzar múltiples declaracions sobre els fets.

### **6.3.6. MESURES CAUTELARS**

Amb caràcter previ al procediment disciplinari, i un cop iniciat aquest procediment, es pot proposar l'adopció de mesures cautelars per evitar el contacte entre la persona afectada i la persona presumptament responsable dels fets, de tal manera que aquesta última es pugui desvincular de la gestió del tràmit o de l'expedient que hagi presentat/iniciat la persona, inclòs qualsevol tipus d'atenció presencial, telemàtica o telefònica relacionada amb la persona vulnerada.

Es donarà audiència a la persona presumptament responsable dels fets, si encara no s'ha iniciat el procediment disciplinari, o a la persona interessada, si el procediment disciplinari ja s'ha iniciat, amb caràcter previ a l'adopció de les mesures cautelars, que han d'estar degudament motivades i que cal notificar a totes les persones interessades.

Les mesures cautelars que es puguin adoptar no signifiquen, en cap cas, la resolució final del procediment disciplinari, si finalment s'acaba produint.

Les mesures cautelars s'extingeixen amb la resolució segons el cas.

### **6.3.7. SEGUIMENT I CONTROL DE L'EVOLUCIÓ DEL CAS I DEL BENESTAR DE LES PERSONES AFECTADES**

Es farà un seguiment de l'evolució del cas, des de la queixa o denúncia fins a la resolució definitiva.

Es proporcionarà a les dones afectades l'accés a diferents tipus d'acompanyament, acompanyament psicosocial i derivació i acompanyament a serveis públics d'atenció integral i associacions de dones migrants i racialitzades.

Serà proporcionada informació sobre els drets que la legislació vigent atorga a les dones en situació de violència institucional.

S'establirà un mecanisme de reparació i rescabament, a càrrec de l'administració pública, que impliqui restaurar la garantia de drets, l'accés a mecanismes que coadjuvin a solucionar, de manera immediata, les necessitats per les quals es va aproximar a l'administració pública i en el context de la qual va patir violència institucional.

Caldrà netejar qualsevol antecedent administratiu que l'afectada tingui com a part de les represàlies patides arran de la seva denúncia.



