

Guía práctica para la defensa de los derechos de las personas con discapacidad física



Versión actualizada 2019

Una guía para conocer nuestros
derechos y defenderlos

iEmpodérate – Infórmate - Actúa!

Aecom

SUMARIO

PRESENTACIÓN	3
1. LOS DERECHOS: DEL CONOCIMIENTO A LA DEFENSA	4
1.1. El ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad física.....	4
1.2. La concepción de la discapacidad desde un modelo de derecho.....	5
1.3. ¡Empodérate – Infórmate - Actúa!	6
2. LA CONVENCION INTERNACIONAL SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	7
2.1. ¿Por qué es tan importante la convención?	7
2.2. ¿Cuáles son los principios generales que la rigen?	7
2.3. ¿Qué obligaciones establece a los Estados que la ratifican?	8
3. IGUALDAD Y NO DISCRIMINACION: PRINCIPIOS BASICOS	12
3.1. ¿Qué entendemos por discriminación?.....	12
3.2. La defensa de la igualdad y la no discriminación.....	12
4. ESTRATEGIA A SEGUIR CUANDO UN DERECHO HA SIDO VULNERADO	15
4.1. ¿Qué puedes hacer cuando detectas que un derecho ha sido vulnerado?	15
4.2. ¿Qué es la asistencia jurídica gratuita?	17
4.3. ¿Qué es la mediación?	19
5. ORGANISMOS DONDE PUEDES ASESORARTE Y/O DENUNCIAR LA VULNERACION DE UN DERECHO	21
5.1. Organismos específicos en materia de vulneración de derechos.....	21
5.2. Organismos especializados en diferentes derechos (accesibilidad, educación, laboral y consumo)	30
5.3. Organismos especializados en materia jurídica.....	45
5.4. Organismos especializados en medios de comunicación	49

5.5. Entidades que trabajan en el ámbito de la discapacidad física .	51
6. PRINCIPAL LEGISLACIÓN RELACIONADA CON EL RECONOCIMIENTO DE DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	54
6.1. Legislación marco	54
6.2. Legislación referente al ámbito de la discapacidad.....	55
6.3. Legislación por ámbitos.....	56
7. MODELO DE ESCRITO PARA DENUNCIAR UNA VULNERACIÓN DE DERECHO.....	64
7.1. Modelo de escrito que puedes utilizar para denunciar una vulneración ante el ente responsable	64

PRESENTACIÓN

ECOM somos un movimiento impulsado por personas con discapacidad física que trabajamos, a través de nuestro empoderamiento y nuestra participación, para conseguir una sociedad inclusiva que disponga y habilite mecanismos para asegurar la garantía de los derechos humanos, la dignidad y la ciudadanía activa de todas las personas que la componen.

La guía que tienes en las manos pretende ser una herramienta útil y práctica que facilite la denuncia de la vulneración de cualquier derecho. A menudo nos encontramos que las personas con discapacidad manifiestan dificultades para conocer cuáles son sus derechos y los diferentes canales y mecanismos legales que pueden utilizar cuando estos no se respetan.

Sabemos que el proceso de defensa de los derechos puede ser largo, complejo y requiere un esfuerzo y una dosis de energía importante por parte de la persona que ha vivido la vulneración de sus derechos.

Sin embargo, es la única manera de avanzar en el ejercicio de los derechos y en la lucha contra su vulneración.

Es, por tanto, una responsabilidad de todos y todas.

Para facilitarte el camino de la denuncia de la vulneración de tus derechos, en esta guía encontrarás información para conocer cuáles son tus derechos, qué es la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, qué entendemos por discriminación, qué estrategia puedes seguir cuando un derecho ha sido vulnerado, así como organismos donde puedes asesorarte y/o denunciar la vulneración de este derecho.

Deseamos que esta publicación te de herramientas, tanto personales como sociales, para defender tus derechos. Y recuerda, hay tres pasos básicos para ejercerlos:

¡Empodérate
Infórmate
Actúa!

LOS DERECHOS: DEL CONOCIMIENTO A LA DEFENSA

Las personas con discapacidad física tenemos los mismos derechos que el resto de la ciudadanía. Sin embargo, en muchos casos, en el desarrollo de nuestro día a día, vemos seriamente limitado el acceso al ejercicio de nuestros derechos por la presencia de numerosas barreras de carácter laboral, económico, social y de actitud de otros ciudadanos/as.

1.1. El ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad física

En nuestro país se han aprobado buenas leyes y normativas que reconocen y defienden los derechos de las personas con discapacidad. Lo que la experiencia nos demuestra es que, a menudo, estas leyes y normativas no se aplican.

Por lo tanto, es como si no existieran. Las personas con discapacidad, en consecuencia, vemos nuestros derechos vulnerados constantemente.

Si te encuentras en esta situación, es fundamental que comuniques por escrito el caso y lo denuncies en aquellos órganos que corresponda (más adelante te explicamos cómo y dónde hacerlo). Solamente a partir de aquí se hará manifiesta la vulneración de derechos y permitirá visualizar esta realidad, así como avanzar en la garantía de tus derechos.

¿Qué tenemos que hacer, pues, para modificar esta realidad? La respuesta implica a diferentes agentes y acciones necesarias:

- Empoderar e informar a las personas con discapacidad física y sus familias sobre sus derechos, los procedimientos de denuncia y recursos disponibles para dar respuesta a posibles discriminaciones o vulneraciones de derechos.

- Garantizar la presencia (tanto a nivel individual como de asociaciones que defienden los derechos de las personas con discapacidad) en los diferentes órganos de participación de las administraciones públicas para influir en el contenido y en la aprobación de legislación que afecta al ámbito de la discapacidad física.
- Diseñar e implementar acciones de presión hacia las administraciones competentes para que articulen medidas de control y sanción para cuando se aplique la correspondiente normativa.
- Promover campañas de sensibilización y concienciación dirigidas a la sociedad para dar a conocer los derechos de las personas con discapacidad física y contribuir de esta manera a la erradicación de estereotipos y prejuicios hacia nuestro colectivo.

1.2. La concepción de la discapacidad desde un modelo de derecho

Desde hace un tiempo, la concepción de la discapacidad está cambiando y se habla de un modelo en el que se concibe a la persona con discapacidad como un miembro de pleno derecho, con obligaciones, pero también con los mismos derechos que el resto de la población; y donde se debe garantizar la no discriminación y la igualdad de oportunidades, a través del desarrollo de políticas que se adapten a la persona y no al revés.

La discapacidad es una característica de la persona, no el rasgo que la define. Se entiende, por tanto, como un componente inherente a la sociedad y a la diversidad humana, enriquecedor y positivo.

Las personas con discapacidad debemos tener una participación activa en la comunidad. Lo más importante es la capacidad de decidir por nosotros/as mismos/as y esta capacidad es la que se debe potenciar, dotándonos de las herramientas que necesitamos para tener una vida en igualdad de oportunidades como el resto de la población.

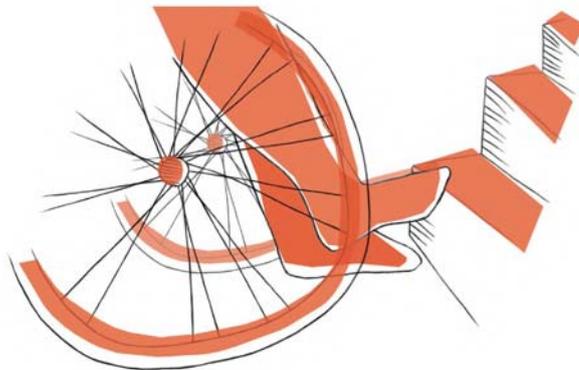
Con este cambio de paradigma hemos pasado, por tanto, de ser

personas destinatarias de los servicios, a ser responsables de nuestra vida. Tenemos derecho a tomar nuestras decisiones, a equivocarnos y a no ser concebidas únicamente como pacientes o beneficiarios/as de decisiones que toman personas o servicios externos.

1.3. ¡Empodérate – Infórmate – Actúa!

Hay tres pasos básicos para ejercer tus derechos:

- 1 Empodérate.** El empoderamiento es un proceso de crecimiento personal que implica la toma de decisiones y el convencimiento de que debemos decidir por nosotros/as mismos/as. Todos y todas tenemos capacidades para poder defender nuestros derechos. Debemos tener muy claro que somos titulares de los mismos derechos que el resto de la ciudadanía. Recuerda que la discapacidad nunca puede ser un motivo de discriminación o de exclusión (así lo dice el art. 14 de la Constitución Española).
- 2 Infórmate.** Una vez tengamos el convencimiento de que somos capaces de defender nuestros derechos, el siguiente paso es conocer con más profundidad cuál es la legislación que nos ampara, qué podemos exigir y a qué organismos podemos acceder per asesorarnos y/o denunciar la vulneración de un derecho.
- 3 ¡Actúa!** Ya sabes que tienes derechos reconocidos y capacidad para defenderlos, que existe legislación que te ampara y organismos que te pueden asesorar y apoyar; ahora solo falta que des el paso de comunicar y denunciar que se ha producido una vulneración de tus derechos. Como hemos dicho, si la vulneración no se visualiza, ¡es como si no existiera!



LA CONVENCIÓN INTERNACIONAL SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad fue aprobada el 3 de diciembre de 2006 y entró en vigor en España en mayo de 2008. La Convención tiene como propósito promover, proteger y asegurar el disfrute pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas con discapacidad, así como promover el respeto a su dignidad inherente.

La Convención es una norma fundamental que debes conocer. A continuación te explicamos con más detalles en qué consiste.

2.1. ¿Por qué es tan importante la convención?

- Porque define cómo garantizar los derechos humanos a las personas con discapacidad.
- Porque prevé medidas de no discriminación y de acción positiva. Porque los Estados que la ratifican (entre ellos, España), deben implantarla para garantizar los derechos y la igualdad de condiciones de las personas con discapacidad.

2.2. ¿Cuáles son los principios generales que la rigen?

- El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas.
- La no-discriminación.
- La participación y la inclusión plenas y efectivas en la sociedad.

- El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas.
- La igualdad de oportunidades.
- La accesibilidad.
- La igualdad entre el hombre y la mujer.
- El respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y su derecho a preservar su identidad.

2.3. ¿Qué obligaciones establece a los Estados que la ratifican?

Los Estados parte se comprometen, entre otros, a:

- Asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad sin ninguna discriminación por motivos de discapacidad.
- Adoptar todas las medidas que sean pertinentes para hacer efectivos los derechos reconocidos en la Convención y tener en cuenta, en todas las políticas y todos los programas, la protección y promoción de los derechos humanos de las personas con discapacidad.
- Tomar todas las medidas para modificar o derogar todas aquellas normativas o acciones que constituyan discriminación contra las personas con discapacidad.
- Abstenerse de actos o prácticas que sean incompatibles con esta Convención y velar para que las autoridades e instituciones públicas actúen conforme lo que en ella se dispone.
- Tomar todas las medidas pertinentes para que ninguna persona, organización o empresa privada discrimine por motivos de discapacidad.

- Proporcionar información que sea accesible a las personas con discapacidad sobre ayudas a la movilidad, dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo.
- Promover la formación del personal que trabaja con personas con discapacidad, con el fin de prestar una mejor atención y un mejor servicio.

A tener en cuenta: La Constitución española establece que los Tratados Internacionales (como la Convención), una vez publicados oficialmente en España, pasan a formar parte de nuestro ordenamiento jurídico interno. La Ley 25/2014, de 27 de noviembre, de Tratados y otros Acuerdos Internacionales, también refuerza esta obligatoriedad.

La Convención, además de reconocer derechos, establece las características específicas que estos deben tener. Si nos fijamos, por ejemplo, en el artículo 9 relativo a la accesibilidad, se especifican las medidas que deben adoptar los Estados para que el derecho a la accesibilidad sea realmente efectivo, como por ejemplo:

- Asegurar el acceso, tanto en zonas urbanas como en rurales, y en igualdad de condiciones, a:
 - El entorno físico.
 - El transporte.
 - La información y las comunicaciones.
 - Otros servicios e instalaciones abiertas al público o de uso público.
- Identificar y eliminar obstáculos y barreras de acceso a:
 - Los edificios.
 - Las vías públicas.
 - El transporte.
 - Otras instalaciones como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y puestos de trabajo.
 - Los servicios de información.
- Asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad.

- Ofrecer formación a todos los agentes implicados en accesibilidad.

Es importante que tengas en cuenta este punto, ya que implica que es el entorno el que se debe adaptar a la persona (y no al revés). La exclusión no se da por la discapacidad, sino porque los entornos no son verdaderamente inclusivos y accesibles. En el momento del diseño de espacios o productos hay que tener en cuenta la diversidad humana y las necesidades de las personas que harán uso de él, solo así el derecho a la accesibilidad será realmente efectivo.

A nivel nacional, también es importante que conozcas la siguiente norma:

Real decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social

Esta Ley tiene por objeto:

- Garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades y de trato, así como el ejercicio real y efectivo de derechos por parte de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones respecto al resto de ciudadanos y ciudadanas, a través de la promoción de la autonomía personal, de la accesibilidad universal, del acceso a la ocupación, de la inclusión a la comunidad y la vida independiente y de la erradicación de cualquier forma de discriminación.
- Establecer el régimen de infracciones y sanciones que garantizan las condiciones básicas en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

El régimen de infracciones y sanciones establece que cualquier persona puede presentar una queja o denuncia. Además, tienen la consideración de parte interesada en el procedimiento sancionador en estos procedimientos las personas con discapacidad, sus familias y representantes legales, las organizaciones representativas y asociaciones en las que se integren.

El sistema sancionador, de carácter administrativo, trata de evitar que cualquier persona, física o jurídica, practique la discriminación y exclusión de personas con discapacidad, penalizando las acciones y omisiones que produzcan discriminaciones directas o indirectas, acosos, incumplimiento de las exigencias de accesibilidad y realizar ajustes razonables, así como el incumplimiento de las medidas de acción positiva legalmente establecidas.

La ley clasifica las posibles infracciones en leves, graves y muy graves, y prevé la aplicación a las mismas de sanciones que oscilarán entre los 301 euros y el millón de euros.

Si quieres conocer con más profundidad en qué se basa el régimen de infracciones y sanciones y acceder al formulario de denuncia, lo puedes hacer en la siguiente dirección:

<https://www.mscbs.gob.es/ca/ssi/discapacidad/proteccionDerechos/infraccionesSanciones.htm#impreso>



IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN: PRINCIPIOS BÁSICOS

Los derechos solo son derechos si son efectivos, es decir, si se pueden ejercer. Cuando se transgrede una ley que reconoce un derecho decimos que se produce una vulneración de derechos. En particular, existe el derecho a no sufrir ninguna discriminación (por el motivo que sea), tampoco por motivo de discapacidad o de salud.

3.1. ¿Qué entendemos por discriminación?

Profundicemos un poco más sobre qué se entiende por discriminación. Según la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, por discriminación se entiende:

«Cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, el disfrute o el ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en el ámbito político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo».

3.2. La defensa de la igualdad y la no discriminación

Como decíamos en el punto anterior, la igualdad y la no discriminación son desde los principios generales que rigen la Convención. Solo si no hay discriminación, la igualdad puede ser efectiva. Por lo tanto, son dos conceptos relacionados entre sí.

Es importante que sepas que la Convención especifica que los Estados parte deben reconocer que todas las personas somos iguales ante la ley y que, por tanto, tenemos derecho a la misma protección legal y a beneficiarnos de la ley en igualdad de condiciones, sin ningún tipo de discriminación.

Por tanto, todas las políticas y programas que se desarrollen en el Estado deben tener en cuenta la protección y la promoción de los derechos humanos de las personas con discapacidad.

Es posible que hayas oído hablar de derechos civiles y derechos sociales. Ambos son derechos exigibles, pero te explicamos brevemente por qué se hace esta clasificación:

- Derechos de primera generación (o civiles). Se encargan de la protección de las libertades civiles, es decir, los derechos individuales, entendidos como aquellos inherentes al ser humano y que deben ser respetados por todos los Estados.

Algunos ejemplos de derechos civiles: el derecho a la libertad, a la vida, a la propiedad, el derecho de expresión, a votar...

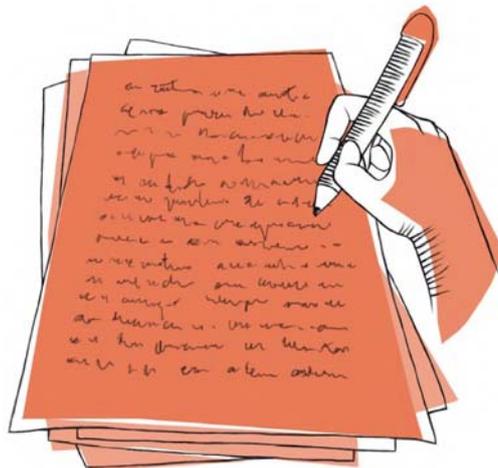
- Derechos de segunda generación (o sociales). Son los llamados derechos sociales, económicos y culturales, los cuales han exigido al Estado a intervenir. Estos derechos van vinculados al estado del bienestar (a la primera mitad del siglo pasado).

Algunos ejemplos de derechos sociales: el derecho a la salud, al trabajo, a la educación, a la vivienda, al ocio, el derecho de huelga...

Por lo tanto, siempre que no se te permita disfrutar de un derecho reconocido (de manera intencionada o no), se está produciendo una discriminación, por ejemplo:

- Cuando no puedes acceder a un edificio de uso público (como un ayuntamiento), para hacer una gestión, porque tiene barreras arquitectónicas... ¡estás sufriendo una discriminación!
- Cuando hay deficiencias de accesibilidad en las instalaciones sanitarias, y en su equipamiento, que no te permiten acceder a una sanidad de calidad... ¡estás sufriendo una discriminación!
- Cuando no se te permite contratar un seguro de salud alegando que tienes una discapacidad... ¡estás sufriendo una discriminación!

- Cuando no se garantiza que puedas votar de forma secreta en un colegio electoral porque no se dan todas las condiciones de accesibilidad... ¡estás sufriendo una discriminación!
- Cuando te obligan a viajar con un/a acompañante en un transporte público, alegando que las personas con discapacidad no pueden viajar solas... ¡estás sufriendo una discriminación!
- Cuando no se permite que un niño/a con discapacidad disfrute de las actividades de ocio (excursiones, colonias, campamentos de verano...), en igualdad de oportunidades que el resto del alumnado... ¡se está produciendo una discriminación!



ESTRATEGIA A SEGUIR CUANDO UN DERECHO HA SIDO VULNERADO

Reclamar supone un ejercicio de responsabilidad, porque tomas parte activa de la realidad vivida, y de solidaridad, ya que contribuyes a que otras personas no tengan que sufrir situaciones similares.

4.1. ¿Qué puedes hacer cuando detectas que un derecho ha sido vulnerado?

Te proponemos estos 7 pasos:

- 1** Debes plantear siempre las quejas, denuncias o reclamaciones por escrito, identificando clara y sintéticamente:
 - ¿Cuál es la acción o hecho que quieres poner de manifiesto?
 - ¿Qué reclamas?
 - ¿Qué normativa protege los derechos que han sido vulnerados? (solo si la conoces; si no, hay entidades que te pueden ayudar a decirte qué leyes o normas han sido vulneradas).
 - Tus datos de contacto.
- 2** Hay que presentar el original al/los órgano/s competente/s y que sellen una copia conforme se ha registrado el mencionado escrito.
- 3** Ten en cuenta que hay algunos organismos que permiten la presentación online. En este caso, te aconsejamos que imprimas el comprobante de envío con el número de registro correspondiente.

La vulneración de derechos se puede dar por parte de la administración pública, por parte de particulares, de empresas, de entidades... En este sentido, destacamos la importancia de respetar el orden jerárquico.

Es decir, en cada caso, debes empezar contactando con la persona directamente responsable de la situación y, a medida que no recibas respuesta (o bien, una respuesta inadecuada), ir comunicando la situación a niveles superiores de decisión. Es importante que no vayas directamente al último responsable, sino que te vayas dirigiendo a todos los intermediarios. En este sentido, también te recomendamos que te informes sobre si el organismo que ha vulnerado tu derecho tiene recursos específicos para hacer reclamaciones y, si es así, utilízalos. Asimismo, intenta utilizar los canales de mediación, si estos existen.

Si eres socio/a de alguna asociación es importante que les comuniques por escrito los hechos, con tal de que puedan hacer escritos de apoyo a tu petición, así como que puedan transmitirlo a alguna entidad de 2º nivel (como, por ejemplo, la Federación ECOM y otras), para que también se sumen a la reclamación. Hay que decir que las entidades que representan a las personas con discapacidad y a sus familias son un buen aliado para la defensa de los derechos de las personas con discapacidad.

5 Si después de estas acciones no se ha resuelto la situación de forma positiva, tienes la posibilidad de acceder a la vía judicial. En este sentido, te recomendamos que un/a profesional te asesore sobre la viabilidad de reclamar por esta vía.

6 Puedes valorar también dirigirte a los medios de comunicación especializados del sector de la discapacidad y/o a los genéricos para denunciar públicamente que se ha vulnerado un derecho (puedes utilizar el apartado «cartas al director»), así como hacer presión a través de las redes sociales.

7 Por último, es muy importante que hagas un seguimiento de la queja, la denuncia o la reclamación que has interpuesto. Según la gravedad del hecho que se haya producido, la respuesta puede tardar más o menos. Es necesario que vayas preguntando al organismo correspondiente en qué punto se encuentra tu expediente. Por este motivo, es importante que tengas siempre a mano toda la documentación que se ha ido generando.

4.2. ¿Qué es la asistencia jurídica gratuita?

La asistencia jurídica gratuita es un derecho que tienen las personas que carece de recursos económicos suficientes, y que conlleva que sea la Administración la que se haga cargo de una serie de gastos vinculados a la tramitación de un procedimiento judicial, como por ejemplo:

- El pago de los honorarios del abogado/a y/o procurador/a.
- Otros gastos derivados de un juicio, como por ejemplo los peritos...

Las personas con discapacidad pueden solicitar que se les reconozcan los derechos a la asistencia jurídica gratuita cuando sus recursos e ingresos no superen lo que resulta de multiplicar el IPREM (Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples) vigente en el momento, por cuatro.

Además, las asociaciones de utilidad pública que tengan como finalidad la promoción y defensa de los derechos de las personas con discapacidad podrán acceder también al beneficio de la asistencia jurídica gratuita, para defender en un juicio los intereses de las personas con discapacidad.

Este beneficio se extiende también a las personas que tengan a su cargo una persona con discapacidad cuando actúen en un proceso en su nombre e interés.

La asistencia jurídica gratuita incluye:

- El asesoramiento y orientación que se necesite antes de un proceso judicial.
- La asistencia del letrado a la persona detenida o presa.
- La defensa y representación por parte de un/a abogado/a y procurador/a en los procedimientos judiciales.
- La asistencia de peritos en los procesos.
- La exención de los depósitos obligatorios en la interposición de recursos, obtención de copias y testimonios.

- La inserción gratuita de anuncios o edictos que sean obligatorios en un procedimiento.
- Una reducción de los gastos en los registros y notarios que tenga relación directa con el proceso en que intervenga una persona con discapacidad.

Las personas interesadas pueden dirigirse al Servicio de Orientación Jurídica (SOJ), que es un servicio público y gratuito de atención personalizada que se presta a través de los 14 Colegios de Abogados de Cataluña.

Podéis consultar las direcciones de los SOJ en el siguiente enlace:

<http://sac.gencat.cat/sacgencat/AppJava/organigrama.jsp?codi=15490&jq=20030>

Fuente: IOdisgital Catalunya

4.3. ¿Qué es la mediación?

Como te hemos comentado antes, la mediación puede ser una buena alternativa perdefender tus derechos.

Se trata de un sistema de gestión de los conflictos que se basa en el diálogo y la búsqueda de soluciones constructivas. La finalidad es encontrar una solución de consenso entre las partes implicadas, sin tener que iniciar un proceso judicial.

Debes saber que la mediación es:

- Voluntaria (son las partes en conflicto las que deciden iniciar una mediación y también pueden desistir del proceso cuando lo consideren oportuno).
- Confidencial (el diálogo que se genera no se divulga, queda reservado entre las partes y el/la mediador/a).
- Imparcial (el/la mediador/a debe buscar el equilibrio entre las partes, sin decantarse por ninguna de ellas).
- Neutral (el/la mediador/a no impone los acuerdos finales, ni su punto de vista debe influir durante el proceso).

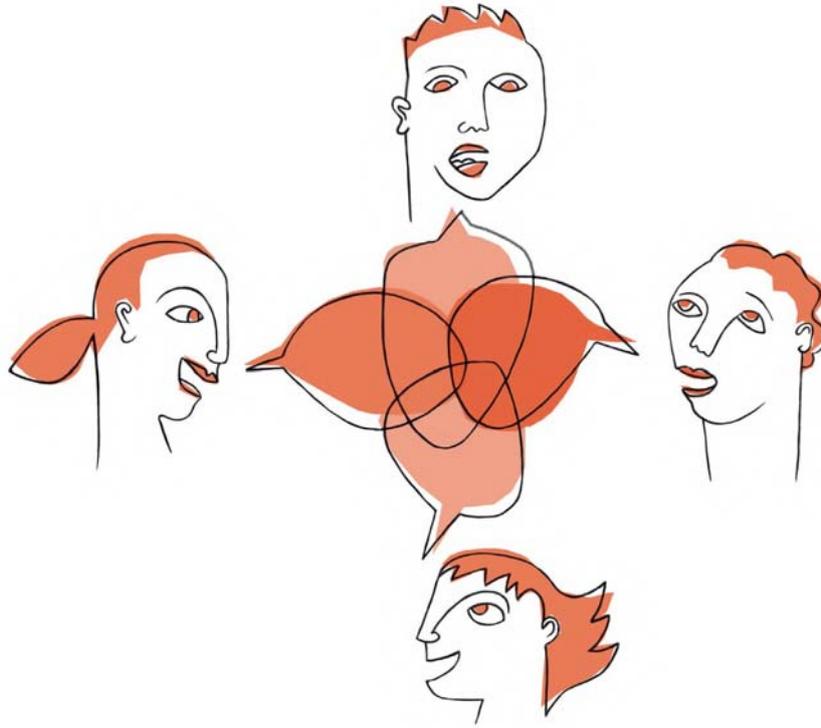
Al intervenir activamente en resolver el conflicto, las partes se sienten responsables de encontrar la solución conjuntamente y, en consecuencia, no hay ganadores ni perdedores. De esta manera, también hay más posibilidades de que se ponga en práctica la solución consensuada que no cuando es una decisión impuesta por un tercero (como sería el caso de un/a juez, en un proceso judicial).

Igual que con la asistencia jurídica, las personas que no tienen suficientes recursos económicos también tienen derecho a la mediación gratuita.

Los órganos encargados de tramitarlo son los Servicios de Orientación Jurídica (SOJ) de los que te hablábamos en el apartado anterior.

Fuente: <http://justicia.gencat.cat/ca/tramits/tramits-temes/Mediacio-en-contextos-familiars-i-civils?category=76>

- Un caso en el que podrías utilizar la mediación sería si necesitas, por ejemplo, realizar una obra de accesibilidad a tu comunidad (instalar un ascensor, una rampa...), pero parte del vecindario no estuviera de acuerdo y votara en contra de estas obras en la junta de vecinos/as.



ORGANISMOS DONDE PUEDES ASESORARTE Y/O DENUNCIAR LA VULNERACIÓN DE UN DERECHO

Si has sido víctima de una conducta discriminatoria, o la has presenciado, en este apartado encontrarás una serie de recursos gratuitos, tanto para recibir información y asesoramiento como para denunciar esta vulneración, con el objetivo de garantizar el derecho a la igualdad y a la no discriminación.

5.1. Organismos específicos en materia de vulneración de derechos

En este apartado podrás conocer una serie de organismos especializados en la defensa de los derechos. Todos ellos te pueden ofrecer:

- Información y asesoramiento especializado en vulneración de derechos.
- Canales para comunicar la vulneración de un derecho.

Oficina para la No Discriminación (OND):

Qué es:

Es el Servicio del Ayuntamiento de Barcelona que trabaja para la defensa, protección y garantía de los derechos humanos en la ciudad, especialmente en situaciones de discriminación.

Qué ofrece:

- ▷ Información, sensibilización y orientación básica sobre los derechos humanos.
- ▷ Resolución de conflictos donde se ha producido una discriminación, a través de mediación o conciliación.
- ▷ Asesoramiento jurídico especializado.
- ▷ Formación sobre la igualdad y la lucha contra la discriminación.

- ▷ Información y asesoramiento sobre derechos humanos.
- ▷ Atención integral a las personas que han sufrido discriminaciones, desde las vertientes jurídica, psicosocial y educativa.
 - Mediación, intermediación y conciliación como herramientas para la resolución de conflictos.
 - Atención psicosocial a víctimas de discriminación.
 - Asesoramiento jurídico especializado y litigio estratégico, si procede.
- ▷ Talleres de sensibilización y reflexión en derechos.
- ▷ La OND dispone de un centro de recursos en derechos humanos con base documental y catálogo formativo en derechos humanos.
- ▷ Utilizan el litigio estratégico como herramienta de garantía de derechos para todo el mundo.
- ▷ Desarrollan la capacidad sancionadora en casos de discriminación.

Datos de contacto:

C/ Ferran, 32, bajos

08002 Barcelona

Tel.: 93 413 20 00

Correo electrónico: ond@bcn.cat

Web: <http://ajuntament.barcelona.cat/oficina-no-discriminacio/ca>

Oficina de Derechos Civiles y Políticos:

Qué es:

La Oficina de Derechos Civiles y Políticos depende orgánicamente del Departamento de la Vicepresidencia y de Economía y Hacienda y tiene como principal objetivo definir y coordinar las políticas del Gobierno relacionadas con los derechos civiles y políticos. Además, la Oficina quiere promover y divulgar la defensa de los derechos civiles y políticos de los ciudadanos y ciudadanas de Cataluña y

garantizar su cumplimiento. Es en este sentido que se compromete a trabajar de forma coordinada con todos los departamentos que tienen competencias en este ámbito.

Qué ofrece:

- ▷ Atender las situaciones de posible vulneración de derechos civiles y políticos que comunique la ciudadanía, mediante el asesoramiento que se considere más apropiado en cada caso para restablecerlos; en caso de que los hechos no hayan sido denunciados por los canales ordinarios, se asesorará sobre cuál es el procedimiento más adecuado.
- ▷ Difundir cuáles son los derechos civiles y políticos, ya que solo desde el conocimiento y el compromiso de respetarlos se refuerzan y consolidan valores como la convivencia, la solidaridad y la cohesión social.
- ▷ Dar a conocer los derechos que recogen la Declaración universal de derechos humanos, el Convenio europeo para la protección de los derechos humanos y, en especial, el Pacto internacional de los derechos civiles y políticos, y llevar a cabo las acciones necesarias para protegerlos en el marco de las competencias de la Generalitat de Cataluña.
- ▷ Definir las políticas del Gobierno en materia de derechos civiles y políticos y coordinar planes de actuación interdepartamentales.
- ▷ Establecer relaciones con las organizaciones, colectivos y personas individuales, comprometidos con la defensa de los derechos, y trabajar para fijar mecanismos de cooperación.

Datos de contacto:

Rambla de Catalunya, 19-21

08007 Barcelona

Tel.: 93 316 20 00

Correo electrónico: dretscivilsipolitics@gencat.cat

Web: <http://economia.gencat.cat/ca/ambits-actuacio/dretscivilsipolitics/quisom-quefem/>

Enlace al formulario para comunicar la vulneración:

<http://economia.gencat.cat/ca/ambits-actuacio/dretscivilsipolitics/vulneracio-drets/>

Síndic de Greuges de Cataluña:

Qué es:

Es una institución creada por el Estatuto de Autonomía de Cataluña, de carácter unipersonal y que goza de autonomía reglamentaria, organizativa, funcional y presupuestaria de acuerdo con las leyes. Tiene la misión de garantizar el derecho de todas las personas a una buena administración; con independencia y objetividad, atiende las quejas y las consultas de cualquier persona o colectivo y hace recomendaciones a las administraciones y empresas de servicios de interés público cuando estas vulneran derechos y libertades.

El Síndic (titular de la institución) es elegido por el voto mayoritario del Parlamento de Cataluña y es independiente en el ejercicio de su cargo. No depende de ningún gobierno y actúa con objetividad, libertad de criterio e independencia.

Qué ofrece:

- ▷ El Síndic investiga posibles vulneraciones de los derechos de las personas a partir de las quejas recibidas y también impulsa acciones por iniciativa propia denominadas actuaciones de oficio.
- ▷ Hace recomendaciones y advertencias a las administraciones para que adopten las medidas adecuadas para corregir situaciones irregulares.
- ▷ El Síndic atiende a cualquiera que quiere hacer una consulta o presentar una queja. También está atento a la realidad social, por medio del consejo y el asesoramiento de entidades y asociaciones de la sociedad civil que tienen una visión directa y contrastada de la situación.

Datos de contacto:

Passeig de Lluís Companys, 708003
Barcelona

Tel.: 900 124 124 (gratuito)

Correo electrónico: sindic@sindic.cat

Web: <http://www.sindic.cat/>

Enlace al formulario para comunicar la vulneración:

<http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=65>

Horario de atención: de 8.30 h. a 18 h. (de lunes a viernes).

En agosto, de 8.30 h. a 17.30 h.

Síndica de Greuges de Barcelona:**Qué es:**

Es un órgano unipersonal complementario de la administración municipal que tiene la función de defender los derechos fundamentales y las libertades públicas de los ciudadanos y ciudadanas de Barcelona y también de las personas que se encuentren en la ciudad aunque no sean residentes. Con esta finalidad supervisa la actuación de la administración municipal y de los servicios públicos que de ella dependen, especialmente todo aquello que hace referencia a los derechos y libertades establecidos en la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad.

La Síndica de Greuges de Barcelona ejerce sus funciones con independencia e imparcialidad y, por tanto, no recibe instrucciones de ninguna autoridad o cargo municipal.

Qué ofrece:

- ▷ La Síndica actúa por solicitud de cualquier persona física o jurídica que presente una queja. También puede hacerlo de oficio, es decir, por iniciativa propia, cuando considere que se debe emprender alguna investigación en defensa de los derechos de la ciudadanía.
- ▷ Supervisa la actividad de la administración municipal, formula

advertencias, recomendaciones y sugerencias que faciliten la resolución de los problemas objeto de queja y mejoren el funcionamiento de la administración municipal.

- ▷ Propone fórmulas de conciliación o de acuerdo para facilitar una resolución rápida y satisfactoria de la queja.

Datos de contacto:

Ronda de Sant Pau, 45

08015 Barcelona

Tel.: 93 413 29 00

Correo electrónico: sindicadegreuges@bcn.cat

Web: <http://www.sindicadegreugesbcn.cat/>

Enlace al formulario para comunicar la vulneración:

<http://sindicadegreugesbcn.cat/ca/queixes1.php>

Otras Sindicaturas municipales:

En la web del Síndic de Greuges de Cataluña se puede encontrar un listado con la relación de otras sindicaturas, defensores y oficinas de defensa de derechos a nivel municipal.

Web: <http://sindic.cat/ca/page.asp?id=59>

Defensor del Pueblo:

Qué es:

El Defensor del Pueblo es el Alto Comisionado de las Cortes Generales encargado de defender los derechos fundamentales y las libertades públicas de la ciudadanía mediante la supervisión de la actividad de las administraciones públicas.

Qué ofrece:

- ▷ Ante el Defensor del Pueblo se pueden presentar quejas, a nivel individual o colectivo, cuando la conducta discriminatoria se haya realizado por parte de administraciones públicas españolas y se hayan vulnerado los derechos reconocidos en la

Constitución.

- ▷ Cualquier ciudadano puede dirigirse al Defensor del Pueblo y solicitar su intervención con tal de que investiguen cualquier actuación de la administración pública o de sus agentes, presuntamente irregular.

Datos de contacto:

C/ Zurbano, 42

28010 Madrid

Tel.: 900 101 025 / 91 432 79 00

Correo electrónico: registro@defensordelpueblo.es

Web: <https://defensordelpueblo.es/>

Enlace al formulario para comunicar la vulneración:

<https://www.defensordelpueblo.es/tu-queja/01-description/>

Oficina de Atención a la Discapacidad (OADIS):

Qué es:

Es un órgano consultivo de carácter permanente y especializado del Consejo Nacional de la Discapacidad encargado de promover la igualdad de oportunidades, la no discriminación y accesibilidad universal.

Emite informes de carácter informativo, no vinculante.

Qué ofrece:

- ▷ Asesoramiento a las personas con discapacidad que presentan una consulta o queja por motivo de discriminación.
- ▷ Estudios y análisis de las consultas y quejas recibidas.
- ▷ Propuesta de soluciones a las situaciones de discriminación que le llegan.

Datos de contacto:

C/ Alcalá, 37 – 7a. Planta

28014 Madrid

Tel.: 91 822 65 12 / 91 822 65 13 / 91 822 65 23

Correo electrónico: oadis@msssi.es

Web: <http://www.oadis.mscbs.gob.es/home.htm>

Enlace al formulario para comunicar la vulneración:

<http://www.oadis.mscbs.gob.es/consultaDenunciaQueja/home.htm>

A tener en cuenta: Muchos ayuntamientos disponen de equipos de atención a las personas con discapacidad. Te recomendamos que te informes si en tu municipio se ofrece este servicio. Asimismo, las páginas web de los ayuntamientos disponen de apartados donde puedes hacer quejas y sugerencias. Es un recurso que te puede ayudar a denunciar una vulneración que hayas sufrido en el municipio.

En este sentido, por ejemplo, encontramos el **Instituto Municipal de Personas con Discapacidad (IMPD)** del Ayuntamiento de Barcelona.

Te explicamos, a continuación, en qué consiste este servicio:

Qué es:

Es un organismo autónomo local del Ayuntamiento de Barcelona que promueve actividades, impulsa programas y presta servicios a las personas con discapacidad y diversidad funcional de Barcelona, tanto desde la propia organización municipal como a través de la colaboración con las entidades, con tal de mejorar la calidad de vida, la autonomía personal y la vida independiente de las personas con discapacidad de Barcelona.

Qué ofrece:

El Instituto ofrece servicios directos a las personas y a las entidades:

- ▷ Servicio de Atención al Público.
- ▷ Equipo de asesoramiento laboral.
- ▷ Servicio Público de Transporte Especial.
- ▷ Servicio Municipal de Asistencia Personal.

- ▷ Centros de Desarrollo Infantil y Atención Precoz. EIPI Ciutat Vella y EIPI Nou Barris.
- ▷ Banco del Movimiento, red solidaria de productos de apoyo.
- ▷ Temps per a tu (Tiempo para ti), un servicio de ocio de calidad para niños/as, adolescentes y jóvenes.

Y promueve la accesibilidad universal, la inclusión y la vida independiente a través de proyectos en colaboración con los departamentos y los distritos del Ayuntamiento, las entidades y otros agentes sociales en los ámbitos siguientes:

- ▷ La ocupación
- ▷ La educación
- ▷ El urbanismo y el espacio público
- ▷ El ocio
- ▷ Los servicios sociales
- ▷ La cultura y las fiestas
- ▷ El comercio
- ▷ El turismo
- ▷ La vivienda
- ▷ La formación
- ▷ Los derechos

Datos de contacto:

Servicio de Atención al Público: Atención personalizada de consultas sobre recursos, ayudas y servicios dirigidos a personas con discapacidad física, intelectual, sensorial y por trastorno mental, a entidades y a servicios.

C/ València, 344, bajos

08009 Barcelona

Tel.: 93 413 27 75

Correo electrónico: sap@bcn.cat / **Web:** barcelona.cat/accessible

5.2. Organismos especializados en diferentes derechos (accesibilidad, educación, laboral y consumo)

Hay organismos especializados por ámbitos. Es importante que identifiques el ámbito al que hace referencia el derecho que se ha vulnerado. Así podrás acceder a organismos que te pueden dar un asesoramiento mucho más específico. Todos ellos te pueden ofrecer:

- Información y asesoramiento especializado por ámbitos.
- Canales para comunicar la vulneración de un derecho.

Si el derecho vulnerado hace referencia al **ámbito de la accesibilidad**, te recomendamos que contactes con:

Área de Promoción de la Accesibilidad y de Supresión de Barreras:

Qué es:

El Área de Promoción de la Accesibilidad y de Supresión de Barreras es el órgano administrativo de la Generalitat de Catalunya con funciones relativas a la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras para la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, adscrito al departamento competente en esta materia.

Qué ofrece:

- ▷ Propone, elabora y desarrolla políticas y criterios normativos para la promoción y la ejecución de las condiciones de accesibilidad, la supresión de barreras arquitectónicas y de comunicación, y para la autonomía, la igualdad de oportunidades y la no-discriminación de las personas con discapacidad.
- ▷ Difunde soluciones y progresos en la accesibilidad y en la eliminación de barreras existentes de cualquier ámbito.
- ▷ Establece las acciones y estrategias necesarias para garantizar que la normativa de accesibilidad se aplica de manera coordinada en todo el territorio.

- ▷ Colabora con las administraciones públicas, los órganos competentes y otras entidades implicadas en programas y actividades que tengan como objetivo la promoción de la accesibilidad, la autonomía y la igualdad de oportunidades de las personas.
- ▷ Lleva a cabo el seguimiento, las acciones de apoyo y de control adecuadas, y mediación, si procede, para el cumplimiento de las normas de accesibilidad por parte de las diferentes administraciones públicas.
- ▷ Asiste y realiza las labores de secretaría técnica del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad, el órgano colegiado de participación y consulta en la materia.
- ▷ Coordina y lleva a cabo el seguimiento de las actividades del Centro para la Autonomía Personal Sírius del Departamento y de la red pública de estos centros.

Datos de contacto:

Passeig del Taulat, 266-270

08019 Barcelona

Tel.: 93 882 25 91

Correo electrónico: accessibilitat.tsf@gencat.cat

Web: http://sac.gencat.cat/sacgencat/AppJava/organisme_fitxa.jsp?codi=18104

Enlace al formulario para comunicar la vulneración:

http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/tramits/formularis_i_documentacio/persones_amb_discapacitat/formularis_persones_fisiques/

Departamento de Territorio y Sostenibilidad:

Qué es:

El Departamento de Territorio y Sostenibilidad tiene competencias en los ámbitos relacionados con la planificación territorial y el urbanismo, las obras públicas y las infraestructuras, los transportes, el

medio ambiente, el agua, los residuos, el medio natural y la biodiversidad, la política de vivienda y los barrios y núcleos históricos.

Qué ofrece:

- ▷ El Departamento ha creado un formulario para enviar consultas, quejas y sugerencias sobre cualquiera de estas cuatro temáticas:
 - Vivienda
 - Medio ambiente
 - Movilidad y transporte
 - Territorio y paisaje. Urbanismo
- ▷ Al escoger la temática se abre un desplegable donde podréis especificar más concretamente el motivo de vuestra consulta, queja o sugerencia.
- ▷ Podréis hacer seguimiento de vuestras gestiones desde el apartado Estado de mis gestiones, desde Mi carpeta o bien llamando al 012, con el código (ID) que recibiréis después de enviar el formulario.

Datos de contacto:

Avinguda de Josep Tarradellas, 2-6
08029 Barcelona
Tel.: 93 495 80 80 (Punto de Información) Web:

<http://territori.gencat.cat/>

Enlace al formulario para comunicar la vulneración:

https://ovt.gencat.cat/gsitfc/AppJava/eneroic/conqxsEneroic.do?webFormId=13&set-locale=ca_ES

Si el derecho vulnerado hace referencia al **ámbito de la educación** te recomendamos que contactes con:

Inspección de Educación:

Qué es:

El Departamento de Educación ejerce la inspección del sistema educativo respecto a todos los centros, de cualquier titularidad, los servicios y los otros elementos del sistema, con el objetivo de asegurar la aplicación del ordenamiento y garantizar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes que de él derivan. A estos efectos, se encomienda la supervisión, el asesoramiento y la evaluación de los centros y servicios educativos a la Inspección de Educación.

Qué ofrece:

- ▷ La inspección supervisa y evalúa los centros y los servicios educativos y controla la consecución de los objetivos definidos, respectivamente, en los proyectos educativos y en los planes de actuación.
- ▷ Supervisa y evalúa el ejercicio de la función docente y de la función directiva.
- ▷ Participa en el despliegue de acciones para la mejora de la práctica educativa y del funcionamiento de los centros, y también de los procesos de reforma e innovación educativa.
- ▷ Desarrolla procesos evaluadores y participa en la aplicación de evaluaciones del sistema educativo.
- ▷ Vela por el respeto y el cumplimiento de las normas reguladoras del sistema educativo y la aplicación de los principios y valores que en él se recogen, incluidos los destinados a fomentar la igualdad de género.
- ▷ Asesora, orienta e informa a los diferentes sectores de la comunidad educativa en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones.

Datos de contacto:

Inspección Territorial de Barcelona:

Plaça Urquinaona, 6
08010 Barcelona
Tel.: 93 551 10 00

Inspección Territorial de Barcelona comarcas:

C/ Casp, 15, planta 4

08010 Barcelona

Tel.: 93 481 60 00

Inspección Territorial del Baix Llobregat:

C/ Laureà Miró, 328-330 08980
Sant Feliu de Llobregat Tel.: 93 685
94 50

Inspección Territorial del Vallès Occidental:

Marquès de Comillas, 65-69
08202 Sabadell
Tel.: 93 748 44 55

Inspección Territorial del Vallès Oriental:

C/ Churruga, 90 (Edificio Carbot i Barba) 08301
Mataró
Tel.: 93 693 18 90

Inspección Territorial de Cataluña central:

Carretera de Vic, 175-177
08243 Manresa
Tel.: 93 693 05 90

Inspección Territorial de Girona:

Plaça Pompeu Fabra, 1
17002 Girona
Tel.: 872 975 539

Inspección Territorial de Lleida:

C/ Pica d'Estats, 2, 2a planta 25006
Lleida
Tel.: 973 279 999

Inspección Territorial de Tarragona:

C/ Sant Francesc, 7
43003 Tarragona
Tel.: 977 251 440 (ext. 5092)

Inspección Territorial de las Tierras del Ebro:

C/ Providència, 5-9
43500 Tortosa
Tel.: 977 448 711

Para más información:

Web: <http://ensenyament.gencat.cat/ca/departament/inspeccio-educacio/>

Consorcio de Educación de Barcelona:

Qué es:

Es un instrumento de cogestión y descentralización, en un marco de colaboración institucional, que representa la voluntad de la Generalitat de Cataluña y el Ayuntamiento de Barcelona de trabajar juntos para la mejora de los servicios a los centros educativos y a la ciudadanía a través de una única red educativa.

Qué ofrece:

- ▷ Planificación (la programación y la distribución territorial de los centros docentes comprendidos en las leyes de ordenación educativa vigentes).
- ▷ Servicios educativos y programas de innovación educativa (la creación, en el marco de la planificación general, y la gestión de centros pedagógicos y de recursos, de servicios de apoyo, asesoramiento e investigación psicopedagógica y la formación del personal docente).
- ▷ La escolarización (la aplicación en Barcelona de la normativa de matriculación de alumnos y cualquier otra análoga que necesite una adaptación específica).
- ▷ La educación complementaria y extraescolar.
- ▷ La ejecución de los programas de educación compensatoria.
- ▷ La vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria.
- ▷ La reglamentación y la gestión del transporte, del comedor y de otros servicios escolares.

- ▷ La conservación, el mantenimiento, los suministros (agua, gas y luz), las comunicaciones, la limpieza, los alquileres y la vigilancia de los edificios destinados a centros docentes públicos de educación secundaria obligatoria y postobligatoria, educación primaria, educación infantil y educación de enseñanzas de régimen especial y de educación de adultos se debe ejercer según la Administración a la que corresponda la titularidad patrimonial del centro, sin perjuicio de los acuerdos que se puedan establecer en el futuro.
- ▷ La creación, en el marco de la planificación general y la construcción y las obras de reforma, de ampliación y mejora de los centros docentes públicos, salvo los universitarios, de acuerdo con lo que establece el artículo 61 de la ley 22/1998, de 30 de diciembre.
- ▷ La gestión de todos los centros públicos de educación infantil, de educación primaria y de educación secundaria obligatoria y postobligatoria.
- ▷ La gestión de los programas de garantía social, de la formación profesional específica, de los centros de enseñanza de régimen especial y de la educación de personas adultas.

Datos de contacto:

Plaça Urquinaona, 6
08010 Barcelona
Tel.: 93 551 10 00
Web: edubcn.cat

Enlace al formulario para comunicar la vulneración:
edubcn.cat/ca/peticions_i_suggeriments

Si el derecho vulnerado hace referencia al **ámbito laboral**, te recomendamos que contactes con:

Inspección de Trabajo de Cataluña (ITC):

Qué es:

La Inspección de Trabajo de Cataluña (ITC) es el servicio público del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias de la Generalitat de Cataluña competente para vigilar y exigir la normativa del orden social (tanto en lo que refiere a las disposiciones legales y reglamentarias como al contenido normativo de los convenios colectivos). Entre estas normas, se encuentran las referentes a la integración laboral de las personas con discapacidad.

Qué ofrece:

- ▷ La ITC actúa, principalmente, para hacer cumplir el Real Decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el cual se aprueba el Texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- ▷ La ITC vela por el cumplimiento de la obligación que tienen las empresas públicas y privadas con 50 o más trabajadores/as de contratar un número de personas con discapacidad no inferior al 2% de su plantilla.
- ▷ Vela también por que las decisiones unilaterales de la empresa no impliquen discriminaciones desfavorables por motivo de discapacidad en cuanto a retribuciones, jornadas, formación, promoción y otras condiciones de trabajo.
- ▷ La ITC considera toda denuncia absolutamente confidencial y guarda secreto profesional respecto a los datos y la información de que haya tenido conocimiento al ejercer las funciones inspectoras.

Datos de contacto:

Inspección Territorial de Trabajo de Barcelona:

Travessera de Gràcia, 303-311

08025 Barcelona

Tel.: 93 624 75 00

Fax: 93 554 78 66

Correo electrónico: itc.barcelona@gencat.cat

Inspección Territorial de Trabajo de Girona:

C/ Migdia, 50

17002 Girona

Tel.: 972 94 23 10

Fax: 972 94 23 18

Correo electrónico: itc.girona@gencat.cat

Inspección Territorial de Trabajo de Lleida:

C/ Riu Besòs, 2

25001 Lleida

Tel.: 973 21 63 80

Fax: 973 20 49 43

Correo electrónico: itc.lleida@gencat.cat

Inspección Territorial de Trabajo de Tarragona:

Av. Cardenal Vidal i Barraquer, 2043005

Tarragona

Tel.: 977 23 37 14

Fax: 977 25 39 85

Correo electrónico: itc.tarragona@gencat.cat

Para más información:

Web: <http://inspecciotreball.gencat.cat>

Enlace al formulario para comunicar la vulneración:

http://treball.gencat.cat/ca/ambits/inspeccio/atencio_ciutadana/denunciar/

Si el derecho vulnerado hace referencia al **ámbito del consumo** de bienes y servicios, te recomendamos que contactes con los siguientes organismos.

Es importante que sepas que todas las personas físicas y jurídicas que en Cataluña comercialicen bienes o presten servicios, ya sea directamente o bien como intermediarios, deben disponer de hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia para facilitar que los/las consumidores/as y usuarios/as que lo soliciten, puedan formular por escrito su reclamación en el propio establecimiento y así dejar constancia de este hecho y también posibilitar el acuerdo o solución del conflicto. (Información extraída de la web de la Agencia Catalana de Consumo).

Agencia Catalana de Consumo:

Qué es:

Es un organismo autónomo de la Generalitat de Catalunya adscrito al Departamento de Empresa y Conocimiento. Como tal, tiene personalidad jurídica propia, autonomía administrativa y plena capacidad para obrar. Tiene asignadas todas las competencias de la Generalitat de Catalunya en materia de consumo.

Qué ofrece:

Su misión es garantizar los derechos de las personas como consumidores de bienes y productos y usuarios/as de servicios.

Informan:

- ▷ A las personas consumidoras y las empresas sobre sus derechos y sus deberes en materia de consumo y la forma de ejercerlos.
- ▷ Lo hacen a través de diferentes canales:
 - De forma general a través de la web y a través de folletos, publicaciones y todos los medios de comunicación.
 - De forma personalizada a través del teléfono de atención al ciudadano '012' o en sus oficinas.

Forman:

- ▷ A las personas consumidoras, empresarios y empresarias, profesionales de los organismos públicos de consumo y de las asociaciones de consumidores, a través de charlas, seminarios y cursos de formación.
- ▷ A los niños y niñas y la juventud en el consumo responsable.

Actúan:

- ▷ Para la resolución de los conflictos que surgen entre las empresas y las personas consumidoras, a través de los mecanismos de mediación y arbitraje.
- ▷ Para mejorar el funcionamiento del mercado de productos y servicios, a través del control y la inspección y también, si procede, la regulación normativa.

Datos de contacto:

C/ de Pamplona, 113
08018 Barcelona
Tel.: 93 551 66 66
Web: consum.gencat.cat

Enlace al formulario para comunicar la vulneración:

<http://consum.gencat.cat/ca/consultes-i-reclamacions/>

Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC):

Qué es:

LA OMIC es un servicio de la Dirección de Comercio y Consumo del Ayuntamiento de Barcelona que tiene como objetivo ayudar a los ciudadanos y ciudadanas de la ciudad de Barcelona, ya sean consumidores, comerciantes o usuarios, a conocer sus derechos y deberes en temas de consumo.

Qué ofrece:

- ▷ Información y asesoramiento sobre temas de consumo de manera presencial, telefónica y telemática.
- ▷ Tramitación de quejas y reclamaciones de los/las consumidores/as residentes en Barcelona o referentes a establecimientos ubicados en Barcelona.
- ▷ Conciliación entre las partes, mediante mediación, en caso de conflicto de consumo.
- ▷ Campañas y acciones formativas sobre consumo a diferentes colectivos.
- ▷ Recopilación, actualización y publicitación de documentación legislativa en materia de consumo.
- ▷ Colaboración con los servicios de atención al cliente de empresas en prevención de problemáticas que puedan surgir.
- ▷ Entrega de hojas de reclamación a los comercios e información sobre sus derechos y obligaciones para con los consumidores y usuarios.

Datos de contacto:

Ronda Sant Pau, 45

08015 Barcelona

Tel.: 93 402 78 41

Correo electrónico: omic@bcn.cat

Web: <http://ajuntament.barcelona.cat/omic/ca>

Enlace al formulario para comunicar la vulneración:

[http://ajuntament.barcelona.cat/omic/ca/formularis/
presentar-reclamacio](http://ajuntament.barcelona.cat/omic/ca/formularis/presentar-reclamacio)

Otras oficinas municipales de información al consumidor:

En la web de la Agencia Catalana de Consumo se pueden buscar otras oficinas municipales de información al consumidor.

Web: <http://bit.ly/1NNEciQ>

Asimismo, existen **asociaciones de consumidores/as** que te pueden ofrecer:

- Información y asesoramiento sobre tus derechos como consumidor/a.

FACUA-Consumidores en acción:

Qué es:

FACUA-Consumidores en Acción es una organización no gubernamental, sin ánimo de lucro, dedicada desde sus orígenes, en 1981, a la defensa de los derechos de los/las consumidores/as.

Reivindican mejoras en la regulación y el control del mercado, la calidad, etiquetaje y publicidad de los productos y servicios. Cuestionan el actual modelo de sociedad de consumo, sustentado en el fomento del acaparamiento y la ostentación de productos de forma irracional y malversadora, la explotación de los países con menos recursos y el agotamiento de los recursos naturales del planeta.

Qué ofrece:

- ▷ Asesoramiento en la defensa de los derechos de los/las consumidores/as y usuarios/as.
- ▷ Formación a los/las consumidores/as y usuarios/as con el objetivo que sean capaces de efectuar la elección de los bienes y/o servicios con pleno conocimiento de sus derechos, deberes y responsabilidades.
- ▷ Difusión de los derechos de los/las consumidores/as y usuarios/as.

- ▷ Reivindicar el reconocimiento en la ley y pleno ejercicio en la práctica cotidiana de derechos fundamentales, como por ejemplo el derecho a la protección contra los riesgos susceptibles de afectar a la salud, la seguridad o la capacidad económica de los/las consumidores/as y usuarios/as; el derecho a la información; el derecho a la representación y a la participación de los/las consumidores/as en aquellas decisiones que les afecten.
- ▷ Colaborar con otros organismos y administraciones (estatales y europeas), haciéndolos partícipes de estudios, iniciativas y propuestas que sean de interés de los/las consumidores/as y usuarios/as.
- ▷ Combatir la publicidad engañosa y garantizar que la oferta de bienes y servicios se ajuste a la verdad.
- ▷ Promover un uso y consumo sostenible de los recursos y la defensa del medio ambiente, la flora y la fauna.

Datos de contacto:

C/ Bécquer, 25 B

41002 Sevilla

Tel.: 954 90 90 90 / 688 954 954

Correo electrónico: consumidoresenaccion@facua.org

Web: <https://www.facua.org/>

La organización está presente en todo el territorio nacional a través de asociaciones y delegaciones territoriales:

<https://www.facua.org/es/sobrefacua.php?Id=33&capitulo=702>

Organización de Consumidores y Usuarios de Cataluña (OCUC):

Qué es:

Es una asociación privada sin ánimo de lucro, democrática e independiente, que desde 1978 asume las funciones de defender, educar, difundir, promover y

representar los derechos del conjunto de los/las consumidores/as y los/las usuarios/as de Cataluña.

Qué ofrece:

- ▷ Información a los/las consumidores/as y usuarios/as y difusión y defensa de sus derechos.
- ▷ Colaboración con todos los sectores de la administración pública en defensa de los derechos de los/las consumidores/as y usuarios/as.
- ▷ Representación de los/las consumidores/as y usuarios/as ante las entidades públicas y/o privadas.
- ▷ Cooperación con los agentes económicos en beneficio de los/las consumidores/as y usuarios/as.
- ▷ Denuncia de los fraudes y/o abusos que puedan perjudicar a los/las consumidores/as y usuarios/as y ejercer las correspondientes acciones legales.
- ▷ Proponer reformas necesarias del ordenamiento jurídico.
- ▷ Asumir funciones arbitrales y potenciar el arbitraje de consumo.

Datos de contacto:

Roger de Llúria, 115 1-2

08037 Barcelona

Tel.: 93 417 47 37

Correo electrónico: administraciolocuc@ocuc.cat

Web: <https://ocuc.cat/es/>

Coordinadora de Usuarios de la Sanidad, Salud, Consumo y Alimentación (CUS):

Qué es:

La CUS es una asociación de consumidores/as que nació en 1979 como consecuencia de la indefensión en la que se encontraban los/las usuarios/as del sistema público de salud. En 1982 se incorporó al ámbito del consumo, la alimentación y la seguridad alimentaria como ejes transversales relacionados con la salud.

Qué ofrece:

- ▷ Asesoramiento e información en todos los ámbitos de actuación (salud, consumo, alimentación y otros).
- ▷ Gestión de reclamaciones y mediaciones.
- ▷ Gestión de negligencias y errores médicos.
- ▷ Elaboración de publicaciones, guías, trípticos informativos y la revista de la CUS.
- ▷ Elaboración de estudios y/o talleres a demanda de empresas, hospitales, centros sanitarios, administración pública u otras entidades.
- ▷ Participación en charlas, talleres y jornadas.

Datos de contacto:

Avinguda Portal de l'Àngel, 7, ático letras A, B y C08002

Barcelona

Tel.: 93 302 41 38

Correo electrónico: consum@cus-usuaris.org

Web: <http://cus-usuaris.org/>

5.3. Organismos especializados en materia jurídica

Como hemos comentado, tienes la posibilidad de acceder a la vía judicial para denunciar la vulneración de un derecho. En este sentido, los siguientes organismos pueden asesorarte y orientarte jurídicamente, ofreciéndote:

- Información y asesoramiento jurídico.
- Canales para comunicar la vulneración de un derecho.

Consejo de los Ilustres Colegios de Abogados de Cataluña:

Qué es:

El Consejo de los Ilustres Colegios de Abogados de Cataluña ejerce la representación y la defensa generales de la profesión en el ámbito de Cataluña y la coordinación de los colegios profesionales que los integran. Asimismo, elabora las normas relativas al ejercicio profesional y al régimen disciplinario comunes a la profesión e informa sobre los proyectos normativos que le tramite el Gobierno o un departamento de la Generalitat.

Qué ofrece:

- ▷ El Consejo cuenta con una Comisión de Defensa de los Derechos Humanos que nace como respuesta al compromiso social que tiene la abogacía. La Comisión estará siempre pendiente de los conflictos que puedan producirse y que lesionen los derechos fundamentales de las personas, e intentará buscar las soluciones más adecuadas, intercediendo ante las autoridades en defensa de los derechos individuales y colectivos.
- ▷ Para consultas y orientación legal se puede acudir al Servicio de Orientación Jurídica de los 14 Colegios de Abogados de Cataluña. Podéis consultar las direcciones en el siguiente enlace:
<http://sac.gencat.cat/sacgencat/AppJava/organigrama.jsp?codi=15490&jq=20030>
- ▷ Se pueden hacer llegar comunicaciones de problemáticas o incidencias a: dretshumans@cicac.cat.

Datos de contacto:

Roger de Llúria, 113, 3ª planta

08037 Barcelona

Tel.: 93 487 50 68

Correo electrónico: dretshumans@cicac.cat

Web: <http://www.cicac.cat/arees/drets-humans/>

Fiscalía. Servicio de Delitos de Odio y Discriminación:

Qué es:

La Fiscalía es un órgano constitucional del Estado que puede recibir denuncias de la ciudadanía y abrir diligencias de investigación para el esclarecimiento de hechos constitutivos de infracción penal y para la identificación de sus autores, y que ejerce, si procede, las acciones penales correspondientes. Además, ejerce en la persecución de los delitos motivados por odio o discriminación las funciones que constitucionalmente y legalmente tiene encomendadas, promueve la acción de la justicia en defensa de la legalidad, de los derechos de la ciudadanía y del interés público tutelado por la ley, de oficio o a petición de los interesados, al tiempo que vela por la independencia de los tribunales de justicia y procura ante estos la satisfacción del interés social.

Qué ofrece:

- ▷ Recepción de denuncias para la investigación, si procede, de hechos constitutivos de infracción penal cometidos por motivos racistas, antisemitas u otra clase de discriminación referente a la ideología, religión o creencias de la víctima, la etnia, raza o nación a la que pertenezca, su sexo, orientación o identidad sexual, razones de género, la enfermedad que sufra o su discapacidad.
- ▷ Ejercicio de acciones penales y civiles ante Juzgados y Tribunales de Justicia para la persecución de estos delitos de acuerdo con los principios de legalidad e imparcialidad, entre otros.
- ▷ Interesar medidas de protección de las víctimas de este tipo de delitos.

Datos de contacto:**Fiscalía Provincial de Barcelona:**

Ciudad de la Justicia, Edificio F, planta 11Gran
Via de les Corts Catalanes, 111 Barcelona
Tel.: 93 365 64 74

Fiscalía Provincial de Girona:

Pl. Josep Maria Lidon Corbí, 1
Girona
Tel.: 972 942 562

Fiscalía Provincial de Lleida:

C/ Canyeret, 1
Lleida
Tel.: 973 705 840

Fiscalía Provincial de Tarragona:

Avda. President Lluís Companys, 10
Tarragona
Tel.: 977 920 100

Fiscalía especializada en la protección de las personas con discapacidad:**Qué es:**

Su función está dirigida a la protección de las personas con discapacidad en los procesos de modificación de la capacidad (diligencias prejudiciales, incapacitación, internamientos...).

Cualquier ciudadano y ciudadana, persona física o jurídica, que conociera la existencia de una persona con discapacidad en situación de desprotección, o que no tenga los apoyos necesarios que aseguren su inclusión social, puede contactar con esta Fiscalía.

Qué ofrece:

- ▷ Constitución, vigilancia y control de las instituciones tutelares (tutores, curadores, tutela institucional, otros apoyos...).
- ▷ Formación, divulgación e información de la materia a las personas con discapacidad, a sus familias y a organismos tutelares.

Datos de contacto:

Web: <https://bit.ly/2K7Iqdn>

Enlace al formulario para comunicar la vulneración:

<https://bit.ly/2MmQb4>

5.4. Organismos especializados en medios de comunicación

En ocasiones, son los propios medios de comunicación los que pueden emitir un determinado contenido que vulnere los derechos de las personas con discapacidad. En este sentido, es importante que conozcas los siguientes organismos. Ambos te pueden ofrecer:

- Canales para comunicar la vulneración de un derecho por parte de un medio de comunicación.

Consejo del Audiovisual de Cataluña (CAC):

Qué es:

El Consejo del Audiovisual de Catalunya (CAC) es la autoridad independiente de regulación de la comunicación audiovisual de Cataluña. Tiene como finalidad velar por el cumplimiento de la normativa aplicable a los prestadores de servicios de comunicación audiovisual, tanto públicos como privados.

El CAC tiene como principios de actuación la defensa de la libertad de expresión y de información, del pluralismo, de la neutralidad y la

honestidad informativas, así como de la libre concurrencia del sector.

Qué ofrece:

En caso de que se detecte que en algún medio audiovisual se ha emitido un determinado contenido que fomenta el odio, menosprecio o discriminación por razón de discapacidad, se puede enviar la queja pertinente con tal de que este órgano actúe.

A través de su página web (opción: Defensa de la Audiencia) se puede acceder al formulario de queja que han diseñado para este supuesto.

Datos de contacto:

C/ dels Vergós, 36-42

08017 Barcelona

Tel.: 93 557 50 00

Fax: 93 557 50 01

Correo electrónico: audiovisual@gencat.cat

Web: <http://www.cac.cat>

Colegio de Periodistas de Cataluña:

Qué es:

En el año 1985 se creó el Colegio de Periodistas de Cataluña en respuesta a las necesidades de los/las profesionales y de la sociedad catalana. El colegio vela por la mejora de las condiciones en que los y las periodistas llevan a cabo su trabajo. Asimismo, defiende el derecho de la ciudadanía a recibir una información veraz, independiente y contrastada.

Qué ofrece:

En el Colegio de Periodistas de Cataluña, hay creados diferentes grupos de trabajo formados por colegiados y colegiadas voluntarios y presididos por miembros de la Junta de Gobierno. Estos grupos son una de las herramientas de trabajo más importantes del Colegio, ya que se reúnen periódicamente con tal de mantener una acción continuada sobre diferentes aspectos de la profesión periodística.

Actualmente, hay grupos sobre los medios públicos, sobre universidad y jóvenes, sobre formación, sobre gabinetes de comunicación, sobre periodismo solidario o sobre cuestiones de género. Según el caso que se quiera denunciar, podría ser una buena opción contactar con los responsables de estos grupos de trabajo:

<https://www.periodistes.cat/que-fem>.

Cualquier persona física o jurídica puede presentar un escrito de queja para la lesión cometida por un medio de comunicación de los principios reconocidos en el Código Deontológico de la profesión periodística. (<https://www.periodistes.cat/codi-deontologic>).

Datos de contacto:

Rbla. Catalunya, 10, pral.

08007 Barcelona

Tel: 93 317 19 20

Web: <http://www.periodistes.cat>

Enlace al formulario para comunicar la vulneración:

<https://fcic.periodistes.cat/presentar-una-queja/>

5.5. Entidades que trabajan en el ámbito de la discapacidad física

Como hemos dicho antes, las **entidades son un buen aliado para garantizar el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad**. Por este motivo, si no eres socio/a de ninguna entidad, te animamos a conocer cuál se puede adecuar más a tus necesidades. A continuación encontrarás un listado de entidades a través del cual puedes obtener información de un gran número de entidades que trabajan para la defensa de los derechos de las personas con discapacidad física.

Sin embargo, para conocer entidades que **trabajan en el ámbito de otras discapacidades (intelectual, sensorial o salud mental)**, o de otros sectores, puedes consultar los siguientes registros:

- **Fichero General de Entidades Ciudadanas.** Es un registro del Ayuntamiento de Barcelona donde podrás consultar qué entidades hay en la ciudad (puedes buscar por nombre, distrito, barrio o temática).

Enlace:

ajuntament.barcelona.cat/participaciociudadana/ca/fitxer-entitats

- **Guía de Entidades.** Es un registro del Departamento de Justicia de la Generalitat de Cataluña que te permitirá acceder a datos identificativos de diferentes entidades de Cataluña (puedes buscar por nombre, tipo de entidad, clasificación o territorio).

Enlace: [justicia.gencat.cat/ca/serveis/guia_d_entitats /](http://justicia.gencat.cat/ca/serveis/guia_d_entitats/)

Recuerda que las entidades pueden ofrecerte:

- Información y asesoramiento sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- Ayuda y apoyo a tu denuncia.

Entidades de ámbito catalán:

- ▷ ECOM www.ecom.cat
- ▷ Cocemfe Cataluña www.cocemfecatalunya.cat/ca
- ▷ Federación Catalana de Entidades de Parálisis Cerebral y etiologías similares (FEPCCAT) www.fepccat.org
- ▷ Comité Catalán de Representantes de Personas con Discapacidad (COCARMI) www.cocarmi.cat (aglutina todas las discapacidades)

Entidades de ámbito estatal:

- ▷ Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF) www.predif.org
- ▷ Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE) www.cocemfe.es/portal
- ▷ Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) www.cermi.es (aglutina todas las discapacidades)

A nivel estatal, es importante que también conozcas estos dos organismos:

- ▷ SOLCOM para la solidaridad comunitaria de las personas con diversidad funcional y la inclusión social www.asociacionsolcom.org (asesoramiento legal)
- ▷ Real Patronato sobre la Discapacidad www.rpd.es, gestionan el Centro Español de Documentación sobre Discapacidad (CEDD)

PRINCIPAL LEGISLACIÓN RELACIONADA CON EL RECONOCIMIENTO DE DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Es importante que conozcas la legislación que reconoce tus derechos. Existe normativa específica centrada en las necesidades de las personas con discapacidad. Algunas de ellas incluyen regímenes sancionadores y medidas concretas para que puedas denunciar una vulneración.

6.1. Legislación marco

- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Convención sobre los Derechos del Niño/a.
- Carta Europea de Salvaguarda de Derechos Humanos en la Ciudad.
- Constitución Española.
- Estatuto de los Trabajadores.
- Estatuto de Autonomía de Cataluña.
- Ley 5/2015, de 13 de mayo, de modificación del libro quinto del código civil de Cataluña, relativo a los derechos reales.



6.2. Legislación referente al ámbito de la discapacidad

Ámbito internacional:

- ▷ Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad. (Fue aprobada el 13 de diciembre de 2006 y ratificada por el Estado español en 2008, pasando a ser parte del ordenamiento jurídico estatal).

Ámbito estatal:

- ▷ Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. (Esta norma define los ámbitos de igualdad y no discriminación, hace un recorrido por los derechos de las personas con discapacidad y establece el régimen de infracciones y sanciones).
- ▷ Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- ▷ Real Decreto 1276/2011, de 16 de septiembre, de adaptación normativa a la convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- ▷ Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.
- ▷ Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el cual se aprueba el texto refundido de la ley sobre infracciones y sanciones en el orden social.
- ▷ Código de la Discapacidad. Se trata de un exhaustivo trabajo de recopilación, elaborado por el Foro Derecho y Discapacidad, nacido en el seno del Consejo General del Poder Judicial en 2003, del conjunto de normas que en su redactado hacen referencia a la discapacidad. Este código se publica en el BOE y se actualiza de manera permanente.

6.3. Legislación por ámbitos

Accesibilidad:

Normativa general:

- ▷ Ley 13/2014, de 30 de octubre, de accesibilidad.
- ▷ Ley 22/2010, del 20 de julio, del código de consumo de Cataluña.
- ▷ Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre, por el que se establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad.
- ▷ Decreto 135/1995, de 24 de marzo, de despliegue de la ley de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas y de aprobación del código de accesibilidad (pendiente de aprobar el nuevo decreto de accesibilidad).

Normativa específica sobre edificación y vivienda:

- ▷ Ley 5/2015, de 13 de mayo, de modificación del libro quinto del código civil de Cataluña, relativo a los derechos reales.
- ▷ Decreto 141/2012 sobre condiciones mínimas de habitabilidad de las viviendas y la cédula de habitabilidad.
- ▷ Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.
- ▷ Ley 18/2007, de 28 de diciembre, del derecho a la vivienda.
- ▷ Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación.
- ▷ Documento de Apoyo al Documento Básico DB-SUA Seguridad de utilización y accesibilidad Código Técnico de la Edificación (Adecuación efectiva de las condiciones de accesibilidad en edificios existentes) (junio 2018).

- ▷ Comparativa del código técnico de la edificación con la normativa de accesibilidad de Cataluña: nota técnica elaborada por la Diputación de Barcelona.

Normativa específica sobre urbanismo:

- ▷ Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la cual se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados.
- ▷ Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.
- ▷ Comparativa del Código de Accesibilidad de Cataluña con la Orden VIV/561/2010: nota técnica elaborada por la Diputación de Barcelona.

Normativa específica sobre transporte y tarjeta de aparcamiento:

- ▷ Real Decreto 537/2019, de 20 de septiembre, por el cual se modifica el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el cual se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los medios de transporte para personas con discapacidad.
- ▷ Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, por el cual se regulan las condiciones básicas de emisión y uso de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad.
- ▷ Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el cual se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los medios de transporte para personas con discapacidad.
- ▷ Ley 9/2003, de 13 de junio, sobre movilidad.
- ▷ Decreto 97/2002, de 5 de marzo, sobre la tarjeta de aparcamiento para personas con disminución y otras medidas dirigidas a facilitar el desplazamiento de las personas con

movilidad reducida.

Otra normativa específica de accesibilidad:

- ▷ Ley 17/2010, de 3 de junio, de la lengua de signos catalana.
- ▷ Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- ▷ Ley 29/2010, de 3 de agosto, del uso de los medios electrónicos en el sector público de Cataluña.
- ▷ Orden ASC/573/2010, de 3 de diciembre, de despliegue parcial de la ley 19/2009, de 26 de diciembre, del acceso al entorno de las personas acompañadas de perros de asistencia.
- ▷ Ley 19/2009, de 26 de noviembre, del acceso al entorno de las personas acompañadas de perros de asistencia.
- ▷ Orden PRE/446/2008, de 20 de febrero, por la cual se determinan las especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación que establece el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo.
- ▷ Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el cual se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.
- ▷ Real Decreto 1612/2007, de 7 de diciembre, por el que se regula un procedimiento de voto accesible que facilita a las personas con discapacidad visual el ejercicio del derecho de sufragio.

Educación:

- ▷ Decreto 150/2017, de 17 de octubre, de la atención educativa al alumnado en el marco de un sistema educativo inclusivo.
- ▷ Ley 10/2015, de 19 de junio, de formación y cualificación profesionales.

- ▷ Ley Orgánica 8/2013, por la mejora de la calidad educativa.
- ▷ Ley 12/2009, de 10 de julio, de educación.
- ▷ Decreto 117/84, de 17 de abril, sobre la ordenación de la educación especial para su integración en el sistema educativo ordinario.

Laboral:

- ▷ Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el cual se aprueba el texto refundido de la ley General de la Seguridad Social.
- ▷ Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el cual se aprueba el texto refundido de la ley del estatuto de los trabajadores.
- ▷ Ley 11/2013, de 26 de julio, de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de ocupación.
- ▷ Ley 3/2012, de 6 de julio, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral.
- ▷ Real Decreto 1541/2011, de 31 de octubre, por el cual se desarrolla la ley 32/2010, de 5 de agosto, por la cual se establece un sistema específico de protección por cese de actividad de los trabajadores autónomos.
- ▷ Real Decreto 1851/2009, de 4 de diciembre, por el cual se desarrolla el artículo 161 bis de la Ley General de la Seguridad Social en lo que refiere a la anticipación de la jubilación de los trabajadores con discapacidad con grado igual o superior al 45%.
- ▷ Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del trabajo autónomo.
- ▷ Real Decreto 870/2007, de 2 de julio, por el cual se regula el programa de ocupación con apoyo como medida de fomento de ocupación de personas con discapacidad en el mercado ordinario de trabajo.

- ▷ Real Decreto 1414/2006, de 1 de diciembre, por el cual se determina la consideración de persona con discapacidad a los efectos de la ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- ▷ Ley 8/2005, de 6 de junio, para contabilizar las pensiones de invalidez en su modalidad no contributiva con el trabajo remunerado.
- ▷ Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el cual se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva en favor de los trabajadores con discapacidad.
- ▷ Real Decreto 290/2004, de 20 de febrero, por el cual se regulan los enclaves laborales como medida de fomento de la ocupación de las personas con discapacidad.
- ▷ Real Decreto 1539/2003, de 5 de diciembre, por el cual se establecen coeficientes reductores de la edad de jubilación a favor de los trabajadores que acrediten un grado importante de minusvalidez.
- ▷ Orden de 18 de enero de 1996, para la aplicación y desarrollo del Real Decreto 1300/1995, de 21 de julio, sobre incapacidades laborales del sistema de la Seguridad Social.
- ▷ Real Decreto 2273/1985, de 4 de diciembre, por el cual se aprueba el reglamento de los centros especiales de ocupación definidos en el artículo 42 de la ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social del minusválido.

Salud:

- ▷ Plan de salud de Cataluña 2016-2020.
- ▷ Plan de Atención Integrada Social y Sanitaria (PAISS).
- ▷ Resolución SLT/2925/2008, de 25 de septiembre, por la cual se revisa el catálogo de prestaciones ortoprotéticas.

- ▷ Decreto 242/1999, de 31 de agosto, por el cual se crea la red de centros, servicios y establecimientos sociosanitarios de utilización pública de Cataluña.
- ▷ Ley 15/1990, de 9 de julio, de ordenación sanitaria de Cataluña.
- ▷ Ley 14/1986, de 25 de abril, general de sanidad.

Servicios Sociales:

- ▷ Ley 14/2017, de 20 de julio, de la renta garantizada de ciudadanía.
- ▷ Acuerdo GOV/44/2017, de 4 de abril, por el cual se crea la prestación social de carácter económico de derecho de concurrencia de atención social a las personas con discapacidad en el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias.
- ▷ Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el cual se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica.
- ▷ Orden TSF/306/2016, de 7 de noviembre, de modificación del anexo de la Orden BSF/130/2014, de 22 de abril, por la cual se establecen los criterios para determinar la capacidad económica de las personas beneficiarias de las prestaciones de servicio no gratuitas y de las prestaciones económicas destinadas a la atención a la situación de dependencia que establece la Cartera de servicios sociales, y la participación en la financiación de las prestaciones de servicio no gratuitas.
- ▷ Decreto 156/2014, de 25 de noviembre, del consejo de la Discapacidad de Cataluña.
- ▷ Decreto 45/2014, de 1 de abril, de modificación del Decreto 261/2003, de 21 de octubre, por el cual se regulan los servicios de atención precoz.
- ▷ Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de

deuda y alquiler social.

- ▷ Real Decreto 1364/2012, de 27 de septiembre, por el cual se modifica el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y cualificación del grado de disminución.
- ▷ Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.
- ▷ Orden BSF/43/2012, de 27 de febrero, de la tarjeta acreditativa de la discapacidad.
- ▷ Decreto 142/2010, de 11 de octubre, por el cual se aprueba la Cartera de Servicios Sociales 2010-2011.
- ▷ Orden ASC/471/2010, de 28 de septiembre, por la cual se regulan las prestaciones y los y las profesionales de la asistencia personal en Cataluña.
- ▷ Ley 25/2010, de 29 de julio, del libro segundo del código civil de Cataluña.
- ▷ Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia.
- ▷ Real Decreto 1856/2009, de 4 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y cualificación del grado de discapacidad y por el cual se modifica el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre.
- ▷ Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales.
- ▷ Ley 13/2006, de 27 de julio, de prestaciones sociales de carácter económico.
- ▷ Decreto 318/2006, de 25 de julio, de los servicios de acogida residencial para personas con discapacidad.
- ▷ Decreto 261/2003, de 21 de octubre, por el cual se regulan los servicios de atención precoz.

- ▷ Real Decreto 1169/2003, de 12 de septiembre, por el cual se modifica el anexo 1 del Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y cualificación del grado de disminución.
- ▷ Decreto 27/2003, de 21 de enero, de la atención social primaria.
- ▷ Orden BES/6/2002, de 10 de enero, por la cual se establece el programa de apoyo a la autonomía en el propio hogar.
- ▷ Decreto 176/2000, de 15 de mayo, de modificación del Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales.
- ▷ Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de disminución.
- ▷ Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales.
- ▷ Decreto 336/1995, de 28 de diciembre, por el cual se regula el servicio ocupacional de inserción en los centros ocupacionales para personas con discapacidad.
- ▷ Decreto 279/1987, de 27 de agosto, por el cual se regulan los centros ocupacionales para personas con discapacidad.

MODELO DE ESCRITO PARA DENUNCIAR UNA VULNERACIÓN DE DERECHO

7.1. Modelo de escrito que puedes utilizar para denunciar una vulneración ante el ente responsable

El escrito de denuncia debe contener:

- Tus datos de identificación personal y tu firma, siendo aconsejable, sobre todo, indicar un teléfono de contacto.
- Descripción breve de los hechos que quieres denunciar, indicando la queja concreta y lo que pides. Indica la fecha y el lugar donde sucedió, especificando la dirección concreta.

(Datos de la persona a la que se envía la queja)

Sr./a. (nombre)
 (cargo)
 (entidad /organismo)
 (dirección)
 (población)

En (población), a de de 20
(fecha del
escrito)

Distinguido/a Sr./ Sra.,

Mi nombre es , con DNI , amb
domicilio en (población),
Mi teléfono de contacto es

Me dirijo a usted con la intención de informar de una situación que sucedió el pasado día _____, en _____ (ubicación de los hechos) en la que se vulneraron mis derechos como persona con discapacidad:

(describe brevemente lo que sucedió).

La siguiente legislación evidencia que se ha producido una vulneración en el ejercicio de mis derechos:

(relaciona qué derecho se ha vulnerado: salud, educación, trabajo... y cuál es la normativa que reconoce este derecho).

Como responsable directo de esta entidad/organismo, pido que tenga en conocimiento este hecho y que tome las medidas necesarias para resolverlo y garantizar que no vuelva a suceder en futuras ocasiones.

Quedo a su disposición para colaborar o ampliar cualquier información complementaria que precise sobre este hecho.

Agradezco de antemano su atención, y quedo a la espera de recibir una respuesta.

Cordialmente,

(Nombre y apellidos. Incluir la firma)

Edita:**ECOM**

Gran Via de les Corts Catalanes, 562, pral. 2a.

08011 Barcelona

Tel.: 93 451 55 50

ecom@ecom.catwww.ecom.cat**Texto: ECOM****Diseño e ilustraciones:** Carol Bernabeu**Maquetación:** Jordi E. Sánchez Castro**Impresión:** Gertograf**Depósito legal:** B 27346-2019**Primera edición:** Noviembre 2018**Segunda edición:** Diciembre 2019

Podéis descargar este documento en PDF en nuestra web:

www.ecom.cat

Si conocéis algún recurso y/u organismo de defensa de derechos que se pueda añadir a esta guía o si hay alguna información que pueda completar y/o corregir el contenido actual, os agradeceremos que nos enviéis un correo electrónico a ecom@ecom.cat. Muchas gracias

Con el apoyo de:





Ajuntament
de Barcelona

Esta publicación está sujeta a licencias Creative Commons
Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.
Para ver una copia de esta licencia, podéis visitar
https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es_ES

