

Guia d'Acció de la Bústia de la PAAC



Autoria: Sara Tobío Lamoso y Maritza Sore Galleguillos

	3
1. Introducció	4
1.1. Què és la Bústia de la PAAC	4
1.2. Estructura de la Guia	5
1.3. Perspectives transversals sota les quals treballem	6
1.4. Principis i criteris transversals de la guia	8
1.5. Àmbits d'actuació	10
1.6. Composició de l'equip de la Bústia	11
2. Presentació de comunicacions a la Bústia	12
2.1. Formulari i canals de contacte	12
2.2. Naturalesa de la comunicació: anònima o amb identificació personal	12
3. Funcionament intern de la Bústia	14
3.1. Recepció	14
3.2. Primera visita	14
3.3. Valoració orientativa del cas	15
3.4. Temps de resposta i seguiment	16
4. Tipologies de situacions ateses	17
4.1. Àmbit drets d'autor o propietat intel·lectual: definició i circuit	17
4.2. Àmbit laboral/contractual: males pràctiques en el sector: definició i circuit	17
4.3. Discriminacions i assetjaments	19
4.3.1. Marc conceptual	19
4.3.2. Circuit d'acompanyament	23
5. Serveis públics i recursos disponibles a Catalunya	26
6. Tancament	28

Presentació

L'any 2021 l'associació d'artistes de Catalunya, la PAAC, va obrir un espai segur (bústia de denúncia) per a queixes/denúncies sobre actes irrespectuosos i abusos de poder de qualsevol mena que succeeixen dins de les relacions laborals en el nostre context artístic cultural.

Aquesta decisió va ser presa arran de rebre, de manera informal, moltes queixes que ens generaven preocupació i impotència. A més, mancava un espai de denúncia, calia passar a l'acció i posar en marxa un sistema que articulés aquesta informació. Sempre amb la intenció d'acompanyar a les persones que fan ús de la bústia, s'ha buscat aconseguir millores i/o canvis en les institucions i entitats on s'han permès aquests abusos o que un cop assabentades no han pres accions fermes per assegurar que aquests comportaments no tornin a succeir. Des de la PAAC creiem fermament que les institucions tenen un paper decisiu en la lluita per l'erradicació de les violències estructurals. A més, aquest tipus d'abusos de poder potencien la precarietat d'un context molt vulnerable en el qual el treball poc o gens regulat dificulta no sols la seva denúncia, sinó una lluita activa per por de perdre oportunitats laborals.

En aquest context, la present Guia d'Acció neix amb la voluntat de dotar la Bústia d'un marc clar, transparent i garantista que ordeni el seu funcionament i defineixi amb precisió el seu abast. La Guia estableix els criteris d'actuació, els circuits interns i els límits de la intervenció de la PAAC, amb l'objectiu de generar seguretat tant per a les persones que hi recorren com per a l'equip que la gestiona. Es tracta d'una eina que vol facilitar l'accés a la informació, reforçar la consciència de drets i assegurar que cada comunicació sigui atesa amb rigor, confidencialitat i respecte, alhora que delimita les competències de l'associació en un entorn complex on els fets sovint es produeixen fora del seu àmbit directe d'actuació.

1. Introducció

La Plataforma Assembleària d'Artistes de Catalunya (PAAC) neix com un espai col·lectiu d'organització, representació i defensa dels drets de les artistes i professionals de les arts visuals i dels sectors culturals afins a Catalunya. Es tracta d'una estructura assembleària, horitzontal i participativa, que té com a objectiu principal incidir en les condicions materials, laborals, socials i simbòliques en què es desenvolupa la pràctica artística, així com en les polítiques públiques que l'afecten.

El rol de la PAAC s'emmarca en un context de transformacions profundes del sector cultural, caracteritzat per la precarització estructural del treball artístic, la intermitència laboral, la manca de reconeixement de drets laborals, la desigualtat d'accés als recursos i una insuficient protecció institucional davant situacions de vulnerabilitat. En aquest escenari, la PAAC actua com a agent d'interlocució i intermediació col·lectiva, generadora de discurs crític, espai d'autoorganització i plataforma d'acompanyament i suport mutu.

Dins d'aquest marc general, la PAAC desenvolupa diferents línies d'acció que inclouen la incidència social i política, la producció de coneixement, la sensibilització del sector i la creació de dispositius concrets d'atenció i suport. Un d'aquests dispositius és la Bústia de la PAAC, que constitueix una eina clau per donar resposta a necessitats urgents i estructurals detectades entre artistes i professionals de la cultura.

1.1. Què és la Bústia de la PAAC

La Bústia de la PAAC és un espai segur per a denúncies sobre actes de vulneració de drets viscuts en primera persona o presenciats, tant en l'àmbit laboral/contractual o de drets d'autor com en els casos de violències, assetjaments o discriminacions. La Bústia és un dispositiu d'acollida, escolta i orientació adreçat a artistes i professionals del sector cultural i la seva funció principal és oferir un primer espai segur de contacte, on les persones poden exposar les seves problemàtiques, rebre informació, orientació i, quan cal, ser derivades/acompanyades cap a recursos especialitzats o processos més específics.

La Bústia s'entén no només com un canal de comunicació, sinó com una eina política i comunitària que respon a la necessitat d'articular mecanismes col·lectius de cura dins d'un sector que no està exempt de discriminacions, pràctiques patriarcals i violències. El seu disseny parteix del reconeixement que moltes de les situacions que afecten les artistes no són casos individuals o excepcionals, sinó expressions de desigualtats estructurals i dinàmiques de poder profundament arrelades en la societat, i en conseqüència, en el sistema cultural.

En aquest sentit, la Bústia exerceix una funció d'acompanyament especialment rellevant en contextos de precarietat laboral, abusos de poder, violències de diversos tipus, discriminacions per raó de gènere, raça, origen geogràfic, classe, discapacitat¹ o edat entre altres, així com en situacions de

¹ L'ús d'aquest terme correspon a la reivindicació dels moviments i col·lectius anticapacitistes i el seu assenyalament del capacitisme com estructura de opressió que jerarquitzava a les persones i les seves pràctiques.

desigualtat contractual o vulneració de drets professionals. El sector artístic, malgrat ser un espai de llibertat i creativitat, també té una realitat de gran fragilitat: absència de contractes clars, treball no remunerat o infraremunerat, dependència de convocatòries i subvencions de concurrència competitiva, i una forta asimetria de poder entre artistes i institucions, galeries o agents culturals.

La importància d'aquest acompanyament rau en el fet que moltes artistes no disposen de les eines jurídiques, emocionals, materials o institucionals per afrontar aquestes situacions de manera individual. La por a represàlies, la normalització de l'abús, la manca d'informació o la sensació de solitud són factors que dificulten la denúncia i la defensa dels drets. La Bústia de la PAAC s'inscriu, així, com un espai de confiança i legitimació de les experiències viscudes, que contribueix a trencar el silenci, generar xarxa i reforçar l'agència col·lectiva.

La Bústia vol ser també un recurs que les artistes puguin utilitzar com a espai de protesta o de descàrrega, sense necessitat d'activar altres vies o mecanismes formals, reconeixent el valor que pot tenir el fet de poder expressar i compartir una situació en un entorn segur, encara que no es vulgui iniciar cap altre procés.

En aquest sentit, la Bústia esdevé un dispositiu estratègic que articula cura, suport i acció col·lectiva.

1.2. Estructura de la Guia

La present Guia s'organitza amb la voluntat d'articular, de manera clara i sistemàtica, tant el marc conceptual des del qual opera la Bústia com el seu funcionament pràctic i els circuits d'acompanyament que s'hi despleguen.

En primer lloc, s'hi exposa el marc des del qual es desenvolupa l'actuació de la Bústia, especificant les perspectives que orienten la intervenció, els principis que regeixen l'acompanyament i els drets que es volen preservar al llarg de tot el procés. Aquesta part inicial permet situar el posicionament polític i ètic de la PAAC, així com delimitar l'abast i els límits del dispositiu.

A continuació, la Guia incorpora un apartat dedicat a la presentació de comunicacions, on es descriuen els canals habilitats per contactar amb la Bústia i les diferents modalitats de comunicació possibles. Seguidament, s'explica el funcionament intern del servei en termes generals, detallant el recorregut que segueix qualsevol comunicació des de la seva recepció fins a les fases de primera visita, valoració orientativa i seguiment.

Atesa la diversitat de situacions que poden donar lloc a una queixa, la Guia desenvolupa posteriorment els circuits específics d'acompanyament segons la tipologia del cas. Així, es diferencien tres àmbits principals: drets d'autor i propietat intel·lectual; drets laborals i contractuals, incloent-hi les males pràctiques en el sector; i discriminacions i assetjaments. En cadascun d'aquests àmbits s'estableix el recorregut previst des de la presentació de la comunicació fins a les diferents opcions que la persona afectada pugui decidir emprendre, contemplant les possibles vies d'orientació, derivació i suport.

Per part d'altres col·lectius s'usa el terme diversitat funcional que es podria utilitzar com a sinònim en aquesta guia.

Finalment, la Guia incorpora un apartat de principis i criteris transversals que informen totes les actuacions de la Bústia, així com una relació de serveis públics i recursos disponibles, especialment en l'àmbit jurídic i psicològic, que poden complementar l'acompanyament ofert per la PAAC.

1.3. Perspectives transversals sota les quals treballem

Per a desenvolupar aquest document, i per a treballar en la Bústia, ens basem en diferents perspectives que ajuden a comprendre la realitat des de les seves complexitats i diversitats. Aquestes perspectives estan connectades entre si, i seran transversals a aquesta guia i al treball de l'equip de la Bústia.

Perspectiva feminista:

La perspectiva feminista planteja una anàlisi crítica orientada a qüestionar i transformar les desigualtats de gènere presents en les societats actuals. Aquesta perspectiva permet identificar i fer visibles les relacions de poder que actuen de manera persistent dins del marc home-dona, i especialment més enllà d'aquest binarisme. El seu enfocament se centra especialment en les arrels estructurals que sostenen i reproduïxen aquestes desigualtats al llarg del temps.

El feminisme aposta per imaginar i construir formes de vida més equitatives, amb la voluntat de reparar les injustícies històriques que han afectat les dones i altres col·lectius en situació de vulnerabilitat. Alhora, posa en valor la pluralitat d'experiències vitals, la importància de les cures, les diverses maneres d'existir i de relacionar-se, així com el coneixement situat i les pràctiques quotidianes enteses com a espais d'acció política. També incorpora una mirada crítica sobre la relació amb l'entorn, els símbols i els imaginaris socials.

En conjunt, es tracta d'una perspectiva que convida a repensar les estructures socials per avançar cap a una societat més justa, on les diferències no es tradueixin en jerarquies que legitimin l'opressió d'uns col·lectius i el privilegi d'altres.

Perspectiva interseccional

La interseccionalitat és una eina analítica que revela com diferents categories socials (raça, gènere, classe, sexualitat, discapacitat, etc.) no operen de forma aïllada, sinó que s'entrellacen per a crear sistemes complexos d'opressió i privilegi, generant experiències diverses de discriminació.

Tot i que el terme interseccionalitat s'introdueix com a concepte teòric de manera explícita l'any 1989 de la mà de Kimberlé Crenshaw², jurista i acadèmica, la reflexió sobre la coexistència i l'entrecruament de diverses formes d'opressió és molt anterior. Des de fa dècades, dones amb trajectòries i vivències diverses ja analitzaven com la posició social de les persones està condicionada per relacions de poder, privilegis i dominacions múltiples.

La interseccionalitat permet identificar i analitzar la coexistència de diferents sistemes d'opressió, com el patriarcat i el racisme, així com les seves interaccions. És un concepte que neix, precisament,

² Crenshaw, Kimberlé (1989). *Demarginalizing the Intersection of Race and Sex: A Black Feminist Critique of Antidiscrimination Doctrine, Feminist Theory and Antiracist Politics*. University of Chicago Legal Forum, 1989(1), Article 8, pp. 139–167.

per posar en evidència com la raça i el racisme travessen de manera estructural les lleis, les institucions, les relacions socials i la cultura. Aquestes dinàmiques no poden desvincular-se dels processos històrics de colonització i de les jerarquies de poder que se'n deriven, que han configurat categories de subjecte, criteris de legitimitat cultural i distribucions desiguals de recursos, reconeixement i autoritat. Les herències colonials continuen operant en les formes de representació, en els relats hegemònics i en els mecanismes d'inclusió i exclusió dins dels espais culturals i institucionals.

Amb el temps, aquesta perspectiva s'ha anat ampliant per incorporar altres eixos de desigualtat que configuren les experiències vitals de les persones, com l'edat, la classe social, la religió, l'origen geogràfic, el gènere, l'orientació sexual, el capacitisme o altres formes de discriminació, i per analitzar com tots aquests factors s'entrellacen entre si.

Perspectiva de drets

La perspectiva de drets és un enfocament que parteix del reconeixement de totes les persones com a subjectes de drets, amb dignitat inherent i capacitat per exigir-los. Aquesta mirada posa al centre els drets humans com a marc de referència per analitzar les realitats socials, identificar situacions de vulneració i orientar les accions públiques i col·lectives cap a la seva garantia efectiva.

Des d'aquesta perspectiva, les desigualtats no s'entenen com a fets inevitables o individuals, sinó com a conseqüència de factors estructurals que generen exclusió i discriminació. Alhora, s'assenyala la responsabilitat dels poders públics i de les institucions en la protecció, el respecte i la promoció dels drets, així com la necessitat d'assegurar la participació activa de les persones en les decisions que afecten les seves vides.

En definitiva, la perspectiva de drets contribueix a la construcció d'una societat més justa i equitativa, on l'accés als recursos, les oportunitats i les condicions de vida dignes no depengui de privilegis, sinó de la garantia universal dels drets humans.

Perspectiva estructuralista-materialista

La perspectiva estructuralista-materialista és un enfocament d'anàlisi que entén les desigualtats socials com el resultat de l'organització i el funcionament de les estructures socials, econòmiques, polítiques i culturals. Des d'aquesta mirada, les experiències individuals no s'expliquen únicament a partir de les decisions personals, sinó que estan profundament condicionades per sistemes i dinàmiques estructurals que distribueixen de manera desigual els recursos, el poder i les oportunitats.

Aquesta perspectiva posa el focus en les normes, institucions i relacions de poder que reproduïxen les desigualtats al llarg del temps, sovint de manera invisible o naturalitzada. Així, permet analitzar com factors com la classe social, el gènere, l'origen geogràfic, el sistema econòmic o el marc legal influeixen en les trajectòries vitals de les persones i en les seves possibilitats d'accés als drets i al benestar.

La perspectiva estructuralista facilita una comprensió crítica de les causes profundes de les desigualtats i convida a plantejar transformacions col·lectives i estructurals, més enllà de solucions individuals, per avançar cap a una societat més justa i equitativa.

1.4. Principis i criteris transversals de la guia

Aquesta Guia es fonamenta en un conjunt de principis i criteris transversals que orienten totes les actuacions de la Bústia. Aquests principis defineixen el marc polític, ètic i operatiu del dispositiu, i han de ser respectats durant tot el procés d'atenció, assessorament i acompanyament, amb finalitats de reparació, d'anàlisi i incidència política.

- Principi de no-discriminació

La PAAC es compromet a garantir que totes les actuacions derivades d'aquesta Guia es desenvolupin sense cap mena de discriminació directa o indirecta. Aquest principi parteix del reconeixement que el sector cultural està travessat per desigualtats estructurals i relacions de poder que afecten de manera diferenciada les artistes segons el seu gènere, identitat o expressió de gènere, orientació sexual, origen geogràfic, raça, classe social, edat, discapacitat, situació administrativa, trajectòria professional, aparença o qualsevol altra condició personal o col·lectiva.

L'abordatge de les comunicacions es realitza des d'una perspectiva interseccional, atenent la possible acumulació de factors de vulnerabilitat i evitant lectures simplificadores o neutralitzadores dels conflictes. Aquest principi implica també el compromís de la PAAC de no reproduir, en els seus procediments i pràctiques, les mateixes dinàmiques d'exclusió, jerarquia o violència que es pretenen denunciar, i d'adoptar criteris d'actuació que promoguin una justícia cultural real i efectiva.

- Principi de confidencialitat i protecció de la informació

Tot el procés d'acompanyament i atenció regulat per aquesta Guia és confidencial i només les persones que intervenen al llarg d'aquest procés són les que tenen accés a la informació i a la documentació presentada. En tot moment s'haurà de respectar el dret a la intimitat i a la protecció de dades de la persona que presenti la queixa i/o denuncia³.

- Principi de transparència i responsabilitat interna

La PAAC assumeix el compromís de garantir criteris clars, compartits i comprensibles en el funcionament de la Bústia, així com mecanismes de revisió i responsabilitat interna. Aquest principi implica informar les persones que fan ús del dispositiu sobre l'abast, els límits i les possibilitats reals d'actuació, evitant expectatives irrealistes i assegurant una gestió rigorosa, coherent i alineada amb els principis de la Guia.

³ En aquesta guia s'usen com sinònims els següents conceptes: denuncia, queixa, comunicació i formulari. Tots ells es refereixen a la manera existent d'activació d'aquesta guia on s'explica la situació patida.

- **Principi de voluntarietat**

L'activació d'aquesta guia així com totes les actuacions i accions que es realitzen són de caràcter voluntari i estan supeditades a la decisió de la persona que presenti la queixa. La Bústia no imposa cap procés, acció o decisió ni condiciona l'accés a la realització de determinades accions posteriors.

- **Principi d'autonomia i centralitat de la voluntat de la persona afectada**

La persona afectada se situa al centre de tot el procés d'atenció i acompanyament. Qualsevol acció per part de la Bústia o la PAAC requereix el seu consentiment explícit, informat i continuat, i ha de respectar els seus temps, prioritats i límits.

La persona podrà aturar l'acompanyament o les accions que es contemplen en aquesta guia en qualsevol moment a excepció d'aquelles que corresponen a altra regulació externa a la PAAC i que estan supeditades al que s'estableix en elles.

- **Principi d'ètica de la cura i responsabilitat col·lectiva**

L'actuació de l'equip de la Bústia es fonamenta en una ètica de la cura entesa com una pràctica afectiva, política i col·lectiva, que reconeix l'impacte emocional, material i simbòlic de les situacions de vulneració de drets. Aquest principi implica adoptar formes d'acompanyament que evitin la revictimització, que respectin els límits i les necessitats de la persona afectada, i que distribueixin les responsabilitats dins l'equip per no personalitzar ni individualitzar la gestió dels casos. La cura es concep, així, com un element estructural del funcionament del dispositiu i no com una acció puntual o assistencial.

- **Principi d'escolta situada, crítica i no-judicativa**

L'escolta que promou la Bústia és una escolta activa, situada i crítica, que té en compte el context específic del sector cultural i les relacions de poder que el travessen. Aquest principi implica acollir els relats sense posar-los en dubte, sense exigir proves ni relats exhaustius, i sense aplicar judicis morals o professionals sobre les decisions preses per la persona afectada. L'escolta no té com a objectiu verificar els fets, sinó comprendre les necessitats expressades, legitimar l'experiència viscuda i facilitar informació i orientació útils per a la presa de decisions informades.

- **Principi de no-revictimització**

La PAAC es compromet a evitar qualsevol pràctica que pugui generar revictimització al llarg del procés d'atenció i acompanyament. Aquest principi implica reduir al mínim la reiteració del relat dels fets, evitar qüestionaments, judicis o exigències de prova, i adaptar els procediments a l'impacte emocional i material que les situacions de vulneració de drets poden comportar.

1.5. Àmbits d'actuació

Aquesta Guia estableix el marc d'actuació de la PAAC en relació amb les situacions de vulneració de drets recollides en el seu contingut, així com el conjunt de mesures d'assessorament, orientació i acompanyament que s'activaran quan es presenti una queixa a través de la Bústia. Les queixes poden ser presentades per qualsevol artista, treballador/a cultural o persona amb coneixement d'actuacions contemplades en aquesta guia resident a Catalunya o vinculat amb alguna empresa, entitat, institució o altres⁴ en Catalunya que es trobi en una situació d'afectació vinculada als supòsits contemplats en aquesta Guia.

La Guia vincula la PAAC a desplegar les accions definides en funció del tipus de vulneració de drets comunicada, dins dels límits de les seves competències i capacitats. En aquest sentit, la PAAC no té competències per establir mesures d'abordatge directe dels fets ni establir mesures sancionadores. El seu rol és concret, principalment, en l'assessorament i l'acompanyament de les artistes que han viscut o presenciat situacions de vulneració, adaptant-se a les necessitats, ritmes i decisions de la persona que presenta la queixa.

La finalitat d'aquesta Guia és la contribució a la creació i consolidació d'un espai segur pels i les artistes en situació de vulneració de drets, buscant construir un dispositiu comunitari que permet escoltar, legitimar les experiències viscudes i facilitar informació clara sobre les possibles respostes i recursos disponibles davant d'aquestes situacions amb l'objectiu de cercar vies de reparació conjuntes i, eventualment, prevenir que aquestes situacions tornin a repetir-se. En els supòsits que així s'estableixi, la PAAC podrà realitzar un seguiment del cas, sempre amb el consentiment de la persona afectada, fins al seu tancament o resolució.

En aquest marc, el paper de la PAAC a través de la Bústia se circumscriu a les funcions següents:

- Oferir un espai d'escolta i acollida pel o l'artista afectada.
- Informar sobre els seus drets.
- Reconèixer, conjuntament, els drets vulnerats.
- Orientar sobre les opcions disponibles i recursos existents.
- Acompanyar, en la mesura del possible, els processos que la persona afectada decideixi emprendre.
- Recollir dades i informació sobre les situacions comunicades amb la finalitat de detectar problemàtiques estructurals del sector i impulsar accions polítiques i estratègiques que contribueixin a millorar les condicions de treball i de vida de les artistes.

Així, la PAAC NO realitzarà:

- Investigació dels fets comunicats

⁴ Els termes «institució», «empresa» o «entitat» s'utilitzen en aquesta guia amb caràcter merament il·lustratiu. Les disposicions que s'hi recullen són aplicables a qualsevol relació contractual, laboral o de prestació de serveis, també quan l'encàrrec o la sol·licitud provinguin d'una persona física. Per tant, al llarg de la guia quan es doni una enumeració similar s'entendrà en l'amplitud expressada en aquesta nota.

- No activa ni contacta amb la persona, institució, entitat o empresa on han ocorregut els fets sense consentiment previ de la persona perjudicada.
- L'establiment de mesures disciplinàries, sancionadores o de reparació directa envers les persones o agents que hagin vulnerat els drets recollits en aquesta Guia. Aquesta acció correspon a l'entitat o institució a què pertany la persona que ha realitzat els fets o a l'organisme públic davant a qui es presenti una queixa i tingui competències per establir aquestes mesures.

1.6. Composició de l'equip de la Bústia

La Bústia està conformada per un equip de persones integrat per la coordinadora de la PAAC i per un grup reduït de persones voluntàries vinculades a la Junta de la PAAC. La majoria d'integrants de l'equip són professionals vinculades a l'àmbit artístic i cultural, fet que permet un coneixement situat del sector i les seves problemàtiques.

La composició d'aquest equip es renovarà de manera periòdica, en paral·lel als canvis en la Junta de la PAAC, amb una renovació parcial cada dos anys, garantint així la continuïtat del dispositiu i, alhora, la incorporació de noves mirades i experiències.

Totes les persones que formen part de la Bústia subscriuen un compromís de confidencialitat, mitjançant la signatura d'un document específic, que regula el tractament de la informació i garanteix la protecció de les dades i de les persones implicades.

L'abordatge dels casos es fa de manera col·lectiva pel conjunt de l'equip de la Bústia. La participació de totes les seves integrants en cada cas dependrà de la seva disponibilitat i de la no existència de vincles amb els casos particulars si això pot constituir motiu d'incomoditat per la persona que presenta la queixa. En cas que sigui així, la persona de l'equip implicada s'abstindrà de participar en el cas i no tindrà accés a la informació corresponent. Per poder garantir-ho es comunicarà a la persona que presenta la queixa la composició de l'equip de la Bústia abans de la primera visita amb la finalitat de que la persona pugui demanar la no participació de alguna de les persones al seu cas.

2. Presentació de comunicacions a la Bústia

Aquest apartat descriu el canal habilitat per a la presentació de comunicacions a la Bústia de la PAAC, així com les condicions i modalitats sota les quals aquestes poden ser trameses. La PAAC entén la comunicació com el primer pas per activar un procés d'escolta, orientació i, si escau, acompanyament, sempre des del respecte a la voluntat i a les necessitats de la persona que fa ús d'aquest dispositiu.

2.1. Formulari i canals de contacte

La pàgina web de la PAAC disposa d'un apartat específic dedicat a la Bústia nomenat com a *Bústia-denúncia*, on es troba el **formulari** destinat a l'activació d'aquesta guia d'actuació. Dins del formulari es demana com a informació mínima necessària per enviar la queixa:

- Un correu electrònic de contacte.
- Una descripció per escrit dels fets.

La comunicació la pot presentar tant la persona que ha patit directament la conducta denunciada com qualsevol persona que l'hagi presenciada. En el cas que sigui la persona que ho ha presenciada, serà necessària l'autorització explícita de la víctima per tal que la PAAC pugui dur a terme accions més enllà del registre de la informació amb finalitats d'anàlisi de la situació del sector i incidència política.

Dins de la queixa, la redacció dels fets és fonamental per poder classificar el tipus de discriminació existent i així activar la via adequada. Es recomana, sempre que sigui possible i així es vulgui, una redacció detallada i concreta dels fets que inclogui també el lloc on han passat, la institució, entitat o empresa implicada, amb l'objectiu és facilitar una primera orientació ajustada al cas.

2.2. Naturalesa de la comunicació: anònima o amb identificació personal

La presentació de comunicacions a la Bústia de la PAAC pot realitzar-se de manera anònima o amb la identificació de la persona que la presenta segons la qual sigui la seva voluntat o necessitat.

- Comunicació anònima: té caràcter informatiu i preventiu. En aquests casos, la persona vol posar en coneixement de la PAAC una situació de vulneració de drets viscuda o observada, però no desitja activar cap procés d'acompanyament ni possibles accions.

La Bústia vol ser també un recurs que les artistes puguin fer servir com espai de protesta o descarrega, sense necessitat d'activar altres opcions. Per aquest motiu es considera rellevant la possibilitat de presentar les queixes en aquest format.

Aquestes queixes són recollides per la PAAC amb la finalitat de poder analitzar l'estat del sector, identificar la reiteració de pràctiques discriminatòries o d'incompliment de drets i realitzar accions d'incidència política orientades a erradicar aquestes conductes en les institucions, empreses o espais culturals identificats.

La persona que presenta una comunicació anònima pot, en un moment posterior, decidir sol·licitar assessorament o acompanyament. Aquesta decisió comporta necessàriament la pèrdua de l'anonimat, atès que és imprescindible disposar de dades de contacte per poder activar qualsevol procés d'intervenció o suport personalitzat.

- Comunicació amb dades d'identificació personal: En els casos en què la comunicació inclou dades d'identificació, la persona que la presenta pot decidir lliurement si vol rebre assessorament, acompanyament i en quina mesura desitja que aquest es desenvolupi. Les dades de contacte són necessàries per poder establir la comunicació i garantir un acompanyament adequat, sempre d'acord amb el consentiment i les decisions de la persona afectada.

3. Funcionament intern de la Bústia

Tal com ja s'ha indicat en els apartats anteriors, el funcionament intern de la Bústia de la PAAC es fonamenta en un principi clau: oferir orientació, acollida i acompanyament, sense assumir funcions d'intervenció directa, ni resolució jurídica dels conflictes. La Bústia no substitueix els serveis especialitzats ni els procediments legals o institucionals existents, sinó que actua com un primer espai de suport i clarificació, posant al centre la persona afectada, el seu relat i els seus temps.

Aquest enfocament respon a la necessitat de generar un dispositiu accessible, segur i no intimidatori, especialment en un sector on moltes situacions de vulneració de drets no arriben a formalitzar-se per por, desconeixement o manca de recursos.

3.1. Recepció

La recepció d'una comunicació a través de la Bústia constitueix el primer moment de contacte i és clau per establir una relació de confiança.

El procés s'inicia a través de la presentació del formulari disponible a la web de la PAAC, per part de la persona afectada o que hagi presenciat un cas.

L'accés al contingut dels formularis arribarà exclusivament al correu de la Bústia. L'equip de la Bústia farà una primera lectura per identificar el motiu de la queixa, les necessitats de la persona, si es presenta en format anònim o no i si la persona que presenta la queixa ha patit o presenciat la conducta.

Seguidament, es donarà resposta mitjançant un correu electrònic que inclourà la guia d'actuació de la Bústia, així com la identificació de les persones que en formen part. Aquesta informació es facilita amb la finalitat de garantir la màxima transparència en el procés i permetre que la persona que presenta la comunicació pugui sol·licitar, si ho considera necessari, que alguna de les persones membres de l'equip no participi i/o conegui el seu cas.

L'equip de la Bústia podrà accedir al contingut de la queixa una vegada la persona que l'ha realitzat confirmi que persones de l'equip podem conèixer del seu cas.

A partir d'aquest primer contacte, es podrà proposar una primera visita.

En els casos que la informació recollida en la queixa sigui insuficient per poder situar el cas segons els punts esmenats, aquesta primera visita s'oferirà sempre.

3.2. Primera visita

Aquesta primera visita té com a objectiu principal acollir el relat de la persona, reconèixer la seva experiència i oferir un espai d'escolta sense judicis ni pressions, tal com s'ha proposat des de les perspectives feministes.

L'acollida es basa en una escolta activa i no qüestionadora, que valida el que s'expressa sense posar en dubte els fets ni les percepcions de la persona afectada. Aquesta actitud és especialment rellevant

en contextos de violència, discriminació o males pràctiques normalitzades, on les persones sovint han patit deslegitimació o qüestionaments.

Per aquesta primera visita, es posarà en contacte amb la persona per oferir una reunió amb l'equip de la Bústia. En cas que la queixa sigui anònima s'informarà a la persona respecte a la possibilitat d'acompanyament i el principi de confidencialitat i s'oferirà aquesta primera acollida amb l'equip de la Bústia, això implicarà que la queixa deixarà de ser anònima per l'equip de la Bústia.

L'equip es documentarà prèviament sobre el cas per tal d'evitar processos de revictimització, garantint que la persona afectada no hagi de repetir innecessàriament el relat de la situació patida, especialment en els casos relacionats amb assetjament, violència o discriminació.

La primera acollida també inclou una comunicació clara sobre què és i què no és la Bústia: s'informa del seu caràcter orientatiu, dels límits de la seva actuació i de les possibilitats d'acompanyament existents, evitant generar expectatives irrealistes.

La primera visita es farà en format de videotrucada, excepte circumstàncies excepcionals. La finalitat d'aquesta es oferir un espai d'escolta i acollida a la persona així com informar sobre les possibilitats existents segons les necessitats concretes de la persona amb l'objectiu de la reparació.

Proves

En aquesta fase inicial no s'exigeix cap mena de prova documental ni cap formalització del cas. La Bústia no funciona com un mecanisme de denúncia formal, sinó com un espai previ d'orientació i acompanyament que permet a la persona expressar-se sense la càrrega emocional, administrativa o legal associada a altres canals.

La sol·licitud de documentació o proves, més enllà de les necessàries en el cas d'un assessorament jurídic, només es podrà plantejar en el marc de l'activació, per part de la PAAC, d'un protocol extern o la presentació d'una queixa davant d'altres instàncies i sempre que la normativa externa ho requereixi. Aquesta acció per part de la PAAC es farà per petició de la persona que va presentar la comunicació a la Bústia.

En cap cas la manca de proves condiciona l'accés a la Bústia ni l'atenció i orientació que s'hi ofereix.

3.3. Valoració orientativa del cas

Un cop realitzada la primera acollida, es duu a terme una valoració orientativa del cas, amb l'objectiu de comprendre la naturalesa de la situació exposada i identificar els àmbits principals afectats. Aquesta valoració no té caràcter pericial ni jurídic, sinó que serveix per ordenar la informació i orientar adequadament la persona, i és una **valoració interna** que es realitza per part de l'equip de la Bústia.

En aquesta fase s'identifica, de manera flexible i no exclouent, l'àmbit o àmbits implicats, que poden incloure, entre d'altres:

- Àmbit drets d'autor o propietat intel·lectual

- Males pràctiques en el sector (àmbit laboral-contractual)
- Discriminacions, assetjaments i abús de poder

A partir d'aquesta identificació, s'activa el circuit propi corresponent segons la temàtica (desenvolupat al punt 4 d'aquest document), que pot incloure l'orientació cap a recursos interns de la PAAC (informació, documents de bones pràctiques, espais de suport col·lectiu) o la derivació cap a serveis externs especialitzats (assessorament jurídic, serveis d'atenció a violències, sindicats, col·lectius o organismes públics).

Aquesta activació es fa sempre amb el coneixement i consentiment de la persona afectada, respectant el seu grau de disposició i la seva voluntat d'actuar o no en aquell moment.

3.4. Temps de resposta i seguiment

La Bústia estableix terminis clars de resposta, amb l'objectiu de garantir una atenció diligent i evitar situacions de desatenció. Aquests terminis permeten generar confiança i donar previsibilitat al procés, especialment en contextos de vulnerabilitat emocional o professional. Cal tenir en compte que la Bústia està formada per persones voluntàries que exerceixen aquesta tasca des del seu compromís. Això pot condicionar la disponibilitat i influir en els terminis de resposta, que tot i estar previstos dins d'aquesta Guia, poden requerir certa flexibilitat segons les circumstàncies concretes.

L'establiment dels terminis es recull a cada apartat específic segons la temàtica per què es presenta la comunicació i que es troba a l'apart 4 d'aquesta guia.

No obstant això, no s'estableixen termes universals, ja que es van treballant cas a cas depenent de la situació. El que sí que és clar, és que aquests termes han de ser informat a la persona que ha posat la denúncia en la bústia, perquè sempre hi hagi claredat i transparència sobre el pas a pas.

Però això, el seguiment del cas s'entén com un acompanyament flexible i adaptat als temps de la persona afectada dintre de la disponibilitat de les persones voluntàries que formen part de l'equip de la Bústia, no com un procés lineal o obligatori. És la persona qui marca el ritme, decideix fins on vol avançar i pot interrompre o reprendre el contacte quan ho consideri oportú. La Bústia respecta els moments de pausa, dubte o replegament, entenent-los com a part legítima del procés.

El seguiment pot incloure recordatoris suaus, noves orientacions si la situació evoluciona, o simplement la disponibilitat de l'espai com a punt de retorn. En cap cas s'exerceix pressió perquè la persona formalitzi denúncies, iniciï accions legals o exposi públicament la seva experiència.

D'aquesta manera, el funcionament intern de la Bústia consolida un model d'atenció basat en la cura, l'autonomia i el respecte, que contribueix a reforçar les capacitats individuals i col·lectives del sector sense reproduir dinàmiques de control, jerarquia o revictimització.

4. Tipologies de situacions ateses

La Bústia de la PAAC inclou una multiplicitat de situacions amb la finalitat de poder oferir uns acompanyaments als i les artistes visuals respecte a aquelles temàtiques que es consideren que vulneren els seus drets.

4.1. Àmbit drets d'autor o propietat intel·lectual: definició i circuit

Els drets d'autor són aquells vinculats a les obres de caràcter científic, literari o artístic i la seva titularitat és adquirida automàticament des del moment de la seva creació. La propietat intel·lectual està integrada pels drets de caràcter personal i patrimonial, i atribueix a l'autor la plena disposició i el dret exclusiu a l'explotació de l'obra.

L'incompliment d'algun dels drets vinculats a la propietat intel·lectual per part de qualsevol institució, empresa, associació o similar pot ser motiu de presentació de comunicació a la PAAC.

El procés contemplat en aquesta Guia comença una vegada arribi la comunicació, la coordinadora de la PAAC es posarà en contacte via correu electrònic contestant a la comunicació presentada en el termini de 7 dies. En aquests casos s'oferirà derivació segons les següents particularitats:

En el cas que la persona sigui sòcia de la PAAC, des d'aquesta s'oferirà la derivació a l'assessorament per part d'un advocat especialitzat. Les persones sòcies tindran un assessorament gratuït a l'any. Si la persona que presenta aquesta queixa no és sòcia, es podrà orientar o aconsellar, segons el cas, l'assessorament especialitzat, però no podrà optar al servei gratuït. La proposta de data per l'assessorament es farà dintre del termini de 15 dies des del traspàs a l'advocat que es farà per part de la coordinadora en un termini màxim de 5 dies.

En els casos que la comunicació presentada no tingui la informació necessària per poder realitzar aquesta derivació, la coordinadora proposarà una primera visita amb l'equip de la Bústia per obtenir-la. La primera proposta de reunió es farà dintre del termini de 15 dies des de l'acceptació de la visita per part de la persona que presenta la queixa.

La informació recollida respecte als incompliments dels drets de propietat intel·lectual seran registrats per poder tenir informació del sector.

4.2. Àmbit laboral/contractual: males pràctiques en el sector: definició i circuit

Quan parlem de males pràctiques al sector cultural ens referim a totes aquelles actuacions que impliquen un incompliment dels drets professionals, laborals o contractuals que haurien de formar part de la realització del treball creatiu.

Històricament, dins del sector cultural podem observar com s'ha donat de manera repetida una sèrie d'actuacions i pràctiques que produeixen la precarització dels i les artistes. Aquesta problemàtica té un caràcter estructural i és el resultat de la combinació d'una sèrie de factors que interactuen entre si com podria ser la construcció simbòlica de la cultura com vocació i no com a feina, un model productiu basat en un model de producció que fa que siguin les persones creadores qui assumeixin els costos i la incertesa econòmica dels projectes, les diferències entre valor simbòlic i valor

econòmic, la fragmentació del sector i la debilitat de negociació col·lectiva o les desigualtats estructurals que intensifiquen aquesta precarització.

Des de la PAAC s'han realitzat accions que busquen la prevenció d'aquestes conductes a través de diverses vies com l'elaboració de guies de bones pràctiques, guies de convocatòries cuidades o el segell de bones pràctiques:

Guia per unes convocatòries cuidades:

https://www.paac.cat/site/assets/files/5778/guia_convocatories_cuidades_paac_ca.pdf

Guia bones pràctiques per a convocatòries i segell de la PAAC:

<https://www.paac.cat/i/guia-de-bones-practiques-professionals-per-a-convocatories/>

El llibre blanc (models de contractes i altres):

<https://www.paac.cat/i/llibre-blanc-de-la-paac/>

Pel que respecta al seu abordatge, una vegada es presenta la comunicació a través del formulari web, es respondrà per correu electrònic a la persona enviant aquesta guia així com la composició de l'equip de la Bústia pel cas que no vulgui que alguna de les membres participi o tingui coneixement del cas. Aquesta comunicació es farà en el termini de 5 dies.

Novament, serà necessari enviar tota la informació rellevant respecte a la situació patida. En el supòsit que sigui necessari completar la informació del cas o de les necessitats de la persona, s'oferirà una primera visita amb l'equip de la Bústia.

L'abordatge d'aquestes situacions tindrà un doble enfocament:

- Respecte a la persona artista que ha presentat la queixa

S'oferirà una primera visita amb l'equip de la Bústia amb la finalitat d'assessorar a la persona en les possibilitats existents segons les particularitats de cada cas.

Posteriorment, si es necessari i la persona es sòcia de la PAAC s'oferirà una sessió d'assessorament laboral/contractual gratuït per part d'un advocat/da especialitzada. La proposta de data per l'assessorament es farà en dintre del termini de 15 dies des de el traspàs a l'advocat/da que es farà per part de l'equip en un termini màxim de 5 dies.

Pels casos que no siguin sòcies es podrà oferir l'assessorament especialitzat, però en aquest cas no tindrà caràcter gratuït. Per casos on la persona decideix que no vol o no pot pagar es podrà recomanar altres serveis públics com podria ser el Servei d'Orientació Jurídica del Col·legi d'Advocacia de Barcelona que pot realitzar un primer assessorament i, en cas que sigui necessari, la tramitació de justícia gratuïta en cas que sigui una qüestió laboral o es complimenten els requisits econòmics establerts.

- Respecte a l'entitat/institució/similar que hagi realitzat la mala pràctica

L'equip de la Bústia, prèvia autorització de la persona que ha enviat la queixa, podrà, en funció de la tipologia del cas, optar per establir contacte directament amb l'entitat, empresa, institució o agent

implicat. El termini per realitzar aquest contacte és de 15 dies des de l'acceptació de la persona que presenta la queixa.

La finalitat d'aquest contacte és pressionar per erradicar aquestes males pràctiques així com posar en coneixement de les guies de bones pràctiques. Des de la PAAC es busca lluitar contra la fragmentació del sector, construint un espai col·lectiu per combatre les pràctiques abusives.

L'equip de la Bústia haurà de donar trasllat de totes les novetats a la persona que activa la Guia.

Per a la realització d'aquestes accions serà necessari el consentiment exprés de la persona implicada quan es tracti d'un cas particular o individualitzat. Aquest requisit no serà aplicable en aquelles situacions en què la mala pràctica tingui un impacte generalitzat sobre el conjunt del sector o sobre un col·lectiu indeterminat de persones però respectant l'anonimat de la persona que ha comunicat els fets.

4.3. Discriminacions i assetjaments

4.3.1. Marc conceptual

Aquesta guia es fonamenta en un marc conceptual que permet identificar, comprendre i abordar situacions d'assetjament i discriminació en l'àmbit artístic i cultural, tenint en compte les especificitats del sector.

El marc conceptual adopta una perspectiva de gènere i interseccional, entenent que les violències i discriminacions no es produeixen de manera aïllada ni uniforme, sinó que responen a estructures socials i culturals que generen desigualtats sistemàtiques. Aquest enfocament permet reconèixer que una mateixa persona pot veure's afectada simultàniament per diversos eixos de discriminació, que s'entrecreuen i amplifiquen la vulnerabilitat.

Per a fer aquest marc conceptual, ens basem en les perspectives feministes, interseccionals i antiracistes, però també en el que s'estableix principalment en dues lleis catalanes que resulten fonamentals per a tractar aquests temes:

- LLEI 17/2020, del 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.
- LLEI 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació.

Interrelació entre violències, discriminació i assetjament

Les violències, la discriminació i l'assetjament no són fenòmens aïllats, sinó que es troben profundament interconnectats. La discriminació crea les condicions estructurals que permeten i legitimen les violències; l'assetjament és una de les formes a través de les quals aquestes violències es concreten; i les violències, al seu torn, reforcen i perpetuen les situacions de discriminació.

Aquestes dinàmiques es veuen intensificades quan concorren diversos eixos de desigualtat, tal com reconeixen les dues lleis catalanes, fet que fa necessari un abordatge amb perspectiva de gènere, de drets humans i interseccional. Només des d'aquesta mirada integral és possible prevenir, detectar, reparar i erradicar les vulneracions de drets associades a la violència, la discriminació i l'assetjament.

Aquest marc conceptual permet identificar, legitimar i abordar les situacions de violència, assetjament i discriminació que es produeixen en l'àmbit artístic i cultural, i constitueix la base per a les actuacions d'orientació, acompanyament i derivació previstes en aquesta guia.

Definicions generals amb perspectiva de gènere i interseccional

Violències

Les violències fan referència a totes aquelles accions, omissions o pràctiques que causen dany físic, psicològic, sexual, econòmic o simbòlic a una persona o col·lectiu, i que tenen com a finalitat o efecte el control, la dominació o la submissió.

Les violències no sempre són explícites o visibles: poden expressar-se també de manera subtil, normalitzada o institucional, i sovint es sostenen sobre desigualtats estructurals com el gènere, la raça, l'origen geogràfic, la classe social, l'orientació sexual, la identitat de gènere, la discapacitat o altres eixos de discriminació.

Discriminació

La discriminació es defineix com a qualsevol distinció, exclusió, restricció o preferència basada en un o més motius protegits que tingui com a resultat o finalitat anul·lar o dificultar el reconeixement, el gaudi o l'exercici dels drets en condicions d'igualtat. La llei catalana 19/2020, d'igualtat de tracte i no-discriminació, estableix un conjunt de motius protegits davant qualsevol forma de discriminació. Això vol dir que cap persona pot ser discriminada per cap d'aquests motius, ni de manera directa ni indirecta, ni tampoc en forma d'assetjament o represàlia. Els motius protegits són:

- Naixement
- Origen geogràfic
- Nacionalitat
- Orientació sexual
- Identitat de gènere
- Expressió de gènere
- Característiques sexuals
- Sexe
- Gènere
- Edat
- Religió o conviccions
- Ideologia
- Llengua
- Condició econòmica
- Situació administrativa
- Classe social
- Diversitat funcional o discapacitat
- Estat de salut
- Serologia

- Característiques genètiques
- Aspecte físic
- Pes o talla
- Situació familiar
- Responsabilitats de cura
- Opinió política o qualsevol altra opinió
- Qualsevol altra condició personal o social

A més dels motius protegits, la Llei 19/2020 reconeix diferents formes de discriminació, entre les quals destaquen:

- Discriminació directa: tracte desfavorable explícit per algun dels motius protegits.
- Discriminació indirecta: disposicions o pràctiques aparentment neutres que generen un desavantatge particular.
- Discriminació múltiple o interseccional: concurrència simultània de diversos motius de discriminació, per exemple ser una dona racialitzada.
- Discriminació per associació: per relació amb una persona o col·lectiu discriminat.
- Discriminació per error: basada en una percepció incorrecta d'una característica personal.
- Ordre de discriminar: instruccions o pressions per exercir una discriminació.

La discriminació constitueix sovint el marc que possibilita l'aparició de violències, ja que genera contextos de desigualtat, jerarquització i desvalorització de determinades persones o col·lectius. En aquest sentit, pot actuar tant com a causa com a conseqüència de les violències.

Assetjament

L'assetjament és una forma específica de violència i de discriminació que es manifesta mitjançant conductes no desitjades, reiterades o puntuals però greus, que tenen com a objectiu o efecte atemptar contra la dignitat d'una persona i crear un entorn intimidatori, hostil, degradant, humil·lant o ofensiu. Tant la Llei 17/2020 com la Llei 19/2020 reconeixen l'assetjament com una vulneració de drets, especialment quan està vinculat a motius de gènere o a altres factors de discriminació.

L'assetjament pot produir-se en diferents àmbits —laboral, educatiu, comunitari, digital o institucional— i sovint es veu reforçat per relacions de poder desiguals que dificulten la denúncia i la protecció de les persones afectades.

- **Assetjament sexual i assetjament per raó de gènere, orientació sexual o identitat de gènere**

D'acord amb la Llei 17/2020 de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista, s'entén per assetjament sexual qualsevol comportament verbal, no verbal o físic de naturalesa sexual que tingui com a objectiu o conseqüència atemptar contra la dignitat d'una persona, especialment quan es crea un entorn intimidatori, hostil, degradant, humil·lant o ofensiu.

L'assetjament per raó de gènere inclou qualsevol conducta basada en el sexe, el gènere, la identitat o expressió de gènere o els rols de gènere socialment assignats, que produeixi el mateix efecte de vulneració de la dignitat o de les condicions de participació professional.

Aquesta guia incorpora explícitament l'assetjament per raó d'orientació sexual, identitat o expressió de gènere, reconeixent que aquestes formes de violència poden manifestar-se mitjançant comentaris, exclusions, burles, intimidacions, hipersexualització, qüestionament de la identitat o altres pràctiques que limiten l'exercici lliure i segur de l'activitat professional.

- **Assetjament laboral**

S'entén per assetjament laboral qualsevol conducta, acte o omissió reiterada o prolongada en el temps que, produïda en l'àmbit d'una relació laboral o professional, tingui com a finalitat o com a resultat atemptar contra la dignitat, la integritat física o psicològica o les condicions de treball d'una persona, creant un entorn intimidatori, hostil, degradant o ofensiu. Aquesta definició s'emmarca en la normativa de prevenció de riscos laborals.

En l'àmbit cultural i artístic, aquest concepte s'ha d'interpretar tenint en compte les especificitats del sector, caracteritzat per la intermitència laboral, la pluralitat de vincles professionals, la manca d'oportunitats, la freqüent absència de relacions contractuals formals i les marcades asimetries de poder entre artistes i entitats contractants, productores, institucions o agents culturals. En aquest context, poden constituir assetjament laboral aquelles conductes que, encara que no es produeixin dins d'una relació laboral clàssica o continuada, s'exerceixin en el marc d'una relació professional efectiva i generin una situació de pressió, submissió o perjudici sostingut per a la persona artista.

Així mateix, podrien ser constitutives d'assetjament pràctiques com la imposició reiterada de treball no remunerat o infraremunerat, la desvalorització sistemàtica del treball artístic, l'exigència de disponibilitat permanent sense contraprestació adequada, l'ús de la dependència econòmica o simbòlica per condicionar la continuïtat professional, o l'amenaça explícita o implícita d'exclusió de convocatòries, encàrrecs o circuits de difusió. Aquestes conductes s'han de valorar atenent no només la seva forma, sinó també el seu impacte real sobre els drets professionals, la salut i la trajectòria laboral de la persona afectada.

- **Assetjament per motius racistes**

L'assetjament per motius racistes és una forma específica d'assetjament i de discriminació que consisteix en conductes no desitjades, verbals, físiques o simbòliques, dirigides contra una persona o col·lectiu per motius relacionats amb l'origen geogràfic, racial o ètnic, el color de la pell, la nacionalitat real o atribuïda, o l'origen cultural.

Aquest tipus d'assetjament té com a finalitat o efecte vulnerar la dignitat de la persona i crear un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu. Sovint es veu reforçat per estereotips, prejudicis i relacions de poder estructurals, i pot interactuar amb altres formes de violència, com la violència masclista, especialment en el cas de dones racialitzades.

- **Assetjament per altres motius**

L'assetjament per altres motius fa referència a les conductes no desitjades que atempten contra la dignitat d'una persona i generen un entorn hostil o ofensiu, quan aquestes conductes es basen en altres eixos de discriminació. Entre aquests motius s'inclouen, entre d'altres, la classe social, l'edat, la

religió o conviccions, la diversitat funcional, l'estat de salut, l'aspecte físic o qualsevol altra condició personal o social.

Aquest tipus d'assetjament pot manifestar-se de manera puntual o reiterada, i sovint s'inscriu en dinàmiques de desigualtat estructural que dificulten la detecció, la denúncia i la reparació del dany causat. El seu abordatge requereix una mirada integral que incorpori la perspectiva de drets, de gènere i interseccional.

4.3.2. Circuit d'acompanyament

El circuit d'acompanyament estableix el marc general d'actuació en els casos de violències, assetjaments o discriminacions. Defineix les diferents fases del procés d'orientació i suport que es poden activar, així com els límits i possibilitats de la intervenció, en funció de la tipologia del cas i de les necessitats expressades per la persona afectada.

RECEPCIÓ

El procés s'inicia a través de la presentació del formulari disponible a la web de la PAAC.

Les persones que poden presentar la queixa són tant la persona que ha patit els fets com les persones que els presencien.

L'accés al contingut dels formularis ho té exclusivament la coordinadora de la PAAC. Ella fa una primera lectura per identificar el motiu de la queixa, les necessitats de la persona, si es presenta en format anònim o no i si la persona que presenta la queixa ha patit o presenciat l'assetjament o la discriminació.

PRIMERA VISITA

L'equip de la Bústia, contactarà amb la persona per correu electrònic en un termini màxim de 5 dies, proporcionant-li la guia d'actuació i la informació sobre les persones que formen part de l'equip. Això permetrà a la persona que presenta la queixa indicar, si ho considera necessari, que alguna de les membres de l'equip no participi en la gestió del seu cas.

A partir d'aquest primer contacte, se li oferirà la possibilitat de programar una reunió amb l'equip, amb l'objectiu de proporcionar un primer assessorament i acompanyament. En el cas que la comunicació sigui anònima, s'informarà la persona sobre la possibilitat d'acompanyament i sobre el principi de confidencialitat, i se li oferirà la primera visita amb l'equip. Cal tenir en compte que acceptar aquesta reunió implicarà que la identitat de la persona passi a ser coneguda per l'equip de la Bústia. El temps entre la recepció de la comunicació i l'ofertament de la visita serà, com a màxim, de 15 dies des de l'acceptació per part de la persona.

Prèviament a la visita, la coordinadora remet la informació a l'equip de la Bústia per traslladar la informació del cas. En cas que la queixa presentada sigui anònima, es respectarà sempre aquesta decisió. L'equip es documentarà prèviament sobre el cas per tal d'evitar processos de revictimització, garantint que la persona afectada no hagi de repetir innecessàriament el relat de la situació patida.

La primera visita es farà en format de videotrucada. La finalitat d'aquesta és oferir un espai d'escolta i acollida a la persona així com informar sobre les possibilitats existents segons les necessitats concretes de la persona amb l'objectiu de la reparació.

Segons la informació obtinguda en la primera visita, l'equip podrà abordar el cas segons les seves particularitats i les necessitats de la persona.

L'ACOMPANYAMENT A LA PERSONA

El tipus d'acompanyament que es realitzi varia segons les necessitats de la persona.

L'equip oferirà un seguiment de cada cas fins a la finalització del procés i l'existència de reparació en la mesura que sigui possible. L'acompanyament té com a finalitat que la persona tingui un espai col·lectiu segur al llarg del seu procés i evitant la individualització de les situacions d'assetjament o discriminació per tractar-se d'un problema social i, per tant, col·lectiu.

En cas que la persona necessiti acompanyament psicològic o jurídic, l'equip informará dels serveis públics disponibles segons el tipus de violència o discriminació patida. L'apartat 5 d'aquesta guia fa un recull dels serveis actuals existents a la ciutat de Barcelona o en el conjunt del territori català.

Les visites que s'acordin amb la persona seran videotrucades. Les visites a realitzar amb l'equip seran pactades amb la persona que ha activat la guia segons les necessitats de cada cas. Aquestes visites tindran una finalitat de seguiment i caràcter informatiu.

L'acompanyament de la Bústia no estarà condicionat a l'activació de protocols o presentació de denúncies externes.

ABORDATGE DEL CAS: PROTOCOLS, QUEIXES O DENÚNCIES EXTERNES

Les persones que visquin situacions d'assetjament o discriminació poden decidir prendre mesures contra la persona o persones que han realitzat els fets. Així, segons el cas les possibilitats són diferents.

En casos d'**assetjament** les possibilitats existents són: per una part, revisar els protocols existents dins de la institució, empresa, entitat o similar a la qual pertany la persona que ha comès els fets i activar aquell que correspon segons el tipus d'assetjament. Per l'altra part valorar la presentació d'una denúncia de caràcter penal o laboral a nivell judicial. En aquest últim cas s'informará que la denúncia penal s'ha de posar en Mossos d'Esquadra mentre que la demanda laboral és necessari presentar-la a través d'advocat.

Cal destacar que quan parlem d'assetjament les empreses i institucions públiques tenen l'obligació legal de tenir un protocol pel seu abordatge en casos d'assetjament laboral o assetjament sexual o per raó de sexe.

Pel que respecta als casos de **discriminació** es pot revisar si la institució, empresa o similar té algun protocol per abordar aquests casos i activar-ho. Per altra banda, es podria presentar una queixa en cas que sigui en l'àmbit laboral davant la Inspecció de Treball. També una queixa davant la Generalitat de Catalunya que contempla un formulari específic per casos de discriminació i que es

presenta davant l'Oficina d'Atenció Ciutadana de cada territori que gestionarà Oficina de no discriminació. En casos en els quals la discriminació constitueix un delictes es podrà presentar una denúncia penal davant Mossos d'Esquadra o el Jutjat de Guàrdia del teu territori. Per últim, es podrà presentar una queixa davant el Síndic de Greuges.

La decisió respecte a si vol activar-se alguna d'aquestes vies correspon a la persona que ha patit els fets.

Des de la Bústia s'informarà d'aquestes possibilitats i s'oferirà a les socies una sessió d'assessorament jurídic gratuït amb advocades especialitzades. Pels casos de persones no socies es podrà recomanar aquests serveis però sense gratuïtat. Igualment es podrà a la seva disposició la informació relativa a serveis públics que ofereixen aquest assessorament.

Per part de l'equip de la Bústia es revisarà la existència de protocols dins de la institució, empresa, entitat o similar en el marc de la qual ha tingut lloc la conducta. L'equip oferirà assessorament i acompanyament a l'hora d'activar el protocol o queixa corresponent. Aquest assessorament es farà en el termini màxim de 20 dies des que la persona manifesti que vol rebre aquesta informació. Aquest termini estarà condicionat a les facilitats o dificultats que presenti l'accés a aquests documents que dependrà de l'entitat, empresa o espai extern.

En el cas que sigui possible segons el protocol, oferiran l'activació d'aquest per part de la PAAC. En aquest últim supòsit serà la PAAC la que es posi en contacte amb l'entitat o institució corresponent i realitzarà l'activació del protocol segons què aquest determini. En cap situació la PAAC podrà realitzar això sense l'autorització de la víctima. El termini per realitzar aquest contacte serà de 15 dies des de l'acceptació per part de la persona. En aquest cas, la PAAC haurà d'aclarir a la persona com haurà de participar en el procés en què respecte a la declaració i a tot el que determini el protocol específic.

En els casos que no existeix un protocol dins de l'entitat o empresa o similar la PAAC oferirà la possibilitat d'entrar en contacte amb la finalitat de generar prou pressió per modificar la situació. Es valorarà la possibilitat de notificar al Síndic de Greuges especialment en els casos on existeix una obligatorietat en la existència d'un protocol.

Al llarg del procés es farà seguiment per part de l'equip, a excepció que la persona demani que no sigui així. En el cas que la PAAC faci alguna acció externa haurà de fer trasllat de totes les novetats a la víctima.

MITJANS DE COMUNICACIÓ O XARXES SOCIALS

Des de la PAAC no s'exposaran els casos a mitjans de comunicació, periodistes o xarxes socials sense l'autorització expressa de la persona afectada, amb l'objectiu de protegir la seva intimitat i evitar qualsevol risc derivat de la publicació de dades sensibles. La decisió sobre la possibilitat de difondre informació amb finalitats estratègiques ha de ser valorada sempre per la persona que ha activat la Guia.

En els casos en què la persona afectada ho vulgui, la comunicació pot realitzar-se de manera que no reveli identitats de les persones implicades i afectades, preservant així la confidencialitat i la intimitat.

Aquesta restricció no afecta la publicació de dades anònimes o agregades amb finalitats d'incidència política, ja que en aquest cas no es tracta de casos particulars ni de la identitat de les persones afectades.

LÍMITS DEL ROL DE LA PAAC

- S'ha d'aclarir a les persones que activen aquesta guia que la PAAC no té competències per actuar directament contra la persona acusada, això correspon a l'empresa, institució o entitat a la qual pertany aquesta persona o, en cas que s'activi altra via com podria ser la judicial, al jutjat corresponent.
- La PAAC tampoc té competències a l'hora d'aplicar protocols d'abordatge de les institucions, empreses o entitats. Per tant, no podrà realitzar la investigació ni la presa de decisió respecte a les mesures que s'acordin contra la persona que ha realitzat els fets.
- La PAAC té com a funció l'acompanyament de la víctima d'aquestes conductes, trencant amb la solitud que es pot viure en processos d'aquest tipus especialment en un àmbit com l'artístic que es troba molt individualitzat.

5. Serveis públics i recursos disponibles a Catalunya

Aquesta Guia recull una sèrie de serveis públics i recursos disponibles a Catalunya que poden ser utilitzats tant per l'acompanyament com per l'abordatge dels casos contemplats en aquesta Guia. La informació que s'hi presenta té un caràcter merament orientatiu i serveix per facilitar a les persones afectades l'accés a suports especialitzats, assessorament jurídic o processos formals de denúncia. La PAAC posa aquesta informació a disposició de les persones usuàries de la Bústia, amb l'objectiu de facilitar la comprensió de les opcions existents i orientar sobre els canals més adequats segons la tipologia del cas.

Serveis d'assessorament i/o acompanyament

1. Violència masclista o assetjament sexual o per raó de sexe (*assessorament psicosocial i jurídic*)

- SIE (Servei d'Informació i Atenció a la Dona) - Present a tot el territori català
- SIAD (Servei d'Informació i Atenció a les Dones) - Present a tot el territori català
- SARA (Servei d'Atenció a la Víctima d'Abusos Sexuals, Barcelona)
- PIAD (Punt d'Informació i Atenció a les Dones, Barcelona)

2. Violència, assetjament o discriminació per raó d'identitat sexual o orientació sexual (LGTBI) (*assessorament i acompanyament jurídic*)

- SAI (Servei d'Atenció Integral a Persones LGTBI) - Present a tot el territori català
- Centre LGTBI de Barcelona

3. Violència o discriminació racista (*assessorament jurídic i acompanyament*)

- SAiD (SOS Racisme Catalunya)

4. Assessorament laboral

- Punts de Defensa dels Drets Laborals, Barcelona Activa – Telèfon: 900 533 175
- SOJ (Servei d'Orientació Jurídica) presenta al Col·legi d'Advocacia presents en tot el territori català. *Aquest recurs també es pot accedir en els altres supòsits d'aquest apartat encara que es recomana els serveis específics.*
- Sindicats

Serveis per a presentació de queixes o denúncies

En aquests casos es recomana, en cas que sigui possible, l'assessorament previ per part d'un servei especialitzat per poder tenir informació respecte a com redactar una denúncia.

1. Discriminacions

- Oficina de la Igualtat de Tracte i No Discriminació – <https://igualtat.gencat.cat/ca/oficina-digualtat-de-tracte-i-no-discriminacio/>
- Inspecció de Treball – Queixa per discriminació en l'àmbit laboral: https://treball.gencat.cat/ca/ambits/inspeccio/atencio_ciudadana/denunciar/

2. Discriminacions i vulneracions de drets civils i socials

- Defensor del Poble de Catalunya – <https://www.defensordelpoble.cat>

3. Delictes en casos de violència, assetjaments o discriminacions

- Mossos d'Esquadra
- Jutjats de Guàrdia de cada territori

6. Tancament

La present Guia constitueix un instrument de compromís col·lectiu de la PAAC amb les artistes i professionals del sector, destinat a reforçar la seva protecció, visibilitzar desigualtats i consolidar pràctiques de suport i acompanyament.

Es tracta d'una eina viva, concebuda per adaptar-se i evolucionar a mesura que emergeixen noves necessitats, es detecten mancances o es generen aprenentatges a partir de l'experiència directa amb els casos i les realitats del sector. Ser una eina viva implica que els seus protocols, recursos i recomanacions poden ser revisats, modificats i ampliat per respondre de manera efectiva i coherent a les necessitats reals de les artistes i professionals, garantint la seva pertinència i utilitat en contextos canviants.

D'aquesta manera, la Guia no només ofereix orientació i recursos, sinó que també reforça el compromís ètic i la responsabilitat col·lectiva de la PAAC, promovent un sector cultural més segur, equitatiu i resiliència, on les experiències i els drets de les artistes siguin reconeguts, protegits i respectats.