



CONSEJO PARA LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN RACIAL O ÉTNICA

# SERVICIO DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS DE DISCRIMINACIÓN RACIAL O ÉTNICA

## Memoria Anual de resultados 2014

(15 marzo 2014 hasta 14 de marzo 2015)



Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica

## ÍNDICE

Introducción.....	4
1. El Servicio de asistencia a víctimas de discriminación.....	7
2. Cuantificación y análisis de los incidentes discriminatorios registrados.....	14
2.1 Tipo de incidentes discriminatorios.....	15
2.2 Perfil de las víctimas.....	17
2.2.1 Edad de las víctimas.....	20
2.2.2 Sexo de las víctimas.....	21
2.2.3 Origen racial o étnico.....	22
2.3 Características y tipos de incidentes discriminatorios.....	26
2.3.1 Comunidades autónomas en las que se produjeron los incidentes.....	26
2.3.2 Ámbitos en que se produjeron los incidentes discriminatorios.....	27
2.3.3 Esferas en las que se produjeron los incidentes discriminatorios.....	30
2.3.4 Tipo de discriminación.....	31
2.4 La atención en los incidentes discriminatorios.....	40
2.4.1 Técnicas de investigación de los casos.....	40
2.4.2 Estrategias de actuación frente a los incidentes discriminatorios.....	42
2.4.3 Efectividad de las estrategias de actuación.....	43
2.4.4 Motivo del cierre de los casos.....	44
2.5 Acceso al servicio de atención a víctimas de discriminación.....	46
2.5.1 Vías por las que se ha tenido conocimiento del servicio.....	47
2.5.2 Canal a través del que se ha tenido conocimiento el incidente.....	47
2.5.3 Persona u organización que ha presentado la queja.....	48
2.5.4 Iniciativa en el inicio del expediente de investigación.....	49
3. Eje de sensibilización, información y formación del servicio.....	51
3.1 Eje de sensibilización e información.....	54
3.2 Eje de formación del Servicio.....	62
4. Aprendizajes.....	70
4.1 Estrategias de actuación más efectivas.....	70
4.2 Estrategias de actuación menos efectivas.....	71
4.3 Dificultades a la hora de tramitar un caso.....	71
4.4 Propuestas de mejora sugeridas por las personas atendidas por el Servicio.....	73
5. Grado de satisfacción de los usuarios del servicio.....	74
6. Recomendaciones para el avance.....	75
7. Valoración final.....	75

8. Glosario.....76

## Introducción

El Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica, en adelante "el Consejo", inició sus actividades en enero de 2010 con la misión de promocionar el principio de igualdad de trato y no discriminación de las personas por su origen racial o étnico, en la educación, la sanidad, las prestaciones y los servicios sociales, la vivienda, y en general, la oferta y el acceso a cualesquiera bienes y servicios, así como el acceso al empleo, a la actividad por cuenta propia y al ejercicio profesional, la afiliación y la participación en las organizaciones sindicales y empresariales, las condiciones de trabajo, la promoción profesional y la formación profesional ocupacional y continua<sup>1</sup>.

El Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación por Origen Racial o Étnico, se enmarca dentro de la actividad del Consejo, y más concretamente en la aplicación del artículo 13 de la Directiva 2000/43/CE, del Consejo de 29 de junio de 2000, en la que se dispone " que cada Estado miembro designará uno o más organismos responsables de la promoción de la igualdad de trato entre todas las personas sin discriminación por motivo de su origen racial o étnico", atribuyendo a estos organismos las competencias de asistir de forma independiente a las víctimas de discriminación, realizar estudios y publicar informes independientes y formular recomendaciones sobre dicha materia.

Es pues, la asistencia a víctimas de discriminación una de las funciones más relevantes del Consejo. Precisamente por su importancia, este consideró prioritario establecer un mecanismo ágil a través del cual se pudiera prestar este Servicio. Así, en su Plan de Trabajo 2010-2012, se decidió crear un Servicio de asistencia a víctimas de discriminación implementado en colaboración con entidades sin ánimo de lucro de ámbito estatal, pero con un alto grado de presencia regional y local (cercanas a las potenciales víctimas). La prestación del servicio independiente del Consejo, a través de diferentes entidades no gubernamentales coordinadas desde el Consejo, permite asegurar la existencia de suficientes dispositivos de protección en el conjunto del territorio español.

Durante el periodo 2010-2011 participaron en este proyecto la Asociación Comisión Católica Española de Migración, Cruz Roja Española, Fundación CEPAIM, Fundación Secretariado Gitano, Movimiento contra la Intolerancia, Movimiento por la Paz, el Desarme y la Libertad, Red Acoge y Unión Romaní.

En los primeros 7 meses de funcionamiento, se puso especial énfasis en el desarrollo de un protocolo de actuación y en la formación de sus recursos

---

<sup>1</sup> Real Decreto 1262/2007, de 21 de septiembre.

humanos con el objetivo de determinar cuál podía ser el método de acción más adecuado.

La evaluación de este primer periodo realizada por el Consejo junto con las organizaciones miembros de la Red mostró que el servicio había sido una herramienta muy útil y efectiva para detectar incidentes discriminatorios y, también, una excelente vía de información y sensibilización sobre el derecho a la igualdad y a la no discriminación por origen racial o étnico.

Por tanto, el Consejo decidió en 2011 consolidar el proyecto y ampliar el número de puntos de información y acceso. El servicio se interrumpió en 2012; no obstante, una vez superadas las dificultades procedimentales que surgieron en dicho periodo se reanudó el 15 de marzo de 2013. Desde esta fecha y hasta 14 de marzo de 2015, se ha contado para su ejecución con una Red de centros de asistencia formada por ocho entidades coordinadas por la Fundación Secretariado Gitano (FSG), bajo las directrices del Consejo y de la Dirección General para la Igualdad de Trato y la No Discriminación, Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, Secretaria de Estado de Servicios Sociales e Igualdad. Además de FSG las organizaciones participantes son:

- Asociación Comisión Católica Española de Migraciones (ACCEM).
- Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR).
- Cruz Roja Española (CRE).
- Fundación CEPAIM.
- Movimiento contra la Intolerancia (MCI).
- Movimiento por la Paz, el Desarme y la Libertad (MPDL).
- Red Acoge.

El Consejo presenta a través de este documento la memoria anual de las actividades desarrolladas en este ámbito de la asistencia a víctimas de discriminación. El documento, más amplio y detallado que en etapas anteriores, se ha dividido en varios bloques o apartados temáticos: el primer bloque contiene una visión global del servicio, sus recursos y programa de actuación; el segundo, definido como informe técnico, se centra en los datos obtenidos a partir del servicio de asistencia a víctimas de discriminación (perfil de las víctimas, los tipos y características de los incidentes discriminatorios); el tercer y cuarto apartados, recogen las técnicas, estrategias y los datos de la atención a casos y el acceso al servicio por parte de las víctimas; el quinto detalla las actividades de comunicación y sensibilización llevadas a cabo por las distintas organizaciones que prestan el servicio. Los apartados seis al nueve presentan un resumen de los aprendizajes clave recogidos en este periodo (15 marzo 2014 hasta 14 marzo de 2015) el grado de satisfacción de los usuarios, una serie de recomendaciones de mejora dirigidas a las propias organizaciones del servicio, al Consejo y a la Dirección General para la Igualdad de Trato y la No Discriminación. Quisiéramos aprovechar la oportunidad

para agradecer su interés y apoyo a todas las personas, organizaciones e instituciones que de un modo u otro han hecho posible este proyecto, así como a todas las personas que se han acercado al servicio a contarnos sus vivencias y experiencias. Sin esa información esta memoria no sería posible. Finalmente, nuestro más sincero agradecimiento a las personas, organizaciones e instituciones que han colaborado en la resolución de algunos de los incidentes discriminatorios detectados.

## 1.El Servicio de asistencia a víctimas de discriminación.

Durante el mes de marzo de 2014, fecha en la que se prorrogó el Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica, se ha continuado desarrollando una importante labor de mantenimiento y consolidación de toda la estructura y metodología para el desarrollo de los diversos ejes de trabajo y la implementación del Servicio a nivel territorial, tanto en la asistencia a las víctimas de discriminación, como las actividades de información, sensibilización y formación. A este respecto, destacamos que se ha incorporado al servicio una nueva entidad social, Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR), que es también vocal del Consejo y reúne todos los requisitos necesarios para el desarrollo de este programa de actuación (señalización, oficina habilitada, personal especializado, etc.).

La asistencia a víctimas del Consejo se caracteriza, por ser cercana, próxima a las potenciales víctimas con quienes las organizaciones que lo prestan mantienen un contacto directo, gracias a los diversos programas de intervención social que desarrollan desde sus dispositivos. Esta circunstancia permite a la red de oficinas del servicio seguir captando posibles incidentes discriminatorios y ser referentes para que las víctimas de discriminación soliciten su apoyo.

Desde 15 de marzo 2014 hasta el 14 de marzo de 2015, el Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica ha registrado un total de **676 casos** de los cuales 389 son individuales y 287 son colectivos:

El servicio que se ofrece, tal y como se va a exponer a lo largo de este informe, tiene como objetivos:

- a) prestar asistencia directa a las personas que sufran, hayan sufrido o conozcan situaciones de discriminación basada en el origen racial o étnico;
- b) realizar actividades de formación, información y sensibilización que propicien el conocimiento y la implantación del principio de igualdad de trato y no discriminación por origen racial o étnico.

A lo largo del año se han seguido impulsando y afianzando los recursos materiales y los recursos humanos puestos a disposición de esta actividad. Concretamente se ha consolidado la estructura de la red de oficinas, se ha continuado con la capacitación del personal que presta la asistencia, impartiendo una acción de formación con el objetivo de capacitar a las y los profesionales que estarán al frente de la asistencia a víctimas (teniendo en cuenta la incorporación de CEAR) y se ha trabajado, entre otras acciones, en la elaboración y consolidación de nuevas herramientas para la información, difusión y sensibilización, recogida y atención de casos e incidentes de discriminación racial o étnica. Junto a ello, cabe destacar que durante este período hemos impulsado el acercamiento territorial del Servicio a las potenciales víctimas, a través de la creación de mesas territoriales de las

entidades que componemos este Servicio en Comunidad Valenciana, Cataluña, Andalucía, Castilla y León, Castilla-La Mancha y Principado de Asturias para implementar en el entorno local el trabajo a desarrollar en la lucha contra la discriminación y desarrollar acciones de información a las potenciales víctimas de discriminación, contando con la asistencia de los técnicos/as del servicio en estas localidades. Finalmente, el Servicio ha contactado para el abordaje de algunos incidentes discriminatorios con la Fiscalía general de delitos de odio y discriminación y algunas fiscalías provinciales (Valencia, Valladolid, Barcelona, Sevilla, etc.), defensorías del pueblo, Consejo Estatal del Pueblo Gitano, etc.

Las ocho entidades sociales implicadas garantizan no sólo la cobertura estatal de la asistencia, tal como se contempla en el proyecto, sino que lo mejoran, ofreciendo apoyo desde sus distintas oficinas regionales y provinciales.

Así, junto a las 21 oficinas del proyecto (aparte de la oficina de coordinación general en la sede central de la FSG en Madrid, 20 oficinas implantadas en las 17 comunidades autónomas y una oficina en la ciudad autónoma de Melilla), colaboran facilitando información y acceso al servicio 83 oficinas de las 8 entidades sociales participantes (tras la incorporación en junio de 2014 de CEAR y sus oficinas).

Esta colaboración desinteresada facilita la difusión de la información y la captación de posibles casos de discriminación. La distribución de dichos puntos, que permiten cubrir prácticamente todas las provincias españolas, es la siguiente:

NUMERO Y DISTRIBUCION DE LAS OFICINAS DEL SERVICIO	
Andalucía	1
Aragón	1
Asturias	1
Cantabria	1
Castilla-La Mancha	2
Castilla y León	1

NUMERO Y DISTRIBUCION DE LAS OFICINAS COLABORADORAS POR CCAA	
Andalucía	21
Aragón	2
Asturias	3
Cantabria	1
Castilla-La Mancha	6
Castilla y León	11



NUMERO Y DISTRIBUCION DE LAS OFICINAS DEL SERVICIO		NUMERO Y DISTRIBUCION DE LAS OFICINAS COLABORADORAS POR CCAA	
Cataluña	1	Cataluña	3
Comunidad de Madrid	3	Comunidad de Madrid	12
Comunidad Valenciana	1	Comunidad Valenciana	11
Extremadura	1	Extremadura	3
Galicia	1	Galicia	4
La Rioja	1	La Rioja	1
Melilla	1	Melilla	0
Canarias	1	Canarias	0
Murcia	1	Murcia	0
Navarra	1	Navarra	0
Islas Baleares	1	Islas Baleares	0
País Vasco	1	País Vasco	0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>Total</b>	<b>83</b>

Tabla 1 Número de puntos de acceso al Servicio de asistencia a víctimas de discriminación por CCAA. Para más información sobre su ubicación:

[www.igualdadynodiscriminacion.org/red\\_oficinas](http://www.igualdadynodiscriminacion.org/red_oficinas)

### Los recursos humanos y materiales del servicio:

En cuanto a los recursos humanos, el Servicio está conformado por un equipo de coordinación general, un equipo de apoyo especializado y un equipo de atención regional.

El equipo de apoyo lo forman profesionales con alto nivel de cualificación y especialización, que han desarrollado su trayectoria profesional ligada a la asistencia a víctimas de discriminación, la sensibilización sobre la igualdad de trato y la lucha contra la discriminación y la formación de profesionales en ese ámbito.

El equipo de atención regional, se encuentra distribuido por todas las Comunidades Autónomas y en la ciudad autónoma de Melilla, y lo forman profesionales con titulación universitaria y amplia experiencia en atención social a colectivos en riesgo de exclusión social y discriminación: personas inmigrantes de distintas procedencias, personas de diferente origen cultural o étnico, etc.

Como valor añadido del equipo que desarrolla el proyecto, destaca el hecho de que se incluyen personas pertenecientes a distintos grupos culturales: personal de etnia gitana, de origen magrebí, etc. Asimismo, el equipo incluye personal que habla castellano, catalán, inglés, francés, árabe, berebere y swahili.

Las 21 oficinas del Servicio prestan atención presencial, directa e individualizada de personal especializado, garantizándose la confidencialidad y el derecho a la intimidad de las posibles víctimas durante todo el proceso de información, atención y acompañamiento. Su ubicación es la siguiente:

RED DE OFICINAS			
CCAA	ENTIDAD	CIUDAD	DIRECCION
Oficina central de coordinación del servicio	FSG	Madrid	C/. Ahijones, s/n 28018 Madrid Tlf: 914 22 09 60. <a href="mailto:fsg@gitanos.org">fsg@gitanos.org</a> <a href="mailto:igualdaddetrayo@gitanos.org">igualdaddetrayo@gitanos.org</a>
Andalucía	Accem	Sevilla	C/ Doña María Coronel, 14 41003 Sevilla Tlf: 954 31 33 33 / 44 <a href="mailto:sevilla.social@accem.es">sevilla.social@accem.es</a>
Aragón	FSG	Zaragoza	C/ Agustina de Aragón 47, locales 1 y 2 , 50004 Zaragoza Tlf: 976 20 57 87 <a href="mailto:fsgzaragoza@gitanos.org">fsgzaragoza@gitanos.org</a>

<b>RED DE OFICINAS</b>			
<b>CCAA</b>	<b>ENTIDAD</b>	<b>CIUDAD</b>	<b>DIRECCION</b>
<b>Asturias</b>	Accem	Gijón	Avda. del Llano, 27. Bajo 33209 Gijón Tlf: 985 16 56 77 <a href="mailto:asturias.juridico@accem.es">asturias.juridico@accem.es</a>
<b>Islas Baleares</b>	Cruz Roja	Palma de Mallorca	C/. Arquitecto Bennasar, nº 73. 07004 Palma de Mallorca Tlf: 971-29 50 00 <a href="mailto:orluve@cruzroja.es">orluve@cruzroja.es</a>
<b>Canarias</b>	CEAR	Las Palmas de Gran Canaria	C/ Luis Antúnez, 32, bajo.35006 Las Palmas de Gran Canaria Tlf: 928- 29 72 71 <a href="mailto:cear.canarias@cear.es">cear.canarias@cear.es</a>
<b>Cantabria</b>	FSG	Santander	C/José María Cossío, 31 bajo, 39011 Santander. Tlf: 942 32 22 81 <a href="mailto:fsgsantander@gitanos.org">fsgsantander@gitanos.org</a>
<b>Castilla y León</b>	Red Acoge	Valladolid	C/ Fray Luis de León 14, 472002,Valladolid Tlf: 983 309 915 Mail: <a href="mailto:valladolid.nodiscrimacion@redacoge.org">valladolid.nodiscrimacion@redacoge.org</a>
<b>Castilla-La Mancha</b>	Cepaim	Ciudad Real	Avda. de la Mancha, 9-13001 Ciudad Real Tlf: 926 92 04 95 <a href="mailto:adolfopton@cepaim.org">adolfopton@cepaim.org</a>
<b>Castilla-La Mancha</b>	MPDL	Toledo	Travesía Barrio del Rey, 2 - 1º. 45001 Toledo. Tlf: 925257235 , FAX: 925257080 <a href="mailto:clm.juridico1@mpdl.org">clm.juridico1@mpdl.org</a>
<b>Cataluña</b>	MPDL	Barcelona	C/ Pere Vergés, 1. 08020 Barcelona Tlf: 933.05.71.73 Jorge (Delegación Barcelona): <a href="mailto:cat.juridica@mpdl.org">cat.juridica@mpdl.org</a> .
<b>C. Valenciana</b>	Cepaim	Valencia	C/ Juan Fabregat 5 bajo - CP 46007 Valencia Tlf: 96 392 53 02 <a href="mailto:martaalcantara@cepaim.org">martaalcantara@cepaim.org</a>
<b>Extremadura</b>	FSG	Mérida	Avda. Juan Carlos I, 52, Bajo-Dcha, 05800, Mérida Tlf: 924 30 39 79 <a href="mailto:fsgmerida@gitanos.org">fsgmerida@gitanos.org</a>
<b>La Rioja</b>	Red Acoge	Logroño	C/ La Brava nº 16 bajo. Tlf:941 26 31 15 <a href="mailto:rioja.nodiscriminacion@redacoge.org">rioja.nodiscriminacion@redacoge.org</a>

RED DE OFICINAS			
CCAA	ENTIDAD	CIUDAD	DIRECCION
Madrid	MCI	Madrid	C/ Mesón de Paredes nº39. Madrid 28012 Tlf: 915307199 <a href="mailto:solidaridadmci@gmail.com">solidaridadmci@gmail.com</a>
Madrid	Cepaim	Madrid	C/ Nicolás Morales, 11 - 3ª planta 28019 Madrid Tlf: 915 48 31 63 <a href="mailto:madrid@cepaim.org">madrid@cepaim.org</a>
Melilla	MPDL	Melilla	C/ Duquesa de la Victoria, 3-1º 52004 Melilla Tlf: 952.68.01.68 Nuria (Delegación Melilla): <a href="mailto:melilla@mpdl.org">melilla@mpdl.org</a> .
Murcia	Red Acoge	Murcia	C/ Alberto Sevilla, Nº 1, Bloque 1, Escalera 5, 30.011 Murcia Tlf: 968 271 652/968 248 121 Mail: <a href="mailto:murcia.nodiscriminacion@redacoge.org">murcia.nodiscriminacion@redacoge.org</a>
Navarra	FSG	Pamplona	C/San Blas, Nº 2, 31014, Pamplona Tlf: 948 38 26 80 <a href="mailto:fsgpamplona@gitanos.org">fsgpamplona@gitanos.org</a>
País Vasco	FSG	Vitoria	C/ Antonio Machado 48-52 Bajo, 01010 Vitoria Tlf: 945 21 37 89 <a href="mailto:fsgvitoria@gitanos.org">fsgvitoria@gitanos.org</a>

**Tabla 2 . Sedes Oficiales Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación de las Personas por Origen Racial o Étnico.**

Tanto las sedes oficiales como las oficinas colaboradoras puestas a disposición por las organizaciones que prestan la asistencia, están **debidamente señalizadas con la siguiente placa identificativa del servicio.**



Placa identificativa del servicio

Además de la estructura para el desarrollo de la atención presencial, durante este periodo hemos continuado con la utilización de las siguientes herramientas, que facilitan la captación y atención de los casos de discriminación:

- Una **línea de atención telefónica gratuita**, la primera iniciativa de este tipo en nuestro país, concretamente **el número 900203041**. El servicio está ubicado en la oficina de coordinación general del proyecto, en la sede central de la FSG en Madrid, calle Ahijones s/n, y es atendida por la técnica especializada en atención a casos de discriminación de la Fundación Secretariado Gitano.

El Servicio ha establecido un protocolo de derivación de los casos a atención presencial cuando un incidente discriminatorio sea recibido mediante la línea de atención telefónica y precise de dicha atención. El **cauce de derivación** se realiza teniendo en cuenta el lugar de residencia de la víctima (asignando la oficina del servicio más cercana) y el grupo de población vulnerable de pertenencia.



- Una **base de datos especializada** que permitirá registrar adecuadamente la actividad desarrollada y elaborar de forma pormenorizada los informes necesarios para impulsar el trabajo en la lucha contra la discriminación.

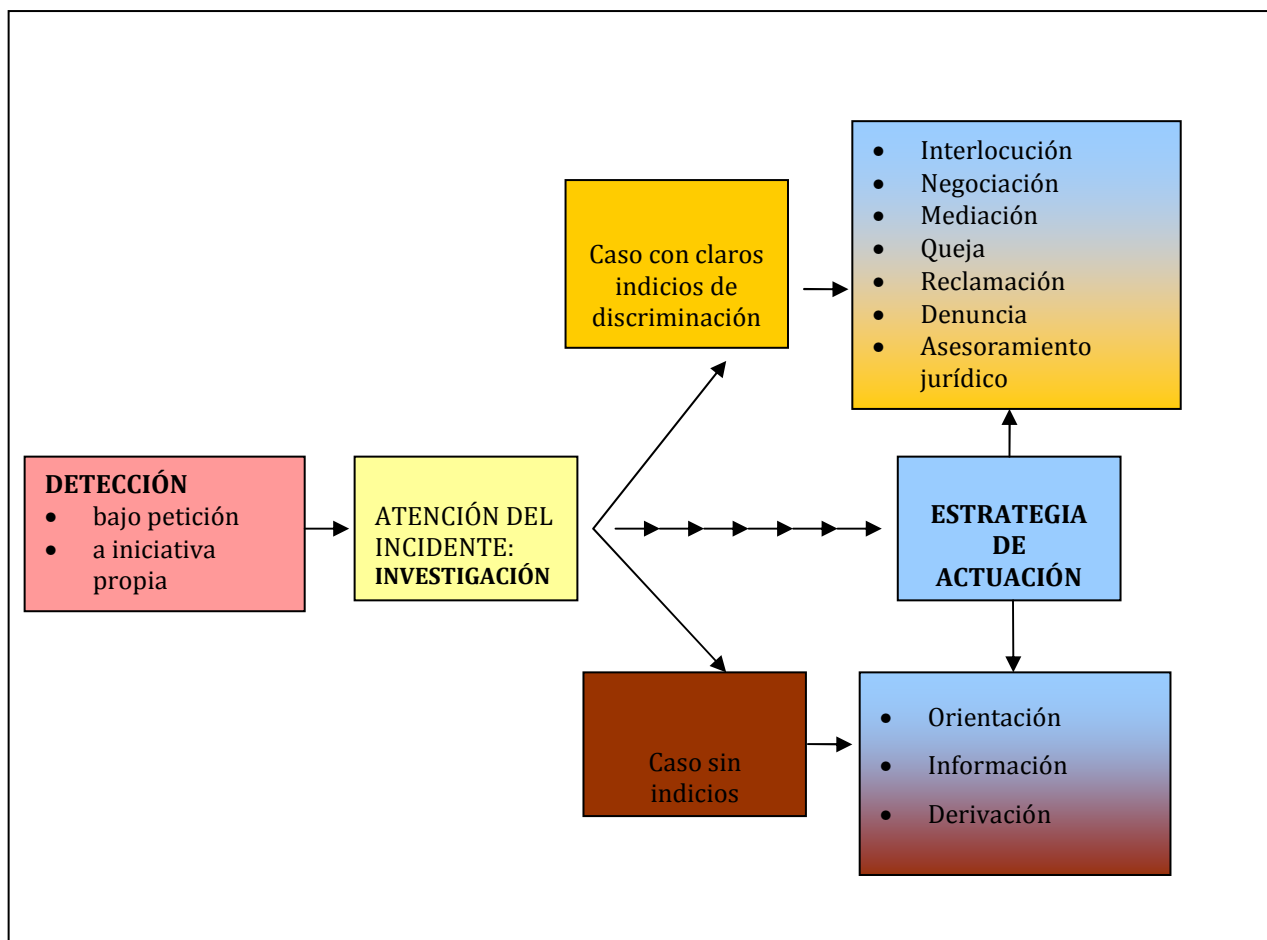
- Un **buzón de atención al ciudadano** en la Web del servicio para la recepción, canalización y atención de consultas recibidas de manera coordinada entre las oficinas regionales y el equipo central de coordinación. A través de este servicio las potenciales víctimas y la ciudadanía en general podrán solicitar asesoramiento, estudio y análisis de una posible situación de discriminación, u otra información relativa a esta materia.
- Un conjunto de **herramientas específicas** para el eje de formación, información y sensibilización. Concretamente, una **imagen gráfica del servicio, folletos del Servicio traducidos a 5 idiomas, folletos para informar a las víctimas de discriminación, creación de una página Web y establecimiento de un “community manager”**, profesional responsable de gestionar y administrar la comunidad online para dar difusión activa del servicio a través de las redes sociales (Facebook, twitter,etc).

A continuación se expone el informe detallado de los resultados del servicio.

## **2. Cuantificación y análisis de los incidentes discriminatorios registrados.**

Tal y como se ha expuesto en la introducción, el eje fundamental de actuación del servicio es el de registrar, investigar y asesorar los incidentes discriminatorios por origen racial o étnico que sean detectados con el objetivo de resolver el conflicto que se haya podido producir.

Para ello, se cuenta con un protocolo de actuación seguido por todas las organizaciones que componen la Red a fin de que todos los incidentes sean atendidos bajo un mismo procedimiento y que los datos recogidos puedan ser analizados comparativamente.



**Ilustración 1 - Protocolo de actuación del Servicio de asistencia a víctimas de discriminación. Elaboración propia.**

## 2.1 Tipo de incidentes discriminatorios

Cabe precisar que cuando en este informe se hace referencia al concepto de “incidente discriminatorio”, se utiliza la definición utilizada por la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI) del Consejo de Europa en su Recomendación nº 11” Combating racism and racial discrimination in policing”:

“Cualquier incidente que es percibido como discriminatorio por la víctima o cualquier otra persona”.

Asimismo, cuando en este informe se hace referencia a incidentes individuales o

colectivos, se entiende de la manera siguiente:

- **Incidente individual:** incidente puntual en el que una persona se ha sentido discriminada (se puede dar el caso de que dicho incidente afecte a más de una persona, siempre y cuando hayan podido ser identificadas).
- **Incidente colectivo:** incidente en el que un grupo o colectivo se ha sentido discriminado (el número de personas afectadas por dicho incidente es indeterminado).

Del mismo modo, se hace referencia a “**queja o quejas discriminatorias**” para los casos en que una persona acude a una organización del Servicio para informar sobre un incidente discriminatorio.

A continuación se presenta una descripción de:

- El perfil de las víctimas de los incidentes discriminatorios detectados.
- Las características y tipo de incidentes discriminatorios detectados.
- Las características del proceso de atención a los incidentes discriminatorios detectados.
- Las formas a través de las cuales se ha accedido al servicio.

En términos globales, en este periodo de 2014 (15 de marzo 2014 hasta el 15 de marzo 2015) el Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación atendió **676 incidentes discriminatorios (389 individuales y 287 colectivos)**.



<b>Total incidentes discriminatorios</b>	
<b>Desde 15 marzo 2014 a 15 de marzo de 2015</b>	
<b>Individuales</b>	389 (58%)
<b>Colectivos</b>	287 (42%)
<b>Total</b>	676 (100%)

Tabla 3 - Número de incidentes discriminatorios totales en 2014.

Como se puede observar en la tabla, los incidentes individuales, con un 58 %, superan en 16 puntos porcentuales a los incidentes colectivos (42%).

## 2.2 Perfil de las víctimas.

Se exponen los datos numéricos relativos a la edad y origen racial o étnico de las víctimas en incidentes individuales y colectivos, desagregados por sexo.

<b>EDAD DE LAS VÍCTIMAS EN CASOS DISCRIMINATORIOS INDIVIDUALES</b>								
<b>SEXO</b>	<b>EDAD</b>							<b>Total</b>
	<b>&lt; 18</b>	<b>18-25</b>	<b>26-35</b>	<b>36-45</b>	<b>46-55</b>	<b>56-65</b>	<b>&gt;65</b>	
<b>Mujeres</b>	9	23	53	57	31	9	3	185
<b>Hombres</b>	17	31	70	52	27	6	1	204
<b>Total</b>	26	54	123	109	58	15	4	389

Tabla 4 - Edad de las víctimas en 2014 (casos individuales) N=389. Elaboració propia.

**EDAD DE LAS VÍCTIMAS EN CASOS DISCRIMINATORIOS COLECTIVOS\*\***

SEXO	EDAD								Total
	<18	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	>65	Todas las edades	
<b>Mujeres</b>	0	2	6	5	1	0	1	11	24
<b>Hombres</b>	4	2	1	2	1	0	7	5	22
<b>Ambos sexos</b>	14	4	1	4	0	0	3	213	241
<b>Total</b>	18	8	8	11	2	0	11	229	<b>287</b>

Tabla 5 - Edad de las víctimas en 2014 (casos colectivos) N=287. Elaboración propia. \*\* Datos referidos al número de casos en los que se ha podido identificar las edades y el sexo de las víctimas. El resto afectan a ambos sexos y todas las edades de una colectividad.

**ORIGEN RACIAL O ÉTNICO DE LAS VÍCTIMAS EN CASOS DISCRIMINATORIOS INDIVIDUALES**

Origen racial o étnico	Mujeres	Hombres	Total
AMÉRICA CENTRAL Y CARIBE	3	5	8
EUROPA DEL ESTE Y RUSIA	11	9	20
EUROPA DEL ESTE (ETNIA GITANA)	11	14	25
ESPAÑA	14	16	30
ESPAÑA (ETNIA GITANA)	36	33	69

<b>MAGREBÍ</b>	<b>42</b>	<b>52</b>	<b>94</b>
<b>SUBSAHARIANA</b>	<b>33</b>	<b>34</b>	<b>67</b>
<b>SUDAMERICA ANDINA (Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela)</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>38</b>
<b>SUDAMÉRICA (Argentina, Brasil, Chile, Paraguay, Uruguay)</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>
<b>OTROS (América del Norte, Oriente Medio, Asia y Europa Occidental)</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>33</b>
<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>204</b>	<b>389</b>

Tabla 6- Origen racial o étnico de las víctimas casos discriminatorios individuales.  
N= 389. Elaboración propia.

<b>ORIGEN RACIAL O ETNICO DE LAS VÍCTIMAS EN CASOS DISCRIMINATORIOS COLECTIVOS</b>				
<b>Origen racial o étnico</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>	<b>Ambos sexos</b>	<b>Total</b>
<b>AFRICA SUBSAHARIANA</b>	3	2	8	13
<b>CUALQUIER EXTRANJERO (NO COMUNITARIO)</b>	0	1	12	13
<b>CUALQUIERA DISTINTA A LA ESPAÑOLA</b>	6	2	9	17
<b>VARIOS (MAGREB, SUBAMERICA Y ÁFRICA SUBSAHARIANA)</b>	0	0	40	40
<b>OTROS (AMÉRICA CENTRAL, CARIBE, ORIENTE MEDIO Y ASIA )</b>	7	2	21	30
<b>ESPAÑOLA (ETNIA GITANA)</b>	7	9	132	148
<b>MAGREB</b>	0	2	14	16

<b>SUDAMÉRICA ANDINA</b>	0	1	3	4
<b>EUROPA DEL ESTE</b>	1	3	2	6
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>241</b>	<b>287</b>

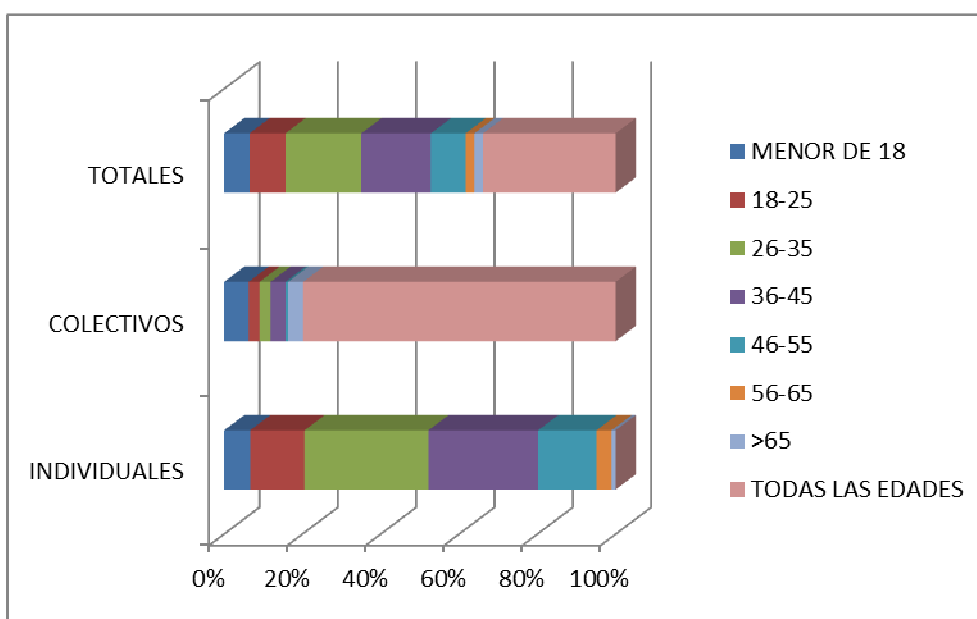
**Tabla 7- Origen racial o étnico de las víctimas casos discriminatorios colectivos.**  
N= 287. Elaboración propia.

**Nota:** en el caso de los incidentes colectivos, se ha querido distinguir “cualquier extranjero no comunitario” y “cualquiera distinta a la española” porque es habitual encontrar esta distinción entre los incidentes discriminatorios. En algunos casos, los incidentes discriminatorios se basan en el hecho de no ser de origen español, pero en otros se basa en tener un origen no comunitario. En la opción de “varios”, los incidentes discriminatorios se basan en el hecho de ser de varios orígenes.

### 2.2.1 Edad de las víctimas.

En términos generales en los casos individuales, las personas que fueron víctimas de incidentes discriminatorios se encuentran con más frecuencia en los tramos de edad entre los 18-25 años (14%), 26-35 (32 %) y 36-45 (28%), es decir un 74% de los incidentes discriminatorios afectan a un grupo de población menor de 45 años.

En los casos colectivos, un 80 % de los incidentes afectan a todas las edades, ya que se discrimina por su origen racial o étnico a todo un grupo de población.



**Gráfico 1- Edad de las víctimas periodo 2014 (casos individuales, casos colectivos y totales).N=676. Elaboración propia.**

- **Casos Individuales**

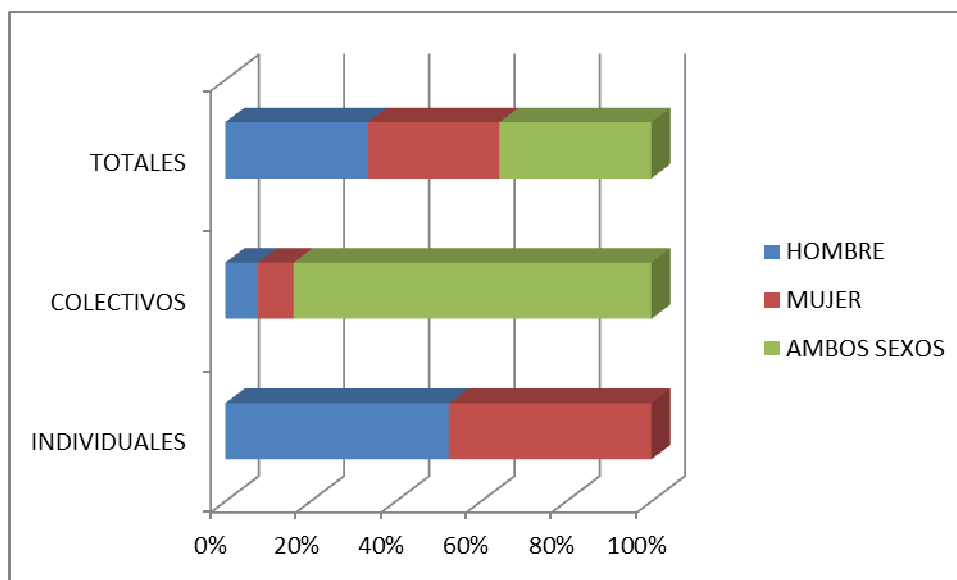
Durante este periodo, las víctimas que más quejas han presentado son las que se encontraban en los tramos de edad 18-25, 26-35 y 36-45 años. Esta tendencia se confirma en todos los grupos de población susceptibles de ser discriminados por su origen racial o étnico.

- **Casos Colectivos**

Un número considerable de los incidentes (80%) de este grupo afectan a todas las edades. Esto podría ser debido a que al tratarse de casos colectivos, es muy frecuente que afecten indistintamente a todas aquellas personas de un origen racial o étnico diferente al de la mayoría, independientemente de su edad.

### 2.2.2 Sexo de las víctimas.

Según los datos registrados, en términos generales, no se aprecian diferencias relevantes en cuanto al sexo de las víctimas. Como se puede ver en el gráfico 2, existe un porcentaje similar entre hombre y mujeres.



**Gráfico 2- Sexo de las víctimas en este periodo 2014 (casos individuales, casos colectivos y totales). N=676. Elaboración propia.**

- **Casos Individuales**

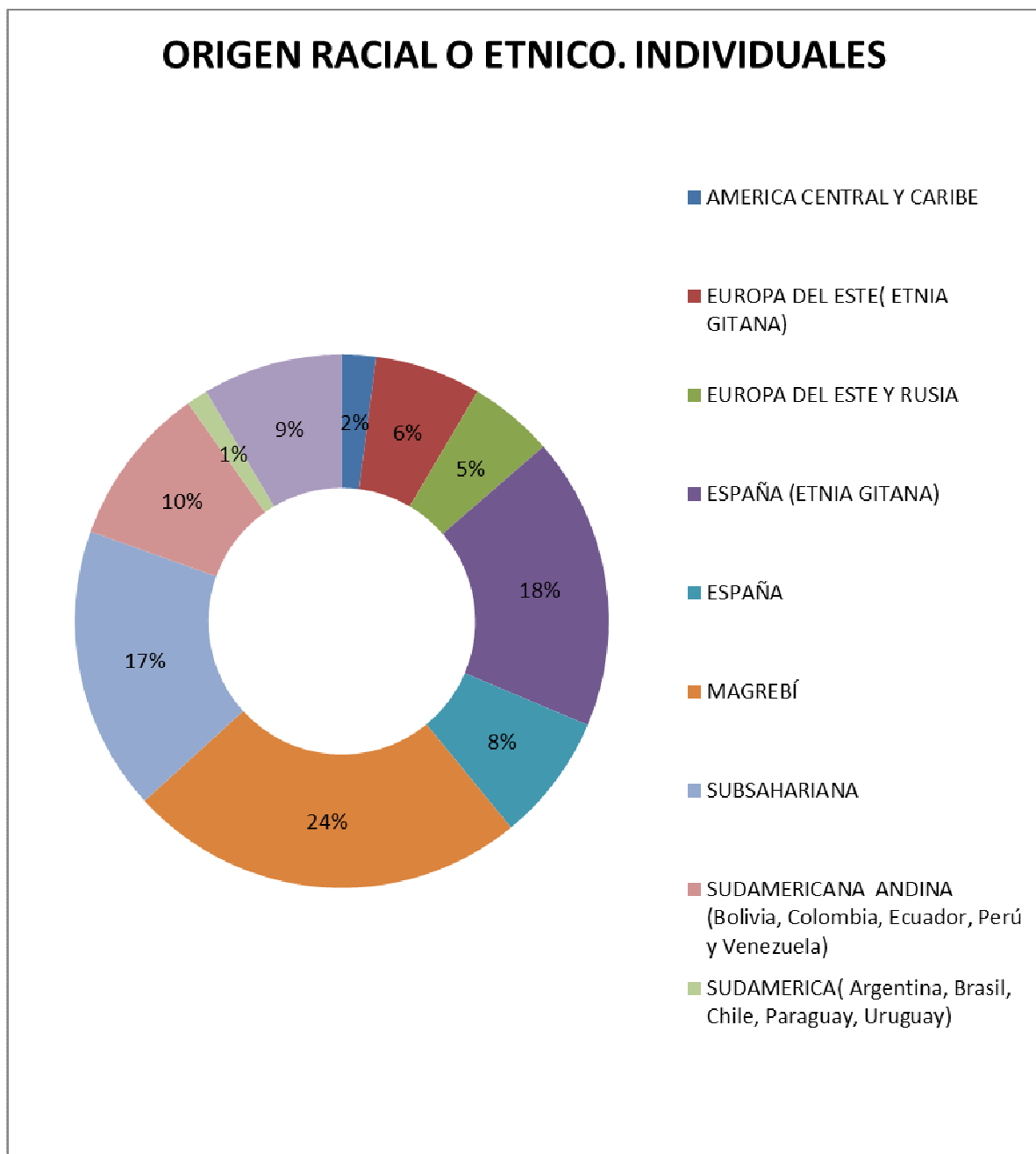
La proporción de quejas presentadas por hombres y mujeres es bastante similar, de los 389 casos recogidos que son individuales, el 52% de las quejas fueron presentadas por hombres, superando en un 4 % a las presentadas por mujeres 48%.

- **Casos Colectivos**

Al igual que sucede con la edad, hay un número importante de incidentes discriminatorios que afectan a ambos sexos. De los 287 casos colectivos, un 84 % afectan a ambos sexos, esto es, 241 del total de incidentes registrados.

### **2.2.3 Origen racial o étnico**

A partir de la información analizada destaca que, cuando se trata de incidentes **individuales**, las personas de origen magrebí (24%) son las más representadas, seguidas de las personas de etnia gitana con un 18 % y las de origen subsahariano con un 17%; cuando se trata de incidentes colectivos, las víctimas pertenecientes a la etnia gitana suponen un 52 %.



**Gráfico 3- Origen racial o étnico de las víctimas en este período 2014 .N= 389**  
Elaboración propia

## ORIGEN RACIAL O ÉTNICO. COLECTIVO

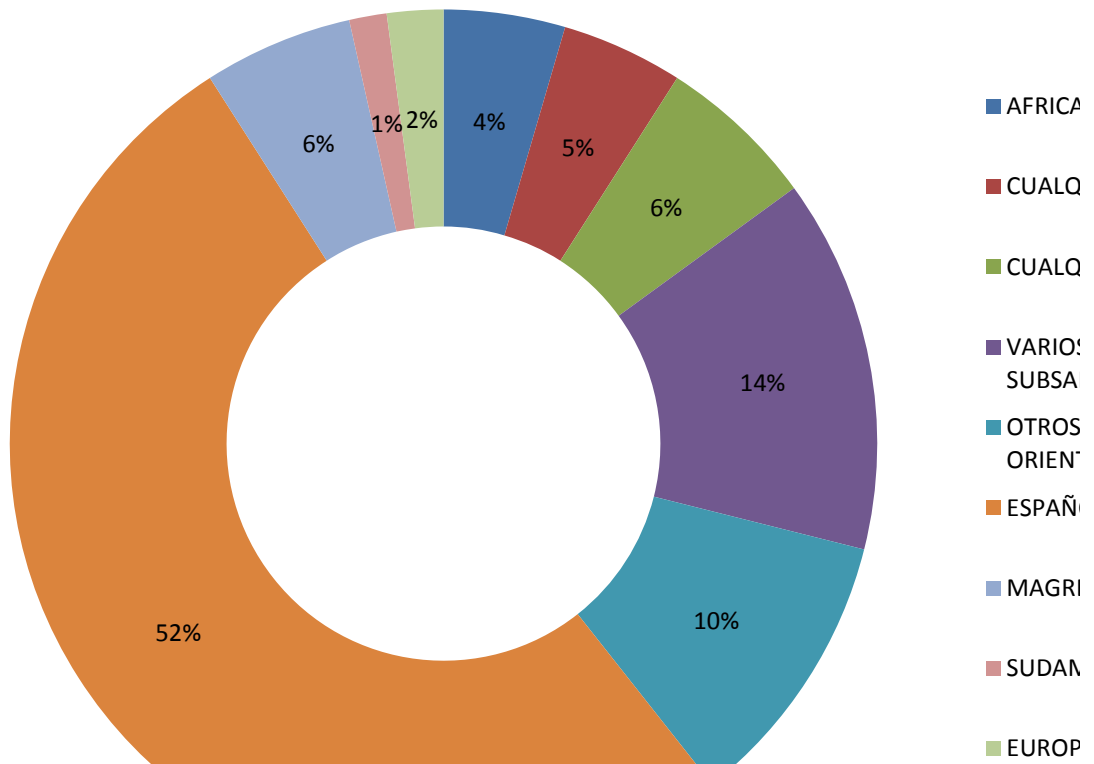


Gráfico 4- Origen racial o étnico de las víctimas en este periodo 2014. N=287. Elaboración propia.

**Nota:** en el caso de los incidentes colectivos, se ha querido distinguir “cualquier extranjero no comunitario” y “cualquiera distinta a la española” porque es habitual encontrar esta distinción entre los incidentes discriminatorios. En algunos casos, los incidentes discriminatorios se basan en el hecho de no ser de origen español, pero en otros se basa en tener un origen no comunitario. En la opción de “varios”, los incidentes discriminatorios se basan en el hecho de ser de origen de varios orígenes.



## El Perfil de las víctimas

Incidentes Individuales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Las víctimas que más quejas presentaron fueron las que se encontraban en el tramo de edad de 26 a 45 años (37%).</li><li>• Los hombres presentaron más quejas, con una diferencia de 4 puntos porcentuales (52 % frente al 48% de las mujeres).</li></ul>
Incidentes colectivos	<ul style="list-style-type: none"><li>• La mayoría de los casos afectaron a todas las edades (84%) y a colectivos de ambos sexos (36%).</li></ul>
Grupos más discriminados	<ul style="list-style-type: none"><li>• Casos individuales: población de origen magrebí (24%), de etnia gitana (18%), subsahariana (17%) y de Sudamérica andina (10%).</li><li>• Casos colectivos: población de etnia gitana (52%), de cualquier origen distinto al español (6%) y de cualquier origen extranjero no comunitario (5%), varios (Magreb, Sudamérica y África subsahariana): 14%.</li></ul>

## 2.3 Características y tipos de incidentes discriminatorios.

### 2.3.1 Comunidades autónomas en las que se produjeron los incidentes.

- Casos Individuales

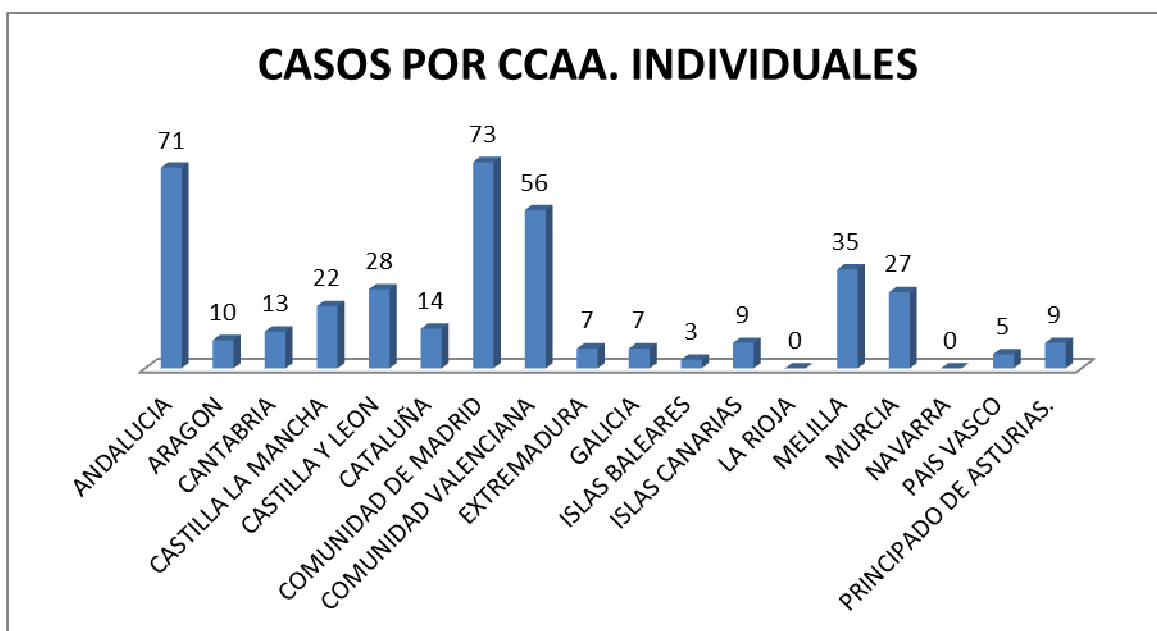


Gráfico 5- CCAA en las que se produjeron los incidentes discriminatorios (caso individuales) N=389. Elaboración propia

Se han detectado incidentes prácticamente en todas las comunidades autónomas excepto en La Rioja y Navarra. En el gráfico se observa una significativa concentración en la Comunidad de Madrid (19 %), y Andalucía (18 %), dos de las comunidades autónomas en las que el servicio cuenta con más puntos de acceso, al igual que en Comunidad Valenciana (14 %), donde se ha registrado también un alto número de casos.

• Casos Colectivos

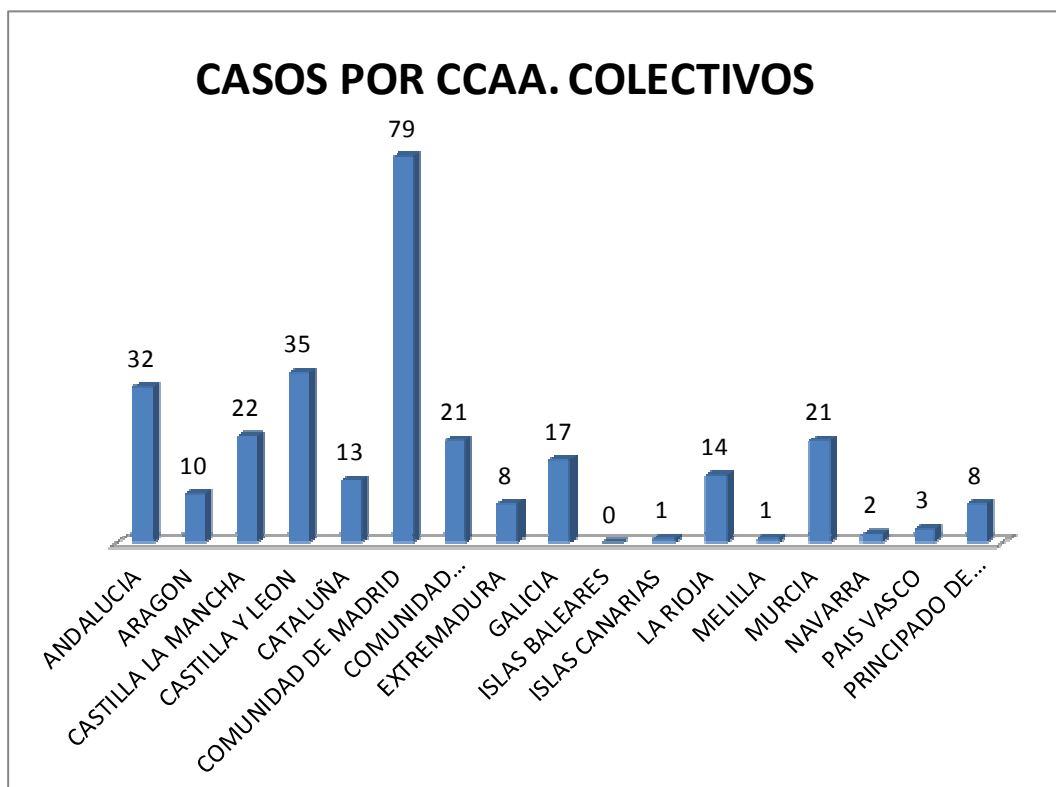


Gráfico 6- CCAA en las que se produjeron los incidentes discriminatorios durante este periodo (casos colectivos) N=287. Elaboración Propia

Las comunidades autónomas en las que se detectaron más incidentes discriminatorios colectivos fueron la Comunidad de Madrid (28%), Castilla y León (12%) Andalucía (11%) y la Castilla-La Mancha (8%). Cabe destacar que se han recogido casos que no necesariamente se produjeron en una comunidad autónoma concreta.

De hecho, un importante número incidentes discriminatorios detectados tuvieron un alcance geográfico nacional (repercusión del medio de comunicación en la que se ha difundido): afectaron a personas de un origen racial o étnico diferente al de la mayoría, independientemente de su lugar de residencia, posiblemente debido a que el 16 % de los incidentes discriminatorios se produjeron en el ámbito de los medios de comunicación e Internet.

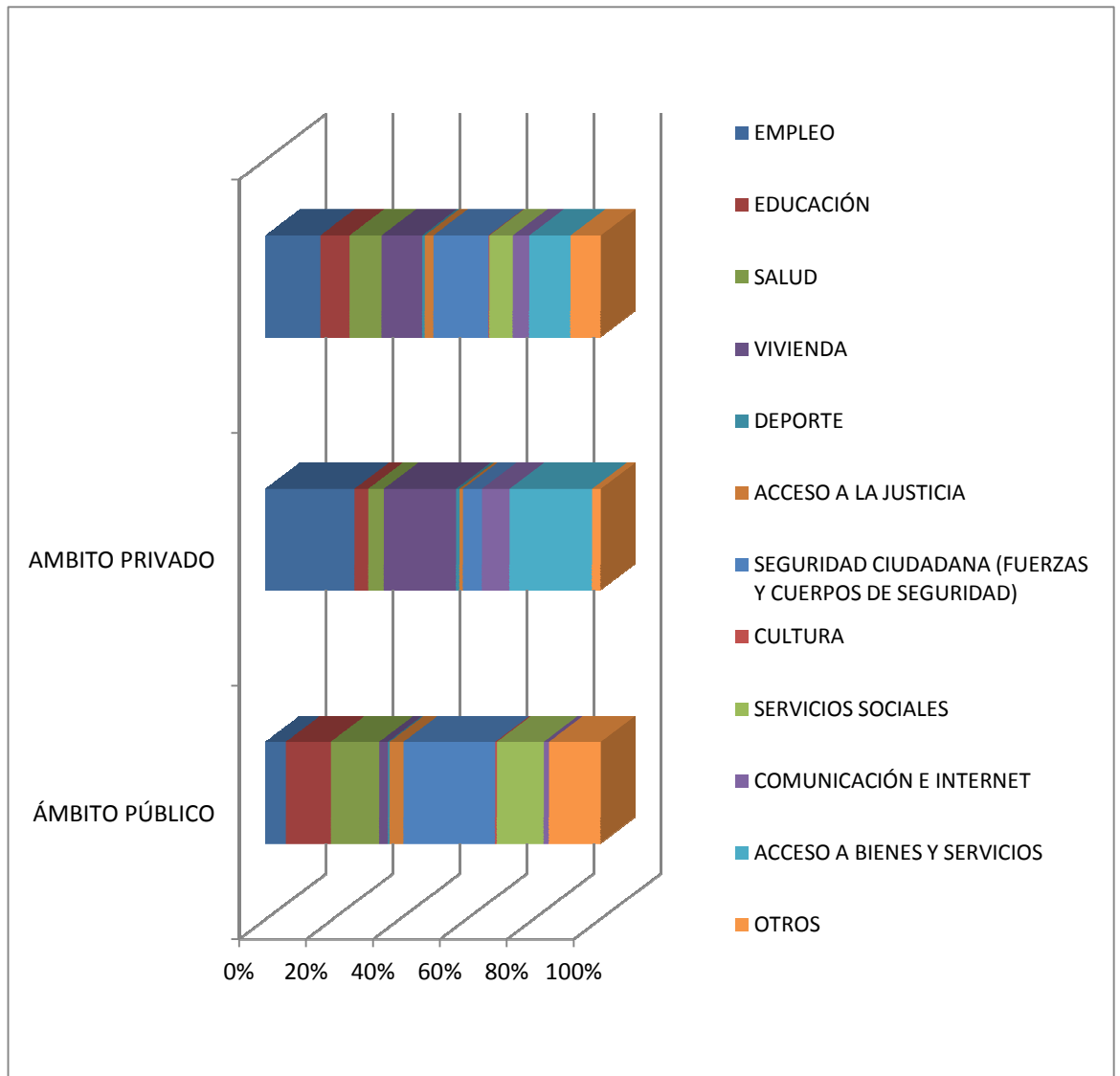
### 2.3.2 Ámbitos en que se produjeron los incidentes discriminatorios

En términos generales, los ámbitos en los que se han producido más incidentes discriminatorios son:

En el caso de incidentes **individuales** destaca el empleo, seguridad ciudadana, vivienda, acceso a bienes y servicios, salud y educación, en el caso de incidentes **colectivos**, los tres ámbitos en los que se han producido más incidentes discriminatorios son medios de comunicación e internet, empleo y educación.

<b>Ámbito</b>	<b>Casos Individuales</b>	<b>Casos colectivos</b>	<b>Total</b>
	<b>n=389</b>	<b>n=287</b>	<b>n=676</b>
<b>Empleo</b>	<b>64</b>	<b>78</b>	<b>142</b>
<b>Educación</b>	<b>34</b>	<b>21</b>	<b>55</b>
<b>Salud</b>	<b>37</b>	<b>8</b>	<b>45</b>
<b>Vivienda</b>	<b>47</b>	<b>12</b>	<b>59</b>
<b>Deporte</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
<b>Acceso a la Justicia</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
<b>Seguridad ciudadana</b>	<b>64</b>	<b>21</b>	<b>85</b>
<b>Cultura</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Servicios Sociales</b>	<b>27</b>	<b>16</b>	<b>43</b>
<b>Comunicación e Internet</b>	<b>19</b>	<b>92</b>	<b>111</b>
<b>Acceso a bienes y servicios</b>	<b>48</b>	<b>17</b>	<b>65</b>
<b>Otros</b>	<b>35</b>	<b>20</b>	<b>55</b>

**Tabla 1- Ámbitos en los que se produjeron los incidentes discriminatorios individuales y colectivos. N: 676 Elaboración Propia. Ámbito otros (Empadronamiento espacios públicos y de comunidades de vecinos)**



**Gráfico 7- Ámbitos en los que se produjeron los incidentes discriminatorios especificando si es en ámbito público o privado. (Caso individuales) N=389. Elaboración Propia**

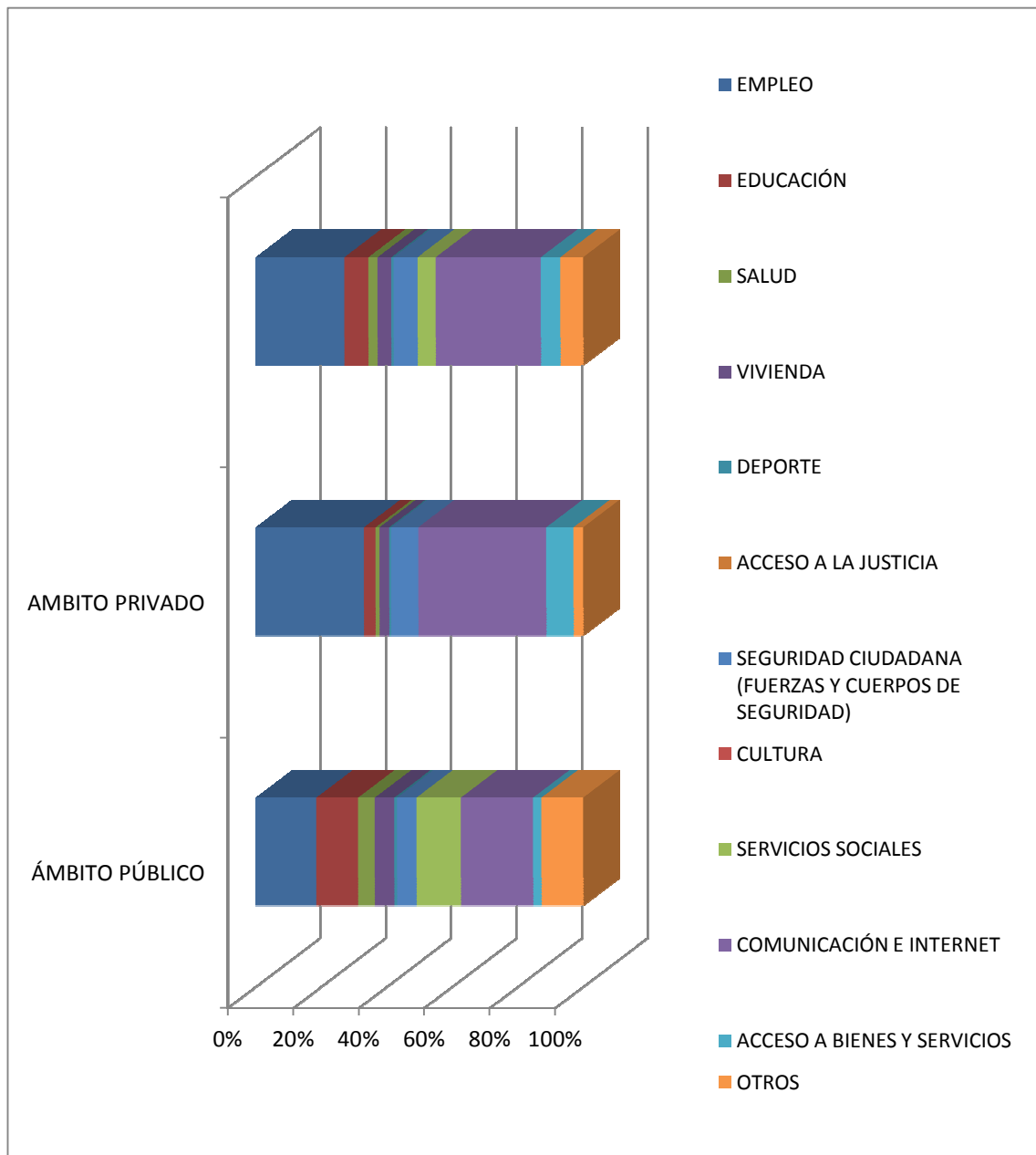


Gráfico 8- Ámbitos en los que se produjeron los incidentes discriminatorios especificando si es en ámbito público o privado. (Casos colectivos) N=287. Elaboración Propia

### 2.3.3 Esferas en las que se produjeron los incidentes discriminatorios.

En este periodo se observa que más de la mitad de los incidentes discriminatorios, tanto en casos individuales como en colectivos, se han producido en la esfera pública, con un 42% (organismo público y personal de un organismo público) y un 58 % de incidentes que se han producido en la esfera privada. Destaca como agente discriminador un particular.

Esfera		Casos Individuales n=389	Casos colectivos n=287
Organización Pública	Organismo Público	88	44
	Personal al servicio de un organismo público	18	4
Organización Privada	Organización Privada	25	112
	Personal al servicio de un organización privada	115	24
Particular		143	103

Tabla 8 - Esferas en los que se produjeron los incidentes discriminatorios (casos colectivos, individuales y totales) N= 676.

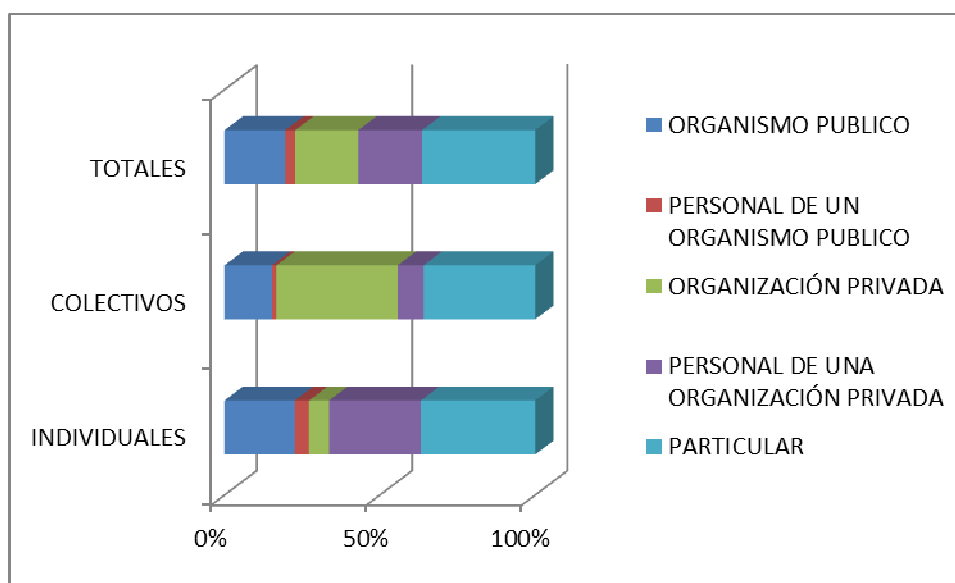


Gráfico 9- Esferas en los que se produjeron los incidentes discriminatorios (Casos colectivos, individuales y totales) N=676 Elaboración Propia

### 2.3.4 Tipo de discriminación

En términos generales, los incidentes discriminatorios registrados por las organizaciones del servicio son por **discriminación directa (85 %)**, destacando claramente este tipo de discriminación, tanto en los casos colectivos (93%) como en los casos individuales (85%).

Tipo de discriminación	Casos Individuales n=389	Casos colectivos n=287	Total n=676
<b>Directa</b>	<b>332</b>	<b>267</b>	<b>599</b>
<b>Indirecta</b>	<b>47</b>	<b>13</b>	<b>60</b>
<b>Acoso discriminatorio</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>10</b>
<b>Múltiple</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>7</b>

Tabla 9 - Tipo de discriminación (casos colectivos, individuales y total) N= 676. Elaboración Propia

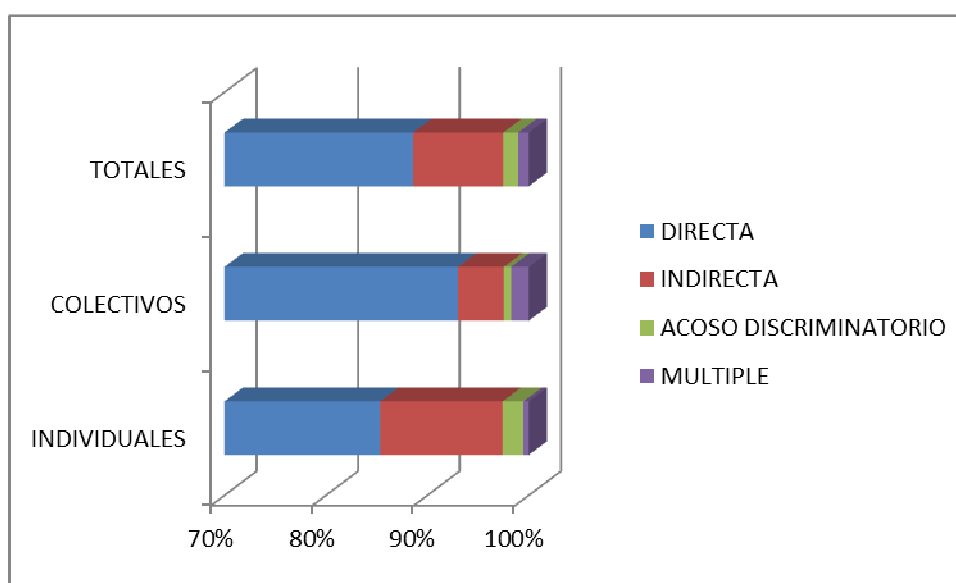


Gráfico 20- Tipo de discriminación durante este periodo (casos colectivos, individuales y total) N=676. Elaboración Propia

- **Subtipo de Discriminación**

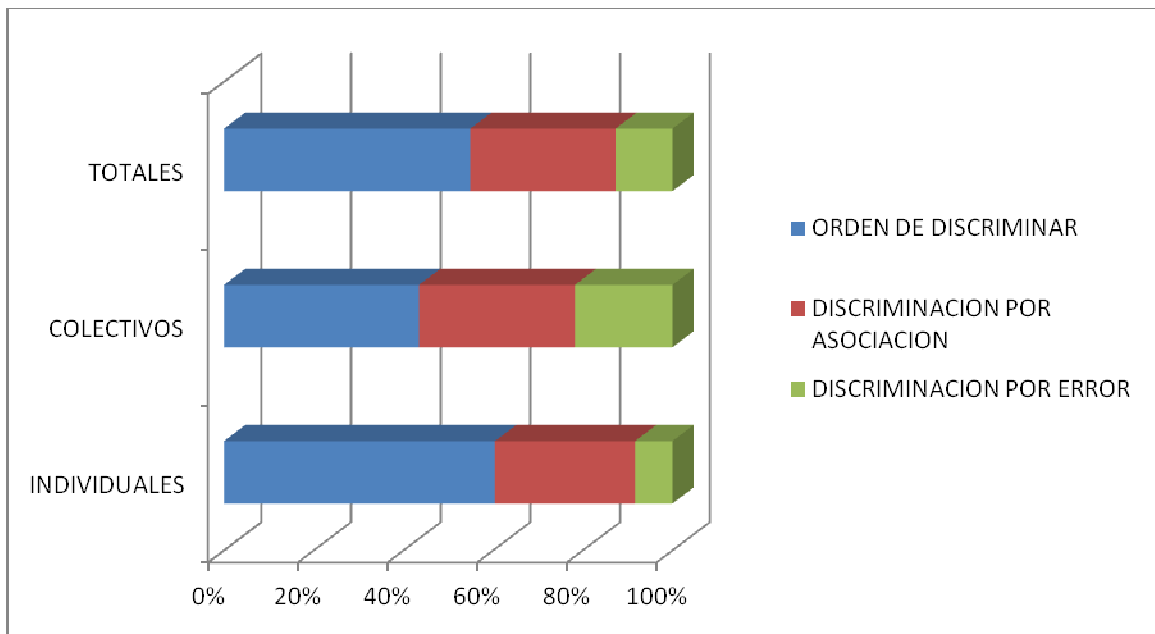
Además de determinar los tipos de discriminación, el Servicio consideró interesante registrar datos sobre otras formas de discriminación y sobre todo otro tipo de actitudes que pueden darse en un incidente discriminatorio. A continuación se presentan los resultados obtenidos.

En términos generales, se observa que, de los incidentes discriminatorios registrados, en un 24 % el presunto agente discriminador actuó bajo una instrucción u orden de discriminación; en un 8 % se realizó discriminación por asociación y, en un 8 % se produjo una discriminación por error, además en un 75 % de los casos, también hubo actitudes xenófobas.



	Casos Individuales	Casos colectivos
	n=158	n=110
<b>Orden de discriminar</b>	<b>124</b>	<b>41</b>
<b>Discriminación por asociación</b>	<b>13</b>	<b>38</b>
<b>Discriminación por error</b>	<b>21</b>	<b>31</b>

**Tabla 11 - Subtipo de discriminación (casos colectivos, individuales y total) N=268. Elaboración Propia**



**Gráfico 31- Subtipo de discriminación durante este periodo (casos colectivos, individuales y totales) N=268. Elaboración Propia**

	Casos Individuales n=389	Casos colectivos n=287
Agresión verbal (insultos)	66	17
Agresión física	56	30
Actitudes xenófobas.	267	240

Tabla 12 - Incidentes discriminatorios con agresiones y actitudes xenófobas durante este periodo 2014 (Casos colectivos, individuales y totales) N=676. Elaboración Propia

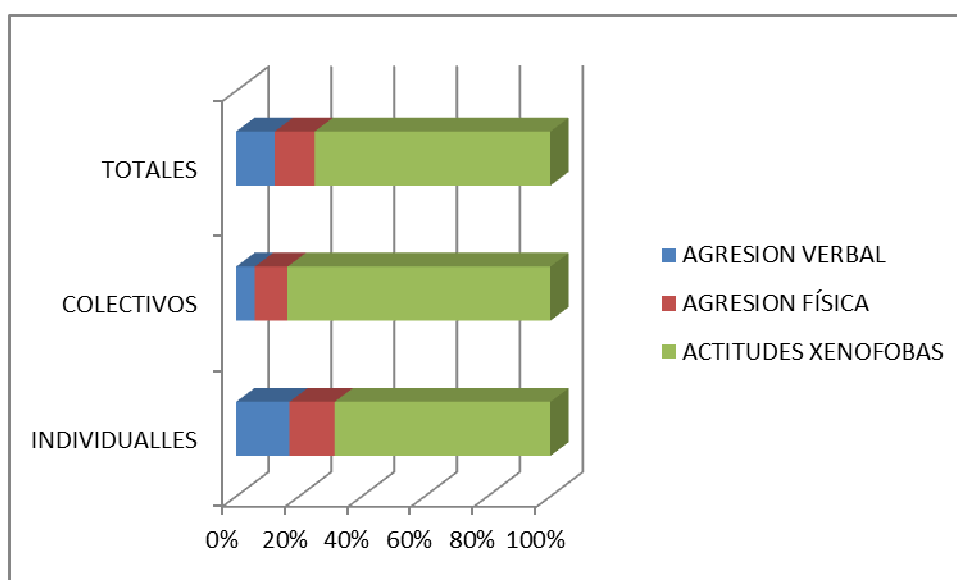


Gráfico 13- Incidentes discriminatorios con agresiones y actitudes xenófobas durante este periodo (Casos colectivos, individuales y totales) N=676. Elaboración Propia

A este respecto hay que destacar que en el 31% de los casos individuales se han producido agresiones físicas o verbales, por lo tanto el acto discriminatorio podría ser constitutivo de un ilícito penal con una motivación de odio racial o étnico, lo que supone que en algunos de estos casos nos encontraríamos ante delitos de odio racial o étnico.

Actitudes xenófobas entendidas como: miedo hacia el otro, inseguridad, desprecio, hostilidad etc.

### 2.3.5 Derechos vulnerados

Además, del **derecho fundamental a la igualdad**, se analiza qué otros derechos fundamentales previstos en la Constitución Española podrían verse vulnerados

cuando se produce un incidente discriminatorio.

En términos generales, se observa que los derechos fundamentales vulnerados con más frecuencia son:

- El derecho a la intimidad.
- El derecho a la educación.
- El derecho a la salud.
- El derecho a la vivienda.

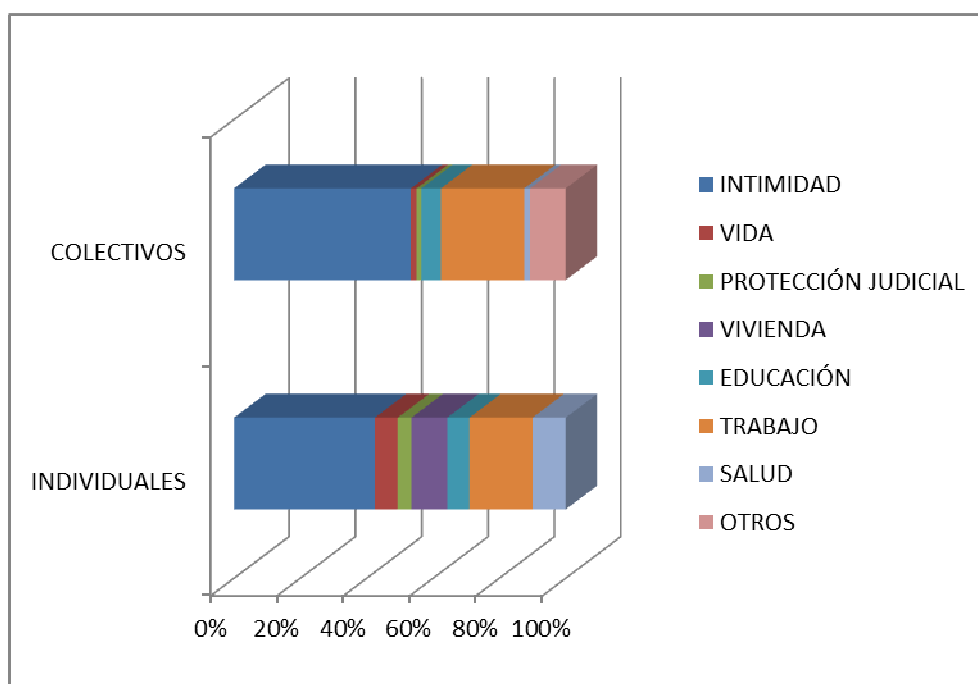


Gráfico 44- Otros derechos vulnerados. (Casos colectivos, individuales y totales) N=676. Elaboración Propia

### • Casos individuales

De los 389 incidentes discriminatorios detectados en este periodo, se estaría vulnerando en mayor medida 6 derechos fundamentales (por orden de prevalencia):

- El derecho a la intimidad (art.18.1 de la Constitución): 165 incidentes, es decir, el 42 % del total.
- El derecho al trabajo (art.35 de la Constitución): 74 incidentes, es decir, el 19 % del total.
- El derecho a la vivienda (art. 47 de la Constitución): 42 incidentes, el 11 % del total.

- El derecho a la salud (art.43 de la Constitución): 39 incidentes, el 10 % del total.
- El derecho a la vida (art.15 de la Constitución): 27 incidentes, el 7 % del total.
- El derecho a la educación (art.27 de la Constitución): 26 incidentes, el 7 % del total.

- **Casos Colectivos**

De los 287 incidentes discriminatorios detectados en este periodo, se estaría vulnerando en mayor medida tres derechos fundamentales (por orden de prevalencia):

- El derecho a la intimidad (art.18.1 de la Constitución): 153 incidentes, el 53% del total
- El derecho al trabajo (art.35 de la Constitución): 72 incidentes, el 25 % del total
- El derecho a la educación (art.27 de la Constitución): 17 incidentes, el 6 % del total

Hay que destacar que en la mayoría de los incidentes tanto individuales como colectivos las víctimas han manifestado que además se ha vulnerado su dignidad (art.10.1 de la Constitución). Igualmente destacar que la vulneración de estos derechos fundamentales en la mayoría de los incidentes discriminatorios registrados no se produce de manera aislada.

## Características y tipos de incidentes discriminatorios (total)

Ámbitos más frecuentes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Empleo 21%</li><li>• Medios de comunicación e internet 16%</li><li>• Seguridad ciudadana 13%</li><li>• Acceso a bienes y servicios 10%</li></ul>
Esfera en la que se produjo el incidente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Un 57 % de los incidentes se produjeron en la esfera de lo privado y por particulares</li></ul>
Tipo de discriminación	<ul style="list-style-type: none"><li>• El 85 % de los incidentes se refieren a situaciones de discriminación directa.</li></ul>
Otras características	<ul style="list-style-type: none"><li>• En el 24 % de los incidentes el presunto agente discriminador actuó bajo instrucciones u órdenes de discriminar.</li><li>• En el 75 % de los incidentes el presunto agente discriminador tuvo también actitudes xenófobas.</li></ul>
Otros derechos vulnerados	<ul style="list-style-type: none"><li>• El derecho a la intimidad 47%</li><li>• El derecho al trabajo 22%</li><li>• El derecho a la educación 6 %</li></ul>

## Características y tipos de incidentes discriminatorios (Individuales)

Ámbitos más frecuentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleo (16%)</li> <li>• Seguridad ciudadana (16%)</li> <li>• Vivienda (12%)</li> </ul>
Esfera en la que se produjo el incidente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un 43 % de los incidentes se produjeron en la esfera de lo privado, entre un particular y una organización privada (y el 30% de los incidentes individuales se produjeron por un particular que ejerce un cargo privado).</li> </ul>
Tipo de discriminación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El 85 % de los incidentes se refieren a situaciones de discriminación directa.</li> </ul>
Otras características	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el 32 % de los incidentes el presunto agente discriminador actuó bajo instrucciones u órdenes de discriminar.</li> <li>• En el 69 % de los incidentes el presunto agente discriminador tuvo también actitudes xenófobas.</li> </ul>
Otros derechos vulnerados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El derecho a la intimidad 42%</li> <li>• El derecho al trabajo 19%</li> <li>• El derecho a la vivienda 11%</li> </ul>

## Características y tipos de incidentes discriminatorios (colectivos)

Ámbitos más frecuentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medios de comunicación (32%)</li> <li>• Empleo (27%)</li> <li>• Educación (7%)</li> </ul>
Esfera en la que se produjo el incidente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un 75 % de los incidentes se produjeron en la esfera de lo privado, entre un particular y una organización privada</li> </ul>
Tipo de discriminación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El 93% de los incidentes se refieren a situaciones de discriminación directa.</li> </ul>
Otras características	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el 14 % de los incidentes el presunto agente discriminador actuó bajo instrucciones u órdenes de discriminar</li> <li>• En el 84 % de los incidentes el presunto agente discriminador tuvo también actitudes xenófobas.</li> </ul>

Otros derechos vulnerados	<ul style="list-style-type: none"><li>• El derecho a la intimidad (53%)</li><li>• El derecho al trabajo (25%)</li><li>• El derecho a la educación (6%)</li></ul>
---------------------------	--

## **2.4 La atención en los incidentes discriminatorios**

Tal y como se ha expuesto en la introducción de este capítulo, el servicio cuenta con un protocolo de actuación seguido por todas las organizaciones que lo componen. Este procedimiento común exige que las organizaciones miembros del servicio sigan el siguiente procedimiento:

1. Registro del incidente a petición de la víctima o a iniciativa de las organizaciones de la Red.
2. Entrevista personal a la persona que ha sido discriminada.
3. Investigación del incidente para determinar si se trata de un caso con indicios de discriminación.
4. Diseño de la estrategia de actuación.
5. Puesta en marcha de la estrategia de actuación y seguimiento.
6. Cierre y evaluación.

En este epígrafe se presenta un resumen de los datos obtenidos desde que se inicia la investigación hasta que se cierra el expediente.

### **2.4.1 Técnicas de investigación de los casos**

Tal y como lo indica el Protocolo del Servicio, cuando alguna de las organizaciones detecta un incidente discriminatorio, la primera etapa del proceso es investigar si el incidente presenta indicios discriminatorios. Para ello, se pueden utilizar diferentes técnicas de investigación.



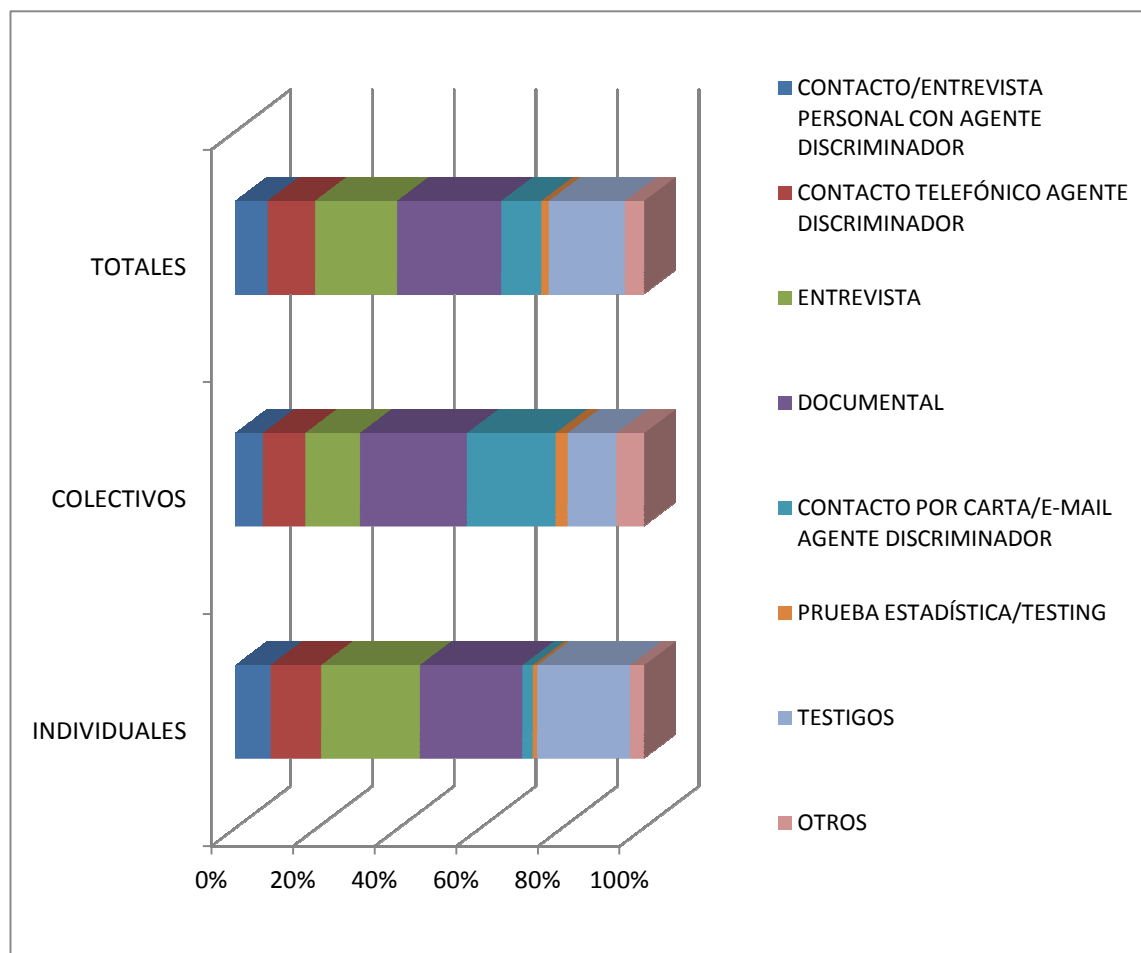


Gráfico 55- Estrategias de investigación (casos individuales, colectivos y totales) N=676. Elaboración Propia

A partir de los datos registrados, en términos generales las técnicas de investigación utilizadas con más frecuencia fueron:

- La entrevista con la víctima y/o agente discriminador (28%).
- Información documental (25%).
- Testigos (19%).
- El contacto telefónico con el presunto agente discriminador (12%).

Estas técnicas suelen ser utilizadas simultáneamente para contrastar la información obtenida a través de la víctima aunque cabe destacar que suelen variar en función de si se trata de un incidente individual o de uno colectivo

En el caso de los incidentes individuales, se utiliza con mayor frecuencia la entrevista con la víctima y el contacto telefónico con el agente discriminador, mientras que en los incidentes colectivos es más frecuente el contacto telefónico y el contacto por carta con el presunto agente discriminador.

Queremos destacar que en este periodo se ha producido de un importante aumento de la investigación de los incidentes discriminatorios a través del análisis

de documentos.

#### 2.4.2 Estrategias de actuación frente a los incidentes discriminatorios

Una vez determinado si un incidente discriminatorio presenta indicios de discriminación, el siguiente paso es definir una estrategia de actuación consensuada con la víctima.

Las organizaciones pueden utilizar una o varias estrategias de actuación para cada incidente. Durante este periodo, en términos generales, las estrategias de actuación más utilizadas han sido: la interlocución o negociación con el presunto agente discriminador (especialmente en los incidentes individuales), el asesoramiento jurídico y la denuncia.

De acuerdo con la información registrada por los profesionales del servicio, la mediación es menos utilizada porque son pocos los casos en los que tanto la víctima como el presunto agente discriminador admiten a alguna de las organizaciones del servicio como agente mediador, al carecer de reconocimiento como tal.

	<b>Casos Individuales n=525</b>	<b>Casos colectivos n=466</b>
<b>Interlocución y negociación</b>	<b>173</b>	<b>318</b>
<b>Asesoramiento Jurídico</b>	<b>238</b>	<b>96</b>
<b>Denuncia</b>	<b>35</b>	<b>32</b>
<b>Mediación</b>	<b>51</b>	<b>20</b>
<b>Conciliación /negociación</b>	<b>15</b>	<b>0</b>
<b>Atención psicológica</b>	<b>13</b>	<b>0</b>

**Tabla 13 - estrategias de actuación frente a los incidentes discriminatorios individuales y colectivos. N=991 Elaboración propia**

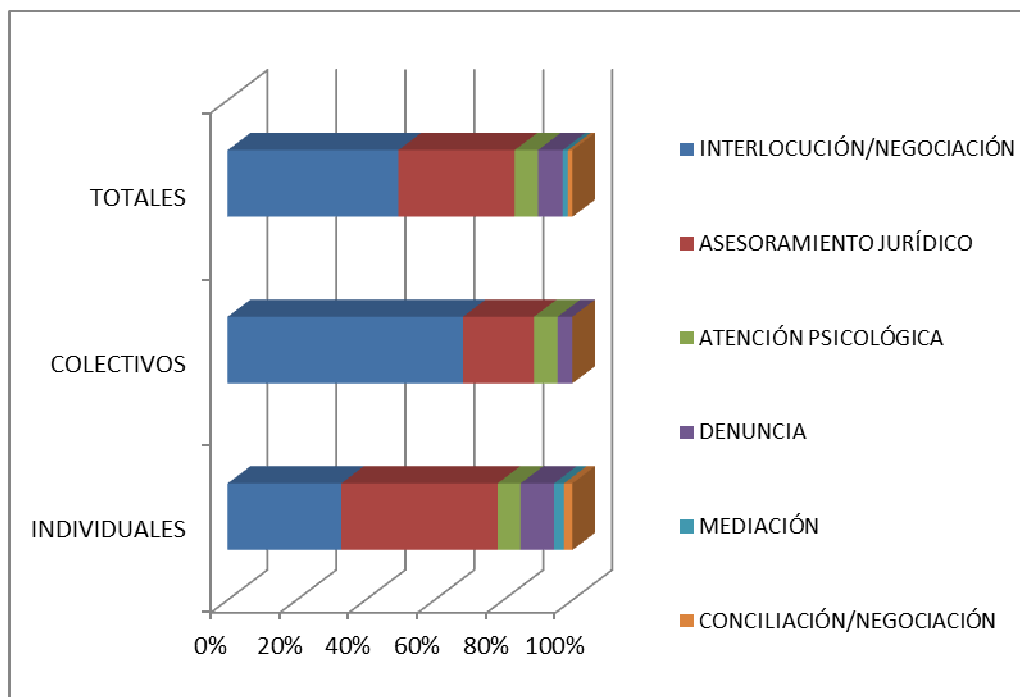


Gráfico 56- Estrategias de actuación frente a los incidentes discriminatorios durante este periodo 2014 (casos colectivos, individuales y totales) N=991.

### 2.4.3 Efectividad de las estrategias de actuación

El protocolo de actuación incluye un ítem adicional para, partiendo del análisis los casos cerrados (482), comprobar la efectividad de las estrategias. Los datos registrados en este apartado muestran una preocupante tendencia:

- Tan sólo **un 31%** de los casos la estrategia de actuación **ha sido efectiva**.
- En un **45%** de los casos la estrategia de actuación **no ha sido efectiva**, la causa es que el presunto agente discriminador no accede a negociar.
- En un **24 %** de los casos **la víctima ha preferido no seguir adelante** con la estrategia. Es un dato que nos da pistas claras de que es necesario seguir informando y sensibilizando a las víctimas, que normalmente tienen miedo a represalias, desconfían del sistema de defensa de sus derechos y en otros casos asimilan como algo normal en su vida el rechazo social.

El resto, 194 incidentes discriminatorios, están pendientes. Las actuaciones y/o estrategias de actuación que se han iniciado por las distintas entidades no han obtenido un resultado, y por lo tanto no podemos valorar su efectividad.

En algunos casos, al iniciar la estrategia de investigación y/o actuación, comprobamos que no presenta indicios de discriminación y ante ello nuestra estrategia de actuación efectiva es la sensibilización y derivación al recurso idóneo.

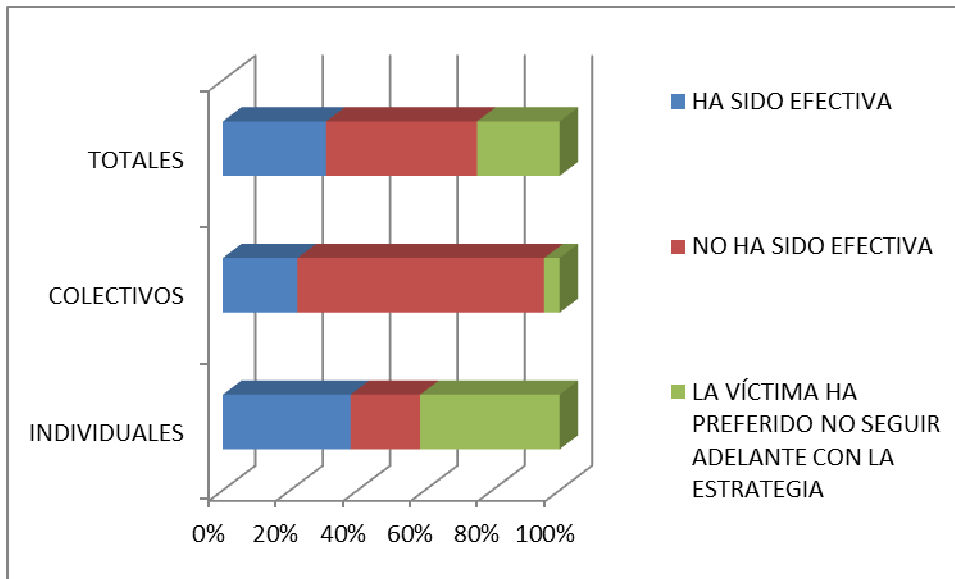
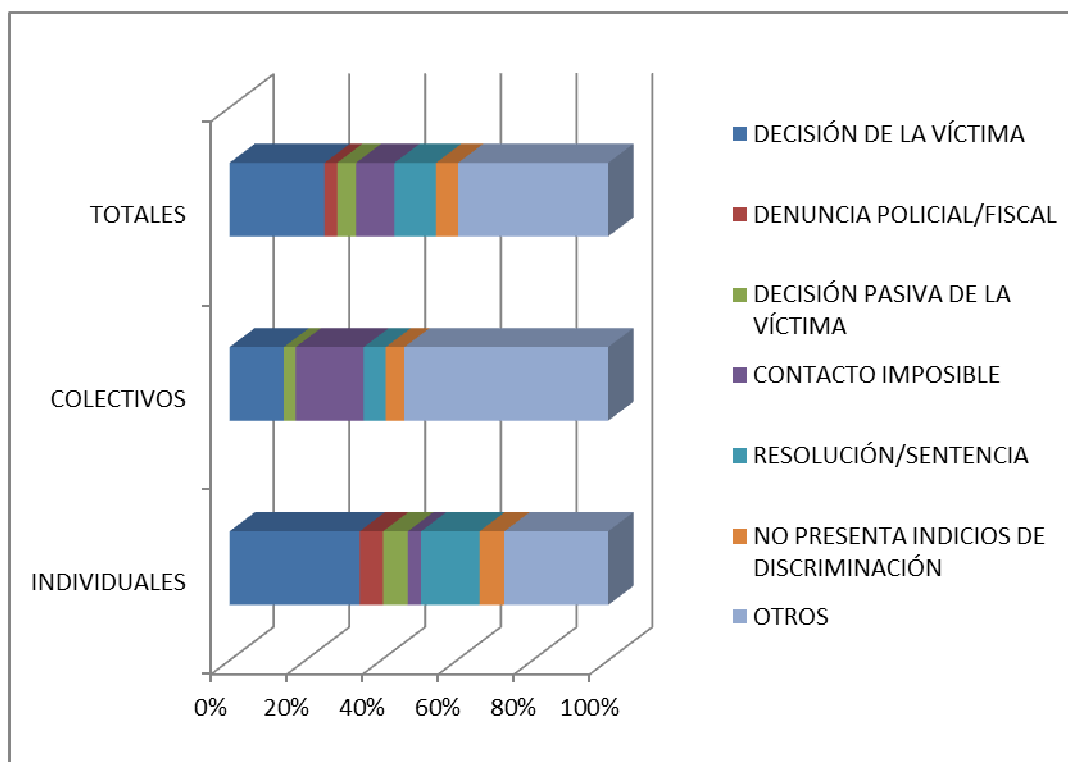


Gráfico 67- Efectividad de la estrategia de actuación durante este periodo 2014 (casos colectivos, individuales y totales) N=482 Elaboración Propia.

#### 2.4.4 Motivo del cierre de los casos

Durante este periodo, se han podido cerrar 482 casos, es decir, un 71% de los casos; el resto de los casos, es decir 194 (29% de los casos) está pendiente. Los motivos del cierre presentan tendencias similares. Cabe destacar que:

- Un 25 % de los casos cerrados por decisión de la víctima.
- Un 10 % se cierran porque no ha sido posible contactar con el agente discriminador, especialmente en los casos colectivos.
- Un 40 % de los casos se cierran por decisión de no continuar por parte del Servicio por excesivo tiempo transcurrido desde el incidente hasta la investigación, o por negativa del supuesto agente discriminador a la interlocución, entre otras causas.
- Sólo un 11% de los incidentes tiene como motivo de cierre una resolución o sentencia.



**Gráfico 78- Motivo del cierre de los casos durante este periodo 2014(casos colectivos, individuales y totales) N=482. Elaboración Propia.**

## La atención en los incidentes discriminatorios

<b>Técnicas de investigación más frecuentes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La entrevista con la víctima y/o presunto agente discriminación 28%.</li><li>• Información documental 25%.</li><li>• Testigos 19%.</li></ul>
<b>Incidentes discriminatorios</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El 94 % de los incidentes registrados presentan indicios discriminatorios.</li></ul>
<b>Estrategias de actuación más frecuentes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La interlocución/negociación con el presunto agente discriminador 50%.</li><li>• El asesoramiento jurídico 34%.</li></ul>
<b>Efectividad de la estrategia</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• En un 31% de los casos la estrategia ha sido efectiva.</li><li>• En un 45 % de los casos la estrategia no ha sido efectiva.</li><li>• En un 24 % de los casos la víctima ha preferido no seguir adelante con la estrategia.</li></ul>
<b>Motivos del cierre de los casos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tan sólo el 31 % de los casos se cierran tras haber conseguido una solución positiva para las víctimas</li><li>• El 25 % de los casos se cierran por decisión de la víctima</li><li>• Un 40 % de los casos se cierran por decisión de no continuar por parte del Servicio, por el excesivo tiempo transcurrido desde el incidente hasta la investigación, o por negativa del supuesto agente discriminador a la interlocución, entre otras causas.</li></ul>

### 2.5 Acceso al servicio de atención a víctimas de discriminación.

Finalmente, en este apartado se hace un análisis sobre las vías y las formas a través de las cuales se accedió a los servicios de la Red de centros de asistencia a víctimas de discriminación a partir de un análisis cuantitativo de los siguientes ítems:

- Vías a través del cual se ha tenido conocimiento sobre este servicio.
- Canal más frecuente a través del cual se reciben los incidentes.
- Persona u organización a través de la cual se ha tenido conocimiento del incidente discriminatorio.

- A iniciativa de quién se ha iniciado una investigación.

### 2.5.1 Vías por las que se ha tenido conocimiento del servicio

Durante este periodo 2014, como se puede observar en el gráfico, tanto en los incidentes individuales como en los colectivos la vía de conocimiento mayoritaria fue a través de las entidades del servicio, con un 80%, seguida del conocimiento por medio de una persona conocida con un 13%

El porcentaje de personas que ha conocido este servicio a través de los medios telemáticos, página Web del Consejo o de otras páginas Web es muy poco relevante, lo que refleja la necesidad de potenciar estos recursos.

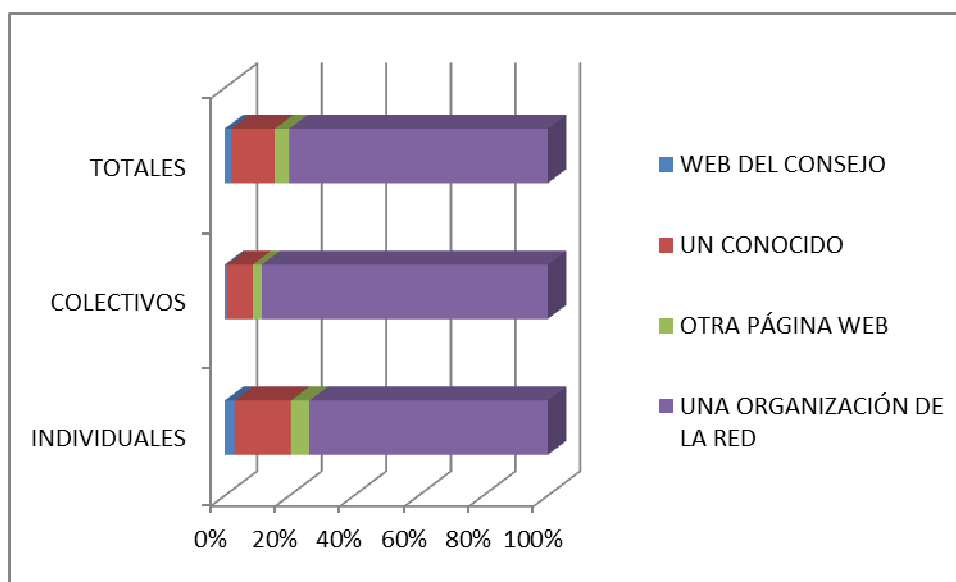
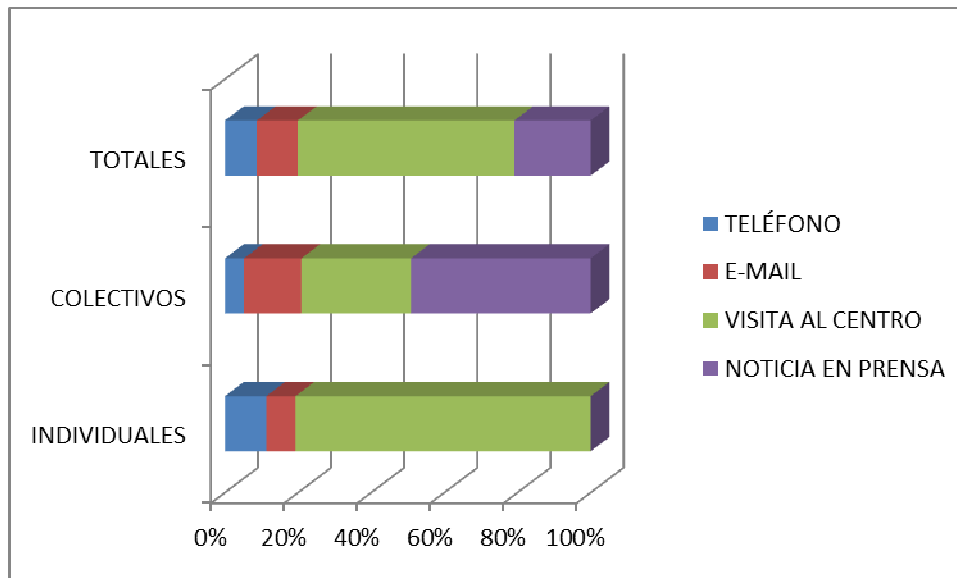


Gráfico 89- Vías a través de la cual se ha tenido conocimiento de la existencia del servicio N=676 Elaboración Propia

### 2.5.2 Canal a través del que se ha tenido conocimiento del incidente.

A partir de los datos recogidos, los canales más frecuentes a través de los cuales se tiene conocimiento de los incidentes discriminatorios son: la visita a alguna organización del servicio (59%), les siguen en importancia la noticia en prensa y/o internet (21%), el correo electrónico (11%) y el teléfono (9%).



**Gráfico 20- Canal de comunicación a través del cual se ha tenido conocimiento del incidente discriminatorio durante este periodo 2014 (casos colectivos, individuales y totales) N=676 Elaboración Propia**

Como puede observarse en el gráfico, la visita al centro ha adquirido mayor peso en este periodo frente al e-mail o noticia en prensa.

### **2.5.3 Persona u organización que ha presentado la queja**

A partir de los datos recogidos y como se puede observar en el gráfico 21, un 51% de las quejas han sido presentadas por las propias víctimas, también destacar con un 36% han sido las propias organizaciones quienes han iniciado los expedientes de investigación en los incidentes discriminatorios y un 13% han sido presentadas por conocido de la víctima.



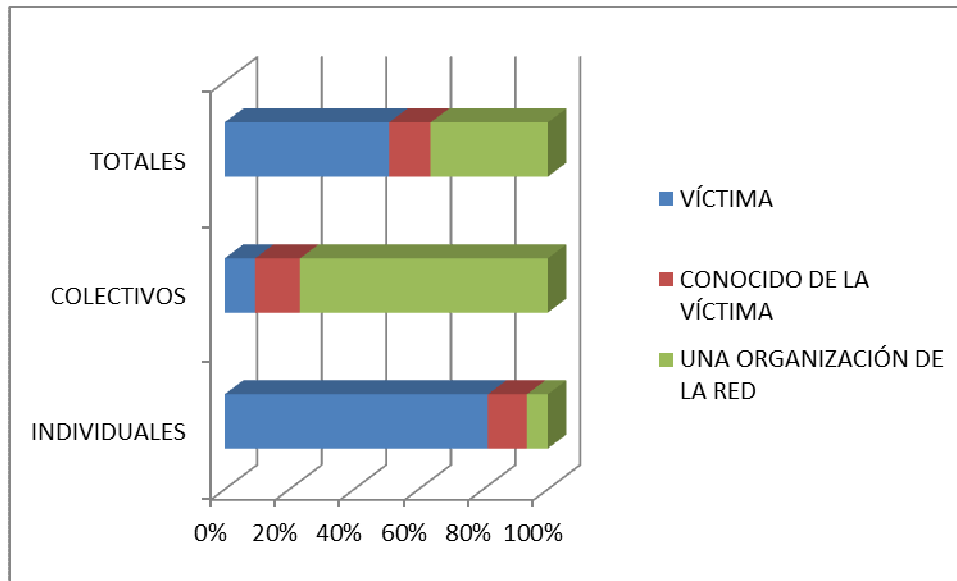


Gráfico 29- Persona u organización que ha presentado la queja durante este periodo (casos colectivos, individuales y totales) N=676 Elaboración Propia

#### 2.5.4 Iniciativa en el inicio del expediente de investigación

La mayoría de expedientes se han iniciado a **petición de las víctimas (55%), siendo un 45 % los iniciados por las organizaciones del servicio**. Cabe destacar que hay casos en los que las víctimas nos han informado de la existencia de la situación discriminatoria en la que se han visto implicadas, pero no nos han autorizado a que realicemos acciones de investigación por miedo a represalias.

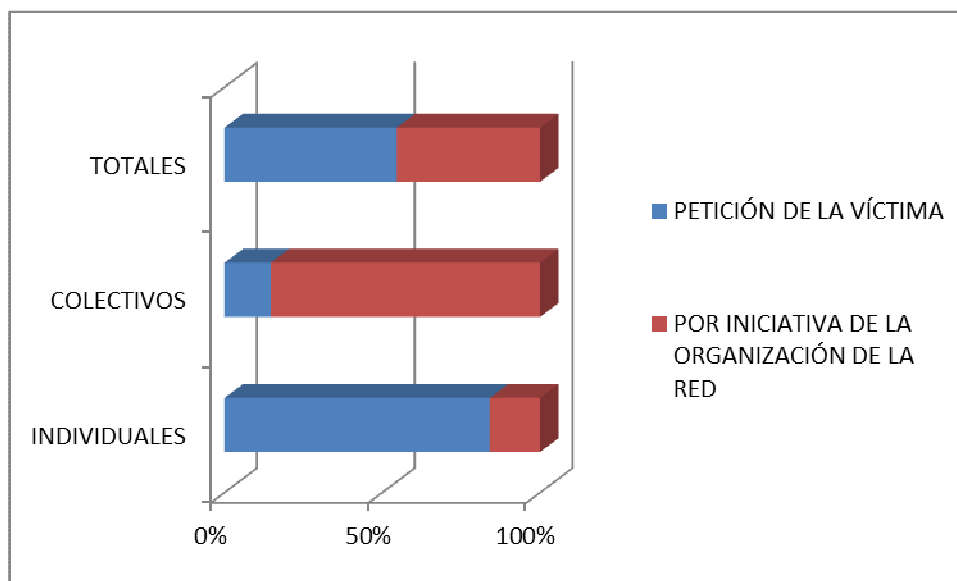


Gráfico 22- A iniciativa de quién se ha iniciado el expediente de investigación que ha presentado la queja N=676. Elaboración Propia

## El acceso al servicio de atención a víctimas de discriminación

<b>Vía a través de la cual se conoce el servicio</b>	El 80 % de las personas han tenido conocimiento del servicio a través de las organizaciones que lo prestan.
<b>Canal a través del cual se conocen los incidentes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visita a las organizaciones 59%</li><li>• Correo electrónico 11%</li><li>• Teléfono 9%</li></ul>
<b>Presentación de quejas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El 51 % de las quejas son presentadas por las víctimas.</li><li>• El 36 % de las quejas son presentadas por las organizaciones que lo prestan.</li></ul>
<b>Iniciativa de la investigación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El 45 % de las investigaciones se inician a iniciativa de las organizaciones que lo prestan.</li><li>• El 55 % de las investigaciones se inician a iniciativa de las víctimas.</li></ul>

### 3. Eje de sensibilización, información y formación del servicio

Además del servicio de asesoramiento y asistencia a casos de discriminación, el Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación también tiene el objetivo de promocionar el derecho a la igualdad de trato y no discriminación a través de actividades de comunicación, sensibilización y formación.

**En 2014**, al igual que en etapas anteriores, las entidades de la Red centraron sus esfuerzos en:

- Reforzar la visibilidad y existencia del servicio a través de charlas informativas y de sensibilización en diversas localidades, distribución de folletos y otros materiales informativos, etc.
- Mejorar y ampliar la formación y la capacitación de sus recursos humanos y de las organizaciones afines (otras ONG, oficinas descentralizadas, etc.).
- Mejorar las relaciones institucionales con los agentes clave: administraciones públicas, agentes sociales, centros educativos, otras ONG, defensorías del pueblo, fiscalías, cuerpos de seguridad etc. implicándoles en la organización de eventos, pero también participando como ponentes en actividades organizadas por otras instituciones y organizaciones.
- Diseñar e implementar iniciativas de información y sensibilización específicas y dirigidas a un público objetivo específico.
- Impulsar el desarrollo de los ejes de trabajo del Servicio de asistencia a nivel territorial para acercar el Servicio a la ciudadanía en general y a las potenciales víctimas de discriminación racial o étnica. Igualmente, las Comisiones de Seguimiento Territoriales del Servicio han contribuido al desarrollo de las acciones de información y sensibilización en el territorio del Servicio partiendo de las necesidades y propuestas detectadas por parte de los técnicos y las técnicas territoriales de las diferentes entidades colaboradoras del Servicio.

En total, se implicó a cerca de 1100 personas y a 264 instituciones y organizaciones, en un total de 160 actividades de carácter informativo, formativo o de sensibilización interactivas. Entre estas actividades, las organizaciones de la Red implementaron acciones de comunicación y sensibilización genéricas dirigidas a diferentes destinatarios (información web, cuñas radiofónicas, distribución de folletos, etc.) sobre los que no es posible determinar su alcance exacto en términos de número de participantes u organizaciones.

Se incluye unas tablas resumen, indicativas de las acciones realizadas y las cifras de participación, en función del tipo de actividad.

<b>Acciones de información, sensibilización y formación con destinatarios concretos.</b>	<b>Entidad coordinadora</b>	<b>Total participantes</b>	<b>Total organizaciones</b>
Acto de presentación de resultados del servicio en Madrid	FSG	50	30
III sesión Formativa a técnicos del Servicio en Madrid	FSG	50	8
Acción Formativa a Medios de Comunicación en UCM (Madrid)	FSG	30	15
Acto de Presentación del Servicio en Huesca	FSG	70	15

<b>Acciones de comunicación y sensibilización genéricas</b>	<b>Entidad organizadora</b>	<b>Total participantes</b>	<b>Total organizaciones</b>
Sesiones sensibilización: "Cineforum y <i>Picaeta</i> Intercultural" (Valencia)	F.CEPAIM	100	35
Sesiones sensibilización: Charla Grupo de Mujeres sobre discriminación (Valladolid)	RED ACOGE	120	20
Sesiones sensibilización: "Mujeres en la radio: Discriminación Cero" (Valladolid)	RED ACOGE	50	10
Sesiones informativas "Proyección campañas sensibilización en contra de la Discriminación" (Sevilla)	ACCEM	120	15
Sesiones de información y sensibilización Información sobre el Servicio: "Conoce tus Derechos" (Madrid)	MCI	120	20
Sesiones de información y sensibilización "Plantemos cara a la Discriminación" (Ciudad Real)	F.CEPAIM	120	30

<b>Sesiones de sensibilización:</b>			
<b>“Taller de Sensibilización y Tolerancia” (Burgos)</b>	<b>CRUZ ROJA</b>	<b>30</b>	<b>2</b>
<b>Sesiones de información:</b>			
<b>“Así vivimos con el mundo en que vivimos”(Valencia)</b>	<b>CRUZ ROJA</b>	<b>30</b>	<b>2</b>
<b>Sesiones de información:</b>			
<b>“Así, vivimos con el mundo en que vivimos” (Valencia)</b>	<b>CRUZ ROJA</b>	<b>30</b>	<b>2</b>
<b>Sesiones de información:</b>			
<b>“Así vivimos con el mundo en que vivimos” (Valencia)</b>	<b>CRUZ ROJA</b>	<b>30</b>	<b>2</b>
<b>Acción de sensibilización:</b>			
<b>Multiculturalidad y Discriminación (Pamplona)</b>	<b>CRUZ ROJA</b>	<b>30</b>	<b>2</b>
<b>Acción de sensibilización:</b>			
<b>“No hay razas, todas y todos somos iguales” (Álava)</b>	<b>CRUZ ROJA</b>	<b>30</b>	<b>2</b>
<b>Acción de información y sensibilización:</b>			
<b>“Racismo y xenofobia: difusión del Servicio” (Segovia)</b>	<b>CRUZ ROJA</b>	<b>30</b>	<b>2</b>
<b>Acción de información y sensibilización:</b>			
<b>“Racismo y xenofobia: difusión del Servicio” ( Segovia)</b>	<b>CRUZ ROJA</b>	<b>30</b>	<b>2</b>
<b>Acción de información y sensibilización:</b>			
<b>“Racismo y xenofobia: difusión del Servicio” (Segovia)</b>	<b>CRUZ ROJA</b>	<b>30</b>	<b>2</b>
<b>Acción de información y sensibilización:</b>			
<b>“Racismo y xenofobia: difusión del Servicio” (Segovia)</b>	<b>CRUZ ROJA</b>	<b>30</b>	<b>2</b>
<b>Acción de información y sensibilización:</b>			
<b>“ Talleres en centros de primaria y educación infantil” (La Rioja)</b>	<b>RED ACOGE</b>	<b>30</b>	<b>2</b>
<b>Acción de información y sensibilización:</b>			
<b>“ Talleres en centros de primaria y educación infantil” (La Rioja)</b>	<b>RED ACOGE</b>	<b>30</b>	<b>2</b>
<b>Acción de información y sensibilización:</b>			
<b>“ Talleres en centros de primaria y educación infantil” (La Rioja)</b>	<b>RED ACOGE</b>	<b>30</b>	<b>2</b>

Tabla 10 - Alcance de las acciones de información, sensibilización y formación.

### 3.1 Eje de sensibilización e información

En esta área y durante el periodo del informe, es decir desde 15 de marzo de 2014 hasta el 14 marzo 2015, las actividades se han centrado sobre todo en difundir y dar a conocer los servicios que ofrecemos las entidades del Servicio de asistencia ofrecemos a la ciudadanía en general y a las potenciales víctimas de discriminación racial o étnica, impulsar el Servicio a nivel territorial, potenciar la comunicación con la ciudadanía a través de la página Web del Consejo y las redes sociales, elaborar materiales de difusión, y celebrar actos de presentación pública y talleres de prevención y sensibilización frente a la discriminación.

- 1 Difusión de una **imagen gráfica** para sensibilizar e identificar el servicio de asistencia a víctimas de discriminación racial o étnica



- 2 Mantenimiento de las **104 placas identificativas** del Servicio tanto en las oficinas oficiales como en las colaboradoras para informar y difundir el mismo en todo el territorio español.
- 3 Elaboración de nuevas ediciones del folleto del Servicio de asistencia y difusión de más de **15.000 folletos**, material informativo, claro y sencillo, sobre el servicio destinado a potenciales víctimas de discriminación. Contenido que se ha traducido a cinco idiomas: árabe, chino, francés, inglés y rumano y de los que igualmente se ha hecho difusión a nivel estatal y europeo.
- 4 Mantenimiento y difusión del servicio de **atención telefónica gratuita: 900 20 30 41**
- 5 Mantenimiento y difusión **de un Buzón electrónico de atención al ciudadano.**
- 6 Mantenimiento y difusión de la **Web del Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica.** Así como acciones de difusión de la página Web del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica.



Enlace a la página Web del Consejo

- 7 Celebración de **más de 30 actos para la presentación pública del Servicio de asistencia a víctimas de discriminación del Consejo**, a nivel nacional y autonómico. Igualmente, las entidades miembros de la Red ha realizado una importante labor de difusión e información a través de talleres, charlas, reuniones y otras sesiones informativas.



[www.asistenciavictimasdiscriminacion.org](http://www.asistenciavictimasdiscriminacion.org)

Como actividades de sensibilización e información más destacadas durante este periodo es decir, desde 15 marzo de 2014 hasta el 15 de marzo de 2015 podemos señalar las siguientes:

## FOLLETOS INFORMATIVOS DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS DE DISCRIMINACIÓN RACIAL O ÉTNICA

---

<b>Objetivo</b>	<p>Elaborar un material informativo sobre el servicio de asistencia a víctimas de discriminación por origen racial o étnico que permitiese:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Favorecer la identificación de situaciones de discriminación tanto por parte víctimas potenciales</li><li>• Favorecer el conocimiento de instrumentos de actuación o puntos de información.</li><li>• Difundir el trabajo del Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica del Consejo.</li></ul>
<b>Mensaje clave</b>	<p>El folleto busca comunicar una serie de ideas clave:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si has sido víctima de discriminación, te podemos asesorar.</li><li>• En qué te podremos ayudar (servicios que se prestan)</li></ul>
<b>Método y aprendizajes</b>	<p>Este material se ha elaborado teniendo en cuenta el perfil de las potenciales víctimas de discriminación. Se trataba de contar con un folleto específico y cercano (en la utilización del lenguaje, imágenes), de fácil comprensión.</p> <p>Cabe destacar que los folletos han tenido una buena acogida entre las organizaciones del Servicio y profesionales en este ámbito.</p> <p>En el caso de la Fundación Secretariado Gitano, también cabe resaltar que muchas personas gitanas, al leer el folleto, verbalizan situaciones de discriminación vivida directamente o en su familia, que sin embargo no querían registrar por considerarlo algo “normal”. Esta iniciativa permitió detectar un alto grado de “asimilación de la discriminación”, llegando a decir que quejarse “no va a servir de nada”, “no le van a dar la razón”</p>
<b>Destinatarios</b>	<p>Personas que son beneficiarias y usan los servicios que prestan todas las organizaciones sociales colaboradoras del Servicio, sus amistades y familiares así como los profesionales de este ámbito y cuya labor está relacionada con la promoción del principio de igualdad de trato y no discriminación.</p> <p>En total se editaron <b>15.000 folletos</b></p>
<b>Producto final</b>	<p>Folletos disponibles en papel y para su descarga gratuita en la página web del Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica, información disponible en cinco idiomas oficiales (inglés, rumano, francés, árabe y chino).</p> <p><a href="http://www.asistenciavictimasdiscriminacion.org">www.asistenciavictimasdiscriminacion.org</a></p> <p><a href="http://asistenciavictimasdiscriminacion.org/wp-content/uploads/2013/10/TRIPTICO-Servicio-de-asistencia-Nueva-Edicion-web-1.pdf">http://asistenciavictimasdiscriminacion.org/wp-content/uploads/2013/10/TRIPTICO-Servicio-de-asistencia-Nueva-Edicion-web-1.pdf</a></p>

---



## PRESENCIA DEL SERVICIO EN LA RED.

---

<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Difundir y dar a conocer el Servicio de Asistencia a Víctimas e informar sobre los recursos de interés a los que pueden recurrir en estos casos.</li><li>• Generar y ampliar otras vías de captación de incidentes discriminatorios</li></ul>
<b>Mensaje clave</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Facilitar el acceso al Servicio, en este caso, por vía telemática, aquellas personas que puedan necesitar de los servicios del mismo</li></ul>
<b>Método y aprendizajes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incorporación del enlace de la página web del Servicio, en cada una de las páginas oficiales webs de las organizaciones sociales.</li><li>• Incorporación de un buzón de atención al ciudadano con una estructura sencilla que facilite su comprensión.</li></ul>
<b>Destinatarios</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Todas las personas potenciales víctimas de discriminación racial o étnica (preferentemente personas inmigrantes, personas gitanas, refugiados, etc.) que usan y se benefician de los distintos programas y servicios ofrecidos desde cada oficina del Servicio de Asistencia independientemente de la organización social que sea (Accem, CEAR, Cruz Roja Española, Fundación Cepaim, Fundación Secretariado Gitano, Movimiento por la Paz –MPDL, Movimiento contra la Intolerancia y la Red Acoge</li><li>• Profesionales del tercer sector y otros profesionales como juristas, servicios policiales, etc. cuya labor puede influir en la lucha contra la discriminación y deseen ampliar sus conocimientos en esta materia, es decir, igualdad de trato y no discriminación, conceptos, normativa relacionada, etc.</li></ul>

---

---

**Producto final**

Una página Web con información sobre qué es el Servicio de Asistencia, sus objetivos, sus miembros, los diferentes puntos de asistencia a disposición, las actividades que se están llevando a cabo, qué es la discriminación, los tipos de discriminación, los derechos de los ciudadanos/as, cómo denunciar, servicio de denuncias on line (buzón de atención al ciudadano), direcciones de todas las oficinas donde se presta el Servicio, mapas de acceso, teléfonos de contacto, legislación, ejemplos concretos de discriminación y cómo reaccionar en cada caso, y materiales didácticos ya existentes sobre la atención y acompañamiento a víctimas de discriminación( guías, folletos, carteles, etc.) así como los enlaces a entidades que trabajan en el mismo ámbito, como la OSCI, el Consejo de Europa, Equinet, FRA, etc. y recientemente se ha incorporado un apartado de novedades del Servicio (comunicados, publicaciones recientes, etc.).

Un buzón de atención al ciudadano/a, incorporado en la página Web, para poder solicitar servicios de información, asesoramiento, estudio o análisis tanto de incidentes discriminatorios como de quejas u otras consultas. Se prevé que el buzón esté disponible en varios idiomas.

En cuanto a las redes sociales, el servicio cuenta con un perfil propio en cada una de las plataformas sociales (Facebook, twitter, mailings, Grupos de noticias, etc.) a través de los que se realiza difusión activa del servicio, novedades, publicaciones actividades etc.

[www.asistenciavictimasdiscriminacion.org](http://www.asistenciavictimasdiscriminacion.org)

---

## IMAGEN GRÁFICA DEL SERVICIO

---

<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incorporar y dotar de una imagen gráfica común a las organizaciones sociales que forman parte del Servicio.</li></ul>
<b>Mensaje clave</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visibilizar e identificar fácilmente el Servicio de Asistencia.</li></ul>
<b>Método y aprendizajes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lo que se busca es que se pueda identificar y localizar fácilmente una oficina oficial o colaboradora adscrita al Servicio de Asistencia.</li></ul>
<b>Destinatarios</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Todas las personas que usan y se benefician de los distintos programas y servicios ofrecidos desde cada oficina del Servicio de Asistencia independientemente de la organización social que sea (ACCEM, CEAR, Cruz Roja Española, Fundación Cepaim, Fundación Secretariado Gitano, Movimiento por la Paz –MPDL, Movimiento contra la Intolerancia y la Red Acoge)</li></ul>
<b>Producto final</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Una imagen gráfica común</li></ul>

---

## ACTOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO

---

<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Difundir el Servicio de Asistencia.</li><li>• Dar a conocer lo servicios que presta y quienes lo prestan.</li><li>• Informar de la presencia del servicio en prácticamente todas las provincias españolas detallando la información básica y contacto de las oficinas oficiales y colaboradoras.</li></ul>
<b>Mensaje clave</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promover la igualdad de trato y no discriminación.</li><li>• Prevenir situaciones y actitudes racistas y xenófobas en el seno de la sociedad mostrando cómo las diferencias nos enriquecen.</li><li>• Apreciar la diversidad social como un nuevo valor social.</li></ul>
<b>Método y aprendizajes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uno de los principales objetivos del Servicio es concienciar a las potenciales víctimas de discriminación de lo importante que es dar a conocer esas situaciones e actitudes xenófobas, por lo necesario que es visibilizar para así poder prevenir y combatir la discriminación.</li></ul>
<b>Destinatarios/as</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Todas las personas potenciales víctimas de discriminación racial o étnica (preferentemente personas inmigrantes, personas gitanas, refugiados, etc.) que usan y se benefician de los distintos programas y servicios ofrecidos desde cada oficina del Servicio de Asistencia independientemente de la organización social que sea (Accem, CEAR, Cruz Roja Española, Fundación Cepaim, Fundación Secretariado Gitano, Movimiento por la Paz –MPDL, Movimiento contra la Intolerancia y la Red Acoge)</li></ul>
<b>Producto final</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presentación de los Servicios y las herramientas (página web, línea telefónica gratuita, folleto, etc.) con las que cuenta el Servicio de Asistencia.</li></ul>

---



## TALLERES DE SENSIBILIZACIÓN

---

<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Concienciar a las personas que la discriminación está prohibida por ley y que su ejercicio vulnera derechos fundamentales que están protegidos por la constitución española, derechos fundamentales como la intimidad, el trabajo, la educación, vivienda, etc.</li><li>• Prevenir situaciones y actitudes discriminatorias, racistas y xenóforas.</li></ul>
<b>Mensaje clave</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ante la discriminación: “actúa”.</li><li>• Recursos existentes a disposición gratuitamente de cualquier persona que sufra o haya sufrido discriminación en cualquiera de los ámbitos sociales.</li><li>• El Servicio de Asistencia es cercano (despliegue en ámbito estatal del Servicio, prácticamente en todas las provincias españolas).</li></ul>
<b>Método y aprendizajes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Constatar que entre los beneficiarios/as, participantes de los programas sociales que desarrolla cada organización y personas que usan dichos servicios no son conscientes de que en muchas ocasiones sufren discriminación</li><li>• Constatar la falta de comprensión de lo que significa una discriminación, desconocimiento/ falta de información sobre los derechos que les asisten y sobre las posibilidades existentes para afrontar estos hechos.</li></ul>
<b>Destinatarios/as</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Todas las personas que usan y se benefician de los distintos programas y servicios ofrecidos desde cada oficina del Servicio de Asistencia independientemente de la organización social que sea (Accem, Fundación Cepaim, Fundación Secretariado Gitano, Movimiento por la Paz –MPDL, Movimiento contra la Intolerancia y la Red Acoge)</li><li>• Profesionales del tercer sector y otros profesionales como juristas, servicios policiales, etc. cuya labor puede influir en la lucha contra la discriminación.</li><li>• Es muy importante, en este sentido, hacer una mención a los <b>destinatarios directos</b> de estas acciones, como son nuestros las personas beneficiarias y las que usan los servicios del Servicio de Asistencia, pero también a los <b>destinatarios indirectos</b>, es decir, todas aquellas personas que de alguna manera se ven involucrados en las actividades propuestas por cada organización.</li></ul>
<b>Producto final</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Talleres de sensibilización y de información</li></ul>

---

## 3.2 Actividades de formación

En este periodo se han celebrado tres acciones formativas, en total, se ha impartido formación a **190 personas**, técnicos y técnicas de las FSG y de las entidades que participan en el Servicio incluyendo al personal que se incorporó en junio de 2014 de CEAR (Accem, CEAR, Cruz Roja Española, Fundación Cepaim, MPDL, MCI y Red Acoge).

### III Formación a técnicos y técnicas del Servicio.

El pasado 10 de julio de 2014 tuvo lugar la 3ª Formación estatal a técnicos del Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica del Consejo para la Promoción de la Igualdad de Trato y No Discriminación de las Personas por el origen Racial o Étnico

El objetivo de la jornada formativa fue capacitar a las/los técnicos del Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación que se incorporan durante este segundo periodo en la prestación del Servicio y que trabajan con potenciales víctimas de discriminación racial o étnica. Se les formó en el conocimiento del marco jurídico de referencia, conceptualización (qué es la discriminación, tipos, ámbitos, etc.) el contexto de los grupos vulnerables respecto a la igualdad y los servicios disponibles para asistir los incidentes discriminatorios. Por otro lado, se capacitó en las herramientas metodológicas del servicio, especialmente el manejo de la base de datos del Servicio, como un instrumento que va a facilitar el registro y análisis de los incidentes discriminatorios.

Los contenidos de la jornada formativa se centró en:

- Contextualización de la Igualdad de Trato y la lucha contra la Discriminación en el ámbito internacional, europeo y español.
- Conceptos jurídicos clave y normativa de referencia en el ámbito de la Igualdad de Trato y No Discriminación racial o étnica.
- Presentación del Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación por origen racial o étnico del Consejo para la promoción de Igualdad de Trato y No Discriminación de personas por origen racial o étnico. Ejes de trabajo: asistencia (protocolo, intervención y estrategias, casos prácticos), formación y sensibilización (Página web del Servicio, teléfono de asistencia gratuita, folletos del servicio, correo electrónico etc.).
- Análisis de casos prácticos.
- Base de datos del Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica.

La jornada formativa tuvo lugar en el salón de actos de la sede central de la Fundación Secretariado Gitano. Participó en la mesa inaugural Ana Holgado Jefa de Servicio de la Subdirección General para la Igualdad de Trato y No Discriminación, y hubo representación de la Red de entidades que desarrollan el Servicio desde

marzo de 2013: Accem, Cruz Roja Española, Fundación Cepaim, Fundación Secretariado Gitano, Movimiento contra la Intolerancia, Movimiento por la Paz – MPDL- y Red Acoge, y además participó una nueva organización que se ha incorporado en la prórroga de este proyecto, CEAR (Comisión Española de Ayuda al Refugiado).

Asistieron a la jornada un total de 28 personas



Acción de Formación realizada el 10 de julio de 2014 en la sede de FSG

- **Evaluación de la formación 10 de Julio 2014 y presentación de base de datos por los técnicos y técnicas del Servicio de Asistencia.**

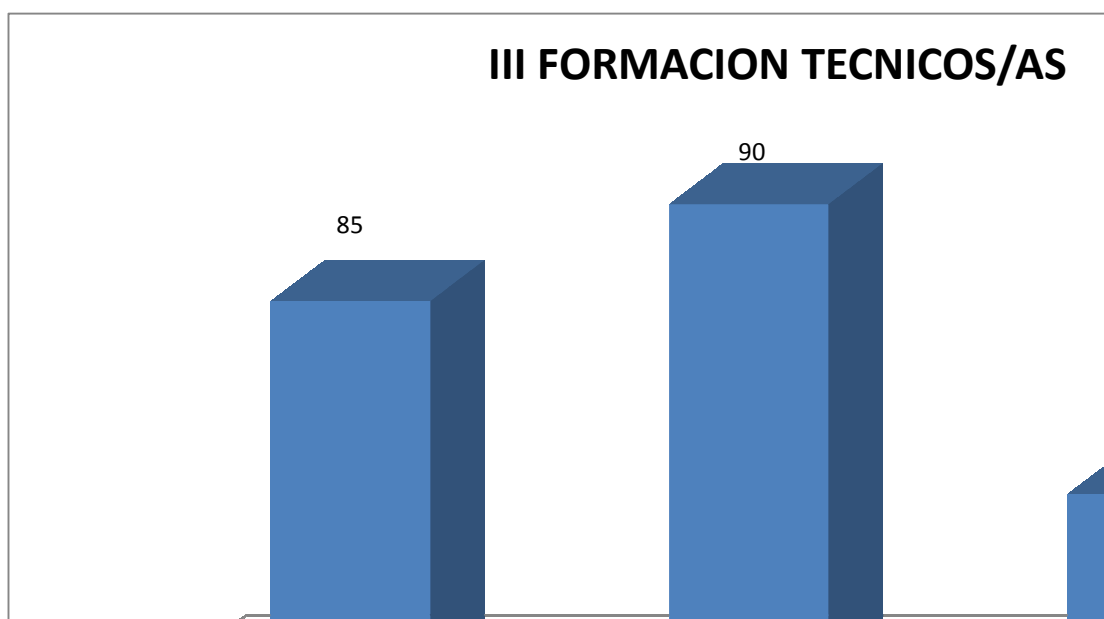
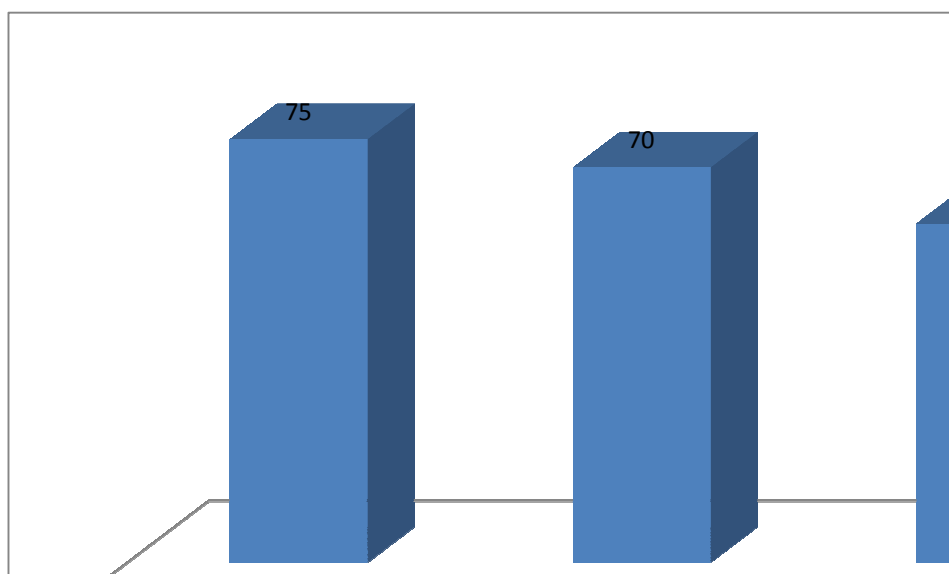


Gráfico 10- (Resultados evaluación de satisfacción III Formación a técnicas y técnicos del Servicio y celebrada el 10 de Julio 2014. Valoración de cada uno de los ítems (de 1 a 100). Organización en General (información sobre las jornadas, materiales técnicos, duración jornadas) valoración ponentes y utilidad práctica de los contenidos expuestos.



**Gráfico 24-** (Resultados evaluación de satisfacción Presentación base de datos del Servicio el 10 de Julio 2014. Valoración de cada uno de los ítems (1 a 100 puntos). Organización en General (información sobre las jornadas, materiales técnicos, duración jornadas) Valoración ponentes, utilidad práctica.

### Formación a Medios de Comunicación

El 3 de diciembre de 2014 tuvo lugar una jornada formativa del Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica sobre medios de comunicación, igualdad de trato y no discriminación.

Además de dar conocer el Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica del Consejo e impulsar el cumplimiento de la Directiva 2000/43/CE, del Consejo de 29 de junio de 2000, relativa al principio de igualdad de trato y no discriminación, los objetivos de la jornada fueron sensibilizar a los medios de comunicación en materia de igualdad de trato y no discriminación racial o étnica. Mejorar el tratamiento de la imagen social de las minorías étnicas en los medios de comunicación. Ofrecer orientaciones y claves para combatir los prejuicios y estereotipos que conducen a la existencia de prácticas discriminatorias en el ámbito de los medios de comunicación. Concienciar en la utilización de un lenguaje más inclusivo. Formar a los agentes profesionales relacionados con los medios de comunicación en el ámbito de la igualdad de trato.

Los contenidos que se expusieron en la jornada fueron:

- El problema de la pervivencia de los estereotipos y la investigación en persuasión.
- Conceptos jurídicos clave y normativa de referencia en el ámbito de la Igualdad de Trato y No Discriminación Racial o Étnica.
- Presentación del Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación por origen racial o étnico del Consejo. Ejes de trabajo: asistencia (protocolo,



intervención y estrategias, casos prácticos), formación y sensibilización (Página web del Servicio, teléfono de asistencia gratuita, folletos del servicio, correo electrónico etc.).

- Análisis de casos prácticos relacionados con los medios de comunicación e internet.
- Presentación de campañas de sensibilización: “Conócelos antes de juzgarlos” de la Fundación Secretariado Gitano e “inmigracionalismos” de la Red Acoge.

La jornada formativa contó con la asistencia de estudiantes y profesionales del periodismo, y representación de las entidades del Servicio es decir, Accem, Cruz Roja Española, Fundación CEPAIM, Fundación Secretariado Gitano Movimiento contra la Intolerancia, Movimiento por la Paz –MPDL- , Red Acoge y CEAR (Comisión Española de Ayuda al Refugiado). Se llevó a cabo en la sala naranja de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense de Madrid y fue inaugurada por Pablo Lopez Pietsch, Subdirector Adjunto de la Subdirección General para la Igualdad de Trato y No Discriminación. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, por José Antonio Ruíz San Román. Profesor de Sociología de la UCM, Coordinador del Master de Estudios Avanzados en Comunicación Política y por Sara Gimenez, Responsable del Área de Igualdad de Trato y No discriminación de la FSG.

A la jornada acudieron 22 personas.



**Jornada de formación en la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense de Madrid, 3 de diciembre.**

### Evaluación de la formación impartida el día 3 de diciembre de 2014.

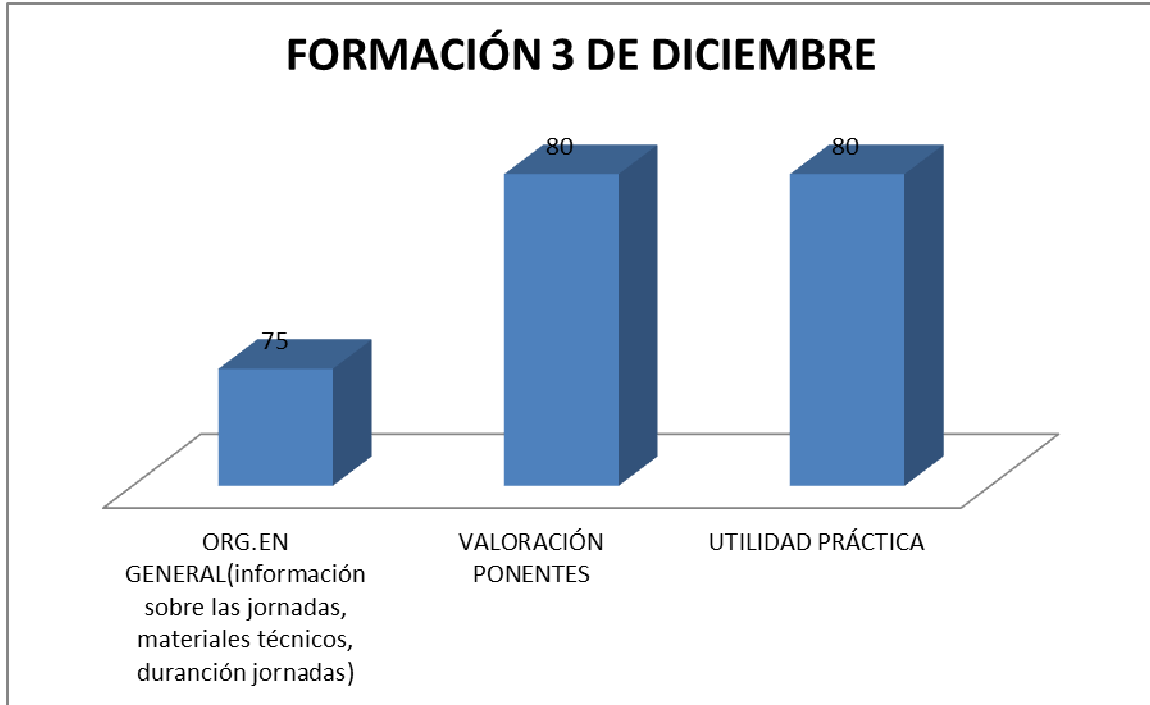


Gráfico 25- (Resultados evaluación de satisfacción de la Formación a MMCC el 3 de diciembre 2014. Valoración de cada uno de los ítems (1-100 puntos). Organización en General (información sobre las jornadas, materiales técnicos, duración jornadas) Valoración ponentes, utilidad práctica.

### Formación a los Servicios policiales

El pasado 27 de febrero de 2015 tuvo lugar en Barcelona una jornada formativa del Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica, dedicada a explicar los mecanismos de asistencia a las víctimas de este tipo de discriminación.

Además de dar conocer el Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica del Consejo e impulsar el cumplimiento de la Directiva 2000/43/CE, relativa al principio de igualdad de trato y no discriminación, los objetivos de la jornada eran capacitar a las/los técnicos de entidades sociales y ONGs y formar al personal de los servicios policiales que atienden a potenciales víctimas de discriminación racial o étnica en el conocimiento del marco jurídico de referencia, conceptualización (qué es la discriminación, tipos, ámbitos, etc.), el contexto de los grupos vulnerables respecto a la igualdad y los servicios disponibles para asistir los incidentes discriminatorios

Los contenidos que se expusieron en la jornada fueron los siguientes:

- Los Delitos de Odio y Discriminación, ponencia magistral que impartió Miguel Ángel Aguilar, fiscal coordinador del servicio de Delitos de odio y Discriminación de la Fiscalía Provincial de Barcelona.
- Conceptos jurídicos clave y normativa de referencia en el ámbito de la Igualdad de Trato y No Discriminación Racial o Étnica.
- Presentación del Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación por origen racial o étnico del Consejo. Ejes de trabajo: asistencia (protocolo, intervención y estrategias, casos prácticos), formación y sensibilización (página web del Servicio, teléfono de asistencia gratuita, folletos del servicio y folletos de información a víctimas, correo electrónico, etc.).
- También fueron presentados los avances y buenas prácticas en la lucha contra la discriminación racial o étnica por parte de los Mossos de D'Esquadra ante incidentes discriminatorios, el Consejo de Víctimas de delitos de odio y discriminación y la Agencia por los Derechos Civiles y la No discriminación del Ayuntamiento de Barcelona.

La jornada formativa, que contó con la participación activa de varias de las entidades sociales que prestan este Servicio<sup>2</sup>, se llevó a cabo en el Hotel D'Entitats de la Pau. Fue inaugurada por Pablo López Pietsch, Subdirector Adjunto de la Subdirección General para la Igualdad de Trato y No Discriminación (MSSSI), Albert Oliva, Inspector, Cap Àrea Tècnica de Proximitat i de Seguretat Ciutadana de los Mossos d'Esquadra, y Sara Giménez, Directora del Departamento de Igualdad de Trato y Lucha Contra la Discriminación de la FSG.

A la formación asistieron más de 90 personas, entre Mossos d'Esquadra y técnicos y técnicas de las distintas ONGs que trabajan en lucha contra la discriminación en Cataluña.



Jornada de formación a servicios policiales, Barcelona, 27 febrero 2015.

### Evaluación de la formación impartida el día 27 de febrero de 2015.

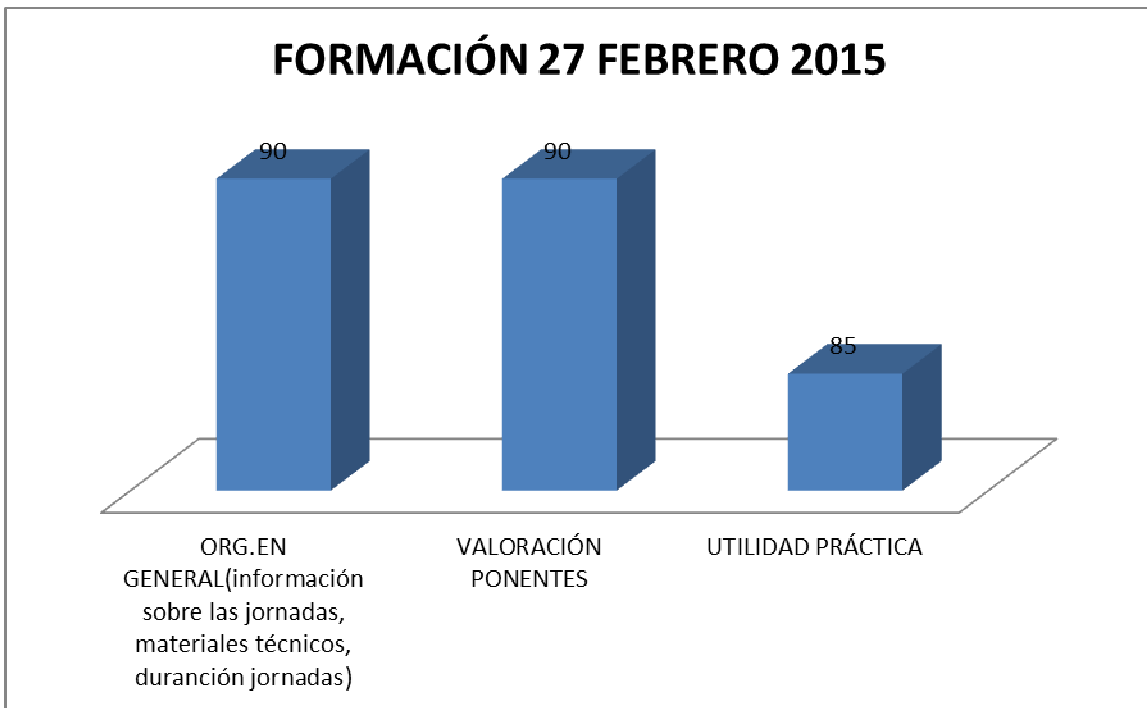


Gráfico 26- (Resultados evaluación de satisfacción Formación a servicios policiales Valoración de cada uno de los ítems (1-100 puntos). Organización en General (información sobre las jornadas, materiales técnicos, duración jornadas) Valoración ponentes, utilidad práctica.

Como posibles mejoras los/las participantes sugirieron la realización de más talleres sobre casos prácticos de discriminación. También apuntan la necesidad, teniendo en cuenta la práctica diaria, de extender el servicio a otros motivos de discriminación.

## • Metodología y contenidos de los programas formativos

La metodología utilizada fue de **sesiones expositivas** por parte de profesionales especializados, discusiones sobre casos prácticos y talleres sobre el uso y mejora de la calidad de las herramientas.

El contenido del programa abordó los ítems siguientes:

- El Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica. Funciones y Recursos.
- El Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica: ejes de trabajo, asistencia a víctimas presencial, telemática y telefónica.
- Conceptualización jurídica del Derecho de Igualdad de Trato y No discriminación
- Estudio de legislación europea en esta materia : Directiva 2000/43
- Conceptos básicos discriminación: definiciones sobre los tipos de discriminación y sobre la igualdad de trato. Especial atención al racismo y antigitanismo.
- Discriminación múltiple o interseccional.
- Ámbitos de la discriminación: empleo, educación, social, acceso a bienes y servicios, sanidad, ocio, medios de comunicación, etc.
- Uso de las herramientas de recogida de casos y protocolos de actuación (fichas de registro de casos individuales y colectivos, base de datos, Web, protección de datos, etc.)
- Protocolos en la recogida de denuncias y en el acompañamiento a las víctimas.
- Delitos de odio: definiciones, recursos.
- Fiscalías de Delitos de odio y Discriminación.

### • Perfil de los destinatarios:

Profesionales, de todas las Comunidades Autónomas que trabajan con personas inmigrantes y de diversas etnias, en el ámbito de la asistencia a víctimas de discriminación étnica, en inclusión social, laboral, educativa, mediación, etc. El perfil profesional de los asistentes incluía:

- Sociólogos/as
- Abogados/as
- Mediadores/as Interculturales
- Educadores/as de calle
- Trabajadores/as sociales
- Especialistas en igualdad y violencia de género
- Pedagogos/as
- Servicios policiales en general
- Estudiantes y profesionales del periodismo

## Otras acciones formativas

Tanto Fundación Secretariado Gitano, entidad coordinadora del proyecto, como el

resto de entidades participantes han organizado diversas sesiones formativas para los trabajadores y las trabajadoras de sus sedes de los distintos territorios donde está presente el servicio:

Acciones de formación con destinatarios concretos.	Entidad coordinadora	Lugar	participantes
Presentación del Servicio	FSG	Madrid	50

Tabla 11 - Acciones de formación realizadas por las entidades para sus trabajadores/as.

## PROPUESTAS FORMATIVAS PARA EL PRÓXIMO PERIODO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA 2015-2016

Durante el próximo periodo del Servicio, se prevé desarrollar jornadas formativas de ámbito regional sobre Igualdad de Trato y Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica dirigidas a juristas, profesionales de entidades sociales y de servicios públicos y una jornada de sensibilización y presentación de resultados del Servicio.

## 4. Aprendizajes

En este apartado se incluye un análisis de los aprendizajes reseñados por las diferentes organizaciones que componen la Red de centros de asistencia a víctimas de discriminación en sus informes anuales siguiendo los siguientes ítems:

- Estrategias de actuación más efectivas
- Estrategias de actuación menos eficaces
- Las principales dificultades a la hora de tramitar un caso
- Propuestas de mejora realizadas por las personas usuarias del servicio.

### 4.1 Estrategias de actuación más efectivas

La información facilitada por las diferentes organizaciones que componen el servicio indica que, en primer lugar, es preciso destacar durante este periodo el gran impulso de los ejes y líneas de actuación del Servicio a ámbito estatal y autonómico.

Se valora positivamente la existencia del Servicio como un servicio que permite a

las personas que han sido víctimas de incidentes discriminatorios acudir a un servicio a través del cual pueden exponer su caso y compartir sus dudas sobre su experiencia. En este sentido, la estrategia de actuación más importante está siendo **la atención personalizada y presencial para documentar de forma clara y precisa con la víctima todos los aspectos del incidente** vivido así como para darle la información adecuada sobre el servicio al que ha acudido, teniendo en cuenta su nivel socio-educativo, destacando el respaldo institucional del servicio de asistencia de víctimas de discriminación. Este aspecto ha sido esencial en el tratamiento de los casos como motivación a las víctimas para continuar con la defensa de sus derechos.

De hecho, el apoyo y acompañamiento a las víctimas, durante este periodo, ha sido muy valorado por las personas atendidas independientemente de que decidan o no tomar alguna medida para hacer frente a la discriminación. Un indicador es la gran participación que han tenido las acciones llevadas a cabo durante este periodo

## 4.2 Estrategias de actuación menos efectivas

A partir de los datos facilitados por las organizaciones del servicio y durante este periodo y teniendo en cuenta las estrategias seguidas durante el periodo anterior, hemos podido profundizar en algunas dificultades que se exponen a continuación.

Se ha observado que las estrategias más directas e invasivas, tanto en lo que se refiere a las víctimas como a los agentes discriminadores, siguen siendo las menos adecuadas, ya que suelen producir el efecto contrario: impiden iniciar un proceso de diálogo e interlocución desde una perspectiva positiva o de resolución de conflicto. Ahora bien, en muchas ocasiones, se ha detectado que a pesar de que las organizaciones del servicio busquen iniciar una interlocución desde una óptica neutral, los presuntos agentes discriminadores no se muestran abiertos a la interlocución.

De hecho, el inicio del diálogo y de la interlocución con el presunto agente discriminador es uno de los pasos más complejos del proceso de asistencia a un incidente discriminatorio. Es frecuente que este responda a la defensiva o de manera hostil, auto justificándose, incluso de forma agresiva, o simplemente termine de forma abrupta cualquier tipo de interlocución

## 4.3 Dificultades a la hora de tramitar un caso

A partir de la información obtenida de las diferentes organizaciones que componen el servicio hemos podido identificar las dificultades siguientes

### En cuanto al presunto agente discriminador:

Se tiene dificultad a la hora de identificar el presunto agente discriminador por diferentes razones:

- La propia víctima oculta esta información porque no quiere que el servicio se ponga en contacto con el presunto agente discriminador, tiene miedo que se produzca un conflicto o por miedo a represalias. Esto es frecuente cuando se trata de incidentes que suceden en el marco de una relación laboral.
- La víctima no ha sido capaz de identificar ni localizar al presunto agente discriminador, especialmente cuando el incidente se ha producido con una persona de la Administración Pública a la que no ha podido identificar.

#### En cuanto a la víctima del incidente discriminatorio:

- Se observa una fuerte resistencia por parte de las víctimas a abrir un expediente de investigación o una vez iniciado continuar con la estrategia de actuación para conseguir una resolución del conflicto. Se han identificado muchos casos en los que las víctimas deciden no tramitar el incidente porque tienen miedo a las represalias, especialmente en el ámbito del empleo o en el acceso a bienes y servicios o cuando el incidente ha implicado a algún miembro de un cuerpo o fuerza de seguridad, o no confían en que se obtendrá una resolución del conflicto. En muchas ocasiones, se ha detectado que las personas que acuden al servicio tienen interiorizada y asimilada la discriminación como un hecho natural en su vida cotidiana.
- En este sentido, también es frecuente encontrarse con personas que precisamente porque tienen tan interiorizadas las situaciones de discriminación que no son capaces de identificar la vulneración del derecho a la igualdad. En otras ocasiones, cuando la víctima accede a iniciar un proceso de investigación, pero éste comienza a retrasarse (es necesario llevar a cabo más gestiones para comprobar el incidente discriminatorio) es frecuente que la persona pierda interés por seguir con el procedimiento y no vuelva a contactar con el servicio.
- Por otro lado, las víctimas desconfían del sistema de protección de sus derechos, se sienten indefensas.

#### En cuanto al incidente discriminatorio:

- Una de las primeras dificultades detectadas en relación con el incidente discriminatorio hace referencia a la inmediatez con la que se comunica el incidente a alguna de las organizaciones del servicio. Cuanto más tiempo pasa entre el incidente y el registro, más difícil será recopilar los indicios discriminatorios o poner en marcha una estrategia de actuación efectiva, especialmente si la víctima ya ha llevado a cabo algún tipo de actuación que tiene difícil vuelta atrás, por ejemplo, si ya ha interpuesto una denuncia o ha firmado un contrato de arrendamiento abusivo.



- Otras de las grandes dificultades tienen que ver con que el proceso de investigación por el complejo proceso de identificación y documentación de los indicios discriminatorios de modo objetivo. Las técnicas para verificar y comprobar los hechos son muy heterogéneos y dependen mucho de cada situación. No resulta sencillo documentar los indicios con pruebas objetivas que complementen el testimonio de la víctima.

#### En cuanto al servicio de asistencia a víctimas:

- La primera de ellas tiene que ver con su reconocimiento social, el alcance de sus competencias; es necesaria una amplia difusión del mismo y un respaldo de la administración competente para lograr el mayor reconocimiento del servicio.
- La corta trayectoria y continuidad en el tiempo, impulsándose de nuevo en 2013 desde su última actuación en 2011.
- Otras grandes dificultades en relación con el propio servicio tiene que ver con el alcance de las competencias del servicio, que tan sólo puede asesorar o asistir a las víctimas, **pero no litigar y por tanto no puede ofrecer un servicio integral en el caso en el que las víctimas deseen acudir a los tribunales.**

#### En cuanto al marco normativo y los operadores jurídicos:

- La débil eficacia normativa de la legislación, anti-discriminatoria española, especialmente a la hora de sancionar a los agentes discriminatorios y de reparar los daños sufridos por las víctimas. Esto restringe en muchos casos las estrategias
- Por otra parte, persiste el desconocimiento por parte de la sociedad de la legislación anti - discriminatoria vigente, un hecho que repercute por un lado en las víctimas, que no saben el alcance de sus derechos y por tanto asimilan la discriminación como algo normal, y por otro, en la sociedad en general que no sabe que discriminar está prohibido por Ley y por tanto se observa cierta permisividad social a desarrollar y expresar actitudes discriminatorias.

## **4.4 Propuestas de mejora sugeridas por las personas atendidas por el Servicio**

Aparte de las recomendaciones apuntadas anteriormente, pero relacionada con ellas, otra propuesta de mejora para este nuevo **periodo 2015-2016** sería dar la máxima difusión al servicio y los servicios que éste puede ofrecer con el objetivo

de llegar a ser un referente en este ámbito concreto de intervención y que, a su vez, esto repercuta en un mayor conocimiento por parte de instituciones, organismos, organizaciones y agentes sociales sobre los temas de igualdad de trato y lucha contra la discriminación, así como en un mayor nivel de sensibilización que apoye y fomente la desaparición de prácticas discriminatorias.

Para ello destacamos:

- Es necesario seguir difundiendo el Servicio a las posibles víctimas y posibles agentes discriminadores. Demandan que la sociedad conozca que existe un organismo que defiende la no discriminación.
- Seguir impulsando el Servicio en el ámbito autonómico y local para reforzar el trabajo en red con otras entidades a nivel local.
- Desarrollar mayor acompañamiento, tanto extrajudicial y como judicial ante un caso de discriminación.
- Sería conveniente que cuando tramitemos una queja proporcionemos una respuesta rápida y que resarza a las víctimas.
- Demandan un apoyo contundente por parte de las administraciones competentes en la defensa de la no discriminación (justicia, igualdad, cuerpos y fuerzas de seguridad etc.).

## **5. Grado de satisfacción de los usuarios del servicio**

La mayoría de usuarios y usuarias que han acudido al Servicio muestran un buen acogimiento de las actuaciones que se llevan a cabo para la resolución de los incidentes de discriminación.

También nos manifiestan su agradecimiento por la existencia de un Servicio cercano de asistencia a víctimas de discriminación racial o étnica.

Las víctimas de discriminación nos trasladan la necesidad de un Servicio que desarrolle un acompañamiento integral, hasta la fase jurisdiccional cuando sea necesario.

En relación al cuestionario de evaluación los usuarios/as del servicio las entidades sociales del servicio nos han trasladado que a pesar de que muestran reticencia para cumplimentación del mismo, los usuarios/as del servicio nos suelen transmitir su apreciación general verbalmente.

## 6. Recomendaciones para el avance.

Teniendo en cuenta el periodo de trabajo desarrollado, algunas de las recomendaciones al Servicio para el próximo periodo **2015-2016** realizada por las entidades sociales participantes del Servicio son:

- Debemos consolidar la atención integral a las víctimas de discriminación racial o étnica, siendo necesario mantener un servicio cercano a las mismas y que logremos su resarcimiento ante la vulneración del derecho a la no discriminación racial étnica.
- Es necesario realizar mayor difusión territorial del servicio para que lo conozcan las potenciales víctimas de discriminación, las administraciones competentes y la ciudadanía en general.
- Es preciso en este nuevo periodo de desarrollo del Servicio seguir perfeccionando la forma en que se recopilar la información.
- Reforzar los servicios de mediación, interlocución y asesoramiento jurídico, especialmente en el ámbito del empleo, educación, acceso a bienes y servicios y vivienda.
- Hay que seguir impulsando la coordinación de este Servicio con el resto de organismos implicados en la defensa de la no discriminación (Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica, Defensor del Pueblo, Fiscalías de Delitos de Odio y Discriminación, Oficinas de Consumidores y Usuarios, Colegios de Abogados, etc.).
- Es vital que la ciudadanía conozca la existencia del servicio y el apoyo del Estado español en la defensa de la Igualdad y no Discriminación racial o Étnica.
- Hay que implicar a través de las acciones formativas a los agentes claves en la lucha contra la discriminación. Siendo necesaria la promoción de la aplicación la Directiva 2000/43/CE en nuestro país.

## 7. Valoración final.

La discriminación racial o étnica es un fenómeno que se da de forma cotidiana en nuestra sociedad y de la que son víctimas muchas personas pertenecientes a determinados grupos de población. El trabajo desarrollado desde el Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica del Consejo, desde 15 marzo de 2013 hasta 14 de marzo de 2015, ha impulsado la asistencia y la defensa del derecho a la Igualdad racial o étnica según lo dispuesto en la Directiva 2000/43/CE. A este respecto, cabe destacar que se ha conseguido la creación de una estructura profesional y especializada a nivel estatal que asiste a las víctimas de discriminación racial o étnica.

Un Servicio pionero en gran medida por el trabajo en alianza que se ha desarrollado por parte del Consejo para la Eliminación Racial o Étnica con ocho entidades sociales especializadas en la defensa de la Igualdad y en la atención a determinados grupos de población potencialmente víctimas de discriminación. Se ha ofrecido un servicio cercano y teniendo en cuenta el perfil de las potenciales víctimas de discriminación, dado que uno de nuestros objetivos en esta materia es lograr que las víctimas denuncien los incidentes discriminatorios, que en muchas ocasiones no denuncian por las diversas razones que se exponen en el informe.

En los dos años de trabajo, el perfil de las víctimas y el tipo de incidentes discriminatorios registrados han sido muy parecidos, destacando que las víctimas son en general personas menores de 45 años, que los hombres han presentado más quejas que las mujeres y que, de los grupos más afectados, destaca la comunidad gitana, la población magrebí y subsahariana. Además, los incidentes atendidos han sido en más del 80% de los casos, discriminación directa, y en todos los ámbitos, destacando el empleo, seguridad ciudadana, medios de comunicación, salud y vivienda.

Hemos sentado una buena base, y consideramos que tenemos que consolidar este Servicio. Es importante ofrecer una atención y asistencia integral a las víctimas de discriminación, coordinar adecuadamente los servicios públicos y privados que intervienen en la defensa del derecho a la Igualdad y avanzar en la aplicación de la legislación de lucha contra la discriminación en nuestro país. Junto a la asistencia, hemos desarrollado otros ejes de intervención que son vitales; la sensibilización social y la formación de agentes profesionales claves.

En los momentos actuales, la defensa de la no discriminación racial o étnica es un elemento esencial para mantener la cohesión social de nuestro país. La discriminación sigue produciéndose y los grupos que la padecen tienen una importante barrera para acceder a una vida digna. Junto a la lesión del derecho a la Igualdad, la discriminación impide el ejercicio de otros derechos básicos para la inclusión social. Por ello, es vital, fortalecer el trabajo de este Servicio cumpliendo con el mandato de la Directiva 2000/43/CE.

## 8. Glosario

<b>Acoso discriminatorio</b>	Cualquier conducta realizada con el objetivo o la consecuencia de atentar contra la dignidad de una persona y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante, ofensivo o segregador.
<b>Discriminación directa por origen racial o étnica</b>	Situación en la que se encuentra una persona que sea, haya sido o pudiera ser tratada de manera menos favorable que otra en situación análoga o comparable.
<b>Discriminación indirecta por origen racial o étnica</b>	Cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros ocasiona o puede ocasionar a una o varias personas una desventaja particular con respecto a otras.  Excepción: que dicha disposición, criterio o práctica pueda justificarse objetivamente con una finalidad legítima.
<b>Discriminación por asociación</b>	Cuando una persona o grupo, debido a su relación con otra, es objeto de un trato discriminatorio.
<b>Discriminación por error</b>	Es aquella que se funda en una apreciación incorrecta acerca de las características de la persona discriminada.
<b>Discriminación múltiple</b>	Cuando concurren o interactúan diversas causas que generan una forma específica de discriminación.
<b>Inducción, orden o instrucción de discriminar</b>	Cuando una persona u organización ordena a otra que discrimine.
<b>Incidente discriminatorio</b>	Cualquier incidente que es percibido como discriminatorio por la víctima o cualquier otra persona (definición del Consejo de Europa)
<b>Incidente individual</b>	Incidente discriminatorio puntual en el que una persona se han sentido discriminadas (se puede dar el caso de que dicho incidente afecte a más de una persona, siempre y cuando hayan podido ser identificadas)

<b>Incidente colectivo</b>	Incidente discriminatorio en el que un grupo o colectivo se ha sentido discriminado (el nº de personas afectadas por dicho incidente es indeterminado).
<b>Queja discriminatoria</b>	Acto a través del cual una persona informa al Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación racial o étnica del Consejo de que ha sufrido o ha sido testigo de un incidente discriminatorio
<b>Racismo</b>	Considerar a un grupo de personas o cultura inferior a otra.
<b>Xenofobia</b>	Odio o rechazo al extranjero
<b>Delito de odio</b>	Toda infracción penal, incluidas las infracciones contra las personas y la propiedad, cuando la víctima, el lugar o el objeto de la infracción son seleccionados a causa de su conexión, relación, afiliación, apoyo o pertenencia real o supuesta a un grupo que pudiera estar basado en la identidad étnica o racial, origen nacional, idioma, color, religión, edad, discapacidad, la orientación sexual u otro factor similar