



CONSEJO PARA LA PROMOCIÓN
DE LA IGUALDAD DE TRATO Y
NO DISCRIMINACIÓN DE LAS PERSONAS
POR EL ORIGEN RACIAL O ÉTNICO

RED DE CENTROS DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS DE DISCRIMINACIÓN POR ORIGEN RACIAL O ÉTNICO

Memoria anual de resultados 2011

Aprobado por el Pleno el 20 de julio de 2012

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| Introducción..... | 3 |
| 1. El servicio de atención a incidentes discriminatorios..... | 5 |
| 1.1. Perfil de las víctimas..... | 6 |
| 1.2. Características y tipos de incidentes discriminatorios..... | 11 |
| 1.3. La atención a incidentes discriminatorios..... | 23 |
| 1.4. Acceso al servicio de atención a víctimas de discriminación..... | 29 |
| 2. El servicio de información y sensibilización..... | 34 |
| 3. Aprendizajes..... | 38 |
| 3.1. Estrategias de actuación más efectivas..... | 38 |
| 3.2. Estrategias de actuación menos efectivas..... | 42 |
| 3.3. Dificultades a la hora de tramitar un caso..... | 43 |
| 3.4. Propuestas de mejora sugeridas por las personas atendidas por la Red..... | 49 |
| 4. Recomendaciones para el avance..... | 51 |
| 5. Glosario..... | 56 |

Introducción

El Consejo para la promoción de la igualdad de trato y no discriminación de las personas por su origen racial o étnico, 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 continua¹.

Entre sus competencias básicas se encuentra la asistencia a víctimas de discriminación, una de sus funciones más relevantes. Precisamente por su importancia, el Consejo 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 una Red de asistencia a víctimas de discriminación compuesta por ONG de ámbito estatal, pero con un alto grado de presencia regional y local (cercanas a las potenciales víctimas) con el objetivo de cumplir con esta función.

Esta Red se constituyó finalmente en junio de 2010 con la colaboración de 7 ONG:

- Cruz Roja Española
- Fundación CEPAIM
- Fundación Secretariado Gitano
- Movimiento contra la Intolerancia
- Movimiento por la Paz, el Desarme y la Libertad
- Red Acoge
- Unión Romaní

Los primeros 7 meses de su funcionamiento, la Red se centró sobre todo en el desarrollo de un protocolo de actuación y en la formación de sus recursos 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 este servicio, de nueva creación en España, había sido una herramienta muy útil y efectiva para detectar incidentes discriminatorios, pero también una excelente vía de información y sensibilización sobre el derecho a la igualdad y a la no discriminación por origen racial o étnico.

A raíz de esta primera fase de actuación, el Consejo decidió en 2011 consolidar la Red de centros de asistencia a víctimas de discriminación y ampliar el número de puntos de información y acceso al servicio, incorporando una nueva organización a la Red. Así, además de las 7 organizaciones que formaban la Red en 2010, se incorporó ACCEM.

Así, en 2011, la Red aumentó el número de puntos de información y acceso a este servicio, cubriendo prácticamente todas las comunidades y ciudades autónomas de España a través

¹ Real Decreto 1262/2007, de 21 de septiembre.

de 128 puntos de acceso al servicio, un aumento de 24 puntos de información comparado con 2010 en el que se contaba con 104.²

| | |
|------------------------|-----|
| Andalucía | 23 |
| Aragón | 3 |
| Cantabria | 3 |
| Castilla la Mancha | 13 |
| Castilla y León | 17 |
| Cataluña | 17 |
| Comunidad de Madrid | 13 |
| Comunidad Valenciana | 13 |
| Extremadura | 4 |
| Galicia | 6 |
| Islas Canarias | 1 |
| La Rioja | 2 |
| Melilla | 1 |
| Murcia | 3 |
| Navarra | 1 |
| País Vasco | 4 |
| Principado de Asturias | 4 |
| Total | 128 |

Número de puntos de acceso al servicio de la Red de centros de asistencia a víctimas de discriminación por CCAA
Para más información sobre su ubicación:
<http://igualdadynodiscriminacion.org/redOficinas/portada/home.htm>

Al igual que en la memoria anual de 2010, el Consejo y la Red presenta a través de este documento su memoria anual de actividades, que se ha dividido en cuatro bloques: el primero 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, la atención a casos y el acceso al servicio); el segundo bloque incluye una visión global de las actividades de comunicación y sensibilización llevadas a cabo por las distintas organizaciones de la Red; el tercer bloque presenta un resumen de los aprendizajes clave recogidos en 2011; finalmente el cuarto bloque propone una serie de recomendaciones de mejora dirigidas a las propias organizaciones de la Red, al Consejo y a la Dirección General de Igualdad de Oportunidades. Para cada uno de estos bloques se han incluido los datos incluidos en la memoria anual de 2010 con el objetivo de ir midiendo la evolución del trabajo realizado y de las diferentes realidades sobre las que se actúa.

Quisiéramos aprovechar la oportunidad para agradecer 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 a la Red 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.

² Los puntos de información se incrementaron por la incorporación de ACCEM a la Red, pero también por un aumento de los puntos de información por parte de algunas organizaciones que ya formaban parte de la Red en 2010. Cabe precisar que cada organización elige cuáles de sus sedes regionales son punto de información de la Red siguiendo un criterio que evita un exceso de puntos de información en la misma localidad, de manera que se pueda cubrir el mayor número de localidades.

1. El servicio de atención a incidentes discriminatorios

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

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

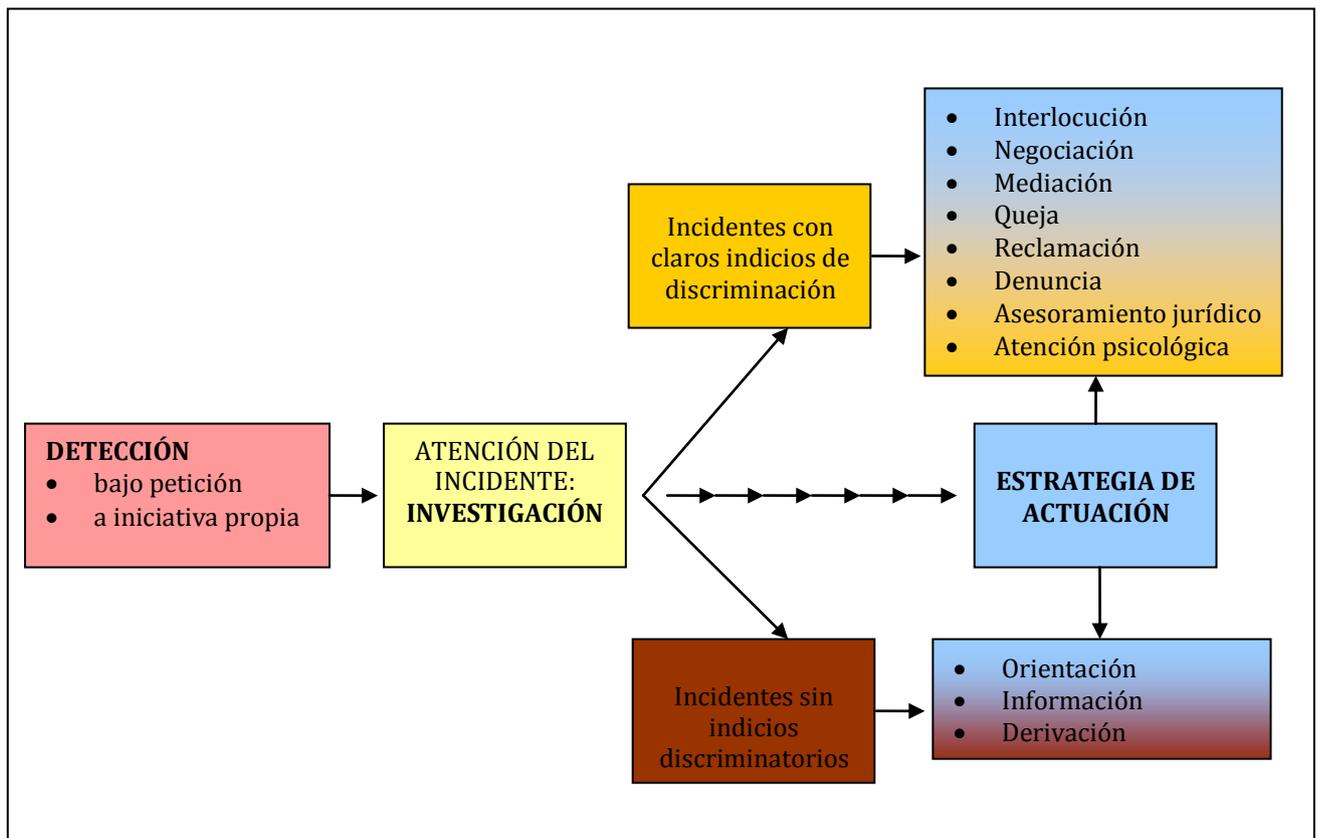


Ilustración 1 - Protocolo de actuación de la Red de centros de asistencia a víctimas de discriminación. Elaboración propia.

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 del Consejo de Europa en su Recomendación nº 11 “Combating racism and racial discrimination in policing”:³

"cualquier incidente que es percibido como discriminatorio por la víctima o cualquier otra persona"

3

http://www.coe.int/t/dghl/monitoring/ecri/activities/GPR/EN/Recommendation_N11/Recommendation_11_en.asp#TopOfPage

En este primer capítulo, 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 2011 la Red atendió 590 incidentes discriminatorios (337 individuales y 253 colectivos).

| | Total incidentes discriminatorios | |
|--------------|-----------------------------------|------------|
| | 2010* | 2011** |
| Individuales | 188 (80%) | 337 (57%) |
| Colectivos | 47 (20%) | 253 (43%) |
| Total | 235 (100%) | 590 (100%) |

Tabla 1 - Número de incidentes discriminatorios totales en 2010 y 2011.

* De junio a diciembre - ** De enero a diciembre de 2011

Tal y como muestra la tabla, en 2011 hubo un aumento considerable en el número de incidentes discriminatorios atendidos: en 2010 se atendieron una media de aproximadamente 33 incidentes mensuales mientras que en 2011 el número de incidentes atendidos fue de 49 al mes, es decir, un aumento del 67%.

Por último, la proporción de incidentes individuales y colectivos ha variado sustancialmente, incrementándose considerablemente la proporción de incidentes colectivos. Mientras que en 2010, el 80% de los incidentes correspondían a casos individuales y el 20% a casos colectivos, en 2011 el 57% de los incidentes fueron casos individuales y un 43% casos colectivos, un aumento de 37 puntos porcentuales.

Nota: cuando en este informe se hace referencia a incidentes individuales o colectivos, se entiende de la siguiente manera:

- 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 de la Red para informar sobre un incidente discriminatorio.

1.1. Perfil de las víctimas

a) Edad de las víctimas

En términos generales, las personas que fueron víctimas de incidentes discriminatorios se encuentran con más frecuencia en los tramos de edad entre 26-35 (24%) y 36-45 (16%) aunque es destacable que un 39% de los casos afectan a todas las edades.

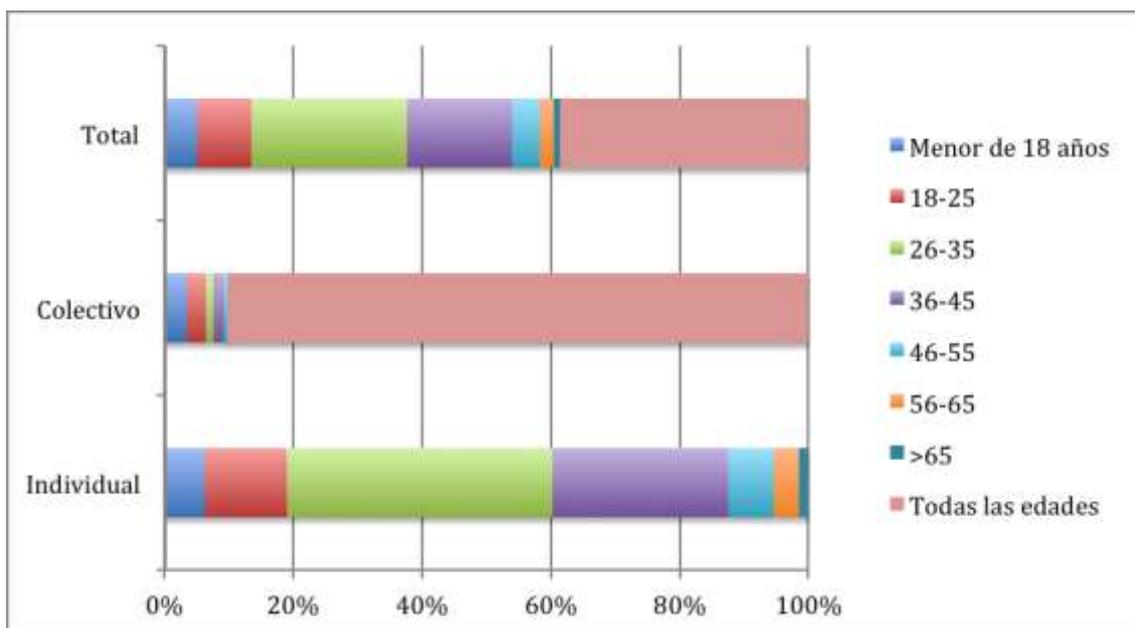


Gráfico 1 - Edad de las víctimas en 2011 (casos individuales, colectivos y total). N=590. Elaboración propia

Casos individuales

Al igual que en 2010, las víctimas que más quejas han presentado son las que se encontraban en los dos tramos de edad “26-35” (41%) y “36-45” (27%). Esta tendencia se confirma para todos los grupos de población susceptibles de ser discriminados por su origen racial o étnico.

Caso colectivo

En comparación con los datos obtenidos en 2010, se observa un aumento considerable de incidentes discriminatorios que afectan a todas las edades. Mientras que en 2010, el 67% de los incidentes afectaban a todas las edades, este porcentaje en 2011 es del 90%. 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.

b) Sexo de las víctimas

Según los datos registrados, en términos generales, en cuanto al sexo de la víctima, no se aprecian diferencias relevantes. Como se puede ver en el gráfico 2, existe un porcentaje similar entre hombres y mujeres, y al igual que sucede con la edad, un 38% de los casos afecta a ambos sexos.

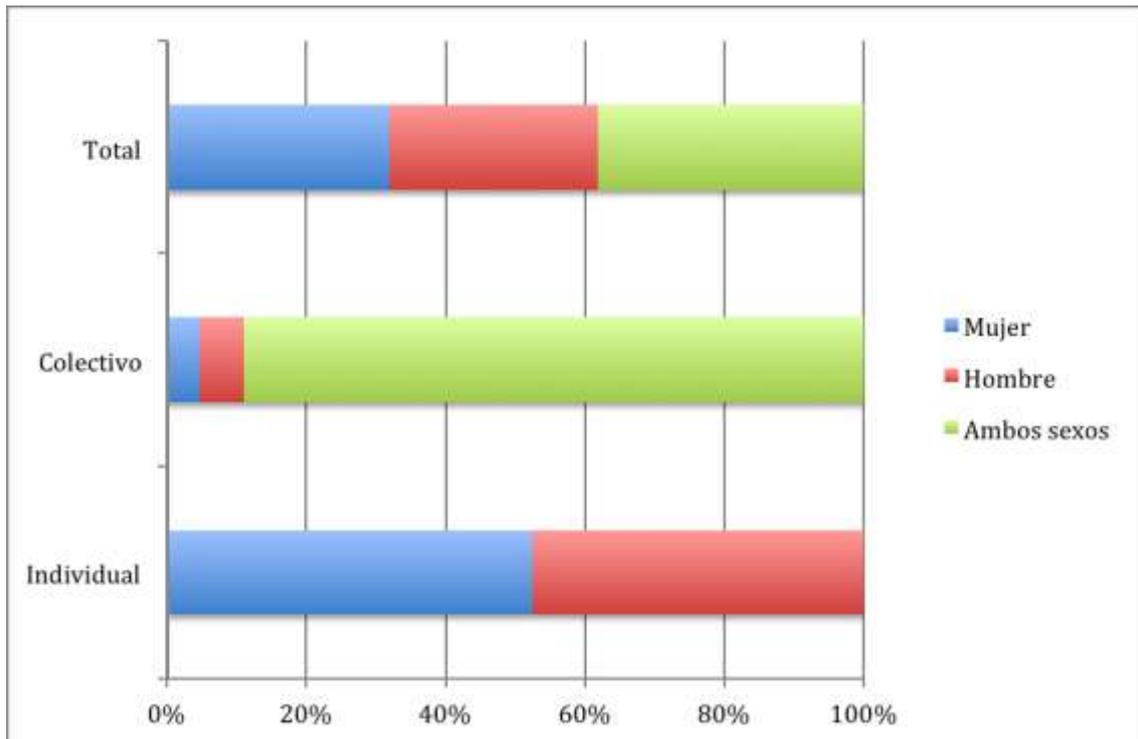


Gráfico 2 - Sexo de las víctimas en 2011 (casos individuales, colectivos y totales). N=590.
Elaboración propia

Casos individuales

En comparación con los datos de 2010, la proporción de quejas presentadas por hombres y mujeres ha variado: en 2010, el 57% de las quejas fueron presentadas por hombres mientras que en 2011, este porcentaje descendió al 47%, incrementándose el porcentaje de quejas presentadas por mujeres en 2011, pasando de un 43% en 2010 a un 53% en 2011.

Dada la breve perspectiva temporal en el análisis de los datos, todavía es pronto para observar una tendencia o una diferencia específica entre sexos.

Caso colectivos

Al igual que sucede con la edad, ha habido un aumento del número de incidentes discriminatorios que afectan a ambos sexos: en 2010 se recogieron un 72% de casos colectivos que afectaban tanto a mujeres como a hombres mientras que en 2011 este porcentaje es de 89%.

c) Origen racial o étnico

A partir de la información analizada, cuando se trata de incidente individuales, las víctimas de origen magrebí son las más discriminadas (27%), seguidas de las personas pertenecientes a la etnia gitana (17%), las de origen de Sudamérica andina (16%) y de origen subsahariano (15%). Cuando se trata de incidentes colectivos, las víctimas pertenecientes a la etnia gitana son las más discriminadas (46%), seguidas de las personas de cualquier origen distinto al español (21%) o de cualquier origen extranjero no comunitario (9%).

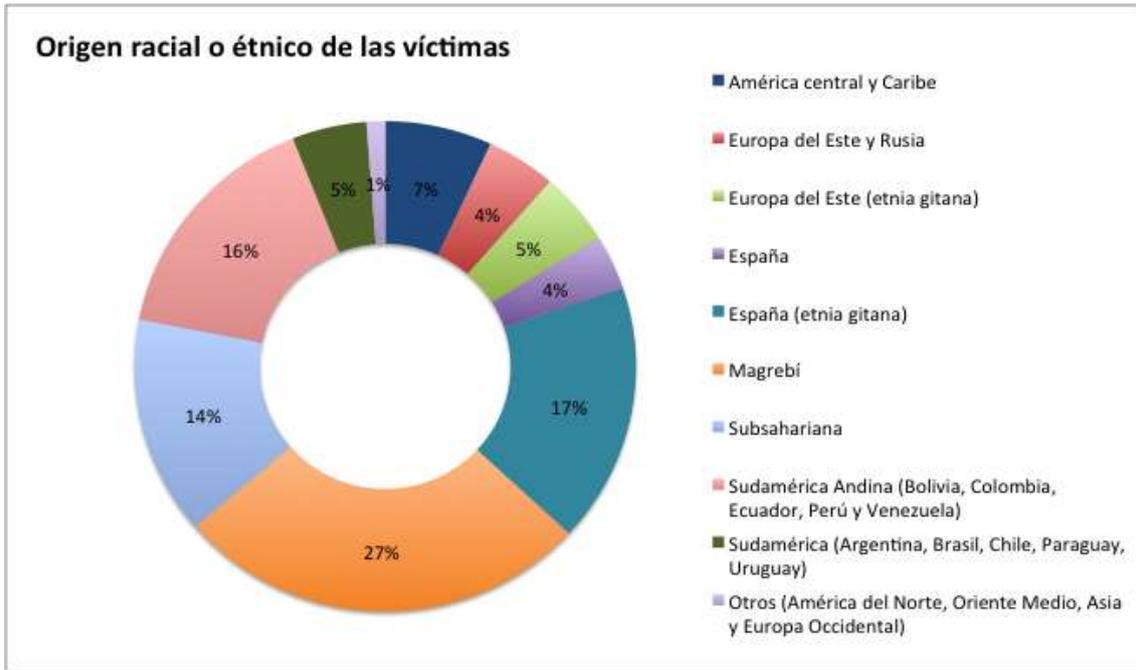


Gráfico 3 – Origen racial o étnico de las víctimas en 2011 (casos individuales). N=337. Elaboración propia

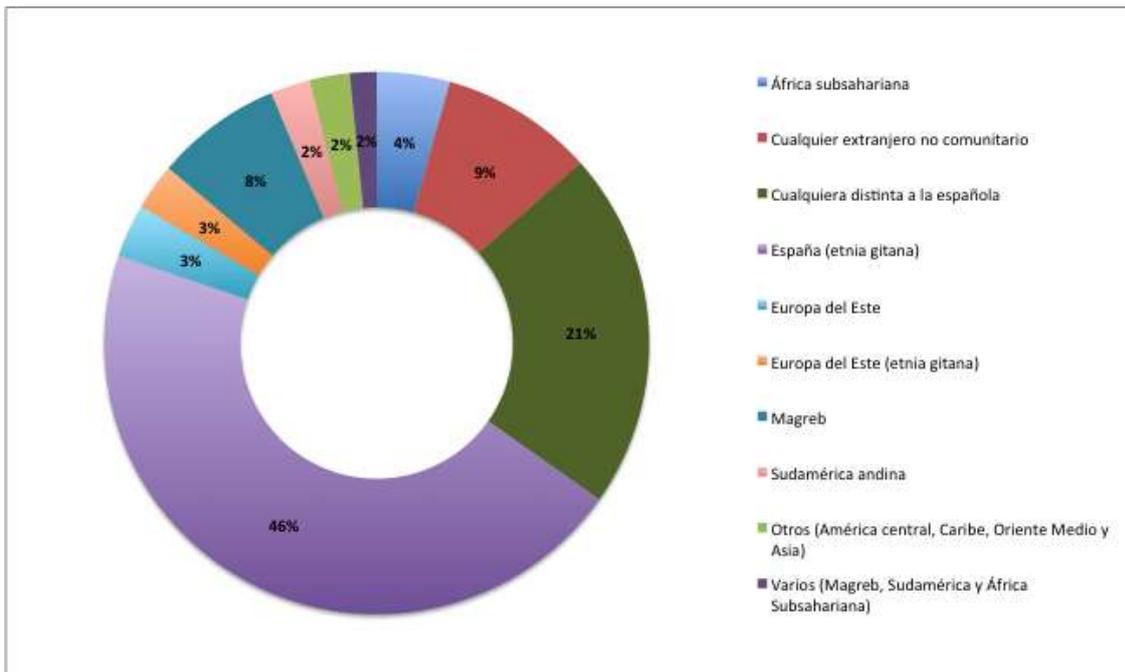


Gráfico 4 – Origen racial o étnico de las víctimas en 2011 (casos colectivos). N=253. Elaboración propia

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">• Las víctimas que más quejas presentaron fueron las que se encontraban en el tramo de edad de 26 a 45 años (41%).• Las mujeres presentaron más quejas, con una diferencia de 5 puntos porcentuales (53% frente al 47% de los hombres). |
| Incidentes colectivos | La mayoría de los casos afectaron a todas las edades (90%) y a ambos sexos (89%). |
| Grupos más discriminados | <ul style="list-style-type: none">• Casos individuales: población de origen magrebí (27%), de etnia gitana (17%) y de Sudamérica andina (16%)• Casos colectivos: población de etnia gitana (46%), de cualquier origen distinto al español (21%) y de cualquier origen extranjero no comunitario (9%) |

1.2. Características y tipos de incidentes discriminatorios

a) Comunidades autónomas en las que se produjeron los incidentes discriminatorios

Casos individuales

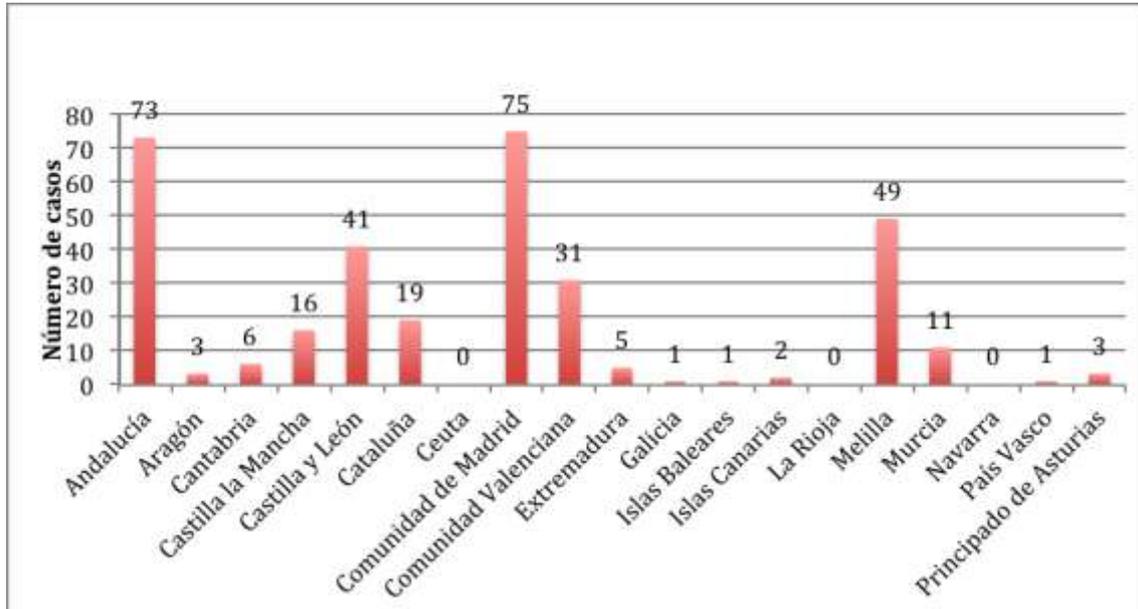


Gráfico 5 - CCAA en las que se produjeron los incidentes discriminatorios en 2011 (casos individuales). N=337. Elaboración propia

Al igual que en 2010, en 2011 se observa una significativa concentración de casos en Andalucía y en la Comunidad de Madrid, dos de las comunidades autónomas en las que la Red cuenta con más puntos de acceso al servicio. En Melilla, que también registra un alto número de casos, se trata de incidentes muy similares relacionados con el derecho a la educación de sus hijos/as menores y con el derecho al empadronamiento por parte de personas de origen marroquí en situación irregular con domicilio habitual en Melilla.

Cabe destacar que en 2011, se han detectado incidentes prácticamente en todas las comunidades autónomas excepto en Navarra y en la ciudad autónoma de Ceuta.

Casos colectivos

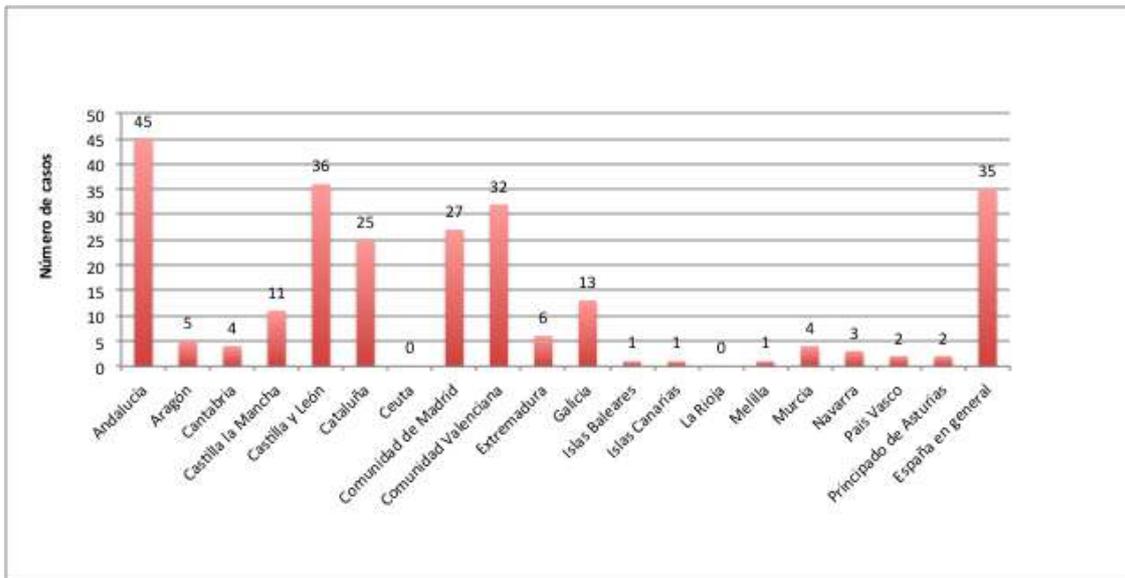


Gráfico 6 - CCAA en las que se produjeron los incidentes discriminatorios en 2011 (casos colectivos). N=253. Elaboración propia

En 2011, las comunidades autónomas en las que se detectaron más incidentes discriminatorios colectivos fueron Andalucía (18%), Castilla y León (14%) y la Comunidad Valenciana (13%). En 2010, fueron Andalucía (29%), Castilla y León (20%) y la Comunidad de Madrid (20%). Cabe destacar que en 2011, se recogieron casos que no necesariamente se produjeron en una comunidad autónoma concreta. De hecho, el 14% de los incidentes discriminatorios detectados tuvieron un alcance geográfico nacional: 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 40% de los incidentes discriminatorios se produjeron en el ámbito de los medios de comunicación e Internet.

b) Ámbito en el que se produjeron los incidentes discriminatorios

En términos generales, en 2011, los ámbitos en los que se han producido más incidentes discriminatorios son:

- El empleo (19%)
- La vivienda (17%)
- Los medios de comunicación e Internet (17%)

No obstante, cabe destacar que existen diferencias en función de si los incidentes discriminatorios son individuales o colectivos tal y como se indica a continuación.

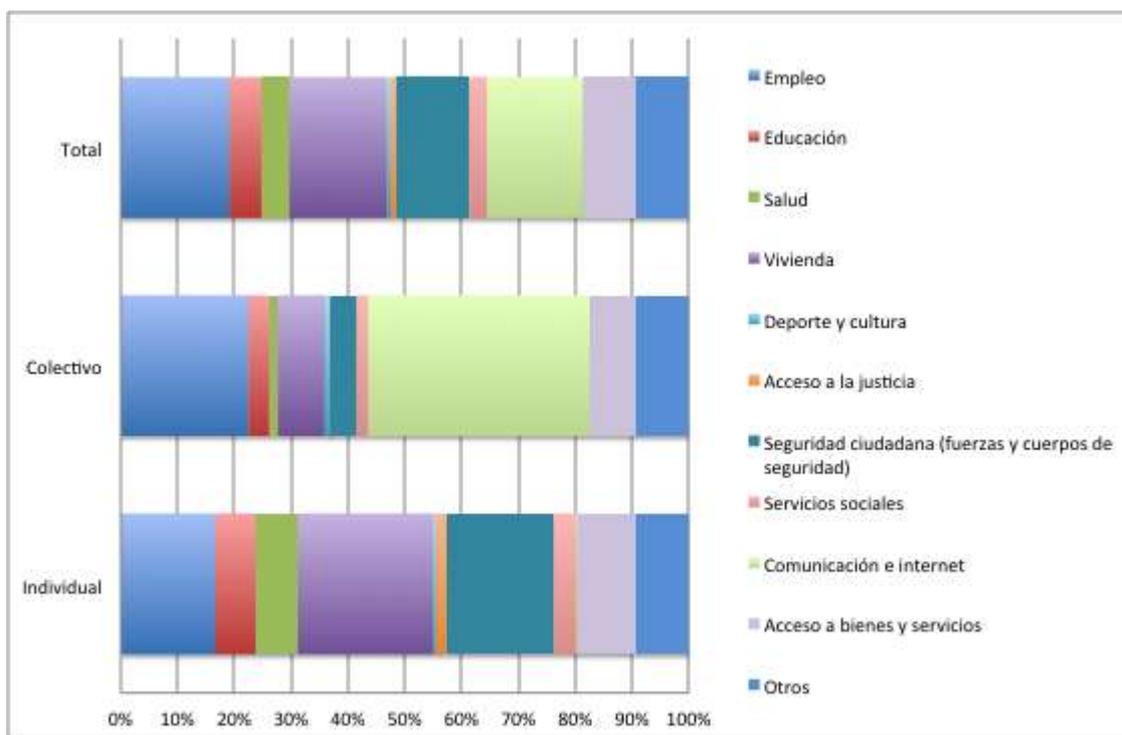


Gráfico 7 - Ámbito en el que se produjeron los incidentes discriminatorios en 2011 (casos individuales, colectivos y total). N=590. Elaboración propia

Casos individuales

En comparación con 2010, los ámbitos en los que se han producido más incidentes discriminatorios individuales muestran una tendencia similar si bien la proporción de incidentes que se han producido en el acceso a bienes y servicios se ha reducido considerablemente mientras que el ámbito de la vivienda es en el que se han detectado un mayor número.

En 2011, los tres ámbitos en los que se han producido más incidentes discriminatorios individuales son:

- La vivienda (24%)
- La seguridad ciudadana (fuerzas y cuerpos de seguridad) (19%)
- El empleo (17%)

| Ámbito | 2010 n=188 | 2011 n= 337 |
|------------------------------------|---------------|----------------|
| Empleo | 17% | 17% |
| Educación | 11% | 7% |
| Salud | 4% | 7% |
| Vivienda | 13% | 24% |
| Deporte y Cultura | ---- | 1% |
| Acceso a la justicia | 4% | 2% |
| Seguridad ciudadana | 22% | 19% |
| Servicios sociales | ---- | 4% |
| Comunicación e Internet | 1% | --- |
| Acceso a bienes y servicios | 24% | 10% |
| Otros | 4% | 9% |

**Tabla 2 - Ámbito en el que se produjeron los incidentes discriminatorios en 2010 y 2011 (casos individuales).
Elaboración propia**

Casos colectivos

En comparación con 2010, los ámbitos en los que se han producido más incidentes discriminatorios colectivos han variado a excepción del ámbito del empleo, que sigue siendo uno de los ámbitos en los que se han detectado más incidentes discriminatorios colectivos.

En 2011, los tres ámbitos en los que se han producido más incidentes discriminatorios colectivos son:

- Los medios de comunicación e Internet (39%)
- El empleo (22%)
- La vivienda (9%)

| Ámbito | 2010 n=188 | 2011 n= 253 |
|-----------------------------|---------------|----------------|
| Empleo | 32% | 22% |
| Educación | 9% | 3% |
| Salud | --- | 2% |
| Vivienda | 9% | 9% |
| Deporte y Cultura | --- | 1% |
| Seguridad ciudadana | 7% | 5% |
| Servicios sociales | --- | 2% |
| Comunicación e Internet | 18% | 39% |
| Acceso a bienes y servicios | 18% | 7% |
| Otros | 7% | 9% |

Tabla 3 - Ámbito en el que se produjeron los incidentes discriminatorios en 2010 y 2011 (casos colectivos). Elaboración propia

c) Esferas en las que se produjeron los incidentes discriminatorios

Partiendo de los datos de 2010, en el que sólo había 3 categorías (organización pública, organización privada y particular), en 2011, se buscó concretar este ítem para averiguar si las víctimas perciben que los incidentes discriminatorios se están produciendo entre ellas y una organización o entre ellas y particulares que representan a dichas organizaciones o instituciones.

En términos generales se observa que un 61% de los incidentes discriminatorios se producen en la esfera privada, frente a un 39% que se producen en la esfera pública aunque, al igual que sucede con los ámbitos, este porcentaje varía cuando se diferencia entre casos individuales, que se producen con mayor frecuencia en la esfera pública (55%), y los casos colectivos, que se producen con más frecuencia en el ámbito privado (83%).

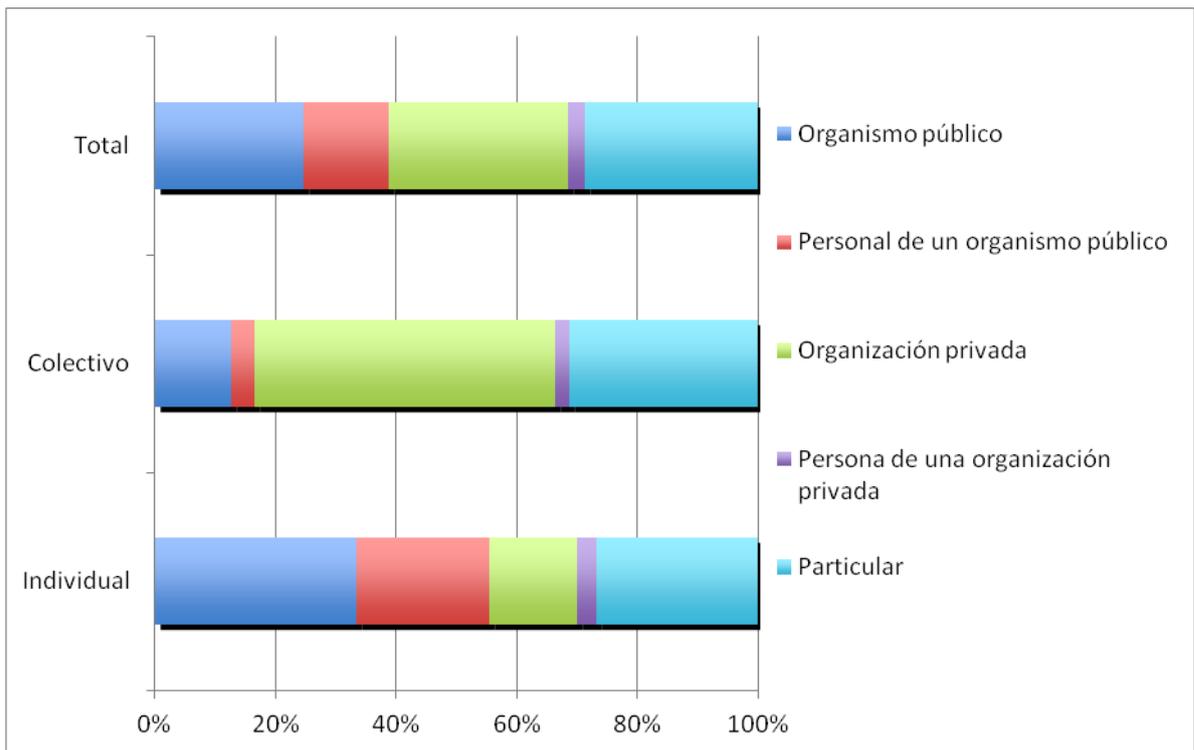


Gráfico 8 - Esferas en las que se produjeron los incidentes discriminatorios en 2011 (casos individuales, colectivos y total). N= 590. Elaboración propia

Casos individuales

Analizando los datos de 2010 y 2011 comparativamente, se observa que más de la mitad de los incidentes discriminatorios individuales se producen en la esfera pública: 54% en 2010 y 55% en 2011, si bien en 2011 las víctimas perciben que un 41% de los incidentes se producen entre ellas y el personal de un organismo público (55%).

| Esfera | | 2010 n=188 | 2011 n=337 |
|-----------------------------|--|---------------|---------------|
| Organización pública | Organismo público | 54% | 33% |
| | Personal al servicio de un organismo público | --- | 22% |
| Organización privada | Organización privada | 16% | 15% |
| | Personal al servicio de una organización privada | --- | 3% |
| Particular | | 30% | 27% |

Tabla 4 - Esferas en las que se produjeron los incidentes discriminatorios en 2010 y en 2011 (casos individuales). Elaboración propia

Casos colectivos

Analizando los datos de 2010 y 2011 comparativamente, es difícil apuntar a una tendencia puesto que el porcentaje de incidentes discriminatorios colectivos que se producen en la esfera de las organizaciones privadas ha aumentado 12 puntos porcentuales mientras que aquellos que se producen entre particulares ha disminuido en 18 puntos porcentuales. Sin embargo, con los datos recopilados en ambos años sí se observa una tendencia a que los incidentes discriminatorios que afectan a un grupo de un origen racial o étnico distinto al de la mayoría se producen más frecuentemente en la esfera privada (83%) que en la esfera pública, probablemente relacionado con el hecho de que los ámbitos en los que se produce dichos incidentes son el empleo (23%) y los medios de comunicación e Internet (40%).

| Esfera | | 2010 n=188 | 2011 n=337 |
|-----------------------------|--|---------------|---------------|
| Organismo público | Organismo público | 13% | 13% |
| | Personal al servicio de un organismo público | --- | 4% |
| Organización privada | Organización privada | 38% | 50% |
| | Personal al servicio de una organización privada | --- | 2% |
| Particular | | 49% | 31% |

Tabla 5 - Esferas en las que se produjeron los incidentes discriminatorios en 2010 y en 2011 (casos colectivos). Elaboración propia

d) Tipo de discriminación

En términos generales, los incidentes discriminatorios registrados por las organizaciones de la Red presentan mayoritariamente indicios de discriminación directa (83%).

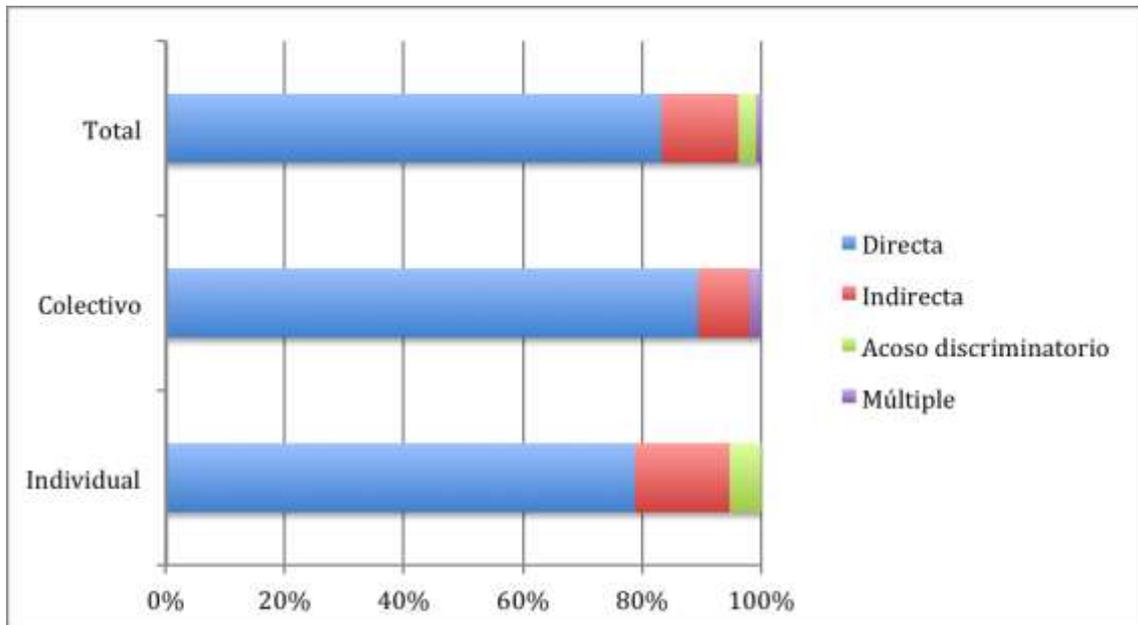


Gráfico 9 - Tipo de discriminación en 2011 (casos individuales, colectivos y total)- N=590. Elaboración propia

Casos individuales

En comparación con 2010, en 2011 se han detectado una proporción mayor de número de incidentes que presentan indicios de discriminación directa, pasando de un 61% en 2010 a 79% en 2011, un aumento de 18% porcentuales.

| Tipo de discriminación | 2010 n=188 | 2011 n= 337 |
|------------------------|---------------|----------------|
| Directa | 61% | 79% |
| Indirecta | 30% | 16% |
| Acoso discriminatorio | 9% | 5% |

Tabla 6 - Tipo de discriminación en 2010 y 2011 (casos individuales). Elaboración propia

Además de los tres tipos de discriminación previstos en la Ley 62/2003⁴, existen otras formas de discriminación (orden de discriminar, discriminación por asociación y discriminación por error) que se han considerado interesantes analizar. Del mismo modo, es importante registrar incidentes de mayor gravedad (agresiones) que podrían ser objeto de delitos de odio y discriminación así como comprobar si se han detectado actitudes xenófobas por parte de los presuntos agentes discriminadores.

Casos colectivos

Atendiendo a los datos de 2010 y 2011, se observa una tendencia a que la mayoría de los incidentes discriminatorios colectivos se refieran a situaciones definidas como discriminación directa.

| Tipo de discriminación | 2010 n=188 | 2011 n= 250 |
|------------------------|---------------|----------------|
| Directa | 85% | 89% |
| Indirecta | 11% | 9% |
| Múltiple | --- | 2% |
| Acoso discriminatorio | 4% | --- |

Tabla 7 - Tipo de discriminación en 2010 y 2011 (casos colectivos). Elaboración propia

Además de determinar los tipos de discriminación, la Red consideró interesante registrar datos sobre otras formas de discriminación y sobre 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 17% de los casos el presunto agente discriminador actuó bajo una instrucción u orden de discriminación. Además, en un 25% de los casos, también hubo actitudes xenófobas.

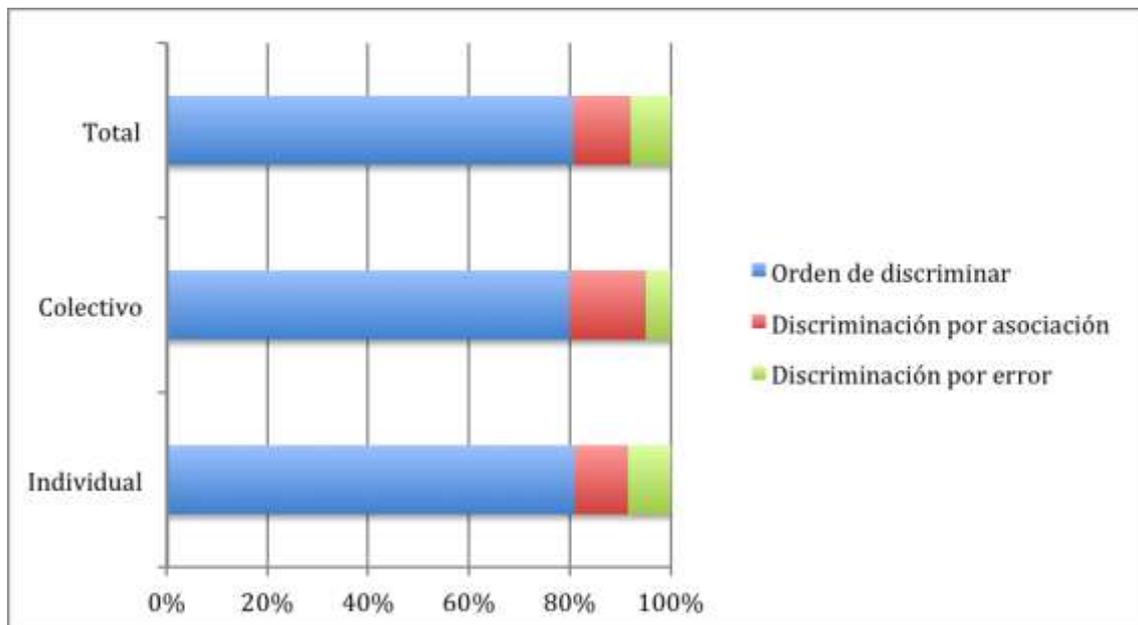


Gráfico 10 - Subtipo de discriminación en 2011 (casos individuales, colectivos y totales). N=125. Elaboración propia

⁴ Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social.

Casos individuales

De los 337 incidentes discriminatorios individuales, las organizaciones de la Red detectaron que en un 25% de ellos el presunto agente discriminador actuó bajo una instrucción u orden de discriminar, situaciones que se han detectado sobre todo en el ámbito del empleo, de la vivienda y de la seguridad ciudadana (cuerpos y fuerzas de seguridad), los tres ámbitos en los que se han detectado más incidentes. Este dato no se recogió en 2010, por lo que no es posible proporcionar datos comparativos.

Casos colectivos

En el caso de los incidentes discriminatorios colectivos, de los 253 incidentes registrados tan sólo 20 casos (el 8% del total) reunían características correspondientes a otras formas de discriminación. Sin embargo, se observa una tendencia parecida a la de los incidentes individuales: la mayoría de ellos se refieren a situaciones en las que el presunto agente discriminador ha recibido instrucciones u órdenes de discriminar.

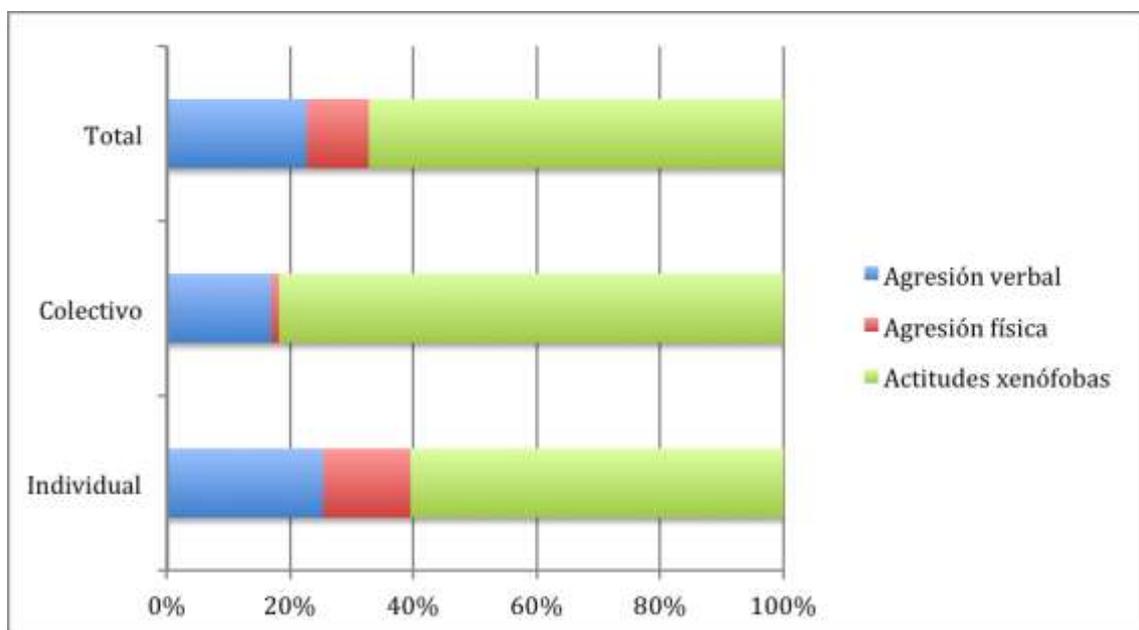


Gráfico 11 - Incidentes discriminatorios con agresiones y actitudes xenófobas en 2011 (casos individuales, colectivos y total). N=220. Elaboración propia

Casos individuales

De los 337 incidentes discriminatorios individuales, las organizaciones de la Red detectaron que:

- En el 27% de los casos también hubo actitudes xenófobas.
- En el 11% agresiones verbales.
- En el 6% agresiones físicas.

Comparativamente con 2010, la proporción no ha variado de un año a otro.

| | 2010 n=66 | 2011 n= 149 |
|-----------------------------------|--------------|----------------|
| Agresión verbal (insultos) | 29% | 26% |
| Agresión física | 15% | 14% |
| Actitudes xenófobas | 56% | 60% |

**Tabla 8 - Incidentes discriminatorios con agresiones y actitudes xenófobas en 2010 y 2011 (casos individuales).
Elaboración propia**

Casos colectivos

De los 253 incidentes discriminatorios colectivos, las organizaciones de la Red detectaron que:

- En 58 incidentes también hubo actitudes xenófobas, lo que corresponde al 23% de los casos.
- En 12 incidentes también hubo agresiones verbales, lo que corresponde al 5% de los casos.
- En 1 incidente también hubo agresiones físicas.

No es posible comparar con los datos de 2010 debido a que no se registró dicha información en ese año.

e) Otros derechos vulnerados

Además, del derecho fundamental a la igualdad, la Red de asistencia a víctima buscó analizar qué otros derechos fundamentales previstos en la Constitución Española podrían verse vulnerados cuando se produce un incidente discriminatorio. Estos datos no son comparables con los de 2010 debido a que se utilizó otro criterio de análisis.

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

- El derecho a la intimidad (31%).
- El derecho al trabajo (20%).
- El derecho a la vivienda (16%).

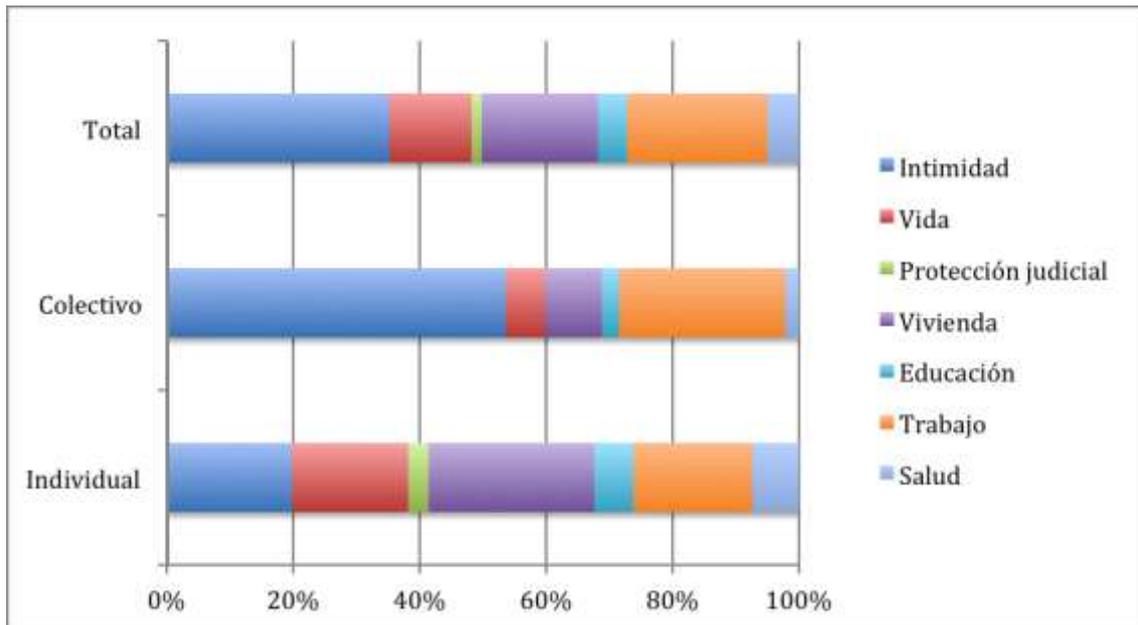


Gráfico 12 - Otros derechos vulnerados en 2011 (casos individuales, colectivos y total). N=519. Elaboración propia

Casos individuales

De los 337 incidentes discriminatorios detectados en 2011, se estaría vulnerando en mayor medida 4 derechos fundamentales (por orden de prevalencia):

- El **derecho a la vivienda** (art. 47 de la Constitución): 74 incidentes, es decir, el 22% del total.
- El **derecho a la intimidad** (art. 18.1 de la Constitución): 56 incidentes, es decir, el 17% del total.
- El **derecho al trabajo** (art. 35 de la Constitución): 53 incidentes, es decir, el 16% del total.
- El **derecho a la vida** (art. 15 de la Constitución): 52 incidentes, es decir, el 15% del total.

Casos colectivos

De los 253 incidentes discriminatorios detectados en 2011, se estaría vulnerando en mayor medida 2 derechos fundamentales (por orden de prevalencia):

- El **derecho a la intimidad** (art. 18.1 de la Constitución): 127 incidentes, es decir, el 50% del total.
- El **derecho al trabajo** (art. 15 de la Constitución): 62 incidentes, es decir, el 26% del total.

Características y tipos de incidentes discriminatorios (total)

| | |
|---|--|
| Ámbitos más frecuentes | <ul style="list-style-type: none">• Empleo (19%)• Vivienda (17%)• Medios de comunicación e Internet (17%) |
| Esfera en la que se produjo el incidente | Un 61% de los incidentes se produjeron en la esfera de lo privado: entre un particular y una organización privada (30%) o entre un particular y un particular que ejerce un cargo privado (3%) o entre particulares (29%) |
| Tipo de discriminación | El 83% de los incidentes se refieren a situaciones de discriminación directa |
| Otras características | <ul style="list-style-type: none">• En el 17% de los incidentes el presunto agente discriminador actuó bajo instrucciones u órdenes de discriminar• En el 25% de los incidentes el presunto agente discriminador tuvo también actitudes xenófobas |
| Otros derechos vulnerados | <ul style="list-style-type: none">• El derecho a la intimidad (31%)• El derecho al trabajo (20%)• El derecho a la vivienda (16%) |

Características y tipos de incidentes discriminatorios individuales

| | |
|---|--|
| Ámbitos más frecuentes | <ul style="list-style-type: none">• Vivienda (24%)• Seguridad ciudadana (cuerpos y fuerzas de seguridad) (19%)• Empleo (17%) |
| Esfera en la que se produjo el incidente | Un 55% de los incidentes se han producido en la esfera de lo público: entre un particular y una institución pública (33%) o entre un particular y un particular que ejerce un cargo público (22%) |
| Tipo de discriminación | El 79% de los incidentes se refieren a situaciones de discriminación directa |
| Otras características | <ul style="list-style-type: none">• En el 25% de los incidentes el presunto agente discriminador actuó bajo instrucciones u órdenes de discriminar• En el 27% de los incidentes el presunto agente discriminador tuvo también actitudes xenófobas |
| Otros derechos vulnerados | <ul style="list-style-type: none">• El derecho a la vivienda (22%)• El derecho a la intimidad (17%)• El derecho al trabajo (16%)• El derecho a la vida (15%) |

Características y tipos de incidentes discriminatorios colectivos

| | |
|---|---|
| Ámbitos más frecuentes | <ul style="list-style-type: none">• Medios de comunicación e Internet (39%)• Empleo (22%)• Vivienda (9%) |
| Esfera en la que se produjo el incidente | El 83% de los incidentes se han producido en la esfera privada, bien entre un particular y una organización privada (50%), bien entre un particular y un particular que ejerce un cargo privado (2%) o bien entre particulares (31%) |
| Tipo de discriminación | El 89% de los incidentes se refieren a situaciones de discriminación directa |
| Otras características | <ul style="list-style-type: none">• Aunque el porcentaje es pequeño se observa una tendencia a que el presunto agente discriminador actúe bajo instrucciones u órdenes de discriminar• En el 23% de los incidentes el presunto agente discriminador tuvo también actitudes xenófobas |
| Otros derechos vulnerados | <ul style="list-style-type: none">• El derecho a la intimidad (50%)• El derecho al trabajo (26%) |

1.3. La atención a incidentes discriminatorios

Tal y como se ha expuesto en la introducción de este capítulo, la Red cuenta con un protocolo de actuación seguido por todas las organizaciones que la componen. Este procedimiento común exige que las organizaciones miembros de la Red 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 claros 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.

a) Técnicas de investigación de los casos

Tal y como lo indica el Protocolo de la Red, cuando alguna de las organizaciones de la Red 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.

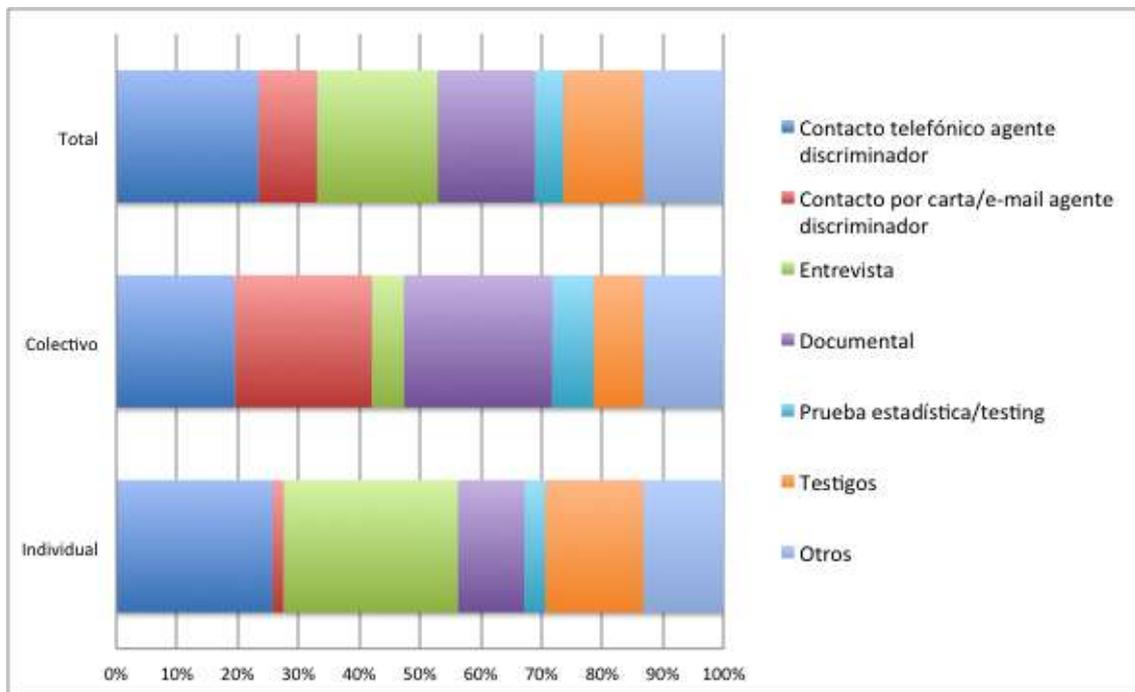


Gráfico 13 - Estrategias de investigación en 2011 (individuales, colectivos y total). Elaboración propia. N=705. Nota: las organizaciones pueden utilizar diferentes estrategias de investigación para cada incidente.

A partir de los datos registrados en 2011, en términos generales las técnicas de investigación utilizadas con más frecuencia fueron:

- El contacto telefónico con el presunto agente discriminador (23%)
- La entrevista con la víctima (20%).
- Información documental (16%)
- Testigos (13%)

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 la investigación documental y el contacto por carta o e-mail con el presunto agente discriminador.

Este ítem no fue analizado en el informe 2010.

b) 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.

En 2011 se observa una tendencia similar a la de 2010: en términos generales las estrategias de actuación más utilizadas suelen ser:

- El asesoramiento jurídico.
- La interlocución o negociación con el presunto agente discriminador (especialmente en los incidentes colectivos).

Según la información registrada por las organizaciones de la Red, la mediación es menos utilizada porque son pocos los casos en los que tanto la víctima como el presunto agente discriminador reconocen a alguna de las organizaciones de la Red como agente mediador por carecer de reconocimiento.

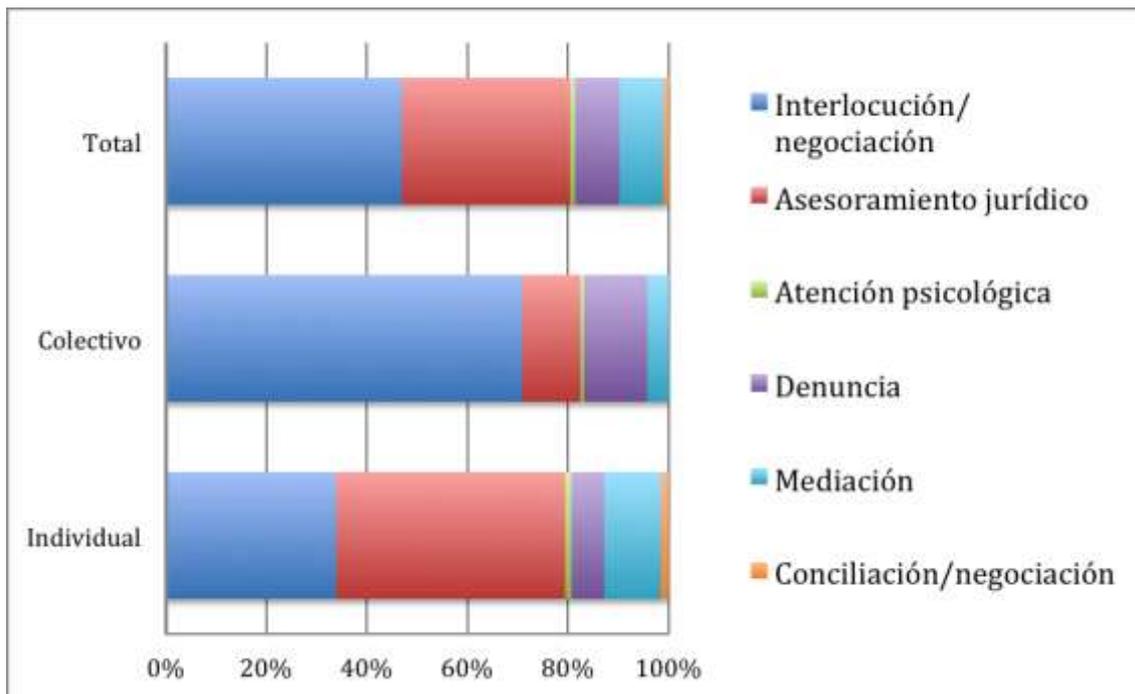


Gráfico 14 - Estrategias de actuación frente a los incidentes discriminatorios en 2011 (individuales, colectivos y total). N=697. Elaboración propia.

Nota: las organizaciones pueden utilizar diferentes estrategias de actuación para cada incidente.

| Estrategia de actuación | 2010* n=385 | 2011** n= 697 |
|-----------------------------|----------------|------------------|
| Interlocución y negociación | 30% | 47% |
| Mediación | 15% | 9% |
| Atención psicológica | 3% | 1% |
| Asesoramiento jurídico | 29% | 34% |
| Conciliación/negociación | 9% | 1% |
| Denuncia | 14% | 9% |

Tabla 9 – Estrategias de actuación en 2010 y 2011 (total).
Elaboración propia

c) Efectividad de la estrategia de actuación

En 2011, las organizaciones de la Red incluyeron en el protocolo un ítem adicional de análisis para contrastar la efectividad de las estrategias de actuación.

Los datos registrados muestran una preocupante tendencia:

- Tan sólo en un 31% de los casos la estrategia de actuación ha sido efectiva.
- En un 55% de los casos la estrategia de actuación no ha sido efectiva.
- En un 14% de los casos la víctima ha preferido no seguir adelante con la estrategia.

Cabe destacar que las estrategias de actuación establecidas para los incidentes colectivos son las que han tenido menor efectividad (en un 68%).

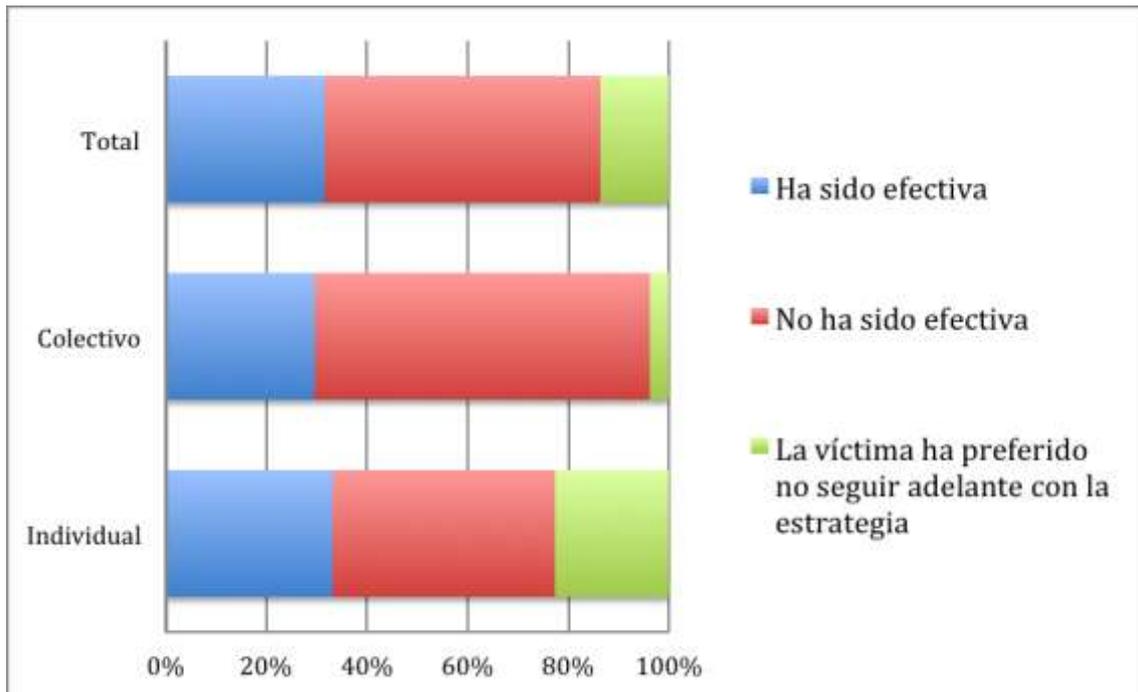


Gráfico 15 - Efectividad de la estrategia de actuación en 2011 (individuales, colectivos y totales). N=387. Elaboración propia.

d) *Motivo del cierre de los casos*

En comparación con 2010, los motivos del cierre de los casos presentan tendencias similares. Cabe destacar que:

- Tan sólo el 12% de los casos se cierran tras haber conseguido una solución positiva para las víctimas, un porcentaje que ha bajado en 4 puntos porcentuales respecto a 2010.
- Un 21% de los casos son cerrados por decisión de la víctima, bien por una actitud pasiva (4%) bien por una actitud activa (17%), un porcentaje que ha disminuido en 12 puntos porcentuales.
- Un 42% de los casos se cierran porque son irresolubles, especialmente en los casos colectivos. Es frecuente investigar incidentes en los que ha pasado demasiado tiempo para poder llevar a cabo estrategias de actuación e incluso una correcta investigación. También se han identificado un buen número de casos en los que el presunto agente discriminador no accede a iniciar una interlocución o negociación.

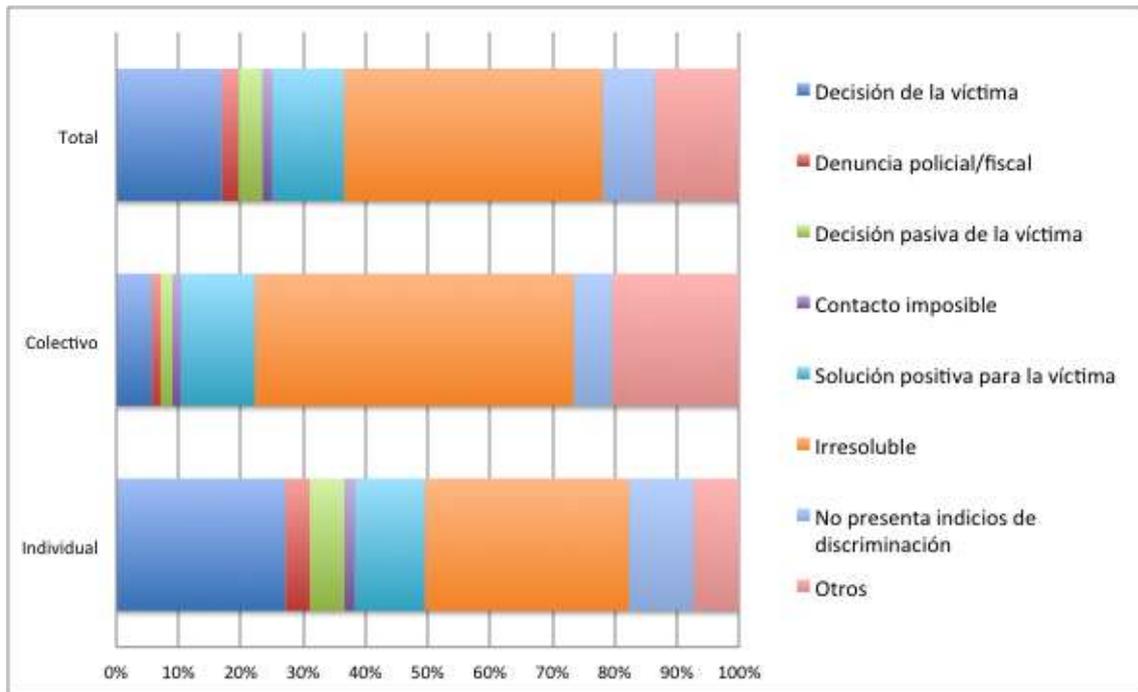


Gráfico 16 - Motivo del cierre de los casos en 2011 (individuales, colectivos y totales). Elaboración propia. N=443. Nota: A fecha de 31/12/2011 no todos los casos están cerrados.

| Motivo del cierre de los casos | 2010* n=157 | 2011** n= 443 |
|--|----------------|------------------|
| Decisión de la víctima | 30% | 17% |
| Decisión pasiva de la víctima | 3% | 4% |
| Irresoluble | 12% | 42% |
| Contacto imposible | 3% | 2% |
| Denuncia policial/fiscal | 4% | 3% |
| Solución positiva para la víctima | 15% | 12% |
| No presenta indicios de discriminación | --- | 8% |
| Otros | 33% | 14% |

Tabla 10 – Motivos del cierre de los casos en 2010 y 2011 (total). Elaboración propia

La atención a incidentes discriminatorios

| | |
|---|---|
| Técnicas de investigación más frecuentes | <ul style="list-style-type: none">• El contacto telefónico con el presunto agente discriminador• La entrevista con la víctima• Información documental• Testigos |
| Incidentes discriminatorios | El 91% de los incidentes registrados presentan indicios discriminatorios |
| Estrategias de actuación más frecuentes | <ul style="list-style-type: none">• El asesoramiento jurídico• La interlocución/negociación con el presunto agente discriminador |
| Efectividad de la estrategia | <ul style="list-style-type: none">• En un 31% de los casos la estrategia ha sido efectiva• En un 55% de los casos la estrategia no ha sido efectiva• En un 14% de los casos la víctima ha preferido no seguir adelante con la estrategia |
| Motivo del cierre de los casos | <ul style="list-style-type: none">• Tan sólo el 12% de los casos se cierran tras haber conseguido una solución positiva para las víctimas.• El 21% de los casos se cierran por decisión de la víctima• El 42% de los casos son irresolubles |

1.4. 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:

- Vía 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

a) *Vía a través de la cual se ha tenido conocimiento sobre la Red de asistencia a víctimas de discriminación*

Tanto en 2010 como en 2011, las organizaciones de la Red son la vía más frecuente a través de la cual las personas tuvieron conocimiento sobre este servicio, seguido de una persona cercana.

Aparecen ciertas diferencias entre incidentes individuales en los que el porcentaje de personas que tuvieron conocimiento de este servicio a través de una persona conocida (41%) o a través de una organización de la Red (51%) es similar mientras que en los incidentes colectivos la vía mayoritaria es una organización de la Red (88%).

El porcentaje de personas que ha conocido este servicio a través de la página web del Consejo o de otras páginas web es muy pequeño.

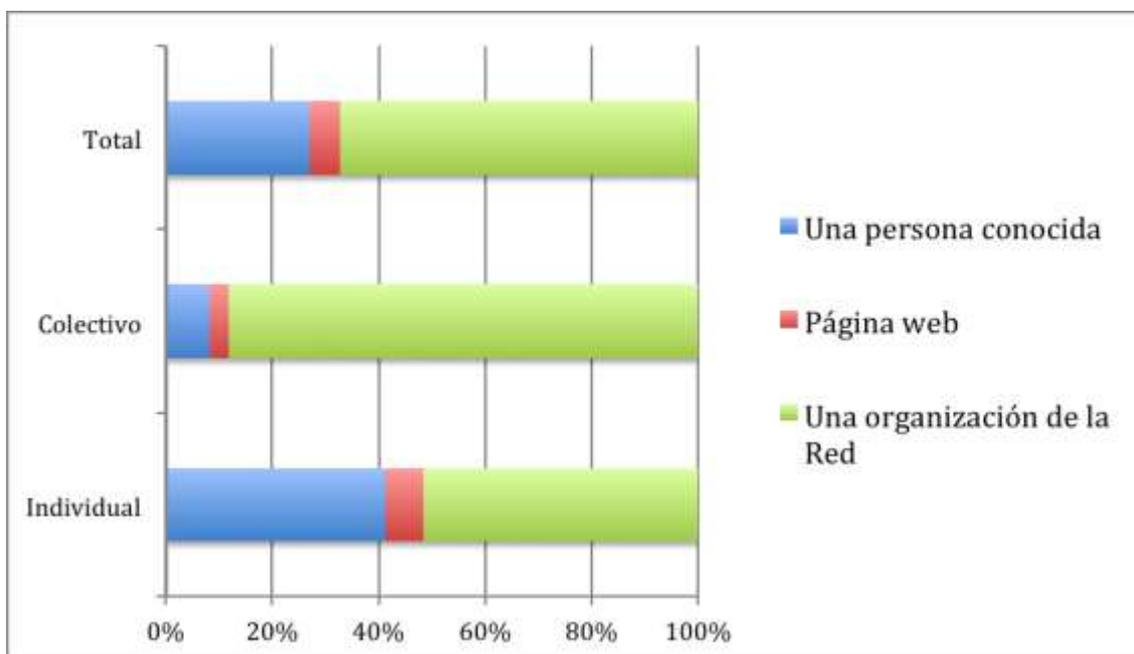


Gráfico 17 – Vía a través de la cual se ha tenido conocimiento sobre la Red en 2011 (individuales, colectivos y total). N=590. Elaboración propia

| Vía | 2010* n=194 | 2011** n= 590 |
|----------------------------|----------------|------------------|
| Un conocido | 44% | 27% |
| Página web | 4% | 6% |
| Una organización de la Red | 52% | 67% |

Tabla 11 – Vía a través de la cual se ha tenido conocimiento sobre la Red en 2010 y 2011 (total). Elaboración propia

b) Canal a través del cual se ha tenido conocimiento del incidente discriminatorio

A partir de los datos recogidos, los canales más frecuentes a través de los cuales se tiene conocimiento de los incidente discriminatorios son:

- La visita a alguna organización de la Red
- Una noticia en prensa o Internet.

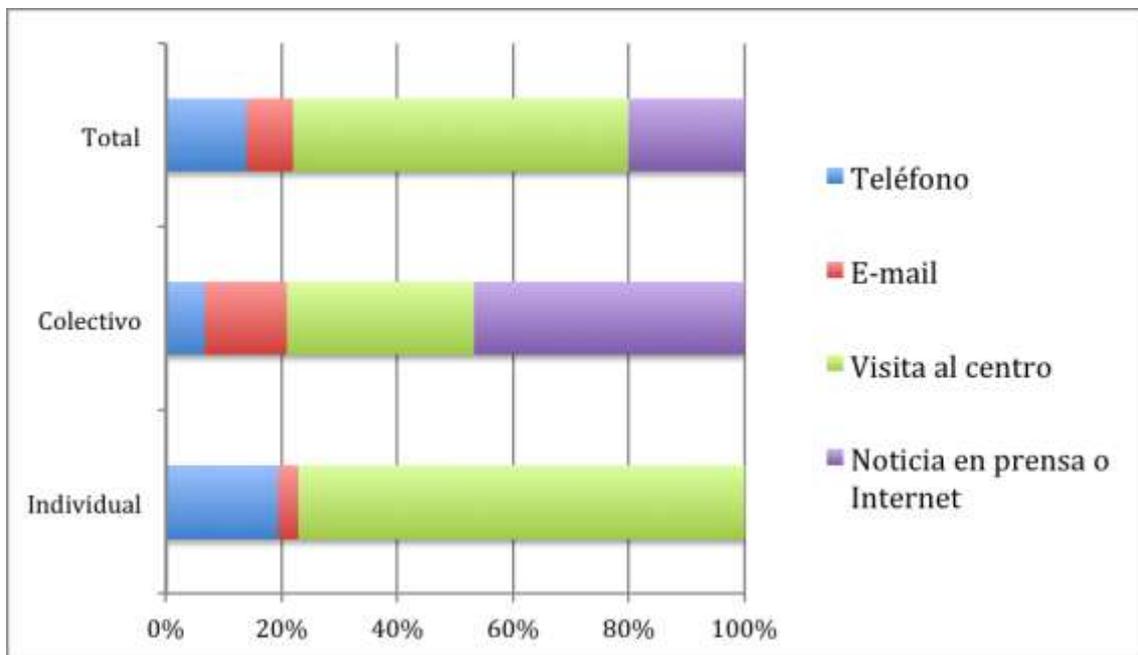


Gráfico 18 - Canal de comunicación a través del cual se ha tenido conocimiento del incidente discriminatorio en 2011 (individuales, colectivos y total). N=590. Elaboración propia

En comparación con 2010, la noticia en prensa o Internet ha adquirido mayor peso en 2011 frente a la visita a alguna organización de la Red debido al aumento de incidentes colectivos que se detectan a través de esta vía. Es mucho menos frecuente detectar incidentes individuales a través de una noticia en prensa o en Internet.

| Canal de comunicación | 2010* n=178 | 2011** n= 590 |
|------------------------------|----------------|------------------|
| Teléfono | 19% | 14% |
| E-mail | 3% | 8% |
| Visita al centro | 74% | 58% |
| Noticia en prensa o Internet | 3% | 20% |
| Otros | 1% | --- |

Tabla 12 – Canal a través del cual se ha tenido conocimiento del incidente discriminatorio 2010 y 2011 (total). Elaboración propia

c) Persona u organización que ha presentado la queja

A partir de los datos recogidos en 2011, parece haberse producido un cambio de tendencia: mientras que en 2010, el 61% de las quejas fueron presentadas por las víctimas, en 2011, hay una proporción similar entre las víctimas (49%) y las organizaciones de la Red (29%) muy probablemente debido al aumento de número de casos colectivos iniciados a iniciativa propia, tal y como se verá en el gráfico 32.

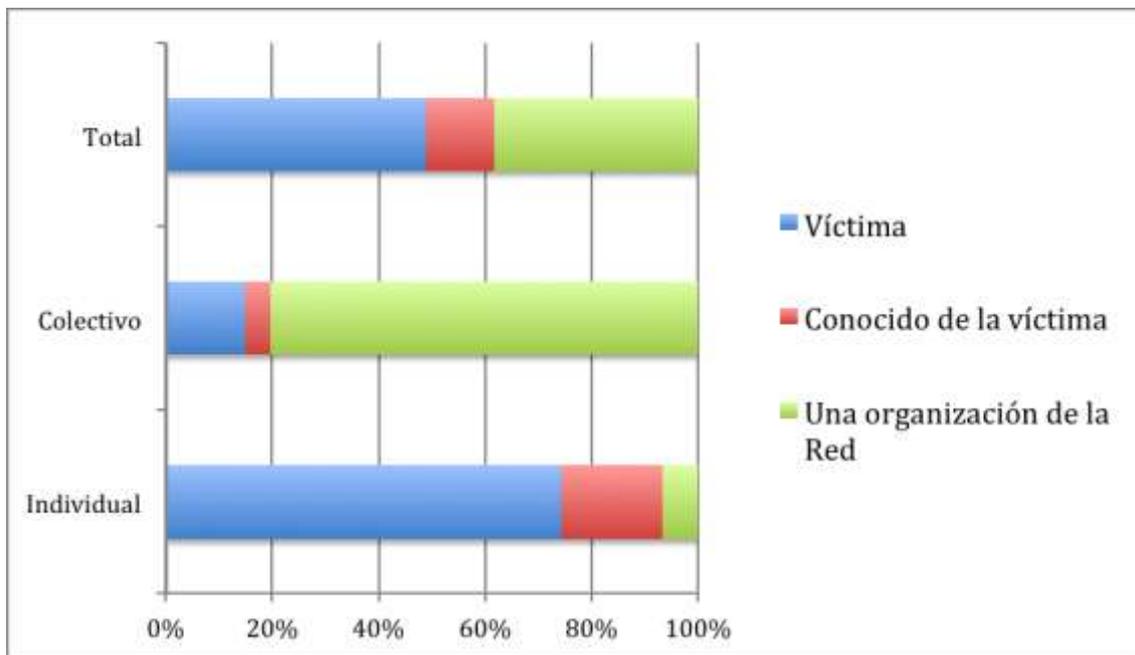


Gráfico 19 - Persona u organización que ha presentado la queja en 2011 (individuales, colectivos y total). N=590. Elaboración propia

| Persona/organización | 2010* n=213 | 2011** n= 590 |
|------------------------|----------------|------------------|
| Víctima | 61% | 49% |
| Conocido de la víctima | 22% | 13% |
| Organización de la Red | 17% | 38% |

Tabla 13 – Persona u organización que ha presentado la queja 2010 y 2011 (total). Elaboración propia

d) A iniciativa de quién se ha iniciado el expediente de investigación

Al igual que en el apartado anterior, se observa un cambio de tendencia en lo que a apertura de expedientes de investigación se refiere. Mientras que en 2010, la mayoría de expedientes se iniciaban a petición de las víctimas (71%), en 2011, la mayoría se inicia a iniciativa de las organizaciones de la Red (58%). Tal y como se puede observar en el gráfico 32, esto se debe muy probablemente a la alta proporción de casos colectivos que se inician a iniciativa de las organizaciones de la Red.

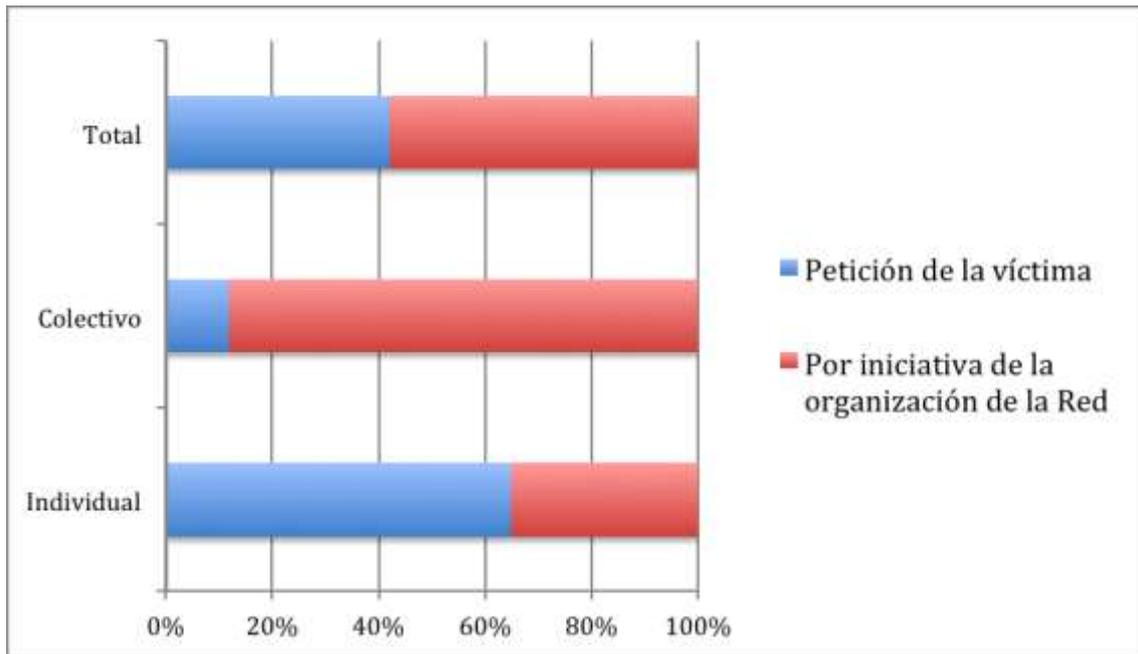


Gráfico 20 - A iniciativa de quién se ha iniciado el expediente de investigación en 2011 (individuales, colectivos y total). N=590. Elaboración propia

| | 2010* n=232 | 2011** n= 590 |
|---|----------------|------------------|
| Petición de la víctima | 71% | 42% |
| Iniciativa de una organización de la Red | 29% | 58% |

Tabla 14 – A iniciativa de quién se ha iniciado el expediente de investigación en 2010 y 2011 (total). Elaboración propia

El acceso al servicio de atención a víctimas de discriminación

| | |
|--|---|
| Vía a través de la cual se conoce el servicio | El 67% de las personas han tenido conocimiento del servicio a través de las organizaciones de la Red |
| Canal a través del cual se conocen los incidentes | <ul style="list-style-type: none">• La visita a alguna organización de la Red (58%)• Una noticia en prensa o Internet (20%) |
| Presentación de quejas | <ul style="list-style-type: none">• El 49% de las quejas son presentadas por las víctimas• El 38% de las quejas son presentadas por las organizaciones de la Red |
| Iniciativa de la investigación | <ul style="list-style-type: none">• El 58% de las investigaciones se inician a iniciativa de las organizaciones de la Red• El 42% de las investigaciones se inician a iniciativa de las víctimas |

2. El servicio de información y sensibilización

Además del servicio de asesoramiento y asistencia a casos de discriminación, la Red de centros de asistencia a víctimas de discriminación también tiene la función de promocionar el derecho a la igualdad de trato y no discriminación a través de actividades de comunicación, sensibilización y formación.

Durante 2011, las organizaciones miembros de la Red centraron sus esfuerzos en:

- Reforzar la visibilidad y existencia de la Red a través de charlas informativas, distribución de folletos y materiales informativos, etc.
- Mejorar 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, 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.

En total, la Red implicó a 4.489 personas y 307 instituciones y organizaciones en un total de 134 actividades de carácter informativo, formativo o sensibilizador interactivas. De estas 124 actividades, las organizaciones de la Red, implementaron 21 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 en términos de número de participantes u organizaciones.

A continuación se incluye una tabla indicativa de las acciones realizadas en 2010 y 2011 en función del tipo de actividad.

| Tipo de acción | 2010 ⁵ | | | 2011 | | |
|-------------------------------|-------------------|---------------------|-------------|------------------|---------------------|-------------|
| | Num. de acciones | Total participantes | Total orgs. | Num. de acciones | Total participantes | Total orgs. |
| Info/Sensibilización | | | | | | |
| - Genéricas | 8 | --- | --- | 21 | --- | --- |
| - Con destinatarios concretos | 5 | 161 | 125 | 65 | 3.108 | 249 |
| Formación | 16 | 409 | --- | 48 | 1.381 | 58 |
| Total | 29 | 570 | 125 | 134 | 4.489 | 307 |

Tabla 15 – Alcance de las acciones de información, sensibilización y formación en 2010 y 2011.

De todas las acciones llevadas a cabo en 2011, merece la pena destacar las siguientes iniciativas por su carácter innovador, pero también por los resultados obtenidos.

⁵ El periodo de ejecución del proyecto en 2010 fue de 7 meses mientras que en 2011 fue de 12 meses.

"IGUALES - DIFERENTES", RED ACOGE

| | |
|------------------------------|---|
| Objetivo | Evitar que se produzcan y se toleren actitudes racistas o manifestaciones xenófobas en el seno de la sociedad mostrando cómo las diferencias nos enriquecen. |
| Mensaje clave | La diferencia, sea de género, religiosa, de edad o por origen étnico, nos define como individuos dentro de una sociedad y nunca puede constituir ni justificar desigualdades de trato que dejen vía a la discriminación. La diferencia debe ser entendida como un valor positivo. |
| Método y aprendizajes | Aunque uno de los principales objetivos de esta campaña era la producción de un video que pudiera ser utilizado como herramienta de sensibilización en sesiones formativas (centros escolares, actividades de Red Acoge, de otras ONG y del Consejo), esta iniciativa ha servido para ir más allá, utilizando el proceso creativo como herramienta de sensibilización: a lo largo de los distintos días de grabación se realizaron talleres de sensibilización para trabajar de cerca la temática de la no discriminación y compartir experiencias con los distintos colectivos y personas que prestaron su imagen para la campaña. En este proceso se implicaron todo tipo de organizaciones que trabajan en la promoción de la igualdad de trato y la no discriminación, generando sinergias de colaboración mutua. Colaboraron profesionales, voluntarios y usuarios de la Fundación Secretariado Gitano y de Red acoge así como del colegio CEIP Francisco de Quevedo de Valladolid y comerciantes de la zona cediendo espacios para la grabación y los talleres (una cafetería y un cine). |
| Destinatarios | En el proceso de producción del video participaron un total de 100 personas de un perfil muy variado (ONG, personas susceptibles de ser discriminadas, artistas, productores, etc.) El video, colgado en Internet, ha sido visualizado 1.515 veces. También ha sido utilizado en diferentes actos y jornadas |
| Producto final | Video disponible en Internet: http://vimeo.com/36347518 |

**FOLLETOS INFORMATIVOS ADAPTADOS
FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO Y MPDL**

| | |
|------------------------------|--|
| Objetivo | <p>Elaborar un material informativo sobre el servicio de asistencia a discriminación por origen racial o étnico que permitiese:</p> <ul style="list-style-type: none">• Favorecer la identificación de situaciones de discriminación tanto por parte víctimas potenciales• Favorecer el conocimiento de instrumentos de actuación o puntos de información.• Difundir el trabajo de la Red de Centros de asistencia a víctimas de discriminación del Consejo. |
| Mensaje clave | <p>El folleto buscaba comunicar una serie de ideas clave:</p> <ul style="list-style-type: none">• Si has sido víctima de discriminación, te podemos asesorar.• En qué te podremos ayudar (servicios que se prestan)• Dar ejemplos de situaciones potencialmente discriminatorias que permitiesen entender mejor cuándo se está ante un posible hecho discriminatorio. |
| Método y aprendizajes | <p>Este material se ha elaborado teniendo en cuenta el perfil de las potenciales víctimas de discriminación que se atienden desde estas organizaciones. Se trataba de contar con un folleto específico y cercano (en la utilización del lenguaje, imágenes), de fácil comprensión.</p> <p>Ambos folletos tuvieron una buena acogida. Es de destacar la sorpresa de algunas personas al conocer la existencia de este servicio respaldado por la Administración Pública.</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 como 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> |
| Destinatarios | <p>Personas que usan los servicios de la Fundación Secretariado Gitano y de MPDL y sus amistades/familiares.</p> <p>En total se editaron 4.000 folletos de la Fundación Secretariado Gitano y 4.000 de MPDL que fueron distribuidos a lo largo del año.</p> |
| Producto final | <p>Folletos disponibles en papel y en Internet:</p> <p>Fundación Secretariado Gitano: http://www.gitanos.org/upload/97/42/asistencia_victimas_discriminacion.pdf</p> <p>MPDL: http://www.mpd.org/content/view/1322/2591/lang.spanish/</p> |

TALLER DE SENSIBILIZACIÓN
"¿Qué sabemos sobre discriminación y cómo afrontarla?"
ACCEM

| | |
|------------------------------|---|
| Objetivo | <p>Concienciar a las personas inmigrantes y refugiadas sobre el fenómeno de la discriminación por origen racial o étnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ofreciendo información sobre el derecho a la igualdad para mejorar el conocimiento de sus derechos y de las herramientas existentes para hacerlos valer• Capacitando a los participantes en los mecanismos, estrategias y recursos existentes para hacer frente a este tipo de actos, a partir de algunas situaciones y de sus propias experiencias, dotándoles de herramientas/habilidades para prevenir o hacer frente a este tipo de actos.• Dando a conocer entre los participantes la labor que desarrolla el servicio de asistencia a víctimas de discriminación e informar sobre recursos de interés a los que pueden recurrir en estos casos. |
| Mensaje clave | <p>Los talleres buscaban comunicar una serie de ideas clave:</p> <ul style="list-style-type: none">• Has podido ser víctima de discriminación, ¿sabrías identificarlo? ¿sabrías qué hacer?• Otras personas han sido víctimas de discriminación y esto es lo que han hecho para solucionar el problema.• La Red te puede ayudar. |
| Método y aprendizajes | <p>El taller buscaba crear un espacio para reflexionar y compartir experiencias en torno al tema de la discriminación, desde una visión práctica y participativa. Se trabajó partiendo de ejemplos y de la propia experiencia/vivencias/percepciones de los participantes sobre el fenómeno de la discriminación. Se potenció su participación durante el transcurso de la actividad, partiendo y poniendo en valor sus conocimientos, experiencias, vivencias, habilidades y recursos, etc.</p> <p>Esta experiencia permitió constatar que entre los participantes existía escasa conciencia sobre este fenómeno, 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. Cabe señalar que muchos participantes dudaban a la hora de iniciar acciones porque según decían "no serían tomadas en serio", "quedarían impunes o no se sancionaría a los responsables". Se percibió una alta tendencia a la asimilación o "normalización de ciertas situaciones potencialmente discriminatorias, algo sobre lo que no merece la pena dar ningún tipo de respuesta.</p> |
| Destinatarios | <p>Personas inmigrantes y refugiadas que acceden a los distintos programas y servicios ofrecidos desde la entidad. En total, participaron 19 personas.</p> |
| Producto final | <p>Un taller de sensibilización</p> |

3. 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

3.1. Estrategias de actuación más efectivas

La información facilitada por las diferentes organizaciones que componen la Red muestran tendencias similares al año 2010, si bien el año 2011 ha permitido profundizar en algunos aspectos concretos, tal y como se indica a continuación.

En primer lugar, es preciso resaltar que uno de los grandes valores añadidos de la Red es 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 ha sido **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 de la Red de centros 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 es muy valorado por las personas atendidas independientemente de que decidan o no tomar alguna medida para hacer frente a la discriminación: el simple hecho de haber escuchado su experiencia, de haberla documentado, de ofrecerle algún consejo, etc. ha servido, en algunas ocasiones, para que las víctimas se sientan, en cierta medida, reparadas.

En segundo lugar, cabe destacar que la **interlocución y la negociación** es una de las estrategias de actuación más efectivas a la hora de actuar frente a un incidente discriminatorio, siempre y cuando el incidente no presente agresiones físicas o verbales. Utilizar esta vía de actuación permite:

- Ponerse en contacto con el presunto agente discriminador para contrastar la información recabada por la víctima. Al mismo tiempo, permite informarle de que su conducta puede no sólo estar incumpliendo una normativa, sino que también estar causando un perjuicio a una o varias personas.
- Corregir la conducta del presunto agente discriminador y evitar que vuelva a producirse, en el caso de que este no haya actuado conscientemente o haya comprendido que su actitud ha podido ocasionar un daño moral a una o varias personas. De hecho, se han identificado varios casos en los que los incidentes discriminatorios se han producido “por desconocimiento” o de manera no intencional; en este tipo de casos, la Red ha jugado un papel clave informando e

iniciando un diálogo con el presunto agente discriminador que ha repercutido en un cambio de conducta.

- Evitar que se agrave el conflicto entre víctima y presunto agente discriminador y en muchos casos permite que este conflicto se resuelva.

En relación con esta técnica, es interesante destacar que:

- Es importante que cuando se utilice se haga de modo asertivo y neutral, y que no siempre resulta efectiva para subsanar el daño.
- Es más frecuente obtener **resultados efectivos en el ámbito del empleo**, mientras que en el de la vivienda no se consiguen los resultados deseados. También ha resultado útil en el **ámbito de los medios de comunicación** también se ha detectado que resulta eficaz. En concreto, ha resultado muy útil escribir a los directores de los medios de comunicación. En años anteriores, las cartas se dirigían al periódico en general, una actuación a través de la cual se obtenían pocas respuestas. En 2011, se decidió cambiar la estrategia y dirigir las cartas directamente a los directores. Un cambio de estrategia que ha supuesto un notable cambio elevando significativamente el número de respuestas que se han obtenido. Cabe precisar que en dichas cartas se hacía referencia a materiales de sensibilización elaborados previamente y dirigidos precisamente a periodistas sobre el tratamiento de las minorías en los medios de comunicación, un elemento que ha sido acogido positivamente por la dirección de los medios de comunicación contactados.

Caso individual EMPLEO: mujer, 26-35 años, origen Europa del Este. Discriminación directa.

Una empresa solicita a través de un programa de empleo de una organización de la Red candidaturas de mujeres para cubrir un puesto de trabajo. La prospectora laboral habla con el gerente de la empresa en relación a una de las candidatas y este manifiesta que no va a ser seleccionada ya que es rumana y “ya se sabe que no quieren trabajar”. Tras una intensa labor de sensibilización, se logra finalmente que la mujer continúe en del proceso de selección.

Caso colectivo MEDIOS DE COMUNICACIÓN: Comunidad Gitana. Discriminación Directa.

En una carta al director, publicada en un diario de tirada nacional, se incluyen los siguientes comentarios sobre los vecinos de una localidad: “invasión de extranjeros recogedores de chatarra y esparcidos de basura” acusándoles de acumular toneladas de basura de forma reincidente. Tras comprobar que esta situación no se correspondía con la realidad, se dirige carta a la Directora de contenidos, quien contesta favorablemente y lamentando el tratamiento dado a la noticia. En su contestación indica que “ha llamado la atención a la redacción para que no vuelva a suceder.”

En tercer lugar, el **asesoramiento jurídico** es otra de las actuaciones clave en el proceso de asistencia que se inicia a través de la Red porque permite que las personas afectadas conozcan cuáles son los derechos vulnerados, los derechos que les asisten así como las diferentes estrategias a seguir y el alcance de las mismas. Sin embargo, desde la perspectiva del resarcimiento o de la resolución del caso a favor de la víctimas, esta estrategia no es muy efectiva si la víctima decide no seguir adelante con alguna de las soluciones propuestas (quejas o denuncias ante el órgano competente).

En cuarto lugar y aunque los datos registrados muestran que **la atención psicológica** no es muy utilizada, algunas organizaciones han destacado que es de gran ayuda en casos en los que se han dado agresiones físicas o agresiones verbales de contenido racista o xenófobo y en los casos en que el derecho vulnerado se identifica con el derecho a la dignidad. La atención psicológica de la/s víctima/s y de sus allegados ha permitido que tengan una cobertura más integral. En algunas ciudades esto ha sido posible gracias a la colaboración con otras organizaciones como Psicólogos sin Fronteras o CEAR PV. Sin embargo, en otras zonas no ha sido posible por no existir un servicio especializado de atención psicológica.

Por otro lado, **la sensibilización**, entendida como formación e información siguen siendo muy útiles como estrategias complementarias para que tanto víctimas como presuntos o posibles agentes discriminadores entiendan el alcance del derecho a la igualdad. Son muy adecuadas para prevenir las situaciones de discriminación, pero también cuando se ha detectado un incidente. De hecho, es una estrategia que permite abrir la interlocución con el presunto agente discriminador sin necesariamente informarle de que se ha detectado un incidente. Este tipo de estrategia se recomienda cuando la/s víctima/s no quieren ser identificadas por el presunto agente discriminador.

En cuanto a la forma en la que se llevan a cabo las estrategias de actuación, cabe resaltar que **la cooperación entre organizaciones de la Red** fue una de las fortalezas de este proyecto desde su inicio en junio de 2010. Durante 2011, esta cooperación se reforzó a través de dos vías: por un lado, el trabajo conjunto en actuaciones concretas y, por otro, la discusión, la reflexión y el debate a través de reuniones trimestrales. Esto ha permitido ser más efectivos a la hora de desarrollar estrategias conjuntas, algo extremadamente valorado por las diferentes organizaciones que componen la Red. Esta colaboración no sólo ha favorecido el trabajo conjunto entre las organizaciones, sino que ha permitido iniciar la cooperación con otras organizaciones e instituciones como el Defensor del Pueblo, Psicólogos sin Fronteras, Oficinas para la No Discriminación del Ayuntamiento de Barcelona, colegios de abogados, asociaciones de consumidores, etc., lo cual también ha repercutido en el alcance y efectividad de las estrategias de actuación. En concreto, la colaboración con el Defensor del Pueblo puede ser utilizada como vía de presión política, mientras que la cooperación con los colegios de abogados puede repercutir en una mejor defensa de los derechos de las víctimas ante un tribunal.

También en relación con la forma de actuación, es crucial que sea cual sea la estrategia elegida, esta se desarrolle con prontitud debido a que se ha observado que una respuesta inmediata aumenta las posibilidades de una resolución positiva, mientras que una respuesta tardía puede incluso llegar a imposibilitar cualquier tipo de estrategia de actuación.

Caso colectivo EDUCACIÓN: Comunidad Gitana. Discriminación Directa.

En una reunión entre un técnico de la FSG y el tutor de estudios de una joven gitana, el tutor hizo comentarios estereotipados sobre los gitanos y confesó utilizar bromas o comparaciones racistas en sus clases. El técnico mantuvo una charla con el tutor a raíz de la cual el tutor cambió su actitud y manifestó su interés por formarse en interculturalidad.

Finalmente, en relación con las estrategias de investigación, merece especial mención lo que en inglés se denomina el “*situation testing*”, técnica que se ha utilizado con mayor frecuencia en 2011 que en 2010 y que ha resultado muy efectiva tanto como vía para recabar indicios discriminatorios como para corregir una actuación *a priori* discriminatoria. Esta técnica ha sido utilizada sobre todo ante incidentes discriminatorios en la esfera pública ya que permite:

- Determinar o contrastar si la situación vivida por la víctima la pueden haber vivido otras personas o sólo la víctima que ha informado del suceso.
- Averiguar si es una práctica de una persona concreta o de una institución y organización.
- En algunos casos, corregir la práctica discriminatoria si se diseña la estrategia adecuada.

Caso colectivo SERVICIO PÚBLICO: inmigrantes extracomunitarios. Discriminación Directa

Un registro de parejas de hecho exigía a los inmigrantes extracomunitarios el TIE a pesar de que la legislación vigente no lo considera uno de los requisitos documentales a presentar.

Ante este caso, se comprobó a través de un situation testing de que esta era una práctica habitual, tras lo cual se contactó con el Colegio de Abogados para contrastar la estrategia de actuación. Se decidió enviar una carta a dicho registro poniendo de manifiesto esta situación y se interpuso una queja al Defensor del Pueblo. El caso todavía no está cerrado pero como primer resultado positivo se ha conseguido que el Defensor del Pueblo se pronuncie al respecto recomendando al mencionado Registro la rectificación de la práctica que venía siguiendo.

3.2. Estrategias de actuación menos efectivas

A partir de los datos facilitados por las organizaciones de la Red, las estrategias de actuación que no han sido efectivas son muy similares que en 2010, si bien en 2011, se ha podido profundizar en algunas dificultades que se exponen a continuación.

En primer lugar, se ha observado que **las estrategias más directas e invasivas**, tanto en lo que se refiere a las víctimas como a los agentes discriminadores, **son las menos adecuadas**, ya que suelen producir el efecto contrario: impide iniciar un proceso de diálogo e interlocución desde una perspectiva positiva o de resolución del conflicto. Ahora bien, en muchas ocasiones, se ha detectado que a pesar de que las organizaciones de la Red 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 incluso agresiva, o simplemente termine de forma abrupta cualquier tipo de interlocución.

Estas actitudes son especialmente frecuentes en el acceso al alquiler entre particulares así como en el acceso al empleo. En ambos ámbitos, cuando existe una empresa de por medio (inmobiliaria o empresa de trabajo temporal) es frecuente que estos se escuden bajo el argumento de que cumplen órdenes de los propietarios/empresas.

En este tipo de supuestos, en los que el presunto agente discriminador se opone a todo tipo de interlocución, las vías de solución del incidente se reducen considerablemente por varias razones: en primer lugar, no se puede contrastar la información aportada por la víctimas y por tanto no se puede comprobar si realmente se produjo dicho incidente (aunque en algunos casos y según el tipo de contestación recibida, se puede confirmar que efectivamente se produjo el incidente discriminatorio); en segundo lugar, la ruptura del diálogo obliga a ir por la vía de la queja o denuncia al organismo competente, algo a lo que las víctimas son reticentes tanto en el acceso al empleo como en el acceso a la vivienda porque no confían en que eso solucionará el problema y precisamente porque quieren evitar tener más problemas.

Otros ámbitos en los que la interlocución ha resultado ineficaz han sido:

- Incidentes discriminatorios en los que se ha identificado a una administración pública como presunto agente discriminador y que se basan en la interpretación de una normativa vigente.
- Incidentes discriminatorios en los que se ha identificado a una empresa privada de ocio o tiempo libre: habitualmente las víctimas son reticentes a que se lleve a cabo ninguna acción y normalmente el propietario o director de la empresa no suele acceder a un proceso de diálogo.
- Incidentes discriminatorios en los que se ha identificado a un medio de comunicación como presunto agente discriminador. A pesar de que se han obtenido resultados positivos en algunos supuestos concretos, la disculpa pública o la petición de que este tipo de empresas adopten protocolos internos sobre el tratamiento de la información relacionada con las minorías étnicas son poco frecuentes.

- Incidentes discriminatorios en los que se ha identificado a un miembro de un cuerpo o fuerza de seguridad: no es fácil que la víctima pueda aportar indicios discriminatorios distintos a su propio testimonio; no siempre es posible identificar al agente y cuando es posible, no es frecuente que acceda a iniciar un diálogo con las organizaciones de la Red.

En tercer lugar, tal y como se mencionaba en el informe de 2010, **la mediación sigue siendo una de las técnicas utilizadas menos efectivas** y por tanto utilizada con menos frecuencia debido principalmente a la falta de legitimada, reconocimiento y visibilidad social de la Red. Tal y como se ha mencionado previamente, existen reticencias a iniciar una interlocución con una de las ONG que forman la Red por lo que la mediación parece todavía más improbable. Además, requiere de profesionales especializados, con los que la Red no cuenta todavía. En los supuestos en los que se ha detectado que se trata de un delito de odio o discriminación, esta técnica es inviable.

Finalmente, a pesar de que debería ser una vía efectiva, se observa que, **en la práctica, la denuncia no siempre consigue resultados favorables para la víctima**, en muchos casos debido a que los operadores jurídicos tienen poca formación y conocimiento en esta materia y salvo casos excepcionales en los que se hayan recabado pruebas jurídicamente fuertes, el caso no suele resolverse a favor de la víctima.

Aprendizajes

| | |
|---|---|
| Estrategias de actuación más efectivas | <ul style="list-style-type: none">• La atención personalizada y el apoyo psicológico• La interlocución y negociación, especialmente como vía para solucionar el conflicto• El asesoramiento jurídico, especialmente para informar a la víctima de sus posibilidades• La sensibilización, especialmente como estrategia para casos colectivos |
| Estrategias de actuación menos efectivas | <ul style="list-style-type: none">• Estrategias más directas e invasivas en las que el presunto agente discriminador se siente acusado o la víctima se siente presionada para llevar a cabo alguna acción.• La mediación, debido a que la Red no es percibida como mediadora por ambas partes.• La vía de la denuncia suele empeorar el conflicto. |

3.3. Dificultades a la hora de tramitar un caso

A partir de la información obtenida de las diferentes organizaciones que componen la Red, se han observado dificultades similares a las identificadas en 2010 sobre las que se ha obtenido información más específica, tal y como se comenta a continuación.

El presunto agente discriminador

Del mismo modo que en 2010, persisten las **dificultades a la hora de identificar el presunto agente discriminador** por diferentes razones:

- La propia víctima oculta esta información porque no quiere que la Red se ponga en contacto con el presunto agente discriminador porque tiene miedo a 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 se podido identificar.

Por otro lado, tal y como se ha comentado en el apartado anterior, también se ha detectado **cierta resistencia por parte del presunto agente discriminador a iniciar un diálogo o una interlocución** con las organizaciones de la Red o colaborar en la resolución de un posible conflicto. La tendencia suele ser la negación del hecho y el contraataque hacia las víctimas para justificar su actuación o actitud; esto es especialmente frecuente cuando se trata de incidentes entre particulares en los que ni siquiera reconocen o identifican cualquier tipo de legitimidad a las organizaciones de la Red para iniciar un diálogo o interlocución debido a que el presunto agente discriminador tiene la percepción de que se trata de una esfera privada en la que no caben intereses públicos. Esto se produce especialmente en supuestos de alquiler de viviendas, pero también en el ámbito del acceso al empleo.

Finalmente, también se han encontrado dificultades a la hora de gestionar la estrategia de actuación **cuando en el incidente discriminatorio está implicada alguna administración pública y se produce un cambio de gobierno**: el proceso de interlocución se ve interrumpido y dilatado en el tiempo.

Caso individual. Comunidad Gitana. Discriminación directa

En una localidad, el ayuntamiento promete asignar un local a una iglesia evangélica para la celebración de sus ritos (la mayoría de los fieles son de etnia gitana). Frente a esta decisión, los vecinos suscriben una carta al ayuntamiento y convocan una manifestación en la que se oponen a dicha decisión con argumentos abiertamente racistas

Ante la presión vecinal, el local es asignado a otros fines ante lo cual se inicia una interlocución con el ayuntamiento para averiguar las razones del cambio de su decisión. Entretanto, las elecciones municipales provocan un cambio de partido político y por tanto la interrupción de la interlocución. Cuando finalmente se inicia nuevamente el diálogo con el ayuntamiento, los responsables explican que las instalaciones serán adjudicadas, según su programa electoral, a otros fines, pero que están dispuestos a iniciar conversaciones con los vecinos de la zona para corregir sus actitudes y alcanzar una solución satisfactoria para la iglesia evangélica.

La víctima del incidente discriminatorio

Tal y como sucedía en 2010, 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. Incluso, se han encontrado casos de personas que ni siquiera quieren firmar la ficha de datos personales para evitar “oficializar” el incidente discriminatorio o se niegan a dar los datos de contacto del presunto agente discriminador. Esto es especialmente frecuente cuando las víctimas son inmigrantes en situación irregular.

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** y cuando sí lo han identificado se han encontrado casos en los que no les preocupa tanto haber sido discriminadas, sino que prefieren resolver el problema lo antes posible para evitar salir más perjudicadas, incluso si esto quiere decir negar que se ha producido el incidente discriminatorio. 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.

Además, parece existir poca consciencia por parte de las víctimas de que buscando la resolución del conflicto se obtendrá un resultado positivo que las pueda beneficiar a ellas o a otras personas que se puedan encontrar en una situación parecida.

El 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 de la Red**. 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.

Otra de las grandes dificultades tienen que ver con 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 heterogéneas y dependen mucho de cada situación. No resulta sencillo documentar los indicios con pruebas objetivas que complementen el testimonio de la víctima. Incluso cuando hay algún testigo, este no siempre está dispuesto a ofrecer su testimonio. Además, las organizaciones de la Red cuentan con una corta experiencia en este ámbito, una cuestión sobre la que es preciso avanzar, tal y como se verá en el apartado de “recomendaciones para el avance”.

En relación con las estrategias de actuación, también se han identificado una serie de dificultades según el ámbito. Por ejemplo:

- Cuando se trata de expresiones discriminatorias difundidas a través de correos electrónicos de difusión masiva, blogs/páginas web o comentarios en redes sociales es más sencillo documentar los indicios discriminatorios, sin embargo, es más difícil identificar el presunto agente discriminador y por tanto diseñar una estrategia de actuación efectiva y reparadora.
- En el ámbito de la vivienda, especialmente cuando el presunto agente discriminador es un particular debido a que muestra una mayor resistencia a abandonar sus actitudes discriminatorias al considerar que se trata de una cuestión privada y que por tanto es de su única y exclusiva incumbencia.
- En la relación con los cuerpos y fuerzas de seguridad puesto que en este último caso la vía de la denuncia es la menos efectiva (el proceso es complejo y largo además de que es difícil recopilar pruebas lo suficientemente consistentes para que valgan en un juicio, en muchas ocasiones sólo se cuenta con el testimonio de la víctima).

La Red de asistencia a víctimas

Otro bloque de dificultades detectadas hace referencia al propio servicio de asistencia a víctimas de discriminación puesto en marcha a través de la Red. Los principales problemas tienen que ver con **su credibilidad y reconocimiento social; el alcance de sus competencias; y su corta experiencia y continuidad en el tiempo.**

Tal y como sucedía en 2010, las organizaciones de la Red perciben poca legitimación como servicio de resolución de conflictos. Esto se traduce en poca credibilidad a la hora de ponerse en contacto con los presuntos agentes discriminadores: al no pertenecer a una institución pública reconocida socialmente y con poderes para investigar incidentes discriminatorios es frecuente que se nieguen a colaborar. En este sentido, la ausencia de acreditación dificulta la relación inicial y en algunos casos genera desconfianza por parte de las personas que acuden al servicio o instituciones y organizaciones con las que se entra en contacto en las etapas de investigación. Además, el hecho de que sea un servicio poco conocido dificulta enormemente la detección de casos porque la ciudadanía desconoce que este servicio gratuito está a su disposición.

Otra de las grandes dificultades en relación con el propio servicio tiene que ver con el **alcance de las competencias de la Red, 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.

Finalmente, la corta experiencia de la Red y la ausencia de un sistema plurianual de planificación e implementación provocan ciertas dificultades añadidas:

- El proceso de formación y de especialización de los profesionales de la Red requiere de una mayor trayectoria, especialmente en el ámbito de la investigación (detección y recopilación de indicios discriminatorios) y en el ámbito de la resolución de conflictos, una cuestión sobre la cual es necesario avanzar.
- No existen todavía protocolos de actuación estandarizados por cada uno de los ámbitos de actuación, lo cual dificulta la prestación del servicio de una forma más eficiente por parte de los profesionales de las organizaciones.
- La Red no es lo suficientemente conocida y precisamente por la falta de continuidad del servicio desde su inicio, no se ha podido lanzar ninguna campaña de comunicación conjunta que permita darlo a conocer.

El marco normativo y los operadores jurídicos

En relación con este aspecto, los principales problemas tienen que ver con:

- 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 de actuación puesto que sin esta normativa sancionadora es infrecuente que los agentes discriminadores reciban una sanción o que la víctima vea reparado la vulneración de su derecho.
- Por otra parte, persiste el **desconocimiento por parte de la sociedad de la legislación anti-discriminatoria vigente**, un hecho que repercute por una 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, incluso por parte de personalidades públicas (grupos políticos, medios de comunicación, etc.).
- Otro de los problemas que ya se identificaron en 2011 es el **escaso desconocimiento y aplicación de la normativa anti-discriminatoria por parte de los operadores jurídicos**. En este sentido, se ha detectado una ligera mejora en la formación de fiscales (en 2011, la Fiscalía General del Estado organizó una formación sobre delitos de odio y discriminación), pero persiste la falta de formación especializada a jueces y abogados/as en todos los ámbitos (civil, laboral, penal y administrativo), una situación que limita inevitablemente el uso de esta vía a la hora de seleccionar una estrategia de actuación. De hecho, la inexistencia de un servicio jurídico gratuito especializado en derecho anti-discriminatorio agrava esta situación.

Dificultades al tramitar un caso (I)

| | |
|--------------------------------------|--|
| Presunto agente discriminador | <ul style="list-style-type: none">• Dificultades de identificar el presunto agente discriminador e iniciar un diálogo o una interlocución. |
| Víctimas | <ul style="list-style-type: none">• Algunas personas cuentan su experiencia pero ni siquiera lo identifican como una situación discriminatoria.• Fuerte resistencia a llevar a cabo una estrategia de actuación encaminada a resolver el conflicto e incluso a abrir un expediente de investigación. Muchas personas sólo quieren dar a conocer su experiencia. |
| Incidente discriminatorio | <ul style="list-style-type: none">• La temporalidad: en muchas ocasiones, ha pasado mucho tiempo entre que se produjo el incidente discriminatorio y el inicio del expediente de investigación. Esto dificulta la comprobación del incidente.• El proceso de comprobación de los indicios discriminatorios es complejo, lento y no siempre se obtienen los resultados esperados por la víctima. |

Dificultades al tramitar un caso (II)

| | |
|--|--|
| La Red | <ul style="list-style-type: none">• Poca credibilidad y reconocimiento social debido a su corta experiencia y visibilidad social.• El hecho de no poder representar a las víctimas en un litigio limita el alcance de su trabajo, algo que influye negativamente en las víctimas a la hora de emprender acciones para solucionar el conflicto. |
| El marco normativo y los operadores jurídicos | <ul style="list-style-type: none">• La ausencia en nuestro ordenamiento jurídico de una normativa sancionadora y reparadora, especialmente en el ámbito civil, laboral y administrativo.• desconocimiento por parte de la sociedad de la legislación anti-discriminatoria vigente• escaso desconocimiento y aplicación de la normativa anti-discriminatoria por parte de los operadores jurídicos. |

3.4. Propuestas de mejora sugeridas por las personas atendidas por la Red

Tal y como se hizo en 2010, la última etapa del proceso de atención a un incidente discriminatorio presentado a iniciativa de una persona finaliza con una evaluación del servicio prestado. En esta evaluación, se le da la oportunidad a la persona que ha utilizado los servicios de la Red de hacer propuestas de mejora,

Las principales sugerencias recibidas son muy similares a las que se hicieron en 2010 y están relacionadas con:

- **La Red de centros de asistencia a víctimas de discriminación y del Consejo:**
 - **Mejorar la visibilidad y la comunicación sobre la existencia de este servicio:** las personas opinan que el servicio es poco conocido por parte de la sociedad, tanto por parte de las potenciales víctimas como por parte de los potenciales agentes discriminadores, razón por la cual creen que debería haber más información pública sobre este servicio.
 - **Ampliar sus competencias de manera que tengan también la posibilidad litigar** y de ese modo ofrecer un asesoramiento y seguimiento integral de los incidentes. En aquellos casos en los que se requiere una acción judicial, es frecuente que las personas atendidas se sientan frustradas al no poder hacer un seguimiento adecuado en ese ámbito.
 - **Reforzar los servicios de mediación**, especialmente en el ámbito del empleo y de la vivienda, y mejorar el seguimiento de los incidentes. Por ejemplo, una persona propuso realizar *testings* de seguimiento ante un caso en el que se detectó que en una tienda no se permitía entrar a personas gitanas rumanas y en el que tras las acciones de sensibilización que se llevaron a cabo, se consiguió corregir dicha conducta. Realizar ese *testing* de comprobación al cabo de un tiempo podría ser interesante para comprobar si la estrategia ha sido realmente efectiva.
 - **Extender este servicio a otros motivos de discriminación**, como por ejemplo la discriminación por sexo, y ampliar el número de puntos de acceso al servicio.
- **Las administraciones públicas:**
 - **Mejorar los procedimientos de reclamación y sanción de los incidentes discriminatorios.** De hecho, se ha detectado que cuanto más largo es el proceso, mayor la frustración y el abandono de la estrategia de actuación por parte de las víctimas.
 - **Ampliar y mejorar las campañas de sensibilización sobre el derecho a la igualdad y a la no discriminación**, poniendo especial énfasis en informar sobre las consecuencias que tienen los actos discriminatorios para las víctimas, para los agentes discriminadores y para la sociedad así como en las vías de reclamación y denuncia a disposición de la ciudadanía.

Propuestas de mejora sugeridas por las personas atendidas por la Red

| | |
|--|---|
| Dirigida a la Red y al Consejo | <ul style="list-style-type: none">• Mejorar la visibilidad y la comunicación sobre la existencia de este servicio• Ampliar sus competencias de manera que tengan también la posibilidad litigar• Reforzar los servicios de mediación• Extender este servicio a otros motivos de discriminación |
| Dirigidas a las administraciones públicas | <ul style="list-style-type: none">• Mejorar los procedimientos de reclamación y sanción de los incidentes discriminatorios• Ampliar y mejorar las campañas de sensibilización sobre el derecho a la igualdad y a la no discriminación |

4. Recomendaciones para el avance

Tal y como se ha expuesto en los apartados anteriores, en 2011 muchas de las dificultades y de los retos de la Red son similares que los detectados en 2010. En 2011, se incorporaron al programa de trabajo de la Red algunas de las recomendaciones realizadas en el informe de 2010. Sin embargo, y como también se ha mencionado, el corto recorrido de la Red no ha permitido avanzar en todas las recomendaciones propuestas. No obstante, la Red está comprometida en la defensa del derecho a la igualdad y a la no discriminación por el origen racial o étnico y buscará en los próximos años y de acuerdo a sus recursos mejorar la forma en que se prestan los diferentes servicios.

A continuación se exponen las recomendaciones propuestas por la Red en 2010 y 2011, indicando los avances que se han producido en 2011.

Recomendaciones dirigidas a la Red de asistencia a víctimas de discriminación

| Recomendación | Acción | Avances |
|--|---|---|
| Mejorar las herramientas y protocolos de atención a incidentes discriminatorios | Mejorar el método de recopilación de los incidentes discriminatorios | <p>Siguiendo las sugerencias recibidas en 2010, se mejoraron las fichas de registro de casos y el sistema de recopilación de casos.</p> <p>En <u>2012</u>, es preciso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguir perfeccionando la forma en que se recopila la información, especialmente en relación con el programa informático utilizado que es inadecuado para una correcta accesibilidad y explotación de los datos por parte de todas las organizaciones de la Red y del Consejo. Se propone crear una Intranet accesible en Internet a través de la que las diferentes organizaciones de la Red puedan acceder a las herramientas comunes, a los datos registrados, a un foro de discusión, a un sistema de elaboración de informes automático y a todo tipo de novedades que permita un intercambio de información, conocimiento y experiencia. |
| | Concreción y desarrollo de protocolos de actuación (por ámbitos, por tipo de incidente: individual o colectivo, etc.) | <p>Siguiendo las recomendaciones de 2010, se actualizó el protocolo de actuación de la Red, especialmente en relación con las definiciones que se precisaron y concretaron. También se inició un proceso de discusión y protocolización en 2 ámbitos concretos: discurso de odio en Internet y discriminaciones en el acceso a bienes y servicios entre las organizaciones de la Red y las instituciones especializadas.</p> <p>En <u>2012</u>, es preciso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprobar ambos protocolos e iniciar las discusiones para sistematizar la actuación de la Red ante otro tipo de incidentes discriminatorios. A partir de los datos registrados, dos áreas prioritarias son el ámbito del empleo y de la vivienda. • Analizar y acordar métodos de actuación ante incidentes discriminatorios colectivos. • Introducir mejoras al protocolo de actuación, especialmente en la sección sobre indicios discriminatorios. |

| Recomendación | Acción | Avances |
|--|---|---|
| | <p>Consolidar los canales de interlocución con organismos relevantes como los colegios de abogados, otros servicios de atención a víctimas de discriminación (europeos, nacionales, regionales o locales) defensores del pueblo, cuerpos y fuerzas de seguridad, asociación de consumidores, asociaciones de psicólogos, fiscalías, ONG, etc.</p> | <p>Siguiendo las sugerencias de 2010, la Red inició la interlocución con la asociación de consumidores xxxx y el departamento de xxx de la Guardia Civil. A su vez, las diferentes organizaciones de la Red iniciaron a nivel individual relaciones de interlocución con diferentes organismos en diferentes regiones, provincias o localidades. En <u>2012</u>, es preciso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la interlocución iniciada con la Asociación de Consumidores xxxx y la Guardia Civil. • Iniciar relaciones de interlocución con sindicatos y organizaciones competentes en materia de vivienda. • Fortalecer la interlocución en red en el plano regional y local que se inició a nivel individual desde 2010. |
| | <p>Mejorar la coordinación de las actuaciones de las organizaciones que componen la Red y transferencia de conocimiento y experiencia</p> | <p>Siguiendo las recomendaciones de 2010, se organizaron reuniones trimestrales entre las coordinadoras de la Red y representantes de otras ONG que trabajan en el ámbito de la defensa de víctimas de discriminación (en total 5 organizaciones) en las que se compartió información y experiencia, y se diseñó las sesiones formativas. En <u>2012</u>, es preciso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reforzar estas reuniones trimestrales con formaciones cortas temáticas (redes sociales, estrategias de actuación, definiciones, resolución de conflictos, etc.) • Ampliando el número de organizaciones que trabajan en este ámbito tanto a nivel nacional como regional y local (OND⁶, el Oberaxe, gobierno vasco). |
| <p>Mejorar la formación continua de los profesionales de la Red</p> | <p>Organizar cursos especializados atendiendo a las necesidades formativas de los profesionales de la Red</p> | <p>Siguiendo las indicaciones que se hicieron en 2010, se organizaron dos cursos de formación, uno dirigido a mejorar la comprensión y el alcance del protocolo de actuación de la Red y otro dirigido a profundizar en las estrategias de investigación y actuación en dos ámbitos concretos: el discurso de odio en Internet y el acceso a bienes y servicios. En <u>2012</u>, se propone realizar cursos formativos dirigidos a mejorar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las habilidades de negociación, mediación y resolución de conflictos. • Las habilidades de comunicación y sensibilización con el objetivo de provocar un cambio de actitud ante creencias falsas y prejuicios. • El conocimiento de la legislación anti-discriminatoria y de sus instrumentos jurídicos, especialmente sobre cómo ponerlos en práctica. |
| <p>Incrementar la visibilidad y legitimidad social de la Red</p> | <p>Difusión e información</p> | <p>Siguiendo los trabajos iniciados en 2010, las distintas organizaciones que componen la Red llevaron a cabo distintas actuaciones de difusión e información a nivel individual (apartado 2 de este</p> |

⁶ Oficina para la No Discriminación del Ayuntamiento de Barcelona.

| Recomendación | Acción | Avances |
|---------------|--|--|
| | | informe). En <u>2012</u> es preciso: <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar e implementar una acción de información y difusión conjunta para visibilizar la Red y sus servicios. • Reforzar las acciones de información y difusión de las distintas organizaciones, adaptadas a los diferentes destinatarios de la Red. • Reforzar la presencia de la Red en Internet y en las redes sociales (Facebook, Twitter, etc.) |
| | Potenciar las iniciativas de sensibilización | Siguiendo los trabajos iniciados en 2010, las distintas organizaciones que componen la Red llevaron a cabo distintas actuaciones de sensibilización a nivel individual (apartado 2 de este informe). En <u>2012</u> es preciso: <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar e implementar una acción conjunta de sensibilización dirigida a un destinatario específico, que podrían ser las empresas o los propietarios de viviendas, dos de los ámbitos en los que se han detectado más incidentes discriminatorios, con el objetivo de informar sobre las consecuencias de la discriminación. • Reforzar las acciones de sensibilización de las distintas organizaciones, adaptadas a los diferentes públicos. |

Recomendaciones dirigidas al Consejo

| Recomendación | Acción | Avances |
|--|---|---|
| Fortalecer la función de análisis y seguimiento de los ámbitos en los que se detectan más incidentes discriminatorios | Elaborar recomendaciones dirigidas a las administraciones públicas sobre los ámbitos en los que se han identificado más incidentes discriminatorios | En 2011, el Consejo informó el anteproyecto de Ley Integral para la Igualdad de Trato y no Discriminación así como una serie de planes con secciones específicas sobre no discriminación (PECI II y Estrategia Integral contra el Racismo y la Xenofobia). También aprobó una Recomendación sobre cómo "Garantizar la igualdad de trato y los derechos fundamentales de la población gitana/Rroma de Europa del Este en España" y dos propuestas para evitar el discurso discriminatorio en las campañas electorales. En <u>2012</u> , se propone que el Consejo apruebe analice y apruebe recomendaciones sobre los dos ámbitos en los que se han detectado más incidentes discriminatorios: el empleo y la vivienda. |
| Fortalecer la función de información, difusión y formación sobre igualdad y no discriminación | Mejorar la forma en que se difunde e informa sobre las noticias de actualidad | En 2011, se ha mantenido actualizada la página web del Consejo con carácter periódico. En 2012, se propone que el Consejo: <ul style="list-style-type: none"> • Actualice la página web con más frecuencia • Habilite un canal digital (boletín electrónico) a través del cual haya un flujo de información constante entre el Consejo, los profesionales de la Red y de otras organizaciones que trabajan en este ámbito |

Recomendaciones dirigidas a la Administración General del Estado (AGE)

| Recomendación | Acción | Avances |
|--|--|--|
| Mejorar y compilar la normativa antidiscriminatoria | Impulsar la revisión y actualización de la normativa actual | En 2011, el Consejo de Ministros aprobó el proyecto de Ley Integral para la Igualdad de Trato y la No Discriminación, que se debatió en el Parlamento, pero que no llegó a aprobarse en la legislatura que finalizó en noviembre de 2011. Por tanto, se propone que la AGE vuelva a impulsar la revisión y actualización de la normativa actual desde una perspectiva integral (incluyendo todos los motivos de discriminación) y poniendo especial énfasis en que se apruebe un régimen sancionador adecuado y proporcional y en la creación de un organismo de igualdad integral que atienda a todos los motivos de discriminación. |
| Reforzar las competencias, los recursos y la legitimación social del Consejo | Impulsar la modificación del Real Decreto 1262/2007 | En 2011, el Consejo reiteró en varios de sus plenos las limitaciones legales existentes que le impiden llevar a cabo su actuación de forma independiente. Por ello, se propone a la AGE que inicie un proceso de modificación del Real Decreto 1262/2007, con el objetivo de otorgar al Consejo de una personalidad jurídica propia que le dote de independencia jurídica y económica. Del mismo modo, se propone que se amplíe las competencias del Consejo de manera que tenga la capacidad para litigar de forma estratégica cuando se detecten incidentes discriminatorios de mayor gravedad. |
| Reforzar la legitimidad de la Red de asistencia a víctimas de discriminación | Habilitar un sistema de acreditación de los profesionales que trabajan en la Red | Tanto en 2010 como en 2011, se ha detectado una falta de legitimidad de los profesionales que trabajan en la Red a la hora de ponerse en contacto con los presuntos agentes discriminadores. Por eso, se propone a la AGE que estudie la viabilidad de habilitar un sistema de acreditaciones que permita identificar a los profesionales que trabajan en la Red. |
| Impulsar la formación orientada a funcionarios/as públicos y otros operadores jurídicos | Impulsar el diseño de formación especializada en igualdad y no discriminación | Tanto en 2010 como en 2011, la Red ha detectado una falta de conocimiento por parte de los diferentes poderes públicos sobre la legislación anti-discriminatoria vigente. Por eso, se propone a la AGE que impulse la organización de cursos de formación especializados en esta materia y dirigidos a los siguientes destinatarios: <ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios/as públicos. • Jueces y juezas • Fiscales • Abogados/as |
| Impulsar campañas de sensibilización social sobre la igualdad y la no discriminación | Fortalecer e impulsar nuevas campañas de sensibilización | En 2011, se han llevado a cabo una serie de iniciativas de gran interés: “Sal a escena contra la discriminación”, “todoimas 2011: foro para la igualdad de trato y no discriminación” y “Plan local de actuación integral contra la discriminación”. Se propone que la AGE refuerce estas acciones y desarrolle otras que permitan concienciar a la población sobre los efectos nocivos de la discriminación y los beneficios de la diversidad. |

Recomendaciones para el avance

| | |
|---|--|
| Dirigidas a la Red | <ul style="list-style-type: none">• Mejorar las herramientas y protocolos de atención a incidentes discriminatorios• Mejorar la formación continua de los profesionales de la Red• Incrementar la visibilidad y legitimidad social de la Red |
| Dirigidas al Consejo | <ul style="list-style-type: none">• Fortalecer la función de análisis y seguimiento de los ámbitos en los que se detectan más incidentes discriminatorios• Fortalecer la función de información, difusión y formación sobre igualdad y no discriminación |
| Dirigidas a la Administración General del Estado | <ul style="list-style-type: none">• Mejorar y compilar la normativa antidiscriminatoria• Reforzar las competencias, los recursos y la legitimación social del Consejo• Reforzar la legitimidad de la Red de asistencia a víctimas de discriminación• Impulsar la formación orientada a funcionarios/as públicos y otros operadores jurídicos• Impulsar campañas de sensibilización social sobre la igualdad y la no discriminación |

5. Glosario

| | |
|--|---|
| Acoso discriminatorio | 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. |
| Discriminación directa por origen racial o étnico | 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. |
| Discriminación indirecta por origen racial o étnico | 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 |
| Discriminación por asociación | Cuando una persona, debido a su relación con otra, es objeto de un trato discriminatorio. |
| Discriminación por error | Es aquella que se funda en una apreciación incorrecta acerca de las características de la persona discriminada. |
| Discriminación múltiple | Cuando concurren o interactúan diversas causas que generan una forma específica de discriminación. |
| Inducción, orden o instrucción de discriminar | Cuando una persona u organización ordena a otra que discrimine |
| Incidente discriminatorio | Cualquier incidente que es percibido como discriminatorio por la víctima o cualquier otra persona (definición del Consejo de Europa) |
| Incidente individual | 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). |
| Incidente colectivo | Incidente discriminatorio en el que un grupo o colectivo se ha sentido discriminado (el número de personas afectadas por dicho incidente es indeterminado). |
| Queja discriminatoria | Acto a través del cual una persona informa a la Red de centros de asistencia a víctimas del Consejo de que ha sufrido o ha sido testigo de un incidente discriminatorio. |
| Racismo | Considerar a un grupo de personas o cultura inferior a otra (implica rechazo e inferioridad). |
| Xenofobia | Odio o rechazo al extranjero. |