



CONSEJO PARA LA ELIMINACIÓN  
DE LA DISCRIMINACIÓN  
RACIAL O ÉTNICA

# SERVICIO DE ASISTENCIA Y ORIENTACIÓN A VÍCTIMAS DE DISCRIMINACIÓN RACIAL O ÉTNICA

## Memoria Anual de Resultados

**1 de enero a 12 de octubre de 2019**



## ÍNDICE

ÍNDICE .....	2
1. Introducción: Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación por Origen Racial o Étnico: contextualización, entidades que lo componen y distribución territorial.....	4
2. Cuantificación y análisis de los incidentes discriminatorios registrados.....	13
2.1. Tipo de incidentes discriminatorios individuales y colectivos.....	14
2.2. Perfil de las víctimas. ....	15
2.2.1. Edad de las víctimas: casos individuales y casos colectivos. ....	15
2.2.2 Sexo de las víctimas: casos individuales y casos colectivos.....	18
2.2.3 Origen geográfico de las víctimas: casos individuales y casos colectivos .....	18
2.2.4 Origen racial o étnico de las víctimas: casos individuales y casos colectivos.....	21
2.2.5 Ámbitos en los que se produjeron los incidentes discriminatorios.....	23
2.2.6 Agente discriminador .....	26
2.2.7 Tipo de discriminación.....	28
2.2.8 Derechos vulnerados.....	32
3. Atención a los incidentes discriminatorios .....	38
3.1. Protocolo de actuación del Servicio de asistencia y orientación a víctimas de discriminación racial o étnica.....	38
3.2 Técnicas de investigación de los casos .....	40
3.3 Estrategias de actuación .....	42
3.3.1 Efectividad de las estrategias de actuación .....	44
3.3.2 Factores que han facilitado una resolución positiva.....	46
3.3.3 Barreras para obtener una resolución positiva. ....	47
3.3.4 Motivo del cierre de los casos.....	48
4. Acceso al Servicio de atención a víctimas de discriminación. ....	50
4.1 Cómo han tenido conocimiento las víctimas del Servicio.....	50
4.1.1 Acceso presencial a las oficinas .....	56
4.1.2 Acceso telefónico .....	56
4.1.3 Acceso mediante buzón de atención al ciudadano en la web.....	57
4.1.4 Información ofrecida por otras entidades.....	58
4.2. A iniciativa de quién se ha iniciado el expediente discriminatorio. ....	58
4.2.1. Petición de la víctima .....	58
4.2.2. De oficio por la entidad que detecta el incidente. ....	58
5. Acciones de información e impacto del Servicio.....	59
5.1 Acciones de sensibilización e información	

6. Aprendizajes .....	82
6.1 Estrategias de actuación más efectivas .....	84
6.2 Estrategias de actuación menos efectivas .....	85
6.3 Dificultades a la hora de tramitar un caso.....	85
6.4 Propuestas de mejora sugeridas por las personas atendidas.....	87
7. Grado de satisfacción de los usuarios/as del Servicio .....	88
8. Recomendaciones para el avance.....	89
9. Valoración final .....	91
10. Glosario.....	92

# **1. Introducción: Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica: contextualización, entidades que lo componen y distribución territorial**

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

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

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

---

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

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

En los primeros 7 meses de funcionamiento, se puso especial énfasis en el desarrollo de un protocolo de actuación y en la formación de sus recursos 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 mostró que el Servicio había sido una herramienta muy útil y efectiva para detectar incidentes discriminatorios e intervenir de acuerdo a una metodología especializada, y también, una excelente vía de información y sensibilización sobre el derecho a la igualdad y a la no discriminación racial o étnica.

Por tanto, el Consejo decidió en 2011 consolidar el proyecto y ampliar el número de puntos de información y acceso, mediante el correspondiente procedimiento de licitación. Sobre la base del correspondiente contrato público licitado mediante procedimiento abierto por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (MSSSI), el 15 de marzo de 2013 se inició el primer período del Servicio, que se extendió hasta el 15 de marzo de 2015, y que fue coordinado por la Fundación Secretariado Gitano y ejecutado en red con 8 entidades sociales: Cruz Roja, ACCEM, Fundación Cepaim, Fundación Secretariado Gitano, Movimiento contra la Intolerancia, Red Acoge, Movimiento por la Paz, el Desarme y la Libertad, y Comisión Española de Ayuda al Refugiado.

Una vez finalizado el período de ejecución de este contrato, y dada la necesidad de continuar ofreciendo una asistencia y apoyo a las víctimas de discriminación, la Subdirección General para la Igualdad de Trato y la no Discriminación del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades (MSSSI), procedió a licitar un nuevo contrato en procedimiento abierto, que tras los trámites oportunos fue adjudicado a la Fundación Secretariado Gitano, organización que junto con las 7 entidades sociales citadas anteriormente, ha asumido continuar prestando dicho Servicio **desde el 13 de octubre de 2015 hasta el 12 de octubre de 2017, y prorrogado para un segundo nuevo periodo anual desde el 13 de octubre de 2018 hasta el 12 de octubre de 2019.**

Este conjunto de entidades garantiza la cobertura gratuita del Servicio con personal técnico especializado y formado en la lucha contra la discriminación y especialmente en la metodología de intervención ante los casos de discriminación que se ha venido utilizando durante la prestación de este Servicio.

El Servicio tiene como objetivos:

- a) prestar la asistencia técnica necesaria para la ejecución de un Servicio de asistencia a víctimas de discriminación racial o étnica con el fin de promover la igualdad de trato y la no discriminación racial o étnica, incluyendo la asistencia directa a personas que sufran, hayan sufrido o conozcan situaciones de discriminación basadas en el origen racial o étnico, y la atención telemática vía buzón web o a través del teléfono de asistencia a víctimas de discriminación. Dicha asistencia podrá dirigirse tanto a la persona o grupo potencial de una discriminación como a sus allegados;
- b) realizar acciones de información, sensibilización e impacto de este Servicio, a través de la colaboración con agentes públicos y privados en cada comunidad autónoma.

Este Servicio desarrolla toda la actividad conforme a los estándares establecidos por el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades (Subdirección para la Igualdad de Trato y la no Discriminación) dependiente del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (ahora conforme a los estándares establecidos por la Dirección General para la Igualdad de trato y la Diversidad dependiente del Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad).

### **Recursos humanos y recursos materiales**

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

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

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

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

Este servicio se presta a través de:

a) **Un servicio presencial habilitado en 20 sedes de trabajo con personal especializado:** 19 sedes de atención presencial a nivel territorial (más una oficina de coordinación general de la Fundación Secretariado Gitano en Madrid donde se ubica el equipo central de coordinación) de las entidades miembros de este Servicio de Asistencia en las que se desarrollan diversos programas de trabajo de las entidades, lo que cubre todas las comunidades autónomas y una ciudad autónoma (Melilla).

Además, las entidades que prestan este Servicio ponen a su disposición para la información a potenciales víctimas de discriminación, **67 oficinas colaboradoras**, de modo que **en total el Servicio cuenta con 87 oficinas de atención al público**.

La distribución de dichas oficinas, que permite cubrir prácticamente todas las provincias españolas, es la siguiente:

NÚMERO Y DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS DEL SERVICIO		NÚMERO Y DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS COLABORADORAS POR CCAA	
Andalucía	2	Andalucía	14
Aragón	1	Aragón	2
Asturias	1	Asturias	3
Cantabria	1	Cantabria	0
Castilla-La Mancha	1	Castilla-La Mancha	7
Castilla y León	1	Castilla y León	7
Cataluña	1	Cataluña	3
Comunidad de Madrid	2	Comunidad de Madrid	12
Comunidad Valenciana	1	Comunidad Valenciana	8

NÚMERO Y DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS DEL SERVICIO		NÚMERO Y DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS COLABORADORAS POR CCAA	
Extremadura	1	Extremadura	3
Galicia	1	Galicia	4
La Rioja	1	La Rioja	0
Melilla	1	Melilla	0
Canarias	1	Canarias	0
Murcia	1	Murcia	1
Navarra	1	Navarra	0
Islas Baleares	1	Islas Baleares	0
País Vasco	1	País Vasco	3
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>Total</b>	<b>67</b>

Tabla 1 - Número de puntos de acceso al Servicio de asistencia y orientación a víctimas de discriminación por CCAA. Para más información sobre su ubicación: [www.igualdadynodiscriminacion.org/red\\_oficinas](http://www.igualdadynodiscriminacion.org/red_oficinas)

Las **20 oficinas del Servicio** prestan atención presencial, directa e individualizada con personal especializado, garantizándose la confidencialidad y el derecho a la intimidad de las posibles víctimas durante todo el proceso de información, atención y acompañamiento. Su ubicación es la siguiente:

<b>LISTADO DE OFICINAS DEL SERVICIO</b>			
<b>CCAA</b>	<b>ENTIDAD</b>	<b>CIUDAD</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
<b>Oficina central de coordinación del Servicio</b>	FSG	Madrid	C/. Ahijones, s/n, 28018 Madrid Telf: 914 22 09 60 <a href="mailto:fsg@gitanos.org">fsg@gitanos.org</a> <a href="mailto:igualdaddetrato@gitanos.org">igualdaddetrato@gitanos.org</a>
<b>Andalucía</b>	Accem	Sevilla	C/ Beatriz de Suabia, 57, 41005 Sevilla Telf: 954 313 333/34 <a href="mailto:sevilla.social@accem.es">sevilla.social@accem.es</a>
<b>Andalucía</b>	CEAR	Málaga	C/ Ollerías, 31, 29012 Málaga Telf: 952 60 26 91/952 60 13 21 <a href="mailto:daniel.cuenca@cear.es">daniel.cuenca@cear.es</a>
<b>Aragón</b>	MCI	Zaragoza	Avda. Madrid, 78-80 1º Of. 67, 50010 Zaragoza Telf: 976 31 95 52 <a href="mailto:intolerancia@terra.com">intolerancia@terra.com</a>
<b>Asturias</b>	Accem	Gijón	Avda. del Llano, 27 Bajo, 33209 Gijón Telf: 985 16 56 77 <a href="mailto:asturias.juridico@accem.es">asturias.juridico@accem.es</a>
<b>Islas Baleares</b>	Cruz Roja	Palma de Mallorca	C/Arquitecto Bennasar, nº 73, 07004 Palma de Mallorca Telf: 971-29 50 00 <a href="mailto:orluve@cruzroja.es">orluve@cruzroja.es</a>
<b>Canarias</b>	CEAR	Las Palmas de Gran Canaria	C/ Avda. Escaleritas nº 66, 35011 Las Palmas de Gran Canaria Telf.: 928- 29 72 71 <a href="mailto:cear.canarias@cear.es">cear.canarias@cear.es</a>
<b>Cantabria</b>	FSG	Santander	C/José María Cossío, 31 bajo, 39011 Santander Telf: 942 32 22 81 <a href="mailto:fsgsantander@gitanos.org">fsgsantander@gitanos.org</a>
<b>Castilla y León</b>	Red Acoge	Valladolid	C/ Fray Luis de León, 14, 472002,Valladolid TEF: 983 309 915 <a href="mailto:valladolid.nodiscriminacion@redacoge.org">valladolid.nodiscriminacion@redacoge.org</a>
<b>Castilla-La Mancha</b>	Cepaim	Ciudad Real	C/ Cañas, 34, 13004, Ciudad Real Telf: 926 92 10 05 <a href="mailto:ciudadreal@cepaim.org">ciudadreal@cepaim.org</a>
<b>Cataluña</b>	MPDL	Barcelona	C/ Pere Vergés, 1, 08020, Barcelona Telf: 933.05.71.73 <a href="mailto:cat.juridica@mpdl.org">cat.juridica@mpdl.org</a>

<b>C. Valenciana</b>	Cepaim	Valencia	C/ Marques de Campo, 16 Bajo Izq. 46007 Valencia Telf.: 96 392 53 02 <a href="mailto:valencia@cepaim.org">valencia@cepaim.org</a>
<b>Extremadura</b>	FSG	Mérida	Avda. Juan Carlos I, 52, Bajo-Dcha., 05800, Mérida Telf: 924 30 39 79 <a href="mailto:fsgmerida@gitanos.org">fsgmerida@gitanos.org</a>
<b>Galicia</b>	FSG	Lugo	Ronda del Carmen, 50 entreplanta C.27004 Lugo. Telf.: 982 26 54 22 <a href="mailto:fsglugo@gitanos.org">fsglugo@gitanos.org</a>
<b>La Rioja</b>	Red Acoge	Logroño	C/ La Brava nº 16 bajo, 26001 Logroño Telf: 941 26 31 15 <a href="mailto:rioja.nodiscriminacion@redacoge.org">rioja.nodiscriminacion@redacoge.org</a>
<b>Madrid</b>	MCI	Madrid	C/ Mesón de Paredes nº39. Madrid 28012 Telf: 915307199 <a href="mailto:solidaridadmci@gmail.com">solidaridadmci@gmail.com</a>
<b>Melilla</b>	MPDL	Melilla	C/ Duquesa de la Victoria, 3-1º, 52004 Melilla Telf: 952 68 01 68 <a href="mailto:melilla@mpdl.org">melilla@mpdl.org</a>
<b>Murcia</b>	FSG	Murcia	Pza. Pintor Pedro Flores, 2, 30002 Murcia Telf: 968 25 95 10 <a href="mailto:fsgmurcia@gitanos.org">fsgmurcia@gitanos.org</a>
<b>Navarra</b>	FSG	Pamplona	C/San Blas, Nº 2, 31014, Pamplona Telf: 948 38 26 80 <a href="mailto:fsgpamplona@gitanos.org">fsgpamplona@gitanos.org</a>
<b>País Vasco</b>	FSG	Vitoria	C/ Antonio Machado 48-52 Bajo, 01010 Vitoria Telf: 945 21 37 89 <a href="mailto:fsgvitoria@gitanos.org">fsgvitoria@gitanos.org</a>

**Tabla 2 - Sedes Oficiales del Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica**

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



**Placa identificativa del Servicio**

**(Estas placas se elaboraron al inicio del proyecto en marzo de 2013)**

Además de la estructura para el desarrollo de la atención presencial, durante este periodo hemos consolidado las herramientas del Servicio, como la **línea de atención telefónica gratuita** concretamente **el número 900203041**. El Servicio está ubicado en la oficina de coordinación general del proyecto, en la sede central de la FSG en Madrid, calle Ahijones s/n, y es atendida por la técnica especializada en atención a casos de discriminación de la Fundación Secretariado Gitano.

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

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



<https://antenas.gitanos.org/login.html>

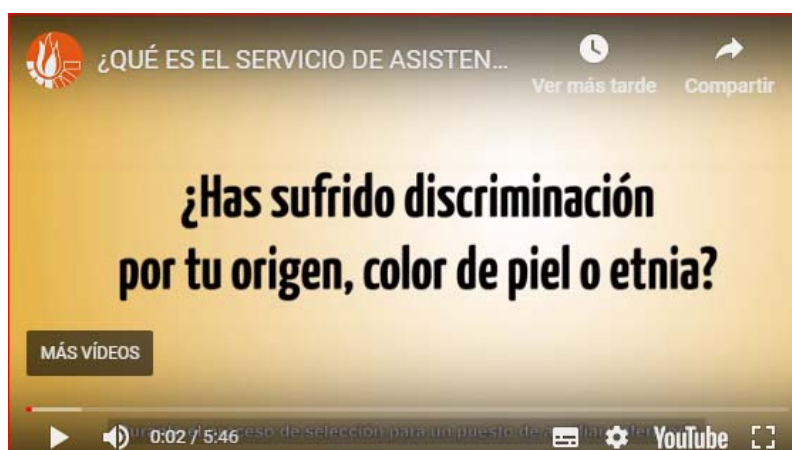
Se ha creado un **buzón de atención al ciudadano** en la Web del Servicio para la recepción, canalización y atención de consultas recibidas, lo que se hace de manera coordinada entre las oficinas regionales y el equipo central de coordinación. A través de este Servicio las potenciales víctimas de discriminación racial o étnica y la ciudadanía en general pueden solicitar asesoramiento, estudio y análisis de una posible situación de discriminación, u otra información relativa a esta materia.

<http://asistenciavictimasdiscriminacion.org/ayudarte/formulario/>

Se ha creado un conjunto de **herramientas específicas** para el eje de información y sensibilización. Concretamente, una imagen gráfica del Servicio, carteles del Servicio, roll ups, folletos del Servicio con las oficinas oficiales, folletos para informar a las víctimas de sus derechos frente a los incidentes discriminatorios, la creación de una página Web: [www.asistenciavictimasdiscriminacion.org](http://www.asistenciavictimasdiscriminacion.org) y la actualización y mantenimiento de la base de datos del Servicio para el registro de los incidentes discriminatorios.

Con el objetivo de contribuir a la información y sensibilización sobre la discriminación racial o étnica, se ha elaborado y difundido **un vídeo del Servicio de Asistencia** que se ha colgado en la página web del Servicio de Asistencia:

[https://asistenciavictimasdiscriminacion.org/el\\_servicio/que\\_es\\_el\\_servicio/](https://asistenciavictimasdiscriminacion.org/el_servicio/que_es_el_servicio/)



Para impulsar la difusión del Servicio de Asistencia se han elaborado vídeos cortos de animación, con el fin de visibilizar los efectos y el impacto de la discriminación en los principales ámbitos donde se produce. A lo largo de este periodo hasta el 12 de octubre de 2019 desde el Servicio de Asistencia se ha impulsado la difusión de todo el material audiovisual elaborado.

A continuación se expone el informe detallado de los resultados del Servicio en el período comprendido entre el 1 de enero de 2019 al 12 de octubre de 2019.

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

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

El Servicio en 2019 ha asistido a las víctimas de situaciones discriminatorias desde el 1 de enero hasta el 12 de octubre de 2019. Durante este periodo el Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica ha registrado un total de **588 casos, de los cuales 378 son individuales y 210 son colectivos**. Tal y como se ha expuesto en la introducción, el eje fundamental de actuación del Servicio es el de registrar, investigar y asesorar los incidentes discriminatorios que

sean detectados con el objetivo de resolver el conflicto que se haya podido producir.

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

## **2.1. Tipo de incidentes discriminatorios individuales y colectivos**

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

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

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

- **Incidente individual:** incidente 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 (por ejemplo, cuando un grupo de jóvenes son discriminados en el acceso a una discoteca, anuncios de empleo discriminatorios, páginas web o artículos de prensa ofensivos, etc.). El número de personas afectadas por dicho incidente es indeterminado.

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

A continuación se presenta una descripción de:

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

En términos globales, en este periodo de 2019 (desde el 1 de enero hasta el 12 de octubre 2019) el Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación atendió **588 incidentes discriminatorios 378 individuales y 210 colectivos**).

<b>Total incidentes discriminatorios</b>	
<b>Desde 1 de enero de 2019 hasta 12 de octubre de 2019</b>	
<b>Individuales</b>	378(64%)
<b>Colectivos</b>	210(36%)
<b>Totales</b>	588(100%)

**Tabla 3 - Número total de casos registrados por el Servicio durante este periodo desde el 1 de enero hasta el 12 de octubre 2019 (Casos colectivos, individuales y totales) N=588**

Como se puede observar en la tabla, los incidentes individuales con un 64 % superan en 28 puntos porcentuales a los incidentes colectivos con un 36 %.

## **2.2 Perfil de las víctimas.**

### **2.2.1. Edad de las víctimas: casos individuales y casos colectivos.**

En términos generales en los casos individuales, las personas que fueron víctimas de incidentes discriminatorios se encuentran con más frecuencia en los tramos de edad entre los 18-25 años (17%), 26-35 (29%) y 36-45 (26%), es decir un 72% de los incidentes discriminatorios afectan a un grupo de población menor de 45 años.

En los casos colectivos, un 63% de los incidentes afectan a todas las edades, ya que se discrimina a todo un grupo de población.

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

### **EDAD DE LAS VÍCTIMAS EN CASOS DISCRIMINATORIOS INDIVIDUALES**

SEXO	EDAD								Totales
	<18	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	>65	Todas las edades	
Mujeres	15	34	64	59	34	7	1	10	224
Hombres	9	26	43	35	8	4	2	4	131
Ambos sexos	0	5	2	4	2	1	0	9	23
<b>Totales</b>	<b>24</b>	<b>65</b>	<b>109</b>	<b>98</b>	<b>44</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>378</b>

Tabla 4- Sexo y edades de las víctimas desde el 1 de enero de 2019 o hasta el 12 de octubre 2019 (casos individuales) N= 378

En algunos casos, se han identificado como individuales incidentes discriminatorios relacionados con matrimonios o varias personas pertenecientes a una misma familia.

#### EDAD DE LAS VÍCTIMAS EN CASOS DISCRIMINATORIOS COLECTIVOS

SEXO	EDAD								Totales
	<18	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	>65	Todas las edades	
Mujeres	4	6	7	3	0	0	0	11	31
Hombres	3	5	5	4	0	0	0	12	29
Ambos sexos	4	13	14	8	1	1	0	109	150

<b>Totales</b>	<b>11</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>132</b>	<b>210</b>
----------------	-----------	-----------	-----------	-----------	----------	----------	----------	------------	------------

Tabla 5 - Sexo y edades de las víctimas durante este periodo hasta el 12 de octubre 2019 (casos colectivos) N= 210. Datos referidos al número de casos en los que se ha podido identificar las edades y el sexo de las víctimas. El resto afecta a ambos sexos y todas las edades de una colectividad.

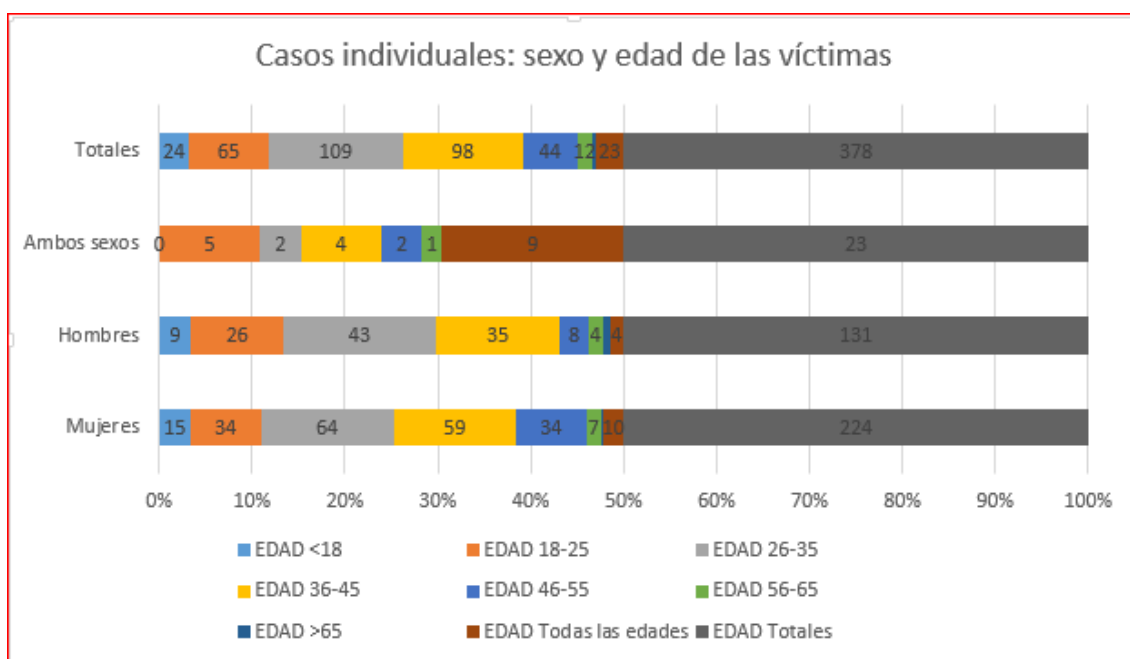


Gráfico 1- Sexo y edades de las víctimas, periodo desde el 1 de enero hasta el 12 de octubre 2019 (casos individuales). N=378

- **Casos individuales**

Durante este periodo, las víctimas que más quejas han presentado son las que se encontraban en los tramos de edad entre los 18-25 años (17%), 26-35 (29%) y 36-45(26%). Esta tendencia se confirma en todos los grupos de población susceptibles de ser discriminados. Destacar en relación a estos datos que sigue siendo una población muy joven la que sigue sufriendo situaciones de discriminación racial o étnica.

- **Casos colectivos**

Un número considerable de los incidentes de este grupo afectan a **todas las edades** en concreto a un 63% de los casos. Esto podría ser debido a que al tratarse de casos colectivos, es muy frecuente que afecten indistintamente a todas aquellas personas de un origen racial o étnico diferente al de la mayoría, independientemente de su edad.

## 2.2.2 Sexo de las víctimas: casos individuales y casos colectivos

Según los datos registrados, en términos generales, hay más casos que afectan a las mujeres, tanto en los casos individuales como en los colectivos. Como se puede ver en el gráfico 2, existe un mayor número de casos que afectan a mujeres (224, comparado con 131 casos de hombres).

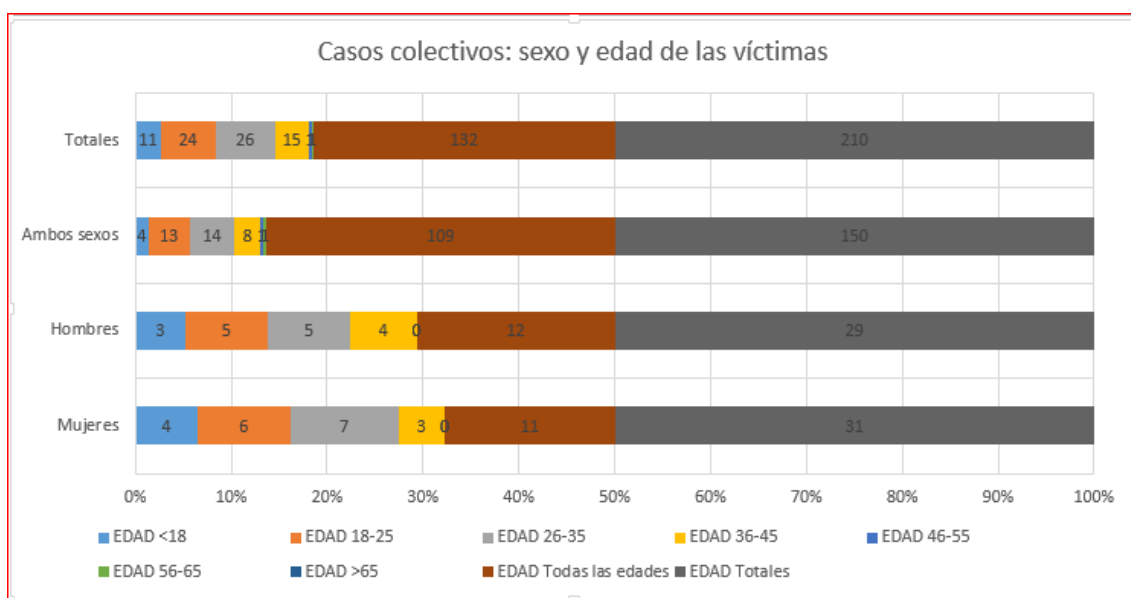


Gráfico 2- Sexo y edades de las víctimas, periodo desde el 1 de enero hasta el 12 de octubre de 2019 (casos colectivos y totales). N=210

- **Casos individuales**

La proporción de quejas presentadas por mujeres es sensiblemente superior a la de los hombres, de los 378 casos recogidos que son individuales, es decir, un 59% de las quejas fueron presentadas por mujeres, mientras que un 35% por hombres (siendo el 6% restante de los casos relativos a ambos sexos).

- **Casos colectivos**

Al igual que sucede con la edad, hay un número importante de incidentes discriminatorios que afectan a ambos sexos. De los casos colectivos, un 71,5% afectan a ambos sexos.

### **2.2.3 Origen geográfico de las víctimas: casos individuales y casos colectivos**

Como se puede apreciar en la tabla 6 se han detectado incidentes discriminatorios prácticamente en todas las comunidades autónomas.

<b>Comunidad Autónoma</b>	<b>Individuales</b>	<b>Colectivos</b>	<b>Totales</b>
<b>Todas las Comunidades Autónomas</b>	0	23	23
<b>Andalucía</b>	98	36	134
<b>Aragón</b>	6	6	12
<b>Cantabria</b>	1	3	4
<b>Castilla-La Mancha</b>	19	15	34
<b>Castilla y León</b>	33	16	49
<b>Cataluña</b>	10	11	21
<b>Comunidad de Madrid</b>	59	14	73
<b>Comunidad Valenciana</b>	22	16	38
<b>Extremadura</b>	13	9	22
<b>Galicia</b>	8	13	21
<b>Islas Baleares</b>	9	11	20
<b>Islas Canarias</b>	7	3	10
<b>La Rioja</b>	16	9	25

<b>Melilla</b>	25	2	27
<b>Murcia</b>	30	16	46
<b>Navarra</b>	12	6	18
<b>País Vasco</b>	4	1	5
<b>Principado de Asturias</b>	7	6	13
<b>Totales</b>	<b>378(64%)</b>	<b>210(36%)</b>	<b>588(100%)</b>

Tabla 6 - Origen geográfico de las víctimas durante este periodo desde el 1 de enero hasta el 12 de octubre 2019 (casos colectivos, individuales y totales) N= 588

- Casos individuales

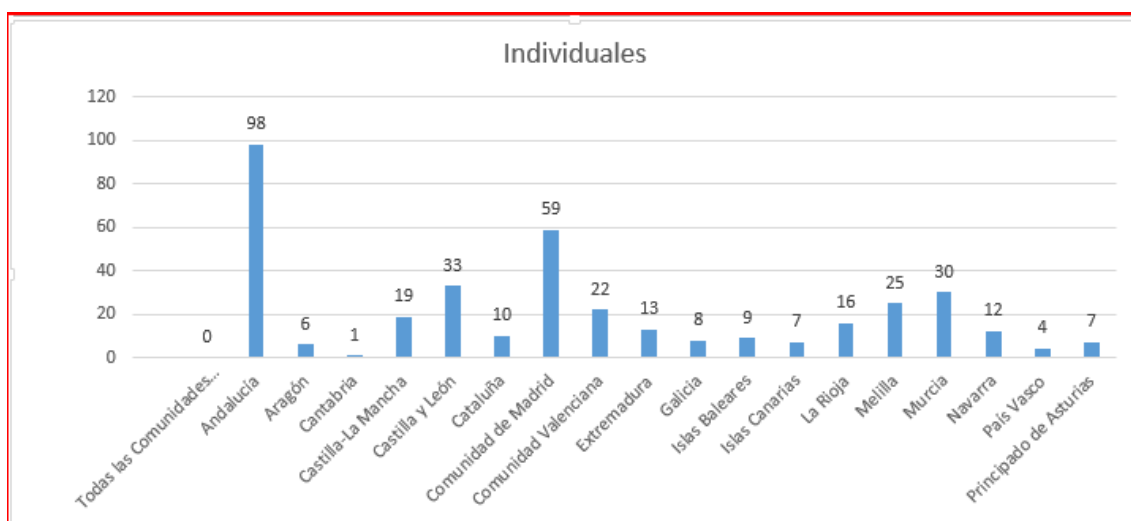


Gráfico 3- CCAA en las que se produjeron los incidentes discriminatorios (caso individuales) N= 378

Las comunidades autónomas en las que se detectaron más incidentes discriminatorios **individuales** fueron en Andalucía (26%), comunidad de Madrid (16%) y Castilla y León (9%). Cabe destacar que se han recogido casos que no necesariamente se produjeron en una comunidad autónoma concreta.

- Casos colectivos

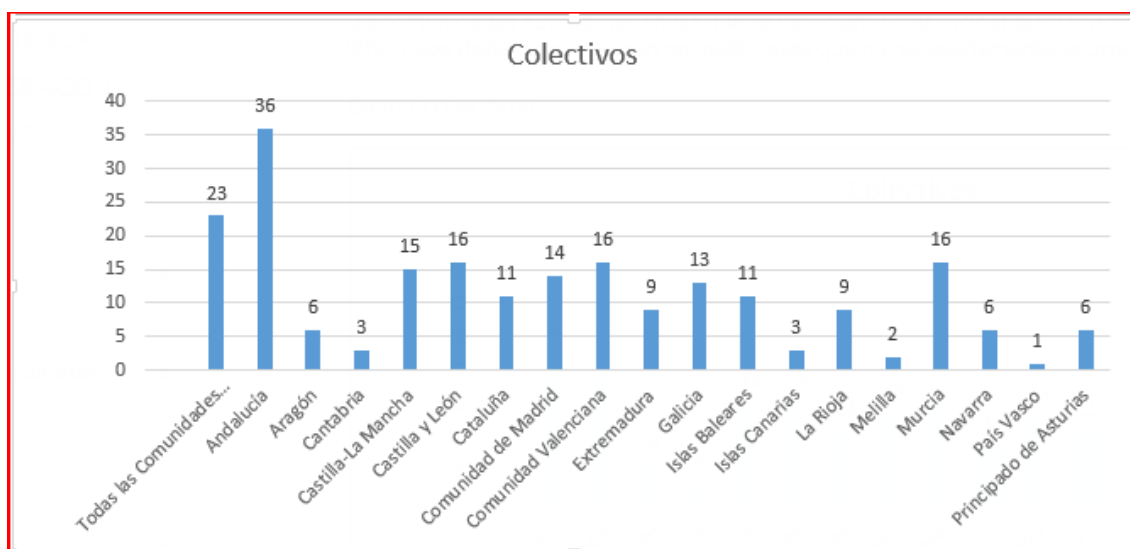


Gráfico 4- CCAA en las que se produjeron los incidentes discriminatorios durante este periodo (casos colectivos) N=210

La comunidad autónoma en la que se detectaron más incidentes discriminatorios **colectivos** fue Andalucía (12%). Por otro lado, un importante número de incidentes discriminatorios detectados tuvieron un alcance geográfico nacional (“todas las comunidades autónomas), posiblemente debido a que unos incidentes, es decir, un 11 % de los incidentes discriminatorios colectivos, se produjeron en el ámbito de los medios de comunicación e Internet.

#### 2.2.4 Origen racial o étnico de las víctimas: casos individuales y casos colectivos

A partir de la información analizada destaca el dato de que cuando se trata de incidentes discriminatorios **individuales**, las personas de población gitana española son las más representadas, con un 41%, seguido de las personas de Población de centro y Sudamérica y caribeños con un 24%, y la población magrebí, con un 14%.

Igualmente, **en los incidentes discriminatorios colectivos**, comprobamos que las personas de la población gitana española son las más representadas, con un 63%.

Etnia o nacionalidad	Individuales	Colectivos	Totales
Población gitana española	155	133	288
Población de Europa del Este	7	1	8

Población gitana no española	8	13	21
Población magrebí	51	28	79
Población de países de África subsahariana	34	21	55
Población de centro y Sudamérica y caribeños	91	9	100
Población euro-asiática central y occidental	3	4	7
Población de las comunidades andinas - amazónicas	17	0	17
Población de la región asiática-oriental y Pacífico	4	0	4
Población asiática meridional	5	0	5
Población de Europa Occidental	3	1	4
Población de América del Norte	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>378(64%)</b>	<b>210(36%)</b>	<b>588(100%)</b>

Tabla 7. Casos por orígenes étnicos o nacionales, individuales y colectivos y totales. N: 588. Elaboración propia.

## Características de los incidentes discriminatorios (totales)

Incidentes Individuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las víctimas que más quejas presentaron fueron las que se encontraban en el tramo de edad entre 26 - 35 años (29%)</li> <li>Las mujeres presentaron más quejas, con una diferencia de 18 puntos porcentuales (representando un 59% de las quejas)</li> </ul>
Incidentes colectivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>La mayoría de los casos afectaron a todas las edades y a ambos sexos.</li> </ul>
Grupos más discriminados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Casos individuales: la población gitana española es la más representada, con un 41%, seguido de las personas de Población de centro y Sudamérica y caribeños con un 24%, y la población magrebí, con un 14%.</li> <li>Casos colectivos: la población gitana española con un 63% es la más representada.</li> </ul>

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

En términos generales, los ámbitos más comunes donde se han producido los incidentes discriminatorios son: acceso a bienes y servicios, medios de comunicación, empleo, vivienda y educación.

En el caso de los incidentes **individuales** destaca el ámbito de acceso a bienes y servicios, empleo, vivienda, servicios de salud y educación.

Ámbitos	Público	Privado	Totales
<b>Acceso a bienes y servicios</b>	41	50	91
<b>Acceso a la justicia</b>	13	0	13

<b>Educación</b>	32	4	36
<b>Empleo</b>	8	57	65
<b>Espacios públicos</b>	6	10	16
<b>Medios de comunicación e internet</b>	2	2	4
<b>Seguridad</b>	15	3	18
<b>Servicios de salud</b>	47	3	50
<b>Vivienda</b>	6	34	40
<b>Otros*</b>	25	21	46
<b>Totales</b>	<b>195(51%)</b>	<b>184(49%)</b>	<b>379(100%)</b>

Tabla 8- Ámbitos en los que se produjeron los incidentes discriminatorios durante este periodo 2019. Ámbito público y ámbito privado. (Casos individuales). N: 379 Ámbito Otros\* (empadronamiento, comunidades de vecinos, registro civil y juzgados, vías públicas, espacios comunes de comunidades de vecinos).

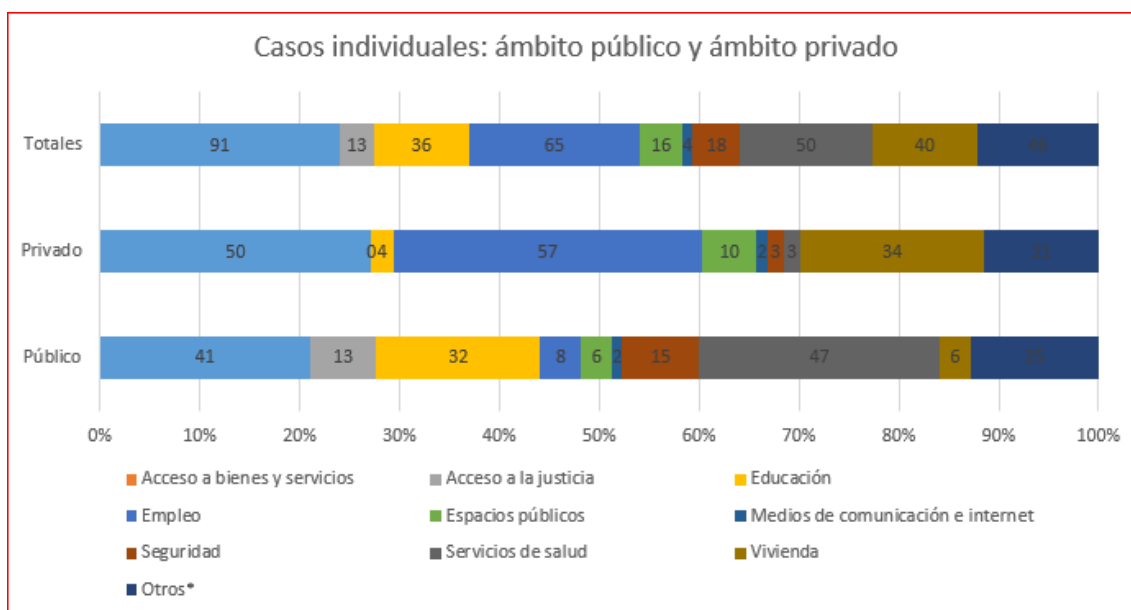


Gráfico 5- Ámbitos en los que se produjeron los incidentes discriminatorios durante este periodo 2019. Ámbito público y ámbito privado. (Casos individuales). N=379

En el caso de incidentes **colectivos**, los ámbitos en los que se han producido más incidentes discriminatorios son acceso a bienes y servicios, medios de comunicación e internet y empleo.

Ámbitos	Público	Privado	Totales
<b>Acceso a bienes y servicios</b>	15	26	41
<b>Acceso a la justicia</b>	0	0	0
<b>Educación</b>	15	3	18
<b>Empleo</b>	4	13	17
<b>Espacios públicos</b>	10	12	22
<b>Medios de comunicación e internet</b>	20	55	75

<b>Seguridad</b>	3	1	4
<b>Servicios de salud</b>	6	0	6
<b>Vivienda</b>	4	22	26
<b>Otros*</b>	11	6	17
<b>Totales</b>	<b>88(39%)</b>	<b>138(61%)</b>	<b>226(100%)</b>

Tabla 9- Ámbitos en los que se produjeron los incidentes discriminatorios durante este periodo 2019. Ámbito público y ámbito privado. (Casos colectivos). N: 226 Ámbito Otros\* (Empadronamiento, comunidades de vecinos, registro civil y juzgados, vía pública, espacios comunes de comunidades de vecinos, interior de vehículos)

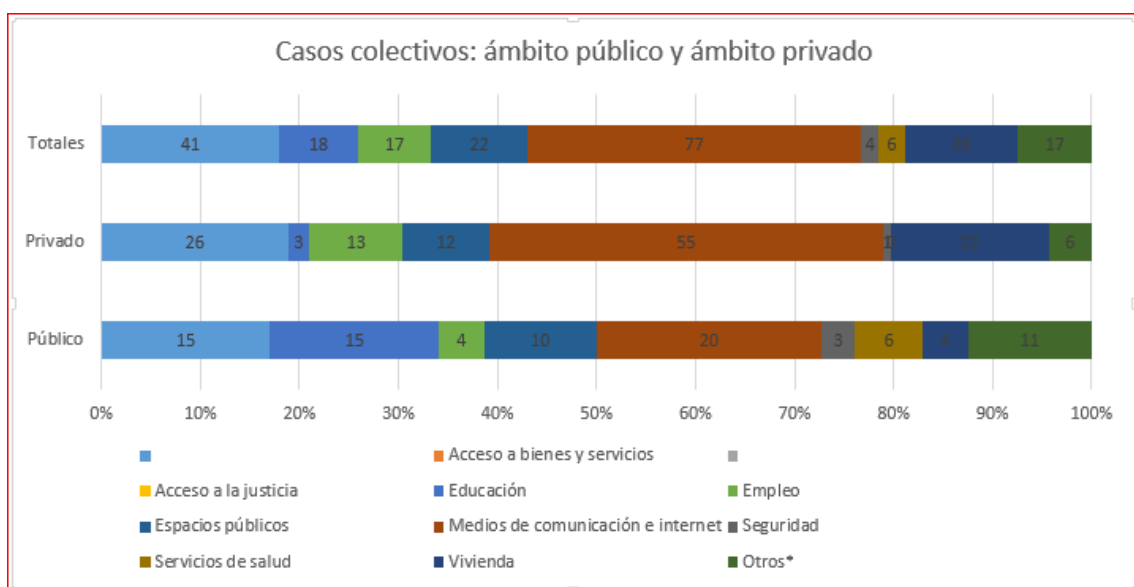


Gráfico 6- Ámbitos en los que se produjeron los incidentes discriminatorios durante este periodo 2019. Ámbito público y ámbito privado (casos colectivos). N=226

### 2.2.6 Agente discriminador

En este periodo se observa que más de la mitad de los incidentes discriminatorios, tanto en casos individuales como en colectivos, se ha producido en la esfera privada, con un **62%** (organización privada, particular que trabaja o hace voluntariado en una organización privada y particular), mientras que en un **36%** de los casos se ha producido en la esfera pública (organización pública y particular que ejerce un cargo público). Destaca como agente discriminador un particular.

Agente discriminador	Individuales	Colectivos	Totales
Organización pública	67	31	98
Organización privada	78	77	155
Particular que ejerce un cargo público	90	22	112
Particular que trabaja/hace voluntariado en una organización privada	31	17	48
Particular	105	56	161
Otro*	7	7	14
<b>Totales</b>	<b>378(64%)</b>	<b>210(36%)</b>	<b>588(100%)</b>

Tabla 10 - Agente discriminador durante este periodo 2019 (casos colectivos, individuales y totales) N =588. Otro\*: otras personas.

A este respecto, cuando el Servicio señala como agente discriminador a un “particular que ejerce un cargo público”, se refiere a aquellas personas que son funcionarias o empleadas en el sector público y/o que ejercen funciones como tales o desarrollan su labor en alguna institución o administración pública.

Cuando nos referimos a un “particular” nos referimos a una persona que no ejerce un cargo público. Por ejemplo, un propietario de una vivienda particular, un empresario, etc.

Finalmente, en el apartado de “otros” hacemos referencia a personas de las que no tenemos datos precisos para ser identificadas, como por ejemplo las personas que

realizan comentarios discriminatorios a tenor de ciertas situaciones con personas gitanas o de origen extranjero.

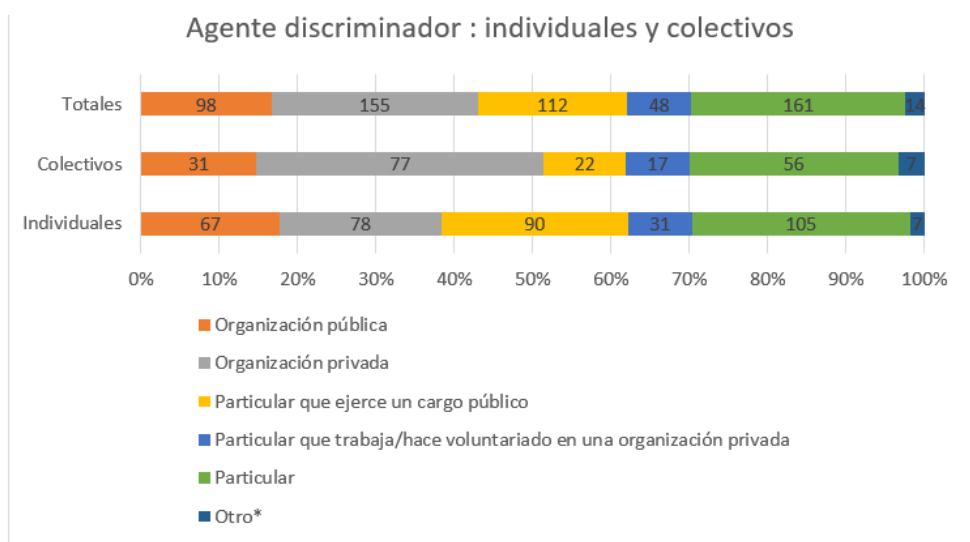


Gráfico 7- Agente discriminador. Esferas en las que se produjeron los incidentes discriminatorios (Casos colectivos, individuales y totales) N=588

### 2.2.7 Tipo de discriminación

En términos generales, los incidentes discriminatorios registrados por las organizaciones del Servicio son por **discriminación directa (81%)**. Hablamos de discriminación directa “cuando, por motivos de origen racial o étnico, una persona sea tratada de manera menos favorable de lo que sea, haya sido o vaya a ser tratada otra en situación comparable” (art. 2.2.a) de la Directiva 2000/43/CE); destaca claramente este tipo de discriminación, tanto en los **casos colectivos (82%)** como en los **casos individuales (80%)**. En cambio, **la discriminación indirecta**, que es aquella discriminación que sucede “cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros sitúa a personas de un origen racial o étnico concreto en desventaja particular con respecto a otras personas” (art. 2.2.b) de la Directiva 2000/43/CE), se dan con menos frecuencia por lo difícil que supone identificar este tipo de discriminación, incluso a las propias víctimas de discriminación.

Tipo de discriminación	Individuales	Colectivos	Totales
------------------------	--------------	------------	---------

<b>Directa</b>	303	172	475
<b>Indirecta</b>	55	24	79
<b>Acoso discriminatorio</b>	13	7	20
<b>Múltiple</b>	7	7	14
<b>Totales</b>	<b>378 (64%)</b>	<b>210(36%)</b>	<b>588(100%)</b>

Tabla 11 - Tipo de discriminación durante este periodo 2019 (casos colectivos, individuales y totales) N= 588

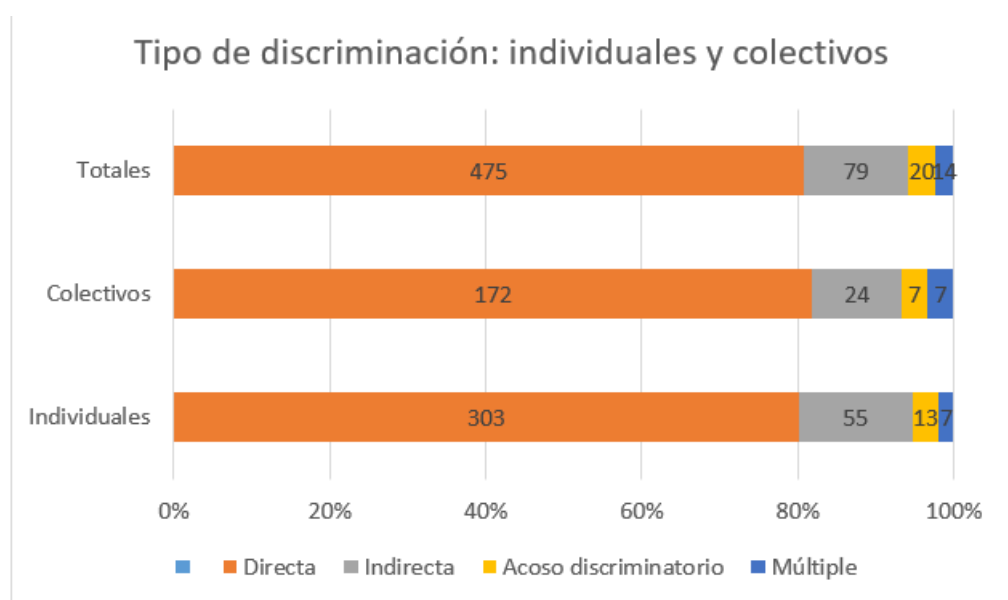


Gráfico 8- Tipo de discriminación durante este periodo 2019 (casos colectivos, individuales y totales) N=588

En relación a la **discriminación indirecta (13%)** en el Servicio hemos identificado distintas situaciones, sobre todo en el ámbito del acceso al empleo, en donde el/la empresario/a o el/la responsable ha establecido un criterio aparentemente neutro en una oferta de empleo colectiva, que sin embargo, deja fuera a muchos/as jóvenes gitanos/as al igual que a jóvenes y personas de origen inmigrante.

- **Otro tipo de actitudes**

También se han registrado otro tipo de actitudes y conductas discriminatorias especialmente graves, como son la agresión verbal, la agresión física, las actitudes xenófobas o racistas o el acoso. A este respecto hay que destacar que en el 21% de los casos se han producido agresiones físicas y/o verbales, por lo tanto el acto discriminatorio podría ser constitutivo de un ilícito penal con una motivación de racista, lo que supone que en algunos de estos casos nos encontraríamos ante delitos de odio.

Las actitudes xenófobas o racistas son entendidas como actitudes de intolerancia, de rechazo, el odio o la hostilidad hacia las personas extranjeras, también como miedo hacia las personas de origen extranjero, inseguridad, desprecio, hostilidad, etc.

Otras actitudes	Individuales	Colectivos	Totales
Agresión verbal (insultos)	47	33	80
Agresión física	17	5	22
Actitudes xenófobas o racistas	219	131	350
Acoso	20	14	34
<b>Totales</b>	<b>303(62%)</b>	<b>183(38%)</b>	<b>486(100%)</b>

**Tabla 12 - Otras actitudes (agresiones verbal, física, actitudes xenófobas o racistas o acoso) durante este periodo 2019 (Casos colectivos, individuales y totales) N=486**

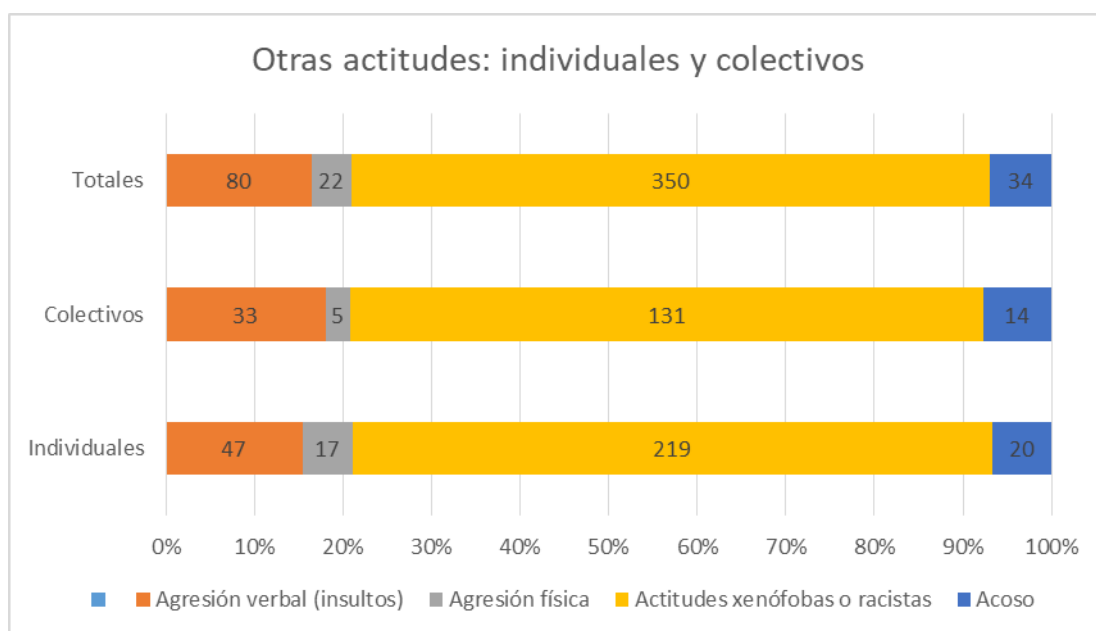


Gráfico 9- Otras actitudes durante este periodo 2019 (agresiones verbal o física, actitudes xenófobas o racistas o acoso) N=486

### 2.2.8 Derechos vulnerados

Además del derecho fundamental a la igualdad, se analiza qué otros derechos fundamentales previstos en la Constitución Española podrían verse vulnerados cuando se produce un incidente discriminatorio.

Derecho vulnerado	Individuales	Colectivos	Totales
Dignidad	228	131	359
Empleo y ocupación	54	16	70
Educación y formación	25	16	41
Prestaciones públicas	46	7	53
Vivienda	41	21	62
Tutela judicial efectiva	11	1	12

<b>Igualdad</b>	162	99	261
<b>Otros derechos fundamentales*</b>	40	12	52
<b>Imagen</b>	54	64	118
<b>Integridad física</b>	17	4	21
<b>Honor</b>	45	28	73
<b>Intimidad</b>	14	5	19
<b>Vida</b>	6	2	8
<b>Totales</b>	<b>743(66%)</b>	<b>412(34%)</b>	<b>1149(100%)</b>

**Tabla 13 - Derechos fundamentales vulnerados, durante este periodo de 2019 (individuales, colectivos y totales) N: 1149 \*Otros derechos fundamentales: derecho a la nacionalidad, derechos al asilo, derecho a la familia, derecho a la atención sanitaria, etc.**

En términos generales, se observa que los derechos fundamentales vulnerados con más frecuencia son: el derecho al empleo, el derecho a la imagen, el derecho al honor, el derecho a la vivienda, el derecho a las prestaciones públicas, el derecho a la educación. Otros derechos fundamentales: derecho a la nacionalidad, derechos al asilo, derecho a la familia, derecho a la atención sanitaria, etc.

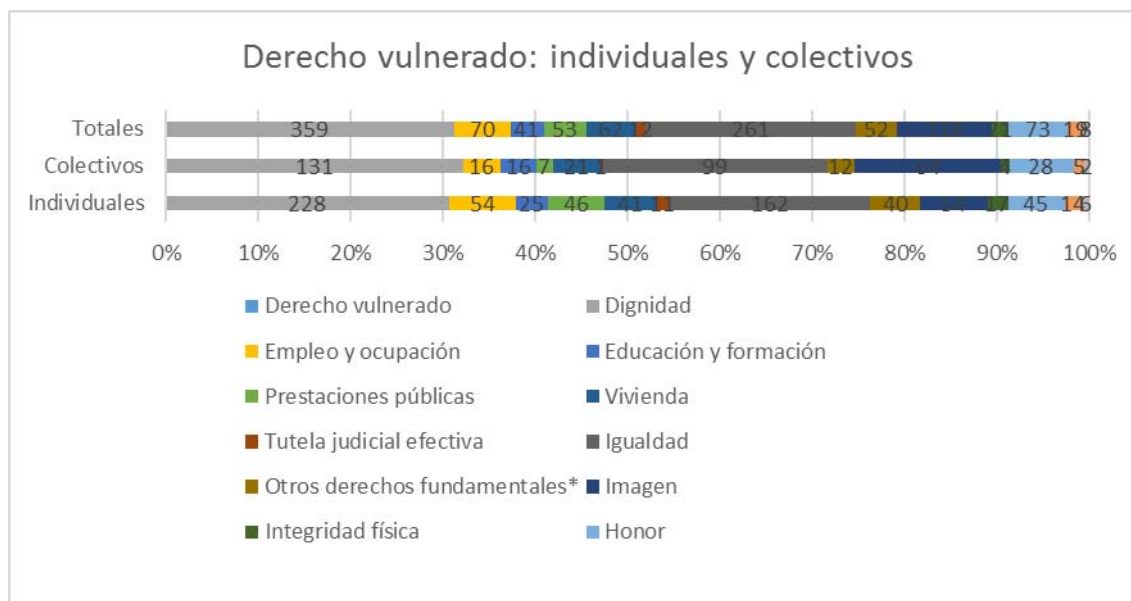


Gráfico 10- Derechos vulnerados durante este periodo de 2019. (Casos colectivos, individuales y totales). N: 1149

### • Casos individuales

De los **378 incidentes individuales** discriminatorios detectados en este periodo, se estaría vulnerando en mayor medida tres derechos fundamentales (por orden de prevalencia):

- El derecho a la dignidad (art. 10 de la Constitución): 228 incidentes, es decir, 31% del total de los derechos vulnerados.
- El derecho a la igualdad (art. 14 de la Constitución): 162 incidentes, es decir, 22% del total.
- El derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. (art. 18.1 de la Constitución): 113 incidentes, es decir, el 15% del total.

### • Casos colectivos

De los **210 incidentes** discriminatorios colectivos detectados en este periodo, se estarían vulnerando en mayor medida cuatro derechos fundamentales (por orden de prevalencia):

- El derecho a la dignidad (art. 10 de la Constitución): 131 incidentes, es decir, 32% del total de los derechos vulnerados.
- El derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. (art. 18.1 de la Constitución): 97 incidentes, es decir, el 24% del total.

- El derecho a la igualdad (art. 14 de la Constitución): 99 incidentes, es decir, 24% del total.

Igualmente destacar que la vulneración de estos derechos fundamentales en la mayoría de los incidentes discriminatorios registrados no se produce de manera aislada. También hemos recogido información relacionada con la vulneración de **otros derechos fundamentales**, como el derecho a la nacionalidad, derecha al asilo, derecha a la atención sanitaria, etc.

## Características y tipos de incidentes discriminatorios (totales)

Ámbitos más frecuentes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acceso a bienes y servicios</li><li>• Medios de comunicación e internet</li><li>• Empleo</li><li>• Vivienda</li><li>• Educación</li></ul>
Esfera en la que se produjo el incidente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Un 62% de los incidentes se han producido en la esfera privada, esto es, organización privada, particular que trabaja / hace voluntariado en una organización privada y particular</li><li>• Un 36% de los incidentes se han producido en la esfera pública, esto es una organización pública y un particular que ejerce un cargo público.</li></ul>
Tipo de discriminación	<ul style="list-style-type: none"><li>• El 81% de los incidentes se refieren a situaciones de discriminación directa</li></ul>
Otras características	<ul style="list-style-type: none"><li>• En el 39% de los incidentes el presunto agente discriminador tuvo también actitudes xenófobas o racistas</li></ul>
Derechos vulnerados	<ul style="list-style-type: none"><li>• El derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen en un 18%</li><li>• El derecho a la igualdad en un 23%.</li><li>• El derecho a la dignidad en un 31%.</li></ul>

## Características y tipos de incidentes discriminatorios (individuales)

Ámbitos más frecuentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a bienes y servicios</li> <li>• Empleo y ocupación</li> <li>• Educación y formación</li> <li>• Vivienda</li> </ul>
Esfera en la que se produjo el incidente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un 57% de los incidentes se produjeron en la esfera de lo privado, una organización privada y/o particular que trabaja / voluntariado en una organización privada</li> <li>• Un 42% de los incidentes se produjeron en la esfera de lo público, una organización pública y un particular que ejerce un cargo público.</li> </ul>
Tipo de discriminación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El 80% de los incidentes se refieren a situaciones de discriminación directa</li> </ul>
Otras características	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el 57% de los incidentes el presunto agente discriminador tuvo también actitudes xenófobas o racistas</li> </ul>
Derechos vulnerados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El derecho a la dignidad en un 31% del total</li> <li>• El derecho a la igualdad en un 22% del total.</li> <li>• El derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen en un 15% del total.</li> </ul>

## Características y tipos de incidentes discriminatorios (colectivos)

Ámbitos más frecuentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleo y ocupación</li> <li>• Acceso a bienes y servicios</li> <li>• Medios de comunicación e internet</li> <li>• Educación y formación</li> <li>• Vivienda</li> </ul>
Esfera en la que se produjo el incidente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un 71% de los incidentes se produjeron en la esfera de lo privado, una organización privada y/o particular que trabaja / voluntariado en una organización privada</li> <li>• Un 25% de los incidentes se produjeron en la esfera de lo público, una organización pública y particular que ejerce un cargo público.</li> </ul>
Tipo de discriminación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El 82% de los incidentes se refieren a situaciones de discriminación directa</li> </ul>
Otras características	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el 27% de los incidentes el presunto agente discriminador tuvo también actitudes xenófobas o racistas</li> </ul>
Derechos vulnerados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El derecho a la dignidad, en un 32% del total.</li> <li>• El derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, en un 24% del total.</li> <li>• El derecho a la igualdad, en un 24% del total.</li> </ul>

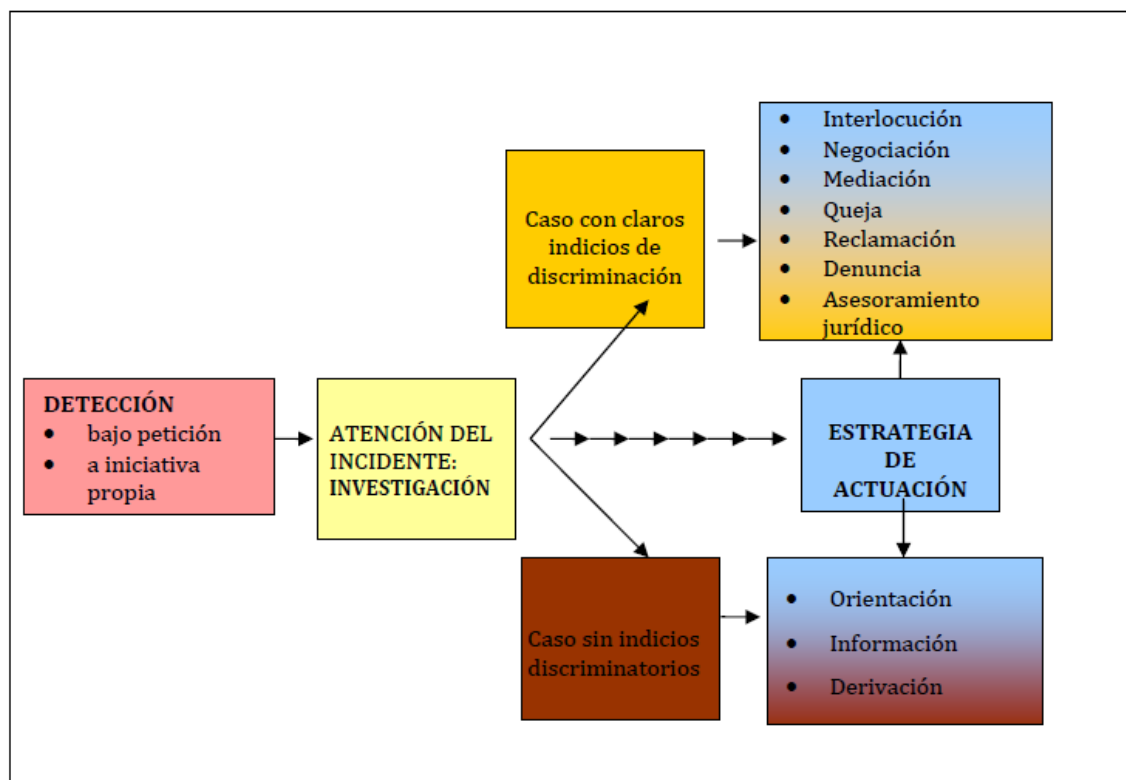
### 3. Atención a los incidentes discriminatorios

#### 3.1. Protocolo de actuación del Servicio de asistencia y orientación a víctimas de discriminación racial o étnica

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

Para ello, se cuenta con un protocolo de actuación seguido por todas las organizaciones que componen el Servicio a fin de que todos los incidentes sean

atendidos bajo un mismo procedimiento y que los datos recogidos puedan ser analizados comparativamente. En la base de datos especializada del Servicio se contempla cada una de las fases del protocolo de actuación.



### 3.2 Técnicas de investigación de los casos

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

Estas técnicas o estrategias de investigación 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 recopilación de información a través de documentos y contacto personal a través de la entrevista con la víctima mientras que en los **incidentes colectivos** es más frecuente la referencia documental y el contacto por medios electrónicos.

Queremos destacar que en este periodo se ha producido un importante aumento de la investigación de los incidentes discriminatorios a través del análisis de documentos, entrevista con la víctima, testigos y por medios electrónicos.

<b>Estrategias de investigación</b>	<b>Individuales</b>	<b>Colectivos</b>	<b>Totales</b>
<b>Contacto telefónico con agente discriminador</b>	38	3	41
<b>Documental</b>	64	63	127
<b>Otro</b>	34	22	56
<b>Prueba estadística o testing</b>	11	4	15
<b>Entrevista</b>	92	23	115
<b>Testigos</b>	28	8	36
<b>Contacto personal con agente discriminador</b>	17	6	23
<b>Contacto por carta con agente discriminador</b>	12	14	26
<b>Contacto por medios electrónicos</b>	12	13	25
<b>Contacto personal</b>	97	21	119

<b>con la víctima</b>			
<b>Contacto telefónico con la víctima</b>	45	15	60
<b>Contacto por carta con la víctima</b>	1	0	1
<b>Totales</b>	<b>451(70%)</b>	<b>191(30%)</b>	<b>642(100%)</b>

Tabla 14 - Estrategias de investigación utilizadas por el Servicio durante este periodo 2019 (casos individuales, colectivos y totales) N=642

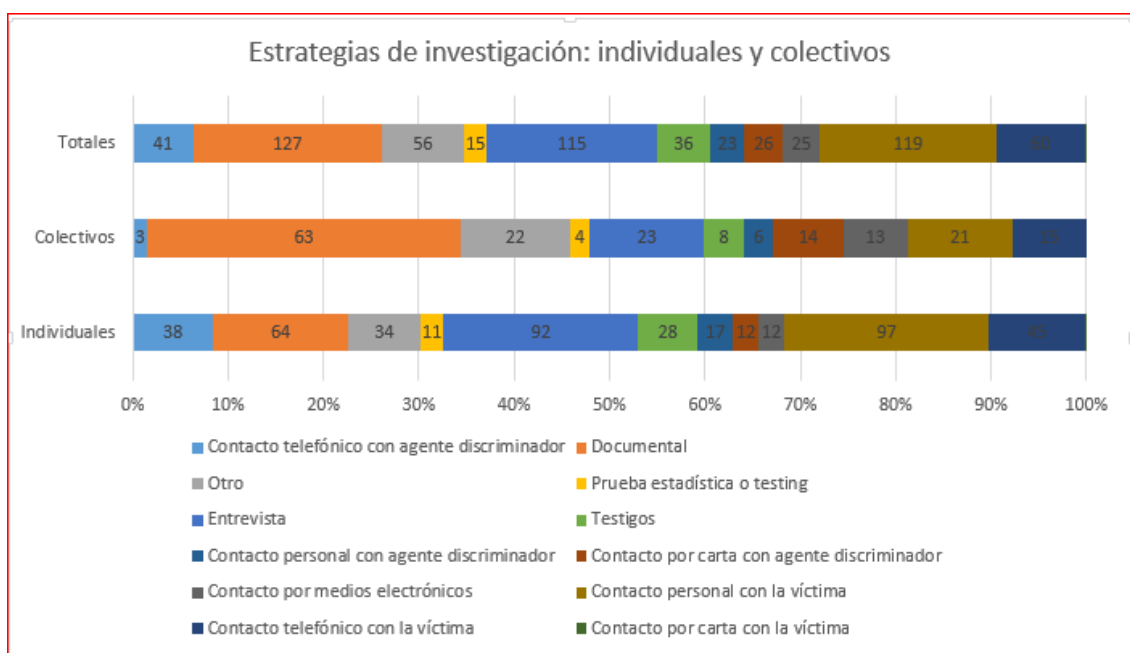


Gráfico 11- Estrategias de investigación utilizadas por el Servicio durante este periodo desde el 1 de enero hasta el 12 de octubre de 2019 (casos individuales, colectivos y totales) N=642

### 3.3 Estrategias de actuación

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

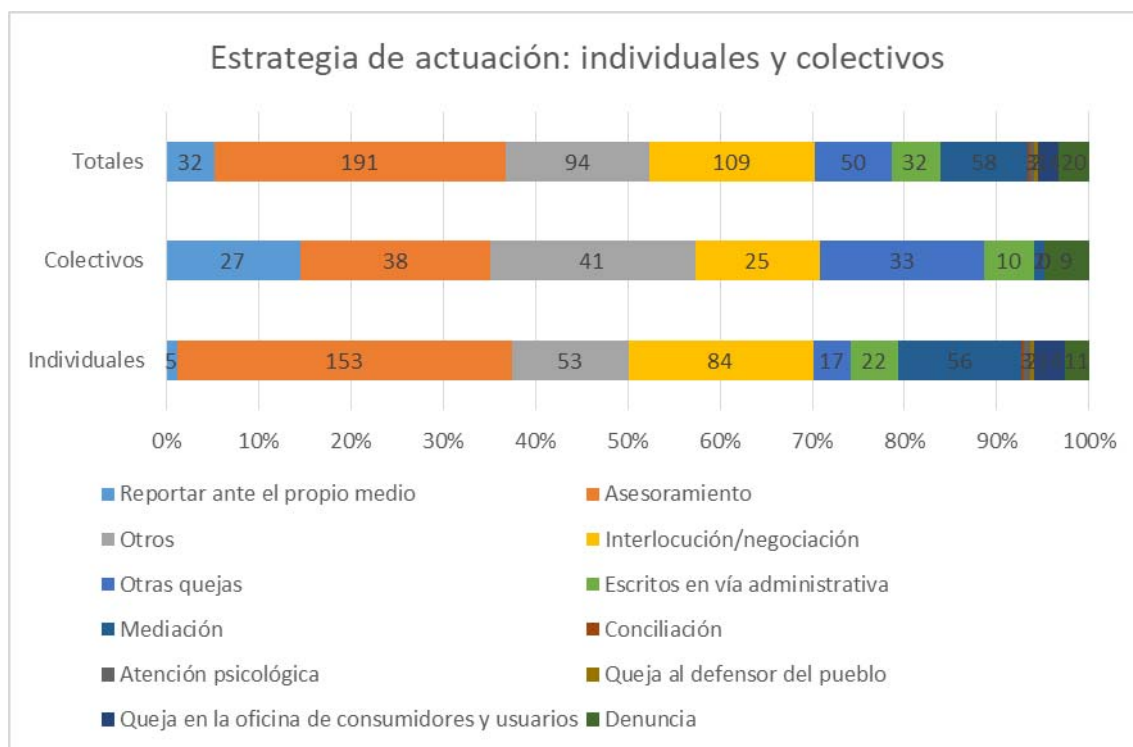
Las organizaciones pueden utilizar una o varias estrategias de actuación para cada incidente y por este motivo en número de estrategias empleadas es superior al

número de casos de discriminación registrado. Durante este periodo, en términos generales, las estrategias de actuación más utilizadas han sido: la interlocución o negociación con el presunto agente discriminador (especialmente en los incidentes individuales), el asesoramiento jurídico y la mediación, junto a la denuncia.

<b>Estrategia de actuación</b>	<b>Individuales</b>	<b>Colectivos</b>	<b>Totales</b>
<b>Reportar ante el propio medio</b>	5	27	32
<b>Asesoramiento</b>	153	38	191
<b>Otros</b>	53	41	94
<b>Interlocución/negociación</b>	84	25	109
<b>Otras quejas</b>	17	33	50
<b>Escritos en vía administrativa</b>	22	10	32
<b>Mediación</b>	56	2	58
<b>Conciliación</b>	1	0	1
<b>Atención psicológica</b>	3	0	3
<b>Queja al defensor del pueblo</b>	2	0	2
<b>Queja en la oficina de consumidores y usuarios</b>	14	0	14
<b>Denuncia</b>	11	9	20
<b>Totales</b>	<b>421(69%)</b>	<b>185(31%)</b>	<b>606(100%)</b>

**Tabla 15 - Estrategias de actuación frente a los incidentes discriminatorios individuales y colectivos. N=606. Otra solicitud de eliminación en Redes Sociales, Facebook, Twitter, YouTube, blogs, etc. otras quejas: quejas a la comunidad de vecinos y/o propietarios, quejas a otros establecimientos públicos o privados.**

En este apartado queremos destacar que las **denuncias** han sido interpuestas ante fiscalías de delitos de odio y discriminación, comisarías de policía, juzgados de guardia, responsables de redes sociales, reclamaciones/quejas ante distintas administraciones, etc.



**Gráfico 12- Estrategias de actuación frente a los incidentes discriminatorios durante este periodo 2019 (casos individuales, colectivos y totales) N=606**

### 3.3.1 Efectividad de las estrategias de actuación

El protocolo de actuación incluye un ítem adicional para medir su eficacia, partiendo del análisis de las estrategias de actuación desarrolladas y de los casos que se han cerrado. Con respecto a otros periodos, los datos registrados en este apartado muestran una preocupante tendencia en cuanto a la decisión de la víctima de no seguir adelante con la/s estrategia planteada/s para hacer frente al incidente discriminatorio.

Efectividad	Individuales	Colectivos	Totales
-------------	--------------	------------	---------

<b>Ha sido efectiva</b>	174	83	257
<b>No ha sido efectiva</b>	52	20	72
<b>La víctima ha preferido no seguir adelante con la estrategia</b>	47	10	57
<b>Pendiente de resultados</b>	158	77	235
<b>Totales</b>	<b>431(69%)</b>	<b>190 (31%)</b>	<b>621(100%)</b>

Tabla 16- Efectividad de la estrategia de actuación durante este periodo 2019 (casos colectivos, individuales, totales) N=621

- En un 41% de los incidentes discriminatorios, es decir, 257 casos las estrategias de actuación **han sido efectivas**.
- En un 12% de los incidentes discriminatorios, es decir, en 72 incidentes discriminatorios la estrategia de actuación **no ha sido efectiva**, la principal causa es que el presunto agente discriminador no accede a negociar.
- En un 9% de los incidentes discriminatorios, es decir, en 57 casos **la víctima ha preferido no seguir adelante** con la estrategia. Es un dato que nos da pistas claras de que es necesario seguir informando y sensibilizando a las víctimas, que normalmente tienen miedo a represalias, desconfían del sistema de defensa de sus derechos y en otros casos asimilan como algo normal en su vida el rechazo social.
- En un 38% de las estrategias de actuación están **pendientes de resultados** por lo que no podemos valorar su efectividad.

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

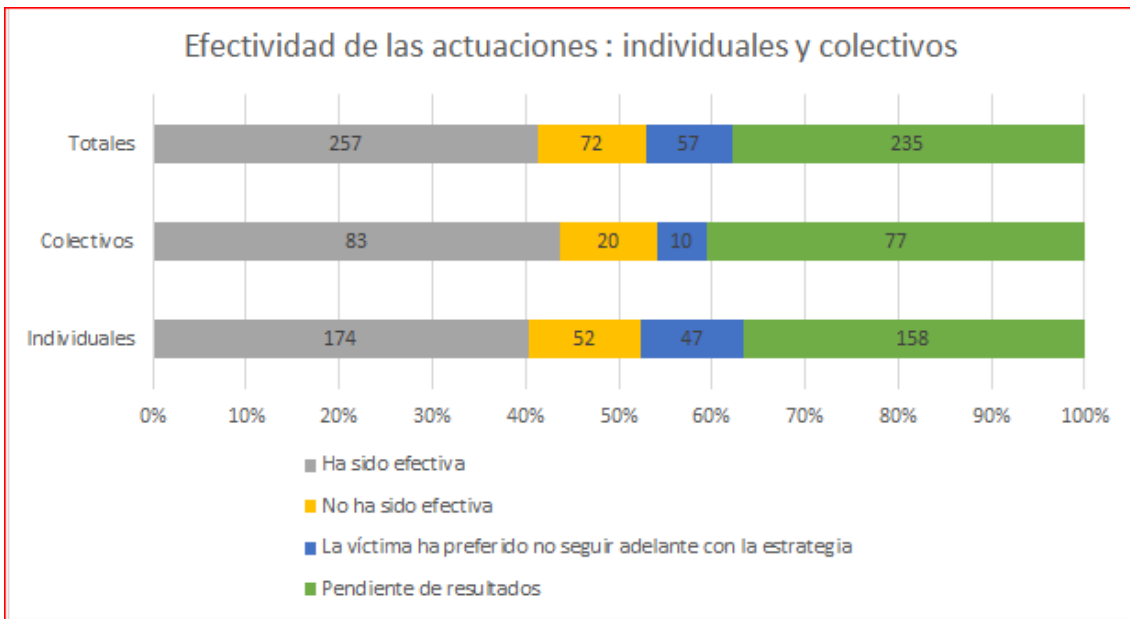


Gráfico 13- Efectividad de la estrategia de actuación durante este periodo 2019 (casos colectivos, individuales y totales) N: 621

### 3.3.2 Factores que han facilitado una resolución positiva

- La incorporación de personal cualificado y experto dirigido a atender fundamentalmente los incidentes discriminatorios.
- La consolidación, mejora y profesionalización de las herramientas y estrategias de actuación del Servicio otorgan una mayor seguridad a las víctimas en el momento de decidir de llevar a cabo alguna actuación.
- El desarrollo de las acciones de información y de sensibilización del período anterior nos ha permitido que las personas afectadas dispongan de mayor información sobre sus derechos y ha facilitado una mejor intervención del Servicio.
- La inmediatez con la que se ha contactado a los presuntos agentes discriminadores sea por vía mail o por carta sobre todo en los incidentes de medios de comunicación, internet y redes sociales
- Conocer y analizar por parte de los técnicos/as del Servicio de los ámbitos más comunes donde se produce la discriminación y seguir desarrollando estrategias de actuaciones que son más efectivas en cada uno de los ámbitos (contacto con servidor en casos de internet, interlocución inmediata con el agente, quejas a la defensoría, etc.).
- La mediación y la intervención inmediata en la gestión de incidentes.

- La interlocución y acompañamiento a la víctima es una estrategia que puede resultar positiva para lograr solucionar el caso concreto. Cuando la víctima va acompañada por el Servicio, cuenta con más probabilidades de que se solucione la situación concreta.
- Realizar un seguimiento pormenorizado de las actuaciones llevadas a cabo en cada uno de los incidentes discriminatorios.
- Asesoramiento jurídico directo a las víctimas por personal especializado.
- Asesoramiento e información de cómo presentar queja ante otros organismos públicos y privados.
- Presentación y tramitación de denuncias/quejas ante los distintos organismos públicos: oficina de consumidores y usuarios, comisarías de policía, fiscalías provinciales de delitos de odio y discriminación, etc. A este respecto cabe destacar que gracias a las acciones de información algunas víctimas actúan adecuadamente ante la vulneración de sus derechos (ej. piden la hoja de reclamaciones en un establecimiento).
- Colaboración y coordinación con colegios de abogados/as y otros profesionales agentes clave como las fiscalías de delitos de odio y de discriminación a nivel territorial para el asesoramiento, investigación y derivación de los incidentes discriminatorios.
- En el ámbito de redes sociales e internet la colaboración activa con **Facebook y Google** a nivel estatal, ha facilitado la retirada de contenido.

### **3.3.3 Barreras para obtener una resolución positiva**

- La imposibilidad de contactar con la mayoría de los presuntos agentes discriminadores (sobre todo con los/as responsables de medios de comunicación e internet).
- La lentitud de algunos trámites administrativos y legales.
- La falta de confianza en la efectividad de las estrategias de actuación en determinados ámbitos como por ejemplo en el ámbito de la seguridad ciudadana.
- La normalización y/ o asimilación de la discriminación en muchos de los casos, impide su identificación por la víctimas y por lo tanto, la posibilidad de reaccionar ante ella.

- Miedo a represalias por parte de las víctimas.
- El Servicio no puede litigar ante los tribunales.
- La necesidad de una Ley Integral de Igualdad que nos proporcione un marco de actuación efectiva contra los actos discriminatorios que no constituyen un delito.
- En algunos casos, las llamadas realizadas por los técnicos/as de la organización no han obtenido resultado sobre todo en el ámbito del empleo y la vivienda puesto que el agente discriminador sigue manteniendo sus prejuicios con respecto a las personas de origen racial o étnico diferente y se ratifican en que sólo quieren españoles o personas no gitanas.
- En el ámbito de lo público, los cambios deben ser más estructurales y exigen un trabajo más a largo plazo, por ejemplo, el cambio de actitud de algunos funcionarios que manifiestan actitudes racistas o xenófobas cuando acude una persona a la que perciben como extranjero/a o como gitano/a.
- Fundamentalmente, hemos encontrado que los/las usuarios/as son muy reacios/as a dejar sus datos de contacto puesto que tienen miedo a que les pueda pasar algo negativo en el futuro si presentan una queja contra la administración.
- Hay también una cierta resignación por su parte y tienen muy interiorizada la discriminación, de forma que muchas veces no son conscientes de que están siendo víctimas de un trato diferente al resto de los ciudadanos.
- Algunos casos nos plantean la duda sobre el alcance o los límites de la discriminación frente a otro tipo de vulneración de derechos. Se observa una dificultad de acceder a la información en supuestos de agresiones cuando se encuentran involucrados miembros de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad.
- En aquellos casos en los que hay discriminación porque algunas personas son paradas por la policía atendiendo a criterios de perfil racial, es complicado poder trabajar puesto que esto se encuadra dentro de una estrategia más amplia como es todo el trabajo por detención atendiendo a perfil racial.

### 3.3.4 Motivo del cierre de los casos

Durante este periodo se han registrado un total de 588 incidentes discriminatorios, de los cuales se han podido cerrar casos 278, es decir, un 47% de los incidentes discriminatorios. El resto de los casos, es decir, 310 está pendiente de resultados. Los motivos del cierre presentan tendencias similares.

Cierre del caso	Individuales	Colectivos	Totales
<b>Resultado positivo</b>	71	40	111
<b>Decisión de la víctima/Denunciante</b>	43	11	54
<b>Resolución/ Sentencia</b>	7	0	7
<b>Decisión pasiva de la víctima/ usuario/a</b>	19	7	26
<b>Otro*</b>	14	14	28
<b>Irresoluble</b>	26	24	50
<b>Denuncia policial/fiscal</b>	1	1	2
<b>Totales</b>	<b>181(65%)</b>	<b>97(35%)</b>	<b>278(100%)</b>

Tabla 17- Motivo del cierre de los casos durante este periodo 2019 (casos colectivos, individuales y totales) N=278. Otro: decisión del Servicio por el término del plazo establecido, pérdida de contacto, imposibilidad de llevar a cabo la actuación por cuestiones materiales o desaparición de la causa a investigar o de la personas implicadas o afectadas.

- Un total de 111 casos, es decir, un 40% de los incidentes discriminatorios se cierran con **resultado positivo**.
- Un total de 54 casos, es decir, un 19,4% de los incidentes discriminatorios son cerrados por **decisión activa de la víctima**.
- Un total de 26 **incidentes** discriminatorios, **es decir, el 9,3%** se cierra por **decisión o actitud pasiva de la víctima/usuario**, en este ítem se incluyen además aquellos casos en los que desde el Servicio se solicita

documentación u otra información relevante para desarrollar las distintas actuaciones de investigación o de actuación y nunca llegan al Servicio.

- Un total de 9 casos, es decir, un 3,2% de los incidentes discriminatorios se cierra **por resolución judicial o sentencia, denuncia policial o fiscal**.

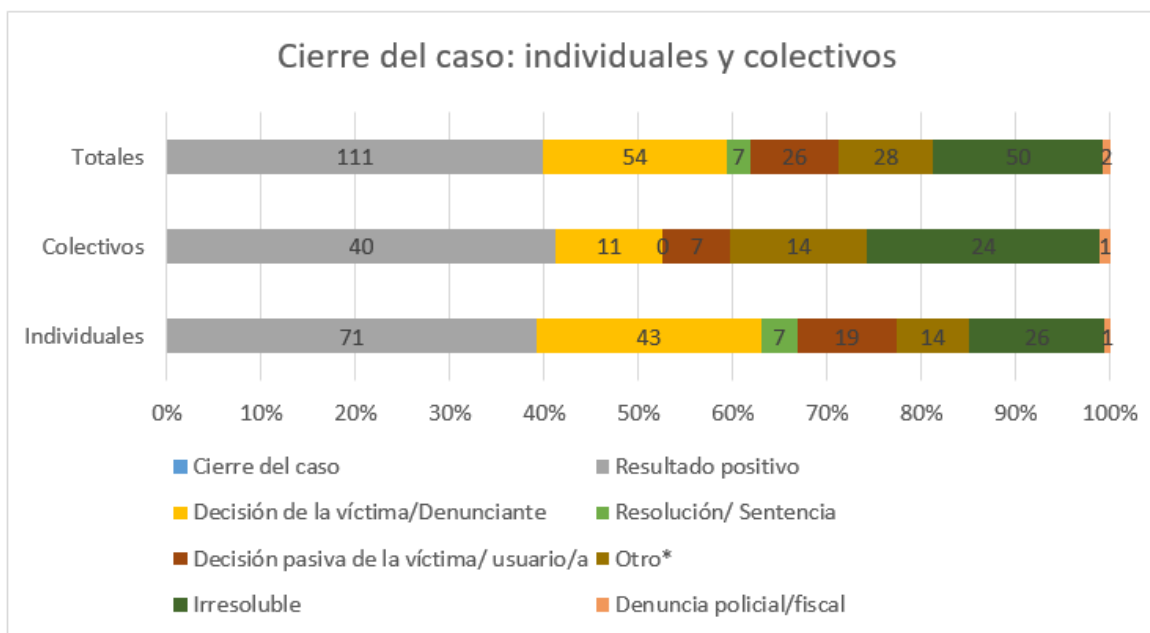


Gráfico 14-- Motivo del cierre de los casos durante este periodo 2019 (casos colectivos, individuales y totales) N= 278

## Incidentes discriminatorios totales

<b>Técnicas de investigación más frecuentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacto personal con la víctima 18,5%</li> <li>• Información documental 19%</li> <li>• La entrevista 18%</li> <li>• Testigos 5,6%</li> <li>• Contacto por teléfono con la víctima 9,3 %</li> </ul>
<b>Estrategias de actuación más frecuentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La interlocución/negociación con el presunto agente discriminador 18%</li> <li>• El asesoramiento jurídico 31,5%</li> <li>• La mediación 9,5%</li> </ul>
<b>Efectividad de la estrategia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En un 42% de los casos la estrategia ha sido efectiva.</li> <li>• En un 11,7% de los casos la estrategia no ha sido efectiva.</li> <li>• En un 9,3% de los casos la víctima ha preferido no seguir adelante con la estrategia.</li> <li>• En un 38,8% pendientes de resultados</li> </ul>
<b>Motivos del cierre de los casos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un 19,4% de los casos son cerrados por decisión activa de la víctima.</li> <li>• Un 3,2% de los casos se cierra por resolución judicial o sentencia, denuncia policial o fiscal.</li> <li>• Un 9,3% de los casos se cierra por decisión o actitud pasiva de la víctima</li> <li>• Un 40% de los casos se cierran con resultado positivo.</li> </ul>

## 4. Acceso al Servicio de atención a víctimas de discriminación.

### 4.1 Cómo han tenido conocimiento las víctimas del Servicio

Durante este periodo de 2019 tanto en los incidentes individuales como en los colectivos la vía mayoritaria de conocimiento de la existencia de este Servicio es por medio de una organización del propio Servicio. De los 588, el 68% es decir, 399 casos se han tenido conocimiento a través de las organizaciones del Servicio de Asistencia.

Este alto porcentaje es debido a que las organizaciones que prestan el Servicio tienen un contacto directo con las potenciales víctimas de discriminación racial o étnica, a través de sus programas y servicios de trabajo de inclusión social.

Durante este periodo de memoria anual del Servicio de Asistencia durante este periodo de 2019 apenas hemos tenido referencias de personas que hayan conocido este Servicio a través de la página web del Consejo o de otras páginas web. No obstante, las entidades que formamos parte del Servicio seguimos difundiendo esta web del Consejo ya que contiene además otros recursos que pueden ser útiles para las potenciales víctimas de discriminación.

Finalmente, en este apartado se hace un análisis sobre cómo se accedió al Servicio, a partir de un análisis cuantitativo de los siguientes ítems:

- Medios a través de los cuales se ha tenido conocimiento del Servicio.
- Medio a través del cual se ha tenido conocimiento del caso.
- A través de quién se ha tenido conocimiento del caso
- A iniciativa de quién se ha iniciado el expediente de investigación.

### **Medios a través de los cuales se ha tenido conocimiento del Servicio**

Durante este periodo 2019, como se puede observar en la tabla y el gráfico, respectivamente, tanto en los incidentes individuales como en los colectivos el medio de conocimiento del Servicio ha sido mayoritariamente a través de las entidades del Servicio, con un 68%, y por medio de una persona conocida en un 11%.

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

<b>Medio a través del que ha tenido conocimiento del Servicio</b>	<b>Individuales</b>	<b>Colectivos</b>	<b>Totales</b>
<b>Web del Consejo</b>	1	0	1

<b>Web del Servicio de asistencia</b>	10	5	15
<b>Un conocido</b>	44	21	65
<b>Organización del Servicio</b>	262	137	399
<b>Folletos</b>	18	5	23
<b>Redes sociales</b>	6	4	10
<b>Otro*</b>	37	38	75
<b>Totales</b>	<b>378(64%)</b>	<b>210(36%)</b>	<b>588(100%)</b>

Tabla 18- Medios a través de los cuales se ha tenido conocimiento del Servicio durante este periodo 2019 (caso colectivos, individuales y totales) 588 Otro: conversaciones privadas en espacios públicos y privados con personas ajenas al Servicio.

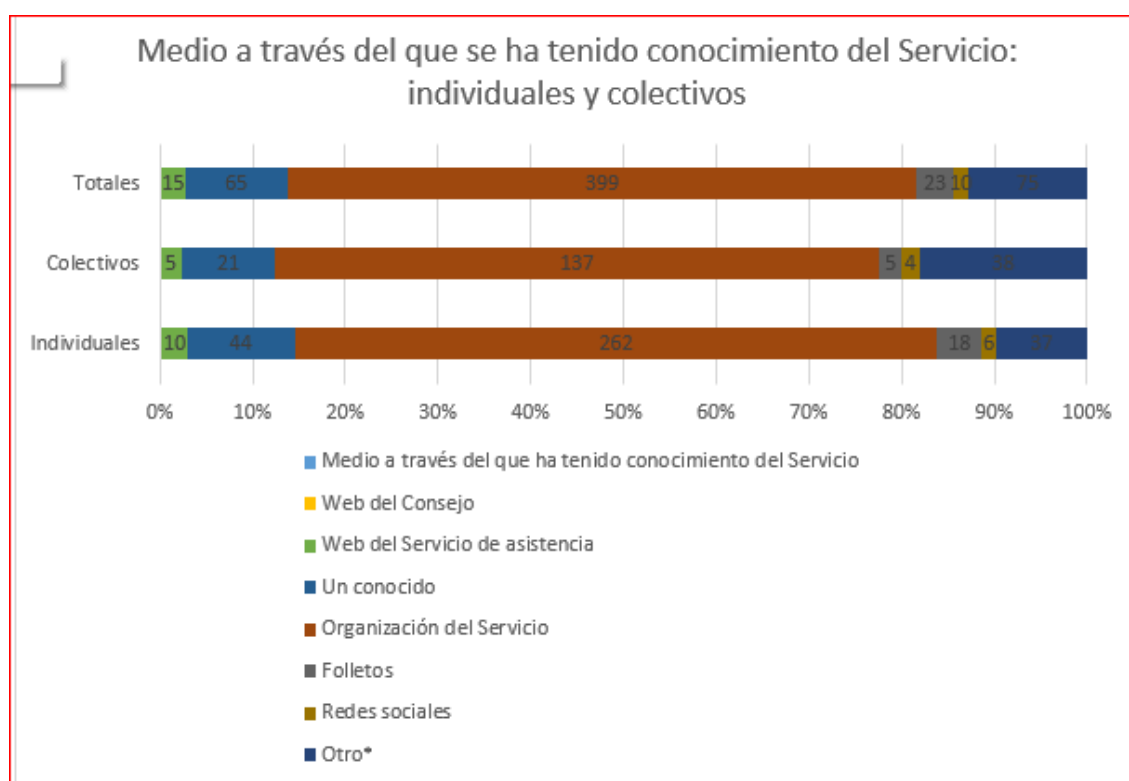


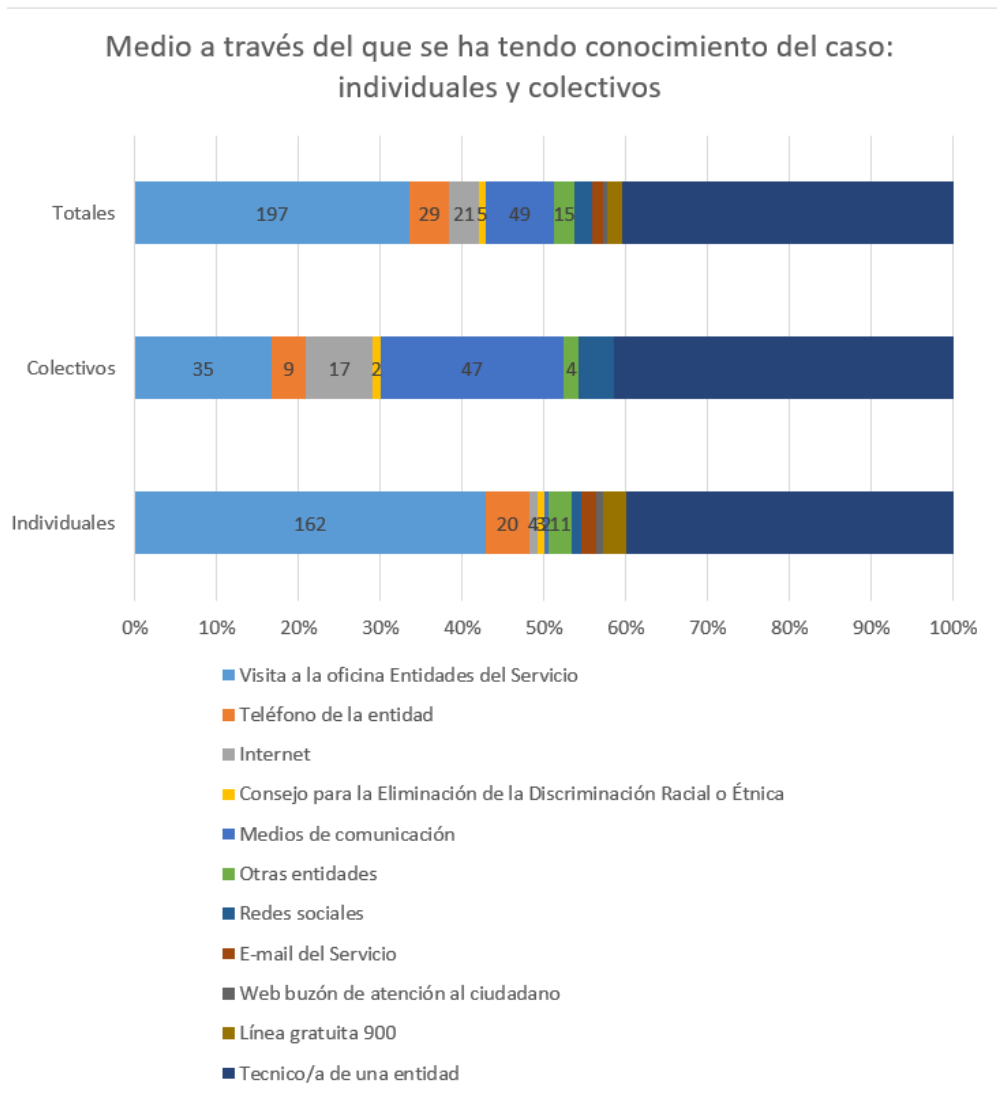
Gráfico 15- Medios a través de los cuales se ha tenido conocimiento del Servicio durante este periodo 2019 (caso colectivos, individuales y totales). N=588

### Medio a través del que se ha tenido conocimiento del caso

A partir de los datos recogidos, los canales más frecuentes a través de los cuales se tiene conocimiento de los incidentes discriminatorios son: técnicos/as de una entidad (40%) la visita a la oficina la una entidad del Servicio (34%), redes sociales y medios de comunicación (11%).

Medio a través del que se ha tenido conocimiento del caso	Individuales	Colectivos	Totales
Visita a la oficina Entidades del Servicio	162	35	197
Teléfono de la entidad	20	9	29
Internet	4	17	21
Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica	3	2	5
Medios de comunicación	2	47	49
Otras entidades	11	4	15
Redes sociales	4	9	13
E-mail del Servicio	7	0	7
Web buzón de atención al ciudadano	3	0	3
Línea gratuita 900	11	0	11
Tecnico/a de una entidad	151	87	238
<b>Totales</b>	<b>378(64%)</b>	<b>210(36%)</b>	<b>588(100%)</b>

**Tabla 19- Medios a través de los cuales se ha tenido conocimiento del caso durante este periodo 2019 (caso colectivos, individuales y totales) N=588**



**Gráfico 16 - Medios a través de los cuales se ha tenido conocimiento del caso durante este periodo 2019 (caso colectivos, individuales y totales) N=588**

- A través de quién se ha tenido conocimiento del caso**

A partir de los datos recogidos y como se puede observar en el gráfico 20, un 54% de las quejas ha sido presentados por las propias víctimas. También destacar que en un 30% han sido las propias organizaciones quienes han iniciado los expedientes de investigación en los incidentes discriminatorios y un 6% ha sido presentado por un conocido de la víctima.

A través de quién se ha tenido	Individuales	Colectivos	Totales
--------------------------------	--------------	------------	---------

conocimiento del caso			
<b>Víctima</b>	234	82	316
<b>Organización del Servicio</b>	91	84	175
<b>Otra persona/un tercero que no forme parte del colectivo afectado</b>	17	16	33
<b>Conocido/amigo/familiar de la víctima</b>	27	10	37
<b>Otros</b>	9	18	27
<b>Totales</b>	<b>378(64%)</b>	<b>210(34%)</b>	<b>588(100%)</b>

Tabla 20- A través de quién se ha tenido conocimiento del caso durante este periodo 2019 (casos colectivos, individuales y totales) N=588

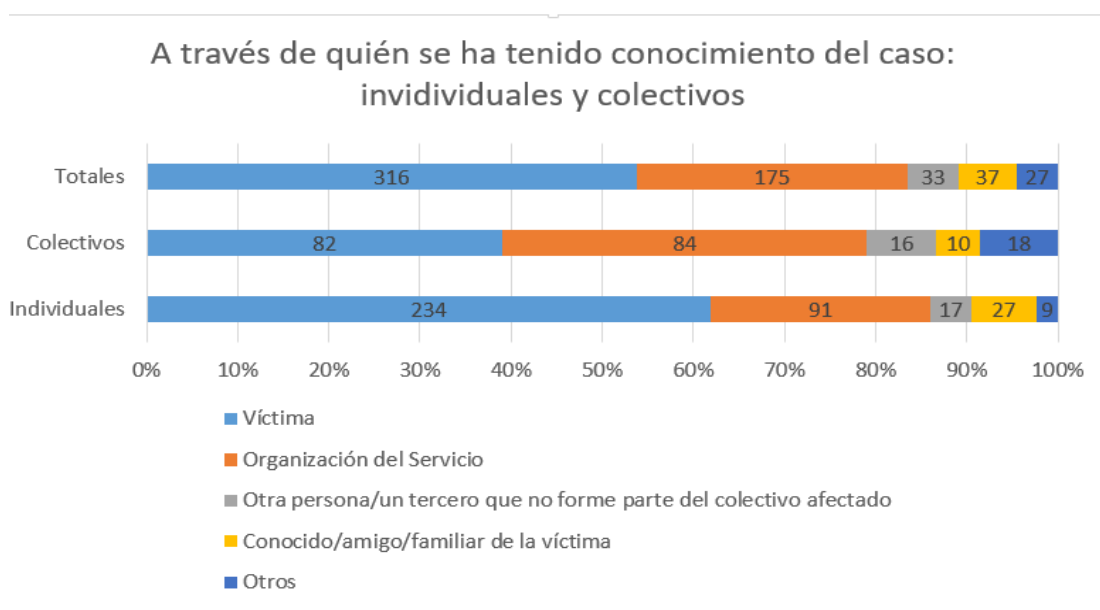


Gráfico 17- A través de quién se ha tenido conocimiento del caso durante este periodo 2019 (casos colectivos, individuales y totales) N=588

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

<b>Medios a través de la cual se conoce el Servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El 68% de las personas han tenido conocimiento del Servicio a través de las organizaciones que lo prestan.</li></ul>
<b>Medios a través del cual se conocen los incidentes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Técnico/a de la entidad (40%)</li><li>• La visita a la oficina entidad del Servicio (34%)</li><li>• Medios de comunicación, internet y redes sociales (11%)</li><li>• Teléfono de la entidad (5%)</li></ul>
<b>Presentación de quejas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El 53% de las quejas son presentadas por las víctimas</li><li>• El 39% de las quejas son presentadas por las organizaciones que lo prestan</li><li>• El 9% de las quejas han sido presentadas por un conocido de la víctima/ un tercero que no forma parte del colectivo.</li></ul>
<b>Iniciativa de la investigación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El 30% de las investigaciones se abren por iniciativa de las organizaciones que lo prestan.</li><li>• El 54% de las investigaciones se abren por iniciativa de las víctimas.</li></ul>

### 4.1.1 Acceso presencial a las oficinas

Como se puede observar en los datos presentados relacionados con el medio a través del cual se ha tenido conocimiento del caso, cabe destacar que en este periodo de 2019 el medio más utilizado ha sido el/la técnico/a de una entidad. De los casos 588 casos recogidos, un 34% es decir, 197 incidentes discriminatorios se han conocido a través de la visita a la oficina.

### 4.1.2 Acceso telefónico

Como se puede observar en los datos presentados relacionados con el medio a través del cual se ha tenido conocimiento del caso, en este periodo desde el 1 de enero hasta el 12 de octubre de 2019, los casos conocidos a través de la línea telefónica de las entidades han sido tan sólo 29, es decir un 5%.

Por esta razón, es decir por su escasa utilización consideramos que será necesario fomentar el acceso al Servicio por este medio. Para ello daremos difusión a la línea **telefónica gratuita** del Servicio es decir, el número 900 20 30 41.

### 4.1.3 Acceso mediante buzón de atención al ciudadano en la web

El Servicio de asistencia dispone igualmente de un buzón de atención al ciudadano en su Web, que permite la recepción, canalización y atención de consultas recibidas de manera coordinada entre las oficinas regionales y el equipo central de coordinación. A través de este buzón las potenciales víctimas y la ciudadanía en general pueden solicitar asesoramiento, estudio y análisis ante una posible situación de discriminación, u otra información relativa a esta materia.

Durante este periodo las consultas a través de este medio igualmente han sido muy escasas y consideramos que se ha debido al poco conocimiento que tiene la sociedad de la propia página web del Servicio. La falta de difusión de este Servicio en las dos redes sociales principales de Internet (Facebook y Twitter) puede ser un factor a tener en cuenta.

The screenshot shows the website interface for the 'CONSEJO PARA LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN RACIAL O ÉTNICA'. At the top, there are logos for the 'Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica', the 'CONSEJO PARA LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN RACIAL O ÉTNICA', and the 'MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD'. Contact information includes the phone number '900 203 041' (gratuito) and an email 'ESCRIBENOS UN EMAIL'. A navigation menu includes 'El Servicio', 'Red de oficinas', 'Conoce tus derechos', 'Podemos ayudarte', and 'Materiales'. The main content area features a search bar and a section titled '¿QUÉ ES EL SERVICIO?' with a sub-section '¿QUÉ ES EL SERVICIO?' and 'OBJETIVOS'. A sidebar on the right lists 'LÍNEAS DE ACTUACIÓN' and 'TE AYUDAREMOS' with contact details: 'TELÉFONO 900 203 041', 'E-MAIL INFO@ASISTENCIAVICTIMASDISCRIMINACION.ORG', and 'INTERLOCUCIÓN, NEGOCIACIÓN, MEDIACIÓN, ACTUACIONES EXTRAJUDICIALES'. A footer link reads 'Triptico del Servicio de Asistencia (castellano)'.

Página web del Servicio. Buzón de atención al ciudadano/a.

#### **4.1.4 Información ofrecida por otras entidades**

Durante este periodo 2019 el Servicio se ha reunido en varias ocasiones con Facebook España, Google, Twitter, con el Consejo Estatal del Pueblo Gitano, Colegio de abogados de Madrid, Fiscalía de Delitos de odio y discriminación de Madrid, Grupo de trabajo sobre los delitos y discurso de odio impulsado por el Consejo General del Poder Judicial, etc. para valorar las acciones de intervención en algunos incidentes discriminatorios e impulsar un trabajo en red relacionado con el análisis de los mismos.

En el ámbito autonómico y local cada una de las entidades sociales que forman parte del Servicio han mantenido reuniones con instituciones y otros organismos sociales con la finalidad de consolidar el trabajo en red en la promoción de la igualdad de trato, lucha contra la discriminación y el desarrollo de acciones informativas y de sensibilización sobre los derechos y recursos para hacer frente a la misma.

#### **4.2. A iniciativa de quién se ha iniciado el expediente discriminatorio**

Teniendo en cuenta la información anteriormente expuesta podemos señalar que la mitad de expedientes se han iniciado a petición de las víctimas (53%), siendo un 39% los iniciados por las organizaciones del Servicio. Cabe destacar que hay casos en los que las víctimas nos han informado de la existencia de la situación discriminatoria en la que se han visto implicadas, pero no nos han autorizado a que realicemos acciones de investigación por miedo a represalias.

##### **4.2.1. Petición de la víctima**

De los 588, expedientes de investigación iniciados durante este periodo 2019, 310 es decir, un 53% de los expedientes de investigación han sido iniciados por las víctimas.

##### **4.2.2. De oficio por la entidad que detecta el incidente**

De los 588 expedientes de investigación iniciados durante este periodo 2019, es decir, un 53% han sido iniciados a petición de la víctima y un 39 % ha sido iniciado a iniciativa del Servicio.

Tratamiento del caso	Individuales	Colectivos	Totales
A petición de una víctima	235	75	310
Caso tratado a iniciativa del Servicio	115	113	228
A petición de otra entidad o de una 3ª persona	28	22	50
<b>Totales</b>	<b>378(64%)</b>	<b>210(36%)</b>	<b>588(100%)</b>

Tabla 21- A iniciativa de quién se ha iniciado el expediente de investigación durante este periodo 2019 (caso colectivos, individuales y totales) N=588

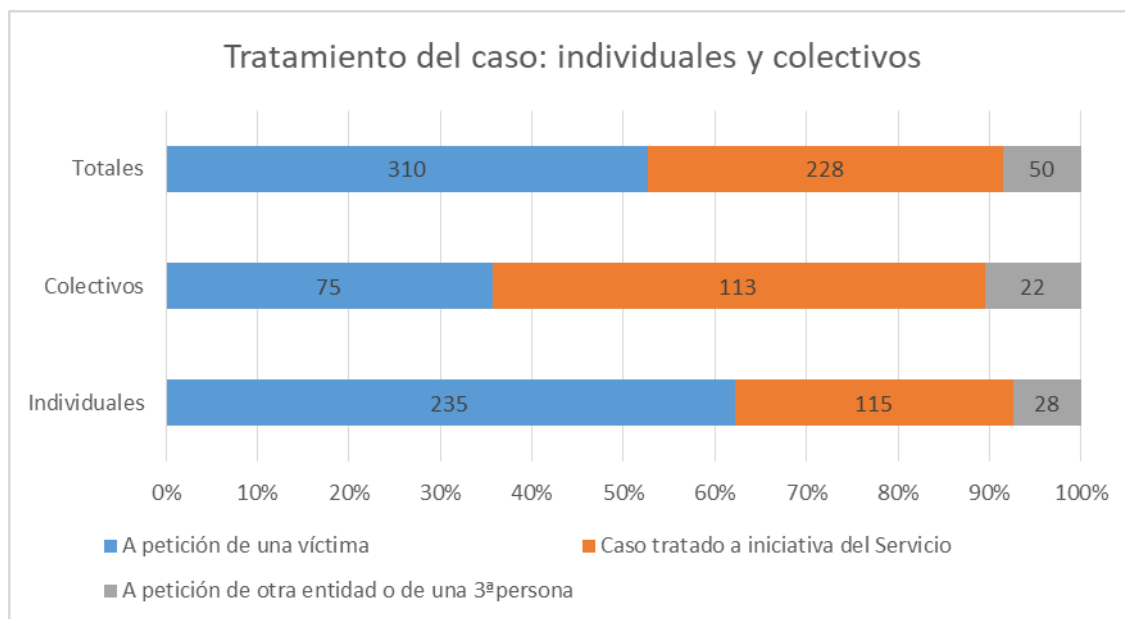


Gráfico 18- A iniciativa de quién se ha iniciado el expediente de investigación durante este periodo 2019 (caso colectivos, individuales y totales) N=588

## **5. Acciones de información e impacto del Servicio**

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

**En 2019**, al igual que en etapas anteriores, las entidades del Servicio centraron sus esfuerzos en los siguientes aspectos:

- Reforzar la visibilidad y existencia del Servicio a través de la elaboración de unos materiales audiovisuales como son el vídeo del Servicio de Asistencia y los cortos o clips de animación que muestran algunas situaciones más comunes donde se produce la discriminación racial o étnica.
- Reformar la visibilidad y la existencia del Servicio a través de actos de presentación con profesionales agentes clave y administraciones.
- Reforzar la visibilidad y existencia del Servicio a través de charlas informativas y de sensibilización en diversas localidades, distribución de folletos y otros materiales informativos, etc.
- Reforzar la visibilidad y existencia del Servicio a través de la elaboración y difusión de un material audiovisual sobre el impacto de la discriminación racial o étnica en las personas inmigrantes, gitanas y refugiadas, etc, sus efectos y cómo desde el Servicio de Asistencia se puede hacer frente a estas situaciones.
- Seguir mejorando y ampliar la formación y la capacitación de sus recursos humanos y de las organizaciones afines (otras ONG, oficinas descentralizadas, etc.).
- Seguir mejorando relaciones institucionales con los agentes clave: administraciones públicas, agentes sociales, centros educativos, otras ONG, defensorías del pueblo, fiscalías de delitos de odio y de discriminación, con la Seguridad Social e Inspecciones de trabajo, cuerpos de seguridad, con universidades y centros educativos, etc. implicándoles en la organización de eventos, pero también participando como ponentes en actividades organizadas por otras instituciones y organizaciones del ámbito estatal y europeo (Equinet y Parlamento Europeo).

- Diseñar e implementar iniciativas de información y sensibilización específicas y dirigidas a un público objetivo específico.
- Seguir impulsando el desarrollo de los ejes de trabajo del Servicio de asistencia a nivel territorial a través de las **20 Comisiones Territoriales del Servicio** para acercar el Servicio a la ciudadanía en general y a las potenciales víctimas de discriminación racial o étnica. Igualmente, las Comisiones de Seguimiento Territoriales del Servicio han contribuido al desarrollo de las acciones de información y sensibilización en el territorio del Servicio partiendo de las necesidades y propuestas detectadas por parte de los técnicos y las técnicas territoriales de las diferentes entidades colaboradoras del Servicio.

En total en este periodo, desde el 1 de enero hasta el 12 de octubre de 2019 se han organizado y desarrollado 210 **acciones** de información, sensibilización y formación. De las cuales, **3 acciones** han sido para la presentación institucional del Servicio de Asistencia en diferentes territorios donde el Servicio tiene oficina oficial, **47 acciones** han sido dirigidas a profesionales agentes clave o con destinatarios concretos y **160 acciones** han sido dirigidas a potenciales víctimas/ personas beneficiarias de los distintos programas. El número total de personas que han participado han sido **21.615**. Entre estas actividades, las organizaciones del Servicio implementaron acciones de comunicación y sensibilización genéricas dirigidas a diferentes destinatarios (información web, distribución de folletos, publicación de noticias y comunicados en twitter, difusión del vídeo del Servicio de Asistencia, etc.) cuyo alcance no es posible determinar en términos de número exacto de participantes u organizaciones.

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

#### Acciones de formación, información y sensibilización.

<b>Nº de acciones de presentación del Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica</b>	<b>Total participantes</b>
<b>Nº TOTAL DE PRESENTACIONES INSTITUCIONALES: 3</b>	<b>Nº TOTAL DE PARTICIPANTES: 400</b>
<b>Nº Acciones de formación, información y sensibilización a agentes profesionales clave</b>	<b>Total participantes</b>
<b>Nº TOTAL DE ACCIONES DESARROLLADAS : 47</b>	<b>Nº TOTAL PROFESIONALES AGENTES CLAVE : 1.143</b>
<b>Nº Acciones de formación, información y sensibilización dirigidas a potenciales víctimas</b>	<b>Total participantes</b>

Nº TOTAL DE ACCIONES: 160	Nº TOTAL DE BENEFICIARIOS/AS PARTICIPANTES: 20.072
---------------------------	--

Tabla 22 - Alcance de las acciones de información y sensibilización dirigidas a potenciales víctimas de discriminación y a profesionales agentes clave durante el periodo 1 de enero hasta el 12 de octubre de 2019.

### Detalle descriptivo de las acciones desarrolladas durante este periodo del Servicio de Asistencia

Actos de presentación del Servicio	Nº de acciones	Entidad coordinadora	Total participantes	Total organizaciones
Presentación del Servicio de Asistencia – Gijón 18 de marzo	1	ACCEM - FSG	130	10
Acto de Presentación del Servicio de Asistencia – Badajoz 9 de abril	1	FSG	130	10
Acto de Presentación del Servicio en Murcia 24 de junio	1	FSG	140	6
Totales	3		400	26
Acciones de formación, información y sensibilización dirigidas a potenciales víctimas	Nº de acciones	Entidad coordinadora	Total participantes	Total organizaciones
Conmemoración 21 de marzo de 2019 "Ante la discriminación, no te calles: Participa contra la discriminación"	40	Servicio	2700	20

del 18 al 22 de marzo 2019				
Reunión Mesa Territorial Málaga	1	CEAR	8	8
Acción de información y sensibilización ámbito universitario	1	CEAR		
Acción de información y sensibilización en centros de salud (marzo 2019)	1	CEAR	40	9
Participación en la presentación de la Guía Solidaria. Ayto G. Canaria	1	CEAR	40	3
Reunión Mesa Territorial Valencia	2	F. CEPAIM	16	8
Participación en la Campaña de Igualdad de trato y no Discriminación Valencia.	1	Servicio	12	8
Acciones de información y sensibilización sobre promoción de igualdad de trato y no discriminación a menores de 30 años.	10	CRE	411	2
Acciones de información y sensibilización Ciudad Real	2	F. CEPAIM	24	1
Acciones de información y sensibilización Valencia.	2	F.CEPAIM	10	1
Acciones de información y sensibilización Madrid	2	F.CEPAIM	14	1
Acciones de información y sensibilización en Sevilla	3	FCEPAIM	43	1
Acciones de	3	FCEPAIM	90	8

información y sensibilización en Murcia				
Acción informativa y de sensibilización en la Universidad Complutense de Madrid	1	FSG	100	2
Reunión Mesa Territorial de Zaragoza	1	MCI	6	4
Acción de información y sensibilización en Zaragoza	1	MCI	50	4
Acciones de información y sensibilización en Melilla, Barcelona, Toledo y Madrid.	11	MPDL	267	1
Acciones de difusión de los materiales del Servicio (videos, folletos, etc)	8	Servicio		8
Talleres información y sensibilización Madrid. "Ponle freno a la discriminación", Discriminación racial y cine" "Actuemos contra la discriminación racial o étnica"	4	ACCEM	20	1
Talleres de información dirigido a potenciales víctimas Sevilla	2	ACCEM	20	2
Talleres de información y sensibilización en centros educativos de León	3	ACCEM	70	4
Acción de sensibilización a potenciales víctimas en Gijón	2	ACCEM	20	1
Reunión Mesa Territorial en Sevilla 20 de febrero	1	ACCEM	10	8
21 de marzo	5	ACCEM	220	8
Presentación campaña de sensibilización "Lección Gitana"	1	ACCEM - FSG	60	3

5 de abril				
Reunión Mesa Territorial Asturias.	1	ACCEM	6	4
21 de marzo Pamplona, Madrid, Valencia, Sevilla, Barcelona, Mérida y Melilla.	7	CEAR	100	5
Acciones de información y sensibilización en Canarias, Valencia, Madrid, Sevilla	4	CEAR	70	2
Acciones de información y sensibilización en Baleares	3	CRE	40	2
Acciones de información y sensibilización en Ciudad Real	4	FCEPAIM	100	3
Acción de sensibilización en Valencia.	1	FCEPAIM	10	1
Acción de sensibilización a menores de 30 años en Sevilla	2	FCEPAIM	55	2
Acción de información y sensibilización Sevilla	1	FCEPAIM	7	1
Acción de información y sensibilización dirigida a menores de 30 años en Huelva	2	FCEPAIM	60	3
Acción de información y sensibilización en Madrid	2	FCEPAIM	20	2
Acción de información y sensibilización en Murcia	1	FCEPAIM	15	1
Acciones de formación y sensibilización en León	2	ACCEM	20	2
Acciones de formación y sensibilización en Asturias.	2	ACCEM	15	2

Acciones de sensibilización y denuncia contra el discurso y los delitos de odio en Valencia.	3	CEAR	30	8
Participación en las jornadas "Abre los ojos frente al odio" 14 de marzo	1	FSG- ACCEM	60	4
21 de marzo	1	MCI	30	4
Acciones de información y sensibilización- 21 de marzo	9	MPDL	160	6
Acciones de formación y sensibilización en Sevilla	2	ACCCEM	30	3
Participación en la Campaña " El odio no es inocente"	1	CEAR	30	13
Taller de sensibilización y convivencia intercultural con jóvenes	1	CEAR	15	3
Totales	160		20.072	
Acciones de formación, información y sensibilización dirigidas a profesionales agentes clave	Nº de acciones	Entidad coordinadora	Total participantes	Total organizaciones
Formación a personal voluntario en materia de igualdad de trato y no discriminación	2	RED ACOGE	20	3
Participación en la Conmemoración 21 de marzo de 2019 organizado por el Consejo para la Eliminación de la Discriminación racial o étnica.	1	Servicio	110	20
Acción de información y sensibilización en la Universidad de Málaga	1	CEAR	80	8

17 de enero 2019				
Participación en la Reunión Ministerio de Interior – Seguimiento de convenio – 13 de junio	1	Servicio	25	25
Acción informativa equipo de ACCEM Asturias.	1	ACCCEM	10	1
Participación en la Estrategia Valenciana por la Igualdad de Trato Valencia.	1	Servicio	12	8
Acciones de formación y sensibilización a profesionales agentes clave en Madrid	2	ACCCEM	25	3
Acción de sensibilización con profesionales del observatorio de la inmigración en León	1	ACCCEM	9	1
Jornada Estatal contra el antigitanismo Santiago de Compostela	1	FSG	100	6
Acciones dirigidas a profesionales agentes clave "mecanismos de detección y acción frente a la discriminación racial o étnica" en Madrid	4	ACCCEM	55	2
Acción de información y sensibilización dirigido a profesionales de salud en Málaga	2	CEAR	15	8
Participación como informantes en un proyecto europeo sobre políticas anti-racistas en Europa y América Latina	1	CEAR	8	2
Asistencia a la conferencia "Los organismos de	1	Servicio	30	8

Igualdad en la Unión Europea. 9 de abril				
Acción información dirigido a alumnado Universidad de Oviedo. 24 de enero	1	ACCEM	40	1
Participación en la actividad en el marco de proyecto contra el racismo y la xenofobia en Valencia.	1	CEAR	8	8
Acciones de formación y sensibilización en centros educativo menores de 30 años y adultos.	6	CEAR	60	6
Acciones de formación y sensibilización dirigidas a personal voluntario y de la administración en Valencia.	3	CEAR	50	3
Impartir talleres en centros educativos en Ávila, Barcelona, Guadalajara, Pontevedra, Sevilla y Zamora.	6	CRE	150	7
Participación en acciones de la Plataforma STOP Racismo en Baleares	3	CRE	30	3
Participación en curso CIFSE sobre comunidad gitana y discriminación. 27 de mayo	1	FSG	35	2
Participación en un curso en la UNED sobre discriminación, minorías étnicas.	1	FSG	35	2
Participación en jornada formativa dirigida a funcionarios de la administración. 18 de junio	1	FSG	80	3
Taller dirigido a profesionales agentes clave	1	ACCEM	13	2

"actuemos frente a la discriminación en el ámbito sanitario" en Madrid				
Taller dirigido a alumnado de la Universidad de León	1	ACCEM	113	2
Acción de información a profesionales agentes clave en Canarias	1	CEAR	29	2
Participación en una formación a personal docente "Padre Piquer"	1	FSG	25	2
Formación interna a equipos FSG Extremadura en materia de igualdad de trato y no discriminación en Mérida.	1	FSG	50	1
<b>Total</b>	<b>47</b>		<b>1.143</b>	
<b>Totales acumulados</b>	<b>210</b>		<b>21.615</b>	

## 5.1 Acciones de sensibilización e información

En esta área y durante el periodo del informe, es decir desde **el 1 de enero hasta el 12 de octubre de 2019**, las acciones se han centrado sobre todo en difundir y dar a conocer los servicios que ofrecemos las entidades del Servicio de asistencia y orientación a la ciudadanía en general y a las potenciales víctimas de discriminación racial o étnica, consolidar el Servicio a nivel territorial, potenciar la comunicación con la ciudadanía a través de la página Web del Consejo, elaborar y editar nuevos materiales de difusión como el vídeo del Servicio de Asistencia y los vídeos cortos de animación con distintas escenas donde se produce la discriminación, y celebrar actos de presentación pública del Servicio de Asistencia y talleres de prevención y sensibilización frente a la discriminación.

1. Elaboración y difusión del **nuevo material audiovisual** del Servicio de Asistencia que finalmente ha sido difundido en redes sociales e incorporado a las diferentes páginas web de cada una de las entidades que formamos parte del Servicio.

<https://www.youtube.com/watch?v=0DYWzUaxLaM>

[https://asistenciavictimasdiscriminacion.org/el\\_servicio/que\\_es\\_el\\_servicio/](https://asistenciavictimasdiscriminacion.org/el_servicio/que_es_el_servicio/)



2. Difusión de una **imagen gráfica** para sensibilizar e identificar el Servicio de asistencia y orientación a víctimas de discriminación racial o étnica



3. Mantenimiento de las **87 placas identificativas** del Servicio tanto en las oficinas oficiales como en las colaboradoras para informar y difundir el mismo en todo el territorio español. Elaboración de nuevas ediciones del folleto del Servicio de asistencia y orientación a víctimas y folleto informativo dirigido a potenciales víctimas de discriminación, un cartel del Servicio y un roll up. Se han difundido un total de **15.000 folletos**, **500 carteles**, tanto a nivel estatal como europeo y **22 rollups**. Durante este periodo se han elaborado una nueva edición e impresión de materiales del Servicio de Asistencia, concretamente se han impreso 15.000 folletos del

Servicio de Asistencia, 15.000 folletos dirigidos a víctimas y 1000 folletos del Servicio.

4. Mantenimiento y difusión del Servicio de **atención telefónica gratuita: 900 20 30 41**. En este periodo se ha recibido solo una llamada, lo que indica que el número no se conoce suficientemente entre las potenciales víctimas.
  
5. Mantenimiento y difusión **de un Buzón electrónico de atención al ciudadano**.
  
6. Mantenimiento y difusión de la **Web del Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica**. Así como acciones de difusión de la página Web del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica.

<https://www.msssi.gob.es/ssi/igualdadOportunidades/noDiscriminacion/consejo.htm>



**Enlace a la página Web del Consejo**

7. Celebración de **3 actos para la presentación pública del Servicio**, a nivel nacional, autonómico y local. Igualmente, las entidades miembros del Servicio ha realizado una importante labor de difusión e información a través de talleres, charlas, reuniones y otras sesiones informativas.



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

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

### Objetivo

Elaborar un material informativo sobre el Servicio de asistencia y orientación a víctimas de discriminación por origen racial o étnico que permita:

- Favorecer la identificación de situaciones de discriminación por parte de víctimas potenciales, por agentes clave y por la sociedad en general
- Favorecer el conocimiento de instrumentos de actuación y puntos de información (oficinas oficiales).
- Difundir el trabajo del Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica del Consejo.

### Mensaje clave

El folleto busca comunicar una serie de ideas clave:

- Si has sido víctima de discriminación, te podemos asesorar.
- En qué te podremos ayudar (servicios que se prestan)

### Método y aprendizajes

Este material se ha elaborado teniendo en cuenta a las víctimas pero también a agentes clave en materia de no discriminación.

Cabe destacar que los folletos han tenido una buena acogida entre las organizaciones del Servicio y profesionales en este ámbito.

---

**Destinatarios** Personas que son beneficiarias y usan los servicios que prestan todas las organizaciones sociales colaboradoras del Servicio, sus amistades y familiares así como los profesionales de este ámbito y cuya labor está relacionada con la promoción del principio de igualdad de trato y no discriminación.

En total se editaron 15.000 folletos

---

**Producto final** Folletos disponibles en papel y para su descarga gratuita en la página web del Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica, en cinco idiomas oficiales

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

[https://asistenciavictimasdiscriminacion.org/wp-content/uploads/2013/10/TRIPTICO-folleto-servicio\\_castellano.def .pdf](https://asistenciavictimasdiscriminacion.org/wp-content/uploads/2013/10/TRIPTICO-folleto-servicio_castellano.def.pdf)

---

## **FOLLETOS INFORMATIVOS DIRIGIDOS A POTENCIALES VÍCTIMAS DE DISCRIMINACIÓN RACIAL O ÉTNICA**

---

**Objetivo** Elaborar un material informativo sobre el Servicio de asistencia y orientación a víctimas de discriminación por origen racial o étnico que permita:

- Favorecer la identificación de situaciones de discriminación por parte de víctimas potenciales
- Favorecer el conocimiento de instrumentos de actuación y puntos de información.
- Difundir el trabajo del Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica del Consejo.

---

**Mensaje clave** El folleto busca comunicar una serie de ideas clave:

- Si has sido víctima de discriminación, te podemos asesorar.
- En qué te podremos ayudar (servicios que se prestan)

---

**Método y aprendizajes** Este material se ha elaborado teniendo en cuenta el perfil de las potenciales víctimas de discriminación. Se trataba de contar con un folleto específico y cercano (en la utilización del lenguaje, imágenes), de fácil comprensión.

Cabe destacar que los folletos han tenido una buena acogida entre

las organizaciones del Servicio y profesionales en este ámbito.

En el caso de la Fundación Secretariado Gitano, también cabe resaltar que muchas personas gitanas, al leer el folleto, verbalizan situaciones de discriminación vivida directamente o en su familia, que sin embargo no querían registrar por considerarlo algo “normal”. Esta iniciativa permitió detectar un alto grado de “asimilación de la discriminación”, llegando a decir que quejarse “no va a servir de nada”, “no me van a dar la razón”.

---

**Destinatarios** Personas que son beneficiarias y usan los servicios que prestan todas las organizaciones sociales colaboradoras del Servicio, sus amistades y familiares así como los profesionales de este ámbito y cuya labor está relacionada con la promoción del principio de igualdad de trato y no discriminación.

En total se editaron 30.000 folletos.

---

**Producto final** Folletos disponibles en papel y para su descarga gratuita en la página web del Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica donde aparece la siguiente pregunta: ¿Te has sentido discriminado/a por tu origen, color de piel o etnia? Si es así, ejerce tus derechos. Te apoyamos y asesoramos.

<http://asistenciavictimasdiscriminacion.org/wp-content/uploads/2013/10/Folleto-Informativo-a-V%C3%ADctimas-de-Discriminaci%C3%B3n.pdf>

---

## ROLL UP DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

---

- Objetivo**
- Difundir y dar a conocer el Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas tanto a potenciales víctimas como entidades sociales y otros organismos.
  - Generar y ampliar otras vías de captación de incidentes discriminatorios.
- 

- Mensaje clave**
- El Servicio de Asistencia es gratuito, Si has sido víctima de discriminación, te podemos ayudar.
  - Información de las entidades sociales que forman parte del Servicio de Asistencia
  - En qué te podremos ayudar (servicios que se prestan)
- 

- Método y aprendizajes**
- Envío de los roll ups a cada una de las entidades sociales para su colocación y utilización en el desarrollo de las distintas acciones de información y de sensibilización.
  - El roll up visibiliza el Servicio y puede a animar a potenciales víctimas a denunciar su caso.
- 

- Destinatarios**
- Todas las personas potenciales víctimas de discriminación racial o étnica (preferentemente personas inmigrantes, personas gitanas, refugiadas, etc.) que usan y se benefician de los distintos programas y servicios ofrecidos desde cada oficina del Servicio de Asistencia independientemente de la organización social que sea (Accem, CEAR, Cruz Roja Española, Fundación CEPAIM, Fundación Secretariado Gitano, Movimiento por la Paz –MPDL, Movimiento contra la Intolerancia y Red Acoge).
  - Profesionales del tercer sector y otros profesionales como juristas, servicios policiales, etc. cuya labor puede influir en la lucha contra la discriminación y deseen ampliar sus conocimientos en esta materia, es decir, igualdad de trato y no discriminación, conceptos, normativa relacionada, etc.
- 

- Producto final**
- **Un roll up** tamaño 100 x 180 cm donde aparece el logo del Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica y donde se informa del número de teléfono gratuito.
-

## **CARTEL DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

---

- Objetivo**
- Difundir y dar a conocer el Servicio de Asistencia a Víctimas e informar sobre los recursos de interés a los que pueden recurrir en estos casos.
  - Generar y ampliar otras vías de captación de incidentes discriminatorios.
- 

- Mensaje clave**
- Si has sido víctima de discriminación, te podemos asesorar.
  - En qué te podremos ayudar (servicios que se prestan)
- 

- Método y aprendizajes**
- Colocación de los carteles en lugares visibles de las oficinas de organizaciones sociales.
  - El cartel visibiliza el Servicio y puede animar a potenciales víctimas a denunciar su caso.
- 

- Destinatarios**
- Todas las personas potenciales víctimas de discriminación racial o étnica (preferentemente personas inmigrantes, personas gitanas, refugiadas, extranjeras, etc.) que usan y se benefician de los distintos programas y servicios ofrecidos desde cada oficina del Servicio de Asistencia independientemente de la organización social que sea (Accem, CEAR, Cruz Roja Española, Fundación CEPAIM, Fundación Secretariado Gitano, Movimiento por la Paz –MPDL, Movimiento contra la Intolerancia y Red Acoge).
  - Profesionales del tercer sector y otros profesionales como juristas, servicios policiales, universidades y centros educativos, etc. cuya labor puede influir en la lucha contra la discriminación y deseen ampliar sus conocimientos en esta materia, es decir, igualdad de trato y no discriminación, conceptos, normativa relacionada, etc.
- 

- Producto final**
- Un cartel tamaño 50 x 70 cm donde aparece la siguiente pregunta: “¿Te has sentido discriminado/a por tu origen, color de piel o etnia? Si es así, ejerce tus derechos. Te apoyamos y asesoramos”. Se han impreso 1000 unidades de estos carteles que se han repartido a las 87 oficinas del Servicio.
- <http://asistenciavictimasdiscriminacion.org/wp-content/uploads/2013/10/Cartel-del-Servicio-de-Asistencia-a-V%C3%ADctimas.pdf>
-

## PRESENCIA DEL SERVICIO EN LA RED

---

<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Difundir y dar a conocer el Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas e informar sobre los recursos de interés a los que pueden recurrir en estos casos.</li><li>• Generar y ampliar otras vías de captación de incidentes discriminatorios</li></ul>
<b>Mensaje clave</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Facilitar el acceso al Servicio, en este caso, por vía telemática, a aquellas personas que puedan necesitar de los servicios del mismo</li></ul>
<b>Método y aprendizajes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incorporación del enlace de la página web del Servicio, en cada una de las páginas oficiales webs de las organizaciones sociales.</li><li>• Difusión de las acciones del Servicio a nivel estatal y territorial, a través de las redes sociales de las entidades y en medios de comunicación social.</li><li>• Incorporación de un buzón de atención al ciudadano con una estructura sencilla que facilite su comprensión.</li></ul>
<b>Destinatarios</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Todas las personas potenciales víctimas de discriminación racial o étnica (preferentemente personas inmigrantes, personas gitanas, refugiados, extranjeras, etc.) que usan y se benefician de los distintos programas y servicios ofrecidos desde cada oficina del Servicio de Asistencia independientemente de la organización social que sea (Accem, CEAR, Cruz Roja Española, Fundación CEPAIM, Fundación Secretariado Gitano, Movimiento por la Paz -MPDL, Movimiento contra la Intolerancia y Red Acoge</li><li>• Profesionales del tercer sector y otros profesionales como juristas, servicios policiales, universidades y centros educativos, etc. cuya labor puede influir en la lucha contra la discriminación y deseen ampliar sus conocimientos en esta materia, es decir, igualdad de trato y no discriminación, conceptos, normativa relacionada, etc.</li></ul>
<b>Producto final</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Una página web con información sobre qué es el Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas, sus objetivos, sus miembros, los diferentes puntos de asistencia a disposición, las actividades que se están llevando a cabo, qué es la discriminación, los tipos de discriminación, los derechos de los ciudadanos/as, cómo denunciar, servicio de denuncias on line (buzón de atención al ciudadano), direcciones de todas las oficinas donde se presta el Servicio, mapas de acceso, teléfonos</li></ul>

---

---

de contacto, legislación, ejemplos concretos de discriminación y cómo reaccionar en cada caso, y materiales didácticos ya existentes sobre la atención y acompañamiento a víctimas de discriminación (guías, folletos, carteles, etc.) así como los enlaces a entidades que trabajan en el mismo ámbito, como la OSCE, el Consejo de Europa, Equinet, FRA, etc. Recientemente se ha incorporado un apartado de novedades del Servicio (comunicados, publicaciones recientes, etc.).

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

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

---

### CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UNA BASE DE DATOS DEL SERVICIO

---

<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incorporar una herramienta común para el registro y seguimiento de los incidentes discriminatorios para las organizaciones sociales que forman parte del Servicio.</li></ul>
<b>Mensaje clave</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visibilizar la metodología y protocolo de actuación común a las entidades sociales.</li></ul>
<b>Método y aprendizajes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Detección, registro y seguimiento de los incidentes discriminatorios de manera objetiva, basada en criterios comunes, para identificar un incidente discriminatorio.</li></ul>
<b>Destinatarios</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Todo el personal técnico del Servicio de asistencia distribuido en sus 87 oficinas independientemente de la organización social que sea (ACCEM, CEAR, Cruz Roja Española, Fundación CEPALM, Fundación Secretariado Gitano, Movimiento por la Paz –MPDL, Movimiento contra la Intolerancia y Red Acoge).</li></ul>
<b>Producto final</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Una base de datos para el registro de incidentes discriminatorios <a href="https://antenas.gitanos.org/login.html">https://antenas.gitanos.org/login.html</a></li></ul>

---

### IMAGEN GRÁFICA DEL SERVICIO

---

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

---

### ACTOS DE PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA Y ORIENTACIÓN

---

<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Difundir el Servicio de Asistencia.</li><li>• Dar a conocer los servicios que presta, quienes lo prestan, sus herramientas y sus principales resultados relacionados con el número de casos de discriminación racial o étnica registrados en un periodo.</li><li>• Informar de la presencia del Servicio en prácticamente todas las provincias españolas detallando la información básica y contacto de las oficinas oficiales y colaboradoras.</li></ul>
<b>Mensaje clave</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promover la igualdad de trato y no discriminación.</li><li>• Prevenir situaciones y actitudes racistas y xenófobas en el seno de la sociedad mostrando cómo las diferencias nos enriquecen.</li><li>• Apreciar la diversidad social como un valor social.</li></ul>

---

---

<b>Método y aprendizajes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uno de los principales objetivos del Servicio es concienciar a las potenciales víctimas de discriminación, profesionales agentes clave y la sociedad en general de lo importante que es dar a conocer esas situaciones y actitudes xenófobas o racistas, y lo necesario que es visibilizarlas para así poder prevenir y combatir la discriminación.</li></ul>
<b>Destinatarios/as</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Todas las personas potenciales víctimas de discriminación racial o étnica (preferentemente personas inmigrantes, personas gitanas, refugiadas, etc.) que usan y se benefician de los distintos programas y servicios ofrecidos desde cada oficina del Servicio de Asistencia independientemente de la organización social que sea (Accem, CEAR, Cruz Roja Española, Fundación CEPAIM, Fundación Secretariado Gitano, Movimiento por la Paz –MPDL, Movimiento contra la Intolerancia y Red Acoge)</li></ul>
<b>Producto final</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presentación de los Servicios y las herramientas (página web, línea telefónica gratuita, folletos, carteles, roll ups, videos del Servicio, etc.) con las que cuenta el Servicio de Asistencia.</li></ul>

---

### **ACTOS DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DEL SERVICIO DE ASISTENCIA Y ORIENTACIÓN**

---

<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Difundir el Servicio de Asistencia y los resultados de su actividad en los diferentes periodos y ámbitos.</li><li>• Dar a conocer los servicios que presta y quienes lo prestan.</li><li>• Informar de la presencia de <b>20 Comisiones Territoriales</b> del Servicio en aquellas provincias donde el Servicio de Asistencia es oficina oficial del Servicio.</li></ul>
<b>Mensaje clave</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presencia en las distintas CCAA del Servicio de Asistencia.</li><li>• Impulso del trabajo en red de 8 entidades sociales a nivel estatal.</li><li>• Promover la igualdad de trato y no discriminación.</li><li>• Prevenir situaciones y actitudes racistas y xenófobas a través del desarrollo de acciones de información y de sensibilización.</li></ul>

---

---

<b>Método y aprendizajes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uno de los principales objetivos del Servicio es concienciar a las potenciales víctimas de discriminación y los profesionales agentes clave de lo importante que es dar a conocer esas situaciones y actitudes xenófobas o racistas, y lo necesario que es visibilizarlas para así poder prevenir y combatir la discriminación.</li></ul>
<b>Destinatarios/as</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Todas las personas potenciales víctimas de discriminación racial o étnica (preferentemente personas inmigrantes, personas gitanas, refugiadas, etc.) que usan y se benefician de los distintos programas y servicios ofrecidos desde cada oficina del Servicio de Asistencia independientemente de la organización social que sea (Accem, CEAR, Cruz Roja Española, Fundación CEPAIM, Fundación Secretariado Gitano, Movimiento por la Paz –MPDL, Movimiento contra la Intolerancia y Red Acoge)</li></ul>
<b>Producto final</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presentación de los Servicios y las herramientas (página web, línea telefónica gratuita, folletos, carteles, roll ups, videos del Servicio) con las que cuenta el Servicio de Asistencia.</li></ul>

---

## TALLERES DE INFORMACIÓN Y DE SENSIBILIZACIÓN DEL SERVICIO

---

<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Concienciar a las personas de que la discriminación está prohibida por ley y que su ejercicio vulnera derechos fundamentales que están protegidos por la Constitución Española, derechos fundamentales como la intimidad, el trabajo, la educación, vivienda, etc.</li><li>• Prevenir situaciones y actitudes discriminatorias, racistas y xenófobas.</li></ul>
<b>Mensaje clave</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ante la discriminación: “actúa”.</li><li>• Recursos existentes a disposición gratuitamente de cualquier persona que sufra o haya sufrido discriminación en cualquiera de los ámbitos sociales.</li><li>• El Servicio de Asistencia es cercano (despliegue en ámbito estatal del Servicio, prácticamente en todas las provincias españolas).</li></ul>

---

---

**Método y aprendizajes**

- Constatar que muchos de los beneficiarios/as, participantes de los programas sociales que desarrolla cada organización y personas que usan dichos servicios no son conscientes de que en muchas ocasiones sufren discriminación
- Constatar la falta de comprensión de lo que significa una discriminación, desconocimiento/ falta de información sobre los derechos que les asisten y sobre las posibilidades existentes para afrontar estos hechos.

---

**Destinatarios/as**

- Todas las personas que usan y se benefician de los distintos programas y servicios ofrecidos desde cada oficina del Servicio de Asistencia independientemente de la organización social que sea (Accem, Fundación CEPAIM, Fundación Secretariado Gitano, Movimiento por la Paz –MPDL, Movimiento contra la Intolerancia y Red Acoge).
- Profesionales del tercer sector y otros profesionales como juristas, servicios policiales, etc. cuya labor puede influir en la lucha contra la discriminación.
- Es muy importante, en este sentido, hacer una mención a los **destinatarios directos** de estas acciones, como son las personas beneficiarias y las que usan los recursos del Servicio de Asistencia, pero también a los **destinatarios indirectos**, es decir, todas aquellas personas que de alguna manera se ven involucradas en las actividades propuestas por cada organización.

---

**Producto final**

- Talleres de sensibilización y de información
-

## VIDEO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

---

- Objetivo**
- Sensibilizar a la sociedad sobre el impacto de la discriminación racial o étnica en las personas pertenecientes a distintos grupos de población: gitanos, inmigrantes, refugiados, extranjeros, etc
  - Difundir y dar a conocer el Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas e informar sobre los recursos de interés a los que pueden recurrir en estos casos.
  - Generar y ampliar otras vías de captación de incidentes discriminatorios a través de testimonios de personas que han sido víctimas de discriminación racial o étnica.
- 

- Mensaje clave**
- ¿has sufrido discriminación por tu origen, color de piel o etnia?
  - Ante la discriminación, no te calles...
- 

- Método y aprendizajes**
- Se ha subido el vídeo en la página web del Servicio de Asistencia y distintas páginas de las entidades sociales. Difusión en redes sociales YouTube, Twitter y Facebook.
  - El vídeo visibiliza el Servicio y puede animar a potenciales víctimas a denunciar su caso.
- 

- Destinatarios**
- Todas las personas potenciales víctimas de discriminación racial o étnica (preferentemente personas inmigrantes, personas gitanas, refugiadas, etc.) que usan y se benefician de los distintos programas y servicios ofrecidos desde cada oficina del Servicio de Asistencia independientemente de la organización social que sea (Accem, CEAR, Cruz Roja Española, Fundación CEPAIM, Fundación Secretariado Gitano, Movimiento por la Paz –MPDL, Movimiento contra la Intolerancia y Red Acoge).
  - Profesionales del tercer sector y otros profesionales como juristas, servicios policiales, etc. cuya labor puede influir en la lucha contra la discriminación y deseen ampliar sus conocimientos en esta materia, es decir, igualdad de trato y no discriminación, conceptos, normativa relacionada, etc.
- 

**Producto final** [https://asistenciavictimasdiscriminacion.org/el\\_servicio/que\\_e\\_s\\_el\\_servicio/](https://asistenciavictimasdiscriminacion.org/el_servicio/que_e_s_el_servicio/)

---

## **CORTOS - CLIPS – VIDEO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

---

- Objetivo**
- Sensibilizar a la sociedad sobre el impacto de la discriminación racial o étnica en las personas pertenecientes a distintos grupos de población: gitanos, inmigrantes, refugiados, extranjeros, etc
  - Difundir y dar a conocer el Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas e informar sobre los recursos de interés a los que pueden recurrir en estos casos.
  - Generar y ampliar otras vías de captación de incidentes discriminatorios a través de videos cortos de animación donde se representan diferentes situaciones de discriminación racial o étnica en los principales ámbitos como son el empleo, la vivienda o el acceso a bienes y servicios.
- 

- Mensaje clave**
- ¿has sufrido discriminación por tu origen, color de piel o etnia?
  - Ante la discriminación, no te calles...
- 

- Método y aprendizajes**
- Se ha subido los cortos en la página web del Servicio de Asistencia y distintas páginas de las entidades sociales. Difusión en redes sociales YouTube, Twitter y Facebook.
  - Los videos cortos visibilizan situaciones cotidianas de discriminación racial o étnica en los principales ámbitos.
- 

- Destinatarios**
- Todas las personas potenciales víctimas de discriminación racial o étnica (preferentemente personas inmigrantes, personas gitanas, refugiadas, personas extranjeras, etc.) que usan y se benefician de los distintos programas y servicios ofrecidos desde cada oficina del Servicio de Asistencia independientemente de la organización social que sea (Accem, CEAR, Cruz Roja Española, Fundación CEPAIM, Fundación Secretariado Gitano, Movimiento por la Paz –MPDL, Movimiento contra la Intolerancia y Red Acoge).
  - Profesionales del tercer sector y otros profesionales como juristas, servicios policiales, etc. cuya labor puede influir en la lucha contra la discriminación y deseen ampliar sus conocimientos en esta materia, es decir, igualdad de trato y no discriminación, conceptos, normativa relacionada, etc.
-

---

**Producto final** [https://asistenciavictimasdiscriminacion.org/el\\_servicio/que es el servicio/](https://asistenciavictimasdiscriminacion.org/el_servicio/que_es_el_servicio/)

---

## 6. Aprendizajes

En este apartado se incluye un análisis de los aprendizajes reseñados por las diferentes organizaciones que componen el Servicio de asistencia a víctimas de discriminación en sus informes trimestrales 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.

### 6.1 Estrategias de actuación más efectivas

La información facilitada por las diferentes organizaciones que componen el Servicio indica que, en primer lugar, se valora el gran impulso de los ejes y líneas de actuación del Servicio en el ámbito estatal y autonómico a través de las Mesas Territoriales del Servicio que se han constituido, y de los nuevos materiales que se han elaborado, editado y difundido a nivel estatal como el video del Servicio y los cortos que visibilizan situaciones discriminatorias en los principales ámbitos donde se produce la discriminación.

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

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

Además, queremos resaltar el buen resultado de la labor de sensibilización realizada con los agentes clave sigue siendo positivo, logrando un cambio de actitud y mostrando cierta empatía hacia los/las usuarios/as afectados/as.

Finalmente, en las acciones de sensibilización e información en derechos realizadas con potenciales víctimas, destacamos como han adquirido conocimiento de cómo actuar ante situaciones discriminatorias, como por ejemplo solicitar una hoja de reclamaciones en determinados establecimientos.

## **6.2 Estrategias de actuación menos efectivas**

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

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

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

## **6.3 Dificultades a la hora de tramitar un caso**

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

### En cuanto al presunto agente discriminador:

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

- La propia víctima oculta esta información porque no quiere que el Servicio se ponga en contacto con el presunto agente discriminador, tiene miedo que se produzca un conflicto o por miedo a represalias. Esto es frecuente cuando se trata de incidentes que suceden en el marco de una relación laboral.
- Las víctimas, en ocasiones por circunstancias personales y como consecuencia de las situaciones discriminatorias de las que son objeto siguen sin ser capaces de identificar ni localizar a los presuntos agentes discriminadores, especialmente cuando los incidentes se han producido con personas de la Administración Pública a las que no ha podido identificar.

En cuanto a la víctima del incidente discriminatorio:

- α) Se sigue observando 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 los Servicios policiales, o no confían en que se obtendrá una resolución del conflicto. En muchas ocasiones, se sigue detectando que las personas que acuden al Servicio tienen interiorizada y asimilada la discriminación como un hecho natural en su vida cotidiana.
- β) En este sentido, también es frecuente encontrarse con personas que, precisamente porque tienen muy interiorizadas las situaciones de discriminación, no son capaces de identificar la vulneración del derecho a la igualdad. En otras ocasiones, cuando la víctima accede a iniciar un proceso de investigación, pero éste comienza a retrasarse (es necesario llevar a cabo más gestiones para comprobar el incidente discriminatorio), es frecuente que la persona pierda interés por seguir con el procedimiento y no vuelva a contactar con el Servicio.
- χ) Por otro lado, las víctimas desconfían del sistema de protección de sus derechos, se sienten indefensas.

En cuanto al incidente discriminatorio:

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

- Otra de las grandes dificultades tiene 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.
- En otras ocasiones, la falta de prueba impide el poder demostrar los hechos discriminatorios, dado que nos encontramos con el testimonio de la víctima y una versión opuesta por parte del agente discriminador.

En cuanto al Servicio de asistencia a víctimas:

- La primera de ellas tiene que ver con su reconocimiento social y el alcance de sus competencias; es necesaria una amplia difusión del mismo y un respaldo de la administración competente para lograr un mayor reconocimiento del Servicio. Por ello, nos alegramos que en este periodo se haya impulsado el Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica con el nombramiento de su Presidenta **María Ángeles Solanes**. No obstante, sigue siendo necesario que se impulse el trabajo de sus distintas secciones.
- Otras grandes dificultades en relación con el propio Servicio tiene que ver con el alcance de las competencias del Servicio, que sólo puede asesorar o asistir a las víctimas, pero no litigar y por tanto no puede ofrecer un servicio integral en el caso en el que las víctimas deseen acudir a los tribunales.

En cuanto al marco normativo y los operadores jurídicos:

- La débil eficacia normativa de la legislación anti-discriminatoria española, especialmente a la hora de sancionar a los agentes discriminatorios y de reparar los daños sufridos por las víctimas, que esperamos mejore con la reforma de 2015 del Código Penal.
- Por otra parte, persiste el desconocimiento por parte de la sociedad de la legislación antidiscriminatoria vigente, un hecho que repercute por un lado en las víctimas, que no saben el alcance de sus derechos y por tanto asimilan la discriminación como algo normal. Por otra parte, se observa que la sociedad en general no sabe que discriminar está prohibido por Ley y por tanto se observa cierta permisividad social a la hora de desarrollar actitudes discriminatorias.
- Además, consideramos necesario que el marco jurídico actual se complemente con una **Ley Integral de Igualdad de Trato** que nos

permitiría tener una estrategia jurídica más efectiva en los incidentes discriminatorios que no constituyen un delito.

#### **6.4 Propuestas de mejora sugeridas por las personas atendidas**

Aparte de las recomendaciones apuntadas anteriormente, pero relacionada con ellas, otra propuesta de mejora para este nuevo **periodo 2019** sería dar la máxima difusión al Servicio y los recursos que éste puede ofrecer con el objetivo de llegar a ser un referente en este ámbito concreto de intervención y que, a su vez, esto repercuta en un mayor conocimiento por parte de las potenciales víctimas, instituciones, organismos, organizaciones y agentes sociales sobre los temas de igualdad de trato y lucha contra la discriminación, así como en un mayor nivel de sensibilización que apoye y fomente la desaparición de prácticas discriminatorias.

Para ello destacamos:

- Es necesario seguir difundiendo el Servicio a las potenciales víctimas para empoderarlas en el ejercicio de sus derechos ante la discriminación racial o étnica... También debemos continuar sensibilizando a los posibles agentes discriminadores. Por otro lado, las personas atendidas demandan que la sociedad conozca que existe un organismo que defiende la no discriminación, quieren una mayor visibilidad e implicación de nuestra administración.
- Es necesario seguir formando al personal técnico de referencia en las distintas oficinas oficiales y colaboradoras del Servicio para proporcionar una mayor información y apoyo a la víctima de discriminación racial o étnica.
- Seguir impulsando el Servicio en el ámbito autonómico y local para reforzar el trabajo en red con otras entidades a nivel local a través de las Mesas Territoriales del Servicio.
- Desarrollar un mayor acompañamiento, tanto extrajudicial y como judicial ante un caso de discriminación.
- Sería conveniente que cuando tramitemos una queja proporcionemos una respuesta rápida y que se resarza a las víctimas.

- Demandan un apoyo contundente por parte de las administraciones competentes en la defensa de la no discriminación (justicia, igualdad, cuerpos y fuerzas de seguridad, etc.).

## **7. Grado de satisfacción de los usuarios/as del Servicio**

La mayoría de usuarios y usuarias que han acudido al Servicio durante este periodo desde **el 1 de enero hasta el 12 de octubre 2019 muestran** un buen acogimiento de las actuaciones que se llevan a cabo para la resolución de los incidentes de discriminación.

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

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

En relación al cuestionario de evaluación del Servicio, las entidades sociales nos han trasladado que a pesar de que las víctimas muestran reticencia para la cumplimentación del mismo, nos suelen transmitir su apreciación general verbalmente.

En este periodo desde el Servicio vamos a seguir impulsando la evaluación del mismo a través de las fichas de evaluación que hemos elaborado en el último periodo. Durante este periodo hemos recibido

## **8. Recomendaciones para el avance**

Teniendo en cuenta el periodo de trabajo desarrollado, algunas de las recomendaciones al Servicio realizadas por las entidades sociales participantes del Servicio, son las siguientes:

- Debemos consolidar la atención integral a las víctimas de discriminación racial o étnica, siendo necesario mantener un Servicio cercano a las mismas y lograr su resarcimiento ante la vulneración del derecho a la no discriminación racial o étnica.
- Es necesario continuar con la difusión y visibilización territorial del Servicio a través de las mesas territoriales constituidas a tal efecto para que lo

conozcan las potenciales víctimas de discriminación, las administraciones competentes y la ciudadanía en general.

- Es necesario continuar consolidando el trabajo en red con otras entidades sociales, administraciones, etc. a nivel territorial a través de las mesas territoriales.
- Es necesario continuar con la difusión a nivel estatal, autonómico y local del material informativo del Servicio de Asistencia así como la difusión y presentación del vídeo del Servicio de Asistencia como principal herramienta para impulsar la denuncia y concienciar a la sociedad sobre el impacto de la discriminación racial o étnica en las personas más vulnerables.
- Es importante visibilizar en las principales redes sociales los vídeos cortos de animación del Servicio de Asistencia para impulsar la denuncia en los principales ámbitos donde se produce, vivienda, empleo y acceso a bienes y servicios.
- Debemos continuar visibilizando a nivel europeo el modelo de trabajo de este Servicio, en el que se destaca el patnerariado entre las entidades sociales y la administración y el sistema de recogida de incidentes de discriminación a través de una herramienta común como es la base de datos del Servicio.
- Es preciso en este nuevo periodo de desarrollo del Servicio seguir impulsando e informando de la importancia de la evaluación del mismo a través de las fichas de evaluación.
- Reforzar los servicios de mediación, interlocución y asesoramiento jurídico, especialmente en el ámbito del empleo, educación, acceso a bienes y servicios y vivienda.
- Hay que seguir impulsando la coordinación de este Servicio con el resto de organismos implicados en la defensa de la no discriminación (Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica, Defensor del Pueblo, Fiscalías de Delitos de Odio y Discriminación, Oficinas de Consumidores y Usuarios, Colegios de Abogados, Servicios Policiales, Universidades, Centros educativos y de formación, profesionales de la salud, etc.).

- Queremos destacar que durante este periodo hemos seguido consolidando una relación de coordinación con Twitter, Facebook y Google España, para la eliminación de contenidos discriminatorios en sus redes.
- Es vital que la ciudadanía conozca la existencia del Servicio y además, es imprescindible que las víctimas de discriminación denuncien ante nuestro Servicio y confíen en la ayuda que podemos ofrecerles.
- Hay que continuar implicando a los agentes profesionales claves en la lucha contra la discriminación a través de las acciones formativas. Es necesaria la promoción de la aplicación completa de la Directiva 2000/43/CE en nuestro país.

## **9. Valoración final**

En el contexto actual la defensa del derecho fundamental a la igualdad debe ser una prioridad de nuestro Estado, dado que persisten comportamientos discriminatorios que afectan a determinados grupos de población, vulnerando su dignidad e impidiendo su inclusión social. El trabajo desarrollado desde el Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica del Consejo, desde el 15 de marzo de 2013 hasta el 31 de diciembre de 2018, ha impulsado la asistencia y la defensa del derecho a la igualdad racial o étnica según lo dispuesto en la Directiva 2000/43/CE. A este respecto, cabe destacar que se ha conseguido la creación de una estructura profesional y especializada a nivel estatal que asiste a las víctimas de discriminación racial o étnica con herramientas cada vez más profesionalizadas en el análisis de la discriminación racial o étnica.

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

En este año de trabajo, el perfil de las víctimas y el tipo de incidentes discriminatorios registrados han sido muy parecidos, destacando que las víctimas son en general **personas menores de años**, que los hombres han presentado más

quejas que las mujeres y que, de los grupos más afectados, destaca la comunidad gitana, la población magrebí y subsahariana. Además, los incidentes atendidos han sido en más del **% de los casos, discriminación directa**, y en todos los ámbitos, destacando el empleo, educación, seguridad ciudadana, medios de comunicación e internet, salud y vivienda. Teniendo en cuenta que todavía hay un alto nivel de infradenuncia es vital continuar asesorando e informando a las potenciales víctimas y ofrecer una respuesta eficaz ante los incidentes denunciados para consolidar la confianza en la defensa de sus derechos.

Dentro de los ámbitos mencionados nos preocupan especialmente como el derecho a la vivienda, la educación y el empleo merecen una defensa activa y más eficaz dado que las personas que no pueden acceder a estos derechos por su condición racial o étnica, consideramos, no pueden vivir con dignidad. Además, otro de los ámbitos relevantes en los que detectamos casos de discriminación y discurso de odio son los medios de comunicación e internet. Nos sigue preocupando el efecto expansivo de los prejuicios, estereotipos y discursos discriminatorios que en la mayoría de ocasiones son impunes. Por ello, hemos iniciado una acción de coordinación con las empresas de las que dependen una gran parte de estos contenidos (Google, Facebook y Twitter) para la eliminación y prevención de la difusión de contenidos discriminatorios en las redes.

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

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

## 10. Glosario

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

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