



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 2016



Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica

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.....	13
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.....	17
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.....	20
2.2.5 Ámbitos en los que se produjeron los incidentes discriminatorios.....	24
2.2.6 Agente discriminador	27
2.2.7 Tipo de discriminación.....	29
2.2.8 Derechos vulnerados.....	32
3. Atención a los incidentes discriminatorios	37
3.1. Protocolo de actuación del Servicio de asistencia y orientación a víctimas de discriminación racial o étnica.....	37
3.2 Técnicas de investigación de los casos	38
3.3 Estrategias de actuación	40
3.3.1 Efectividad de las estrategias de actuación	42
3.3.2 Factores que han facilitado una resolución positiva.....	43
3.3.3 Barreras para obtener una resolución positiva.	44
3.3.4 Motivo del cierre de los casos.....	45
4. Acceso al Servicio de atención a víctimas de discriminación.	47
4.1 Cómo han tenido conocimiento las víctimas del Servicio.....	47
4.1.1 Acceso presencial a las oficinas	52
4.1.2 Acceso telefónico	52
4.1.3 Acceso mediante buzón de atención al ciudadano en la web.....	52
4.1.4 Información ofrecida por otras entidades.....	53
4.2. A iniciativa de quién se ha iniciado el expediente discriminatorio.	53
4.2.1. Petición de la víctima	54
4.2.2. De oficio por la entidad que detecta el incidente.	54
5. Acciones de información e impacto del Servicio.....	55
5.1 Acciones de sensibilización e información	58

6. Aprendizajes	68
6.1 Estrategias de actuación más efectivas	68
6.2 Estrategias de actuación menos efectivas	69
6.3 Dificultades a la hora de tramitar un caso.....	69
6.4 Propuestas de mejora sugeridas por las personas atendidas.....	71
7. Grado de satisfacción de los usuarios/as del Servicio	72
8. Recomendaciones para el avance.....	73
9. Valoración final	74
10. Glosario.....	75

1. Introducción: Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación por Origen Racial o Étnico: 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 continua¹.

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.

¹ 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 por origen racial o étnico.

Por tanto, el Consejo decidió en 2011 consolidar el proyecto y ampliar el número de puntos de información y acceso, 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 12 de octubre de 2015 hasta el 11 de octubre de 2017.

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.

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
Total	20	Total	67

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

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:

RED DE OFICINAS			
CCAA	ENTIDAD	CIUDAD	DIRECCIÓN
Oficina central de coordinación del Servicio	FSG	Madrid	C/. Ahijones, s/n, 28018 Madrid Telf: 914 22 09 60 fsg@gitanos.org igualdaddetrato@gitanos.org
Andalucía	Accem	Sevilla	C/ Beatriz de Suabia, 57, 41005 Sevilla Telf: 954 313 333/34 sevilla.social@accem.es
Andalucía	CEAR	Málaga	C/ Ollerías, 31, 29012 Málaga Telf: 952 60 26 91/952 60 13 21 daniel.cuenca@cear.es
Aragón	MCI	Zaragoza	Avda. Madrid, 78-80 1º Of. 67, 50010 Zaragoza Telf: 976 31 95 52 intolerancia@terra.com
Asturias	Accem	Gijón	Avda. del Llano, 27 Bajo, 33209 Gijón Telf: 985 16 56 77 asturias.juridico@accem.es
Islas Baleares	Cruz Roja	Palma de Mallorca	C/Arquitecto Bennasar, nº 73, 07004 Palma de Mallorca Telf: 971-29 50 00 orluve@cruzroja.es
Canarias	CEAR	Las Palmas de Gran Canaria	C/ Luis Antúnez, 32, bajo, 35006 Las Palmas de Gran Canaria Telf: 928- 29 72 71 cear.canarias@cear.es
Cantabria	FSG	Santander	C/José María Cossío, 31 bajo, 39011 Santander Telf: 942 32 22 81 fsgsantander@gitanos.org
Castilla y León	Red Acoge	Valladolid	C/ Fray Luis de León, 14, 472002, Valladolid Telf: 983 309 915 valladolid.nodiscriminacion@redacoge.org
Castilla-La Mancha	Cepaim	Ciudad Real	C/ Cañas, 34, 13004, Ciudad Real Telf: 926 92 10 05 ciudadreal@cepaim.org
Cataluña	MPDL	Barcelona	C/ Pere Vergés, 1, 08020, Barcelona Telf: 933.05.71.73 cat.juridica@mpdl.org

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

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, folletos del Servicio con las oficinas, folletos para informar a las víctimas de sus derechos frente a los incidentes discriminatorios, la creación de una página Web: www.asistenciavictimasdiscriminacion.org y la actualización y mantenimiento de la base de datos del Servicio para el registro de los incidentes discriminatorios.

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

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 2016 ha asistido a las víctimas de situaciones discriminatorias desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2016. Durante este periodo el Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica ha registrado un total de 631 casos, de los cuales 381 son individuales y 250 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 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.

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 2016 (desde el 1 de enero de 2016 hasta el 31 de diciembre de 2016) el Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación atendió **631 incidentes discriminatorios (381 individuales y 250 colectivos)**.

Total incidentes discriminatorios	
Desde 1 de enero de 2016 hasta 31 de diciembre de 2016	
Individuales	381 (60%)
Colectivos	250 (40%)
Totales	631 (100%)

Tabla 3 - Número total de casos registrados por el Servicio durante este periodo 2016 (Casos colectivos, individuales y totales) N=631

Como se puede observar en la tabla, los incidentes individuales con un 60% superan en 20 puntos porcentuales a los incidentes colectivos 40 %.

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 (14%), 26-35 (32 %) y 36-45 (28%), es decir un 74% de los incidentes discriminatorios afectan a un grupo de población menor de 45 años.

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

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								Total
	<18	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	>65	Todas las edades	
Mujeres	29	57	31	35	25	17	5	3	202
Hombres	28	27	28	28	43	4	2	7	167
Ambos sexos	5	3	3	0	0	0	0	1	12
Totales	62	87	62	63	68	21	7	11	381

Tabla 4- Edades de las víctimas durante este periodo 2016 (casos individuales) N= 381

En algunos casos, se han identificado como individuos 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**	0	4	5	3	0	1	0	12	25
Hombres**	2	9	11	4	1	0	0	5	32
Ambos sexos	5	8	4	1	0	0	0	175	193
Totales	7	21	20	8	1	1		192	250

Tabla 5 - Edades de las víctimas durante este periodo 2016 (casos colectivos) N= 250. 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.

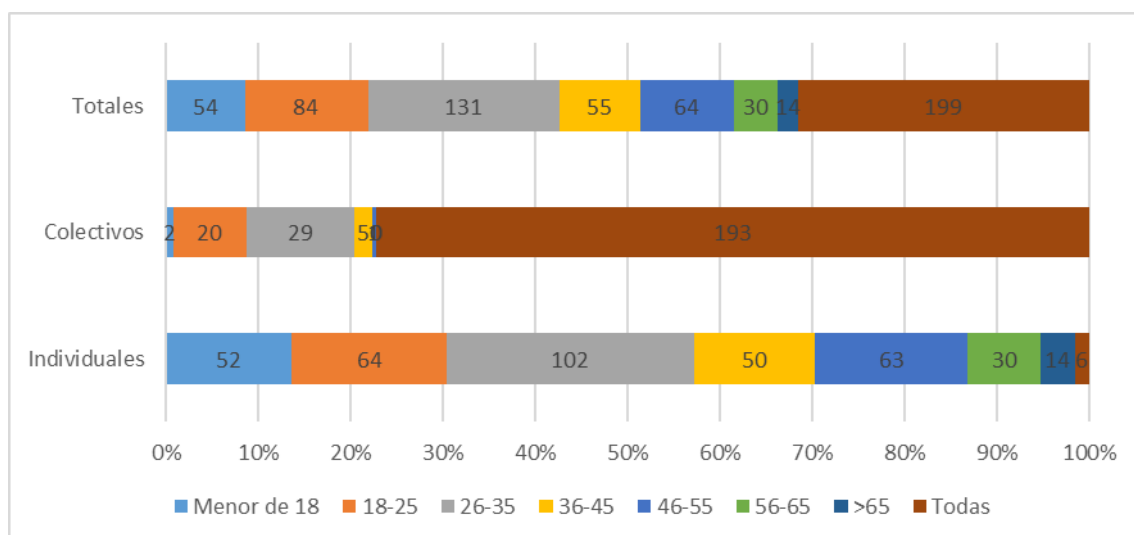


Gráfico 1- Edad de las víctimas, periodo 2016 (casos individuales, casos colectivos y totales). N=631.

• **Casos Individuales**

Durante este periodo, las víctimas que más quejas han presentado son las que se encontraban en los tramos de edad **18-25, 26-35, 36-45 y 46-55** años. Esta tendencia se confirma en todos los grupos de población susceptibles de ser

discriminados por su origen racial o étnico.

- **Casos Colectivos**

Un número considerable de los incidentes de este grupo afectan a **todas las edades** en concreto a un 77% 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, no se aprecian diferencias relevantes en cuanto al sexo de las víctimas. Como se puede ver en el gráfico 2, existe un porcentaje similar entre hombre y mujeres.

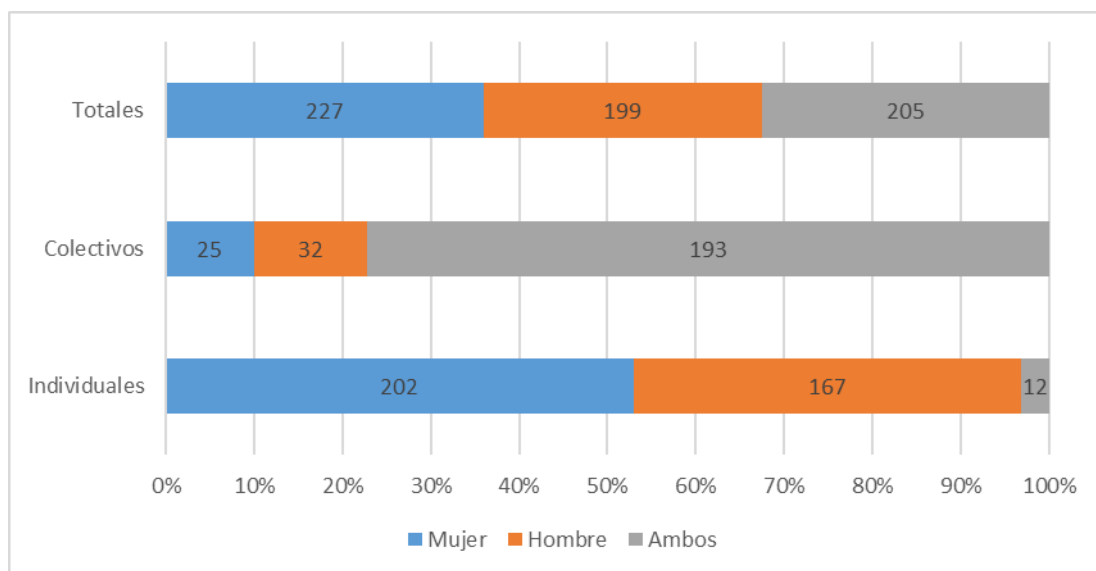


Gráfico 2- Sexo de las víctimas, periodo 2016 (casos individuales, casos colectivos y totales). N=631.

- **Casos Individuales**

La proporción de quejas presentadas por hombres y mujeres es bastante similar, de los 381 casos recogidos que son individuales, el 53 % de las quejas fueron presentadas por mujeres, superando en un 9% a las presentadas por hombres 44%.

- **Casos Colectivos**

Al igual que sucede con la edad, hay un número importante de incidentes discriminatorios que afectan a ambos sexos. De los 250 casos colectivos, un 70 % 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 (número total de casos por CCAA) se han detectado incidentes prácticamente en todas las comunidades autónomas. En el gráfico se observa una significativa concentración en Andalucía (22%) y Comunidad de Madrid (12 %), dos de las comunidades autónomas en las que el Servicio cuenta con más puntos de acceso, al igual que en Comunidad Valenciana (11 %), donde se ha registrado también un alto número de casos.

Comunidad Autónoma	Nº de casos registrados
Andalucía	141
Aragón	15
Cantabria	14
Castilla-La Mancha	41
Castilla y León	49
Cataluña	23
Comunidad de Madrid	76
Comunidad Valenciana	68
Extremadura	27
Galicia	39
Islas Baleares	9
Canarias	8
La Rioja	26
Melilla	17
Región de Murcia	32
Navarra	13
País Vasco	12
Principado de Asturias	21
Total	631

Tabla 6 - Origen geográfico de las víctimas durante este periodo 2016 (casos colectivos, individuales y totales) N= 631

• Casos Individuales

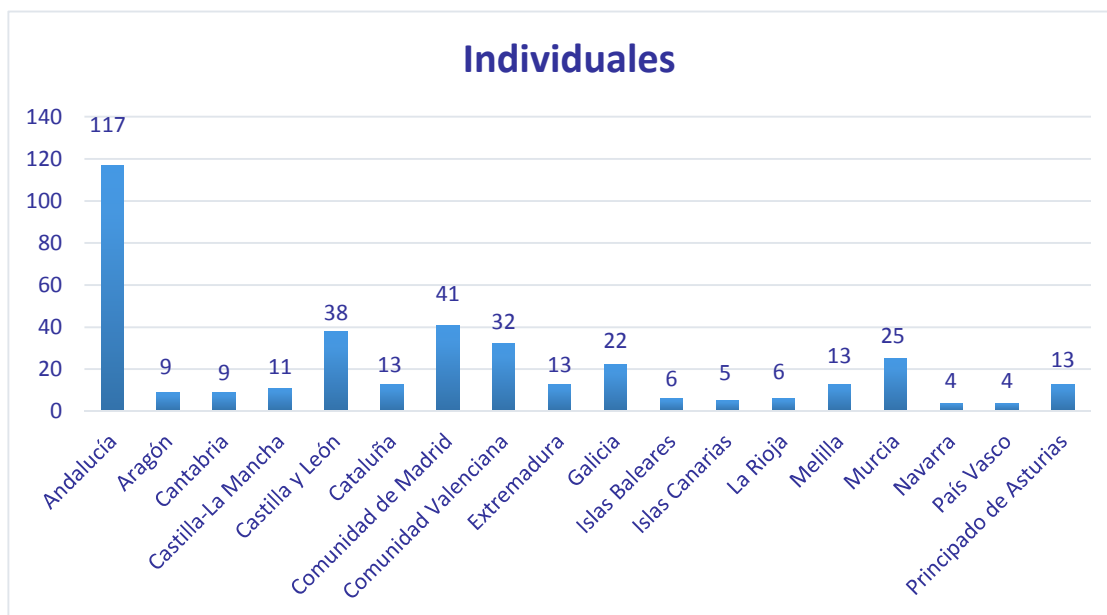


Gráfico 3- CCAA en las que se produjeron los incidentes discriminatorios (caso individuales) N=381.

Las comunidades autónomas en las que se detectaron más incidentes discriminatorios **individuales** fueron en Andalucía (31 %), Comunidad de Madrid (11%) y Castilla y León (10 %). Cabe destacar que se han recogido casos que no necesariamente se produjeron en una comunidad autónoma concreta.

• Casos Colectivos

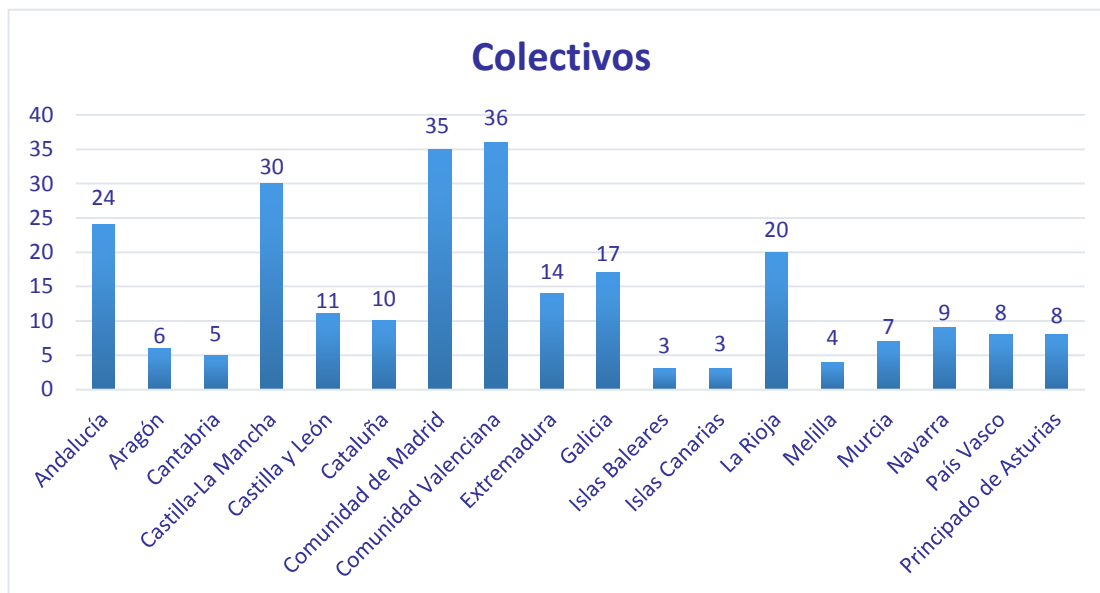


Gráfico 4- CCAA en las que se produjeron los incidentes discriminatorios durante este periodo (casos colectivos) N=250.

Las comunidades autónomas en las que se detectaron más incidentes discriminatorios **colectivos** fueron la Comunidad Valenciana (14 %), la Comunidad de Madrid (14 %), y Castilla-La Mancha (12 %). Cabe destacar que se han recogido casos que no necesariamente se produjeron en una comunidad autónoma concreta.

De hecho, un importante número de incidentes discriminatorios detectados tuvieron un alcance geográfico nacional (repercusión del medio de comunicación en el que se ha difundido): afectaron a personas de un origen racial o étnico diferente al de la mayoría, independientemente de su lugar de residencia, posiblemente debido a que el 19 % de los incidentes discriminatorios 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 **individuales**, las personas de población gitana española son las más representadas, con un 33%, seguido de las personas de población magrebí, con un 18%.

ORIGEN RACIAL O ÉTNICO DE LAS VÍCTIMAS EN CASOS DISCRIMINATORIOS INDIVIDUALES				
Origen racial o étnico	Mujeres	Hombres	Ambos sexos	Totales
Población de Europa del Este	10	15		25
Población de Europa Occidental	3	4		7
Población euro-asiática central y occidental	6	3		9
Población asiática meridional	5	4		9
Población de la región asiática-oriental y Pacífico	2	3		5
Población magrebí	37	30		67

Población de países de África Subsahariana	15	20		35
Población de América del Norte	2	5		7
Población de las comunidades andinas - amazónicas	27	21	2	50
Poblaciones de Centro y Sudamérica y caribeños	12	20	2	34
Población gitana española	83	35	8	126
Población gitana no española		7		7
Total	202	167	12	381(100%)

Tabla 7 – Nacionalidad y Origen racial o étnico de las víctimas durante este periodo 2016 (casos individuales) N=381

Igualmente, en los incidentes discriminatorios colectivos, comprobamos que las personas de la población gitana española son las más representadas, con un 60%, seguido de las personas de origen magrebí con un 14%.

ORIGEN RACIAL O ÉTNICO DE LAS VÍCTIMAS EN CASOS DISCRIMINATORIOS COLECTIVOS

Origen racial o étnico	Mujeres	Hombres	Ambos sexos	Totales
Población de Europa del Este	2	1	4	7
Población de Europa Occidental		1	4	5
Población euro- asiática central y occidental			1	1
Población asiática meridional		2		2
Población de la región asiática-oriental y Pacífico	1		4	5

Población magrebí	4	2	28	34
Población de países de África Subsahariana	2	3	17	22
Población de América del Norte			1	1
Población de las comunidades andinas - amazónicas	1	4	3	8
Poblaciones de Centro y Sudamérica y caribeños	4	4	1	9
Población gitana española	8	15	128	151
Población gitana no española	3		2	5
Totales	25	32	193	250 (100%)

Tabla 8 – Nacionalidad y Origen racial o étnico de las víctimas durante este periodo 2016 (casos colectivos) N= 250



Gráfico 5- Origen racial o étnico de las víctimas en este período 2016 (casos individuales) N= 381.

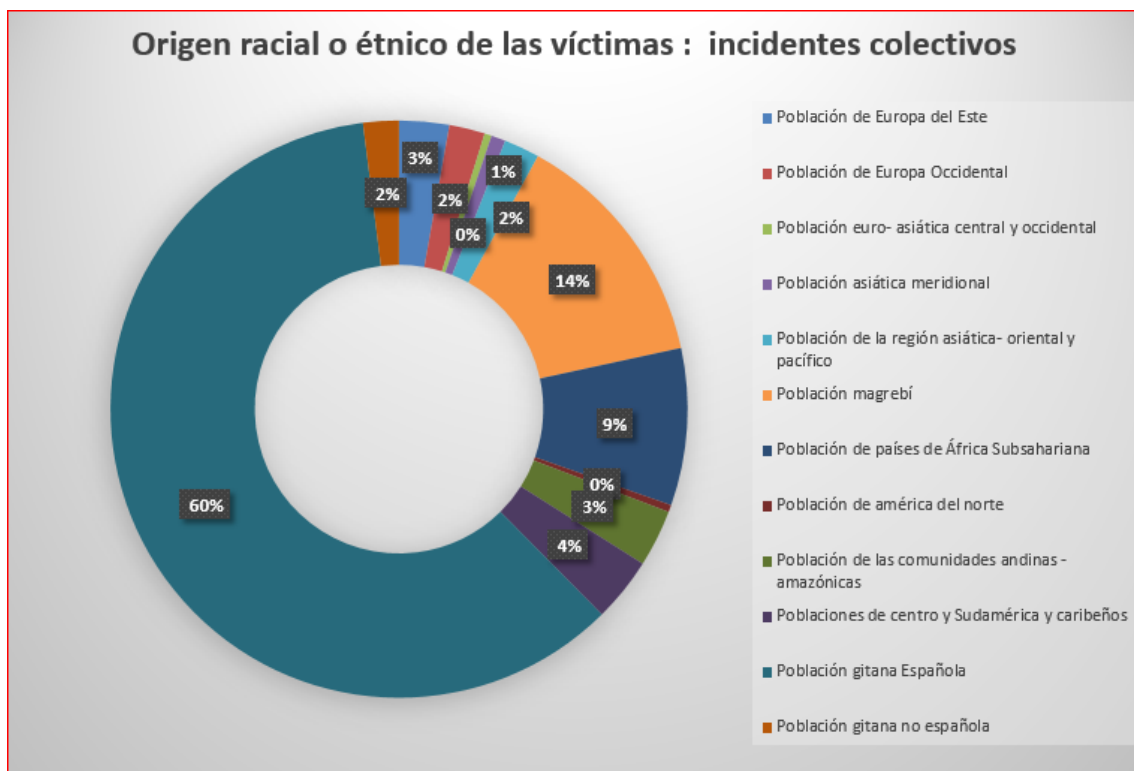


Gráfico 6- Origen racial o étnico de las víctimas en este período 2016. (Casos colectivos) N=250.

Incidentes Individuales	<ul style="list-style-type: none"> Las víctimas que más quejas presentaron fueron las que se encontraban en el tramo de edad de 18 - 25 años (23 %) Las mujeres presentaron más quejas, con una diferencia de 9 puntos porcentuales (53 % frente al 44% de los hombres)
Incidentes colectivos	<ul style="list-style-type: none"> La mayoría de los casos afectaron a todas las edades (77%) y a colectivos de ambos sexos (70 %)
Grupos más discriminados	<ul style="list-style-type: none"> Casos individuales: las personas de población gitana española, con un 33%, son las más representadas, seguidas de las personas de población magrebí con un 18% Casos colectivos: la población gitana española con un 60 % es la más representada, seguidas de las personas de origen magrebí con un 14%

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, empleo, servicios policiales y agentes de seguridad, vivienda y educación.

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

Ámbitos en los casos individuales	Ámbito público	Ámbito privado	Casos totales en cada ámbito
Acceso a bienes y servicios	25	38	63
Acceso a la justicia	9	5	14
Educación	25	9	34
Empleo	18	56	74

Espacios públicos	15	19	34
Medios de comunicación e internet	13	45	58
Seguridad	28	7	35
Servicios de salud	15	5	20
Vivienda	3	39	42
Otros*	8	19	27
Totales	159	242	401

Tabla 9- Ámbitos en los que se produjeron los incidentes discriminatorios durante este periodo 2016. Ámbito público y ámbito privado. (Casos individuales). N: 401 Ámbito Otros* (empadronamiento, comunidades de vecinos, registro civil y juzgados, vías públicas, espacios comunes de comunidades de vecinos).

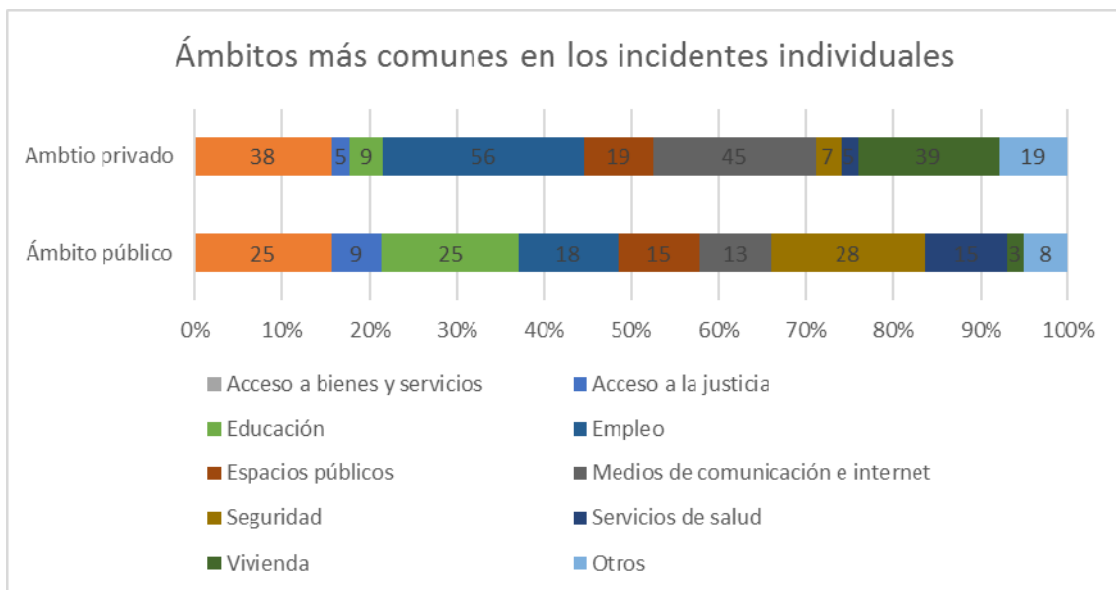


Gráfico 7- Ámbitos en los que se produjeron los incidentes discriminatorios durante este periodo 2016. Ámbito público y ámbito privado. (Casos individuales). N=401

Ámbitos en los casos colectivos	Ámbito público	Ámbito privado	Casos totales en cada ámbito
Acceso a bienes y servicios	6	22	28
Acceso a la justicia	12	5	17
Educación	9	16	25
Empleo	5	25	30
Espacios públicos	12	6	18
Medios de comunicación e internet	31	30	61
Seguridad	4	30	34
Servicios de salud	5	15	20
Vivienda	4	15	19
Otros*	25	1	26
Totales	113	165	278

Tabla 10- Ámbitos en los que se produjeron los incidentes discriminatorios durante este periodo 2016. Ámbito público y ámbito privado. (Casos colectivos). N: 278 Ámbito Otros* (Empadronamiento, comunidades de vecinos, registro civil y juzgados, vía pública, espacios comunes de comunidades de vecinos, interior de vehículos)

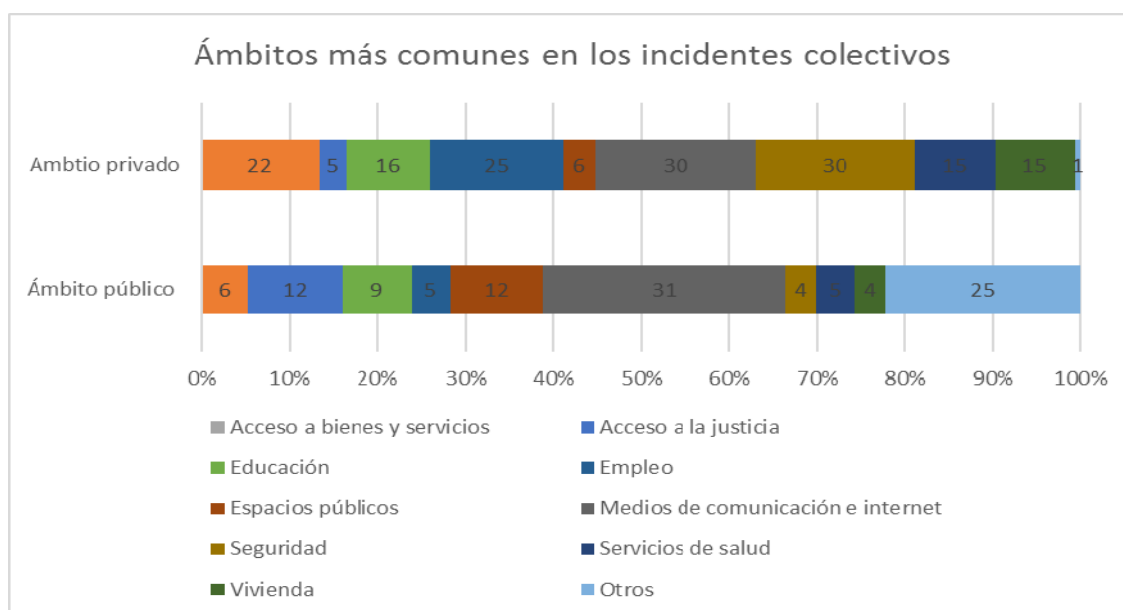


Gráfico 8- Ámbitos en los que se produjeron los incidentes discriminatorios durante este periodo 2016. Ámbito público y ámbito privado (casos colectivos). N=278

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 pública, con un **30%** (organización pública y particular que ejerce un cargo público) y un **66%** de incidentes que se han producido en la esfera privada (organización privada, particular que trabaja o hace voluntariado en una organización privada y particular). Destaca como agente discriminador un particular.

Esfera en la que se ha producido el incidente discriminatorio	Casos individuales	Casos colectivos	Totales
Organización pública	90	12	102
Organización privada	90	67	157
Particular que ejerce un cargo público	52	38	90
Particular que trabaja/hace voluntariado en una organización privada	3	44	47
Particular	134	79	213

Otro*	12	10	22
Totales	381 (60%)	250 (40%)	631(100%)

Tabla 11 – Agente discriminador durante este periodo 2016 (casos colectivos, individuales y totales) N =222. Otro*: otras personas. Esferas en las que se produjeron los incidentes discriminatorios (casos colectivos, individuales) N= 631

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 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 Ejemplo: personas que realizan comentarios discriminatorios a tenor de ciertas situaciones con personas gitanas o extranjeras.

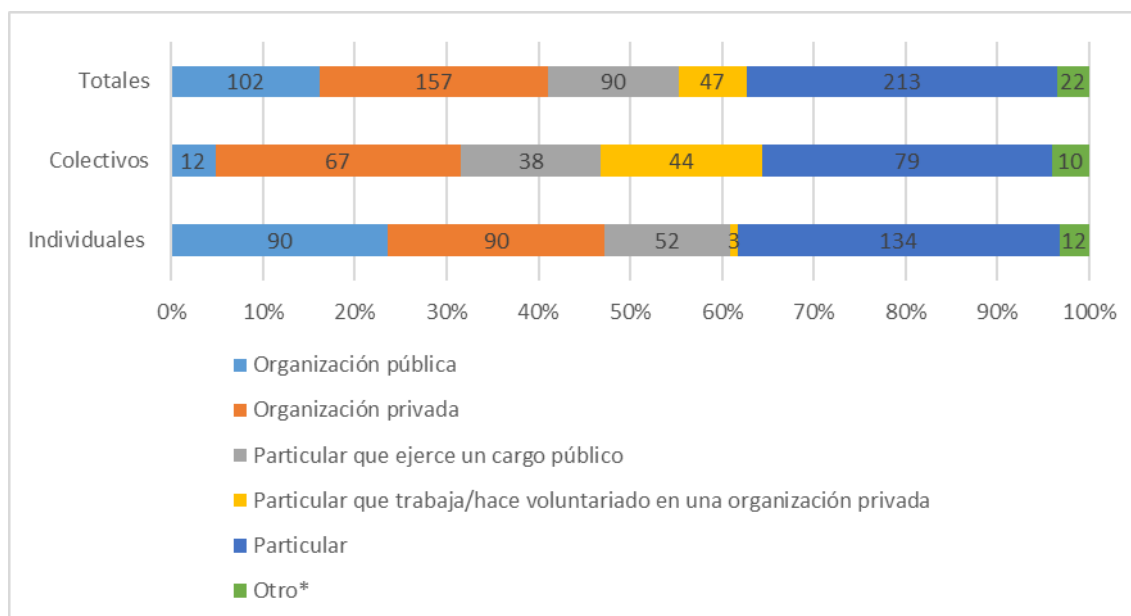


Gráfico 9- Agente discriminador. Esferas en las que se produjeron los incidentes discriminatorios (Casos colectivos, individuales y totales) N=631.

2.2.7 Tipo de discriminación

En términos generales, los incidentes discriminatorios registrados por las organizaciones del Servicio son por **discriminación directa (85 %)**. 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”; destaca claramente este tipo de discriminación, tanto en los casos colectivos (93%) como en los casos individuales (85%). 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”, 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	Casos Individuales	Casos colectivos	Total
Directa	315	212	527
Indirecta	50	29	79
Acoso discriminatorio	2	5	7
Múltiple	14	4	18
Total	381	250	631

Tabla 12 - Tipo de discriminación durante este periodo 2016 (casos colectivos, individuales y totales) N= 631.

En relación a la discriminación indirecta en los casos colectivos, 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 jóvenes gitanos/as al igual que a jóvenes y personas inmigrantes.

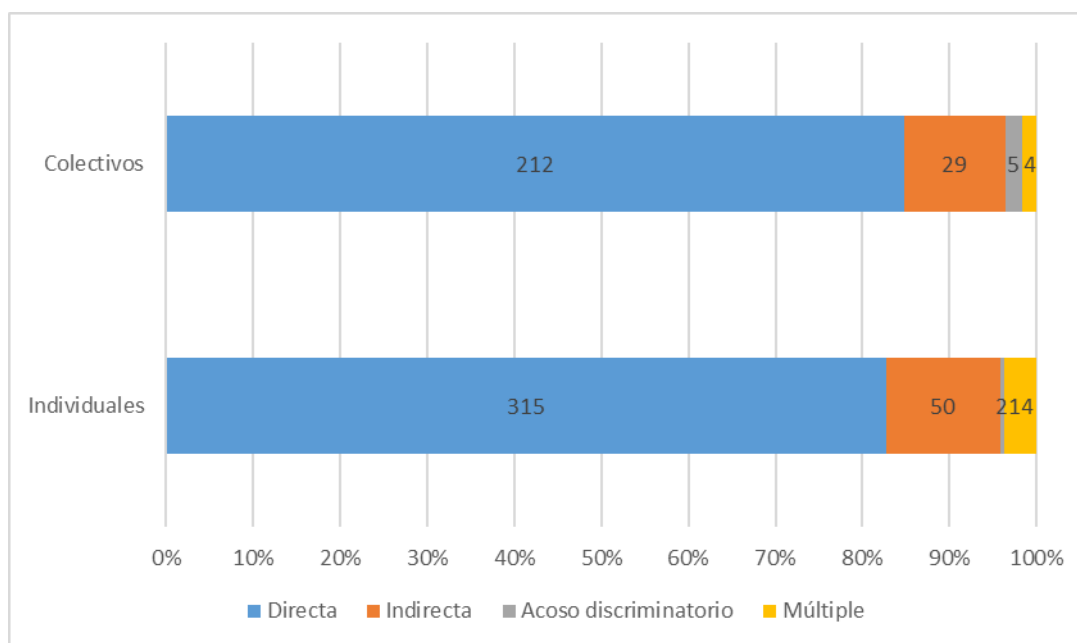


Gráfico 10- Tipo de discriminación durante este periodo 2016 (casos colectivos, individuales y totales) N=631.

- **Subtipo de Discriminación y otro tipo de actitudes.**

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

En términos generales, se observa que, de los incidentes discriminatorios registrados, **en un 53% el presunto agente discriminador actuó bajo una instrucción u orden de discriminación; en un 36 % se realizó discriminación por asociación. y, en un 11% se produjo una discriminación por error.**

Subtipo de discriminación	Casos Individuales	Casos colectivos	Totales
Orden de discriminar	122	41	163
Discriminación por asociación	84	28	112
Discriminación por error	16	19	35
Total	222	88	310

Tabla 13 - Subtipo de discriminación y otros tipo de actitudes (casos colectivos, individuales y totales) N= 310.

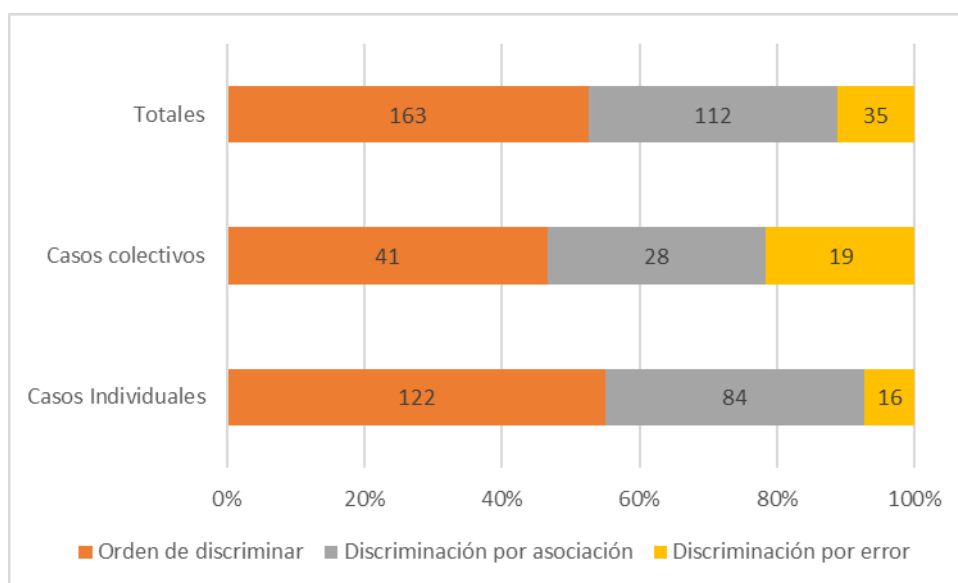


Gráfico 11- Subtipo de discriminación durante este periodo (casos colectivos, individuales y totales) N=310.

Otras actitudes	Casos Individuales	Casos colectivos	Totales
Agresión verbal (insultos)	178	56	234
Agresión física	52	8	60
Actitudes xenófobas.	35	42	77
Acoso	32	11	43
Total	297	117	414

Tabla 14 - Otras actitudes (agresiones verbal o física, actitudes xenófobas o acoso) durante este periodo 2016 (Casos colectivos, individuales y totales) N=414

A este respecto hay que destacar que en el **79 %** de los casos individuales se han producido agresiones físicas o verbales, por lo tanto el acto discriminatorio podría ser constitutivo de un ilícito penal con una motivación de odio racial o étnico, lo que supone que en algunos de estos casos nos encontraríamos ante delitos de odio racial o étnico.

Las actitudes xenófobas 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.

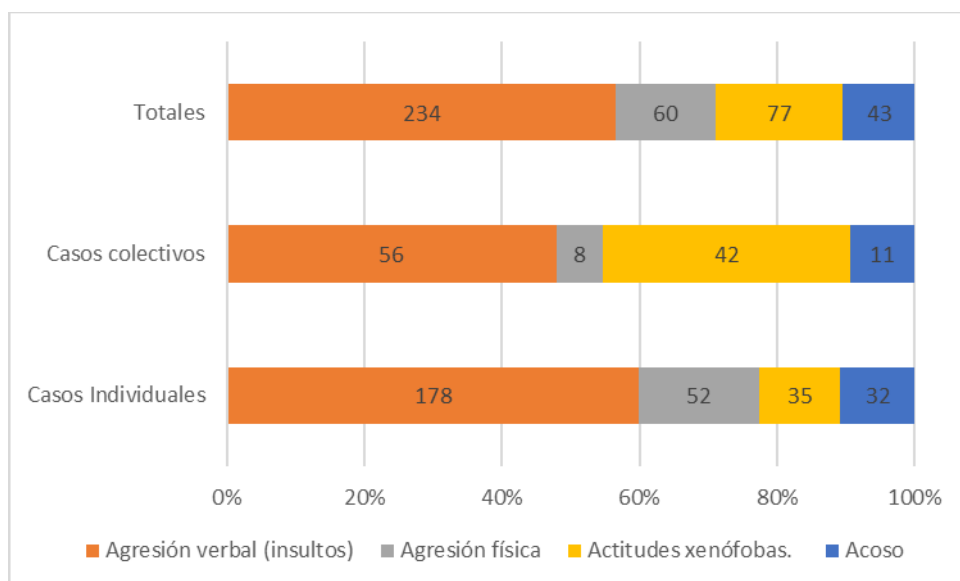


Gráfico 12- Otras actitudes (agresiones verbal o física, actitudes xenófobas o acoso) durante este periodo 2016. (Casos colectivos, individuales y totales) N=414

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	142	228	370
Empleo y ocupación	89	49	138
Educación y formación	29	10	39
Prestaciones públicas	29	20	49
Vivienda	34	20	54
Tutela judicial efectiva	8	2	10
Otros derechos fundamentales*	36	22	58
Imagen	75	56	131

Integridad física	23	15	38
Honor	69	46	115
Intimidad	29	12	41
Vida	4	2	6
Total	567 (57%)	482 (43%)	1049 (100%)

Tabla 15 - Derechos fundamentales vulnerados, durante este periodo de 2016 (individuales, colectivos y totales) N: 1049 *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.

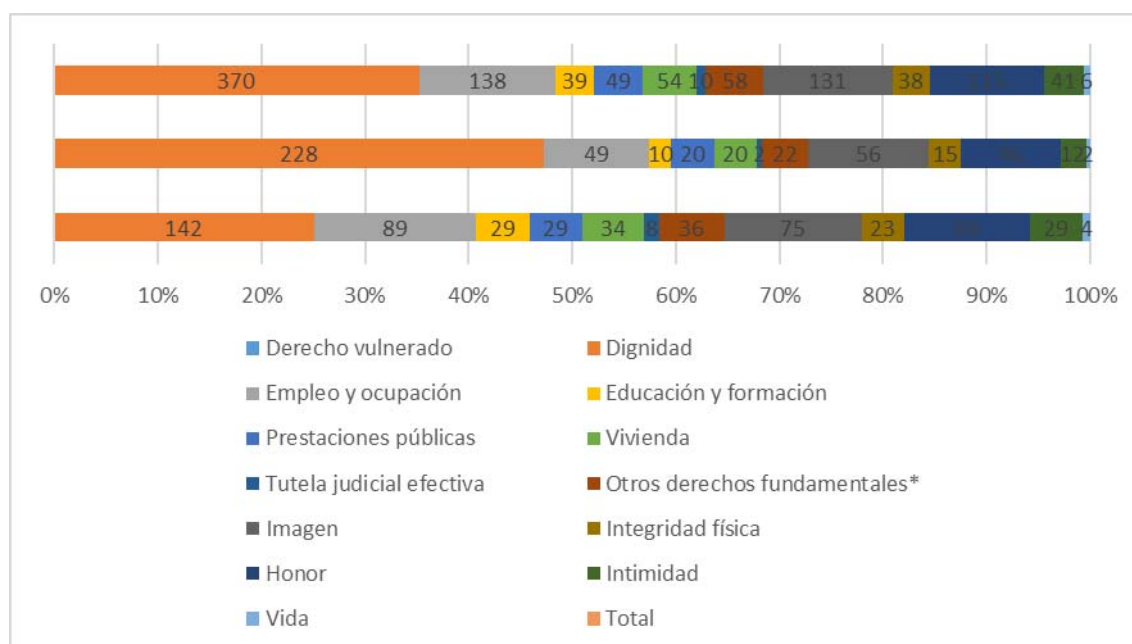


Gráfico 13- Derechos vulnerados durante este periodo de 2016. (Casos colectivos, individuales y totales)N: 1049

- **Casos individuales**

De los **381 incidentes** discriminatorios detectados en este periodo, se estaría vulnerando en mayor medida cuatro derechos fundamentales (por orden de prevalencia):

- El derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. (art.18.1 de la Constitución): 173 incidentes, es decir, el 23 % del total.
- El derecho al empleo y ocupación (art.35 de la Constitución): 89 incidentes, es decir, el 12 % del total.
- El derecho a la vivienda (art. 47 de la Constitución) :) 34 incidentes, el decir, el 5% del total.
- El derecho a la educación y formación (art.27 de la Constitución): 29 incidentes, 4% del total.

- **Casos Colectivos**

De los **250 incidentes** discriminatorios detectados en este periodo, se estarían vulnerando en mayor medida cuatro derechos fundamentales (por orden de prevalencia):

- El derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. (art. 18.1 de la Constitución): 114 incidentes, es decir, el 23 % del total.
- El derecho al empleo y ocupación (art. 35 de la Constitución): 49 incidentes, es decir, el 9 % del total.
- El derecho a la vivienda (art. 47 de la Constitución) :) 20 incidentes, es decir, el 4 % del total.
- El derecho a la educación y formación (art. 27 de la Constitución): 10 incidentes, 4 % del total.

Hay que destacar que en la mayoría de los incidentes tanto individuales como colectivos las víctimas han manifestado que además se ha vulnerado **su dignidad** (art. 10.1 de la Constitución) con un 28 %. 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, derecho al asilo, derecho a la atención sanitaria, etc.

Características y tipos de incidentes discriminatorios (total)

Ámbitos más frecuentes	<ul style="list-style-type: none">• Empleo• Acceso a bienes y servicios• Medios de comunicación e internet• Educación• Vivienda
Esfera en la que se produjo el incidente	<ul style="list-style-type: none">• Un 66% 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
Tipo de discriminación	<ul style="list-style-type: none">• El 84 %de los incidentes se refieren a situaciones de discriminación directa
Otras características	<ul style="list-style-type: none">• En el 53% de los incidentes el presunto agente discriminador actuó bajo instrucciones u órdenes de discriminar• En el 19 % de los incidentes el presunto agente discriminador tuvo también actitudes xenófobas
Derechos vulnerados	<ul style="list-style-type: none">• El derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen en un 22%• El derecho al empleo y ocupación en un 11%• El derecho a la educación y formación en un 3%• El derecho a la vivienda en un 4%• Otros derechos fundamentales en un 4%

Características y tipos de incidentes discriminatorios (individuales)

Ámbitos más frecuentes	<ul style="list-style-type: none">• Empleo y ocupación• Educación y formación• Acceso a bienes y servicios• Seguridad ciudadana (servicios policiales y agentes de seguridad)• Vivienda
Esfera en la que se produjo el incidente	<ul style="list-style-type: none">• Un 37% de los incidentes se produjeron en la esfera de lo privado, una organización privada y/o particular que trabaja / voluntariado en una organización privada• Un 35 % de los incidentes individuales se produjeron por un particular
Tipo de discriminación	<ul style="list-style-type: none">• El 83 % de los incidentes se refieren a situaciones de discriminación directa
Otras características	<ul style="list-style-type: none">• En el 55% de los incidentes el presunto agente discriminador actuó bajo instrucciones u órdenes de discriminar• En el 12% de los incidentes el presunto agente discriminador tuvo también actitudes xenófobas
Derechos vulnerados	<ul style="list-style-type: none">• El derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen en un 23 %• El derecho al empleo y ocupación en un 12 %• El derecho a la vivienda en un 5%• El derecho a la educación y formación en un 4%

Características y tipos de incidentes discriminatorios (colectivos)

Ámbitos más frecuentes	<ul style="list-style-type: none">• Medios de comunicación e internet• Empleo y ocupación• Educación y formación• Acceso a bienes y servicios• Vivienda
Esfera en la que se produjo el incidente	<ul style="list-style-type: none">• Un 44% de los incidentes se produjeron en la esfera de lo privado, una organización privada y/o particular que trabaja / voluntariado en una organización privada• Un 32 % de los incidentes individuales se produjeron por un particular
Tipo de discriminación	<ul style="list-style-type: none">• El 85 % de los incidentes se refieren a situaciones de discriminación directa
Otras características	<ul style="list-style-type: none">• En el 47% de los incidentes el presunto agente discriminador actuó bajo instrucciones u órdenes de discriminar• En el 36% de los incidentes el presunto agente discriminador tuvo también actitudes xenófobas
Derechos vulnerados	<ul style="list-style-type: none">• El derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, en un 23 %• El derecho al empleo y ocupación en un 9 %• El derecho a la vivienda en un 4%• El derecho a la educación y formación en un 4 %

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.

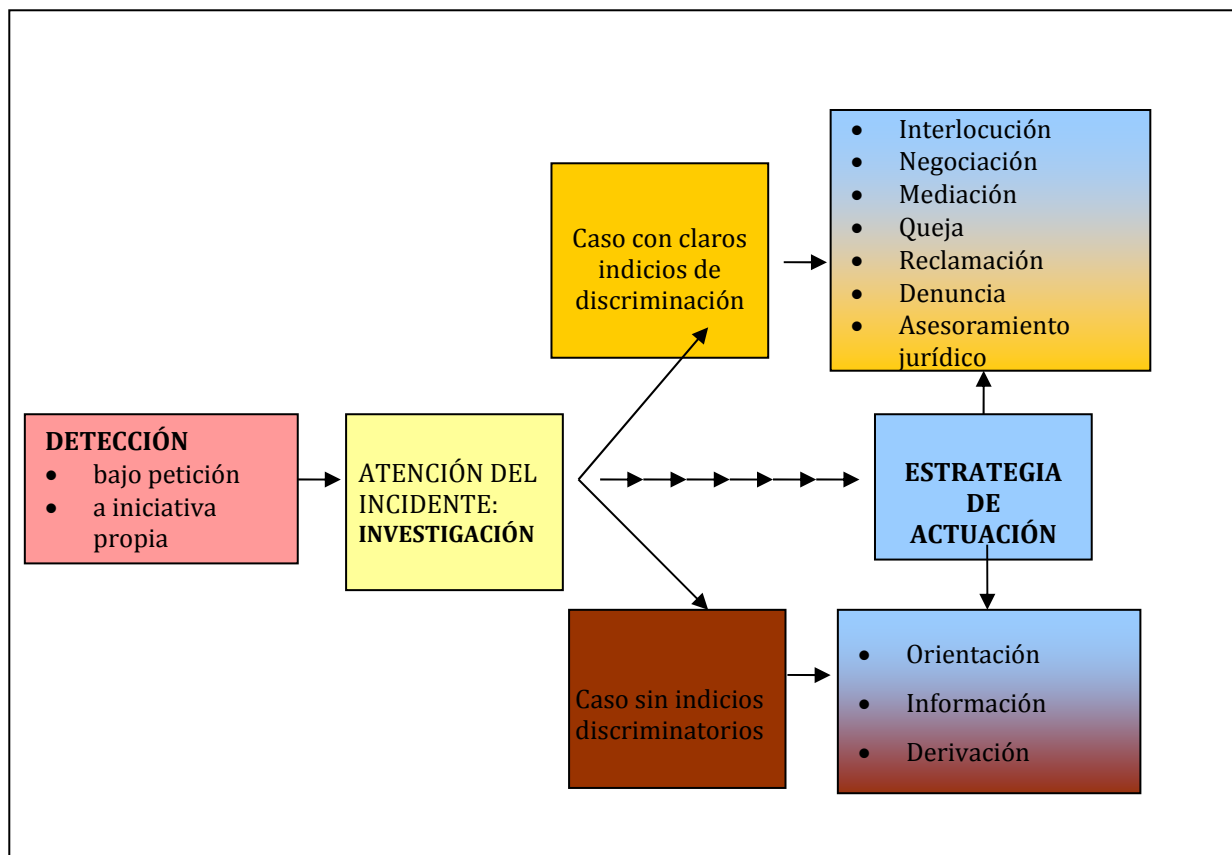


Ilustración 1 - Protocolo de actuación del Servicio de asistencia y orientación a víctimas de discriminación. Elaboración propia.

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/ 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 entrevista con la víctima y el contacto telefónico con el agente discriminador,

mientras que en los **incidentes colectivos** es más frecuente el contacto telefónico y el contacto por carta con el presunto agente discriminador.

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

Estrategias de investigación frente a los incidentes discriminatorios	Casos Individuales	Casos colectivos	Número total de estrategias de investigación
Testigos	65	44	109
Contacto telefónico con agente discriminador	47	38	85
Documental	93	63	156
Contacto por carta con agente discriminador	19	12	31
Contacto personal con agente discriminador	28	35	63
Entrevista	73	25	98
Prueba estadística o testing	29	24	53
Otro*	41	31	72
Total	395 (59%)	272 (41%)	667 (100%)

Tabla 16 - Estrategias de investigación utilizadas por el Servicio durante este periodo 2016 (casos individuales, colectivos y totales) N=667. Otro* (contacto telefónico con la víctima, contacto por carta con la víctima, contacto por correo electrónico con la víctima, contacto personal con la víctima, etc.)

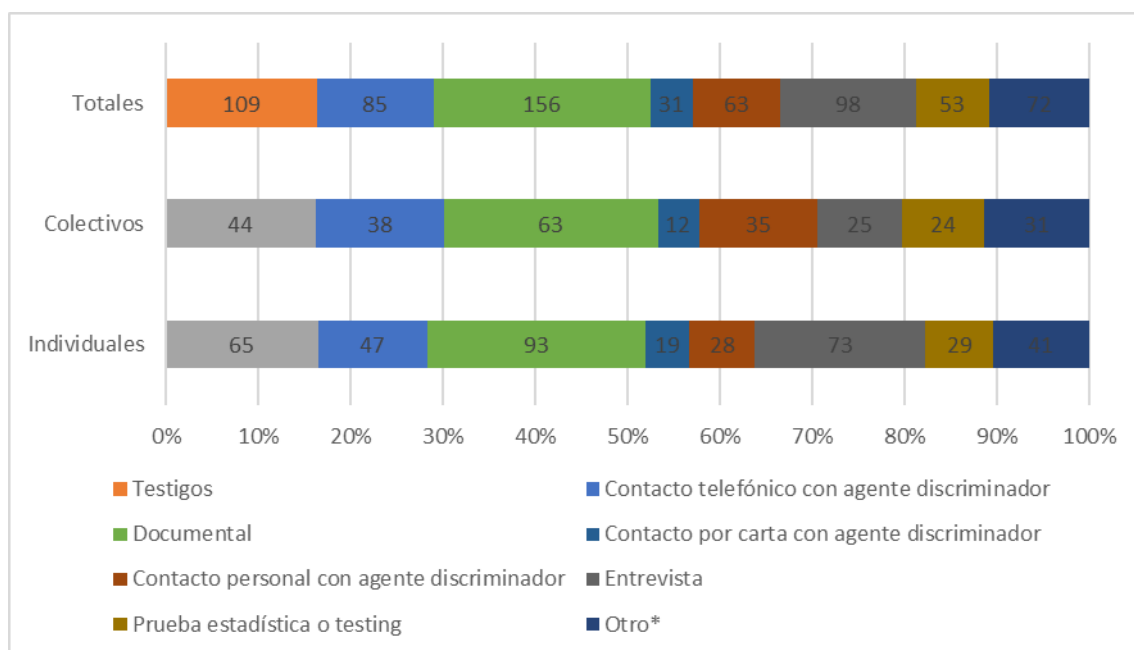


Gráfico 14- Estrategias de investigación utilizadas por el Servicio durante este periodo 2016 (casos individuales, colectivos y totales) N= 667. Otro* (Contacto por medios electrónicos, contacto telefónico con la víctima, contacto personal con la víctima).

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. 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.

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

- Interlocución y negociación.
- Otros
- Asesoramiento
- Mediación

Estrategias de actuación frente a los incidentes discriminatorios	Casos Individuales	Casos colectivos	Número total
Asesoramiento	82	54	136
Otros*	109	33	142
Interlocución/negociación	111	64	175
Queja ante otro organismo	5	3	8
Escritos en vía administrativa	25	11	36
Mediación	32	22	54
Conciliación	11	4	15
Atención psicológica	19	7	26
Queja al defensor del pueblo	3	1	4
Queja en la oficina de consumidores y usuarios	11	8	19
Denuncia	19	10	29
Totales	427 (66%)	217 (34%)	644 (100%)

Tabla 17 - Estrategias de actuación frente a los incidentes discriminatorios individuales y colectivos. N= 664. Otros*: reportar al medio, queja ante la FAPE, solicitud de eliminación en Redes Sociales, Facebook, Twitter, blogs, etc.

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, etc.

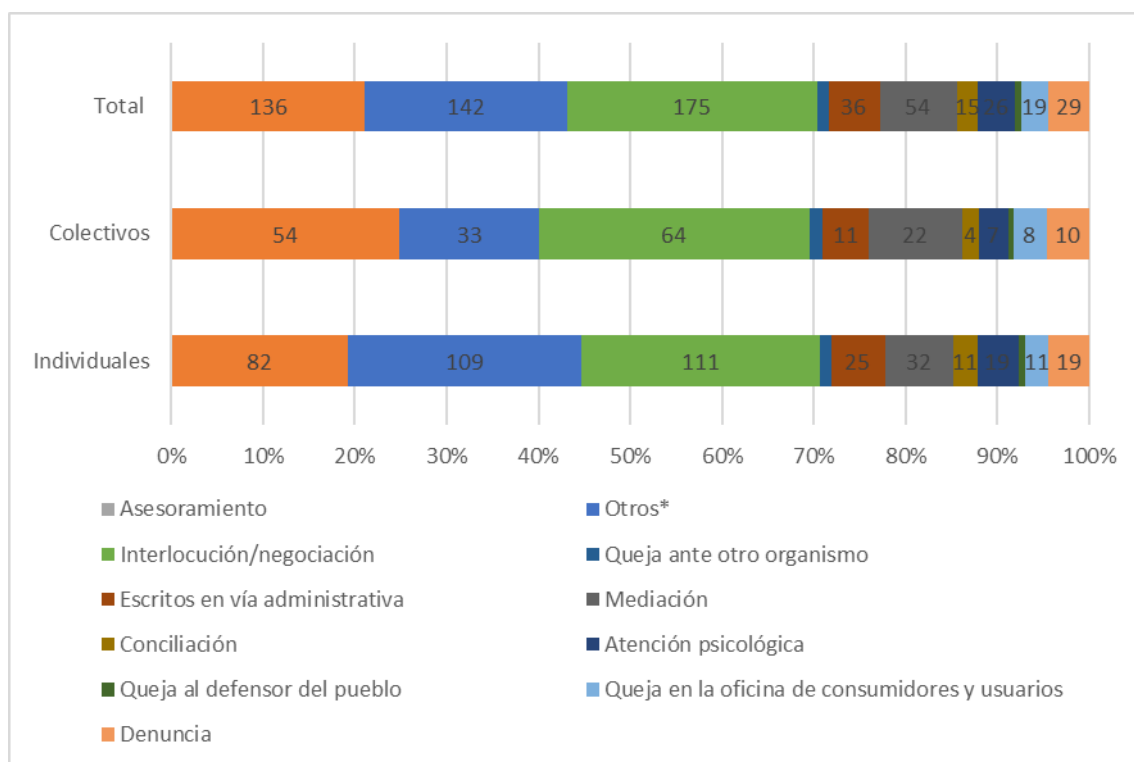


Gráfico 15- Estrategias de actuación frente a los incidentes discriminatorios durante este periodo 2016 (casos individuales, colectivos y totales) N=644

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 (644) y de los casos que se han cerrado (442). Los datos registrados en este apartado muestran una preocupante tendencia:

Efectividad	Individuales	Colectivos	Totales
Ha sido efectiva	76	62	138
No ha sido efectiva	151	136	287
La víctima ha preferido no seguir adelante con la estrategia	139	80	219
Total	366 (57%)	278 (43%)	644 (100%)

Tabla 18- Efectividad de la estrategia de actuación durante este periodo 2016 (casos colectivos, individuales) N=664

- Tan sólo en **un 21%** de los casos la estrategia de actuación **ha sido efectiva**.
- En un **45%** de los casos la estrategia de actuación **no ha sido efectiva**, la principal causa es que el presunto agente discriminador no accede a negociar.

- En un **34 %** de los casos **la víctima ha preferido no seguir adelante** con la estrategia. Es un dato que nos da pistas claras de que es necesario seguir informando y sensibilizando a las víctimas, que normalmente tienen miedo a represalias, desconfían del sistema de defensa de sus derechos y en otros casos asimilan como algo normal en su vida el rechazo social.

El resto, **189** incidentes discriminatorios, están todavía abiertos o pendientes. Las actuaciones y/o estrategias de actuación que se han iniciado por las distintas entidades están pendientes de resultado y por lo tanto no podemos valorar su efectividad.

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

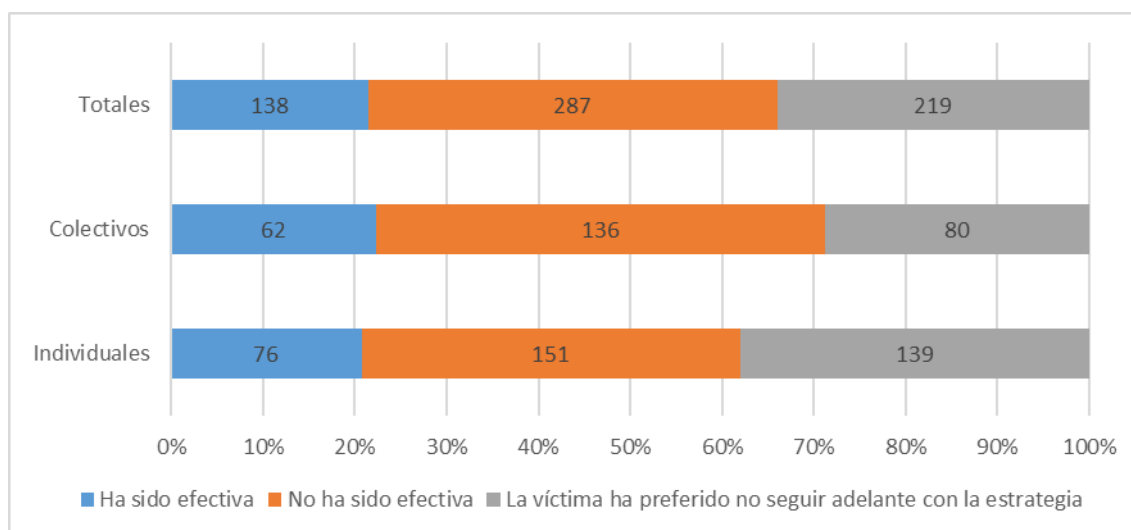


Gráfico 16- Efectividad de la estrategia de actuación durante este periodo 2016 (casos colectivos, individuales y totales) N=664

3.3.2 Factores que han facilitado una resolución positiva.

- La consolidación y mejora de las herramientas y estrategias de actuación del Servicio otorga una mayor seguridad a las víctimas en el momento de llevar a cabo alguna actuación.
- El desarrollo de las acciones de información 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.
- Conocer y analizar por parte del personal del Servicio los ámbitos más comunes donde se produce la discriminación y seguir desarrollando

estrategias de actuación que son más efectivas en cada uno de los ámbitos (contacto con la persona responsable del servidor o la web en casos de internet, interlocución inmediata con el agente, quejas a la defensoría del pueblo, 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. Si la víctima va acompañada por el Servicio hay más posibilidades de éxito.
- Las estrategias de actuación más frecuentemente elegidas han sido el asesoramiento jurídico y las acciones de interlocución. Habitualmente las acciones de interlocución y el asesoramiento jurídico son estrategias con buen resultado. No obstante, es frecuente que aun siendo una estrategia adecuada para la subsanación del caso concreto, la situación se vuelva a repetir en casos similares permaneciendo el rechazo y las actitudes del agente discriminador.

3.3.3 Barreras para obtener una resolución positiva.

- La imposibilidad de contactar con los presuntos agentes discriminadores (sobre todo con los responsables de medios de comunicación e internet).
- La lentitud de algunos trámites administrativos.
- 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 de la víctima a represalias por parte del agente discriminador.
- El Servicio no puede litigar ante los tribunales.
- 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/as 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 algunas víctimas, que 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/as.
- En algunos casos se nos plantea 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 del Estado.
- En aquellos casos en los que algunas personas son paradas e identificadas por la policía atendiendo a criterios de perfil racial, la intervención es difícil puesto que hay pocas denuncias o quejas, aunque estos hechos se produzcan muy a menudo. Este trabajo se encuadra dentro de una estrategia más amplia que debe analizar las paradas basadas en el perfil racial o étnico.

3.3.4 Motivo del cierre de los casos

Durante este periodo, se han podido cerrar 442 casos, es decir, un 70 %. El resto de los casos, es decir 189 (30%) está pendiente de resultados. Los motivos del cierre presentan tendencias similares.

Cierre del caso	Individuales	Colectivos	Totales
Decisión de la víctima/Denunciante	75	37	112
Resolución/ Sentencia	29	8	37
Decisión pasiva de la víctima/ usuario/a	76	41	117
Otro (resultado positivo)	82	56	138
Irresoluble	18	13	31
Denuncia policial/fiscal	2	5	7
Total	282 (64%)	160 (36%)	442 (100%)

Tabla 19- Motivo del cierre de los casos durante este periodo 2016 (casos colectivos, individuales) N=442

- Un 25 % de los casos son cerrados por decisión activa de la víctima.
- Un 8% de los casos se cierra por resolución judicial o sentencia.
- Un 26% de los casos se cierra por decisión o actitud pasiva de la víctima (son casos donde 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 31 % de los casos se cierran con resultado positivo.
- Un 10 % de los casos se cierran por decisión de no continuar por parte del

Servicio por excesivo tiempo transcurrido desde el incidente hasta la investigación, o por negativa del supuesto agente discriminador a la interlocución, entre otras causas.

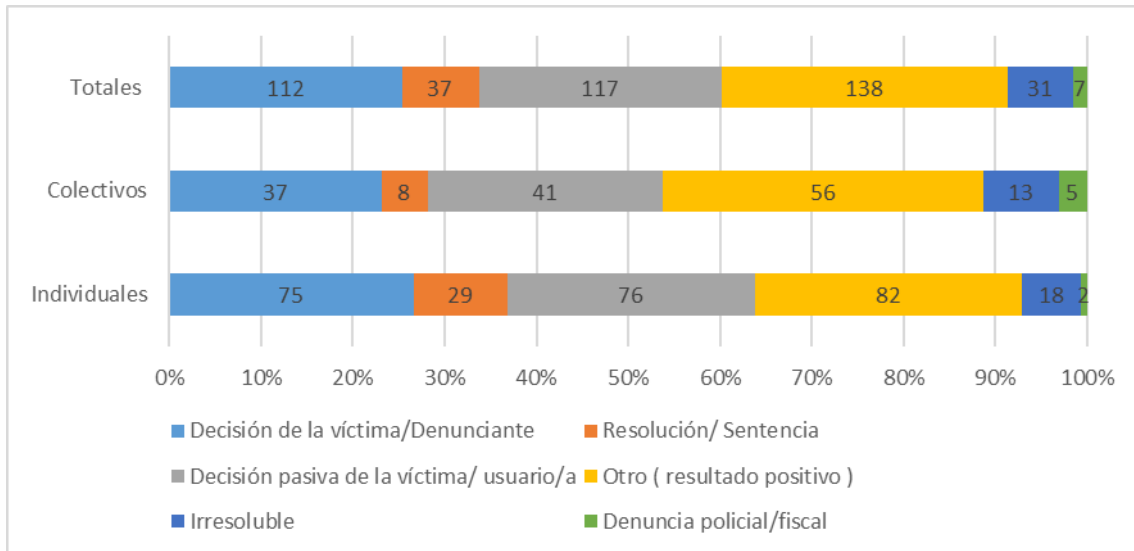


Gráfico 17-- Motivo del cierre de los casos durante este periodo 2016 (casos colectivos, individuales y totales) N=442.

Incidentes discriminatorios

Técnicas de investigación más frecuentes	<ul style="list-style-type: none">• Información documental 23%• La entrevista con la presunta víctima 15 %.• Testigos 13%.
Incidentes discriminatorios	<ul style="list-style-type: none">• El 94 % de los incidentes registrados presentan indicios discriminatorios.
Estrategias de actuación más frecuentes	<ul style="list-style-type: none">• La interlocución/negociación con el presunto agente discriminador 27 %.• El asesoramiento jurídico 21%.
Efectividad de la estrategia	<ul style="list-style-type: none">• En un 21% de los casos la estrategia ha sido efectiva.• En un 45 % de los casos la estrategia no ha sido efectiva.• En un 34 % de los casos la víctima ha preferido no seguir adelante con la estrategia.
Motivos del cierre de los casos	<ul style="list-style-type: none">• Un 25 % de los casos sin cerrados por decisión activa de la víctima.• Un 8% de los casos se cierra por resolución judicial o sentencia.• Un 26% de los casos se cierra por decisión o actitud pasiva de la víctima• Un 31 % de los casos se cierran con resultado positivo.• Un 10 % de los casos se cierran por decisión de no continuar por parte del Servicio

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

4.1 Cómo han tenido conocimiento las víctimas del Servicio

Durante este periodo de 2016 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.

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 2016 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 2016, 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 73%, y por medio de una persona conocida en un 12%.

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.

Medio a través del que ha tenido conocimiento del Servicio	Individuales	Colectivos	Totales
Web del Consejo	3	1	4
Web del Servicio de asistencia	5	3	8
Un conocido	52	22	74
Organización de la Red	280	182	462
Folletos	12	9	21
Redes sociales	12	24	36
Otro*	17	9	26
Total	381 (60%)	250 (40%)	631 (100%)

Tabla 20- Medios a través de los cuales se ha tenido conocimiento del Servicio durante este periodo 2016 (caso colectivos, individuales y totales) *Otro: conversaciones privadas en espacios públicos y privados con personas ajenas al Servicio.

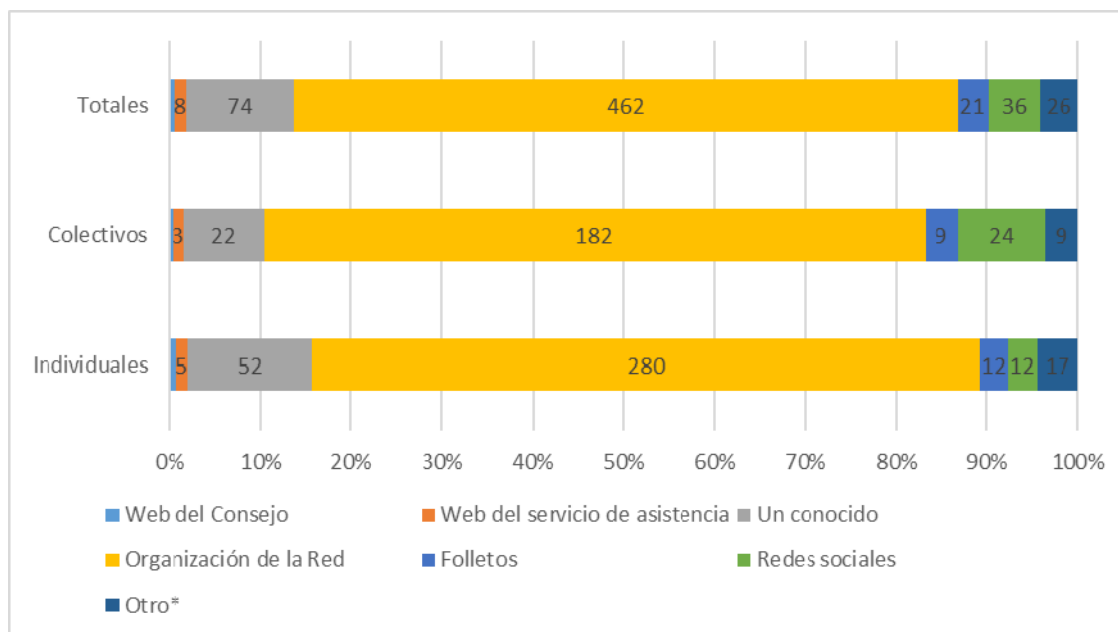


Gráfico 18- Medios a través de los cuales se ha tenido conocimiento del Servicio durante este periodo 2016 (caso colectivos, individuales y totales). N=631

Medio a través del cual 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: la visita a la oficina de una entidad del Servicio (47%), redes sociales (16%), internet (13%) y medios de comunicación (14%).

Medio a través del que se ha tenido conocimiento del caso	Individual	Colectivos	Totales
Internet	38	42	80
Medios de comunicación	63	25	88
Otras entidades	17	9	26
Redes sociales	76	27	103
Teléfono de la entidad	17	10	27
Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica	3	1	4
Web buzón de atención al ciudadano	4	1	5
Visita a la oficina Entidades Servicio	163	135	298
Total	381 (60%)	250 (40%)	631(100%)

Tabla 21- Medios a través de los cuales se ha tenido conocimiento del caso durante este periodo 2016 (caso colectivos, individuales y totales) N=631

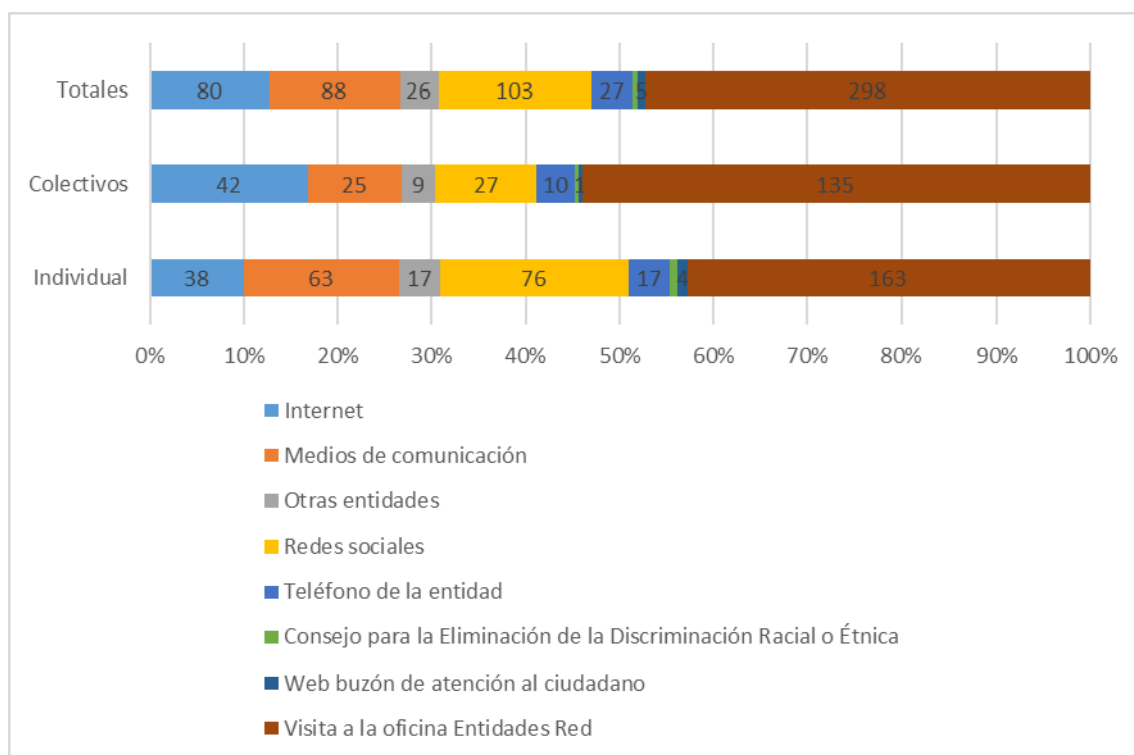


Gráfico 19 - Medios a través de los cuales se ha tenido conocimiento del caso durante este periodo 2016 (caso colectivos, individuales y totales) N=631

- **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 48 % de las quejas han sido presentadas por las propias víctimas, también destacar con un 30% han sido las propias organizaciones quienes han iniciado los expedientes de investigación en los incidentes discriminatorios y un 9 % han sido presentadas por conocido de la víctima.

A través de quién se ha tenido conocimiento del caso	Individuales	Colectivos	Totales
Víctima	177	126	303
Organización de la Red	118	72	190
Otra persona/un tercero que no forme parte del colectivo afectado	19	12	31
Conocido/amigo/familiar de la víctima	35	24	59
Otros	32	16	48
Total	381 (60%)	250 (40%)	631(100%)

Tabla 22- A través de quién se ha tenido conocimiento del caso durante este periodo 2016 (casos colectivos, individuales y totales) N=631.

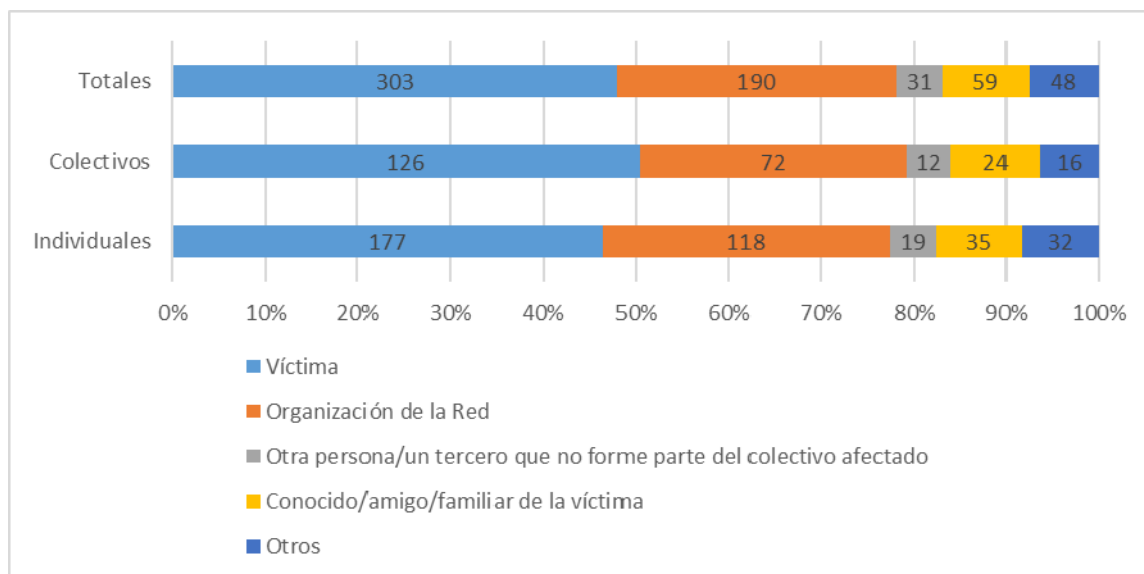


Gráfico 20- A través de quién se ha tenido conocimiento del caso durante este periodo 2016 (casos colectivos, individuales y totales) N=631.

El acceso al Servicio de atención a víctimas de discriminación

Medios a través de la cual se conoce el Servicio	El 73% de las personas han tenido conocimiento del Servicio a través de las organizaciones que lo prestan.
Medios a través del cual se conocen los incidentes	<ul style="list-style-type: none"> • La visita a la oficina entidad del Servicio (47%) • Redes sociales (16%) • Internet (13%) • Medios de comunicación (14%)
Presentación de quejas	<ul style="list-style-type: none"> • El 48 % de las quejas son presentadas por las víctimas • El 30 % de las quejas son presentadas por las organizaciones que lo prestan
Iniciativa de la investigación	<ul style="list-style-type: none"> • El 41% de las investigaciones se inician a iniciativa de las organizaciones que lo prestan. • El 50% de las investigaciones se inician a iniciativa de las víctimas.

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 2016 el medio más utilizado ha sido la visita a la oficina de la entidad. De los 631 casos recogidos un 47% de ellos se ha 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 el año 2016 los casos conocidos a través de la línea telefónica de las entidades han sido 198.

Por esta razón, 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.

El Servicio

Red de oficinas

Conoce tus derechos

Podemos ayudarte

Materiales

¿QUÉ ES EL SERVICIO?

Se trata de un recurso estatal y gratuito de asistencia a posibles víctimas de discriminación racial o étnica, que presta apoyo y asesoría independiente a las personas discriminadas en cualquier ámbito, empleo, educación, vivienda, acceso a bienes y servicios, etc. El Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica forma parte de las actividades desarrolladas por el Consejo para la promoción de la igualdad de trato y no discriminación de las personas por su origen racial o étnico, órgano colegiado adscrito al Ministerio de Sanidad Servicios Sociales e Igualdad, a través de su Dirección General para la Igualdad de Oportunidades. En aplicación del artículo 13 de la Directiva 2000/43/CE, el plan de trabajo del Consejo, puesto en funcionamiento en el año 2009, estableció como uno de sus ejes principales el desarrollo de los mecanismos necesarios para impulsar la asistencia a víctimas de discriminación racial o étnica. En este marco, la Dirección General para la Igualdad de Oportunidades del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y el Consejo, están desarrollando este servicio con la participación de entidades sociales profundamente implicadas y con una amplia experiencia en la promoción de la igualdad de trato y la lucha contra la discriminación racial o étnica. El servicio se presta a través de una amplia red de oficinas pertenecientes a las mencionadas entidades sociales, en las que se presta atención presencial, telefónica y telemática a las posibles víctimas de discriminación racial o étnica.

• Tríptico del Servicio de Asistencia (castellano)

CONTACTANOS: **900 203 041** TELÉFONO GRATUITO
ESCRIBENOS UN EMAIL
RELLENA EL FORMULARIO

¿QUÉ ES EL SERVICIO?
OBJETIVOS
LÍNEAS DE ACTUACIÓN

TE AYUDAREMOS

TELÉFONO 900 203 041
E-MAIL
INFO@ASISTENCIAVICTIMASDISCRIMINACION.ORG

INTERLOCUCIÓN,
NEGOCIACIÓN,
MEDIACIÓN,
ACTUACIONES
EXTRAJUDICIALES

- DÓNDE ESTAMOS -
- CUÉNTANOS TU CASO -

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

4.1.4 Información ofrecida por otras entidades.

Durante este periodo 2016 el Servicio se ha reunido en varias ocasiones con **Facebook España, Google, con el Consejo Estatal del Pueblo Gitano, Colegio de abogados de Madrid, Fiscalía de Delitos de odio y discriminación de Madrid, etc.** para valorar las acciones de intervención en algunos incidentes discriminatorios.

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 (50%), siendo un 41 % 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 631 expedientes de investigación iniciados durante este periodo 2016, 317 expedientes de investigación han sido iniciados por las víctimas.

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

De los 631 expedientes de investigación iniciados durante este periodo 2016, 260, han sido iniciados por las organizaciones del Servicio y además, un 9% ha sido iniciado a petición de otra entidad que no forma parte del Servicio o de una tercera persona.

Tratamiento del caso	Individuales	Colectivos	Totales
A petición de una víctima	232	85	317
Caso tratado a iniciativa de la Red	125	135	260
A petición de otra entidad o de una 3ª persona	24	30	54
Total	381 (60%)	250 (40%)	631 (100%)

Tabla 23- A iniciativa de quién se ha iniciado el expediente de investigación durante este periodo 2016 (caso colectivos, individuales y totales) N=631

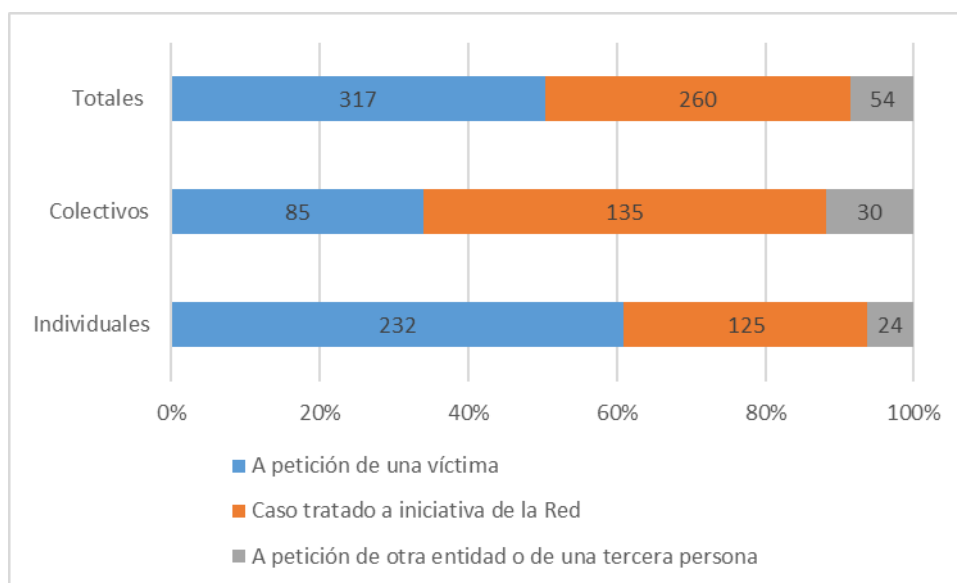


Gráfico 21- A iniciativa de quién se ha iniciado el expediente de investigación durante este periodo 2016 (caso colectivos, individuales y totales) N=631

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 y formación.

En 2016, 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 charlas informativas y de sensibilización en diversas localidades, distribución de folletos y otros materiales informativos, etc.
- 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 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 comisiones territoriales para acercar el Servicio a la ciudadanía en general y a las potenciales víctimas de discriminación racial o étnica. Igualmente, las Comisiones de Seguimiento Territoriales del Servicio han contribuido al desarrollo de las acciones de información y sensibilización en el territorio del Servicio partiendo de las necesidades y propuestas detectadas por parte de los técnicos y las técnicas territoriales de las diferentes entidades colaboradoras del Servicio.

En total, **se implicó a cerca de 6359 y a 271 instituciones y organizaciones, en un total de 37 actividades de carácter informativo**, formativo o de sensibilización interactivas. Entre estas actividades, las organizaciones del Servicio implementaron acciones de comunicación y sensibilización genéricas dirigidas a diferentes destinatarios (información web, distribución de folletos, 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. Memoria 2016

Acciones de formación, información y sensibilización con agentes clave/ con destinatarios concretos	Entidad coordinadora	Total participantes	Total organizaciones
Presentación del Servicio de Asistencia en Melilla	MPDL	30	12
Reunión MSSSI e Inspección de la Seguridad Social	FSG Coordinación	20	10
Presentación del Servicio de Asistencia en el Colegio de Abogados de Valencia	FSG Coordinación	50	12
Reunión con Fiscalía en Gijón	ACCEM	8	5
Reunión con Fiscalía en Madrid	FSG Coordinación	8	5
Reunión con Fiscalía en Sevilla	ACCEM	8	5
Constitución Mesa Territorial del Servicio en Pamplona	FSG	15	5
Constitución Mesa Territorial del Servicio en Santander	FSG	20	4
Constitución Mesa Territorial del Servicio en Vitoria	FSG	20	3
Formación a agentes clave en Murcia	FSG	12	6
Formación del Servicio a técnicos/as	CEAR	12	5
Mesa territorial en Zaragoza	MCI	7	4
Formación alumnos/as Universidad Complutense de Madrid	FSG	50	2
Presentación del Servicio en Parlamento Europeo. Conferencia. Bruselas.	FSG	20	20
Presentación del Servicio en Jornadas Equinet. Bruselas.	FSG	60	30
Total: 15 acciones		340	128
Acciones de información y sensibilización del dirigidas con potenciales víctimas / genéricas	Entidad coordinadora	Total participantes	Total organizaciones
Acciones de información y sensibilización - Madrid	F.CEPAIM	60	3

Acciones de información y sensibilización - Ciudad Real	F.CEPAIM	85	5
Acciones de información y sensibilización - Sevilla	F.CEPAIM	75	6
Acciones de información y sensibilización - Valencia	F.CEPAIM	80	8
Acciones de información y sensibilización - Huelva	F.CEPAIM	75	2
Acciones de información y sensibilización - Níjar (Almería)	F.CEPAIM	35	2
Acciones de información y de sensibilización: Gijón	ACCEM	69	5
Acciones de información y de sensibilización: Madrid	ACCEM	205	6
Acciones de información y de sensibilización: Valencia	ACCEM	72	8
Acciones de información y sensibilización CEAR Madrid	CEAR	25	3
Acciones de información y sensibilización CEAR Málaga	CEAR	25	5
Acciones de información y sensibilización CEAR Sevilla	CEAR	25	6
Acciones de información y sensibilización CEAR Valencia	CEAR	25	8
Acción de información y sensibilización en Madrid	MCI	50	6
Acción de información y sensibilización - Valladolid	RED ACOGE	30	5
Acción de información y sensibilización - Salamanca	RED ACOGE	30	5
Acciones de información y de sensibilización dirigidas a jóvenes (en total 80 sesiones) en distintas provincias. Sedes Cruz Roja	Cruz Roja Española	1.233	16
Acciones de información y sensibilización del Servicio en distintos territorios FSG	FSG	660	12
Acciones de información y sensibilización y difusión del Servicio en distintos territorios FSG	FSG	1.130	30
Difusión del Servicio curso de la UPNA 2016: inclusión en el temario	FSG	30	2
Total 20 acciones.		4.019 personas	143

Acciones de comunicación y sensibilización genéricas	Entidad organizadora	Total participantes	Total organizaciones
Difusión por radio Emisora Comunitaria Onda Verde - Madrid	MCI	1000*	
Difusión Candil Radio - Almería	FSG	1000*	
Total 2 acciones		2000*	

Tabla 24 - Alcance de las acciones de comunicación y sensibilización genéricas (* el alcance de estas acciones se estima en alrededor de 1000 personas en cada una de ellas).

5.1 Acciones de sensibilización e información

En esta área y durante el periodo del informe, es decir desde 1 de enero de 2016 hasta el 31 de diciembre de 2016 las actividades 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, impulsar 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, y celebrar actos de presentación pública y talleres de prevención y sensibilización frente a la discriminación.

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



- 2 Mantenimiento de las **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.

- 3 Elaboración de nuevas ediciones del folleto del Servicio de asistencia y orientación a víctimas. Además se ha elaborado y editado un nuevo folleto informativo dirigido a potenciales víctimas de discriminación y un cartel del Servicio. Se han difundido un total de 20.500 folletos y carteles. Igualmente se ha hecho difusión a nivel estatal y europeo.
- 4 Mantenimiento y difusión del Servicio de **atención telefónica gratuita: 900 20 30 41**. En 2016 se han recibido 188 llamadas.
- 5 Mantenimiento y difusión de un **Buzón electrónico de atención al ciudadano**.
- 6 Mantenimiento y difusión de la **Web del Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica**. Así como acciones de difusión de la página Web del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica.

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



Enlace a la página Web del Consejo

- 7 Celebración de **más de 150 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.

CONSEJO PARA LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN RACIAL O ÉTNICA

¿QUÉ ES EL SERVICIO?

OBJETIVOS

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

TE AYUDAREMOS

ENLACES DE INTERÉS

NORMATIVA Y JURISPRUDENCIA

TELÉFONO 900 203 041

E-MAIL: [INFO@ASISTENCIAVICTIMASDISCRIMINACION.ORG](mailto:info@asistenciavictimasdiscriminacion.org)

INTER-LOCUCIÓN,
NEGOCIACIÓN,
MEDIACIÓN,
ACTUACIONES
EXTRAJUDICIALES

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 10.000 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://asistenciavictimasdiscriminacion.org/wp-content/uploads/2013/10/TRIPTICO-folleto-servicio_castellano.def .pdf](http://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 10.000 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>

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, 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	<p>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.</p> <p>http://asistenciavictimasdiscriminacion.org/wp-content/uploads/2013/10/Cartel-del-Servicio-de-Asistencia-a-V%C3%ADctimas.pdf</p>
-----------------------	---

PRESENCIA DEL SERVICIO EN LA RED.

Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• 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
-----------------	---

Mensaje clave	<ul style="list-style-type: none">• Facilitar el acceso al Servicio, en este caso, por vía telemática, a aquellas personas que puedan necesitar de los servicios del mismo
----------------------	--

Método y aprendizajes	<ul style="list-style-type: none">• Incorporación del enlace de la página web del Servicio, en cada una de las páginas oficiales webs de las organizaciones sociales.• Incorporación de un buzón de atención al ciudadano con una estructura sencilla que facilite su comprensión.
------------------------------	---

Destinatarios	<ul style="list-style-type: none">• Todas las personas potenciales víctimas de discriminación racial o étnica (preferentemente personas inmigrantes, personas gitanas, refugiados, etc.) que usan y se benefician de los distintos programas y servicios ofrecidos desde cada oficina del Servicio de Asistencia independientemente de la organización social que sea (Accem, CEAR, Cruz Roja Española, Fundación Cepaim, Fundación Secretariado Gitano, Movimiento por la Paz –MPDL, Movimiento contra la Intolerancia y 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	<p>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 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.).</p> <p>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.</p> <p>www.asistenciavictimasdiscriminacion.org</p>
-----------------------	---

CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UNA BASE DE DATOS DEL SERVICIO

Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Incorporar una herramienta común para el registro y seguimiento de los incidentes discriminatorios para las organizaciones sociales que forman parte del Servicio.
Mensaje clave	<ul style="list-style-type: none">• Visibilizar la metodología y protocolo de actuación común a las entidades sociales.
Método y aprendizajes	<ul style="list-style-type: none">• Detección, registro y seguimiento de los incidentes discriminatorios de manera objetiva, basada en criterios comunes, para identificar un incidente discriminatorio.
Destinatarios	<ul style="list-style-type: none">• 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 Cepaim, Fundación Secretariado Gitano, Movimiento por la Paz –MPDL, Movimiento contra la Intolerancia y Red Acoge).
Producto final	<ul style="list-style-type: none">• Una base de datos para el registro de incidentes discriminatorios https://antenas.gitanos.org/login.html

IMAGEN GRÁFICA DEL SERVICIO

Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Incorporar y dotar de una imagen gráfica común a las organizaciones sociales que forman parte del Servicio.
Mensaje clave	<ul style="list-style-type: none">• Visibilizar e identificar fácilmente el Servicio de Asistencia.
Método y aprendizajes	<ul style="list-style-type: none">• Lo que se busca es que se pueda identificar y localizar fácilmente una oficina oficial o colaboradora adscrita al Servicio de Asistencia.
Destinatarios	<ul style="list-style-type: none">• 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).
Producto final	<ul style="list-style-type: none">• Una imagen gráfica común.

ACTOS DE PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA Y ORIENTACIÓN

Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Difundir el Servicio de Asistencia.• Dar a conocer los servicios que presta y quienes lo prestan.• Informar de la presencia del Servicio en prácticamente todas las provincias españolas detallando la información básica y contacto de las oficinas oficiales y colaboradoras.
Mensaje clave	<ul style="list-style-type: none">• Promover la igualdad de trato y no discriminación.• Prevenir situaciones y actitudes racistas y xenófobas en el seno de la sociedad mostrando cómo las diferencias nos enriquecen.• Apreciar la diversidad social como un valor social.
Método y aprendizajes	<ul style="list-style-type: none">• Uno de los principales objetivos del Servicio es concienciar a las potenciales víctimas de discriminación de lo importante que es dar a conocer esas situaciones y actitudes xenófobas o racistas, y lo necesario que es visibilizarlas para así poder prevenir y combatir la discriminación.

Destinatarios/as

- 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)

Producto final

- Presentación de los Servicios y las herramientas (página web, línea telefónica gratuita, folleto, etc.) con las que cuenta el Servicio de Asistencia.

TALLERES DE INFORMACIÓN Y DE SENSIBILIZACIÓN DEL SERVICIO

Objetivo

- 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.
- Prevenir situaciones y actitudes discriminatorias, racistas y xenófobas.

Mensaje clave

- Ante la discriminación: “actúa”.
- Recursos existentes a disposición gratuitamente de cualquier persona que sufra o haya sufrido discriminación en cualquiera de los ámbitos sociales.
- El Servicio de Asistencia es cercano (despliegue en ámbito estatal del Servicio, prácticamente en todas las provincias españolas).

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
-

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.

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

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.

- La víctima no ha sido capaz de identificar ni localizar al presunto agente discriminador, especialmente cuando el incidente se ha producido con una persona de la Administración Pública a la que no ha podido identificar.

En cuanto a la víctima del incidente discriminatorio:

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

En cuanto al incidente discriminatorio:

- Una de las primeras dificultades detectadas en relación con el incidente discriminatorio hace referencia a la inmediatez con la que se comunica el incidente a alguna de las organizaciones del Servicio. Cuanto más tiempo pasa entre el incidente y el registro, más difícil será recopilar los indicios discriminatorios o poner en marcha una estrategia de actuación efectiva, especialmente si la víctima ya ha llevado a cabo algún tipo de actuación que tiene difícil vuelta atrás, por ejemplo, si ya ha interpuesto una denuncia o ha firmado un contrato de arrendamiento abusivo.
- 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 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.
- Otras grandes dificultades en relación con el propio Servicio tiene que ver con el alcance de las competencias del Servicio, que tan sólo puede asesorar o asistir a las víctimas, **pero no litigar y por tanto no puede ofrecer un servicio integral en el caso en el que las víctimas deseen acudir a los tribunales.**

En cuanto al marco normativo y los operadores jurídicos:

- La débil eficacia normativa de la legislación anti-discriminatoria española, especialmente a la hora de sancionar a los agentes discriminatorios y de reparar los daños sufridos por las víctimas. Esto restringe en muchos casos las estrategias.
- Por otra parte, persiste el desconocimiento por parte de la sociedad de la legislación 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.

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 2017-2019** 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 y posibles agentes discriminadores. Demandan que la sociedad conozca que existe un organismo que defiende la no discriminación.
- Seguir impulsando el Servicio en el ámbito autonómico y local para reforzar el trabajo en red con otras entidades a nivel local.
- Desarrollar 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 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 nuevo periodo desde el Servicio vamos a impulsar la evaluación del mismo a través de las fichas de evaluación que hemos reelaborados en el último periodo, y esperamos en los próximos informes trimestrales incluir esta información.

8. Recomendaciones para el avance

Teniendo en cuenta el periodo de trabajo desarrollado, algunas de las recomendaciones al Servicio para el próximo periodo **2017-2019**, 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 étnica.
- Es necesario continuar con la difusión 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.
- Debemos continuar visibilizando a nivel europeo el modelo de trabajo de este Servicio, en el que se destaca el paternariado entre las entidades sociales y la administración.
- Es preciso que en este nuevo periodo de desarrollo del Servicio continuemos perfeccionando la forma en que se recopila la información.
- Es preciso en este nuevo periodo de desarrollo del Servicio impulsar la evaluación del mismo a través de las fichas de evaluación que hemos reelaborados en el último periodo.
- 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, etc.).
- 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

La discriminación racial o étnica es un fenómeno que se da de forma cotidiana en nuestra sociedad y de la que son víctimas muchas personas pertenecientes a determinados grupos de población. El trabajo desarrollado desde el Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica del Consejo, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2016, 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.

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 45 años, que los hombres han presentado más quejas que las mujeres y que, de los grupos más afectados, destaca la comunidad gitana, la población magrebí y subsahariana. Además, los incidentes atendidos han sido en más del 80% de los casos, discriminación directa, y en todos los ámbitos, destacando el empleo, seguridad ciudadana, medios de comunicación, salud y vivienda.

Hemos sentado una buena base, y consideramos que tenemos que consolidar este Servicio. Es importante ofrecer una atención y 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

Acoso discriminatorio	Cualquier conducta realizada con el objetivo o la consecuencia de atentar contra la dignidad de una persona y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante, ofensivo o segregador.
Discriminación directa por origen racial o étnico	Situación en la que se encuentra una persona que sea, haya sido o pudiera ser tratada de manera menos favorable que otra en situación análoga o comparable.
Discriminación indirecta por origen racial o étnico	Cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros ocasiona o puede ocasionar a una o varias personas una desventaja particular con respecto a otras. Excepción: que dicha disposición, criterio o práctica pueda justificarse objetivamente con una finalidad legítima.
Discriminación por asociación	Cuando una persona o grupo, debido a su relación con otra, es objeto de un trato discriminatorio.
Discriminación por error	Es aquella que se funda en una apreciación incorrecta acerca de las características de la persona discriminada.
Discriminación múltiple	Cuando concurren o interactúan diversas causas que generan una forma específica de discriminación.

Inducción, orden o instrucción de discriminar	Cuando una persona u organización ordena a otra que discrimine.
Incidente discriminatorio	Cualquier incidente que es percibido como discriminatorio por la víctima o cualquier otra persona (definición del Consejo de Europa).
Incidente individual	Incidente discriminatorio puntual en el que una persona se 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 discriminatorio en el que un grupo o colectivo se ha sentido discriminado (el nº de personas afectadas por dicho incidente es indeterminado).
Queja discriminatoria	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.
Racismo	Considerar a un grupo de personas o a cultura como inferior a otra.
Xenofobia	Odio o rechazo al extranjero/a.
Delito de odio	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.