



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 2017



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.....	21
2.2.5 Ámbitos en los que se produjeron los incidentes discriminatorios.....	23
2.2.6 Agente discriminador	26
2.2.7 Tipo de discriminación.....	27
2.2.8 Derechos vulnerados.....	31
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	41
3.3.1 Efectividad de las estrategias de actuación	42
3.3.2 Factores que han facilitado una resolución positiva.....	44
3.3.3 Barreras para obtener una resolución positiva.	45
3.3.4 Motivo del cierre de los casos.....	46
4. Acceso al Servicio de atención a víctimas de discriminación.	49
4.1 Cómo han tenido conocimiento las víctimas del Servicio.....	49
4.1.1 Acceso presencial a las oficinas	55
4.1.2 Acceso telefónico	55
4.1.3 Acceso mediante buzón de atención al ciudadano en la web.....	56
4.1.4 Información ofrecida por otras entidades.....	56
4.2. A iniciativa de quién se ha iniciado el expediente discriminatorio.	57
4.2.1. Petición de la víctima	57
4.2.2. De oficio por la entidad que detecta el incidente.	57
5. Acciones de información e impacto del Servicio.....	58
5.1 Acciones de sensibilización e información	¡Error! Marcador no definido.

6. Aprendizajes	73
6.1 Estrategias de actuación más efectivas	74
6.2 Estrategias de actuación menos efectivas	74
6.3 Dificultades a la hora de tramitar un caso.....	75
6.4 Propuestas de mejora sugeridas por las personas atendidas.....	77
7. Grado de satisfacción de los usuarios/as del Servicio	78
8. Recomendaciones para el avance.....	78
9. Valoración final	79
10. Glosario.....	81

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

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

En los primeros 7 meses de funcionamiento, se puso especial énfasis en el desarrollo de un protocolo de actuación y en la formación de sus recursos humanos con el objetivo de determinar cuál podía ser el método de acción más adecuado.

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

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

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

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	
Andalucía	2
Aragón	1
Asturias	1
Cantabria	1
Castilla-La Mancha	1
Castilla y León	1
Cataluña	1
Comunidad de Madrid	2

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

NÚMERO Y DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS DEL SERVICIO		NÚMERO Y DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS COLABORADORAS POR CCAA	
Comunidad Valenciana	1	Comunidad Valenciana	8
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 igualdadetrato@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 Bennisar, 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
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
Galicia	FSG	Lugo	Ronda del Carmen, 50 entreplanta C.27004 Lugo.Telf.: 982 26 54 22 fsglugo@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, roll ups, folletos del Servicio con las oficinas oficiales, folletos para informar a las víctimas de sus derechos frente a los incidentes discriminatorios, la creación de una página Web: www.asistenciavictimasdiscriminacion.org 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 2017 ha asistido a las víctimas de situaciones discriminatorias desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2017. Durante este periodo el Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica ha registrado un total de 646 casos, de los cuales 370 son individuales y 276 son colectivos. Tal y como se ha expuesto en la introducción, el eje fundamental de actuación del Servicio es el de registrar, investigar y asesorar los incidentes discriminatorios que sean detectados con el objetivo de resolver el conflicto que se haya podido producir.

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

2.1. Tipo de incidentes discriminatorios individuales y colectivos

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

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

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

- **Incidente individual:** incidente en el que una persona se ha sentido discriminada (se puede dar el caso de que dicho incidente afecte a más de una persona, siempre y cuando hayan podido ser identificadas).
- **Incidente colectivo:** incidente en el que un grupo o colectivo se ha sentido discriminado (por ejemplo, cuando un grupo de jóvenes son discriminados en el acceso a una discoteca, anuncios de empleo discriminatorios, páginas

web o artículos de prensa ofensivos, etc.). El número de personas afectadas por dicho incidente es indeterminado.

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

A continuación se presenta una descripción de:

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

En términos globales, en este periodo de 2017 (desde el 1 de enero de 2017 hasta el 31 de diciembre de 2017) el Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación atendió **646 incidentes discriminatorios (370 individuales y 276 colectivos)**.

Total incidentes discriminatorios	
Desde 1 de enero de 2017 hasta 31 de diciembre de 2017	
Individuales	370 (57%)
Colectivos	276 (43%)
Totales	646 (100%)

Tabla 3 - Número total de casos registrados por el Servicio durante este periodo 2017 (Casos colectivos, individuales y totales) N=646

Como se puede observar en la tabla, los incidentes individuales con un 57% superan en 14 puntos porcentuales a los incidentes colectivos 43 %.

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 (19%), 26-35 (26 %) y 36-45 (26%), es decir un 71% de los incidentes discriminatorios afectan a un grupo de población menor de 45 años.

En los casos colectivos, un 69 % de los incidentes afectan a todas las edades, ya que se discrimina a todo un grupo de población.

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

EDAD DE LAS VÍCTIMAS EN CASOS DISCRIMINATORIOS INDIVIDUALES									
SEXO	EDAD								Totales
	<18	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	>65	Todas las edades	
Mujeres	20	33	56	51	22	5	3	5	191
Hombres	12	34	36	40	19	4	2	3	154
Ambos sexos	4	3	3	0	1	0	0	14	25
Totales	36	70	95	91	42	9	5	22	370

Tabla 4- Edades de las víctimas durante este periodo 2017 (casos individuales) N= 370

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**	3	5	3	2	0	0	0	23	36
Hombres**	2	4	6	1	0	0	0	7	20
Ambos sexos	6	5	10	5	1	1	2	190	220
Totales	11	14	19	8	1	1	2	220	276

Tabla 5 - Edades de las víctimas durante este periodo 2017 (casos colectivos) N= 276. 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.

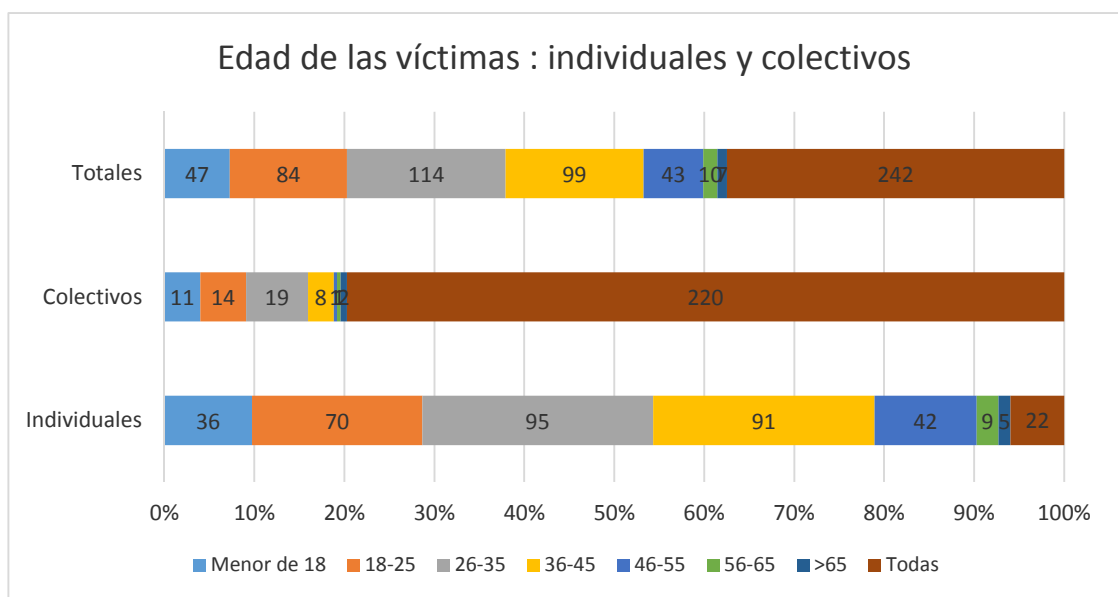


Gráfico 1- Edad de las víctimas, periodo 2017 (casos individuales, casos colectivos y totales). N=646

- **Casos Individuales**

Durante este periodo, las víctimas que más quejas han presentado son las que se encontraban en los tramos de edad **18-25(19%)**, **26-35(26%)**, **36-45(26%)** y **46-55(11%)** años. Esta tendencia se confirma en todos los grupos de población susceptibles de ser discriminados. Destacar en relación a estos datos que sigue siendo una población muy joven la que sigue sufriendo situaciones de discriminación racial o étnica.

- **Casos Colectivos**

Un número considerable de los incidentes de este grupo afectan a **todas las edades** en concreto a un **80 %** 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.

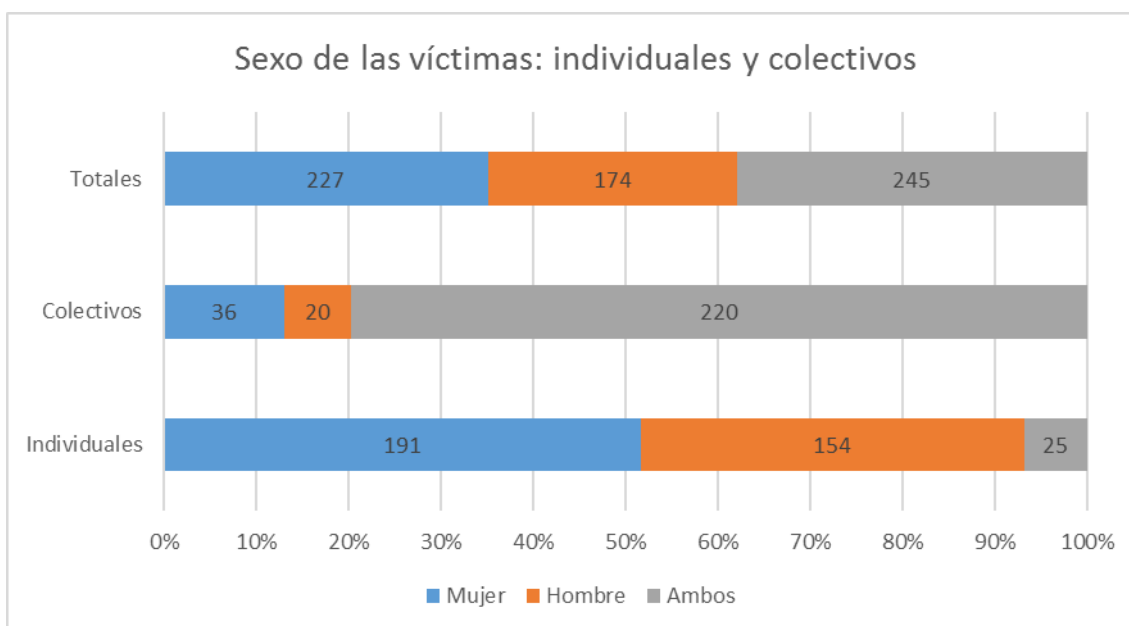


Gráfico 2- Sexo de las víctimas, periodo 2017 (casos individuales, casos colectivos y totales). N=646.

- **Casos Individuales**

La proporción de quejas presentadas por hombres y mujeres es bastante similar, de los 370 casos recogidos que son individuales, el 52 % de las quejas fueron presentadas por mujeres, superando en un 11% a las presentadas por hombres 41%.

- **Casos Colectivos**

Al igual que sucede con la edad, hay un número importante de incidentes discriminatorios que afectan a ambos sexos. De los 276 casos colectivos, un 80 % 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 (20%), Castilla y León (10%) y Comunidad de Madrid (8 %). Andalucía y Comunidad de Madrid, dos de las comunidades autónomas en las que el Servicio cuenta con más puntos de acceso.

Comunidad Autónoma	Individuales	Colectivos	Totales
Todas las Comunidades Autónomas	7	50	57
Andalucía	78	48	126
Aragón	16	8	24
Cantabria	7	3	10
Castilla-La Mancha	19	17	36
Castilla y León	42	21	63

Cataluña	27	11	38
Comunidad de Madrid	36	13	49
Comunidad Valenciana	28	10	38
Extremadura	16	14	30
Galicia	21	26	47
Islas Baleares	4	3	7
Islas Canarias	6	4	10
La Rioja	10	20	30
Melilla	19	6	25
Murcia	22	11	33
Navarra	3	0	3
País Vasco	1	1	2
Principado de Asturias	8	10	18
Totales	370(57%)	276(43%)	646(100)

Tabla 6 - Origen geográfico de las víctimas durante este periodo 2017 (casos colectivos, individuales y totales) N= 646

- **Casos Individuales**

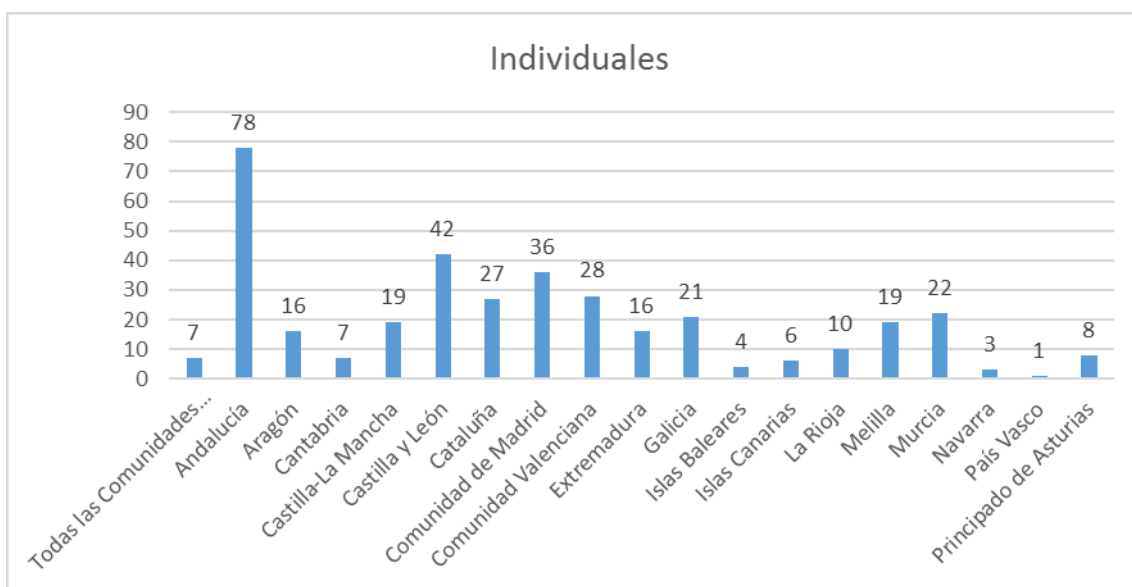


Gráfico 3- CCAA en las que se produjeron los incidentes discriminatorios (caso individuales) N=370

Las comunidades autónomas en las que se detectaron más incidentes discriminatorios **individuales** fueron en Andalucía (21 %) y Castilla y León (11 %). Cabe destacar que se han recogido casos que no necesariamente se produjeron en una comunidad autónoma concreta.

- Casos Colectivos

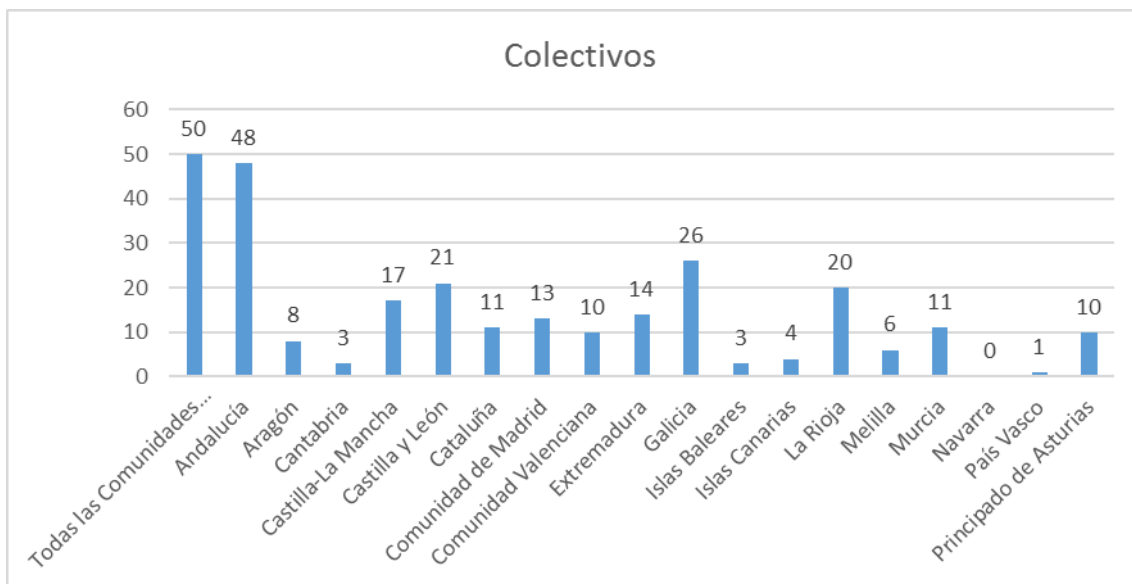


Gráfico 4- CCAA en las que se produjeron los incidentes discriminatorios durante este periodo (casos colectivos) N=276

Las comunidades autónomas en las que se detectaron más incidentes discriminatorios **colectivos** fueron Andalucía (18 %) y todas las comunidades autónomas (18%). 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 independientemente de su lugar de residencia, posiblemente debido a que el 18 % 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 24 %, seguido de las personas de población magrebí, con un 22% y personas de países de África subsahariana, con un 20%.

Igualmente, **en los incidentes discriminatorios colectivos**, comprobamos que las personas de la población gitana española son las más representadas, con un 62 %.

Etnia o nacionalidad	Individuales	Colectivos	Totales
Población gitana española	90	172	262
Población de Europa del Este	12	9	21
Población gitana no española	39	15	54
Población magrebí	81	23	104
Población de países de África subsahariana	73	12	85
Población de centro y Sudamérica y caribeños	13	8	21

Población euro-asiática central y occidental	8	9	17
Población de las comunidades andinas - amazónicas	11	8	19
Población de la región asiática-oriental y Pacífico	15	6	21
Población asiática meridional	4	3	7
Población de Europa Occidental	16	7	23
Población de América del Norte	8	4	12
Totales	370 (57%)	276(43%)	646(100%)

Características de los incidentes discriminatorios totales

Incidentes Individuales	<ul style="list-style-type: none"> Las víctimas que más quejas presentaron fueron las que se encontraban en el tramo de edad de 26 - 35 años (27 %) Las mujeres presentaron más quejas, con una diferencia de 11 puntos porcentuales (52 % frente al 41% de los hombres)
Incidentes colectivos	<ul style="list-style-type: none"> La mayoría de los casos afectaron a todas las edades y ambos sexos (80%).

Grupos más discriminados	<ul style="list-style-type: none"> • Casos individuales: las personas de población gitana española, con un 24%, son las más representadas, seguidas de las personas de población magrebí con un 22% y un 20% de personas subsaharianas. • Casos colectivos: la población gitana española con un 62 % es la más representada.
--------------------------	--

2.2.5 Ámbitos en los que se produjeron los incidentes discriminatorios

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

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

Ámbitos	Público	Privado	Totales
Acceso a bienes y servicios	35	46	81
Acceso a la justicia	10	6	16
Educación	31	10	41
Empleo	19	33	52
Espacios públicos	16	24	40
Medios de comunicación e internet	15	45	60
Seguridad	12	8	20

Servicios de salud	29	5	34
Vivienda	3	45	48
Otros*	14	26	40
Totales	184(43%)	248(57%)	432(100%)

Tabla 9- Ámbitos en los que se produjeron los incidentes discriminatorios durante este periodo 2017. Ámbito público y ámbito privado. (Casos individuales). N: 432 Ámbito Otros* (empadronamiento, comunidades de vecinos, registro civil y juzgados, vías públicas, espacios comunes de comunidades de vecinos).

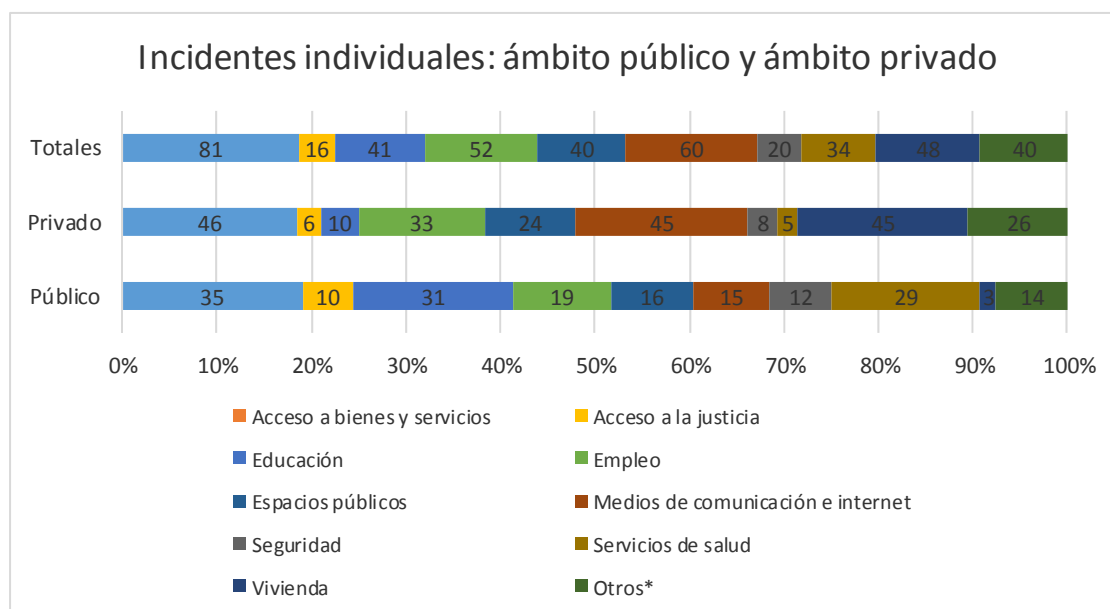


Gráfico 7- Ámbitos en los que se produjeron los incidentes discriminatorios durante este periodo 2016. Ámbito público y ámbito privado. (Casos individuales). N=432

Ámbitos	Público	Privado	Totales
Acceso a bienes y servicios	7	27	34
Acceso a la justicia	12	5	17

Educación	11	18	29
Empleo	8	29	37
Espacios públicos	13	7	20
Medios de comunicación e internet	38	52	90
Seguridad	5	31	36
Servicios de salud	6	15	21
Vivienda	5	22	27
Otros*	26	4	30
Totales	131(38%)	210(62%)	341(100%)

Tabla 10- Ámbitos en los que se produjeron los incidentes discriminatorios durante este periodo 2017. Ámbito público y ámbito privado. (Casos colectivos). N: 341 Ámbito Otros* (Empadronamiento, comunidades de vecinos, registro civil y juzgados, vía pública, espacios comunes de comunidades de vecinos, interior de vehículos)

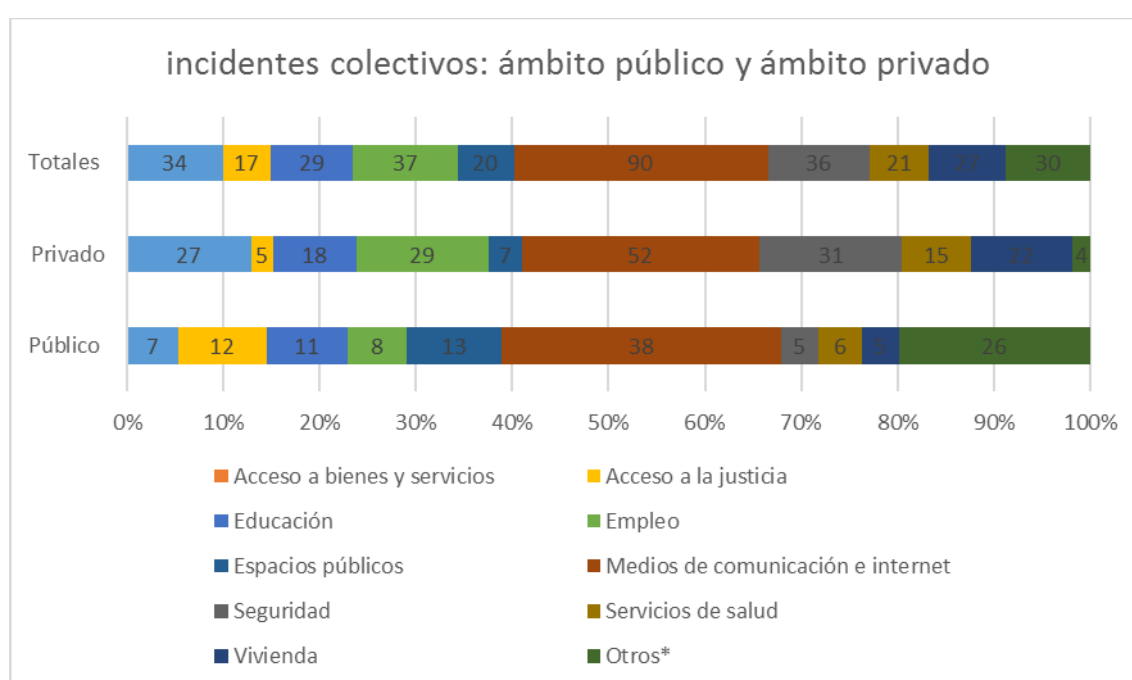


Gráfico 8- Ámbitos en los que se produjeron los incidentes discriminatorios durante este periodo 2016. Ámbito público y ámbito privado (casos colectivos). N=341

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 **29%** (organización pública y particular que ejerce un cargo público) y un **68%** 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	Individuales	Colectivos	Totales
Organización pública	81	12	93
Organización privada	87	97	184
Particular que ejerce un cargo público	55	38	93
Particular que trabaja/hace voluntariado en una organización privada	6	34	40
Particular	131	85	216
Otro*	10	10	20
Totales	370(57%)	276(43%)	646(100%)

Tabla 11 – Agente discriminador durante este periodo 2017 (casos colectivos, individuales y totales) N =646. Otro*: otras personas.

A este respecto, cuando el Servicio señala como agente discriminador a un “particular que ejerce un cargo público”, se refiere a aquellas personas que son

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.

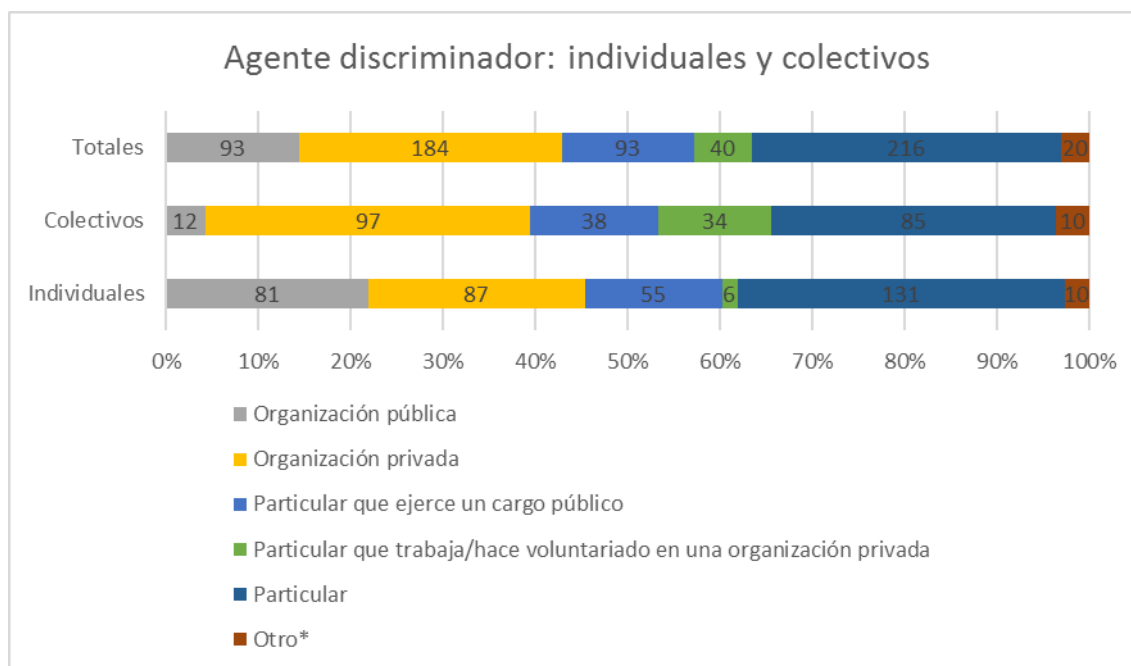


Gráfico 9- Agente discriminador. Esferas en las que se produjeron los incidentes discriminatorios (Casos colectivos, individuales y totales) N=646

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 (86%)** como en los **casos individuales (84%)**. 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	Individuales	Colectivos	Totales
Directa	309	237	546
Indirecta	45	29	74
Acoso discriminatorio	2	5	7
Múltiple	14	5	19
Totales	370(57%)	276(43%)	646(100%)

Tabla 12 - Tipo de discriminación durante este periodo 2017 (casos colectivos, individuales y totales)
N= 646

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.

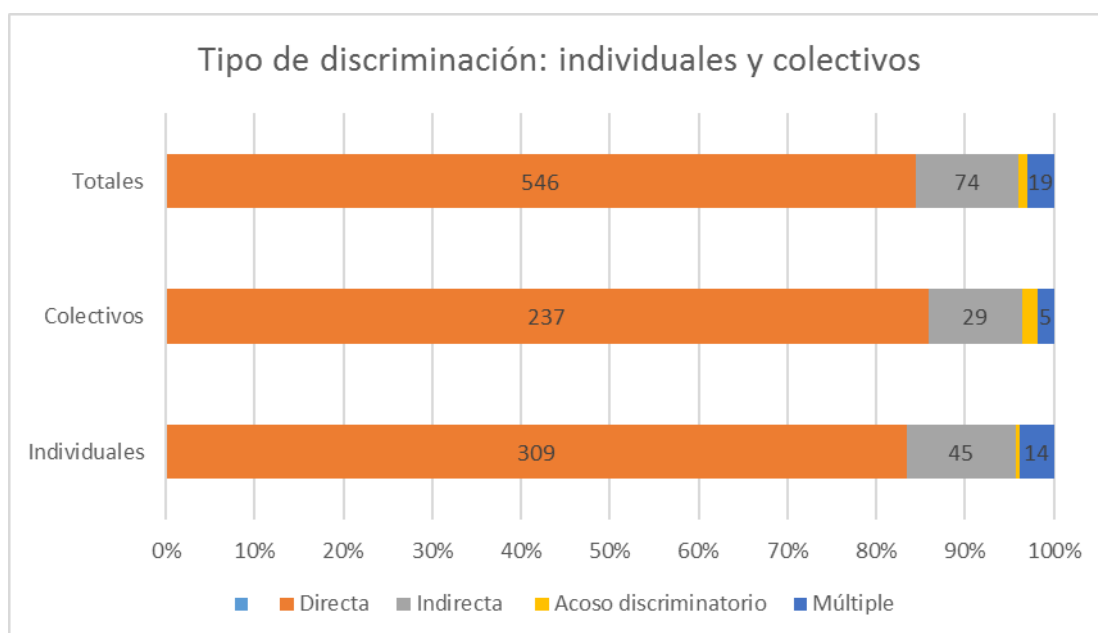


Gráfico 10- Tipo de discriminación durante este periodo 2017 (casos colectivos, individuales y totales) N=646

- **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 62%** el presunto agente discriminador actuó bajo una instrucción u orden de discriminación; en **un 26 %** se realizó discriminación por asociación. y, en un **12%** se produjo una discriminación por error.

Subtipo de discriminación	Individuales	Colectivos	Totales
Orden de discriminar	125	79	204
Discriminación por asociación	58	28	86
Discriminación por error	16	25	41
Totales	199(60%)	132(40)	331(100%)

Tabla 13 - Subtipo de discriminación y otros tipo de actitudes (casos colectivos, individuales y totales) N= 331.

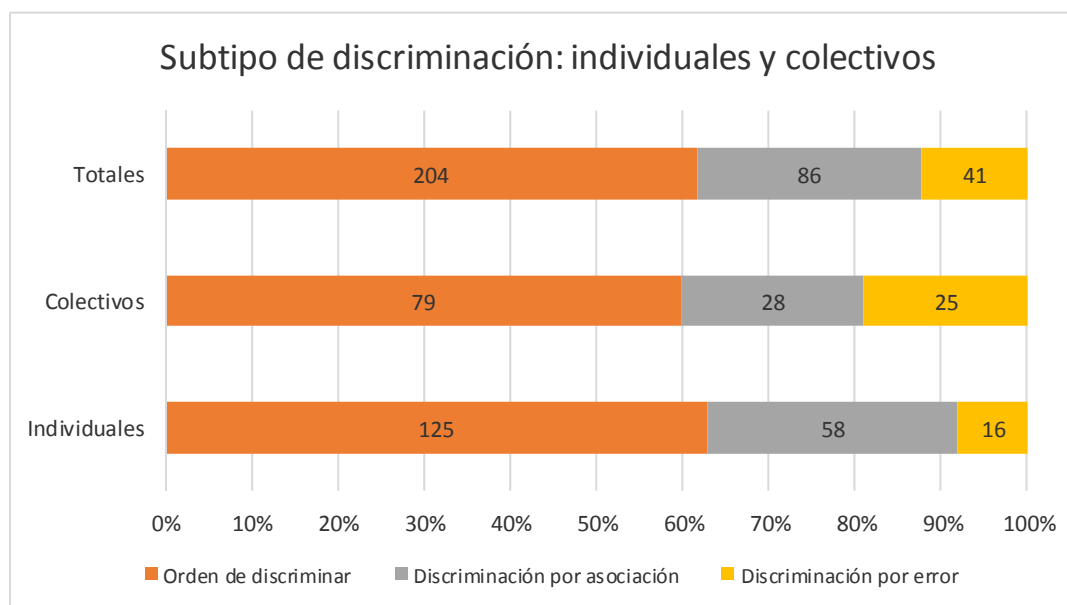


Gráfico 11- Subtipo de discriminación durante este periodo (casos colectivos, individuales y totales) N=331

Otras actitudes	Individuales	Colectivos	Totales
Agresión verbal (insultos)	159	36	195
Agresión física	57	8	65
Actitudes xenófobas o racistas	78	56	134
Acoso	29	12	41
Totales	323(74%)	112(26%)	435(100%)

Tabla 14 - Otras actitudes (agresiones verbal,física, actitudes xenófobas o racistas o acoso) durante este periodo 2017 (Casos colectivos, individuales y totales) N=435

A este respecto hay que destacar que en el **60 %** de los casos individuales y casos colectivos se han producido agresiones físicas o verbales, por lo tanto el acto

discriminatorio podría ser constitutivo de un ilícito penal con una motivación de racista, lo que supone que en algunos de estos casos nos encontraríamos ante delitos de odio.

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

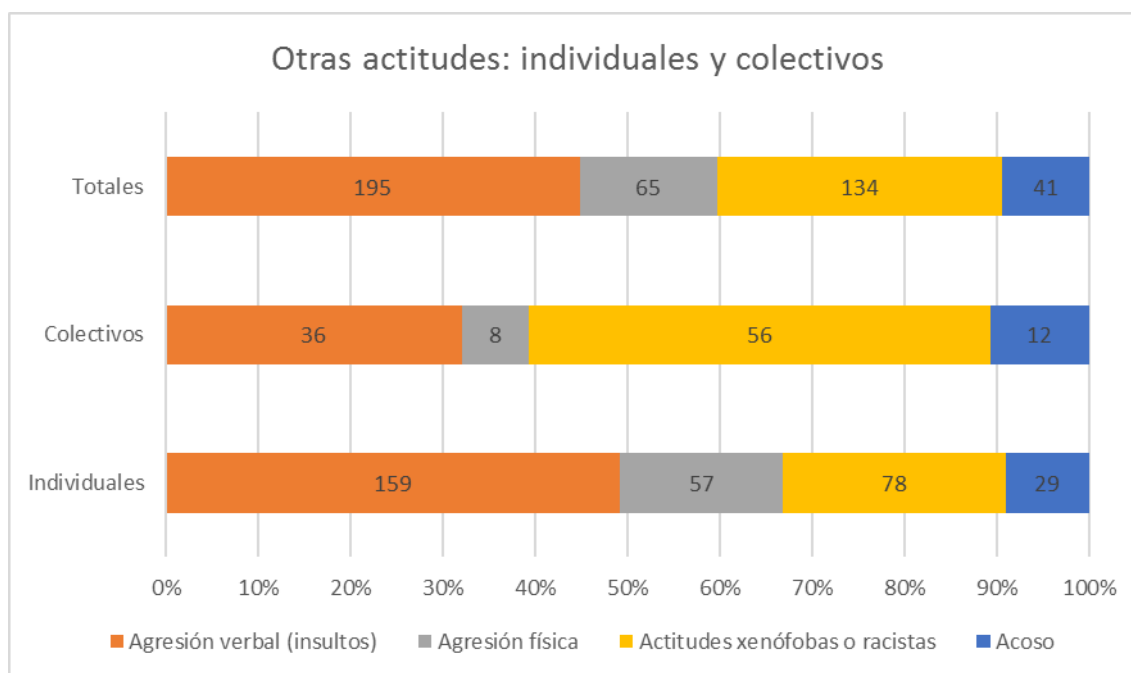


Gráfico 12- Otras actitudes durante este periodo 2017 (agresiones verbal o física, actitudes xenófobas o racistas o acoso) N=435

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	125	68	193
Empleo y ocupación	65	56	121

Educación y formación	26	13	39
Prestaciones públicas	19	22	41
Vivienda	25	35	60
Tutela judicial efectiva	6	5	11
Igualdad	31	30	61
Otros derechos fundamentales*	32	23	55
Imagen	34	20	54
Integridad física	16	6	22
Honor	19	11	30
Intimidad	56	5	61
Vida	2	0	2
Totales	456(61%)	294(39%)	750(100%)

Tabla 15 - Derechos fundamentales vulnerados, durante este periodo de 2017 (individuales, colectivos y totales) N: 750 *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.

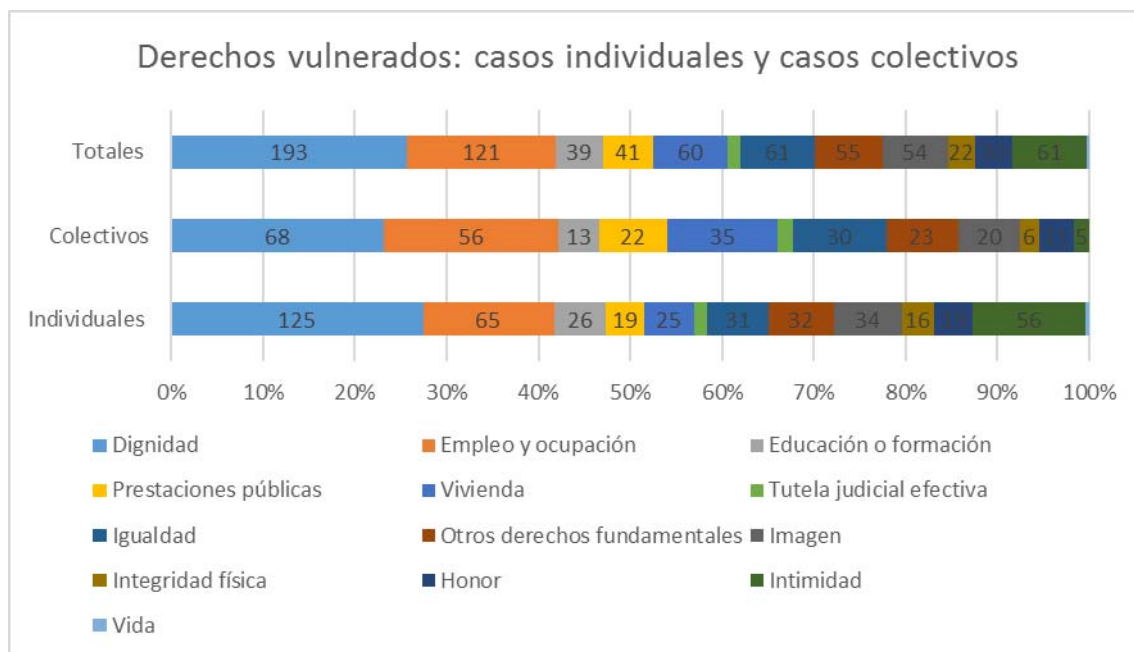


Gráfico 13- Derechos vulnerados durante este periodo de 2017. (Casos colectivos, individuales y totales)N: 750

• Casos individuales

De los **370 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): 109 incidentes, es decir, el 24 % del total.
- El derecho al empleo y ocupación (art.35 de la Constitución): 65 incidentes, es decir, el 14 % del total.
- El derecho a la vivienda (art. 47 de la Constitución) :) 25 incidentes, el decir, el 5 % del total.
- El derecho a la educación y formación (art.27 de la Constitución): 26 incidentes, 6 % del total.

• Casos Colectivos

De los **276 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): 36 incidentes, es decir, el 12 % del total.

- El derecho al empleo y ocupación (art. 35 de la Constitución): 56 incidentes, es decir, el 19 % del total.
- El derecho a la vivienda (art. 47 de la Constitución :) 35 incidentes, es decir, el 12% del total.
- El derecho a la educación y formación (art. 27 de la Constitución): 13 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 **26 %**. 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 con un 7%** 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">• Acceso a bienes y servicios• Medios de comunicación e internet• Empleo• Vivienda• Educación
Esfera en la que se produjo el incidente	<ul style="list-style-type: none">• Un 68% 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 85 %de los incidentes se refieren a situaciones de discriminación directa
Otras características	<ul style="list-style-type: none">• En el 62% de los incidentes el presunto agente discriminador actuó bajo instrucciones u órdenes de discriminar• En el 31 % de los incidentes el presunto agente discriminador tuvo también actitudes xenófobas o racistas
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 19%• El derecho al empleo y ocupación en un 16%• El derecho a la educación y formación en un 5%• El derecho a la vivienda en un 8%• Otros derechos fundamentales en un 8%

Características y tipos de incidentes discriminatorios (individuales)

Ámbitos más frecuentes	<ul style="list-style-type: none">• Acceso a bienes y servicios• Empleo y ocupación• Educación y formación• Vivienda
Esfera en la que se produjo el incidente	<ul style="list-style-type: none">• Un 25% 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 84 % de los incidentes se refieren a situaciones de discriminación directa
Otras características	<ul style="list-style-type: none">• En el 63% de los incidentes el presunto agente discriminador actuó bajo instrucciones u órdenes de discriminar• En el 24% 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 24 %• El derecho al empleo y ocupación en un 14 %• El derecho a la vivienda en un 5%• El derecho a la educación y formación en un 6%

Características y tipos de incidentes discriminatorios (colectivos)

Ámbitos más frecuentes	<ul style="list-style-type: none"> • Empleo y ocupación • Acceso a bienes y servicios • Medios de comunicación e internet • Educación y formación • Vivienda
Esfera en la que se produjo el incidente	<ul style="list-style-type: none"> • Un 47% 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 31 % de los incidentes individuales se produjeron por un particular
Tipo de discriminación	<ul style="list-style-type: none"> • El 86 % de los incidentes se refieren a situaciones de discriminación directa
Otras características	<ul style="list-style-type: none"> • En el 60% de los incidentes el presunto agente discriminador actuó bajo instrucciones u órdenes de discriminar • En el 50% de los incidentes el presunto agente discriminador tuvo también actitudes xenófobas o racistas
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 12 % • El derecho al empleo y ocupación en un 19 % • El derecho a la vivienda en un 12% • 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.

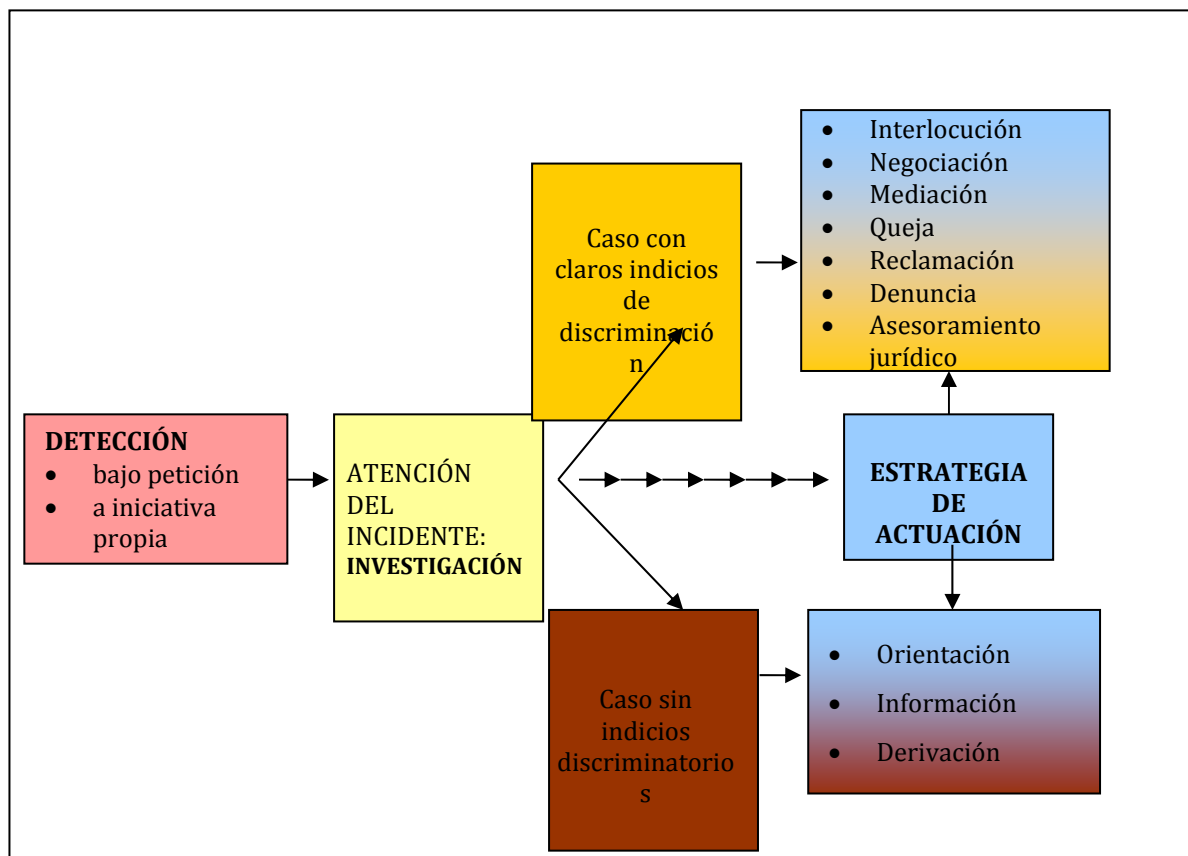


Ilustración 1 - Protocolo de actuación del Servicio de asistencia y orientación a víctimas de discriminación. Elaboración propia.

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 recopilación de información a través de documentos y contacto personal con la víctima mientras que en los **incidentes colectivos** es más frecuente el contacto por medios electrónicos.

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

Estrategias de investigación	Individuales	Colectivos	Totales
Contacto telefónico con agente discriminador	56	12	68
Documental	80	75	155
Otro	13	19	32
Prueba estadística o testing	12	8	20
Entrevista	29	19	48
Testigos	28	25	53
Contacto personal con agente discriminador	15	12	27
Contacto por carta con agente discriminador	18	43	61
Contacto por medios electrónicos	42	59	101

Contacto personal con la víctima	52	42	94
Contacto telefónico con la víctima	19	15	34
Contacto por carta con la víctima	9	19	28
Totales	373(52%)	348(48%)	721(100%)

Tabla 16 - Estrategias de investigación utilizadas por el Servicio durante este periodo 2017 (casos individuales, colectivos y totales) N=721.

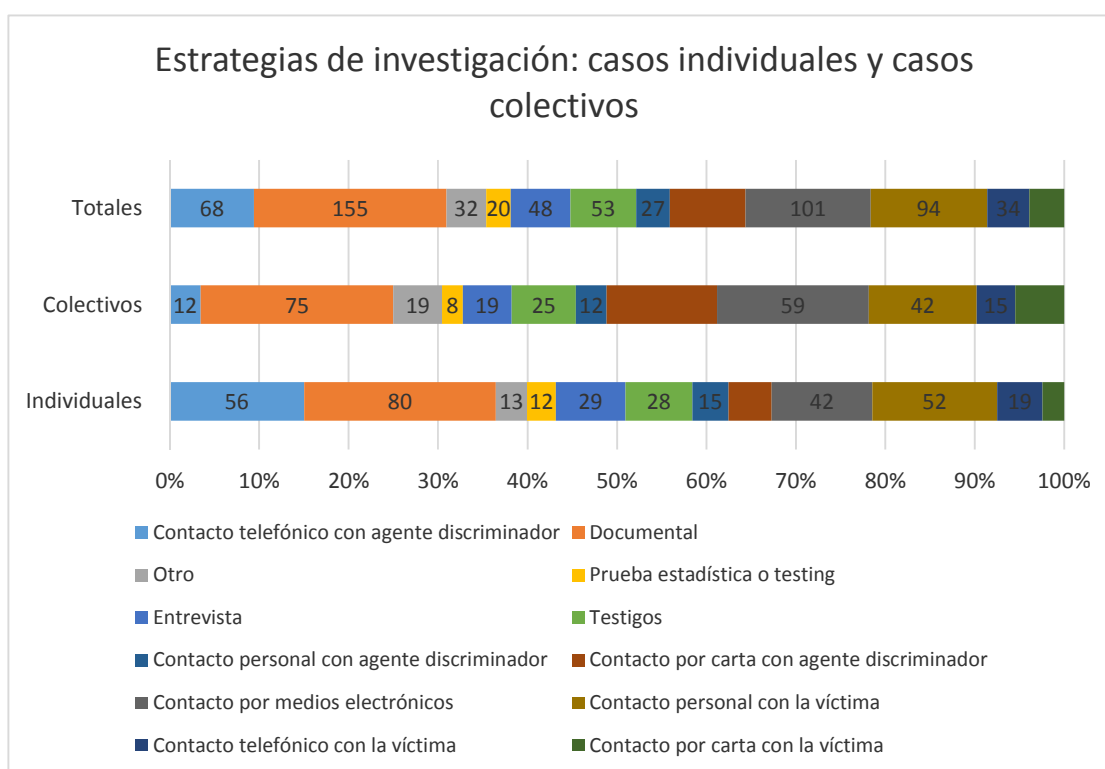


Gráfico 14- Estrategias de investigación utilizadas por el Servicio durante este periodo 2017 (casos individuales, colectivos y totales) N=721

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, asesoramiento y reportar al ante el propio medio.

Estrategia de actuación	Individuales	Colectivos	Totales
Reportar ante el propio medio	26	43	69
Asesoramiento	85	71	156
Otros	26	18	44
Interlocución/negociación	153	136	289
Otras quejas	25	19	44
Escritos en vía administrativa	15	10	25
Mediación	36	16	52
Conciliación	2	0	2
Atención psicológica	4	2	6
Queja al defensor del pueblo	5	2	7

Queja en la oficina de consumidores y usuarios	12	13	25
Denuncia	23	15	38
Totales	412(54%)	345(46%)	757(100%)

Tabla 17 - Estrategias de actuación frente a los incidentes discriminatorios individuales y colectivos. N= 757. Otros 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.

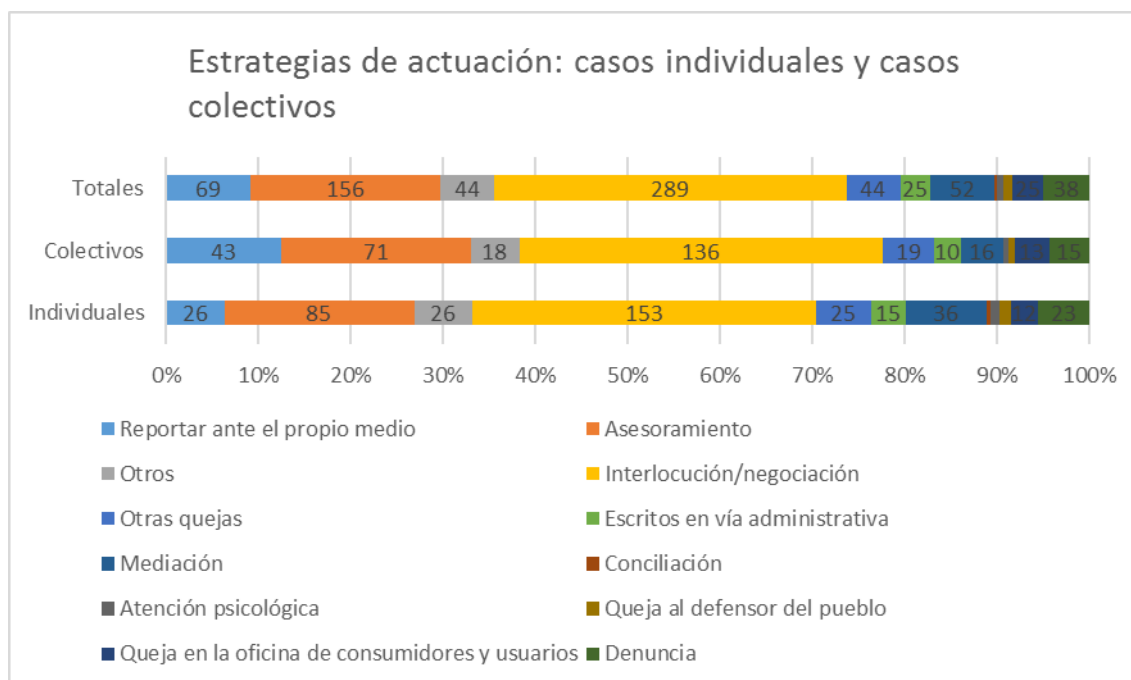


Gráfico 15- Estrategias de actuación frente a los incidentes discriminatorios durante este periodo 2017 (casos individuales, colectivos y totales) N=757

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 **757** y de los casos que se han cerrado **431** . Los datos registrados en este apartado muestran una preocupante tendencia:

Efectividad	Individuales	Colectivos	Totales
Ha sido efectiva	125	99	224
No ha sido efectiva	48	63	111
La víctima ha preferido no seguir adelante con la estrategia	58	38	96
Pendiente de resultados	181	145	326
Totales	412(54%)	345(46%)	757(100%)

Tabla 18- Efectividad de la estrategia de actuación durante este periodo 2017 (casos colectivos, individuales) N=757

- Tan sólo Un **30 %** de los incidentes discriminatorios, las estrategia de actuación **ha sido efectiva**.
- En un **15%** de los incidentes discriminatorios la estrategia de actuación **no ha sido efectiva**, la principal causa es que el presunto agente discriminador no accede a negociar.
- En un **13 %** de los incidentes discriminatorios **la víctima ha preferido no seguir adelante** con la estrategia. Es un dato que nos da pistas claras de que es necesario seguir informando y sensibilizando a las víctimas, que normalmente tienen miedo a represalias, desconfían del sistema de defensa de sus derechos y en otros casos asimilan como algo normal en su vida el rechazo social.
- En un **43%** de las estrategias de actuación están **pendientes de resultados** por lo que no podemos valorar su efectividad.

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

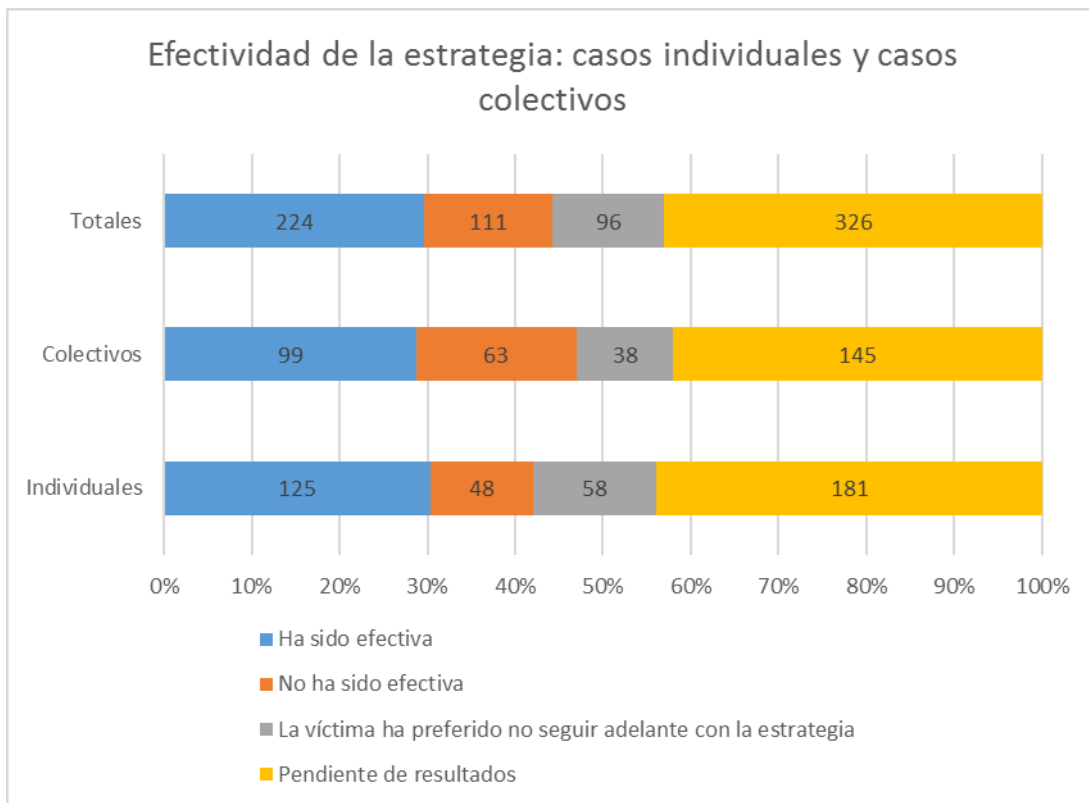


Gráfico 16- Efectividad de la estrategia de actuación durante este periodo 2017 (casos colectivos, individuales y totales) N=757

3.3.2 Factores que han facilitado una resolución positiva.

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

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

3.3.3 Barreras para obtener una resolución positiva.

- La imposibilidad de contactar con la mayoría de los presuntos agentes discriminadores
- (sobre todo con los 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 a represalias por parte de las víctimas.
- El Servicio no puede litigar ante los tribunales.
- La necesidad de una Ley Integral de Igualdad que nos proporcione un marco de actuación efectiva contra los actos discriminatorios que no constituyen un delito.
- En algunos casos, las llamadas realizadas por los técnicos/as de la organización no han obtenido resultado sobre todo en el ámbito del empleo

y la vivienda puesto que el agente discriminador sigue manteniendo sus prejuicios con respecto a las personas de origen racial o étnico diferente y se ratifican en que sólo quieren españoles o personas no gitanas.

- En el ámbito de lo público, los cambios deben ser más estructurales y exigen un trabajo más a largo plazo, por ejemplo, el cambio de actitud de algunos funcionarios que manifiestan actitudes racistas o xenófobas cuando acude una persona a la que perciben como extranjero/a o como gitano/a.
- Fundamentalmente, hemos encontrado que los/las usuarios/as son muy reacios/as a dejar sus datos de contacto puesto que tienen miedo a que les pueda pasar algo negativo en el futuro si presentan una queja contra la administración.
- Hay también una cierta resignación por su parte y tienen muy interiorizada la discriminación, de forma que muchas veces no son conscientes de que están siendo víctimas de un trato diferente al resto de los ciudadanos.
- Algunos casos nos plantean la duda sobre el alcance o los límites de la discriminación frente a otro tipo de vulneración de derechos. Se observa una dificultad de acceder a la información en supuestos de agresiones cuando se encuentran involucrados miembros de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.
- En aquellos casos en los que hay discriminación porque algunas personas son paradas por la policía atendiendo a criterios de perfil racial, es complicado poder trabajar puesto que esto se encuadra dentro de una estrategia más amplia como es todo el trabajo por detención atendiendo a perfil racial.

3.3.4 Motivo del cierre de los casos

Durante este periodo, se han podido cerrar 431 casos, es decir, un 67 % de los incidentes discriminatorios. El resto de los casos, es decir 215 (33 %) está pendiente de resultados. Los motivos del cierre presentan tendencias similares.

Cierre del caso	Individuales	Colectivos	Totales
Resultado positivo	75	65	140
Decisión de la víctima/Denunciante	52	23	75
Resolución/ Sentencia	9	7	16

Decisión pasiva de la víctima/ usuario/a	12	10	22
Otro*	47	26	73
Irresoluble	37	63	100
Denuncia policial/fiscal	3	2	5
Totales	235(55%)	196(45%)	431(100%)

Tabla 19- Motivo del cierre de los casos durante este periodo 2017 (casos colectivos, individuales y totales) N=431

- Un **32 %** de los incidentes discriminatorios se cierran con **resultado positivo**.
- Un **17%** de los incidentes discriminatorios son cerrados por decisión activa de la víctima.
- Un **23 %** de los incidentes discriminatorios 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.
- Un **5%** de los incidentes discriminatorios se cierra por decisión o actitud pasiva de la víctima/usuario, en este ítems se incluyen además aquellos casos en los 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 **5%** de los incidentes discriminatorios se cierra por resolución judicial o sentencia, denuncia policial o fiscal.

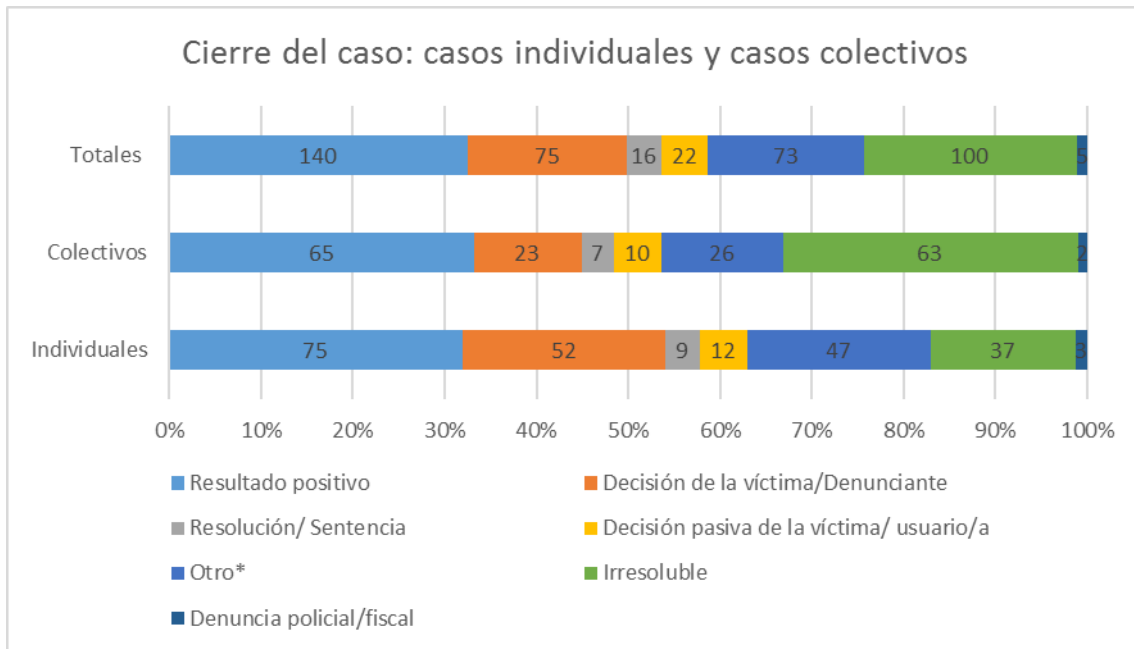


Gráfico 17-- Motivo del cierre de los casos durante este periodo 2017 (casos colectivos, individuales y totales) N= 431

Incidentes discriminatorios

Técnicas de investigación más frecuentes	<ul style="list-style-type: none">• Información documental 21%• La entrevista 7 %• Testigos 13%• Contacto por medios electrónicos 14%
Estrategias de actuación más frecuentes	<ul style="list-style-type: none">• La interlocución/negociación con el presunto agente discriminador 38 %.• El asesoramiento jurídico 21%• La mediación 7%
Efectividad de la estrategia	<ul style="list-style-type: none">• En un 30% de los casos la estrategia ha sido efectiva.• En un 15 % de los casos la estrategia no ha sido efectiva.• En un 13 % de los casos la víctima ha preferido no seguir adelante con la estrategia.• En un 43% pendientes de resultados
Motivos del cierre de los casos	<ul style="list-style-type: none">• Un 17 % de los casos son cerrados por decisión activa de la víctima.• Un 5% de los casos se cierra por resolución judicial o sentencia.• Un 5% de los casos se cierra por decisión o actitud pasiva de la víctima• Un 32 % de los casos se cierran con resultado positivo.• Un 23 % 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 2017 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 2017 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 2017, 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 63%**, y por medio de una persona conocida en un **18%**.

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	4	3	7
Un conocido	74	42	116
Organización del Servicio	234	172	406
Folletos	16	21	37
Redes sociales	22	28	50

Otro*	17	9	26
Totales	370(57%)	276(43%)	646(100%)

Tabla 20- Medios a través de los cuales se ha tenido conocimiento del Servicio durante este periodo 2017 (caso colectivos, individuales y totales) *Otro: conversaciones privadas en espacios públicos y privados con personas ajenas al Servicio.

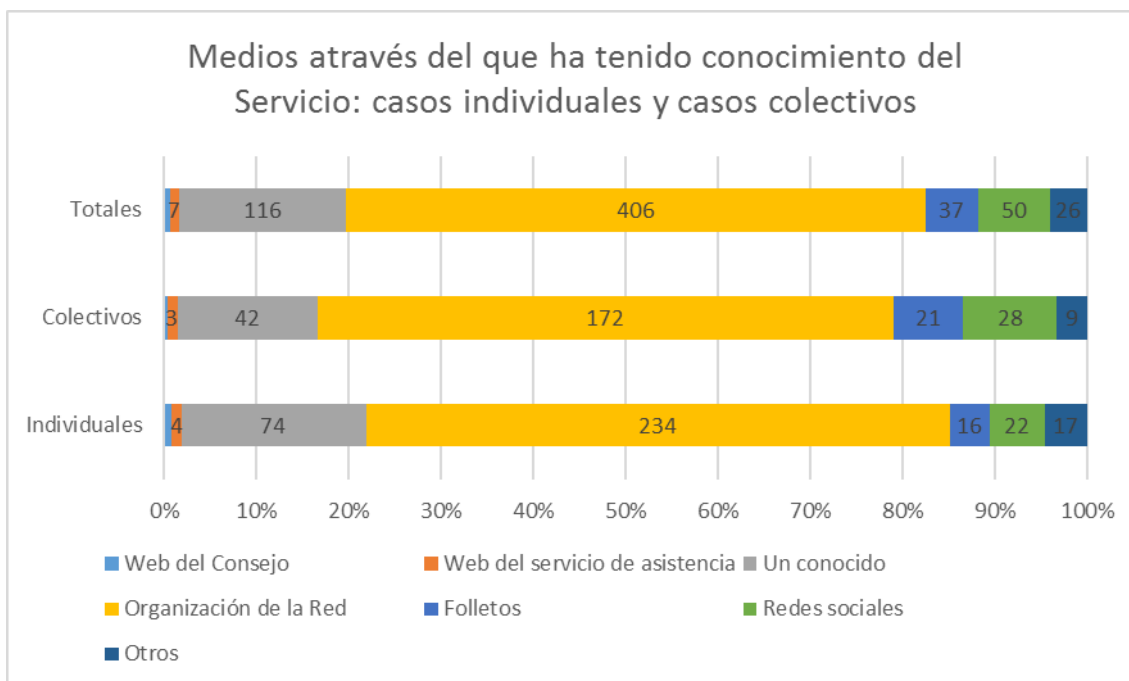


Gráfico 18- Medios a través de los cuales se ha tenido conocimiento del Servicio durante este periodo 2017 (caso colectivos, individuales y totales). N=646

Medio a través del que se ha tenido conocimiento del caso

A partir de los datos recogidos, los canales más frecuentes a través de los cuales se tiene conocimiento de los incidentes discriminatorios son: la visita a la oficina la una entidad del Servicio (47%), redes sociales (7%), y medios de comunicación (8%).

Medio a través del que se ha tenido conocimiento del caso	Individuales	Colectivos	Totales
Visita a la oficina Entidades	163	138	301
Teléfono de la entidad	114	56	170
Internet	22	26	48
Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica	3	1	4
Medios de comunicación	25	27	52
Otras entidades	6	5	11
Redes sociales	29	21	50
E-mail del Servicio	2	1	3
Web buzón de atención al ciudadano	2	1	3
Línea gratuita 900	4	0	4
Totales	370(57%)	276(43%)	646(100%)

Tabla 21- Medios a través de los cuales se ha tenido conocimiento del caso durante este periodo 2017 (caso colectivos, individuales y totales) N=646

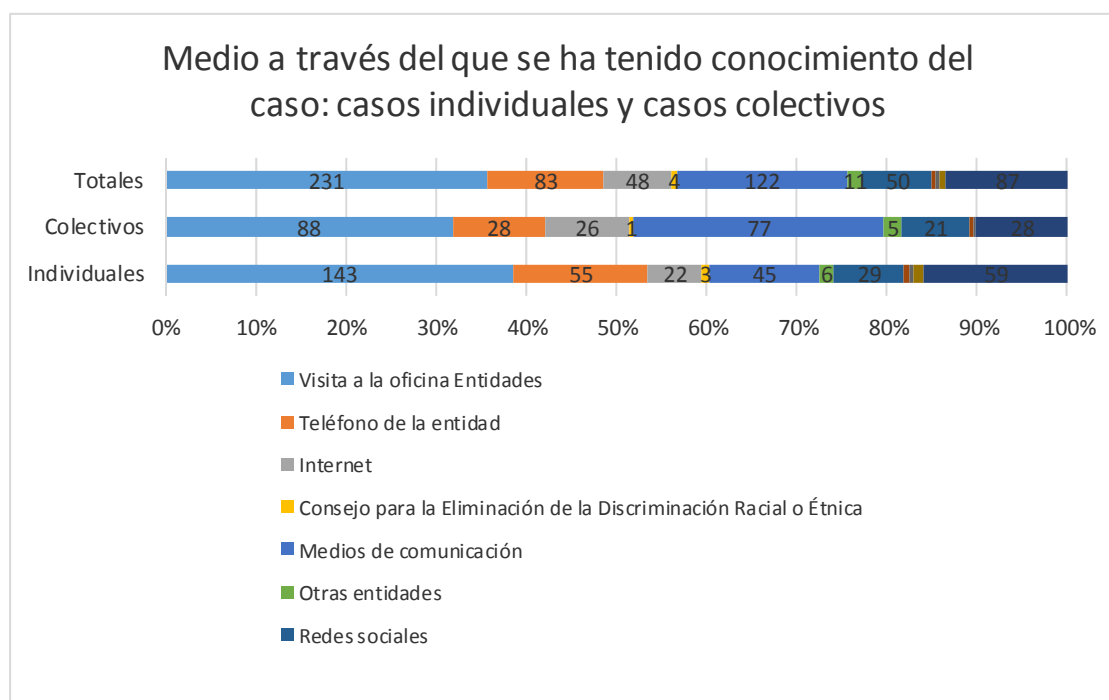


Gráfico 19 - Medios a través de los cuales se ha tenido conocimiento del caso durante este periodo 2017 (caso colectivos, individuales y totales) N=646

- 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 47 %** de las quejas han sido presentadas por las propias víctimas, también destacar con **un 31%** 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	167	139	306
Organización del Servicio	118	85	203
Otra persona/un tercero que no forme parte del colectivo afectado	19	12	31
Conocido/amigo/familiar de la víctima	35	24	59

Otros	31	16	47
Totales	370(57%)	276(43%)	646(100%)

Tabla 22- A través de quién se ha tenido conocimiento del caso durante este periodo 2017 (casos colectivos, individuales y totales) N=646

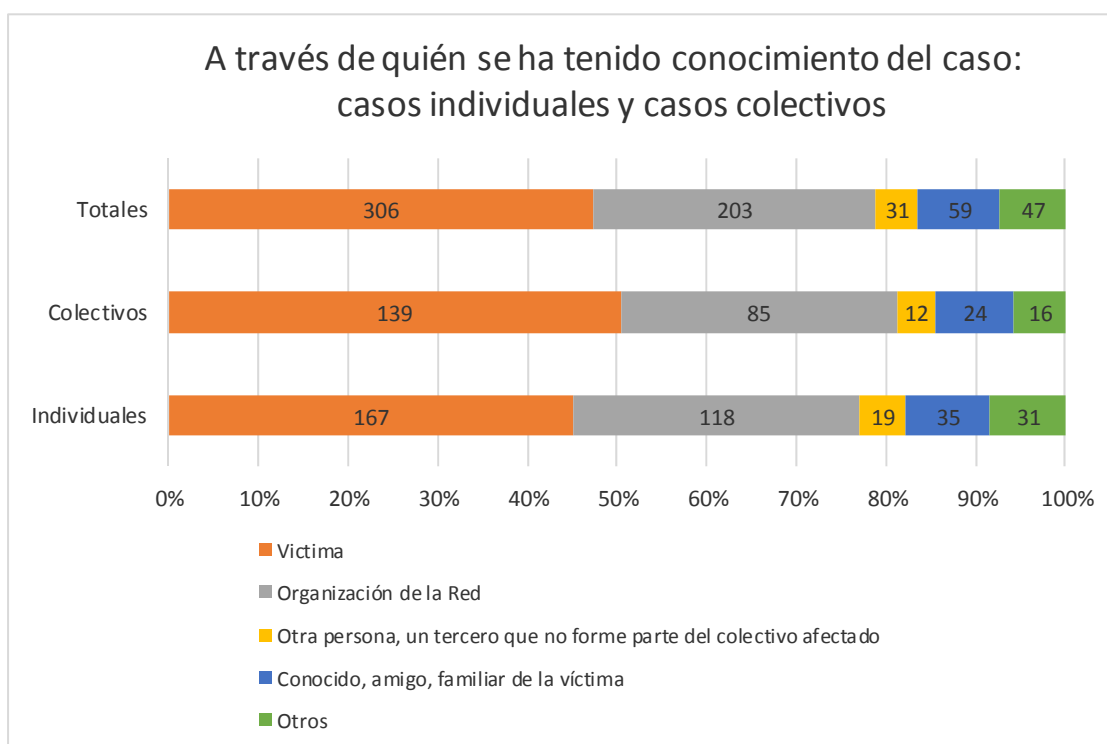


Gráfico 20- A través de quién se ha tenido conocimiento del caso durante este periodo 2017 (casos colectivos, individuales y totales) N=646

El acceso al Servicio de atención a víctimas de discriminación

Medios a través de la cual se conoce el Servicio	El 63% 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 (7%)• Internet (7%)• Medios de comunicación (8%)• Teléfono de la entidad (26%)
Presentación de quejas	<ul style="list-style-type: none">• El 47 % de las quejas son presentadas por las víctimas• El 31 % 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 2017 el medio más utilizado ha sido la visita a la oficina de la entidad. De los 646 casos recogidos, un 47% es decir, 301 incidentes discriminatorios se han conocido a través de la visita a la oficina.

4.1.2 Acceso telefónico

Como se puede observar en los datos presentados relacionados con el medio a través del cual se ha tenido conocimiento del caso, en el año 2017 los casos conocidos a través de la línea telefónica de las entidades han **sido 170**, es decir un 26%.

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.

The screenshot shows the website interface for the '¿QUÉ ES EL SERVICIO?' page. At the top, there are logos for the 'Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica', 'CONSEJO PARA LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN RACIAL O ÉTNICA', and the 'SECRETARÍA DE SERVICIOS SOCIALES Y FAMILIARES' of the 'MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD'. Contact information includes the phone number '900 203 041' (gratuito) and options to 'ESCRÍBENOS UN EMAIL' or 'RELLENA EL FORMULARIO'. A navigation bar contains tabs: 'El Servicio', 'Red de oficinas', 'Conoce tus derechos', 'Podemos ayudarte', and 'Materiales'. The main content area features a search bar and a section titled '¿QUÉ ES EL SERVICIO?' with a sub-section 'OBJETIVOS' and 'LÍNEAS DE ACTUACIÓN'. A 'TE AYUDAREMOS' box lists contact details: 'TELÉFONO 900 203 041', 'E-MAIL INFO@ASISTENCIAVICTIMASDISCRIMINACION.ORG', and a list of services: 'INTERLOCUCIÓN, NEGOCIACIÓN, MEDIACIÓN, ACTUACIONES EXTRAJUDICIALES'. At the bottom, there are buttons for '- DÓNDE ESTAMOS -' and '- CUÉNTANOS TU CASO -'. A footer note mentions a 'Tríptico del Servicio de Asistencia (castellano)'.

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

4.1.4 Información ofrecida por otras entidades.

Durante este periodo 2017 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, Grupo de trabajo sobre los delitos y discursos de odio impulsado por el Consejo General del Poder Judicial, etc.** para valorar las acciones de intervención en algunos incidentes discriminatorios e impulsando un trabajo en red relacionado con el análisis de los mismos.

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 (45%), siendo un 46 % 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 646 expedientes de investigación iniciados durante este periodo 2017, 288, expedientes de investigación han sido iniciados por las víctimas.

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

De los 646 expedientes de investigación iniciados durante este periodo 2017, 298, 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	193	95	288
Caso tratado a iniciativa del Servicio	153	145	298
A petición de otra entidad o de una 3ª persona	24	36	60
Totales	370(57%)	276(43%)	646(100%)

Tabla 23- A iniciativa de quién se ha iniciado el expediente de investigación durante este periodo 2017 (caso colectivos, individuales y totales) N=646

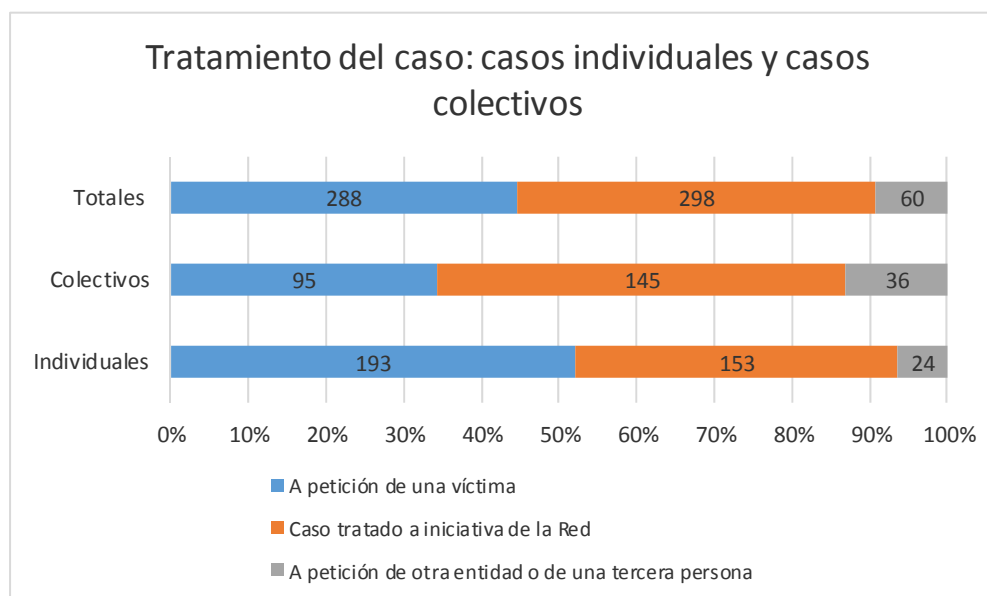


Gráfico 21- A iniciativa de quién se ha iniciado el expediente de investigación durante este periodo 2017 (caso colectivos, individuales y totales) N=646

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 2017, 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 **20 Comisiones Territoriales del Servicio** para acercar el Servicio a la ciudadanía en general y a las potenciales víctimas de discriminación racial o étnica. Igualmente, las Comisiones de Seguimiento Territoriales del Servicio han contribuido al desarrollo de las acciones de información y sensibilización en el territorio del Servicio partiendo de las necesidades y propuestas detectadas por parte de los técnicos y las técnicas territoriales de las diferentes entidades colaboradoras del Servicio.

En total en este periodo se han organizado y desarrollado **240 acciones** de información, sensibilización y formación. De las cuales, **62 acciones** han sido dirigidas a profesionales agentes clave o con destinatarios concretos y **178 acciones** han sido dirigidas a potenciales víctimas/ personas beneficiarias de los distintos programas. El número total de personas que han participado han sido **10.760** . Entre estas actividades, las organizaciones del Servicio implementaron acciones de comunicación y sensibilización genéricas dirigidas a diferentes destinatarios (información web, distribución de folletos, publicación de noticias y comunicados en twitter, 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.

Nº Acciones de formación, información y sensibilización a agentes profesionales clave	Total participantes
Nº TOTAL DE ACCIONES DESARROLLADAS : 62	Nº TOTAL PROFESIONALES AGENTES CLAVE : 1.860
Nº Acciones de formación, información y sensibilización dirigidas a potenciales víctimas	Total participantes
Nº TOTAL DE ACCIONES: 178	Nº TOTAL DE BENEFICIARIOS/AS PARTICIPANTES: 8.900

Tabla 24 - Alcance de las acciones de información y sensibilización dirigidas a potenciales víctimas de discriminación y a profesionales agentes clave durante el periodo 1 de enero de 2017 hasta el 31 de diciembre de 2017.

5.1 Acciones de sensibilización e información

En esta área y durante el periodo del informe, es decir desde **el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2017**, las acciones se han centrado sobre todo en difundir y dar a conocer los servicios que ofrecemos las entidades del Servicio de asistencia y orientación a la ciudadanía en general y a las potenciales víctimas de discriminación racial o étnica, 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 del Servicio de Asistencia 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, un cartel del Servicio y un roll up. Se han difundido un total de **2.500 folletos, 100 carteles**, tanto a nivel estatal como europeo y **22 roll ups**.
- 4 Mantenimiento y difusión del Servicio de **atención telefónica gratuita: 900 20 30 41**. En este periodo se han recibido alrededor de **186** , la mayoría de ellas atendidas por el Servicio.
- 5 Mantenimiento y difusión **de un Buzón electrónico de atención al ciudadano**.

- 6 Mantenimiento y difusión de la **Web del Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica**. Así como acciones de difusión de la página Web del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica.

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



Enlace a la página Web del Consejo

- 7 Celebración de **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.

¿QUÉ ES EL SERVICIO DE ASISTENCIA Y ORIENTACIÓN A VÍCTIMAS DE DISCRIMINACIÓN?

Es un servicio estatal y gratuito de asistencia a posibles víctimas de discriminación racial o étnica, prestado por el Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica, órgano colegiado adscrito al Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades. Subdirección General para la Igualdad de Trato y la No Discriminación. 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 y orientación a víctimas de discriminación racial o étnica. En este marco, el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, dependiente de la Subdirección General para la Igualdad de Trato y la No Discriminación del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y el Consejo, está 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 ofrece apoyo y asesoramiento independiente a las personas que sean o hayan sido discriminadas por su origen racial o étnico en cualquier ámbito (educación, sanidad, vivienda, empleo, etc.) por medio de una red de oficinas de 8 organizaciones especializadas en la asistencia a víctimas de discriminación: - ACCEH - CEAR - Cruz Roja Española. -

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

INTERLOCUCIÓN,
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

https://assistenciavictimasdiscriminacion.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 20.000 folletos.

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

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

ROLL UP DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

Objetivo

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

Mensaje clave

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

Método y aprendizajes

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

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

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

CARTEL DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

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

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

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

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

Producto final

Un cartel tamaño 50 x 70 cm donde aparece la siguiente pregunta: “¿Te has sentido discriminado/a por tu origen, color de piel o etnia? Si es así, ejerce tus derechos. Te apoyamos y asesoramos”. Se han impreso 1000 unidades de estos carteles que se han repartido a las 87 oficinas del Servicio.

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

PRESENCIA DEL SERVICIO EN LA RED

-
- Objetivo**
- 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**
- 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**
- Incorporación del enlace de la página web del Servicio, en cada una de las páginas oficiales webs de las organizaciones sociales.
 - Difusión de las acciones del Servicio a nivel estatal y territorial, a través de las redes sociales de las entidades y en medios de comunicación social.
 - Incorporación de un buzón de atención al ciudadano con una estructura sencilla que facilite su comprensión.
-

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

www.asistenciavictimasdiscriminacion.org

CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UNA BASE DE DATOS DEL SERVICIO

-
- Objetivo**
- 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.

ACTOS DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DEL SERVICIO DE ASISTENCIA Y ORIENTACIÓN

Objetivo

- Difundir el Servicio de Asistencia y los resultados de su actividad en los diferentes periodos y ámbitos.
- Dar a conocer los servicios que presta y quienes lo prestan.
- Informar de la presencia de **20 Comisiones Territoriales** del Servicio en aquellas provincias donde el Servicio de Asistencia es oficina oficial del Servicio.

Mensaje clave

- Presencia en las distintas CCAA del Servicio de Asistencia.
- Impulso del trabajo en red de 8 entidades sociales a nivel estatal.
- Promover la igualdad de trato y no discriminación.
- Prevenir situaciones y actitudes racistas y xenófobas a través del desarrollo de acciones de información y de sensibilización.

Método y aprendizajes

- Uno de los principales objetivos del Servicio es concienciar a las potenciales víctimas de discriminación y los profesionales agentes clave de lo importante que es dar a conocer esas situaciones y actitudes xenófobas o racistas, y lo necesario que es visibilizarlas para así poder prevenir y combatir la discriminación.

-
- 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.

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

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

6.2 Estrategias de actuación menos efectivas

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

Se ha observado que las estrategias más directas e invasivas, tanto en lo que se refiere a las víctimas como a los agentes discriminadores, siguen siendo las menos adecuadas, ya que suelen producir el efecto contrario: impiden iniciar un proceso de diálogo e interlocución desde una perspectiva positiva o de resolución de conflicto. Ahora bien, en muchas ocasiones, se ha detectado que a pesar de que las

organizaciones del Servicio busquen iniciar una interlocución desde una óptica neutral, los presuntos agentes discriminadores no se muestran abiertos a la interlocución.

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

6.3 Dificultades a la hora de tramitar un caso

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

En cuanto al presunto agente discriminador:

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

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

En cuanto a la víctima del incidente discriminatorio:

- a) Se sigue observando una fuerte resistencia por parte de las víctimas a abrir un expediente de investigación o una vez iniciado, continuar con la estrategia de actuación para conseguir una resolución del conflicto. Se han identificado muchos casos en los que las víctimas deciden no tramitar el incidente porque tienen miedo a las represalias, especialmente en el ámbito del empleo o en el acceso a bienes y Servicios o cuando el incidente ha implicado a algún miembro de los Servicios policiales, o no confían en que se obtendrá una resolución del conflicto. En muchas ocasiones, se sigue detectando que las personas que acuden al Servicio tienen interiorizada y asimilada la discriminación como un hecho natural en su vida cotidiana.
- b) En este sentido, también es frecuente encontrarse con personas que, precisamente porque tienen muy interiorizadas las situaciones de discriminación, no son capaces de identificar la vulneración del derecho a la

igualdad. En otras ocasiones, cuando la víctima accede a iniciar un proceso de investigación, pero éste comienza a retrasarse (es necesario llevar a cabo más gestiones para comprobar el incidente discriminatorio), es frecuente que la persona pierda interés por seguir con el procedimiento y no vuelva a contactar con el Servicio.

- c) Por otro lado, las víctimas desconfían del sistema de protección de sus derechos, se sienten indefensas.

En cuanto al incidente discriminatorio:

- Una de las primeras dificultades detectadas en relación con el incidente discriminatorio hace referencia a la inmediatez con la que se comunica el incidente a alguna de las organizaciones del Servicio. Cuanto más tiempo pasa entre el incidente y el registro, más difícil será recopilar los indicios discriminatorios o poner en marcha una estrategia de actuación efectiva, especialmente si la víctima ya ha llevado a cabo algún tipo de actuación que tiene difícil vuelta atrás, por ejemplo, si ya ha interpuesto una denuncia o ha firmado un contrato de arrendamiento abusivo.
- Otra de las grandes dificultades tiene que ver con el proceso de investigación, por el complejo proceso de identificación y documentación de los indicios discriminatorios de modo objetivo. Las técnicas para verificar y comprobar los hechos son muy heterogéneas y dependen mucho de cada situación. No resulta sencillo documentar los indicios con pruebas objetivas que complementen el testimonio de la víctima.
- En otras ocasiones, la falta de prueba impide el poder demostrar los hechos discriminatorios, dado que nos encontramos con el testimonio de la víctima y una versión opuesta por parte del agente discriminador.

En cuanto al Servicio de asistencia a víctimas:

- La primera de ellas tiene que ver con su reconocimiento social y el alcance de sus competencias; es necesaria una amplia difusión del mismo y un respaldo de la administración competente para lograr un mayor reconocimiento del Servicio. Por ello, consideramos que es vital que el Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica sea impulsado.
- 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, que esperamos mejore con la actual reforma del Código Penal.
- Por otra parte, persiste el desconocimiento por parte de la sociedad de la legislación antidiscriminatoria vigente, un hecho que repercute por un lado en las víctimas, que no saben el alcance de sus derechos y por tanto asimilan la discriminación como algo normal. Por otra parte, se observa que la sociedad en general no sabe que discriminar está prohibido por Ley y por tanto se observa cierta permisividad social a la hora de desarrollar actitudes discriminatorias.
- Además, consideramos necesario que el marco jurídico actual se complemente con una Ley integral de Igualdad que nos permitiría tener una estrategia jurídica más efectiva en los incidentes discriminatorios que no constituyen un delito.

6.4 Propuestas de mejora sugeridas por las personas atendidas

Aparte de las recomendaciones apuntadas anteriormente, pero relacionada con ellas, otra propuesta de mejora para este nuevo **periodo 2018** sería dar la máxima difusión al Servicio y los recursos que éste puede ofrecer con el objetivo de llegar a ser un referente en este ámbito concreto de intervención y que, a su vez, esto repercuta en un mayor conocimiento por parte de las potenciales víctimas, instituciones, organismos, organizaciones y agentes sociales sobre los temas de igualdad de trato y lucha contra la discriminación, así como en un mayor nivel de sensibilización que apoye y fomente la desaparición de prácticas discriminatorias.

Para ello destacamos:

- Es necesario seguir difundiendo el Servicio a las potenciales víctimas para empoderarlas en el ejercicio de sus derechos. También debemos continuar sensibilizando a los posibles agentes discriminadores. Por otro lado, las personas atendidas demandan que la sociedad conozca que existe un organismo que defiende la no discriminación, quieren una mayor visibilidad e implicación de nuestra administración.
- 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 **2018** 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 patnerariado entre las entidades sociales y la administración.
- 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.).
- Queremos destacar que durante este periodo hemos iniciado una relación de coordinación con Twitter, Facebook y Google España, para la eliminación de contenidos discriminatorios en sus redes. Acción que vamos a seguir impulsando durante este nuevo periodo del Servicio.
- Es vital que la ciudadanía conozca la existencia del Servicio y además, es imprescindible que las víctimas de discriminación denuncien ante nuestro Servicio y confíen en la ayuda que podemos ofrecerles.
- Hay que continuar implicando a los agentes profesionales claves en la lucha contra la discriminación a través de las acciones formativas. Es necesaria la promoción de la aplicación completa de la Directiva 2000/43/CE en nuestro país.

9. Valoración final

En el contexto actual la defensa del derecho fundamental a la Igualdad debe ser una prioridad de nuestro Estado, dado que persisten comportamientos discriminatorios que afectan a determinados grupos de población, vulnerando su dignidad e impidiendo su inclusión social. El trabajo desarrollado desde el Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica del Consejo, desde el 15 de marzo de 2013 hasta el 12 de octubre de 2017, ha

impulsado la asistencia y la defensa del derecho a la Igualdad racial o étnica según los 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 **85 % de los casos, discriminación directa**, y en todos los ámbitos, destacando el empleo, educación, seguridad ciudadana, medios de comunicación e internet, salud y vivienda. Teniendo en cuenta que todavía hay un alto nivel de infradenuncia es vital continuar asesorando e informando a las potenciales víctimas y ofrecer una respuesta eficaz ante los incidentes denunciados para consolidar la confianza en la defensa de sus derechos.

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

Hemos sentado una buena base, y consideramos que tenemos que consolidar este Servicio. Es importante ofrecer una atención y una asistencia integrales a las víctimas de discriminación, coordinar adecuadamente los servicios públicos y privados que intervienen en la defensa del derecho a la Igualdad y avanzar en la

aplicación de la legislación de lucha contra la discriminación en nuestro país. Junto a la asistencia, hemos desarrollado otros ejes de intervención que son vitales; la sensibilización social y la formación de agentes profesionales claves.

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

10. Glosario

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.