



MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

SECRETARÍA DE ESTADO
DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

DIRECCIÓN GENERAL PARA
LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES



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

SERVICIO DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS DE DISCRIMINACIÓN RACIAL O ÉTNICO

Memoria Anual de resultados 2013

(15 de marzo a 31 de diciembre)



Servicio de Asistencia
a Víctimas de Discriminación
Racial o Étnica

ÍNDICE

Introducción.....	3
1. El Servicio de asistencia a víctimas de discriminación.....	6
2. Cuantificación y análisis de los incidentes discriminatorios registrados.....	13
2.1 Tipo de incidentes discriminatorios.....	14
2.2 Perfil de las víctimas.....	15
2.2.1 Edad de las víctimas.....	18
2.2.2 Sexo de las víctimas.....	19
2.2.3 Origen racial o étnico.....	20
2.3 Características y tipos de incidentes discriminatorios.....	24
2.3.1 Comunidades autónomas en las que se produjeron los incidentes.....	24
2.3.2 Ámbitos en que se produjeron los incidentes discriminatorios.....	25
2.3.3 Esferas en las que se produjeron los incidentes discriminatorios.....	28
2.3.4 Tipo de discriminación.....	29
2.4 La atención en los incidentes discriminatorios.....	38
2.4.1 Técnicas de investigación de los casos.....	38
2.4.2 Estrategias de actuación frente a los incidentes discriminatorios.....	40
2.4.3 Efectividad de las estrategias de actuación.....	41
2.4.4 Motivo del cierre de los casos.....	42
2.5 Acceso al servicio de atención a víctimas de discriminación.....	44
2.5.1 Vías por las que se ha tenido conocimiento del servicio.....	45
2.5.2 Canal a través del que se ha tenido conocimiento el incidente.....	45
2.5.3 Persona u organización que ha presentado la queja.....	46
2.5.4 Iniciativa en el inicio del expediente de investigación.....	47
3. Eje de sensibilización, información y formación del servicio.....	49
3.1 Eje de sensibilización e información.....	50
3.2 Eje de formación del Servicio.....	60
4. Aprendizajes.....	64
4.1 Estrategias de actuación más efectivas.....	64
4.2 Estrategias de actuación menos efectivas.....	65
4.3 Dificultades a la hora de tramitar un caso.....	65
4.4 Propuestas de mejora sugeridas por las personas atendidas por el Servicio.....	68
5. Grado de satisfacción de los usuarios del servicio.....	68
6. Recomendaciones para el avance.....	69
7. Glosario.....	70

Introducción

El Consejo para la promoción de la igualdad de trato y no discriminación de las personas por su origen racial o étnico, en adelante "el Consejo", inició sus actividades en enero de 2010 con la misión de promocionar el principio de igualdad de trato y no discriminación de las personas por su origen racial o étnico, en la educación, la sanidad, las prestaciones y los servicios sociales, la vivienda, y en general, la oferta y el acceso a cualesquiera bienes y servicios, así como el acceso al empleo, a la actividad por cuenta propia y al ejercicio profesional, la afiliación y la participación en las organizaciones sindicales y empresariales, las condiciones de trabajo, la promoción profesional y la formación profesional ocupacional y continua¹.

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

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

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

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

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

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

Por tanto, el Consejo decidió en 2011 consolidar el proyecto y ampliar el número de puntos de información y acceso. El servicio se interrumpió en 2012, no obstante, una vez superadas las dificultades procedimentales que surgieron en dicho periodo se reanudó el 15 de marzo de 2013. Desde esta fecha y hasta marzo de 2015, se cuenta para su ejecución con una Red de centros de asistencia formada por siete entidades coordinadas por la Fundación Secretariado Gitano (FSG), bajo las directrices del Consejo y la Dirección General para la igualdad de oportunidades. Además de FSG Las organizaciones participantes son:

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

El Consejo presenta a través de este documento la memoria anual de las actividades desarrolladas en este ámbito de la asistencia a víctimas de discriminación. El documento, más amplio y detallado que en etapas anteriores, se ha dividido en varios bloques o apartados temáticos: el primer bloque contiene una visión global del servicio, sus recursos y programa de actuación; el segundo, definido como informe técnico, se centra en los datos obtenidos a partir del servicio de asistencia a víctimas de discriminación (perfil de las víctimas, los tipos

y características de los incidentes discriminatorios); el tercer y cuarto apartados, recogen las técnicas, estrategias y los datos de la atención a casos y el acceso al servicio por parte de las víctimas; el quinto detalla las actividades de comunicación y sensibilización llevadas a cabo por las distintas organizaciones que prestan el servicio. Los apartados seis al nueve recogen un resumen de los aprendizajes clave recogidos en 2013, el grado de satisfacción de los usuarios, una serie de recomendaciones de mejora dirigidas a las propias organizaciones del servicio, al Consejo y a la Dirección General de Igualdad de Oportunidades. Quisiéramos aprovechar la oportunidad para agradecer su interés y apoyo a todas las personas, organizaciones e instituciones que de un modo u otro han hecho posible este proyecto, así como a todas las personas que se han acercado al servicio a contarnos sus vivencias y experiencias. Sin esa información esta memoria no sería posible. Finalmente, nuestro más sincero agradecimiento a las personas, organizaciones e instituciones que han colaborado en la resolución de algunos de los incidentes discriminatorios detectados.

1. El Servicio de asistencia a víctimas de discriminación.

Durante el mes de marzo de 2013, fecha en la que se reanudó el Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica, este ha desarrollado una importante labor de puesta en funcionamiento de toda la estructura y metodología para el desarrollo de los diversos ejes de trabajo, tanto la asistencia a las víctimas de discriminación, como las actividades de información, sensibilización y formación. También se ha puesto en marcha una línea telefónica gratuita y un correo electrónico de para atención a las posibles víctimas. En el ámbito de visibilización de la asistencia se ha realizado diversos actos de presentación del mismo, señalizado cada una de las oficinas tanto oficiales como colaboradoras con una placa identificativa del Servicio, se ha creado una página Web y se ha editado en distintos idiomas un folleto informativo. Buscando la continúa mejora, se han realizado diversas acciones de capacitación y formación a agentes clave. Todo ello, afianza y refuerza la labor en la lucha contra la discriminación racial o étnica del Servicio y potencia que este sea conocido tanto por las entidades sociales implicadas en esta área, como por las potenciales víctimas de discriminación.

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

Desde el 15 de marzo de 2013 al 31 de diciembre de 2014, el Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica ha registrado un total de **376 casos** de los cuales 231 son individuales y 145 son colectivos:

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

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

A lo largo del año se han seguido impulsando y afianzando los recursos materiales y los recursos humanos puestos a disposición de esta actividad. Concretamente se ha consolidado la estructura de la red de oficinas, se han impartido dos formaciones con el objetivo de capacitar a las y los nuevos profesionales que estarán al frente de la asistencia a víctimas y se ha trabajado, entre otras acciones,

en la elaboración de nuevas herramientas para la información, difusión y sensibilización, recogida y atención de casos e incidentes de discriminación racial o étnica.

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

Así, junto a las 21 oficinas del proyecto (una oficina de coordinación general en la sede central de la FSG en Madrid, 20 oficinas implantadas en las 17 comunidades autónomas y una oficina en la ciudad autónoma de Melilla), colaboran facilitando información y acceso al servicio 73 oficinas de las 7 entidades sociales participantes.

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

NÚMERO Y DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS DEL SERVICIO	
Andalucía	1
Aragón	1
Asturias	1
Cantabria	1
Castilla la Mancha	2
Castilla y León	1
Cataluña	1
Comunidad de Madrid	3
Comunidad Valenciana	1

NÚMERO Y DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS COLABORADORAS POR CCAA	
Andalucía	19
Aragón	2
Asturias	3
Cantabria	1
Castilla la Mancha	6
Castilla y León	11
Cataluña	2
Comunidad de Madrid	10
Comunidad Valenciana	10

NÚMERO Y DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS DEL SERVICIO		NÚMERO Y DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS COLABORADORAS POR CCAA	
Extremadura	1	Extremadura	3
Galicia	1	Galicia	4
La Rioja	1	La Rioja	0
Melilla	1	Melilla	0
Islas Canarias	1	Islas Canarias	2
Murcia	1	Murcia	0
Navarra	1	Navarra	0
Palma de Mallorca	1	Palma de Mallorca	0
País Vasco	1	País Vasco	0
Total	21	Total	74

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

www.igualdadynodiscriminacion.org/red_oficinas

Los recursos humanos y materiales del servicio:

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

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

El equipo de atención regional, se encuentra distribuido por todas las

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

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

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

RED DE OFICINAS			
CCAA	ENTIDAD	CIUDAD	DIRECCIÓN
Oficina central de coordinación del servicio	FSG	Madrid	C/. Ahijones, s/n 28018 Madrid Tlf: 914 22 09 60. fsg@gitanos.org igualdaddetrayo@gitanos.org
Andalucía	Accem	Sevilla	C/ Doña María Coronel, 14 41003 Sevilla Tlf: 954 31 33 33 / 44 sevilla.social@accem.es
Aragón	FSG	Zaragoza	C/ Agustina de Aragón 47, locales 1 y 2 , 50004 Zaragoza Tlf: 976 20 57 87 fsgzaragoza@gitanos.org
Asturias	Accem	Gijón	Avda. del Llano, 27. Bajo 33209 Gijón Tlf: 985 16 56 77 asturias.juridico@accem.es
Baleares	Cruz Roja	Palma de Mallorca	C/. Arquitecto Bennasar, nº 73. 07004 Palma de Mallorca Tlf: 971-29 50 00 orluve@cruzroja.es
Canarias	Cruz Roja	Las Palmas de Gran Canaria	C/ Lord Byron, nº 9. 35005 Las Palmas Tlf: 928- 29 33 74 rumade@cruzroja.es

RED DE OFICINAS			
CCAA	ENTIDAD	CIUDAD	DIRECCIÓN
Cantabria	FSG	Santander	C/José María Cossío, 31 bajo, 39011 Santander. Tlf: 942 32 22 81 fgsantander@gitanos.org
Castilla y León	Red Acoge	Valladolid	C/ Fray Luis de León 14, 472002,Valladolid Tlf: 983 309 915 Mail: valladolid.nodiscrimacion@redacoge.org
Castilla La Mancha	Cepaim	Ciudad Real	Avda. de la Mancha, 9-13001 Ciudad Real Tlf: 926 92 04 95 adolfopton@cepaim.org
Castilla La Mancha *	MPDL	Toledo	Travesía Barrio del Rey, 2 – 1º. 45001 Toledo. Tlf: 925257235 , FAX: 925257080 clm.juridico1@mpdl.org
Cataluña	MPDL	Barcelona	C/ Pere Vergés, 1. 08020 Barcelona Tlf: 933.05.71.73 Jorge (Delegación Barcelona): cat.juridica@mpdl.org .
C. Valenciana	Cepaim	Valencia	C/ Juan Fabregat 5 bajo – CP 46007 Valencia Tlf: 96 392 53 02 martaalcantara@cepaim.org
Extremadura	FSG	Mérida	Avda. Juan Carlos I, 52, Bajo-Dcha, 05800, Mérida Tlf: 924 30 39 79 fsgmerida@gitanos.org
La Rioja	Cruz Roja	Logroño	C/ Beneficiencia 2. 26005 Logroño. Tlf: 941- 22 52 12 mayoral.rioja@cruzroja.es
Madrid	MCI	Madrid	C/ Mesón de Paredes nº39. Madrid 28012 Tlf: 915307199 solidaridadmci@gmail.com
Melilla	MPDL	Melilla	C/ Duquesa de la Victoria, 3-1º 52004 Melilla Tlf: 952.68.01.68 Nuria (Delegación Melilla): melilla@mpdl.org .

RED DE OFICINAS			
CCAA	ENTIDAD	CIUDAD	DIRECCIÓN
Murcia	Red Acoge	Murcia	C/ Alberto Sevilla, Nº 1, Bloque 1, Escalera 5, 30.011 Murcia Tlf: 968 271 652/968 248 121 Mail: murcia.nodiscriminacion@redacoge.org
Navarra	FSG	Pamplona	C/San Blas, Nº 2, 31014, Pamplona Tlf: 948 38 26 80 fsgpamplona@gitanos.org
País Vasco	FSG	Vitoria	C/ Antonio Machado 48-52 Bajo, 01010 Vitoria Tlf: 945 21 37 89 fsgvitoria@gitanos.org

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

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



Placa identificativa del servicio

Además, de la estructura para el desarrollo de la atención presencial, durante este periodo se han puesto en marcha otras nuevas herramientas, que facilitan la captación y atención de los casos de discriminación:

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

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



- Una **base de datos especializada** permitirá registrar adecuadamente la actividad desarrollada y elaborar de forma pormenorizada los informes necesarios para impulsar el trabajo en la lucha contra la discriminación.
- Un **buzón de atención al ciudadano** en la Web del servicio para la recepción, canalización y atención de consultas recibidas de manera coordinada entre las oficinas regionales y el equipo central de coordinación. A través de este servicio las potenciales víctimas y la ciudadanía en general podrán solicitar asesoramiento, estudio y análisis de una posible situación de discriminación, u otra información relativa a esta materia.
- Un conjunto de **herramientas específicas** para el eje de formación, información y sensibilización. Concretamente, una **imagen gráfica del servicio, folletos con la información básica del mismo, creación de una página Web y establecimiento de un "community manager"**, profesional responsable de gestionar y administrar la comunidad online para dar difusión activa del servicio a través de las redes sociales (Facebook, twitter, etc).

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

2. Cuantificación y análisis de los incidentes discriminatorios registrados.

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

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

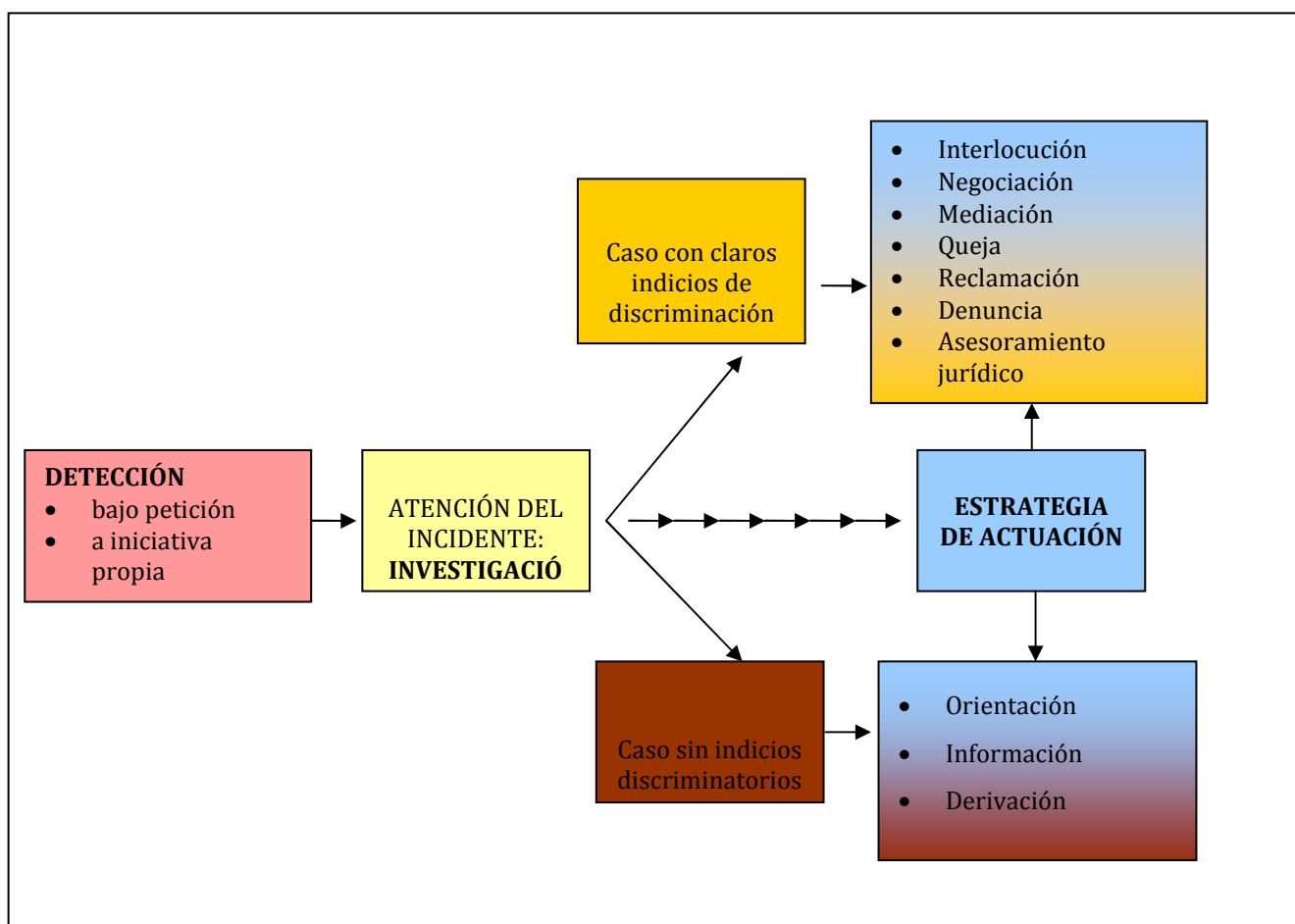


Ilustración 1 - Protocolo de actuación del Servicio de asistencia a víctimas de discriminación. Elaboración propia.

2.1 Tipo de incidentes discriminatorios

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

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

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

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

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

A continuación se presenta una descripción de:

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

En términos globales, en este periodo de 2013(desde 15 de Marzo hasta el 31 de Diciembre 2013) el Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación atendió **376 incidentes discriminatorios (231 individuales y 145 colectivos).**

Total incidentes discriminatorios	
15 de marzo de 2013 a 31 de diciembre de 2013	
Individuales	231 (62%)
Colectivos	145 (38%)
Total	376 (100%)

Tabla 3 - Número de incidentes discriminatorios totales en 2013.

Como se puede observar en la tabla, los incidentes individuales con un 62 % superan en 24 puntos porcentuales a los incidentes colectivos 38% .

2.2 Perfil de las víctimas.

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

EDAD DE LAS VÍCTIMAS EN CASOS DISCRIMINATORIOS INDIVIDUALES								
SEXO	EDAD							Total
	< 18	18-25	26-35	36-45	46-54	55-65	>65	
Mujeres	9	13	33	27	13	3	1	99
Hombres	13	23	46	35	9	5	1	132
Total	22	36	79	62	22	8	2	231

Tabla 4 - Edad de las víctimas en 2013 (casos individuales) N=231. Elaboración propia.

EDAD DE LAS VÍCTIMAS EN CASOS DISCRIMINATORIOS COLECTIVOS**

SEXO	EDAD							Todas las edades
	<18	18-25	26-35	36-45	46-54	55-65	>65	
Mujeres	2	2	1	3	0	0	0	6
Hombres	1	2	1	0	0	0	0	7
Ambos sexos	3	1	3	1	1	0	1	110
Total	6	5	5	4	1	0	1	145

Tabla 5 - Edad de las víctimas en 2013 (casos colectivos) N=145. Elaboración propia. Perfil de las víctimas 2013 en 145 casos colectivos de los 376 totales. ** Datos referidos al número de casos en los que se ha podido identificar las edades y el sexo de las víctimas. El resto afectan a ambos sexos y todas las edades de una colectividad.

ORIGEN RACIAL O ÉTNICO DE LAS VÍCTIMAS EN CASOS DISCRIMINATORIOS INDIVIDUALES

Origen racial o étnico	Mujeres	Hombres	Total
AMERICA CENTRAL Y CARIBE	0	0	0
EUROPA DEL ESTE Y RUSIA	0	0	0
EUROPA DEL ESTE (ETNIA GITANA)	9	12	21

ESPAÑA	0	0	0
ESPAÑA (ETNIA GITANA)	28	21	49
MAGREBÍ	19	44	63
SUBSAHARIANA	15	31	46
SUDAMERICA ANDINA (Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela)	16	18	34
SUDAMÉRICA (Argentina, Brasil, Chile, Paraguay, Uruguay)	6	3	9
OTROS (América del Norte, Oriente Medio, Asia y Europa Occidental)	5	4	9
Total	98	133	231

Tabla 6- Origen racial o étnico de las víctimas casos discriminatorios individuales.
N= 231. Elaboración propia.

ORIGEN RACIAL O ÉTNICO DE LAS VÍCTIMAS EN CASOS DISCRIMINATORIOS COLECTIVOS

Origen racial o étnico	Mujeres	Hombres	Ambos sexos	Total
AFRICA SUBSAHARIANA	1	3	3	7
CUALQUIER EXTRANJERO (NO COMUNITARIO)	0	0	7	7
CUALQUIERA DISTINTA A LA ESPAÑOLA	0	0	13	13
VARIOS (MAGREB, SUDAMÉRICA Y AFRICA SUBSAHARIANA)	6	2	30	38

OTROS (AMERICA CENTRAL, CARIBE, ORIENTE MEDIO Y ASIA)	0	0	1	1
ESPAÑOLA (ETNIA GITANA)	3	5	59	67
MAGREB	1	0	7	8
SUDAMÉRICA ANDINA	0	0	1	1
EUROPA DEL ESTE	0	1	2	3
Total	11	11	123	145

Tabla 7- Origen racial o étnico de las víctimas casos discriminatorios colectivos.
N= 145. Elaboración propia.

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

2.2.1 Edad de las víctimas

En términos generales en los casos individuales, las personas que fueron víctimas de incidentes discriminatorios se encuentran con más frecuencia en los tramos de edad entre 18-25 (16%), 26-35 (34 %) y 36-45 (27%), es decir un 77% de los incidentes discriminatorios afectan a un grupo de población menor de 45 años.

En los casos colectivos, un 86 % de los incidentes afectan a todas las edades, ya que se discrimina por su origen racial o étnico a todo un grupo de población.

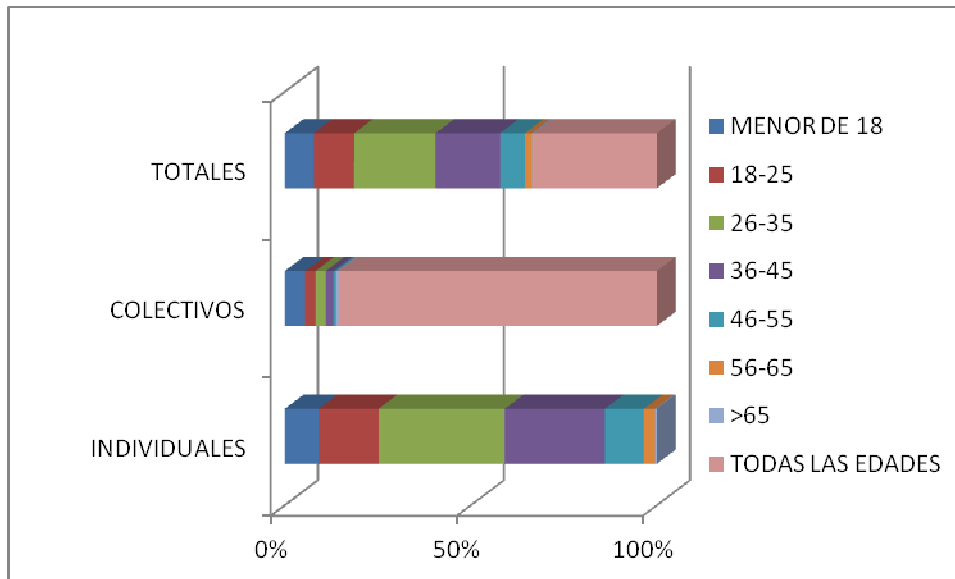


Gráfico 1- Edad de las víctimas periodo marzo a diciembre de 2013 (casos individuales, casos colectivos y totales).N=376. Elaboración propia.

- **Casos Individuales**

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

- **Casos Colectivos**

Un número considerable de los incidentes de este grupo afectan a todas las edades, el porcentaje alcanza un 86 %. Esto podría ser debido a que al tratarse de casos colectivos, es muy frecuente que afecten indistintamente a todas aquellas personas de un origen racial o étnico diferente al de la mayoría independientemente de su edad.

2.2.2 Sexo de las víctimas.

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

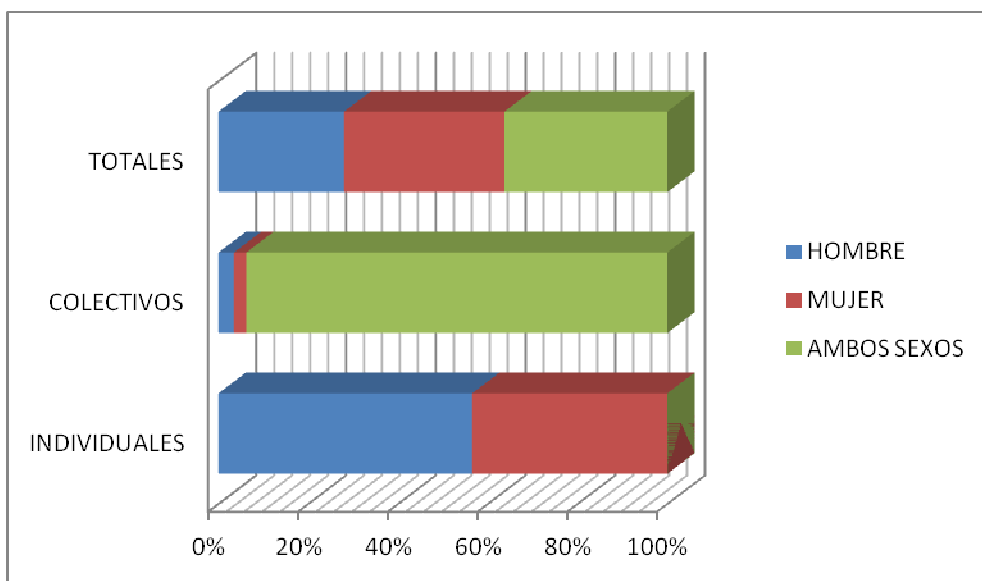


Gráfico 2- Sexo de las víctimas en este periodo (marzo a diciembre de 2013) (casos individuales, casos colectivos y totales). N=376. Elaboración propia.

- **Casos Individuales**

La proporción de quejas presentadas por hombres y mujeres es bastante similar, de los 231 casos recogidos que son individuales, el 58 % de las quejas fueron presentadas por hombres, superando en un 16 % a las presentadas por mujeres (42 %).

- **Casos Colectivos**

Al igual que sucede con la edad, hay un número importante de incidentes discriminatorios que afectan a ambos sexos. De los 145 casos colectivos, un 82 % afectan a ambos sexos, esto es, 119 del total de incidentes registrados.

2.2.3 Origen racial o étnico

A partir de la información analizada destaca que, cuando se trata de incidentes **individuales**, las personas pertenecientes a las de origen magrebí (27%) son las más representadas seguidas de las personas de etnia gitana con un 21 % y de origen subsahariano (20%) y cuando se trata de incidentes colectivos, las víctimas pertenecientes a la etnia gitana suponen un 46 %.

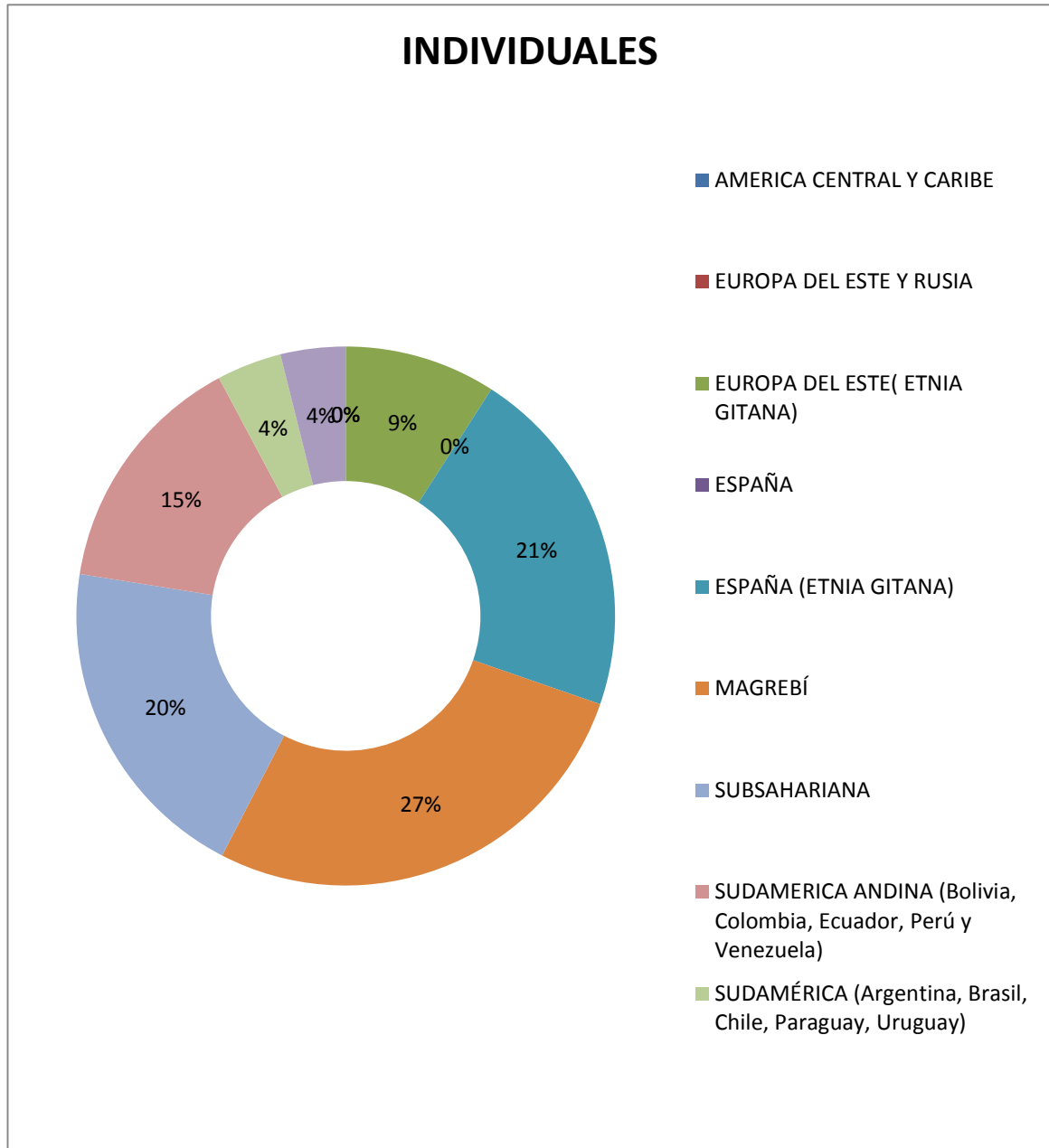


Grafico 3- Origen racial o étnico de las víctimas en este período (marzo a diciembre de 2013).N= 231 Elaboración propia

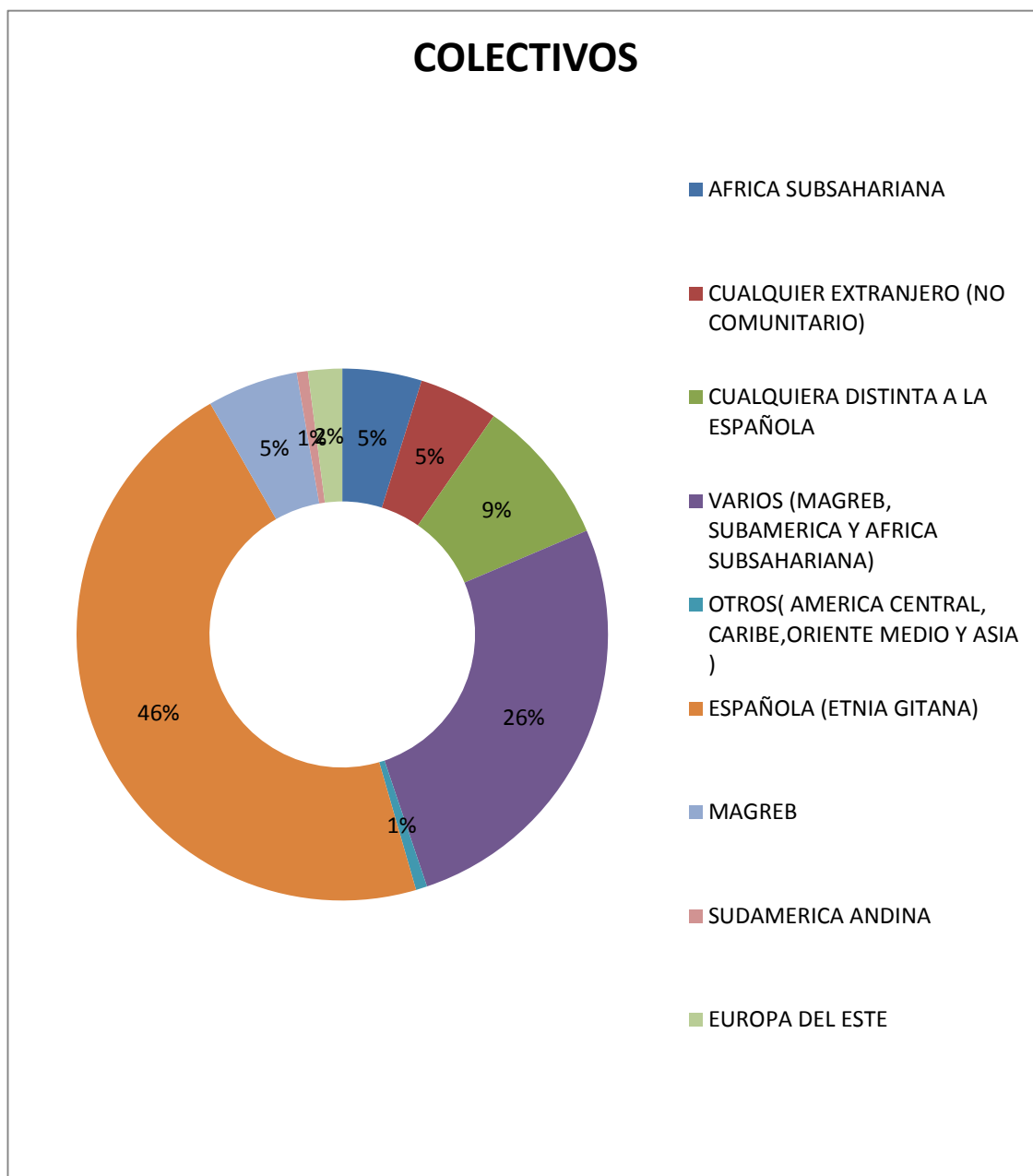


Grafico 4- Origen racial o étnico de las víctimas en este periodo (marzo a diciembre de 2013). N=145. Elaboración propia.

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

El Perfil de las víctimas

Incidentes Individuales	<ul style="list-style-type: none">• Las víctimas que más quejas presentaron fueron las que se encontraban en el tramo de edad de 26 a 45 años (34%).• Los hombres presentaron más quejas, con una diferencia de 16 puntos porcentuales (58 % frente al 42% de las mujeres).
Incidentes colectivos	<ul style="list-style-type: none">• La mayoría de los casos afectaron a todas las edades (85%) y a colectivos de ambos sexos (82%)
Grupos más discriminados	<ul style="list-style-type: none">• Casos individuales: población de origen magrebí (27%), de etnia gitana (21%), de subsahariana (20%) y de Sudamérica andina (15%)• Casos colectivos: población de etnia gitana (46%), de cualquier origen distinto al español (9%) y de cualquier origen extranjero no comunitario (5%) , varios(Magreb, Sudamérica y África subsahariana): 26%

2.3 Características y tipos de incidentes discriminatorios.

2.3.1 Comunidades autónomas en las que se produjeron los incidentes.

- Casos Individuales

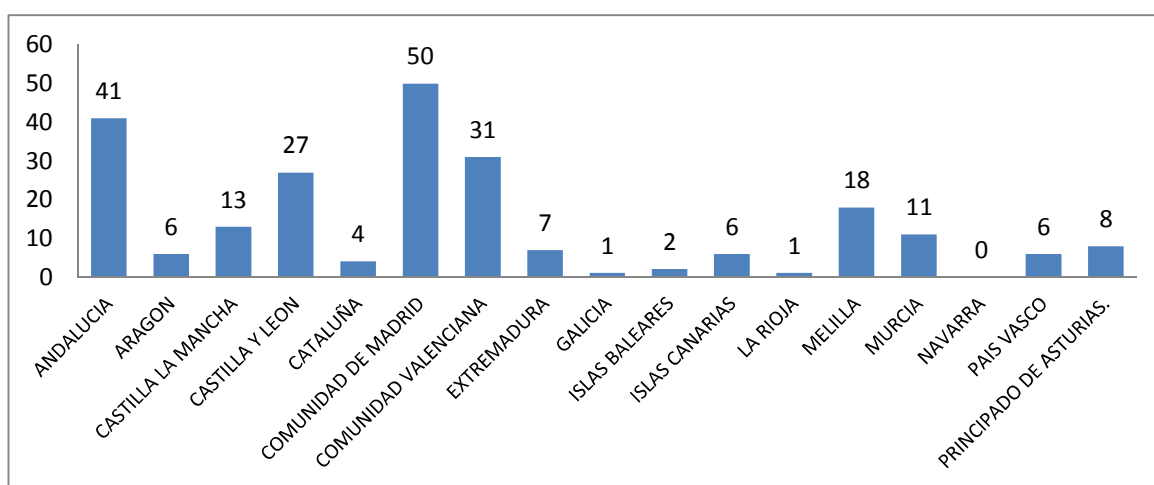


Gráfico 5- CCAA en las que se produjeron los incidentes discriminatorios (caso individuales) N=231. Elaboración propia

Se han detectado incidentes prácticamente en todas las comunidades autónomas excepto en la Rioja y Navarra. En la gráfica se observa una significativa concentración en la Comunidad de Madrid (22 %), y Andalucía (18 %), dos de las comunidades autónomas en las que el servicio cuenta con más puntos de acceso, al igual que en comunidad valenciana (13 %), donde se ha registrado también un alto número de casos.

- Casos Colectivos

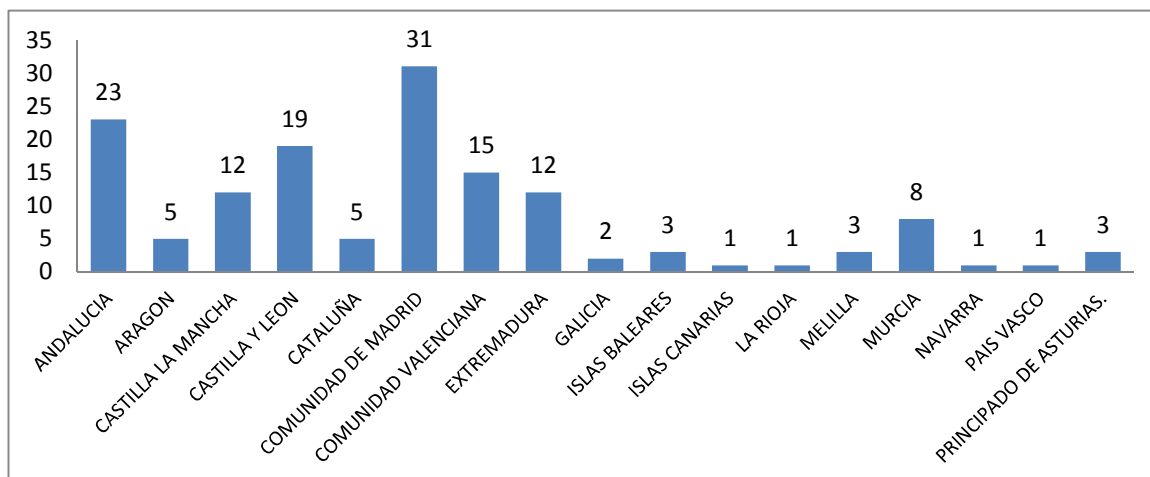


Grafico 6- CCAA en las que se produjeron los incidentes discriminatorios durante este periodo (marzo a diciembre de 2013) (casos colectivos) N=145. Elaboración Propia

Las comunidades autónomas en las que se detectaron más incidentes discriminatorios colectivos fueron La Comunidad de Madrid (21%) Andalucía (16%), Castilla y León (13%) y la Comunidad Valenciana (10%). Cabe destacar que se han recogido casos que no necesariamente se produjeron en una comunidad autónoma concreta. De hecho, el 21% de los incidentes discriminatorios detectados tuvieron un alcance geográfico nacional: afectaron a personas de un origen racial o étnico diferente al de la mayoría independientemente de su lugar de residencia, posiblemente debido a que el 14 % de los incidentes discriminatorios se produjeron en el ámbito de los medios de comunicación e Internet.

2.3.2 Ámbitos en que se produjeron los incidentes discriminatorios

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

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

Ámbito	Casos Individuales % n=231	Casos colectivos % n=145	Total % n=376
Empleo	42	28	70
Educación	21	15	36
Salud	31	3	34
Vivienda	18	15	33
Deporte	4	1	5
Acceso a la Justicia	6	0	6
Seguridad ciudadana	44	10	54
Cultura	0	0	0
Servicios Sociales	8	3	11
Comunicación e Internet	4	49	53
Acceso a bienes y servicios	18	11	29
Otros	35	10	45

Tabla 1- Ámbitos en los que se produjeron los incidentes discriminatorios individuales y colectivos. N: 376 Elaboración Propia

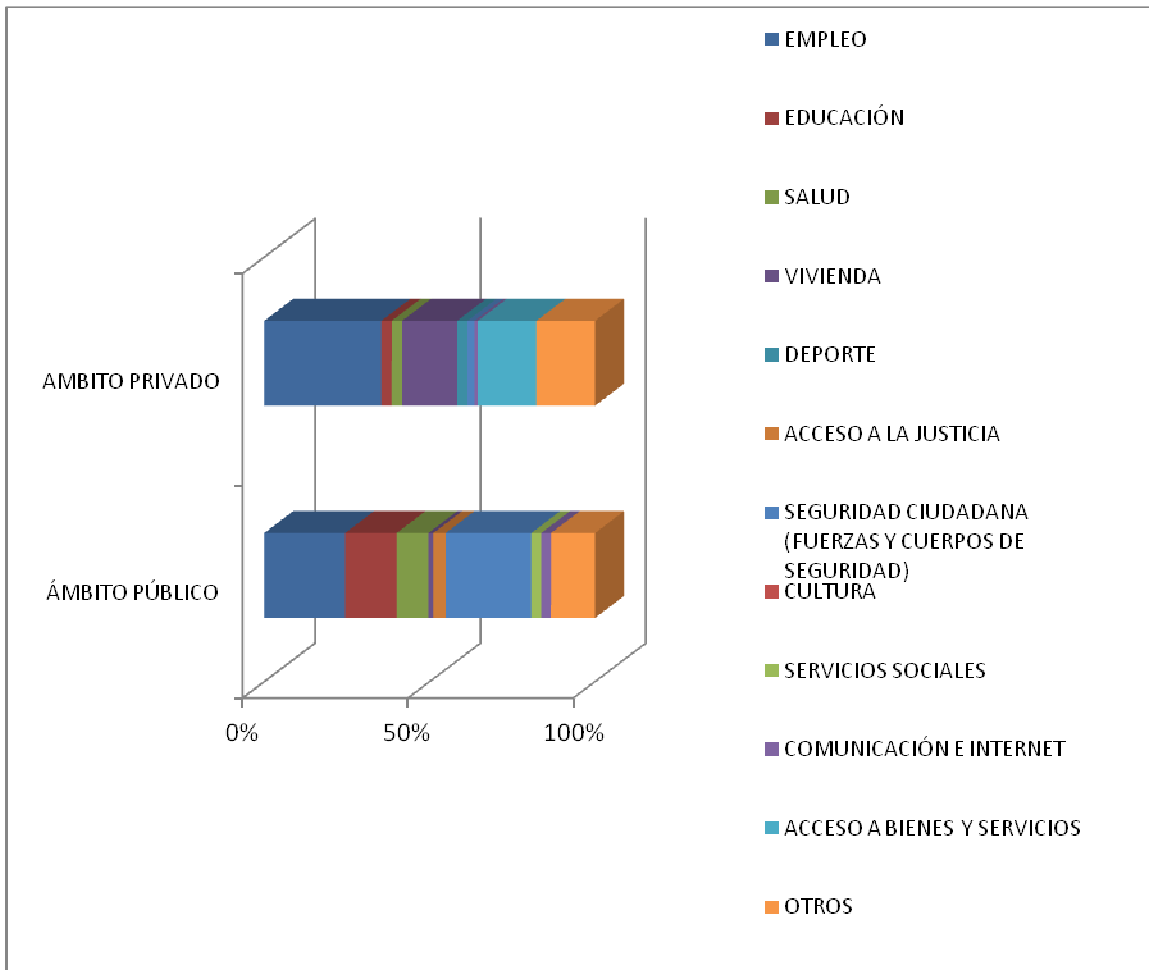


Gráfico 7- Ámbitos en los que se produjeron los incidentes discriminatorios especificando si es a su vez en ámbito público o privado. (Caso individuales) N=231. Elaboración Propia

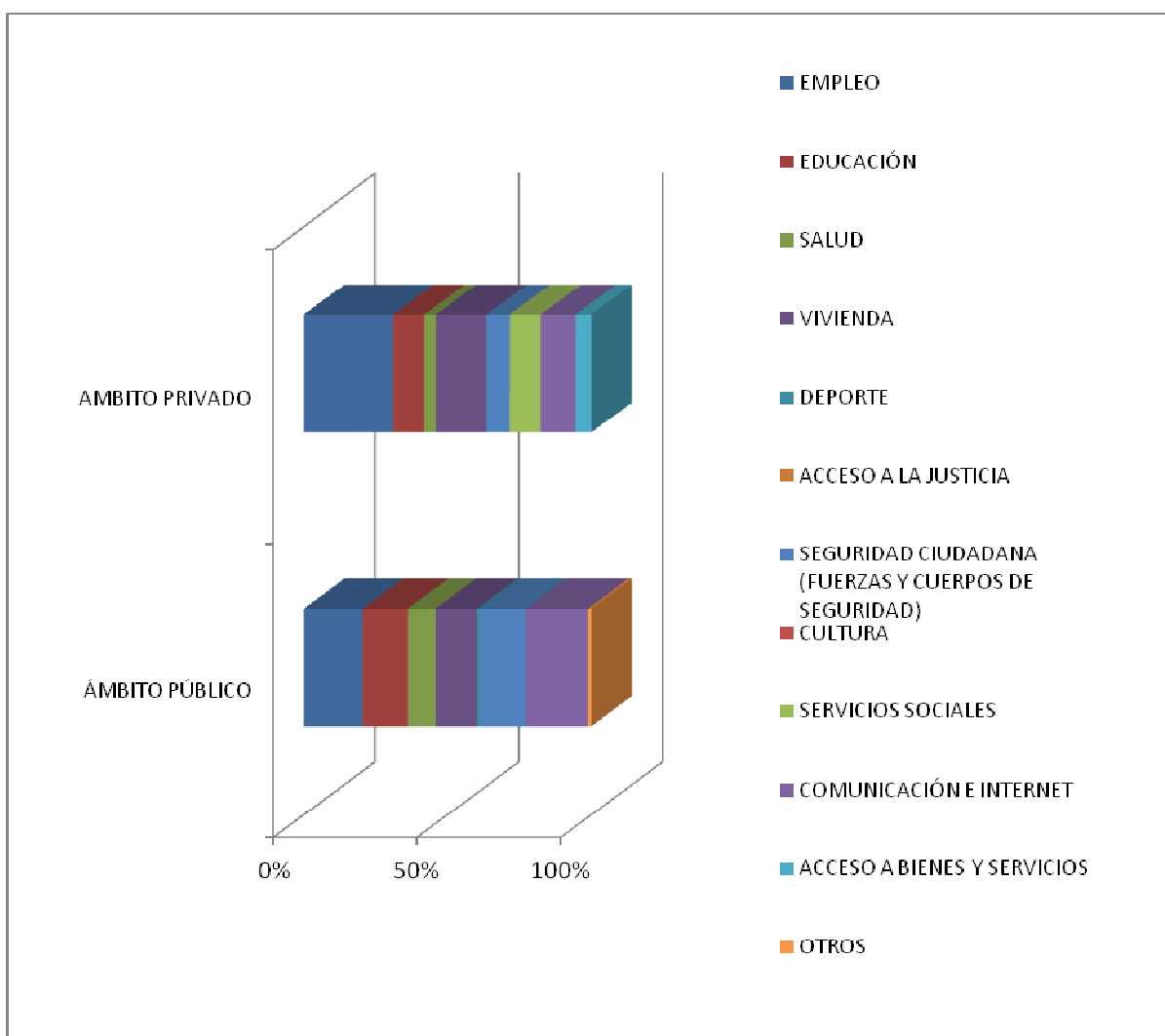


Gráfico 8- Ámbitos en los que se produjeron los incidentes discriminatorios especificando si es a su vez en ámbito público o privado. (Casos colectivos) N=145. Elaboración Propia

2.3.3 Esferas en las que se produjeron los incidentes discriminatorios.

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

	Esfera	Casos Individuales % n=231	Casos colectivos % n=145
Organización Pública	Organismo Público	51	19
	personal al servicio de un organismo público	71	16
Organización Privada	Organización Privada	21	43
	personal al servicio de un organización privada	7	3
Particular		81	64

Tabla 8 - Esferas en los que se produjeron los incidentes discriminatorios (casos colectivos, individuales y totales) N= 376.

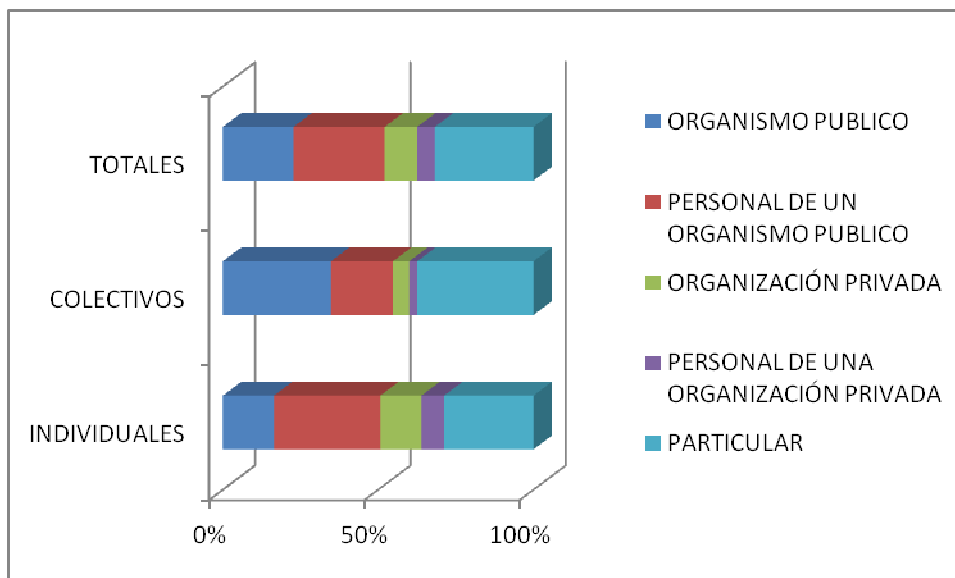


Gráfico 9- Esferas en los que se produjeron los incidentes discriminatorios (Casos colectivos, individuales y totales) N=376 Elaboración Propia²

2.3.4 Tipo de discriminación

En términos generales, los incidentes discriminatorios registrados por las organizaciones del servicio **constituyen discriminación directa (84 %)**,

destacando claramente este tipo de discriminación, tanto en los casos colectivos 90% como en los casos individuales 80% .

Tipo de discriminación	Casos Individuales n=231	Casos Colectivos n=145	Total n=376
Directa	186	131	317
Indirecta	38	11	49
Acoso discriminatorio	5	2	7
Múltiple	2	1	3

Tabla 9 - Tipo de discriminación (casos colectivos, individuales y total) N= 376. Elaboración Propia

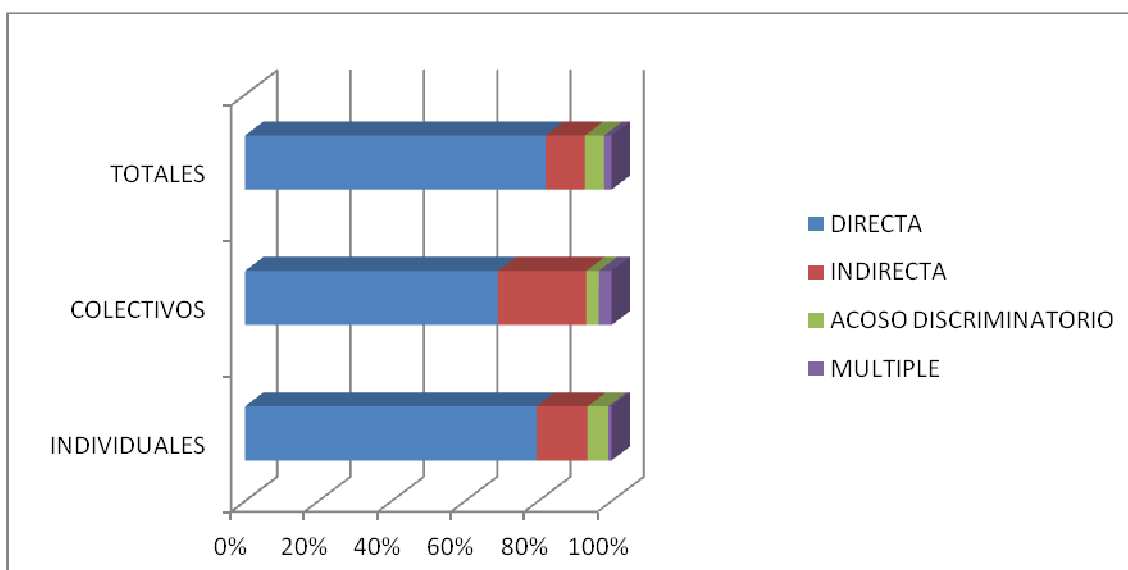


Gráfico 20- Tipo de discriminación marzo a diciembre de 2013(casos colectivos, individuales y total) N=376. Elaboración Propia

- **Subtipo de Discriminación**

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

En términos generales, se observa que de los incidentes discriminatorios registrados, en un 21 % el presunto agente discriminador actuó bajo una instrucción u orden de discriminación; en un 19 % se realizó discriminación por

asociación y, en un 14 %, se produjo una discriminación por error, además un 72 % de los casos, también hubo actitudes xenófobas.

Subtipo de discriminación	Casos Individuales	Casos colectivos
	%	%
	n=133	n=67
Orden de discriminar	50	29
Discriminación por asociación	34	36
Discriminación por error	49	2

Tabla 11 - Subtipo de discriminación (casos colectivos, individuales y total) N= 200. Elaboración Propia

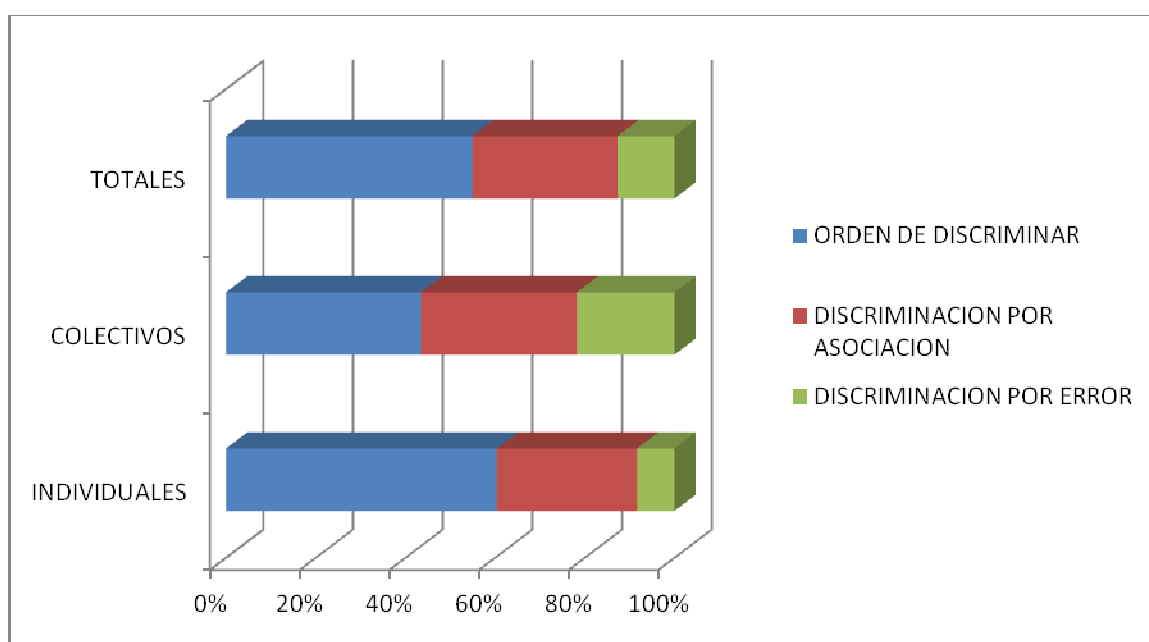


Gráfico 31- Subtipo de discriminación durante este periodo (marzo a diciembre de 2013) (casos colectivos, individuales y totales) N=200. Elaboración Propia

	Casos Individuales % n=231	Casos colectivos % n=145
Agresión verbal (insultos)	35	31
Agresión física	33	6
Actitudes xenófobas.	163	108

Tabla 12 - Incidentes discriminatorios con agresiones y actitudes xenófobas durante este periodo (marzo a diciembre de 2013) (Casos colectivos, individuales y totales) N=376. Elaboración Propia

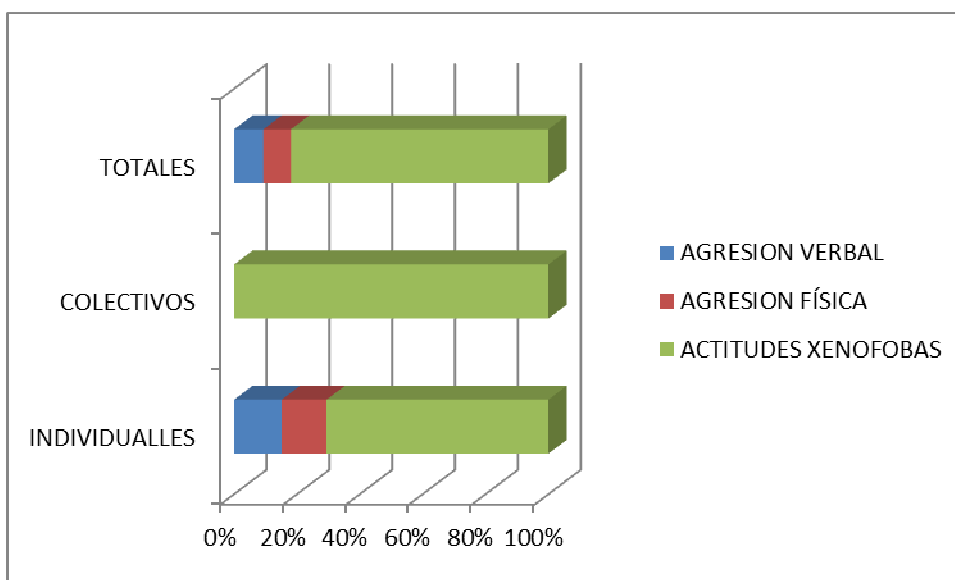


Gráfico 13- Incidentes discriminatorios con agresiones y actitudes xenófobas durante este periodo (marzo a diciembre de 2013)(Casos colectivos, individuales y totales) N=376. Elaboración Propia

• 2.3.5 Derechos vulnerados

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

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

- El derecho a la intimidad (49%)

- El derecho al trabajo (18%)
- El derecho a la educación (8%)
- El derecho a la salud (9%)
- El derecho a la vivienda (7 %)

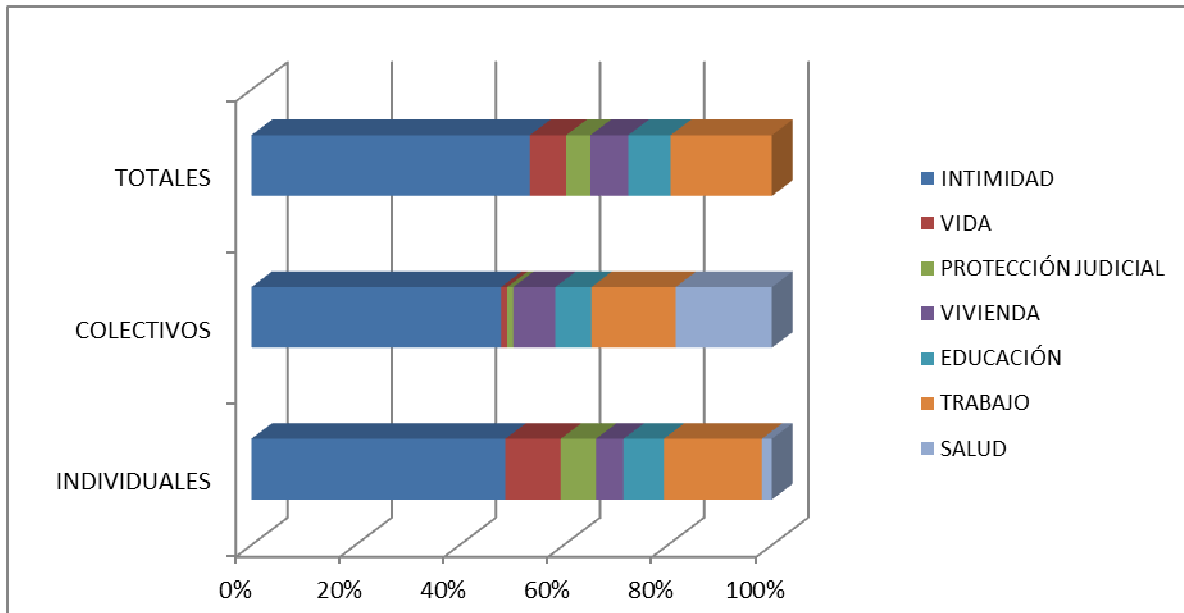


Gráfico 44- Otros derechos vulnerados. (Casos colectivos, individuales y totales)
N=376. Elaboración Propia

- **Casos individuales**

De los 231 incidentes discriminatorios detectados en este periodo, se estaría vulnerando en mayor medida 6 derechos fundamentales (por orden de prevalencia):

- El derecho a la intimidad (art.18.1 de la Constitución): 101 incidentes, es decir, el 44 % del total
- El derecho al trabajo (art.35 de la Constitución): 39 incidentes, el 17 % del total
- El derecho a la salud (art.43 de la Constitución):): 28 incidentes, el 12 % del total
- El derecho a la vida (art.15 de la Constitución):): 22 incidentes, el 10 % del total
- El derecho a la educación(art.27 de la Constitución):): 16 incidentes, el 7 %

del total

- El derecho a la vivienda(art. 47 de la Constitución): 11 incidentes, el 5 % del total

Hay que destacar que en la mayoría de los casos, las víctimas han manifestado que además se les ha vulnerado su dignidad (art.10.1 de la Constitución).

- **Casos Colectivos**

De los 145 incidentes discriminatorios detectados en este periodo, se estarían vulnerando en mayor medida cuatro derechos fundamentales (por orden de prevalencia):

- El derecho a la intimidad(art.18.1 de la Constitución): 83 incidentes, el 57% del total
- El derecho al trabajo (art.35 de la Constitución): 28 incidentes, el 19 % del total
- El derecho a la vivienda(art. 47 de la Constitución): 14 incidentes, el 10 % del total
- El derecho a la educación(art.27 de la Constitución): 12 incidentes, el 8 % del total

Características y tipos de incidentes discriminatorios (total)

Ámbitos más frecuentes	<ul style="list-style-type: none">• Empleo 19%• Seguridad ciudadana 14%• Medios de comunicación e internet 14%
Esfera en la que se produjo el incidente	<ul style="list-style-type: none">• Un 58 % de los incidentes se produjeron en la esfera de lo privado, entre un particular y una organización privada (17 %) o entre un particular y una particular que ejerce un cargo privado(2 %) o entre particulares 39%
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">• El 21 % de los incidentes el presunto agente discriminador actuó bajo instrucciones u órdenes de discriminar• En el 72 % de los incidentes el presunto agente discriminador tuvo también actitudes xenófobas.
Otros derechos vulnerados	<ul style="list-style-type: none">• El derecho a la intimidad 49%• El derecho al trabajo 18%• El derecho a la educación 7%

Características y tipos de incidentes discriminatorios (Individuales)

Ámbitos más frecuentes	<ul style="list-style-type: none">• Empleo (18%)• Seguridad ciudadana (19%)• Salud (13%)
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, entre un particular y una organización privada (44 %) o entre un particular y una particular que ejerce un cargo privado(38%) o entre particulares 35%
Tipo de discriminación	<ul style="list-style-type: none">• El 81 % de los incidentes se refieren a situaciones de discriminación directa.
otras características	<ul style="list-style-type: none">• El 38% de los incidentes el presunto agente discriminador actuó bajo instrucciones u órdenes de discriminar• En el 71 % de los incidentes el presunto agente discriminador tuvo también actitudes xenófobas.
Otros derechos vulnerados	<ul style="list-style-type: none">• El derecho a la intimidad 44%• El derecho al trabajo 17%• El derecho a la salud 12%

Características y tipos de incidentes discriminatorios (colectivos)

Ámbitos más frecuentes	<ul style="list-style-type: none">• Medios de comunicación (34%)• Empleo (19%)• Educación (10%)
Esfera en la que se produjo el incidente	<ul style="list-style-type: none">• Un 29 % de los incidentes se produjeron en la esfera de lo privado, entre un particular y una organización privada (74%) o entre un particular y una particular que ejerce un cargo privado (46 %) o entre particulares (44%)
Tipo de discriminación	<ul style="list-style-type: none">• El 90% de los incidentes se refieren a situaciones de discriminación directa.
otras características	<ul style="list-style-type: none">• El 43 % de los incidentes el presunto agente discriminador actuó bajo instrucciones u órdenes de discriminar• En el 74 % de los incidentes el presunto agente discriminador tuvo también actitudes xenófobas.

Otros derechos vulnerados	<ul style="list-style-type: none">• El derecho a la intimidad (57%)• El derecho al trabajo (19%)• El derecho a la vivienda (10%)
---------------------------	--

2.4 La atención en los incidentes discriminatorios

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

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

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

2.4.1 Técnicas de investigación de los casos

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

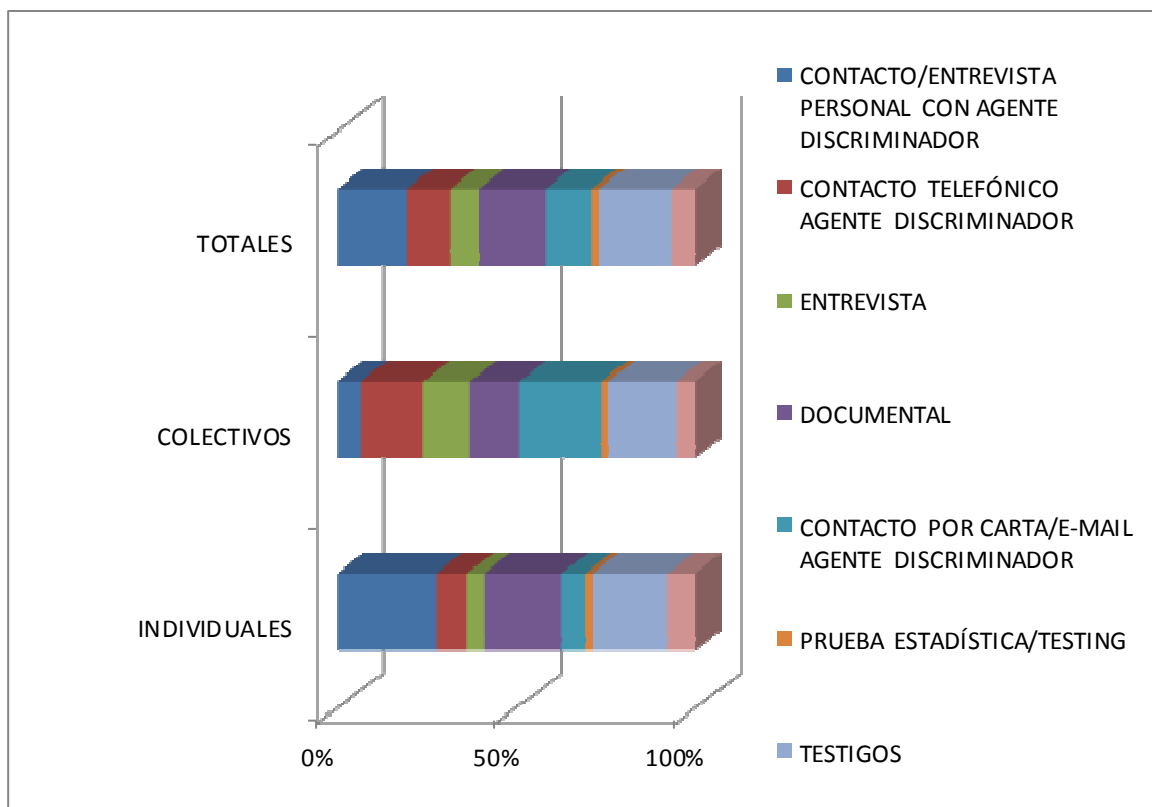


Gráfico 55- Estrategias de investigación (casos individuales, colectivos y totales)
N=376. Elaboración Propia

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

- La entrevista con la víctima y/o agente discriminador (28%)
- Testigos (20%)
- Información documental (19%)
- El contacto telefónico con el presunto agente discriminador (12%)

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

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

2.4.2 Estrategias de actuación frente a los incidentes discriminatorios

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. De enero a marzo de 2013, en términos generales, las estrategias de actuación más utilizadas han sido: La interlocución o negociación con el presunto agente discriminador (especialmente en los incidentes individuales), El asesoramiento jurídico y la denuncia.

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

Estrategias de actuación	Casos Individuales	Casos colectivos
	%	%
	n=231	n=145
Interlocución y negociación	90	75
Asesoramiento Jurídico	120	56
Denuncia	10	9
Mediación	9	4
Conciliación	0	0
Atención psicológica	2	1
Otros	0	0

Tabla 13 - Estrategias de actuación frente a los incidentes discriminatorios individuales y colectivos. N= 376 Elaboración propia

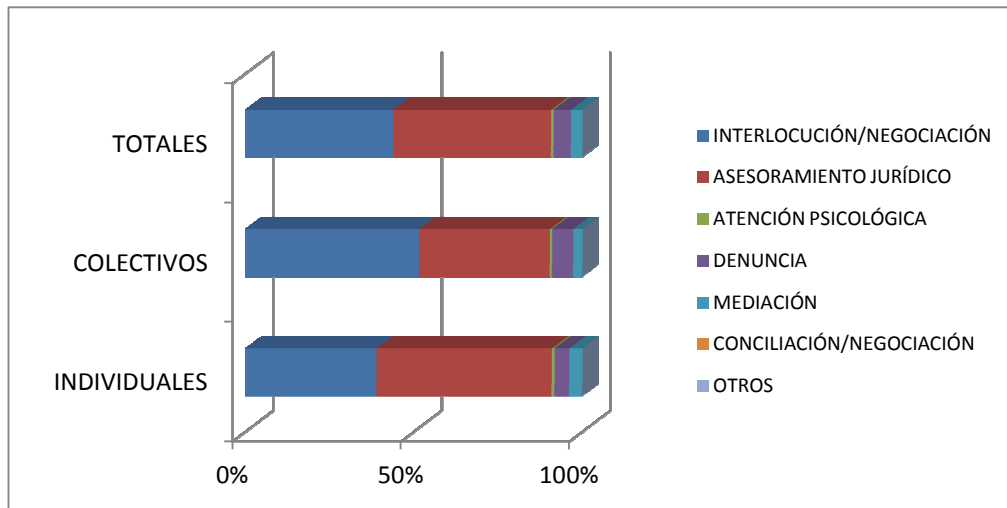


Gráfico 66- Estrategias de actuación frente a los incidentes discriminatorios durante este periodo (marzo a diciembre de 2013)(casos colectivos, individuales y totales) N=376.

2.4.3 Efectividad de las estrategias de actuación

El protocolo de actuación incluye un ítem adicional para, partiendo del análisis los casos cerrados (216), comprobar la efectividad de las estrategias. Los datos registrados en este apartado muestran una preocupante tendencia:

- Tan sólo **un 35 %** de los casos la estrategia de actuación **ha sido efectiva**
- En un **38%** de los casos la estrategia de actuación **no ha sido efectiva**, la causa es que el presunto agente discriminador no accede a negociar.
- En un **27 %** de los casos **la víctima ha preferido no seguir adelante** con la estrategia. Es un dato que nos da pistas claras de que es necesario seguir informando y sensibilizando a las víctimas que normalmente tienen miedo a represalias, desconfían del sistema de defensa de sus derechos y en otros casos asimilan como algo normal en su vida el rechazo social.

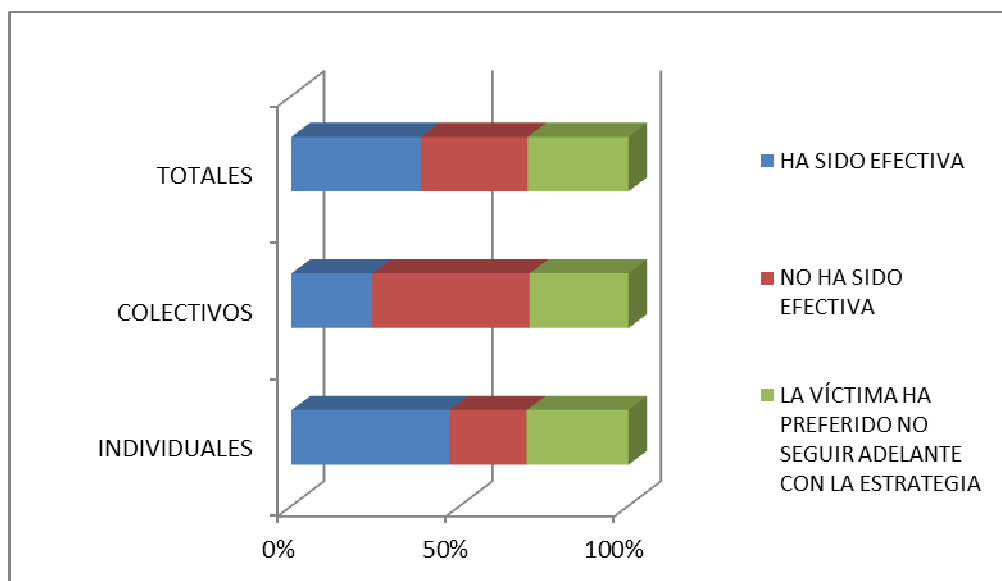


Gráfico 77- Efectividad de la estrategia de actuación durante este periodo (marzo a diciembre de 2013)(casos colectivos, individuales y totales) N=221. Elaboración Propia.

2.4.4 Motivo del cierre de los casos

Durante este periodo, se han podido cerrar 216 casos. Los motivos del cierre presentan tendencias similares. Cabe destacar que:

- Un 13 % de los casos cerrados por decisión de la víctima
- Un 12 % se cierran porque no ha sido posible contactar con el agente discriminador, especialmente en los casos colectivos.
- El 17 % de los casos son irresolubles.
- Un 25 % de los casos se cierran por decisión de no continuar por parte del Servicio por excesivo tiempo transcurrido desde el incidente hasta la investigación, o por negativa del supuesto agente discriminador a la interlocución, entre otras causas.

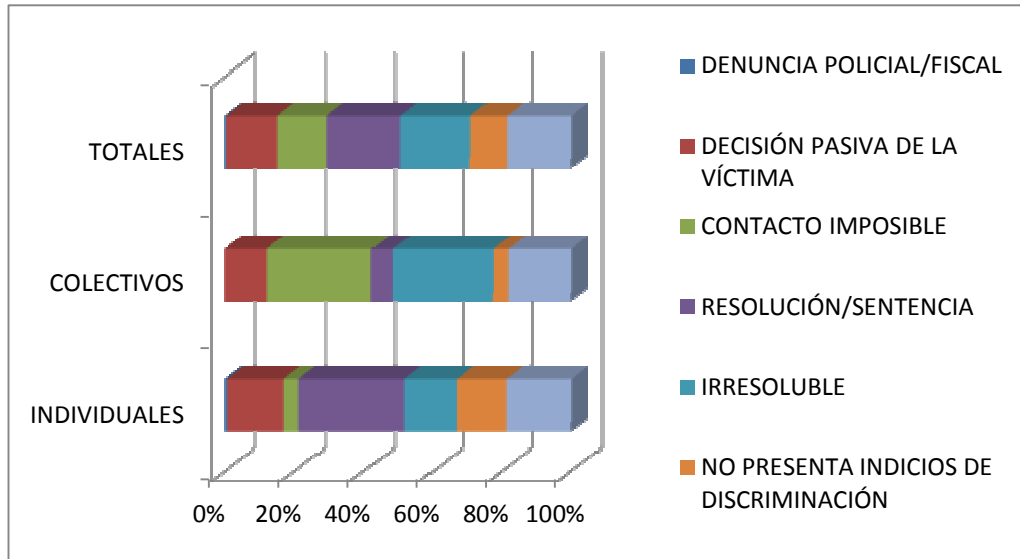


Gráfico 88- Motivo del cierre de los casos durante este periodo (marzo a diciembre de 2013) (casos colectivos, individuales y totales) N=216. Elaboración Propia.

La atención en los incidentes discriminatorios

Técnicas de investigación más frecuentes	<ul style="list-style-type: none">• El contacto telefónico con el presunto agente discriminador• La entrevista con la víctima• Información documental• Testigos
Incidentes discriminatorios	<ul style="list-style-type: none">• El 95 % de los incidentes registrados presentan indicios discriminatorios
Estrategias de actuación más frecuentes	<ul style="list-style-type: none">• El asesoramiento jurídico• La interlocución/negociación con el presunto agente discriminador
Efectividad de la estrategia	<ul style="list-style-type: none">• En un 35 % de los casos la estrategia ha sido efectiva• En un 38 % de los casos la estrategia no ha sido efectiva• En un 27 % de los casos la víctima ha preferido no seguir adelante con la estrategia
Motivos del cierre de los casos	<ul style="list-style-type: none">• Tan sólo el 35 % de los casos se cierran tras haber conseguido una solución positiva para las víctimas• El 13% de los casos se cierran por decisión de la víctima• El 17 % de los casos son irresolubles

2.5 Acceso al servicio de atención a víctimas de discriminación.

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

- Vías a través del cual se ha tenido conocimiento sobre este servicio
- Canal más frecuente a través del cual se reciben los incidentes
- Persona u organización a través de la cual se ha tenido conocimiento del incidente discriminatorio
- A iniciativa de quién se ha iniciado una investigación

2.5.1 Vías por las que se ha tenido conocimiento del servicio

Durante este periodo, es decir, desde 15 de marzo a 31 de diciembre de 2013, como se puede observar en la gráfica, tanto en los incidentes individuales como en los colectivos la vía de conocimiento mayoritaria fue a través de las entidades del servicio con un 61% seguida del conocimiento por medio de una persona conocida con un 28% .

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

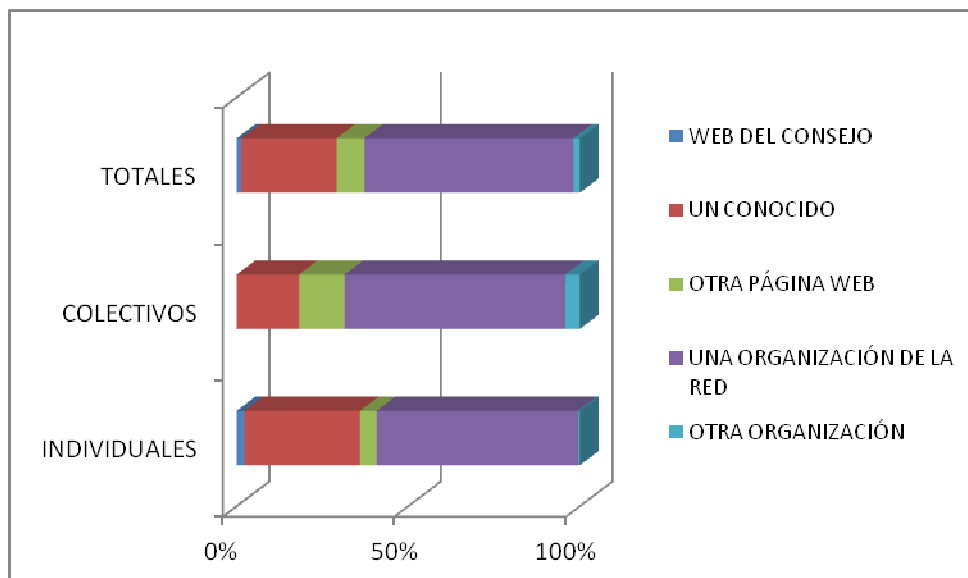


Gráfico 99- Vías a través de la cual se ha tenido conocimiento de la existencia del servicio N=376 Elaboración Propia

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

A partir de los datos recogidos, los canales más frecuentes a través de los cuales se tiene conocimiento de los incidentes discriminatorios son: La visita a alguna organización del servicio, (61%) les siguen en importancia el correo electrónico (17%) y el teléfono (12 %), por último, noticia en prensa y/o internet (10%).

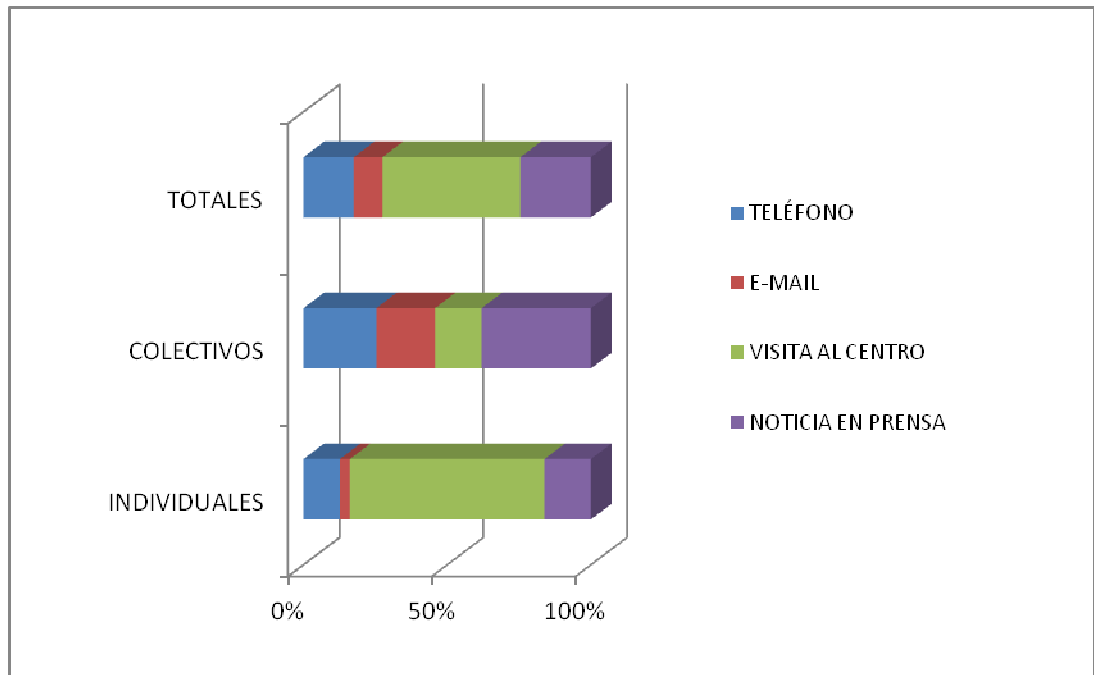


Gráfico 20- Canal de comunicación a través del cual se ha tenido conocimiento del incidente discriminatorio durante este periodo (marzo a diciembre de 2013) (casos colectivos, individuales y totales) N=376 Elaboración Propia

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

2.5.3 Persona u organización que ha presentado la queja

A partir de los datos recogidos y como se puede observar en la gráfica un 40% de las quejas han sido presentadas por las propias víctimas, también destacar con un 43% han sido las propias organizaciones quienes han iniciado los expedientes de investigación en los incidentes discriminatorios.

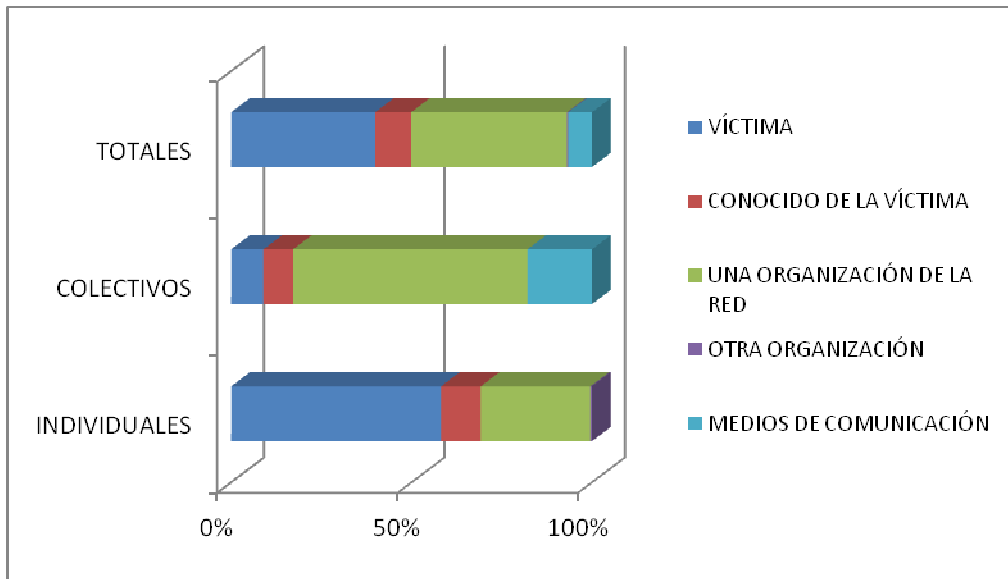


Gráfico 210- Persona u organización que ha presentado la queja durante este periodo (marzo a diciembre de 2013)(casos colectivos, individuales y totales) N=376 Elaboración Propia

2.5.4 Iniciativa en el inicio del expediente de investigación

La mayoría de expedientes se han iniciado a **petición de las víctimas (52%)**, siendo un **48 % 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 afectadas, pero no nos han autorizado a que realicemos acciones de investigación por miedo a represalias.

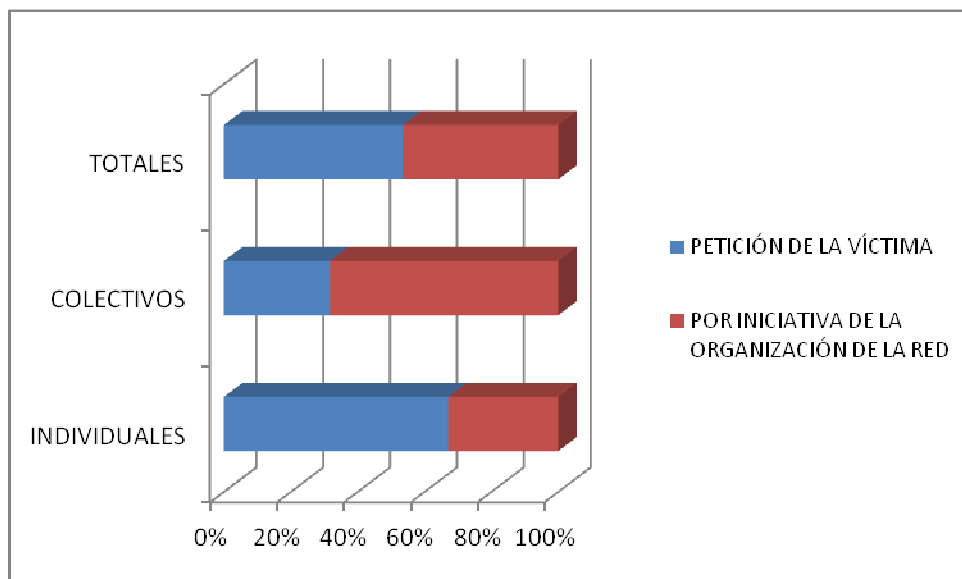


Gráfico 22- A iniciativa de quién se ha iniciado el expediente de investigación que ha presentado la queja N=376. Elaboración Propia

El acceso al servicio de atención a víctimas de discriminación

Vía a través de la cual se conoce el servicio	<ul style="list-style-type: none">• El 76% de las personas han tenido conocimiento del servicio a través de las organizaciones que lo prestan.
Canal a través del cual se conocen los incidentes	<ul style="list-style-type: none">• Visita a las organizaciones 61%• Correo electrónico 17%• Teléfono 12%
Presentación de quejas	<ul style="list-style-type: none">• El 49 % de las quejas son presentadas por las víctimas• El 38 % de las quejas son presentadas por las organizaciones que lo prestan
Iniciativa de la investigación	<ul style="list-style-type: none">• El 50 % de las investigaciones se inician a iniciativa de las organizaciones que lo prestan
Motivos del cierre de los casos	<ul style="list-style-type: none">• Decisión de la víctima 13%• Contacto imposible 12%• Irresoluble 17%

3. Eje de sensibilización, información y formación del servicio

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

En 2013, al igual que en etapas anteriores, las entidades de la Red centraron sus esfuerzos en:

- Reforzar la visibilidad y existencia del servicio a través de charlas informativas, distribución de folletos y materiales informativos, etc.
- Mejorar la formación y la capacitación de sus recursos humanos y de las organizaciones afines (otras ONG, oficinas descentralizadas, etc.).
- Mejorar las relaciones institucionales con los agentes clave: administraciones públicas, agentes sociales, centros educativos, otras ONG, etc. implicándoles en la organización de eventos, pero también participando como ponentes en actividades organizadas por otras instituciones y organizaciones.
- Diseñar e implementar iniciativas de información y sensibilización específicas y dirigidas a un público objetivo específico.

En total, se implicó a más de 900 personas y 293 instituciones y organizaciones en un total de 140 actividades de carácter informativo, formativo o de sensibilización interactivas. De estas actividades, las organizaciones de la Red, implementaron acciones de comunicación y sensibilización genéricas dirigidas a diferentes destinatarios (información web, cuñas radiofónicas, distribución de folletos, etc.) sobre los que no es posible determinar su alcance en términos de número de participantes u organizaciones.

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

Acciones de información, sensibilización y formación con destinatarios concretos.	Entidad coordinadora	Total participantes	Total organizaciones
Acto de presentación del servicio en Madrid	FSG	80	53
I sesión Formativa a técnicos del Servicio	FSG	70	7
II sesión Formativa a técnicos del Servicio	FSG	27	7
Formación a los responsables territoriales FSG	FSG	19	1
Formación a técnicos de la entidad	CRUZ ROJA	9	1
Formación a técnicos de la entidad	RED ACOGE	9	1

Acciones de comunicación y sensibilización genéricas	Entidad organizadora	Total participantes	Total organizaciones
Sesiones sensibilización, no discriminación	ACCEM	97	37
Sesiones sensibilización	CRUZ ROJA	120	20
Sesiones sensibilización	CEPAIM	50	10
Sesiones informativas	FSG	130	30
Sesiones de información	CEPAIM	144	10
Sesiones de información	MPDL	38	10
Sesiones de sensibilización e informativas	RED ACOGE	70	10
Sesiones de sensibilización	ACCEM	124	1
Sesiones de información	ACCEM	139	1

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

3.1 Eje de sensibilización e información

En esta área y durante el periodo de estudio, es decir desde el 15 de marzo de hasta el 31 diciembre 2013, las actividades se han centrado sobre todo en crear la imagen del servicio, potenciar la comunicación con la ciudadanía a través de la página Web del Consejo y las redes sociales, elaborar materiales de difusión, y celebrar actos de presentación pública y talleres de prevención y sensibilización frente a la discriminación.

- 1 Creación y difusión de una imagen gráfica para sensibilizar e identificar el servicio de asistencia a víctimas de discriminación racial o étnica



- 2 Diseño y colocación de las **94 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 y difusión de **4.000 folletos**, material informativo, claro y sencillo, sobre el servicio destinado a potenciales víctimas de discriminación. Contenido que se ha traducido a cinco idiomas: árabe, chino, francés, inglés y rumano.
- 4 Creación y mantenimiento de un servicio de atención telefónica gratuito.
- 5 Creación y mantenimiento de un Buzón electrónico de atención al ciudadano.
- 6 Realización y puesta en marcha de la Web del Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica. Así como acciones de difusión de esta y de la página Web del Consejo para la Promoción de la Igualdad de Trato y no discriminación racial o étnica.

www.asistenciavictimasdiscriminacion.org



Enlace a la página Web del Consejo

- 7 Celebración de 40 actos para la presentación pública del Servicio de asistencia a víctimas de discriminación del Consejo, a nivel nacional y autonómico. Igualmente, las entidades miembros de la Red ha realizado una importante labor de difusión e información a través de talleres, charlas, reuniones y otras sesiones informativas.



Como actividades de sensibilización e información más destacadas durante este periodo es decir, desde el 15 de marzo de hasta el 31 diciembre 2013, citamos:

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

Objetivo	<p>Elaborar un material informativo sobre el servicio de asistencia a víctimas de discriminación por origen racial o étnico que permitiese:</p> <ul style="list-style-type: none">• Favorecer la identificación de situaciones de discriminación tanto por parte víctimas potenciales• Favorecer el conocimiento de instrumentos de actuación o puntos de información.• Difundir el trabajo del Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica del Consejo.
-----------------	--

Mensaje clave	<p>El folleto busca comunicar una serie de ideas clave:</p> <ul style="list-style-type: none">• Si has sido víctima de discriminación, te podemos asesorar.• En qué te podremos ayudar (servicios que se prestan)
----------------------	--

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

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 le van a dar la razón”

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

En total se editaron **4.000 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, información disponible en cinco idiomas oficiales (inglés, rumano, francés, árabe y chino).

www.asistenciavictimasdiscriminacion.org

<http://asistenciavictimasdiscriminacion.org/wp-content/uploads/2013/10/TRIPTICO-Servicio-de-asistencia-Nueva-Edicion-web-1.pdf>

PRESENCIA DEL SERVICIO EN LA RED.

Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Facilitar el acceso al Servicio, en este caso, por vía telemática, aquellas personas que puedan necesitar de los servicios del mismo
Método y aprendizajes	<ul style="list-style-type: none">• Incorporación del enlace de la página web del Servicio, en cada una de las páginas oficiales webs de las organizaciones sociales.• Incorporación de un buzón de atención al ciudadano con una estructura sencilla que facilite su comprensión.
Destinatarios	<ul style="list-style-type: none">• Todas las personas potenciales víctimas de discriminación racial o étnica (preferentemente personas inmigrantes, personas gitanas, refugiados, etc) que usan y se benefician de los distintos programas y servicios ofrecidos desde cada oficina del Servicio de Asistencia independientemente de la organización social que sea (Accem, Fundación Cepaim, Fundación Secretariado Gitano, Movimiento por la Paz – MPDL, Movimiento contra la Intolerancia y la 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, sus objetivos, sus miembros, los diferentes puntos de asistencia a disposición, las actividades que se están llevando a cabo, qué es la discriminación, los tipos de discriminación, los derechos de los ciudadanos/as, cómo denunciar, servicio de denuncias on line (buzón de atención al ciudadano), direcciones de todas las oficinas donde se presta el Servicio, mapas de acceso, teléfonos de contacto, legislación, ejemplos concretos de discriminación y cómo reaccionar en cada caso, y materiales didácticos ya existentes sobre la atención y acompañamiento a víctimas de discriminación(guías, folletos, carteles, etc) así como los enlaces a entidades que trabajan en el mismo ámbito, como la OSCI, el Consejo de Europa, Equinet, FRA, etc y recientemente se ha incorporado un apartado de novedades del Servicio (comunicados, publicaciones recientes, etc).

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

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

www.asistenciavictimasdiscriminacion.org

IMAGEN GRAFICA 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 independientemente de la organización social que sea (Accem, Fundación Cepaim, Fundación Secretariado Gitano, Movimiento por la Paz –MPDL, Movimiento contra la Intolerancia y la Red Acoge)
Producto final	<ul style="list-style-type: none">• Una imagen gráfica común

ACTOS DE INFORMACION SOBRE EL SERVICIO

Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Difundir el Servicio de Asistencia• Dar a conocer lo 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 nuevo valor social.
Método y aprendizajes	<ul style="list-style-type: none">• Aunque uno de los principales objetivos del Servicio es concienciar a las potenciales víctimas de discriminación de lo importante que es dar a conocer esas situaciones e actitudes xenófobas, por lo necesario que es visibilizar para así poder prevenir y combatir la discriminación.
Destinatarios	<ul style="list-style-type: none">• Todas las personas potenciales víctimas de discriminación racial o étnica (preferentemente personas inmigrantes, personas gitanas, refugiados, etc) que usan y se benefician de los distintos programas y servicios ofrecidos desde cada oficina del Servicio de Asistencia independientemente de la organización social que sea (Accem, Fundación Cepaim, Fundación Secretariado Gitano, Movimiento por la Paz –MPDL, Movimiento contra la Intolerancia y la Red Acoge)
Producto final	<ul style="list-style-type: none">• Presentación de los Servicios y las herramientas (página web, línea telefónica gratuita, folleto, etc) con las que cuenta el Servicio de Asistencia.



TALLERES DE SENSIBILIZACION

Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Concienciar a las personas que la discriminación está prohibida por ley y que su ejercicio vulnera derechos fundamentales que están protegidos por la constitución española, derechos fundamentales como la intimidad, el trabajo, la educación, vivienda, etc.• Prevenir situaciones y actitudes discriminatorias, racistas y xenófobas.
Mensaje clave	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Constatar que entre los beneficiarios, participantes de los programas sociales que desarrolla cada organización y personas que usan los 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

- Todas las personas que usan y se benefician de los distintos programas y servicios ofrecidos desde cada oficina del Servicio de Asistencia independientemente de la organización social que sea (Accem, Fundación Cepaim, Fundación Secretariado Gitano, Movimiento por la Paz – MPDL, Movimiento contra la Intolerancia y la Red Acoge)
- 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 nuestras las personas beneficiarias y las que usan los servicios del Servicio de Asistencia, pero también a los **destinatarios indirectos**, es decir, todas aquellas personas que de alguna manera se ven involucrados en las actividades propuestas por cada organización.

Producto final

- Talleres de sensibilización
-

3.2 Actividades de formación

En este periodo se han celebrado dos formaciones generales para capacitar a profesionales, los y las técnicos del Servicio de Asistencia, en la lucha contra la discriminación. Ambas se desarrollaron en la sede central de la Fundación Secretariado Gitano en Madrid, los días 14 de mayo y 3 de julio de 2013. Al mismo tiempo, tanto FSG, entidad coordinadora del proyecto, como el resto de entidades participantes han organizado sesiones formativas puntuales para los trabajadores de sus sedes de los distintos territorios donde está presente el servicio:

Formación centralizada

En total se impartió formación a 96 **personas**, técnicos y técnicas de las FSG y de las entidades que participan en el Servicio (Accem, Cruz Roja Española, Fundación CEPAIM, MPDL, MCI Y Red Acoge), en dos sesiones celebradas el 14 de mayo y el 3 de julio de 2013, respectivamente.



Acción de Formación realizada el 14 de mayo de 2013 en la sede de Fundación Secretariado Gitano

• Metodología y contenidos del programa

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

El contenido del programa abordó los ítems siguientes:

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

• Perfil de los destinatarios:

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

- Sociólogos/as
- Abogados/as
- Mediadores/as Interculturales
- Educadores/as de calle

- Trabajadores/as sociales
- Especialistas en igualdad y violencia de género
- Pedagogos/as

Evaluación de la formación impartida el día 14 de Mayo de 2013.

La formación fue evaluada de forma muy positiva por los participantes.

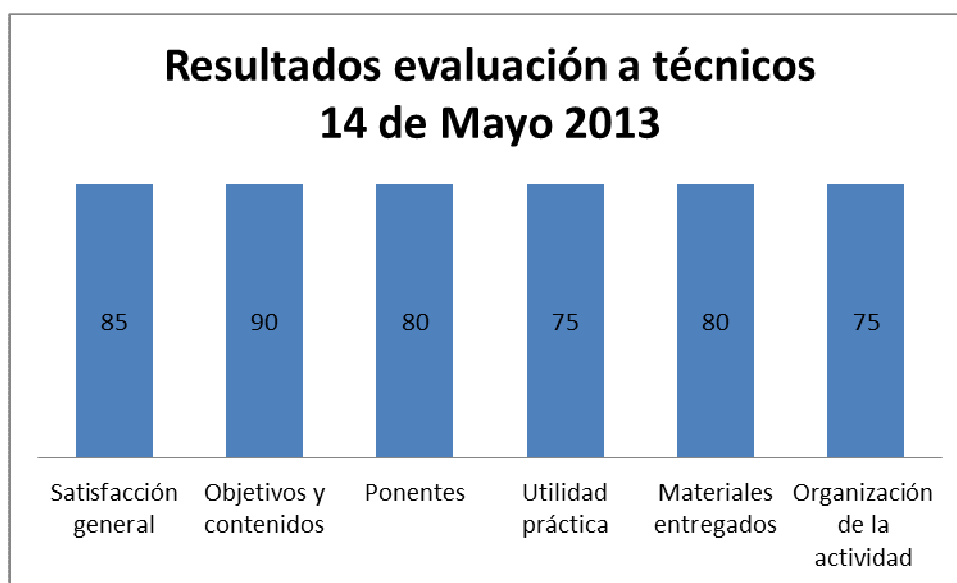


Grafico 11- (Resultados evaluación de satisfacción II Formación. Valoración de cada uno de los ítems (1-5 puntos). Satisfacción general: 85 Puntos. Objetivos y Contenidos: 9 Puntos. Ponentes: 80 Puntos. Utilidad Práctica: 75 Puntos. Materiales entregados: 80 Puntos. Organización de la Actividad: 75 Puntos.

Evaluación de la formación impartida el día 3 de julio de 2013.

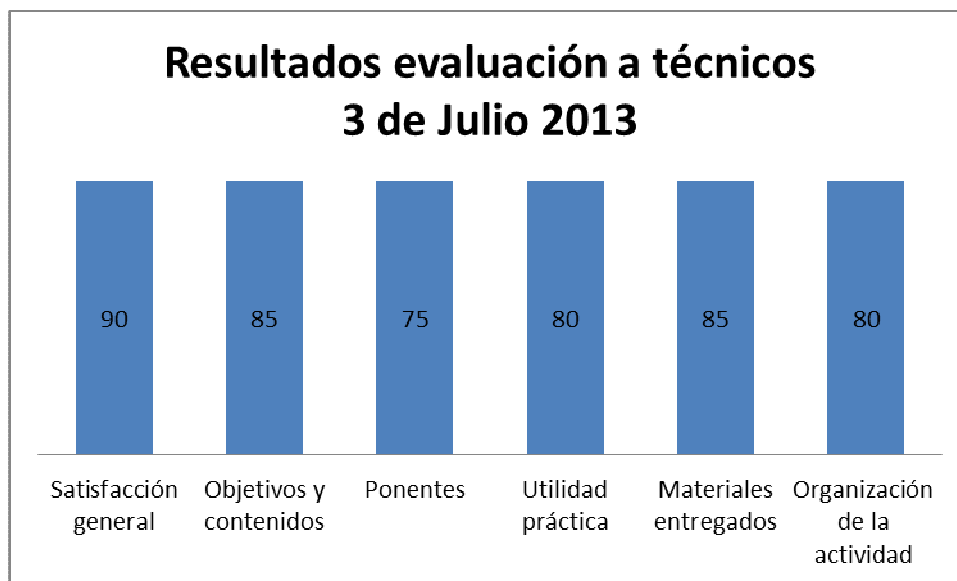


Grafico 12- (Resultados evaluación de satisfacción II Formación. Valoración de cada uno de los ítems (1-5 puntos). Satisfacción general: 90 Puntos. Objetivos y Contenidos: 85 Puntos. Ponentes: 75 Puntos. Utilidad Práctica: 80 Puntos. Materiales entregados: 85 Puntos. Organización de la Actividad: 80 Puntos.

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

- **Otras acciones formativas**

Tanto Fundación Secretariado Gitano, entidad coordinadora del proyecto, como el resto de entidades participantes han organizado diversas sesiones formativas para los trabajadores de sus sedes de los distintos territorios donde está presente el servicio:

Acciones de formación con destinatarios concretos	Entidad coordinadora	Lugar	Participantes
Formación a los responsables territoriales FSG	FSG	19	1
Formación a técnicos de la entidad	CRUZ ROJA	9	1
Formación a técnicos de la entidad	RED ACOGE	9	1
I sesión Formativa a técnicos del Servicio	FSG	70	7
II sesión Formativa a técnicos del Servicio	FSG	27	7

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

PROPUESTAS FORMATIVAS PARA EL 4º TRIMESTRE DEL SERVICIO.

Durante el próximo trimestre, el 4º trimestre del Servicio, se prevé desarrollar 5 jornadas formativas de ámbito regional sobre Igualdad de Trato y Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica dirigidas a juristas, profesionales de entidades sociales y de servicios públicos y una jornada de sensibilización y presentación de resultados del Servicio.

4. Aprendizajes

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

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

4.1 Estrategias de actuación más efectivas

La información facilitada por las diferentes organizaciones que componen el servicio.

En primer lugar, es preciso resaltar la puesta en marcha en este 2013 del Servicio que uno de los grandes valores añadidos del servicio es que permite a las personas que han sido víctimas de incidentes discriminatorios acudir a un servicio a través del cual pueden exponer su caso y compartir sus dudas sobre su experiencia. En este sentido, la estrategia de actuación más importante 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.

4.2 Estrategias de actuación menos efectivas

A partir de los datos facilitados por las organizaciones del servicio y durante este periodo, hemos podido profundizar en algunas dificultades que se exponen a continuación:

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

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

4.3 Dificultades a la hora de tramitar un caso

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

En cuanto al presunto agente discriminador:

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

- La propia víctima oculta esta información porque no quiere que el servicio se ponga en contacto con el presunto agente discriminador porque tiene miedo que se produzca un conflicto o por miedo a represalias. Esto es frecuente cuando se trata de incidentes que suceden en el marco de una relación laboral.

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

En cuanto a la víctima del incidente discriminatorio:

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

En cuanto al incidente discriminatorio:

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

firmado un contrato de arrendamiento abusivo.

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

En cuanto al servicio de asistencia a víctimas:

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

En cuanto al marco normativo y los operadores jurídicos:

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

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

Aparte de las recomendaciones apuntadas anteriormente y relacionada con ellas, otra propuesta de mejora para este nuevo periodo 2014-2015 sería dar la máxima difusión al servicio y los servicios que ésta puede ofrecer con el objetivo de llegar a ser un referente en este ámbito concreto de intervención y que, a su vez, esto repercuta en un mayor conocimiento por parte de instituciones, organismos, organizaciones y agentes sociales sobre los temas de igualdad de trato y lucha contra la discriminación, así como en un mayor nivel de sensibilización que apoye y fomente la desaparición de prácticas discriminatorias.

Para ello destacamos:

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

5. Grado de satisfacción de los usuarios del servicio

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

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

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

necesario.

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

6. Recomendaciones para el avance.

Teniendo en cuenta el periodo de trabajo desarrollado algunas de las recomendaciones al Servicio para el próximo periodo 2014-2015 realizadas por las entidades sociales participantes del Servicio son:

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

7. 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 étnica	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 étnica	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 cultura inferior a otra.
Xenofobia	Odio o rechazo al extranjero
Delito de odio	Toda infracción penal, incluidas las infracciones contra las personas y la propiedad, cuando la víctima, el lugar o el objeto de la infracción son seleccionados a causa de su conexión, relación, afiliación, apoyo o pertenencia real o supuesta a un grupo que pudiera estar basado en la identidad étnica o racial, origen nacional, idioma, religión, edad, discapacidad, la orientación sexual, la identidad de género, u otro factor similar