



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

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

## Informe de resultados 2010

## ÍNDICE

Presentación.....	3
1. La atención a casos de discriminación por origen racial o étnico.....	6
1.1. Perfil de los casos individuales con claros indicios de discriminación .....	7
1.2. Perfil de los casos colectivos con claros indicios de discriminación.....	12
2. Sobre el servicio de atención a víctimas de discriminación.....	16
2.1. ¿Cómo se ha dado a conocer este servicio?.....	16
2.2. ¿Cómo se han detectado los casos de discriminación?.....	17
2.3. Estrategias de actuación y asesoramiento.....	18
2.4. Causa de cierre de los casos .....	18
2.5. Evaluación del servicio .....	19
3. Sobre el servicio de información y sensibilización .....	22
4. Recomendaciones para el avance.....	23
4.1. Estrategias de actuación que han funcionado bien.....	23
4.2. Estrategias de actuación que no han funcionado bien .....	24
4.3. Dificultades a la hora de tramitar un caso.....	25
4.4. Propuestas de mejora para 2011 .....	26
4.4.1. Sugeridas por las personas que han utilizado los servicios de la Red .....	26
4.4.2. Sugeridas por las organizaciones de la Red .....	27

## Presentación

La misión del Consejo para la promoción de la igualdad de trato y no discriminación de las personas por su origen racial o étnico es promocionar el principio de igualdad de trato y no discriminación de las personas por su origen racial o étnico, en la educación, la sanidad, las prestaciones y los servicios sociales, la vivienda, y en general, la oferta y el acceso a cualesquiera bienes y servicios, así como el acceso al empleo, a la actividad por cuenta propia y al ejercicio profesional, la afiliación y la participación en las organizaciones sindicales y empresariales, las condiciones de trabajo, la promoción profesional y la formación profesional ocupacional y continua<sup>1</sup>.

En el artículo 3 de dicho Real Decreto, se establece que entre las competencias del Consejo está “prestar asistencia independiente a las víctimas de discriminación directa o indirecta por su origen racial o étnico, a la hora de tramitar sus reclamaciones”. **A tal fin, en el Plan de Trabajo Marco, adoptado en sesión plenaria el día 19 de enero de 2010, se incluyó la creación de una red de centros de asistencia a víctimas de discriminación por origen racial o étnico** para realizar dichas funciones.

Entre los meses de febrero y mayo de 2010, se realizaron gestiones encaminadas a establecer un programa piloto con organizaciones no lucrativas que tuviesen experiencia en igualdad de trato y no discriminación, conscientes de que estas entidades son las que se encuentran más cercanas de las posibles víctimas o a las que con más frecuencia acuden las mismas para solicitar información relacionada con alguna carencia o conflicto. Durante estos meses, estas organizaciones desarrollaron y acordaron un manual de atención y un protocolo de actuación común para poder evaluar los resultados y eficacia de un servicio como este y en su caso continuar y dimensionar el mismo para el periodo 2011-2013.

Finalmente, en junio de 2010, se creó la **Red de centros de asistencia a víctimas de discriminación** en colaboración con las siguientes organizaciones:

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

Esta configuración ha permitido que el Consejo esté presente prácticamente en todas las comunidades y ciudades autónomas de España a través de 104 puntos de información y asesoramiento.

---

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

Andalucía	22
Aragón	2
Cantabria	1
Castilla la Mancha	12
Castilla y León	15
Cataluña	6
Comunidad de Madrid	11
Comunidad Valenciana	11
Extremadura	4
Galicia	6
Islas Canarias	1
La Rioja	1
Melilla	1
Murcia	3
Navarra	2
País Vasco	3
Principado de Asturias	3

**Puntos de información de la Red de centros de asistencia a víctimas de discriminación por comunidades autónomas**  
**Para más información sobre estos puntos de información:**  
[www.igualdadynodiscriminacion.org/red\\_oficinas](http://www.igualdadynodiscriminacion.org/red_oficinas)

Concretamente, los **objetivos fijados** para esta Red de asistencia a víctimas son los siguientes:

- Emprender acciones encaminadas a evitar posibles situaciones de discriminación
- Informar a las personas susceptibles de ser discriminadas sobre sus derechos y recursos de que disponen para hacerlos valer.
- Detectar casos de discriminación que estén ocurriendo.
- Apoyar y asesorar a aquellas personas que hayan sido discriminadas.

Sus actuaciones se han centrado en detectar casos de discriminación, asesorar y acompañar a las personas que han acudido al servicio, pero también en informar y sensibilizar a los discriminadores potenciales sobre las consecuencias que tiene para una persona el hecho de discriminar o ser discriminado.

Para cumplir con estos objetivos, las organizaciones miembro de la Red han puesto en marcha sus servicios de atención con las siguientes características:

- **Un servicio de asistencia y asesoramiento** ante casos o incidentes de discriminación siguiendo el protocolo elaborado por el Consejo, lo cual implica seguir el siguiente proceso:
  1. Atención personalizada a las personas.
  2. Trámite escrito del caso, es decir:

- Recabar toda la información disponible sobre el caso.
  - Investigar el caso y determinar si efectivamente hay indicios de que se ha producido una discriminación por origen racial o étnico.
  - Elaborar una estrategia de actuación para:
    - 1) Encontrar una solución/reparación para la persona que ha sido discriminada.
    - 2) Sensibilizar, en los casos en los que se detecta que no se ha producido una discriminación.
  - 3. En el caso en el que se detecta que se ha producido una discriminación, asesorar a las personas sobre cuáles son las opciones que tiene para hacer frente a esa discriminación:
    - 1) Interlocución/negociación
    - 2) Mediación
    - 3) Asesoramiento jurídico
    - 4) Atención psicológica
    - 5) Denuncia
  - 4. Cerrar el caso, precisando cuáles son los aprendizajes y recomendaciones para futuras ocasiones.
- **Acceso a material informativo** sobre qué es la discriminación por origen racial o étnico.

Tras 7 meses de funcionamiento, en este informe se presenta en primer lugar una visión general del número de casos atendidos y del perfil de los casos que finalmente han presentado claros indicios de discriminación, diferenciando los casos individuales de los casos colectivos puesto que el impacto de dichos actos tiene un alcance diferente. En segundo lugar, se hace una descripción del servicio en sí mismo incluyendo información sobre cómo se ha dado a conocer esta Red, cuáles han sido las vías más frecuentes de detección de casos y cómo se atiende y cierran los casos. Finalmente, se hace un análisis de las actuaciones y estrategias que han funcionado bien en este primer periodo de funcionamiento y de cuáles son aquellos aspectos que requieren un avance o un impulso.

## 1. La atención a casos de discriminación por origen racial o étnico

El eje fundamental de actuación de la Red de centros de asistencia a víctimas de discriminación por origen racial o étnico ha sido la de registrar e investigar incidentes discriminatorios bien a petición de una persona, bien a iniciativa de la organización con el objetivo atender un mínimo de 160 casos. El aspecto innovador de este proyecto, en su fase inicial, se ha centrado en que todas las organizaciones de la Red han seguido un mismo protocolo y unas mismas herramientas, garantizado así que todos los incidentes descritos a continuación han tenido un tratamiento homogéneo. Este procedimiento común exige a las organizaciones miembros de la Red a seguir las siguientes etapas:

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

En los apartados de este primer capítulo se presentan los resultados globales obtenidos en 2010. Sobre este punto es importante destacar la diferencia entre los siguientes conceptos que se presentan en este informe:

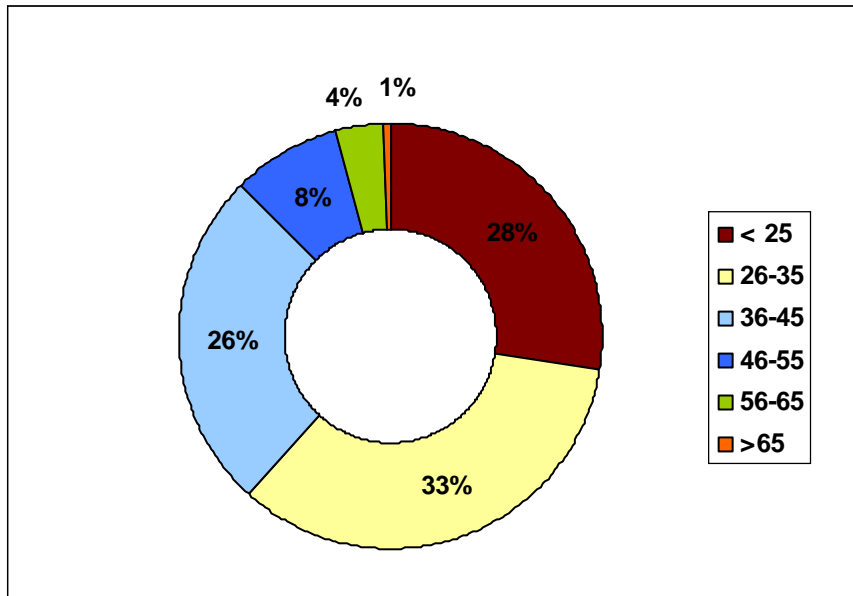
- **Casos de discriminación:** casos presentados por personas o incidentes detectados por parte de las organizaciones de la Red que, *a priori*, se podrían considerar un caso de discriminación.
- **Casos con claros indicios de discriminación:** casos o incidentes que, tras registrarlas e investigarlas, se ha comprobado que ha existido efectivamente un trato diferente y peor debido al origen racial o étnico de la persona o personas.

En los 7 meses de funcionamiento de la Red de centros de asistencia a víctimas de discriminación por origen racial o étnico se han atendido 235 casos relacionados con incidentes discriminatorios (188 individuales y 47 colectivos), de los cuales las organizaciones han comprobado claros indicios de discriminación en 212 (167 individuales y 45 colectivos).

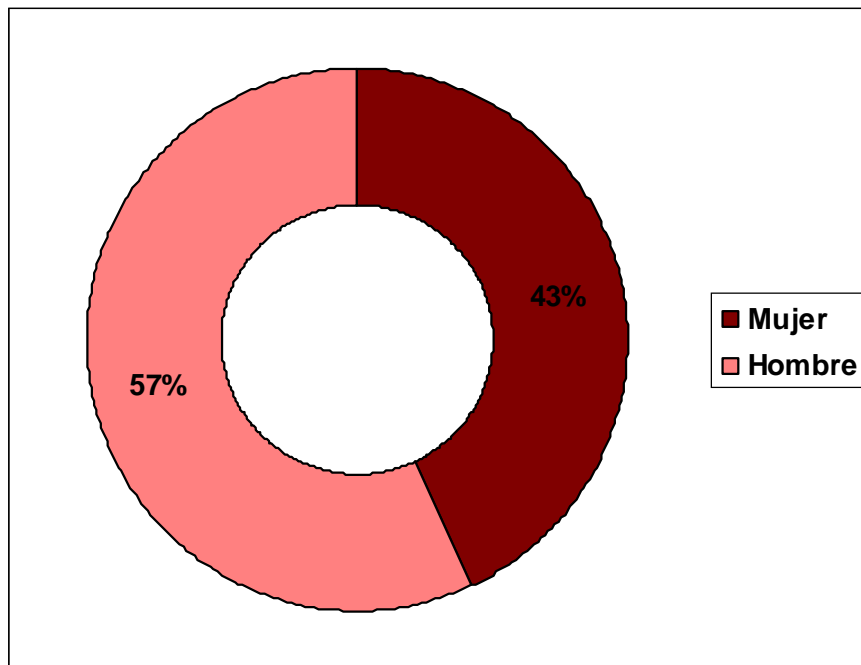
<p><b>Nº total de casos de discriminación:</b> <b>235</b> Casos individuales: 188 Casos colectivos: 47</p>	<p><b>Nº total de casos con claros indicios de discriminación: 212</b> Casos individuales: 167 Casos colectivos: 45</p>
--	---

## 1.1. Perfil de los casos individuales con claros indicios de discriminación

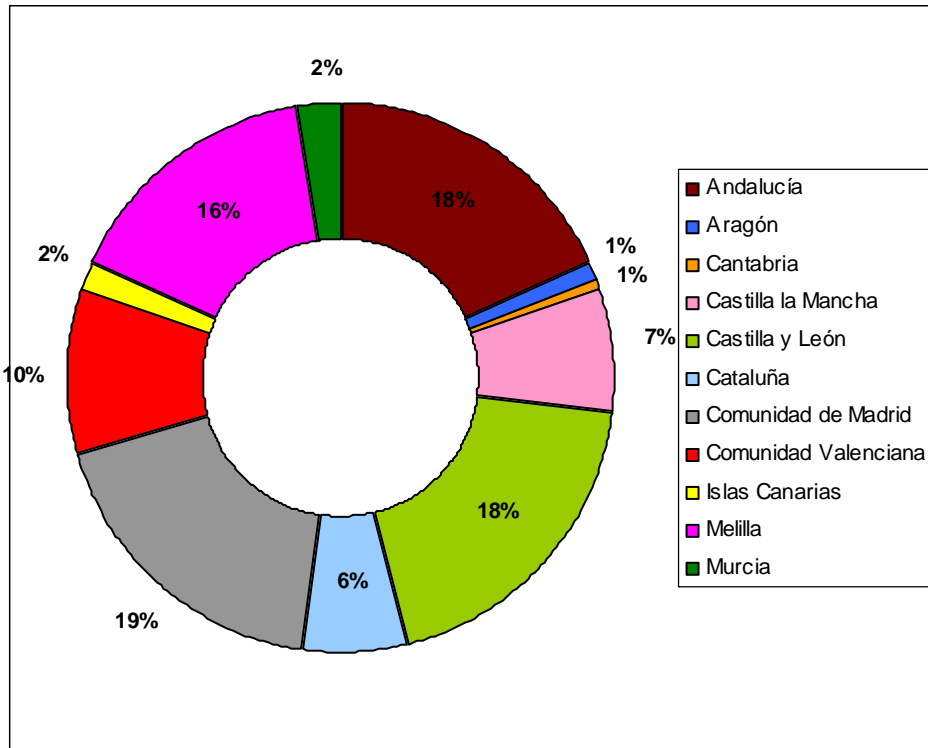
### a) Edad de la víctima



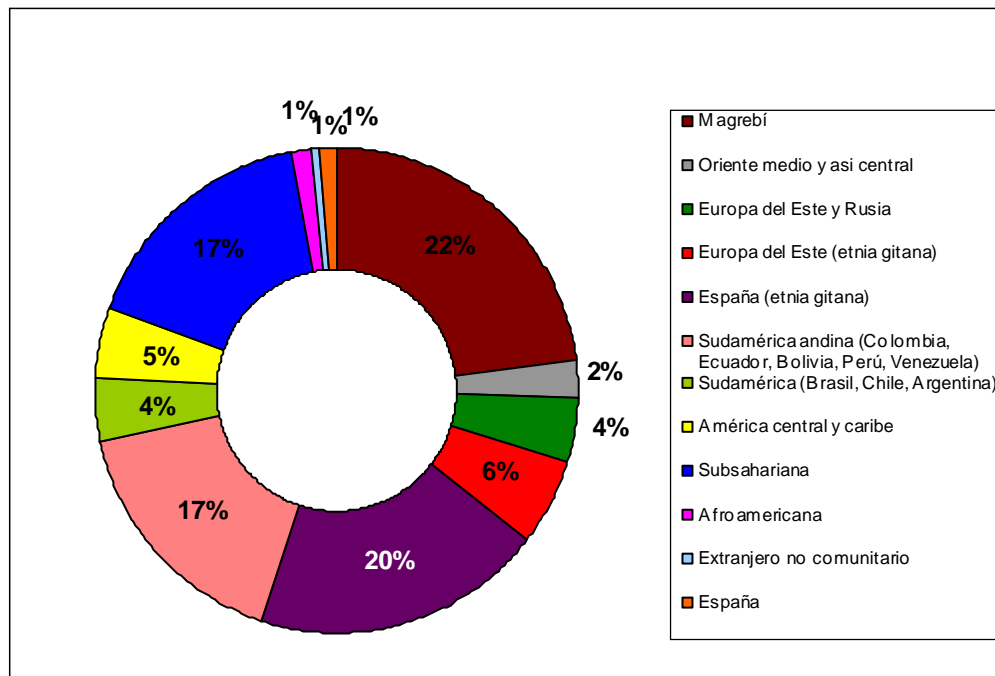
### b) Sexo de la víctima



**c) Comunidades autónomas en los que se han producido los incidentes discriminatorios**

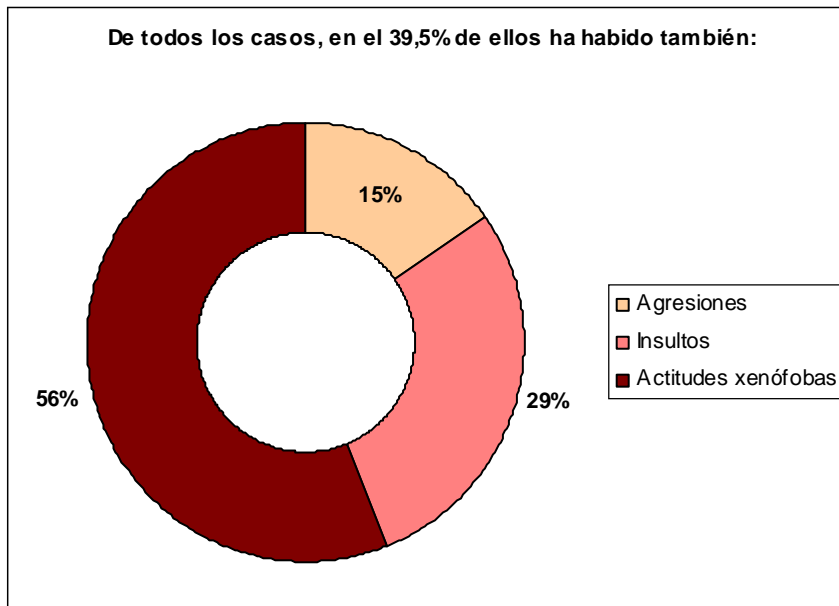
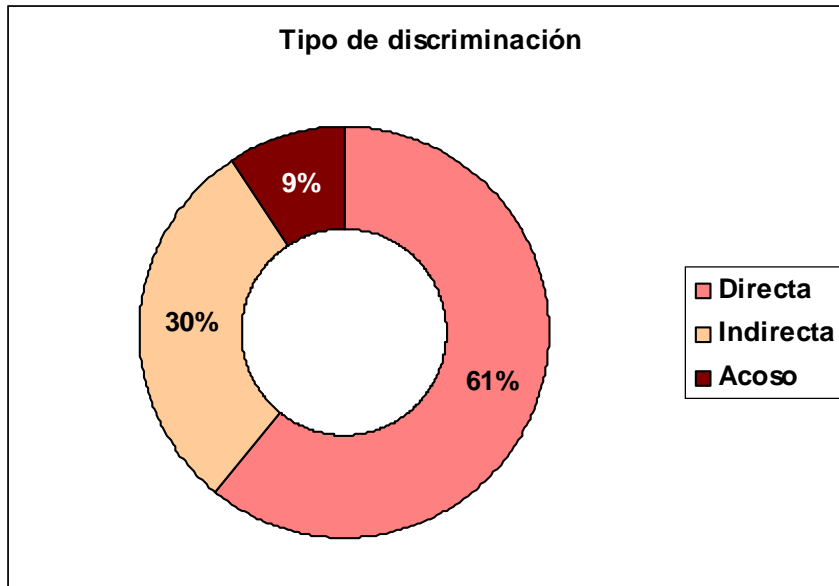


**d) Origen racial o étnico de la víctima**

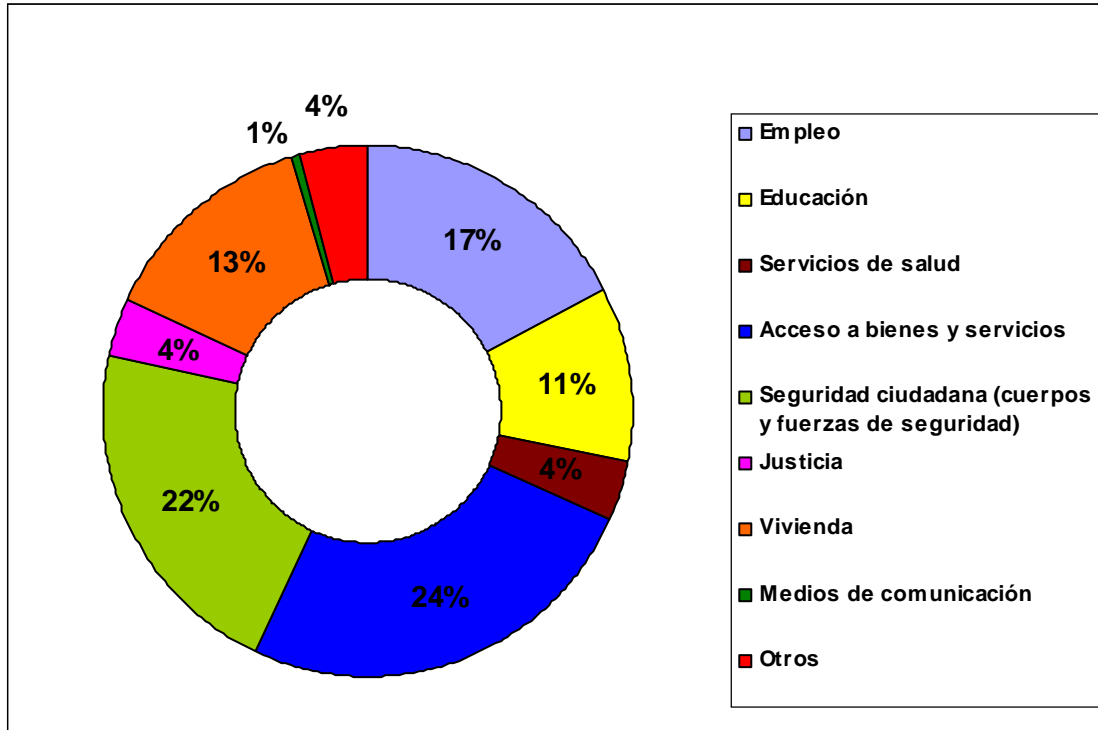




e) *Tipo de discriminación*

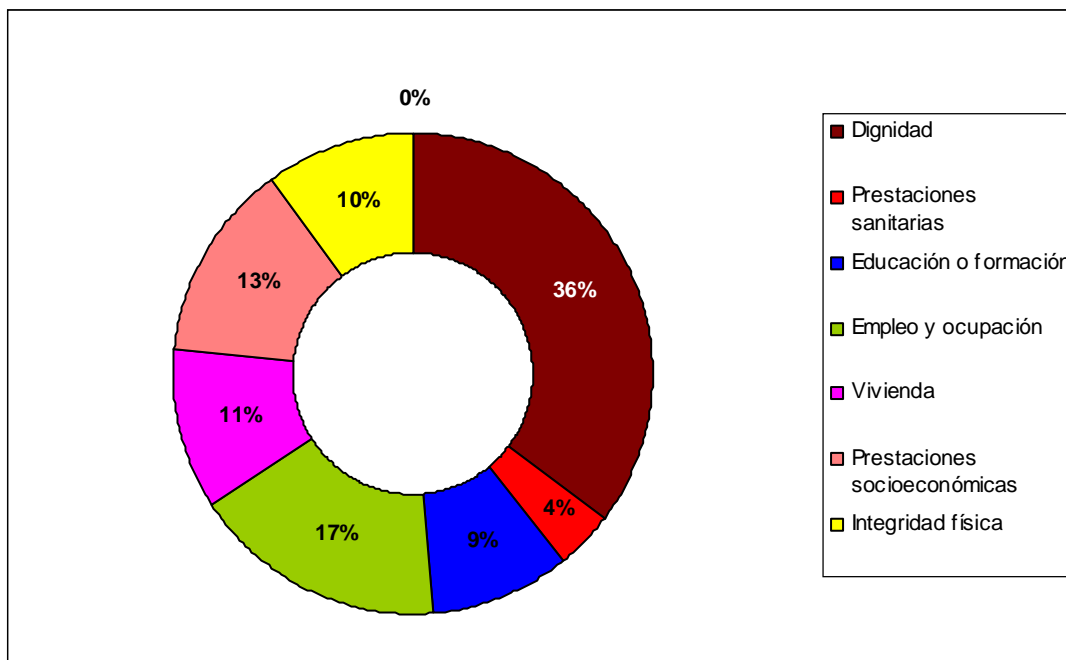


**f) Ámbito del incidente discriminatorio**



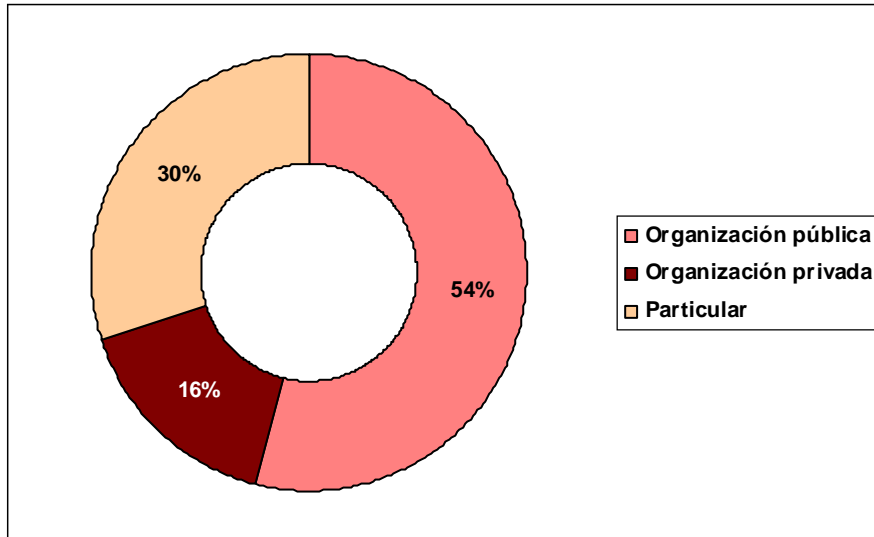
**g) Derechos vulnerados**

Además, del derecho a la igualdad, la Red de asistencia a víctima ha detectado que también se han vulnerado los siguientes derechos en los incidentes discriminatorios tramitados por la Red:



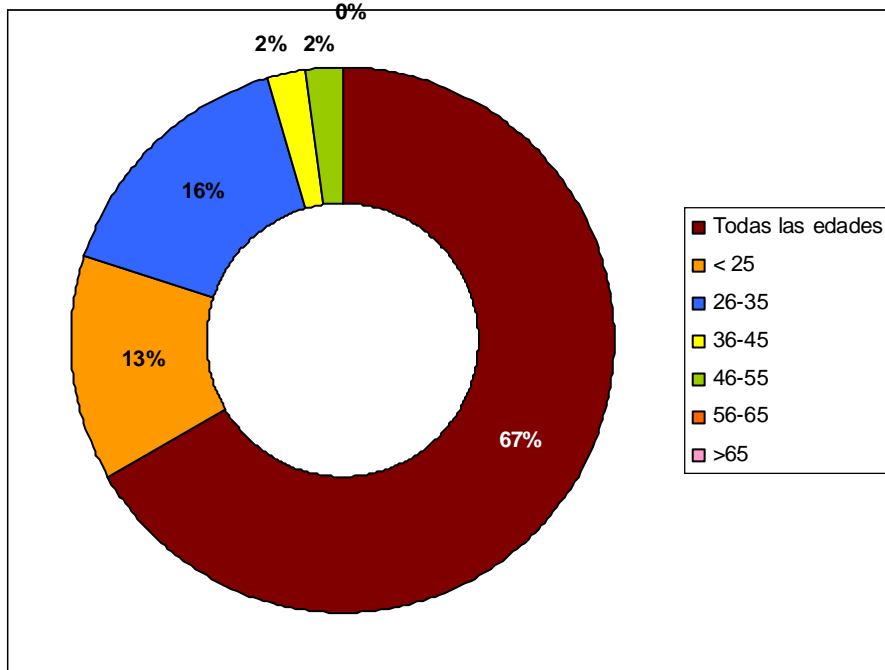


***h) Espacio en el que se han producido los incidentes discriminatorios***

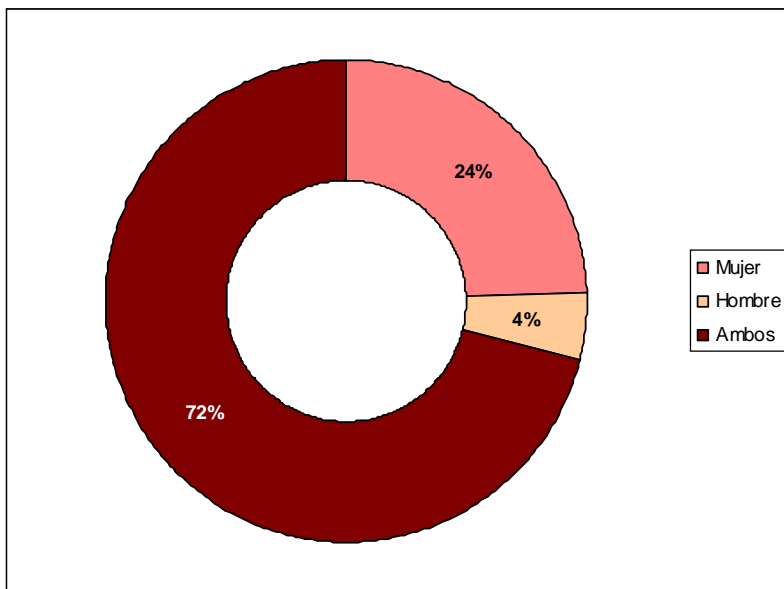


## 1.2. Perfil de los casos colectivos con claros indicios de discriminación

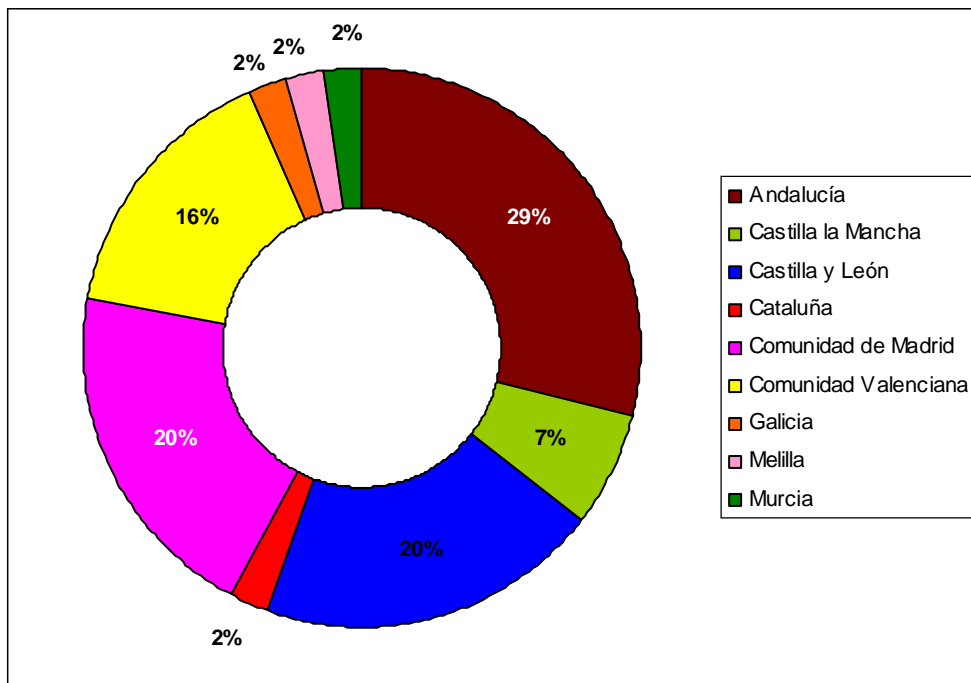
### a) Edad de las víctimas



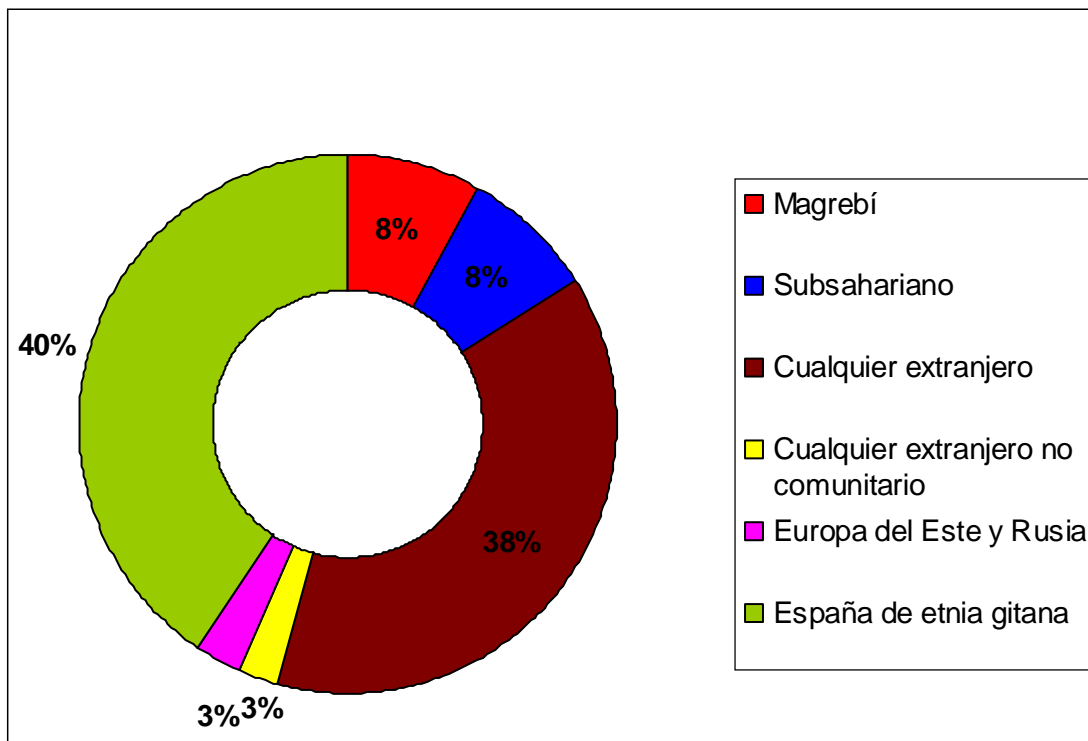
### b) Sexo de la víctima



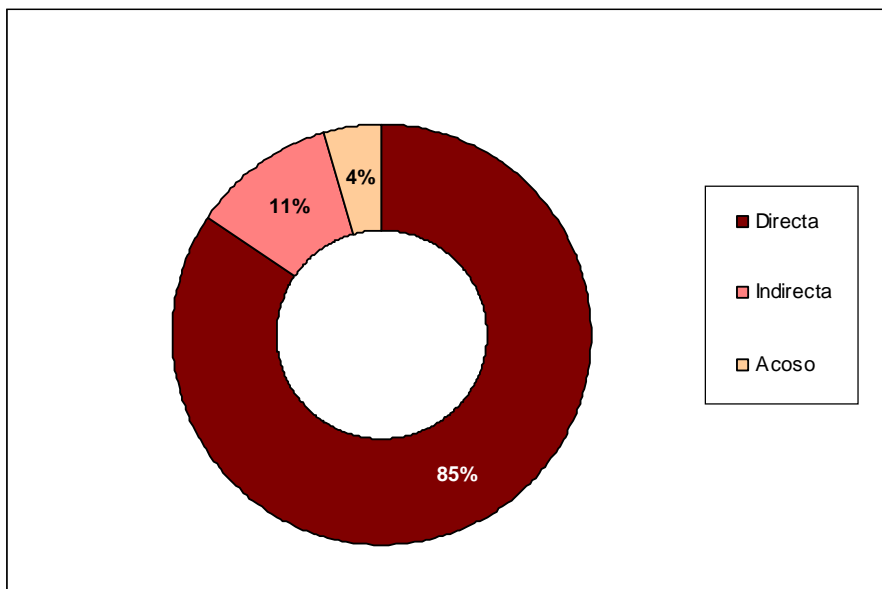
**c) Comunidades autónomas en los que se han producido los incidentes discriminatorios**



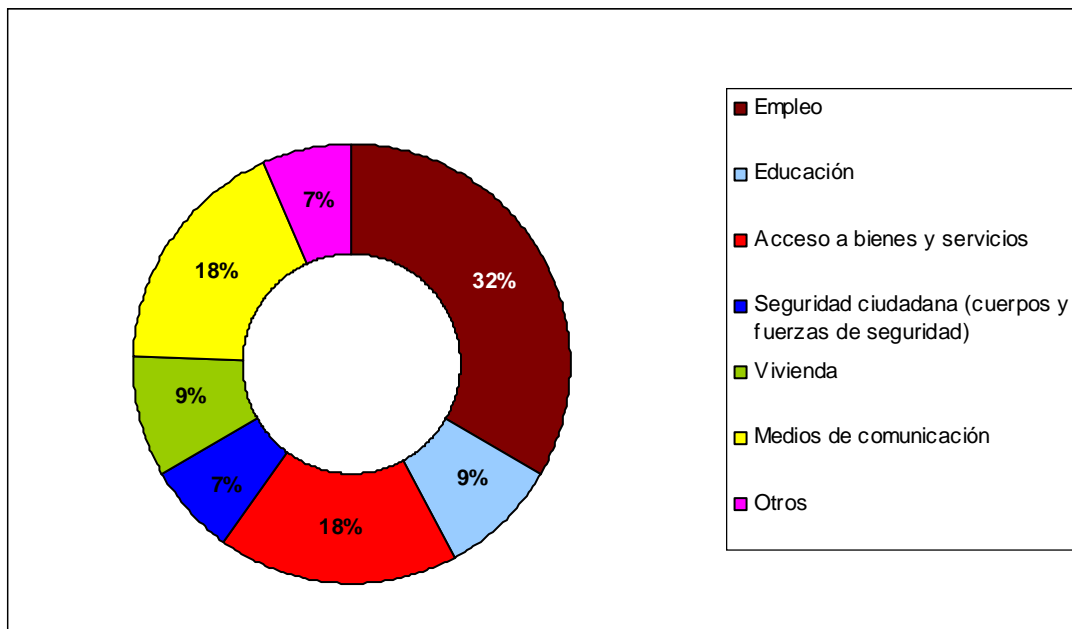
**d) Origen racial o étnico de la víctima**



**e) Tipo de discriminación**

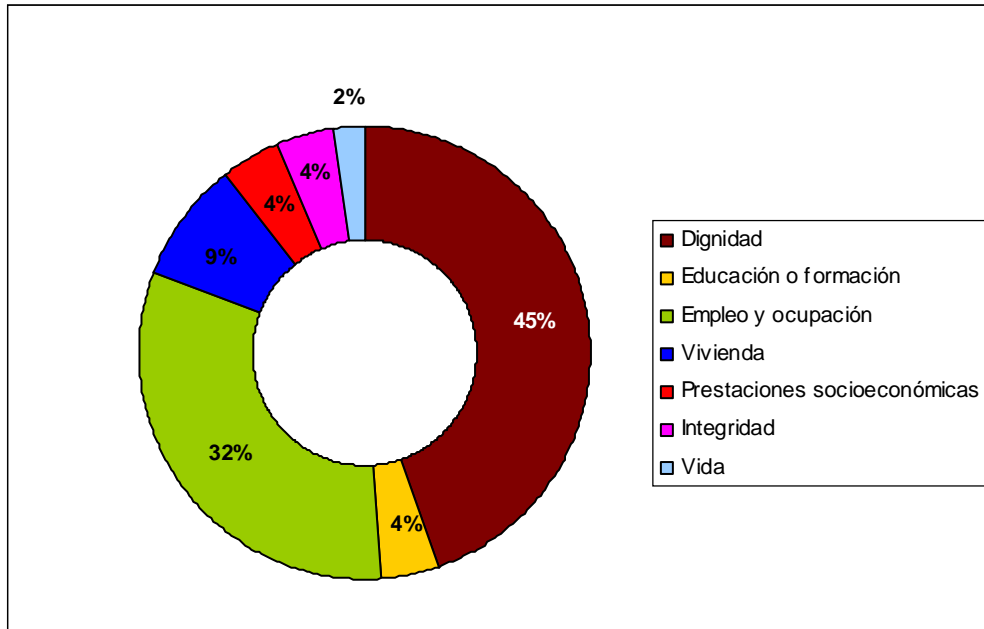


**f) Ámbito del incidente discriminatorio**

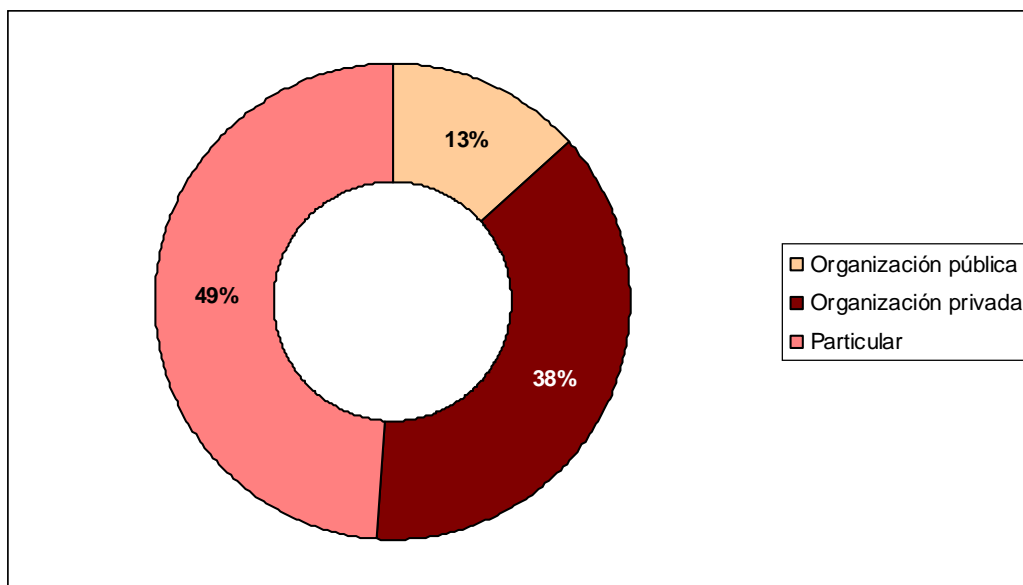


### g) *Derechos vulnerados*

Además, del derecho a la igualdad, la Red de asistencia a víctima ha detectado que también se han vulnerado los siguientes derechos en los incidentes discriminatorios tramitados por la Red:



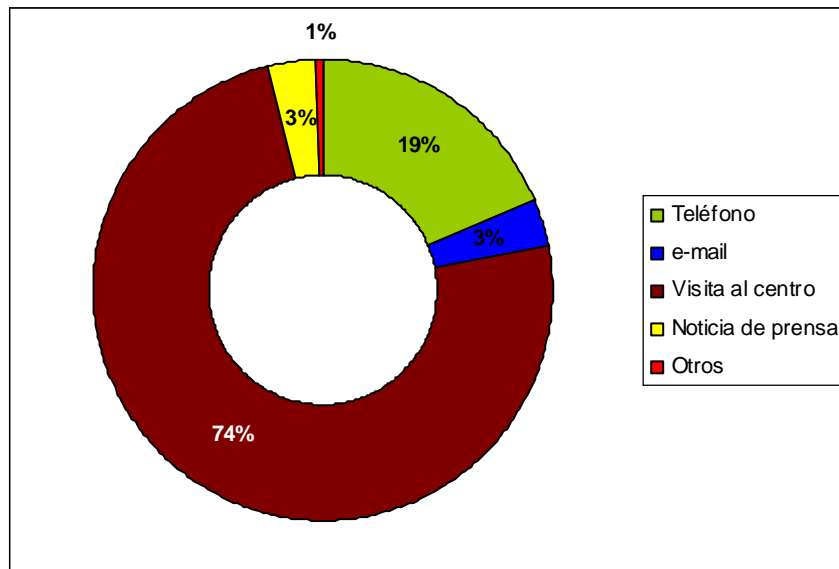
### i) *Espacio en el que se han producido los incidentes discriminatorios*



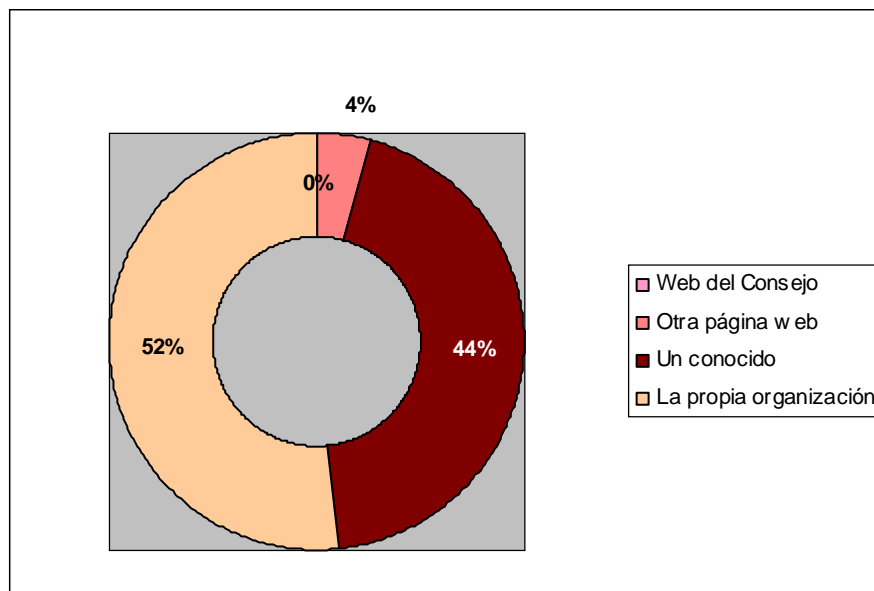
## 2. Sobre el servicio de atención a víctimas de discriminación

### 2.1. ¿Cómo se ha dado a conocer este servicio?

#### a) Medio más frecuente a través del cual se reciben los casos



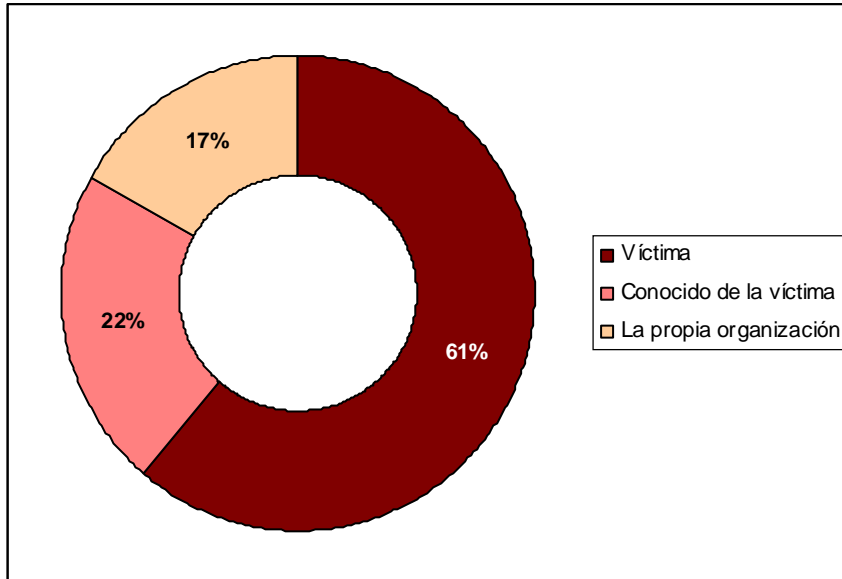
#### b) ¿Cómo se ha tenido conocimiento sobre este servicio?



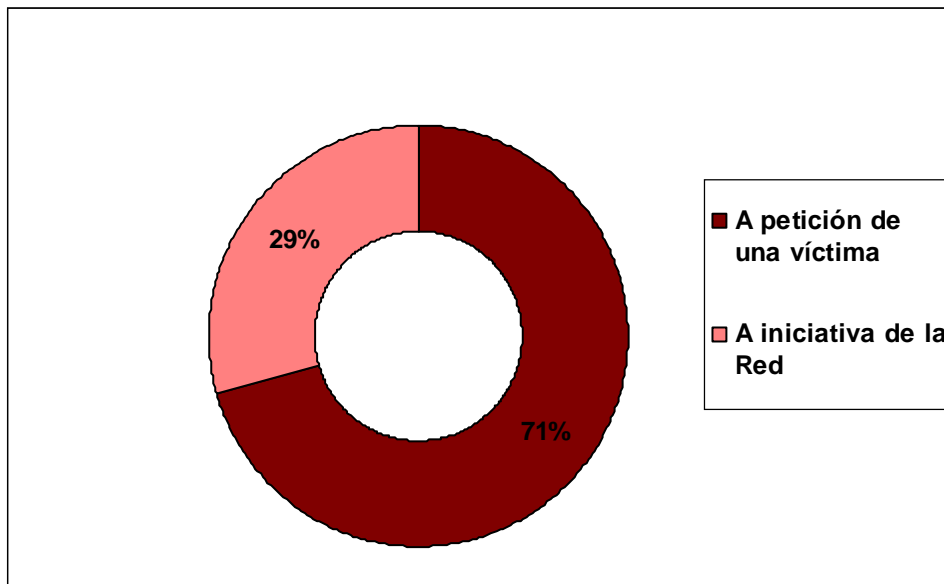


## 2.2. ¿Cómo se han detectado los casos de discriminación?

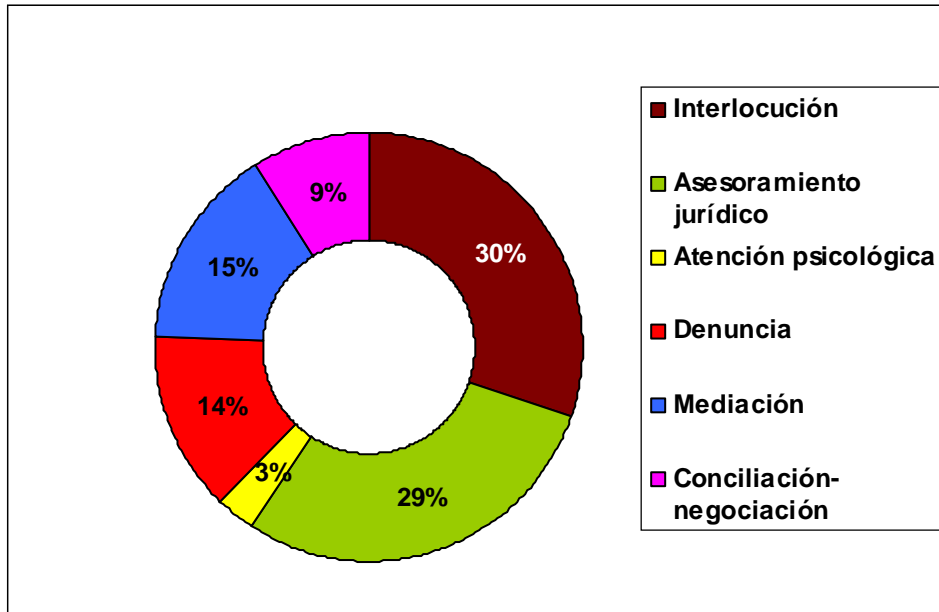
### a) Persona u organización a través de la cual se ha tenido conocimiento del incidente discriminatorio



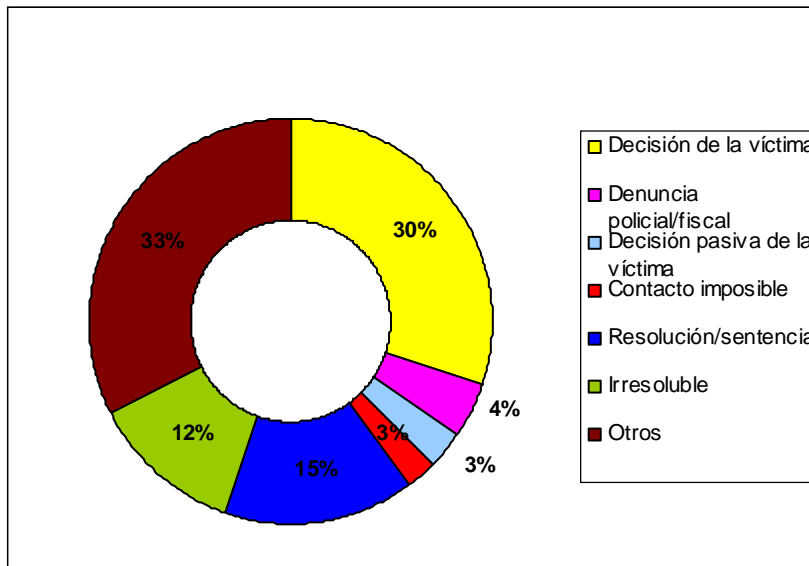
### b) ¿Cómo se han detectado los incidentes discriminatorios?



### 2.3. Estrategias de actuación y asesoramiento

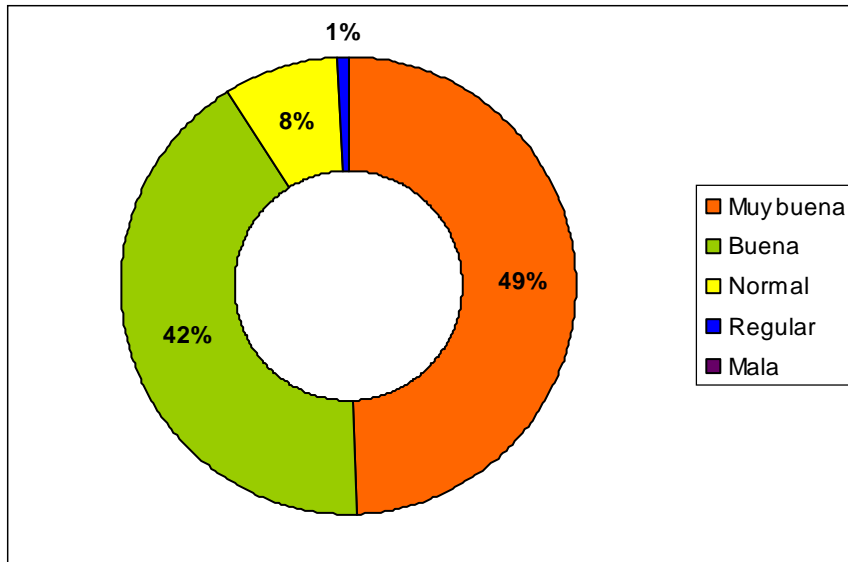


### 2.4. Causa de cierre de los casos

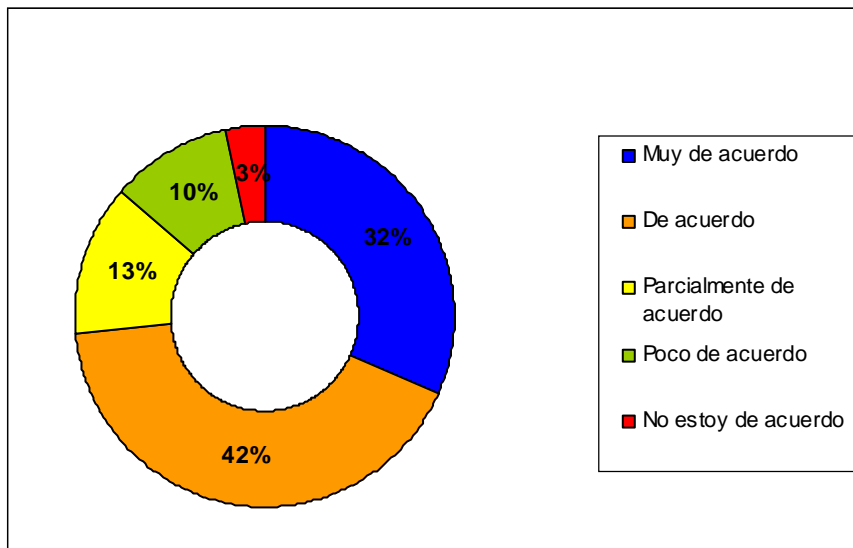


## 2.5. Evaluación del servicio

### a) Valoración de la atención recibida

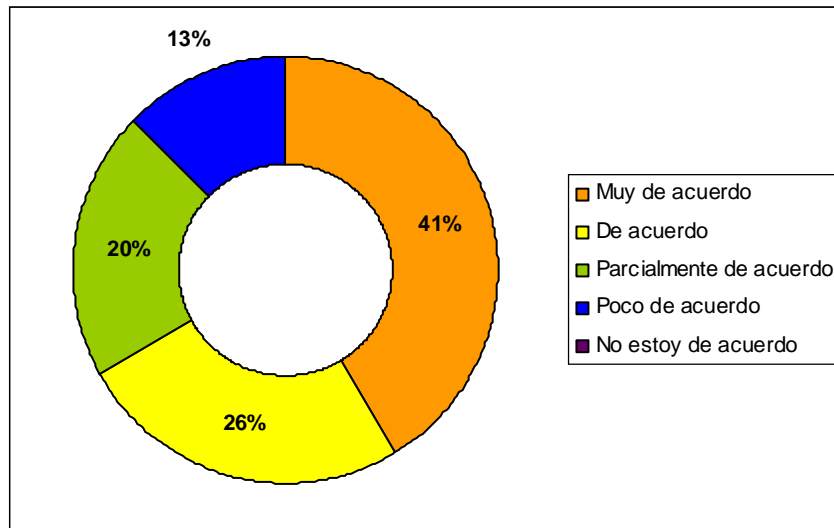


### b) ¿Le ha parecido efectiva la intervención realizada por parte de la Red?

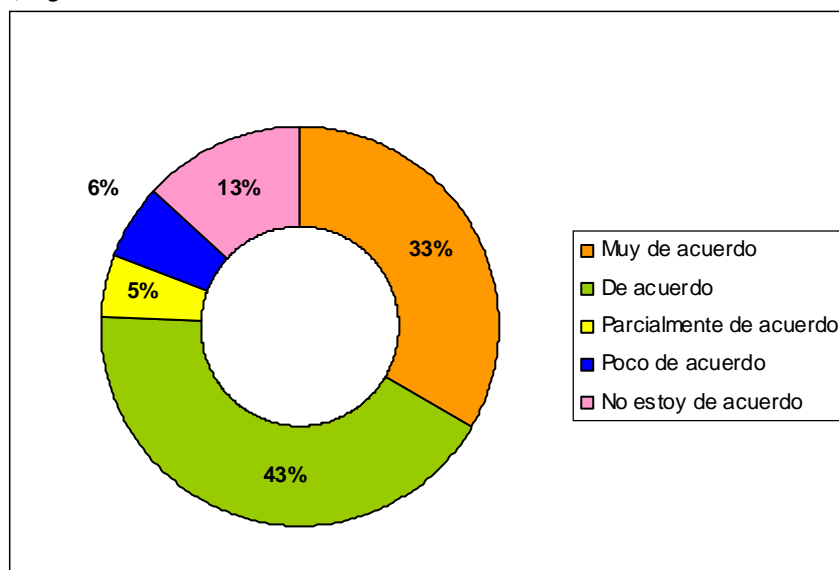




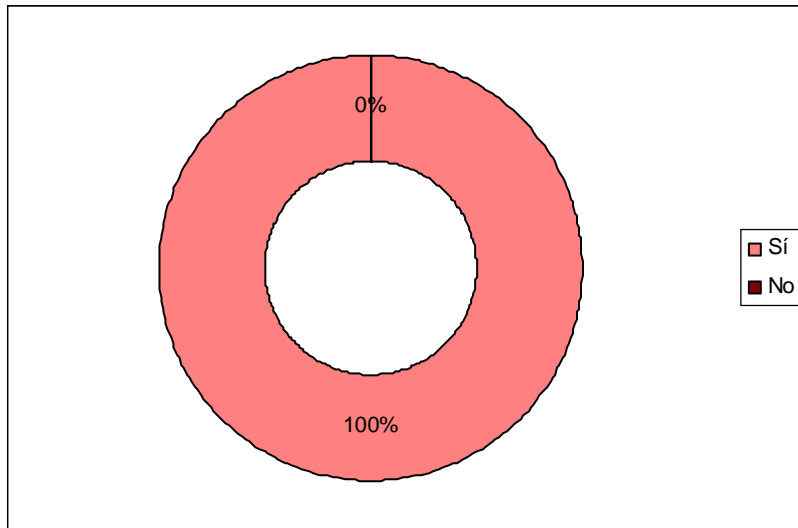
**c) ¿Le ha servido positivamente presentar su caso a la Red?**



**d) ¿Debería la Red continuar sus acciones en otros ámbitos?**



e) *¿Recomendaría usted el servicio?*



### 3. Sobre el servicio de información y sensibilización

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

Durante 2010, las organizaciones miembros de la Red centraron sus esfuerzos sobre todo en dar a conocer la existencia de la Red y en formar a sus recursos humanos.

En su primera etapa de funcionamiento, la Red implicó a más de **570 personas y más de 125 instituciones u organizaciones en actividades de carácter informativo, formativo o sensibilizador** a través de acciones de:

- **Información y sensibilización:**
  - **Distribuyendo material informativo** elaborado por el Consejo para la promoción de la igualdad de trato y no discriminación de las personas por su origen racial o étnico o por otras organizaciones relevantes a través de:
    - Canales digitales, principalmente por medio de las páginas web corporativas de las organizaciones:
      - <http://www.cruzroja.es>
      - <http://cepaim.org>
      - <http://www.gitanos.org/>
      - <http://www.movimientocontralaintolerancia.com>
      - <http://www.mpdl.org/content/view/full/1310/1/lang/spanish/>
      - <http://www.redacoge.org>
      - <http://www.unionromani.org>
  - **Organizando sesiones informativas** abiertas al público dirigidas a un grupo específico de personas. En total, se organizaron **5 sesiones**, que tuvieron una participación de **161 personas**.
  - **Contactando y entrando en relación** con instituciones y organizaciones que tienen o pueden tener un papel en la promoción y defensa del derecho a la igualdad: ONG, administraciones públicas, empresas, universidades, agentes sociales, etc. En total, se entró en contacto con más de **125 organizaciones** de diferente naturaleza.
- **Formación:** dirigidas a mejorar las competencias y habilidades de sus recursos humanos en la atención a casos de discriminación por origen racial o étnico siguiendo el protocolo acordado por el Consejo. En total, la Red organizó **16 sesiones formativas** en las que participaron **409 personas**.

## 4. Recomendaciones para el avance

En este periodo inicial de funcionamiento de la Red, además de prestar el servicio de asistencia y de información a víctimas de discriminación, se acordó que era necesario ser capaces de identificar y analizar los métodos de trabajo de las diferentes organizaciones para que sus profesionales pudiesen compartir y aprender de sus experiencias prácticas. Por eso, todas las organizaciones se sometieron a una evaluación, que permitiese analizar:

- Qué estrategias de actuación resultan más eficaces en la práctica
- Qué dificultades son las más frecuentes
- Qué propuestas de mejora se podrían poner en marcha, incluyendo aquellas sugeridas por las personas que han acudido a la Red.

En este apartado se describen cada uno de estos aspectos, con el objetivo de mejorar los servicios que se presentan desde esta Red y poder así consolidarla en los próximos años.

### 4.1. Estrategias de actuación que han funcionado bien

- La **interlocución y la negociación** ha sido una estrategia clave a la hora de actuar ante un incidente discriminatorio puesto que funciona bien como método de disuasión, especialmente cuando la personas u organización que ha discriminado es:
  - Un particular: cuando a un particular se le informa de que su conducta ha sido discriminatoria y de que contraviene el ordenamiento jurídico se ha observado que es frecuente que este corrige su conducta, bien porque toma consciencia de los derechos y obligaciones que tiene que cumplir como ciudadano, o bien por miedo a las consecuencias que puede acarrear su comportamiento.
  - Una administración pública: normalmente los incidentes discriminatorios en las administraciones públicas responden a actuaciones aisladas del personal que atiende al público y en menor medida a resistencias “no escritas” de dificultar el acceso a los derechos. Si la persona discriminada es capaz de identificar a la persona que le ha discriminado, la interlocución y la negociación suelen ser bastante eficaces como método para corregir la conducta.
- El **asesoramiento jurídico** es una actuación clave para que las personas conozcan cuáles son sus derechos y sus posibilidades legales. No obstante, cuando se recomienda acudir a la vía judicial, las personas suelen ser reticentes a ello.
- La **mediación** es útil siempre y cuando ambas partes tengan la predisposición a someterse a ella. Esto requiere que las partes que se han visto implicadas en el incidente discriminatorio (víctima y agente discriminador) acepten a la Red como mediadora en el conflicto y se sometan voluntariamente a la decisión que esta proponga. Si alguna de las partes, identifica a la organización de la Red como defensora de sus intereses, lo más probable es que esta vía no dé buenos resultados.

- La **formación y la sensibilización** es muy útil como estrategia complementaria cuando alguna organización percibe repetidos incidentes discriminadores en un ámbito concreto (centro educativo, cuerpos y fuerzas de seguridad, etc.) como vía para dar a conocer la legislación vigente, las consecuencias de la discriminación y romper estereotipos.
- La **vía judicial y el apoyo psicológico** son actuaciones claves e imprescindibles en casos de agresión por motivos racistas puesto que pueden constituir un delito o una falta.
- La **cooperación con servicios similares**, como por ejemplo con la “Oficina per la no discriminació” del Ayuntamiento de Barcelona, que por su dilatada experiencia ha sido un gran apoyo ante incidentes que han sucedido en Barcelona.
- El **respaldo institucional** del Consejo y el trabajo en cooperación con entidades reconocidas por su lucha por la no discriminación ha resultado decisivo a la hora de atender a las personas y ponerse en contacto con las personas que aparentemente habían discriminado.
- El **acompañamiento a la persona** en todo el proceso es un elemento clave, en la atención y asistencia especialmente en dos supuestos:
  - En el acceso a bienes y servicios es recomendable que la persona de referencia de la Red se persone en el centro/empresa/administración donde se ha producido la discriminación para contrastar la información y detectar exactamente quién ha sido la persona que ha discriminado.
  - Ante un proceso judicial y aunque estas acciones no estén cubiertas por el Consejo, se aconseja que, en la medida de lo posible, la organización de referencia asesore al abogado de oficio para facilitar la buena resolución del caso. En la mayoría de los casos, esta ayuda es bien recibida si no se invade el espacio profesional del abogado/a de oficio.
- La **asistencia personalizada a las personas**: en la mayoría de los casos, aunque no se pueda llegar a un resarcimiento de la víctima, el simple hecho de poder contar el incidente de manera oficial hace que las personas se sientan más aliviadas y tenidas en cuenta.

#### 4.2. Estrategias de actuación que no han funcionado bien

- En los casos en los que la discriminación procede de un medio de comunicación, se ha obtenido pocos resultados. El envío de una carta exponiendo el incidente no suele funcionar, ya que en muy contadas ocasiones se consigue una respuesta o disculpa. Es uno de los ámbitos en los que queda mucho recorrido. Es por ello que se sugiere iniciar acciones de sensibilización/formación como estrategia de actuación.
- Utilizar la mediación en casos en los que la persona/organización que ha discriminado percibe que la Red está defendiendo a la víctima. En estos casos es recomendable



recurrir a la interlocución/negociación como estrategia de actuación. Para los casos de agresión o que puedan constituir un delito esta vía no se debería utilizar.

### 4.3. Dificultades a la hora de tramitar un caso

- **Reticencias por parte de las personas a seguir con el procedimiento.**
  - En el caso de las empresas privadas de ocio o servicios, la resistencia suele ser alta. Además, en algunos casos, la dificultad de iniciar una toma de contacto con la dirección de la empresa provoca que la persona se desanime y no quiera seguir adelante. Generalmente cuando el proceso comienza a retrasarse y la organización necesita hacer 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.
  - En muchos casos, las personas desconfían y temen que la tramitación del caso pueda acarrearles problemas. Cuando se les explica que precisamente para evitar que se sigan produciendo estos hechos es importante que denuncien, muchas persisten en su negativa. Incluso, se han encontrado casos de personas que ni siquiera quieren firmar la ficha de datos personales para evitar "oficializar" el incidente discriminatorio.
  - En el caso en el que la víctima es un inmigrante en situación irregular, las reticencias a denunciar o iniciar un proceso son mayores.
- **Identificar al presunto agente discriminador**, sobre todo cuando se trata de personal de la administración pública, puesto que es determinante comprobar si se trata de una discriminación particular que se produce en el marco del ejercicio de un cargo público o si en cambio se trata de una discriminación más institucional.
- **Toma de contacto con las persona/organización que ha discriminado:**
  - Las organizaciones de la Red perciben poca legitimación a la hora de ponerse en contacto con los presuntos agentes discriminadores; al no pertenecer a una organización pública con poderes para investigar incidentes discriminatorios es frecuente que se nieguen a colaborar.
  - La ausencia de acreditación dificulta la relación inicial y en algunos casos genera desconfianza por parte de las personas que acuden al servicio o instituciones y organizaciones con las que se entra en contacto en las etapas de investigación.
- **El desconocimiento normativo y la escasa aplicación de la normativa anti-discriminatoria por parte del sistema jurídico.**
- **La falta de protocolos de actuación concretos** para actuar en la defensa del derecho a la no discriminación en los siguientes ámbitos:
  - Seguridad ciudadana: en algunos de los incidentes discriminatorios investigados relacionados con este ámbito ha sido difícil acceder a la

información sobre los hechos, especialmente si la persona que ha discriminado pertenece a algún cuerpo y fuerza de seguridad.

- **Acceso a la justicia:** en los pocos casos en los que se presenta una denuncia judicial, los procesos son largos y se dilatan, con el agravante que no se lleva una sistematización del número de casos judiciales que tienen componentes discriminatorios.
- La **falta de recursos para asistir a una víctima en el ámbito judicial**, de manera que se dé una asistencia y seguimiento integral.
- La **falta de un servicio de abogados especializados** en esta materia para poder derivar los casos y actuar coordinadamente con los mismos.
- La **escasa sensibilidad social sobre el derecho a la igualdad:**
  - Permanecen los prejuicios y estereotipos, especialmente para la población gitana
  - Muchas personas, especialmente entre la población gitana, siguen viviendo la discriminación como un hecho asimilado, como algo que, al ocurrir con tanta frecuencia, es inevitable y que forma parte de sus vida cotidianas. En consecuencia, en una buena parte de los casos, las personas no tienen la consciencia de estar siendo discriminados ni sienten la motivación necesaria para poner una queja o una denuncia.

## 4.4. Propuestas de mejora para 2011

### 4.4.1. *Sugeridas por las personas que han utilizado los servicios de la Red*

La última etapa del proceso de atención a un caso presentado por una persona finaliza con una evaluación del servicio prestado. En esta evaluación, se le da la oportunidad a la persona que ha utilizado los servicios de la Red de hacer propuestas de mejora, que se exponen a continuación:

- **Mayor visibilidad e información sobre los servicios prestados por la Red así como sobre las consecuencias que tiene un acto discriminatorio para una persona.** Consideran positivo que se difunda que la Red es un servicio estatal y que los datos de los casos se van a centralizar, analizar y poner en conocimiento del gobierno. Por otro lado, sugieren que haya acciones de coordinación con la Administración de Justicia y los cuerpos y fuerzas de seguridad para evitar que se produzcan discriminaciones en este ámbito.
- **Acompañamiento por parte de la organización a lo largo de todo el proceso,** especialmente si se opta por la vía judicial.

- **Asistencia y asesoramiento integral (incluidas las acciones judiciales):** una buena parte de las personas atendidas desearían que, de iniciarse acciones judiciales, se llevaran desde el mismo servicio (algunas llegan incluso a sentirse frustradas al no poder obtener una asistencia jurídica en el proceso judicial). No obstante, el que no sea así no es obstáculo para que las personas que se acercan al servicio decidan no seguir con el proceso de asesoramiento iniciado con la Red.

#### **4.4.2. Sugeridas por las organizaciones de la Red**

##### ➤ **Mejorar las herramientas y los protocolos de la Red, especialmente las siguientes**

- Método de recolección de datos de los casos detectados y atendidos: crear nuevos campos de análisis, a partir de los resultados obtenidos, que pudieran dar cabida a la heterogeneidad de situaciones con las que se ha encontrado la Red en este primer programa piloto. Del mismo modo, y para ofrecer un corte más cualitativo al estudio, permitir la entrada de multirespuestas en determinados ítems. Por último, habría que garantizar que la valoración del servicio por parte de las personas sea confidencial y que se informe claramente de la política de protección de los datos personales de la persona que ha sido atendida.
- Desarrollo de los siguientes protocolos de actuación:
  - En el ámbito jurídico: es necesario que se establezcan criterios de actuación similares al protocolo que se utiliza para los casos de violencia de género.
  - Para los casos colectivos: cuando se detectan incidentes discriminatorios que afectan a un grupo de personas, es importante que la Red tenga un procedimiento claro y sencillo para corregir esas situaciones.
  - Para los casos en los que el incidente discriminatorio se produce en una administración pública.
- Organizar encuentros periódicos con los profesionales de las distintas entidades que se ocupan de la "Red de Asistencia a Víctimas" para poner en común y analizar las dificultades y experiencias que se van teniendo.
- Establecer un proceso de coordinación con las instituciones y personas clave, que pueden intervenir en el proceso:
  - Abogados de oficio para mejorar la atención a los casos en los que se inicie un proceso judicial.
  - Cuerpos y fuerzas de seguridad.
  - El Ministerio Fiscal.
  - El defensor del pueblo y sus equivalentes en las comunidades autónomas.

- Organizaciones homólogas, como por ejemplo, la Oficina para la No Discriminación del Ayuntamiento de Barcelona.
- Habilitar un sistema de acreditaciones para la Red que mejore su legitimación.
- Profundizar en la formación de los técnicos de la Red en los siguientes ámbitos:
  - Legislación y diagnóstico jurídico de la discriminación.
  - Medios o instrumentos jurídicos para afrontar los casos
  - La intervención socio-educativa en caso de discriminación
  - Los indicadores para el diagnóstico y elección de la estrategia más adecuada para la intervención.
  - Técnicas de mediación y asertividad.

#### ➤ **Información y sensibilización**

- Acciones de sensibilización para evitar que ciertos grupos promuevan la discriminación racial como bandera electoral o de presión social.
- Una mayor difusión a gran escala en medios de comunicación de forma que las personas no teman denunciar ante el temor a perjuicios y represalias. Ej el teléfono gratuito 016 para las víctimas de violencia de género.
- Diseñar campañas de sensibilización y formación dirigidas a los poderes públicos, pequeña y mediana empresa y otras organizaciones o asociaciones de carácter empresarial (Colegios, etc.), cuerpos y fuerzas de seguridad, etc.
- Organizar de forma periódica sesiones de información para que la sociedad conozca la existencia del Consejo y de la Red.
- Diseñar acciones de comunicación y sensibilización dirigidas a diferentes destinatarios (colegios, jóvenes, empresas, personas mayores, partidos políticos, etc.) sobre las consecuencias de la discriminación y para romper prejuicios y estereotipos.