

STOP RACISME

PALMA

**Protocolo para coordinar la
atención a situaciones de
discriminación, racismo y
xenofobia en Palma**

OCTUBRE 2018



Índice

Presentación institucional	5
Marco normativo	7
Ámbitos competenciales	7
No discriminación	11
Coordinación	4
La Red de atención Stop Racismo Palma.....	16
El Protocolo.....	20
Anexo 1. Ficha de registro de situaciones.	27
Red StopRacismo	



Presentación institucional

En la Conferencia Mundial Contra el Racismo (Durban, 2001) se aprobó por consenso la Declaración y el Programa de Acción Durban. Se trataba de un documento integral orientado para la acción, el cual propone medidas concretas para combatir el racismo, la discriminación racial, la xenofobia y las otras formas conexas de intolerancia.

El citado documento supone la base para la lucha en este campo a nivel mundial. La Declaración insta a los estados para que promuevan, cuando proceda, el acceso efectivo en igualdad de condiciones a todos los miembros de la comunidad, en el proceso de adopción de decisiones de la sociedad a todos los niveles y, en particular, en el plano local. En especial, se ha de facilitar el acceso a las personas que son víctimas de racismo, xenofobia y las diferentes formas conexas de intolerancia.

Por su parte, en diciembre del 2015, el Pleno del Ayuntamiento de Palma aprobó, por unanimidad, el Plan Estratégico de Palma 2016-2036, el cual contempla como uno de sus objetivos que Palma sea una ciudad diversa, cohesionada y atractiva. Concretamente, en este eje de actuación se fija como objetivo estratégico:

“Trabajar con el conjunto de la ciudadanía para mejorar la convivencia y la corresponsabilidad en la prevención y la erradicación de situaciones de discriminación o segregación, fomentando especialmente la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres”.

A nivel municipal el Área de Igualdad y Derechos Cívicos tiene, entre otras la responsabilidad de:

- Coordinar las políticas dirigidas a la integración social de las personas recién llegadas a Palma.
- Programar, desarrollar y evaluar programas, proyectos y actividades de prevención de conductas discriminatorias, racistas y xenófobas, como también sensibilizar en relación con estas conductas, con programas dirigidos a la población general.



Marco normativo

Ámbitos competenciales

Ayuntamiento de Palma

La **Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local**. Prevé que, en los municipios con población superior a los 20.000 habitantes, los ayuntamientos tienen competencias en la evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a las personas **en situación de riesgo de exclusión social**. Además, la **policía local** es una de las competencias propias de todos los municipios.

En lo que respecta a la regulación específica de les Illes Balears, la **Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de les Illes Balears**, prevé en su artículo 26 otorgar a los municipios, además de las competencias derivadas de la legislación básica del Estado y de las que puedan ejercerse por delegación de aquél, “la regulación y prestación de los servicios de atención a las personas, de los servicios sociales públicos de asistencia primaria y fomento de las políticas de acogida de personas inmigradas”. Y, en el art. 118 sobre Derechos fundamentales, recoge explícitamente que:

“Los ayuntamientos velarán para que en el respectivo municipio no se produzcan conductas discriminatorias por razón de etnia, religión, ascendencia, edad, género, discapacidad o lugar de nacimiento. El ayuntamiento hará extensivo su vigilancia en la defensa y la protección de estos derechos fundamentales a todas las personas que se encuentren en el municipio sin ser residentes”.

Por otro lado, la **Ley de Capitalidad**, la cual, tiene por objeto regular el estatuto especial de Palma de Mallorca, como capital de la comunidad autónoma de las Illes Balears y sede de sus instituciones autonómicas, respecto al ámbito específico de los servicios sociales, establece que la actividad de prestación de los servicios sociales contribuirá a hacer **real y efectiva la igualdad**, garantizando y facilitando a todos la ciudadanía el acceso a los servicios que tienden a favorecer un desarrollo libre y pleno de la persona y de los colectivos dentro de la sociedad, especialmente en casos de limitaciones y carencias. Por ello, la Ley dispone que se **han prevenir y eliminar las causas de conducen a la exclusión social** y conseguir la integración de toda la ciudadanía favoreciendo la solidaridad y la participación.

En cuanto a las funciones en materia de servicios sociales que se desarrollan des del ámbito municipal de Palma se prevé la prestación, entre otros servicios, de talleres de promoción grupal y comunitaria así como **servicios de información, asesoramiento y derivación**.

Asimismo, en el ámbito de la seguridad ciudadana, la Ley de Capitalidad atribuye al Ayuntamiento de Palma la competencia de regular, mediante ordenanza municipal, las conductas constitutivas de infracción administrativa grave, entre las que contempla los **comportamientos incívicos, de contenido xenófobo, racista o sexista**.

De acuerdo con las funciones atribuidas a alcaldía en los apartados 4.k y 5 del art. 124 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local; la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, Municipal y de Régimen Local de les Illes Balears; y la Ley 23/2006, de 20 de diciembre, de Capitalidad de Palma, así como las competencias que le confiere el Reglamento orgánico del Govern y de la Administración del Ayuntamiento de Palma, se dictó el **decreto 201602751, de 18 de febrero de 2016, de Organización de los Servicios Administrativos del Ayuntamiento de Palma**, el cual, otorga al **Área de Igualdad, Juventud y Derechos Cívicos**, la competencia de promover el conocimiento, sensibilizar y trabajar para el cumplimiento, dentro del ámbito competencial, los **derechos humanos, civiles y políticos** de la ciudadanía de Palma.

Además, el Área de Igualdad, Juventud y Derechos Cívicos tiene las competencias en **migración**, y, específicamente, aquellas relacionadas en programar y desarrollar programas, proyectos y actividades de prevención de conductas discriminatorias, racistas y xenófobas, así como también aquellas relacionadas en sensibilizar en relación a estas conductas, con programas dirigidos a la población general. Así como promover la **sensibilización** de la población en relación al hecho migratorio y sus consecuencias. En cuanto al **Área de Seguridad Ciudadana** ejerce las competencias sobre Policía Local entre las que se encuentra ejercer la potestad sancionadora en el ámbito de las competencias delegadas por la Junta de Gobierno, así como ejercer las atribuciones conferidas al alcalde por la ley sobre protección de la seguridad ciudadana.

Por otra parte, para poder defender los derechos de la ciudadanía de Palma ante la administración municipal, el Ayuntamiento de Palma creó una comisión especial de reclamaciones y sugerencias, con la denominación de **Comisión de Derechos de la Ciudadanía**, que se regula en el **Reglamento Orgánico de Derechos de la Ciudadanía** aprobado en el Pleno del Ayuntamiento en enero de 2005. Como establece el artículo 132 de Ley de Bases de Régimen Local, esta comisión tiene como principal función supervisar la actividad la administración municipal y todos los órganos de gobierno de esta administración están obligados a colaborar con ella. Asimismo, este reglamento regula la implantación de la **Defensora de la Ciudadanía**, como institución garantista de estos derechos.

En el ámbito concreto de los Servicios Sociales, la Ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales de las Islas Baleares, establece que en esta materia corresponde a los municipios aprobar la cartera de servicios municipales y aplicar los **protocolos de actuación** que resulten de los planes sectoriales. En este sentido, el pleno del Ayuntamiento de Palma aprobó definitivamente, en sesión ordinaria de 30 de noviembre de 2017, **la Cartera Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Palma**. Este reglamento recoge la prestación del **Servicio de Gestión de la Diversidad** que tiene, entre otras funciones, realizar proyectos y actividades para la integración social de las personas migradas, promover la convivencia intercultural y prevenir el racismo y la xenofobia trabajando en red con otros servicios comunitarios.

Conselleria de Servicios Sociales y Cooperación

El Estatuto de Autonomía de las Illes Balears —Ley Orgánica 1/2007, de 28 de febrero— en el título III, sobre las competencias de la comunidad autónoma de las Illes Balears, incluye como competencias exclusivas de la misma —artículo 30 — la acción y el bienestar social; el desarrollo comunitario y la integración; y las actividades que se vehiculan a través del sistema de servicios sociales, entre otros.

En este marco competencial se aprueba la Ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales de las Islas Baleares que tiene por objeto regular y ordenar el sistema de servicios sociales de las Islas Baleares. En el artículo 35 la ley de Servicios Sociales otorga al Gobierno de las Illes Balears las competencias para aprobar la cartera de servicios de ámbito autonómico, de acuerdo con lo que establece el artículo 24 de esta ley y con las propuestas de la Conferencia Sectorial de Servicios Sociales.

Así, el Consejo de Gobierno aprueba el **Decreto 66/2016, de 18 de noviembre, por el que se aprueba la Cartera básica de servicios sociales de las Islas Baleares 2017-2020** y se establecen los principios generales para las carteras insulares y locales.

La cartera básica de servicios sociales de les Illes Balears prevé los siguientes servicios:

- **Servicio de Orientación y Asesoramiento para personas inmigradas extracomunitarias (OFIM).** El objetivo del servicio es atender a las personas inmigradas extracomunitarias para facilitar su integración social, normalizar su situación personal e informarles de los recursos de la red comunitaria.
- **Servicio de atención social a personas implicadas en un procedimiento judicial.** El objetivo del servicio es atender a las personas encausadas y/o condenadas penalmente para facilitar su inserción social y normalizar su situación personal; informar y asesorar de los recursos de la red comunitaria a su servicio; llevar a cabo una intervención psicosocial y ayudar en los trámites y gestiones con la finalidad de prevenir la reincidencia.

Según el Decreto, la prestación de estos dos servicios es responsabilidad de la Consejería de los Servicios Sociales y Cooperación.

Cruz Roja de las Islas Baleares

En aplicación de lo establecido en el artículo 13 del Tratado Constitutivo de la Comunidad Europea, en el que se recoge que el Consejo podrá adoptar acciones adecuadas para lucha contra la discriminación, el Consejo de la Unión Europea adoptó la **Directiva 2000/ 43/CE del Consejo, de 29 de junio de 2000, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen étnico.**

El artículo 13 de la Directiva 2000/43/CE dispone que cada Estado miembro designará uno o más organismos responsables de la promoción de la igualdad de trato. Así, la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas y del Orden Social, abordó la transposición de esta directiva y en su artículo 33 regula la creación del **Consejo para la promoción de la igualdad de trato y no discriminación de las personas por su origen racial o étnico.**

El Real Decreto 1262/2007, de 21 de septiembre, por el que se regula la composición, competencias y régimen de funcionamiento de este consejo, establece que formarán parte diez vocales en representación de organizaciones y asociaciones cuya actividad esté relacionada con la promoción de la igualdad de trato y no discriminación. Tal y como establece la Orden SSI/1092/2013, de 4 de junio, por la que se publican las entidades seleccionadas para cubrir estas vocalías, una de las entidades seleccionadas es **Cruz Roja Española**.

Desde el Consejo para la promoción de la igualdad de trato y no discriminación de las personas por su origen racial o étnico se ha impulsado el **Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica**, que consiste en un servicio estatal y gratuito de asistencia a posibles víctimas de discriminación por motivos racistas o xenófobos, prestados por dicho consejo mediante una red de oficinas de 8 organizaciones especializadas en la asistencia a víctimas de discriminación. En el ámbito de las Islas Baleares, la oficina de este servicio es gestionada por **Cruz Roja Islas Baleares**.

Oficina de Asistencia a Víctimas de Delito

La **Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos contra la libertad sexual**, en el art. 16 prevé la implantación de oficinas de asistencia a las víctimas en todos los juzgados y tribunales o en todas las fiscalías en que las necesidades lo exijan. En este sentido, se crea la **Oficina de Asistencia a las Víctimas del Delito** en los juzgados de Palma.

Por otro lado, el art. 126 de la **Ley de Capitalidad** que aborda la justicia de proximidad, establece que el poder judicial y los servicios públicos de la Administración de Justicia en la ciudad de Palma son ejercicios por los órganos jurisdiccionales determinados por la legislación reguladora del Poder Judicial.

Policía Nacional

La **Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad** señala que las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado tienen como misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades así como garantizar la seguridad ciudadana mediante el desarrollo, entre otras, de las siguientes funciones:

- *Prevenir la comisión de actos delictivos*
- *Investigar los delitos para descubrir y detener a los presuntos culpables, asegurar los instrumentos, efectos y pruebas del delito, poniéndolos a disposición del Juzgado o Tribunal competente y elaborar los informes técnicos y periciales procedentes.*

En las capitales de provincia, corresponde al Cuerpo Nacional de Policía ejercitar estas funciones. Por otro lado, en el ámbito concreto de la atención al racismo y la xenofobia, se ha aprobado la Instrucción núm. 16/2014 de la Secretaria de Estado y Seguridad, por la que se aprueba el **“Protocolo de Actuación para las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para los delitos de odio y conductas que vulneren las Normas Legales sobre Discriminación”**.

Este protocolo crea la figura del Interlocutor Social para coordinar las actuaciones en este campo. Así, a cada provincia se designa a una persona experta, la cual, es la responsable de la coordinación de las actuaciones relacionadas con los delitos de odio. Estas personas expertas son el punto de contacto permanente con las asociaciones y las ONGs que dan apoyo a los colectivos susceptibles de padecer discriminación, y así, facilitarles la asesoría técnica y el apoyo policial especializado en la materia de delitos de odio y asistencia a víctimas.

CCOO

Al amparo de la Ley Orgánica 11/1985, del 2 de agosto, de Libertad Sindical, los Estatutos de CCOO recogen que la organización combatirá contra el racismo y la xenofobia, así como de cualquier forma de discriminación por motivos de procedencia, nacionalidad, creencia y cultura; promoverá en los centros de trabajo y en la sociedad los valores de respeto y la convivencia.

CCOO desarrolla su actividad sindical a través de:

- La negociación colectiva
- La concertación social
- La participación institucional y social.
- La asistencia, asesoramiento y defensa individual y colectiva de los trabajadores y trabajadoras.
- La promoción y/o gestión de actividades y servicios dirigidos a la integración y promoción social, cultural, profesional y laboral de las personas trabajadoras.

En este marco, se crea el **Centro de Información a Trabajadores Extranjeros (CITE)**, que es un servicio de CCOO destinado a todos los trabajadores y trabajadoras inmigrantes, estén o no en situación regular y que ofrece información, orientación y asesoramiento sobre los derechos y deberes como trabajador o trabajadora e información sobre la Red de Servicios Sociales. Palma cuenta con un CITE.

Cáritas

De acuerdo con la Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social y del Real Decreto 1427/1981, de 9 de enero, sobre organización y funcionamiento del Registro de Entidades Religiosas, los Estatutos de Cáritas Diocesana de Mallorca, aprobados en el 2014, recogen que la entidad tiene como misión promover, orientar y coordinar la acción de la caridad y la justicia social, teniendo especial dedicación a la atención de las personas más vulnerables, empobrecidas y excluidas. Según sus Estatutos, la entidad se estructura en Áreas, una de las cuales es el Área de Acción Social para la Inclusión en la que se integra la Acción de Base de Palma. Desde esta acción de base se desarrolla el proyecto intraparroquial de Asesoría Jurídica que atiende situaciones de discriminación para racismo y xenofobia, entre otras.

No discriminación

El principio de no-discriminación se utiliza en diferentes instrumentos locales, estatales e internacionales. Así mismo, la legislación hace mención explícita a la protección contra el racismo, la discriminación por motivo de origen y otras formas de intolerancia.

Legislación Internacional

- Declaración universal de los derechos humanos (1948)
- Carta de los Derechos fundamentales de la Unión Europea (2000)
- Directiva del Consejo de la Unión Europea 2000/43/CE, de 29 de junio de 2000, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico.
- Directiva del Consejo de la Unión Europea 2000/78/CE, de 27 de noviembre, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el trabajo y la ocupación.

Estatal

- Constitución española (1978). Principio de igualdad
Artículo 14. Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer ninguna discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Código penal (Ley orgánica 1/2015, por la que se modifica el Código penal) con la reforma de 2015, el **art. 510 del Código penal** se configura como la base fundamental que aglutina el grueso de las conductas susceptibles de sanción penal para el racismo y la xenofobia.

Artículo 510

- 1. Los que promuevan la diseminación, el odio o la violencia contra grupos o asociaciones por motivos racistas, antisemitas u otros motivos referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, la pertinencia de sus miembros a una etnia o raza, su origen nacional, su sexo, orientación sexual, enfermedad y minusvalía, serán castigados con pena de prisión de uno a tres años y multa de seis a doce meses.*
- 2. Se castigarán con la misma pena los que, sabiendo la falsedad o con el menosprecio temerario hacia la verdad, difundan informaciones injuriosas sobre grupos o asociaciones en relación con su ideología, religión o creencias, la pertinencia de sus miembros a una etnia o raza, a su origen nacional, su sexo, orientación sexual, enfermedad o minusvalía.*

Además, el Código penal, en su art. 22.4, establece como agravantes el delito por motivaciones “racistas, antisemitas y otra clase de discriminación referente a la ideología, religión o creencias de la víctima, la etnia, o nación a la que pertenezca, sexo, orientación o identidad sexual, razones de género, la enfermedad que padezca o su discapacidad”.

También está tipificado en el Código penal:

- Discriminación laboral (art. 314)
- Discriminación en el acceso a servicios públicos (art. 511)
- Discriminación en el acceso a servicios privados (art. 512)
- Delitos contra la integridad moral (art. 173 al 175 y art. 177)
- Revelación de secretos. Intrusismo informático cuando este comportamiento afecte a datos de carácter personal que revelen la ideología, creencias, salud, origen racial o vida sexual (art. 197)

-
- Delitos de asociación ilícita (art. 515). Son punibles las asociaciones que promuevan la discriminación, el odio y la violencia.
 - Delitos contra la libertad de conciencia y los sentimientos religiosos (art. 522 a 525).
 - Otros instrumentos legales:
 - **Convenio sobre la ciberdelincuencia** (protocolo adicional al Convenio sobre la ciberdelincuencia relativa a la penalización de actos de corte racista y xenófobo cometidos por medio de sistemas informáticos, aprobado en Estrasburgo el 28 de enero de 2004).
 - **Estatuto de los trabajadores** (Real decreto legislativo 2/2005, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley del estatuto de los trabajadores).
 - **Ley de comunicación audiovisual** (Ley 7/2010, de 31 de marzo, general de la comunicación audiovisual).
 - **Ley contra el racismo en el deporte** (Ley 19/2007, de 11 julio, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte y el reglamento que lo desarrolla).

Por otro lado, se debe tener presente la Ley orgánica 4/2000, de 11 de enero, de Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social en que, en su art. 23 establece que constituyen actos discriminatorios todo acto que:

“directa o indirectamente, conlleve una distinción, exclusión, restricción o preferencia contra un extranjero basada en la raza, el color, la ascendencia o el origen nacional o étnico, las convicciones y prácticas religiosas, y que tenga como fin o efecto destruir o limitar el reconocimiento o el ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y de las libertades fundamentales en el campo político, económico, social o cultural”.

En el artículo siguiente se pone de manifiesto que la tutela judicial contra cualquier práctica discriminatoria que conlleve vulneración de derechos y libertades fundamentales podrá ser exigida por el procedimiento previsto en el art. 53.2 de la Constitución en los términos legalmente establecidos.

Por otro lado, también se debe tener presente la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Islas Baleares

Como se ha apuntado en el apartado 1, el Parlamento de las Islas Baleares, el 7 de junio de 2016 aprobó por asentimiento una **Declaración institucional contra el Racismo y la Xenofobia** que insta al Gobierno de las Islas Baleares a promover campañas y programas sensibilización hacia la convivencia y la tolerancia y de lucha contra cualquier tipo de discriminación por razón de origen.

La **Ley 20/2006, de 15 de diciembre, Municipal y de Régimen Local de les Illes Balears**, en el artículo 18 prevé la interdicción de la discriminación:

1. *Los derechos reconocidos a la población del municipio, en especial el derecho a disfrutar de los servicios públicos esenciales, se ejercerán sin ningún tipo de discriminación fundada en la etnia, el género, la religión, la opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.*
2. *Son derechos y obligaciones de la vecindad los establecidos en la legislación básica de régimen local y en esta ley. Los municipios podrán regular su desarrollo mediante disposición reglamentaria.*

-
3. *Las personas extranjeras con permiso de residencia y empadronadas en el municipio tienen los derechos y deberes propios de la vecindad, y los demás derechos reconocidos en las leyes. En cuanto al derecho de sufragio activo y pasivo, se estará a lo dispuesto en la legislación electoral.*

Y en el artículo 155 contempla el acceso a los servicios públicos:

1. *Toda la ciudadanía que cumpla los requisitos establecidos en cada caso tiene el mismo derecho a la utilización de los servicios públicos locales, sin que pueda existir discriminación en la prestación de los mismos que no derive de la capacidad del propio servicio.*
2. *La vecindad de los distintos núcleos de población de los municipios tiene acceso a los diferentes servicios públicos en condiciones de igualdad.*
3. *La reglamentación del servicio puede establecer ventajas económicas en beneficio de los grupos sociales de menor capacidad económica o precisada de especial protección.*

Coordinación

El **principio de coordinación** es uno de los principios rectores de la organización de las administraciones públicas, así, la Constitución Española, en su artículo 103.1 especifica que *"la Administración pública sirve con objetividad a los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sumisión plena a la ley y al Derecho."*

La **Ley 20/2006, de 15 de diciembre**, municipal y de régimen local de las Islas Baleares en el artículo 67 regula la cooperación interadministrativa en el sentido de que:

"las relaciones interadministrativas se regirán por los principios de colaboración, cooperación, coordinación, igualdad y lealtad entre los poderes del Estado, de la comunidad autónoma y de las entidades locales. La cooperación se manifiesta en la intercomunicación competencial a que se refiere el capítulo I de este título y, además, en la asistencia técnica y financiera".

La **Ley de capitalidad** en el artículo 2 establece que el Ayuntamiento de Palma debe promover y llevar a cabo **actividades de interés común** con otras ciudades y pueblos, con las administraciones públicas y con instituciones y organismos europeos y del resto del mundo, en el ámbito de las competencias que le atribuyen esta ley de capitalidad y la legislación general de régimen local. Además, esta misma ley también contempla que el Ayuntamiento de Palma y las diferentes administraciones autonómicas deben mantener las **relaciones de colaboración interadministrativa** necesarias en los sectores de interés concurrente entre sí, entre estos sectores están los **servicios sociales**.

Por otro lado, la **Ley 4/2009 de Servicios Sociales** establece que el sistema público de servicios sociales se organiza en forma de **red para trabajar en coordinación**, colaboración y con el diálogo entre todos los actores que intervienen en el proceso atención a las personas, y se estructura en servicios sociales comunitarios y en servicios sociales especializados. La relación entre los niveles de atención debe responder a criterios de complementariedad, desde una actuación coordinada para conseguir objetivos comunes, o bien integrada en caso de que las actuaciones reclamen la intervención conjunta de ambos niveles. En todo caso, la **intervención coordinada o integrada debe concretarse en protocolos de actuación para cada uno de los procedimientos de trabajo**.

Esta misma ley, en su artículo 43 recoge que el Gobierno de las Illes Balears y la consejería competente en materia de servicios sociales deben velar **por garantizar la coordinación** y la integración adecuadas del sistema de servicios sociales con los demás sistemas que contribuyen al bienestar de las personas, y deben adoptar las medidas necesarias al respecto. Las medidas de coordinación se dirigen especialmente a los ámbitos de salud, educación, empleo, justicia, vivienda y cultura.

La Red de atención

StopRacismo Palma

Antecedentes

El 2016 el área de Igualdad, Juventud y Derechos Cívicos del Ayuntamiento de Palma convocó los servicios que prestan atención a situaciones de discriminación, racismo y xenofobia en la ciudad. En un primer momento se valoró la oportunidad de tener un punto de encuentro para el conocimiento mutuo. Con el tiempo se han ido incorporando nuevos objetivos y nuevas metodologías. Se constituyó la Red Stop Racismo Palma con la voluntad de analizar las dificultades para detectar y atender las situaciones y hacer propuestas de mejora.

En este sentido, se identificaron los siguientes puntos débiles:

- Se da un déficit en la detección.
- Hay muy pocas denuncias por delitos de odio.
- La discriminación, la xenofobia o el racismo no se presentan habitualmente como un hecho aislado, sino que tienen un importante componente de interseccionalidad. Se pueden identificar asociados a denuncias por problemas de convivencia, por discriminación o abusos al ámbito del trabajo, a dificultades para acceder a servicios y prestaciones. Se presentan en diferentes grados de intensidad.
- En los medios de comunicación se siguen detectando estereotipos negativos y algunas prácticas discriminatorias.
- Las barreras idiomáticas, el desconocimiento de los servicios o la falta de confianza son también barreras para que las personas afectadas lo pongan en conocimiento o denuncien. Pensar que puede llevar consecuencias negativas para la víctima o las dificultades de los procesos inhiben también la voluntad de denuncia o de prestar declaración como testigo.
- Existen dificultades para dimensionar el fenómeno: no existen datos en nivel local y los sistemas estadísticos de algunos organismos no incluyen las variables necesarias para recoger indicadores de existencia de conflictos de esta naturaleza.
- La atención actual a Palma se presta desde diferentes sistemas: judicial, policial, laboral, social, educativo, etc. que son competencia de diferentes administraciones, con la consiguiente dispersión de los recursos existentes.
- La Ley de Extranjería deja a muchas personas en una situación administrativa irregular lo cual dificulta el ejercicio de los derechos de ciudadanía. A la vez, la administración y las entidades se ven limitadas en la hora de ofrecer algunos servicios y prestaciones. Se hace necesario analizar la praxis dentro de las administraciones para garantizar que no se dan actitudes discriminatorias en la atención a la ciudadanía.

Y paralelamente, algunos de los puntos fuertes u oportunidades:

- Los delitos de odio están tipificados en la legislación actual.
- Existen informes y estudios a nivel estatal y europeo que permiten hacer estimaciones de la incidencia en la sociedad. El sistema estadístico de criminalidad incorpora los delitos de odio.

-
- Existen guías y manuales para mejorar la detección y la atención.
 - Algunos sistemas incorporan planes de prevención y abordaje, por ejemplo, los Planes de Convivencia de los centros educativos.
 - Existen servicios específicos.

Como conclusión de esta primera fase de trabajo se manifestó la voluntad de mejorar la coordinación de los servicios participantes y de incorporar nuevos agentes.

En este marco, según las prioridades consensuadas, la Red ha realizado las actividades siguientes: La edición de la Guía de servicios Stop Racismo Palma dirigida a profesionales de ámbitos diversos, a entidades y a personas afectadas o interesadas y con el fin de informar a nivel conceptual y normativo sobre las discriminaciones, el racismo y la xenofobia y de los servicios disponibles a Palma atenderlos.

Presencia de la Red en diferentes Jornadas y actividades formativas.

Durante estos dos años el equipo técnico se ha ido reuniendo de forma periódica para introducir mejoras en la atención. Trabaja con los objetivos siguientes:

- Coordinar los acompañamientos y otras acciones de apoyo y apoderamiento de las víctimas.
- Diseñar estrategias compartidas.
- Ofrecer atención multidisciplinar.
- Generar sinergias positivas.
- Contribuir en la investigación y al desarrollo de metodologías de atención y prevención de los racismos y la xenofobia.
- Optimizar los recursos existentes.

Composición

Los servicios que forman parte de la Red Stop Racismo y sus atribuciones en relación a la atención del racismo y la xenofobia son:

Ayuntamiento de Palma:

- **Servicio de Gestión de la Diversidad Cultural** del Área de Igualdad, Juventud y Derechos Cívicos, en convenio con el IMAS. El servicio de Gestión a la Diversidad Cultural es el **responsable de la aplicación del protocolo de coordinación**. La tipología de atención que se realiza es de:
 - Acogida y atención a las personas recién llegadas,
 - Información y asesoramiento,
 - Mediación e intervención en la resolución de conflictos derivados de la convivencia intercultural
 - Informes de arraigo.

-
- **Oficina de Defensa de la Ciudadanía** de Palma. Para la defensa de las libertades y los derechos fundamentales de la ciudadanía de Palma en cuestiones relativas a los servicios prestados por el Ayuntamiento de Palma. La oficina se encarga de:
 - Atención a quejas, sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Ayuntamiento de Palma en segunda instancia.
 - **Policía Local de Palma** entre sus funciones de atención a delitos de odio e intolerancia se encuentran las de:
 - Atención a denuncias relacionadas con problemas de convivencia e incidentes de corte racista y xenófobo.
 - Atención de problemáticas de acoso escolar.
 - Mediación en conflictos privados.
 - Tramitación de denuncias penales y expedientes administrativos.
 - Atención psicológica en situación de crisis.

Gobierno de las Islas Baleares:

- **Oficina de Información y Orientación para la Inmigración en Mallorca (OFIM)** del Gobierno de las Islas Baleares se encarga de:
 - Información, orientación y asesoramiento sobre normativa y trámites de extranjería, derecho laboral y servicios de orientación e inserción laboral.
 - Derivación a los servicios competentes.
 - Asesoramiento a profesionales.
 - Apoyo técnico al asociacionismo de las personas inmigrantes.
 - Realización de cursos de integración social y cultural para personas inmigrantes extra comunitarias.
- **Servicio de atención social a los juzgados prestados por la Fundación IRES** atiende a personas afectadas por un procedimiento judicial, con independencia de la situación jurídica en que se encuentren (acusadas, víctimas, denunciantes, demandantes, testimonios, etc.).

Administración General del Estado:

- **Oficina de Asistencia a las víctimas del delito del Ministerio de Justicia.** Se trata de un servicio público y gratuito implantado de acuerdo con la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual. El tipo de atención que ofrece es:
 - Información a las víctimas sobre sus derechos, sobre las denuncias y el proceso judicial (penal/civil)
 - Orientación jurídica general y específica
 - Asistencia psicológica vinculada a los daños por actos delictivos, que puede ser individual, familiar y/o grupal
 - Acompañamientos en las diligencias judiciales
 - Derivación y coordinación con otros servicios
 - Información y orientación a otros profesionales
- **Secretaría de participación ciudadana del Cuerpo Nacional de Policía** del Ministerio del Interior. Desde que se tiene conocimiento de un hecho delictivo relacionado con el odio, la Policía sigue el Protocolo de actuación para estos delitos. La protección de la víctima es un punto esencial del procedimiento, al mismo tiempo que se realicen todas las gestiones oportunas para detener a los autores.

- **Servicio de atención y orientación a las víctimas de discriminación racial y étnica de la Cruz Roja** es un servicio de ámbito estatal implantado en 17 comunidades autónomas. El tipo de atención que se realiza es:

- Información y orientación
- Mediación
- Acompañamiento
- Derivación a otros servicios

El proceso de atención es detectar, incidir y reparar /restaurar el daño. Siempre con negociación y mediación entre la víctima y la parte agresora. No se interviene a nivel legal. Como máximo, se presenta una queja al Defensor del Pueblo.

- **Servicio de asesoría jurídica de Cáritas.** El tipo de atención que se realiza es:

- Información, orientación y asesoramiento en tomas de ciudadanía, extranjería, derecho laboral, etc.

- **Centro de Información a personas extranjeras CITE de Comisiones Obreras de les Illes Balears** ofrece información, orientación y asesoramiento relacionado con los derechos y deberes de las personas inmigradas.

El Protocolo

El Protocolo de Coordinación de Atención a las Situaciones de Racismo y Xenofobia en la Ciudad de Palma es el resultado de este trabajo conjunto. Se plantean los siguientes objetivos:

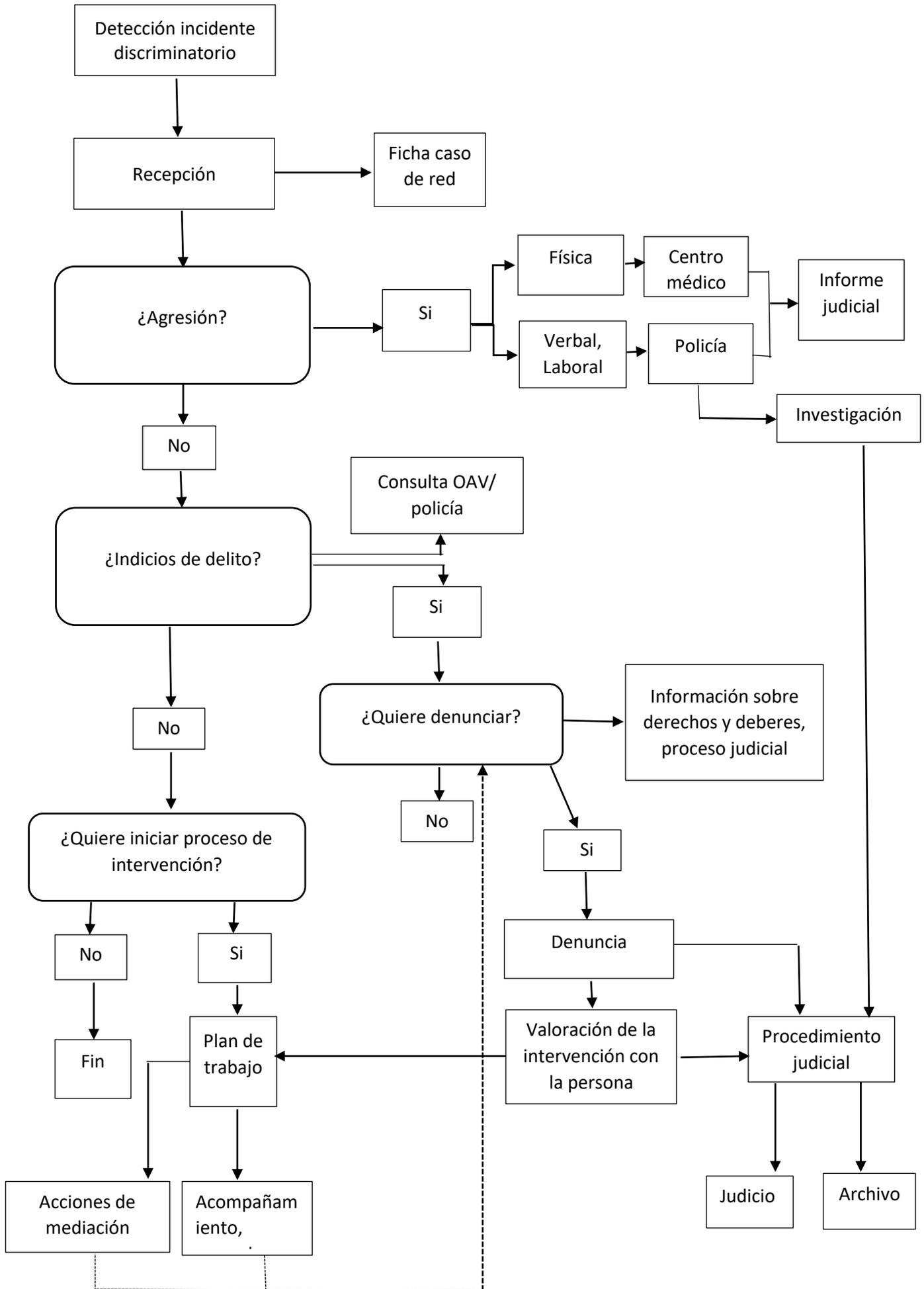
- Incrementar la capacidad de detectar las situaciones de discriminación o de delitos de odio.
- Canalizar y atender adecuadamente estas situaciones con un abordaje integral y multidisciplinar que, por un lado, permita dar respuestas más rápidas y, por otra, evitar dobles discriminaciones.
- Mejorar el conocimiento sobre la temática por parte de los profesionales.
- Contribuir a dar visibilidad a las situaciones que se presentan.

El proceso de atención a las discriminaciones, el racismo y la xenofobia

El punto de partida para situar la coordinación es el circuito de atención, ubicando cada servicio en los diferentes estadios del proceso, según sus atribuciones.

Con esta formulación se espera que, además de ordenar el circuito entre los servicios que componen la Red, profesionales de diferentes ámbitos tengan más fácil acceso y puedan orientar eficazmente sus intervenciones, pedir asesoramientos puntuales o hacer los acompañamientos y derivaciones oportunas a los servicios de la Red.

PROCESO DE ATENCIÓN A SITUACIONES DE RACISMO Y XENOFOBIA



Descripción del proceso de atención

El procedimiento se inicia con la **detección del incidente discriminatorio** el cual, puede ser informado por parte de la misma víctima o de una tercera persona que ha tenido conocimiento del hecho. Recepción: La situación detectada se pone en conocimiento de alguno de los servicios de la Red Stop Racismo. Esta puesta en conocimiento se puede realizar directamente por parte de la persona víctima, por derivación de otro servicio o entidad que no está dentro de la Red Stop Racismo o por parte de terceras personas que hayan tenido conocimiento.

Una vez que alguno de los servicios de la Red atiende a la víctima y recepción la situación, recogerá la información de la situación a través de la **Ficha de registro de situaciones** de la Red, intentando reunir la mayor cantidad de datos posibles para valorar la situación. La ficha recoge los datos del perfil de la víctima, los datos de identificación de la situación, un breve resumen del hecho discriminatorio y un listado de conceptos relacionados con el racismo y la xenofobia para ayudar a su tipificación. Cuando se recoge que el incidente discriminatorio incluye una agresión, si es física será necesario derivar en un centro médico y de aquí notificar a la policía, y si la agresión es verbal o laboral, directamente en la policía. En ambos casos se emitirá un informe judicial que se remite al juzgado para la pertinente instrucción.

En el supuesto de que el incidente discriminatorio que se presenta no sea una agresión, el primero que hay que valorar es si hay indicios de delito. Para ello, será necesario hacer la consulta a la POLICÍA LOCAL o POLICÍA NACIONAL, o la OFICINA DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS DEL DELITO. Esta información ayudará a determinar el proceso de atención a realizar.

Si se valora que NO hay indicios de delito, se trabajará con la persona víctima el proceso de intervención que quiera realizar, a través de un PLAN DE TRABAJO que puede incluir varias vías como pueden ser la mediación o el acompañamiento en el proceso para su apoderamiento. En este punto del proceso, intervienen entidades como CRUZ ROJA, con la mediación y acompañamiento; CARITAS con información/asesoramiento y acompañamiento en todo el proceso; SERVICIO DE GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD en la mediación tanto a nivel individual como comunitaria.

En el supuesto de que se valorara que SÍ hay indicios de delito, la víctima tiene que decidir si quiere poner una denuncia o no.

Si decide que SÍ quiere denunciar, se realizará a través de los canales establecidos para lo cual (notificación a la fiscalía, denuncia en policía, juzgado, etc.) con el posterior juicio. En todo momento del proceso estará acompañada y tendrá apoyo del servicio de la red que ha recepcionado el caso.

Cuando es un caso del ámbito laboral en el cual interviene un sindicato, en este caso CC.OO, el sindicato puede realizar la denuncia directamente a Inspección de Trabajo sin que la víctima tenga que denunciar directamente.

Si decide NO denunciar, se le planteará la opción de otro tipo de intervención o la finalización del caso. Como intervención alternativa a la denuncia, se acordará un PLAN DE TRABAJO que incluya la mediación y/o el acompañamiento para el apoderamiento de la persona.

El Plan de Trabajo incluye los aspectos psicológico, judicial, laboral y socio comunitario y pueden intervenir CRUZ ROJA, con la mediación, CÁRITAS, con la atención integral, Servicio de Gestión de la Diversidad, con la mediación individual o comunitaria o la OFIM para la resolver los aspectos relacionados con la situación administrativa de la persona.

Es importante comprender el momento vital en el cual se encuentra la persona, porque tal vez no está suficientemente apoderada y preparada para iniciar un proceso que lo enfrente al hecho que denuncia, sino que necesita un tiempo de acompañamiento, de información de todo el proceso y sus consecuencias, etc. para tomar la decisión de desistir y poner fin al caso, o continuar y presentar una denuncia.

Una vez finalizado el Plan de Trabajo se puede valorar nuevamente si la persona quiere denunciar. Por otro lado, dentro del protocolo de atención también se contempla la valoración de la intervención con la persona agresora, sobre todo para trabajar el proceso de reparación del daño como un tipo de intervención alternativa a la judicial. Esta función lo asumen IRAS desde el Servicio de Atención Social de los Juzgados.

En los casos en que el incidente discriminatorio se detecte dentro de la administración pública, en concreto en algún servicio del Ayuntamiento de Palma, el caso lo asumirá La OFICINA DE LA DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA. Si en esta oficina detectaran alguna situación susceptible de ser un delito o hecho discriminatorio pero que no ocurre dentro del Ayuntamiento de Palma, harán la derivación a alguno de los servicios integrantes de la Red Stop Racismo.

La coordinación

Descripción del funcionamiento y aplicación del protocolo de coordinación

Misión

Este protocolo tiene como finalidad mejorar la coordinación de la atención a las situaciones de discriminación, racismo y xenofobia que afecten a personas y grupos en el municipio de Palma.

Situaciones objeto de atención mediante este protocolo

En el marco de este protocolo podrán ser objeto de atención todas las situaciones en las que se podrían dar indicios directos o indirectos de discriminación, racismo o xenofobia por motivos de nacionalidad, origen, cultura, religión o étnicos y que afecten a la ciudadanía de Palma, de manera individual, comunitaria o colectiva.

Resultados esperados:

Mediante la aplicación del protocolo se espera:

- Que la atención sea más ágil, eficaz e interprofesional
- Evitar duplicidades y revictimizar a la víctima
- Mejorar los conocimientos y las competencias de los profesionales
- Implicar al mayor número posible de servicios y entidades en la detección y la resolución.

Participantes

Pueden participar directamente de la Red StopRacismo Palma y pueden acogerse a la aplicación de este protocolo todos aquellos servicios de diferentes ámbitos, de carácter general o específico, radicados en el municipio o que atienden a la ciudadanía de Palma, con relación a las situaciones descritas. Igualmente podrá ser una vía de acceso para todos los profesionales, entidades y personas que, en el ejercicio de su tarea profesional, a través de redes y medios de comunicación o por otras vías tengan conocimiento de algún caso y deseen ponerlo en conocimiento o asesorarse.

Circuito de coordinación de atención y respuesta

- Cuando los profesionales de los servicios adheridos atiendan las situaciones descritas podrán solicitar la intervención de cualquier otro de los servicios de la Red para:
 - Un asesoramiento o interconsulta para diseñar u orientar las intervenciones.
 - Completar la atención desde su ámbito profesional.
 - Hacer una derivación.
- La solicitud se cursará por las vías que cada servicio haya determinado como más adecuado.
- El servicio que atienda la petición dará la respuesta más rápida posible de acuerdo a su disponibilidad.
- Para cada situación trabajada en equipo o en red habrá un único responsable o referente, el cual realizará el seguimiento y garantizará la coordinación. El responsable será el servicio que lo haya iniciado excepto en aquellos casos en que, en base a criterios de especificidad, idoneidad o vínculo con la persona atendida, sea más adecuado trasladar esta responsabilidad a otro servicio.

-
- Los servicios adheridos a este protocolo deberán obtener, de acuerdo a sus procedimientos internos, el consentimiento de las personas atendidas para iniciar complementaciones o derivaciones.
 - En aplicación del protocolo se deberá garantizar en todo momento la protección de los datos de carácter persona.

Difusión del protocolo y documentos metodológicos

Los servicios adheridos en la Red promoverán actividades para dar conocer el protocolo entre su personal incluyendo la formación necesaria para la detección y atención.

Los servicios podrán colaborar conjunta y solidariamente en actividades de difusión y formación entre los propios servicios u otros agentes colaboradores.

Desde la Red se promoverá la producción de documentos metodológicos.

Cada servicio adherido dará difusión del Protocolo y de los documentos que se generen mediante los dispositivos de comunicación y difusión propia. La difusión contendrá la imagen gráfica y los logotipos consensuados por la Red.

Seguimiento y evaluación del funcionamiento del protocolo

Se establecerá un calendario periódico de reuniones ordinarias de seguimiento el cual, tendrá una periodicidad orientativa de 3 meses.

La Red habilitará un registro compartido de las situaciones atendidas con los contenidos mínimos necesarios para realizar el seguimiento y evaluar la eficacia de aplicación de este protocolo. En el registro no podrán figurar datos de carácter personal. Se deberán considerar aquellas variables que permitan:

- Tipificar el peligro de la víctima
- Tipificar la situación
- La solicitud hecha a los servicios de la Red
- La respuesta facilitada
- La evaluación

Se hará una evaluación anual y se emitirá una Memoria de las actuaciones realizadas. Se valorará la eficacia, eficiencia, impacto y los resultados de aplicación del protocolo a partir de:

- El incremento de situaciones atendidas para cada servicio y para el conjunto de la red
- La diversidad de situaciones tratadas
- El incremento de las coordinaciones, complementaciones y derivaciones que se habrán establecido
- Las acciones de formación y difusión del protocolo
- Otros indicadores específicos que los servicios consideren de su interés.

Recursos

La aplicación del Protocolo no implica nuevas obligaciones económicas para ninguno de las partes, salvo las propias del ejercicio de sus competencias.

Los servicios adheridos al protocolo se comprometen a aportar los recursos humanos y técnicos necesarios que se correspondan con sus respectivos ámbitos de su competencia.

Cada servicio adherido a la Red designará una persona técnica responsable de:

- Participar en las reuniones de coordinación que se establecerán de forma periódica.
- Comunicar y canalizar entre su servicio y la Red las propuestas y acuerdos.
- Trasladar a la Red los datos de atención del propio servicio y de las coordinaciones establecidas en la Red a efectos estadísticos.
- Proponer temas y acciones de interés general.

Responsabilidad de coordinación

El Área de Igualdad, Juventud y Derechos Cívicos del Ayuntamiento de Palma inicialmente, a través del equipo de Gestión de la Diversidad, asume la coordinación de la Red y de la aplicación del Protocolo.

No obstante, los servicios que forman parte podrán alternarse de mutuo acuerdo al asumir esta función.

La responsabilidad de coordinación implica:

- Convocar las reuniones, prepararnos el orden del día y redactar las actas.
- Recoger las informaciones necesarias para hacer seguimiento y evaluar el trabajo de la Red. Gestionar los registros que se habiliten.
- Coordinar la elaboración de documentos, proyectos y actividades conjuntas, a no ser que por su especificidad lo asuma otro servicio.
- Coordinar la redacción de informes de seguimiento y memorias de evaluación.

Otros compromisos de cada servicio:

- Garantizar la participación en las reuniones de seguimiento y Comisión.
- Facilitar los datos para la evaluación y seguimiento.
- Incluir en los propios procesos de atención indicadores de detección de situaciones de discriminación, racismo y xenofobia.
- Comunicar los cambios en su organización que puedan afectar al funcionamiento de la Red.
- Disponer de una hoja de autorización de datos para incorporar el caso al circuito de atención coordinada y garantizar en cualquier caso la normativa de Protección de Datos.

Documentación relacionada:

- Ficha de registro de situaciones de la Red Stop Racismo.
- Guía de Servicios de Asistencia en Situaciones de discriminación.
- Procedimiento de atención de cada servicio.

Registros:

- Registro de situaciones
- Registro de servicios
- Actas de reuniones de seguimiento

¹ Ver anexo 2. Ficha de registro de casos. Red Stop Racismo.

ANEXO 1. FICHA DE REGISTRO DE SITUACIONES. RED STOPRACISMO

FICHA DE REGISTRO DE SITUACIONES. RED STOPRACISMO

ENTIDAD RECEPTORA DE LA INFORMACIÓN: _____

DATOS DE LA VÍCTIMA

CASO INDIVIDUAL _____

CAS COLECTIVO _____

Nacionalidad: _____ País de origen: _____

Situación administrativa:

Regular ___ Irregular ___ Entrámite ___ Otros ___

Fecha llegada a España: _____

Barrio donde reside: _____

Edad/Fecha de nacimiento: _____ Género: _____

Conocimiento del idioma:

Español: Habla ___ Entiende ___ Escribe ___

Catalán: Habla ___ Entiende ___ Escribe ___

Nivel formativo:

Sin escolarizar ___ Primarios ___ Secundarios ___

Universitarios ___ Otros ___ N/C ___

Situación Laboral:

En activo ___ Paro ___ N/C ___

Otros Factores de discriminación:

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CASO

¿A través de quien se ha tenido conocimiento del caso?

- Víctima
- Conocido/amistades/familiar de la víctima
- Medios de comunicación
- Derivación (especificar):
- Red Stop Racismo

Tipo de discriminación

- Directa
- Acoso discriminatorio
- Indirecta
- Orden de discriminación
- Discriminación por asociación
- Por error
- Múltiple

Tratamiento del caso

- A petición de una víctima
- Caso tratado a iniciativa de la Red

Indicar si ha habido

- Agresión verbal
- Agresión física
- Actitudes xenófobas

Derechos vulnerados

- Dignidad
(imagen/intimidad/integridad,
moral)
- Integridad física
- Educación o formación
- Ocupación
- Vivienda
- Prestaciones públicas
- Otras (especificar)

Tipo de agente discriminador

- Organización pública (especificar):
- Organización privada (especificar):
- Particular que ejerce un cargo público
(especificar):
- Particular que trabaja o es voluntario
de una organización privada
- Particular
- Grupo
- Observaciones:

Ámbito de la discriminación

- Ocupación
- Justicia
- Educación
- Vivienda
- Servicios de salud
- Medios de comunicación/Internet/redes sociales
- Acceso a bienes y servicios (privados y/o públicos)
- Seguridad ciudadana (fuerzas y cuerpos de seguridad)
- Espacios públicos
- Otros (especificar):

Donde se ha producido la discriminación**BREVE RESUMEN DEL HECHO DISCRIMINATORIO**

CONCEPTOS RELACIONADOS CON RACISMO Y XENOFOBIA

Racismo

El racismo es una creencia y actitud discriminatoria, que considera la superioridad natural de un grupo sobre el otro. Comporta prácticas discriminatorias para proteger la posición de superioridad y perseveren la posición inferior de minorías raciales, étnicas, nacionales o culturales.

Nuevo racismo o racismo sutil: Defiende los valores y las formas necesarias para tener éxito en la sociedad. Exageración de las diferencias culturales. No mostrar sentimientos positivos.

Xenofobia

Hostilidad frente a personas que proceden de otros lugares o países, a su cultura y tradiciones. Prejuicio etnocentrista con antagonismo, rechazo, incomprensión, recelo, y fobia contra otros grupos étnicos.

Delitos de odio

Define el ánimo subjetivo que lleva a la comisión del delito: animadversión u hostilidad abierta hacia las personas o colectivos en los que se integran por el color de piel, origen, etnia, religión, discapacidad, ideología, orientación o identidad sexual. A pesar de existe controversia en ámbitos académicos sobre esta definición, está consolidada en el ámbito internacional.

Discriminación

- **Discriminación directa:** Cuando una persona es, ha estado, o podría ser tratada de manera menos favorable que otra en una situación análoga por alguno de los motivos protegidos.
- Ejemplos:
 - Negar la entrada a un comercio sin causa objetiva por el color de la piel;
 - Anuncios donde se explicita exclusión, prestaciones
 - Controles o registros policiales en los que se selecciona la persona por el color de piel, características físicas, raciales, culturales, étnicas...
- **Discriminación indirecta:** Cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutra ocasiona o puede ocasionar a una o varias personas una desventaja particular respecto de otras por algún motivo de discriminación, a no ser pueda justificarse objetivamente con una finalidad legítima.
- Ejemplos: solicitudes de requisitos o de documentación para acceder a prestaciones que difícilmente se puedan conseguir o que no son necesarias.
- **Discriminación por asociación:** Cuando se discrimina a una persona o grupo basándose con su relación o contacto con una o más personas sobre las que recae una discriminación por algún motivo protegido y enumerado en la legislación vigente.
- **Discriminación por error:** Se basa en una apreciación equivocada sobre la persona discriminada por asociarla a determinadas características. Comporta un agravante de discriminación del Art. 22.4 del CP

Orden o instrucción de discriminar: Las directivas de la UE dictan que les órdenes de discriminar a personas por alguno de los motivos protegidos constituye también una discriminación.

-
- **Acoso discriminatorio:** Constituye discriminación cuando se produce un comportamiento no deseado relacionado con un motivo protegido, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad de la persona y/o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo
 - Ejemplos:
 - Agresiones a un grupo haciendo referencia al origen étnico.
 - Pintadas en una Mezquita
 - Insultos, también por redes sociales.
 - **Represalia discriminatoria:** Trato adverso o efecto negativo que se produce contra una persona como consecuencia de la presentación de una queja, una reclamación, una demanda o un recurso de cualquier tipo destinado a evitar, disminuir o denunciar la discriminación o el acoso a que está o ha sido sometida.
 - Ejemplo: actos de venganza después de una denuncia por agresión racista.
 - **Discriminación múltiple:** Situación de discriminación en la que intervienen dos o más factores. No existe definición en la legislación comunitaria, pero sí referencias en diferentes documentos de organismos e instituciones de la UE. Aditiva/ Interseccional. La concurrencia de dos o más motivos no comporta, con la legislación vigente, apreciar más de una agravante o mayor penalidad.

Discurso de odio

Forma extrema de intolerancia que contribuye al crimen de odio y que tiene que ser perseguido penalmente, poniendo especial énfasis en la impunidad que se produce cuando se comete a través de Internet y en las redes sociales.



PROTOCOL DE COORDINACIÓ PER ATENDRE LES SITUACIONS DE
DISCRIMINACIÓ, RACISME I XENOFÒBIA AL MUNICIPI DE PALMA.

Ajuntament  de Palma
Secretaria General del Ple
REGISTRE DE CONVENIS I PROTOCOLS

Data - 8 OCT. 2018.
nº Ordre 1621.

R E U N I T S

El senyor Antoni Noguera Ortega, batle de l'Ajuntament de Palma amb CIF núm. P0704000I i domiciliat a la Plaça de Cort nú. 1 de Palma (07001).

La senyora Josefina Santiago Rodríguez, consellera de Benestar Social i Cooperació del Govern de les Illes Balears amb CIF S-0711001-H i domiciliada a la Plaça de la Drassana nú. 4 de Palma (07012).

El senyor Antonio Barceló Veny, president del Comitè autonòmic de Creu Roja Espanyola a les Illes Balears amb CIF Q-2866001-G i domicili a l'avinguda Arquitecte Gaspar Bennàssar de Palma (07004).

El senyor José Luis García Vidal, secretari general de Comissions Obreres a les Illes Balears que te el CIF G07177074 i domicili al carrer Francesc De Borja Moll, 3 de Palma (07003).

La senyora. Margalida Riutort, directora de Càritas Mallorca, que te el CIF R0700067-B i domicili al carrer Seminari, 4 de Palma (07002).

Les parts es reconeixen la representació en que actuen i la capacitat legal suficient per a la subscripció d'aquest protocol de col·laboració i alhora **MANIFESTEN**



Per part de l'Ajuntament de Palma :

Que d'acord al Decret 201602751 de 18 de febrer de 2016, d'Organització dels Serveis administratius de l'Ajuntament de Palma, l'Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics de l'Ajuntament de Palma té, entre d'altres, la responsabilitat de programar, desenvolupar i avaluar programes, projectes i activitats de prevenció de conductes discriminatòries, racistes i xenòfobes, com també sensibilitzar vers aquestes conductes, amb programes dirigits a la població general.

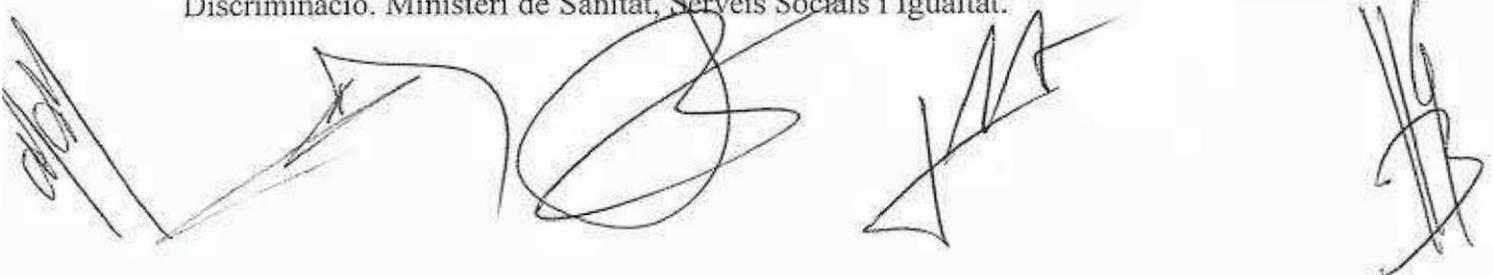
Que l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania treballa per a la defensa de les llibertats i els drets fonamentals dels ciutadans i ciutadanes Palma en qüestions relatives als serveis prestats per l'Ajuntament de Palma.

Que l'Àrea de Seguretat Ciutadana presta el servei d'atenció a denúncies relacionades amb incidents de caire racista o xenòfob.

Per part de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació del Govern de les I.B :

Que a través de la Direcció General de Planificació i Serveis Socials presta el servei Centre d'Informació i Orientació per a la Immigració a Mallorca (OFIM) i el Servei d'Assistència Social als Jutjats.

Per part de Creu Roja gestiona el Servei d'Assistència i Orientació a Victimes de Discriminació Racial o Ètnica en conveni amb el Consell Gestor per a l'Eliminació de la Discriminació. Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat.



Per part de Càritas Mallorca presta el Servei d'Assessoria Jurídica per a víctimes directes de situacions de discriminació.

Per part de Comissions Obreres a les Illes Balears gestiona el Centre d'Informació de Treballadors Estrangers que ofereix informació, orientació i assessorament relacionats amb els drets i deures de les persones immigrades.

Per tot l'exposat, a Palma 20 de juny de 2018.



A C O R D E N

1er.- APROVAR l'adjunt Protocol de Col·laboració entre l'Ajuntament de Palma i la resta d'entitats que en ell hi apareixen, referit a la *coordinació de l'atenció de situacions de discriminació racisme i xenofobia*.

2n. - FACULTAR al batle de l'ajuntament de Palma, per a la signatura de l'adjunt Protocol de Col·laboració.

3r.- DONAR TRASLLAT d'aquesta resolució a la resta de signants.

Per l'Ajuntament de
Palma

A large, stylized handwritten signature in black ink.

Per la Conselleria de
Serveis Socials i
Cooperació

A handwritten signature in black ink.

Per Creu Roja
Illes Balears

A handwritten signature in black ink.

Per Comissions Obreres a
les Illes Balears

A handwritten signature in black ink.

Per Càritas Mallorca

A large, stylized handwritten signature in black ink.

FAIG CONSTAR que el Protocol de col·laboració s'ha signat a l'Ajuntament de Palma en el dia d'avui.

Palma, 8 d'octubre de 2018

El secretari adjunt

Miquel Ballester Oliver





STOP RACISME

PALMA