

**DENUNCIA Y JUDICIALIZACIÓN
DE LOS DELITOS DE ODIO:
UN LABERINTO PARA
LAS VÍCTIMAS EN SITUACIÓN
DE SINHOGARISMO**



**DENUNCIA Y JUDICIALIZACIÓN DE
LOS DELITOS DE ODIO: UN LABERINTO
PARA LAS VÍCTIMAS EN SITUACIÓN DE
SINHOGARISMO**



Licencia Creative Commons de Reconocimiento-
NoComercialCompartirIgual 4.0 Internacional

Redacta y edita: HOGAR SÍ

hola@hogarsi.org

Financiado por:



ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN	4
2	METODOLOGÍA	9
3	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	12
3.1	Descripción del procedimiento con énfasis en los diferentes momentos a analizar	12
3.2	Momento 1: detección y denuncia	16
3.3	Momento 2: protección	39
3.4	Momento 3: acompañamiento	43
3.5	Impactos sobre las personas en situación de sinhogarismo	46
4	CONCLUSIONES	48
5	BIBLIOGRAFÍA	50

1. INTRODUCCIÓN

El Observatorio HATento lleva desde 2014 aunando las fuerzas, el conocimiento y los recursos de varias organizaciones de atención a personas en situación de sinhogarismo y de defensa de los derechos humanos, para generar un conocimiento fiable sobre los delitos de odio contra las personas en situación de sinhogarismo.

La principal línea de actuación **es el conocimiento sobre el alcance y los mecanismos que subyacen en los delitos odio que se cometen específicamente contra las personas en situación de sinhogarismo**. Todo ello con la finalidad de articular respuestas integrales a partir del conocimiento del fenómeno.

Nuestro punto de partida es, por tanto, **el enfoque basado en los derechos humanos para mirar el fenómeno del sinhogarismo**. Este enfoque vincula la erradicación del sinhogarismo con cuestiones de derechos fundamentales y no sólo con cuestiones de asistencia social. Como advierte Naciones Unidas en la Resolución 21/11 sobre los Principios rectores sobre la extrema pobreza y los derechos humanos, se produce una vulneración de los derechos civiles, políticos, económicos y sociales y, además, estas vulneraciones están interconectadas.

En palabras de la Relatora Especial sobre vivienda adecuada, Leilani Farah (2020), “el derecho humano a una vivienda adecuada es el derecho de toda mujer, hombre, joven y niño a tener y mantener un hogar y una comunidad seguros en que puedan vivir en paz y con dignidad”. Afirma que es la falta de vivienda es una “violación atroz de los derechos humanos y pone en peligro la salud y la vida de las personas más vulnerables”.

Por su lado, la Alta Comisionada Adjunta de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, Kate Gilmore (2019), apuesta por garantizar vivienda adecuada como medio para humanizar las ciudades y para la erradicación de las desigualdades: “Hablamos de un cambio consistente en dejar de ver la vivienda como un instrumento de planificación urbanística y pasar a considerar un derecho fundamental porque es la infraestructura que permite la humanización y dignificación de las vidas de las personas en el mundo entero”.

La perspectiva del acceso a la vivienda como un derecho no es exclusiva de Naciones Unidas. La Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, la Carta social europea o nuestra Constitución reconocen el derecho a una vivienda como medio para garantizar una existencia digna.

Sin embargo, las personas en situación de sinhogarismo sufren una vulneración sistemática de los derechos humanos, esta vulneración de derechos está generalizada y ampliamente tolerada y los delitos o incidentes de odio se colocan en la punta del iceberg.

La OSCE (Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa) (2009) define los delitos de odio como toda infracción penal cometida contra las personas o contra sus propiedades, donde la víctima es elegida por su pertenencia, real o percibida, a un grupo. El grupo está basado en una característica común de sus miembros, real o perceptiva, como el origen nacional o étnico, el lenguaje, el color, la religión, el sexo, la edad, la discapacidad intelectual o física, la orientación sexual u otro factor similar. Para Aguilar; Gómez; Marquina; De rosa; Tamarit. (2015) “los delitos de odio consisten en la realización de una conducta legalmente definida como delito mediante la cual el autor expresa odio o discriminación hacia un grupo social”. Se señala que **una característica de este tipo de delitos es la selección de la víctima por su pertenencia o vinculación a determinado grupo**. Podría ser ella u otra persona vinculada a ese grupo. Por ello, es importante entender que el grupo social al que pertenece la víctima es también destinatario del mensaje que recibe la víctima. Para Garland, (2011) el objeto de la agresión por odio es lo que la víctima representa y la violencia es ejercida como reflejo de la hegemonía social que perpetúa la subordinación de algunos grupos frente a otros. Lleva intrínseco una asimetría de poder. En palabras de Aguilar, et al. (2015) “es una violencia «punitiva» que tiene una función de recordar a los miembros de estos grupos la posición que les corresponde en la sociedad”.

Pero hay un segundo modelo de motivación, a tener en cuenta especialmente en los delitos de odio cometidos contra personas en situación de sinhogarismo. Se trata de que **la elección de la víctima por parte del agresor tiene que ver**

INTRODUCCIÓN

con el hecho mismo de su vulnerabilidad, de que, en palabras de Garland, (2011) responda a la imagen social de “víctima ideal”. Este modelo se centra más en la vulnerabilidad que en las ideas de identidad. Según Aguilar. et al.(2015) “de este modo, las personas sin hogar pueden ser consideradas víctimas de ataques «de odio» en la medida que tales ataques expresen un rechazo de su diferencia o una reafirmación de su vulnerabilidad. Lo que caracterizaría la agresión a una persona sin hogar, a una persona con discapacidad o a un inmigrante sin papeles como delito de odio no es propiamente el abuso de su vulnerabilidad como medio para facilitar al autor la comisión del delito, sino que el agresor conciba su acto precisamente como forma de hacer patente a la víctima su vulnerabilidad”.

Estos dos modelos son definidos según la OCSE (2009) como modelo de hostilidad y modelo de selección discriminatoria. En todo caso, lo que tienen en común es que, aunque no hay ningún delito que sea inofensivo, **los delitos de odio son una manifestación clara de rechazo hacia lo que la víctima, real o perceptivamente, representa, dando a entender que no es digna de respeto.** Por ello, los delitos de odio generan un daño mayor que los delitos ordinarios y generan una sensación de vulnerabilidad mayor tanto en la víctima como

en el grupo al que pertenece. Además, **el riesgo de victimización es más alto en situaciones como la de sinhogarismo**, por su circunstancia de especial vulnerabilidad.

Pero ¿en qué se basan los delitos de odio? Como venimos mencionando **los delitos de odio están profundamente relacionados con los estereotipos** y además crean un circuito circular. Los estereotipos se pueden definir como un conjunto de creencias arraigadas que hemos aprendido, son heredadas, preconcebidas, que no hemos sometido a crítica y donde operan estructuras de poder asentadas en la sociedad. Son suposiciones, imágenes mentales, que utilizamos para explicarnos la realidad de una forma sencilla, pero que encierran a las personas en determinadas categorías inamovibles por su pertenencia a un grupo social, privándoles de sus características individuales. Pueden tener cierta conexión con la realidad, pero la deforman, la exageran y la perpetúan. Estas imágenes mentales (inamovibles, generales, generalizadoras y absolutas), además actúan en nuestra percepción y en nuestro recuerdo haciendo que muchas veces nos fijemos sólo en aquello que lo perpetúa, ignorando el resto.





Los estereotipos, esas ideas e imágenes generalistas, provocan un juicio sobre el objeto de nuestra observación, no comprobado. Este prejuicio, además, lleva consigo una serie de emociones o reacciones.

Cuando los estereotipos son negativos, el prejuicio y sentimiento que crean también lo es. Sentimientos negativos basados en creencias, no en la realidad, como el rechazo o el odio.

Este prejuicio, con la emoción o sentimiento asociado, puede provocar acciones en respuesta hacia la persona sobre la que lo estamos volcando, que cuando es negativo se traducirá en discriminación. Esta discriminación no siempre cumple el requisito de que sea un delito, aunque puede serlo. **La OSCE, sin embargo, recomienda el uso del término “incidentes de odio” para nombrarlos, ya que en estos hechos se basan en la misma naturaleza y en ocasiones preceden, acompañan o dan el contexto para que se cometan delitos de odio.**

En el caso de las personas en situación de sinhogarismo, esta discriminación (“no me dejan entrar a un bar”; “recibo insultos o mal trato por parte de las vecinas del lugar donde pernoctaba”, etc.) pueden derivar en violencia por aporofobia, ya sea por actos especialmente violentos (física o psicológicamente) o por la acumulación de los

mismos. Provoca en las víctimas, por un lado, la naturalización de la discriminación (“es normal que no me dejen entrar al bar”), con sentimientos de culpabilización y vergüenza (“soy culpable de mi situación y me avergüenzo de ello”). **Así, una situación injusta de vulneración de derechos, como es el sinhogarismo, se transforma en sentimientos de culpabilidad por la situación de la persona que lo sufre**, que, a su vez, puede derivar en múltiples acciones (rabia, aislamiento, ...) y que, en ocasiones, va a reforzar los estereotipos que traíamos (“es una persona violenta”, “es asocial”), porque no fijamos la atención en lo complejo de la realidad sino en lo que afirma nuestros estereotipos de entrada.

De aquí la importancia que desde el Observatorio HATento damos a tomar conciencia de los estereotipos, de cómo actúan y la necesidad de ponerlos en tela de juicio: **si algo está confirmando un estereotipo que tenemos es más probable que no estemos mirando la realidad de forma completa y compleja a que ese estereotipo sea cierto en su totalidad.**

Para ello llevamos a cabo diferentes actuaciones. Crear conocimiento acerca del fenómeno del sinhogarismo, a través tanto de investigaciones y análisis, como de la propia actividad del Observatorio recogiendo los incidentes y haciendo seguimiento de los mismos, son la base sobre la que proponemos:

- Formación a los y las profesionales tanto del sector del sinhogarismo como vinculados a la detección y atención de los delitos de odio.
- Sensibilización a las personas en situación de sinhogarismo sobre la detección y actuación ante delitos de odio por aporofobia. También de la ciudadanía para poner de relieve la vulneración de derechos de las personas sin hogar.
- Incidencia para la mejora de políticas públicas y para obtener herramientas más eficaces con las que hacer frente a los delitos de odio, así como la mayor adaptación de la respuesta judicial y policial a las características de las personas en situación de sinhogarismo.

Uno de los problemas que nos encontramos para la comprensión del fenómeno del sinhogarismo, su dimensión y su aproximación a los delitos de odio por aporofobia, es la falta de datos con la que nos encontramos. Sin embargo, tenemos algunos acercamientos. De acuerdo con los datos oficiales de la Estrategia Nacional Integral para personas sin hogar del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2015), **en España habría al menos 33.000 personas en situación de sinhogarismo.**

La encuesta de personas sin hogar del INE de 2012 nos permite tener algunos datos, como que el 51% de las personas encuestadas fueron víctimas de algún delito, sin embargo, no diferencia entre delitos de odio o no. No todas las victimizaciones recogidas tienen una motivación de odio. Llama poderosamente la atención que se preguntaba si estas personas habían sido denunciadas o condenadas, pero no se preguntó si denunciaron los delitos sufridos o si hubo condena.

Según datos del Observatorio HATento (2015), **un 47,1% de las personas que participaron en la investigación “Los delitos de odio en las personas sin hogar” informan que han sufrido un incidente o delito de odio. De ese 47,1%, el 81,3% de los casos lo habría sufrido en más de una ocasión, y casi la mitad de ese 47,1%, más de 5 veces.**

Otros datos a tener en cuenta para este estudio es que el **63% de las personas** que contaron haber sufrido un incidente o delito de odio **no acudieron a ningún tipo de servicio u organización especializada.** Los mayores motivos son “porque no iba a servir de nada” o por falta de confianza, por lo que no se trata tanto del desconocimiento de los recursos como de la confianza en que tengan una respuesta adecuada, lo que debe de ponernos de alerta en cuanto a la eficiencia de nuestras acciones.

Por ello, este informe pretende contribuir a detectar las deficiencias y barreras existentes en el proceso de asistencia y atención que las instituciones públicas ofrecen a las personas sin hogar víctimas de situaciones discriminatorias y delitos de odio. Se propone para ello un proceso de investigación para trabajar de forma estrecha con las propias

instituciones públicas en la detección de dificultades y carencias en la ruta que pueden seguir las víctimas de discriminación. Con el objetivo de hacerlas visibles y ofrecer algunas claves para la elaboración de protocolos de atención adecuada, eficaz y adaptada a las necesidades de las personas, superando así las actuales deficiencias.



47%
han sufrido algún
incidente o delito de odio



81,3%
ha sufrido un incidente
o delito de odio en más
de una ocasión



47,1%
ha sufrido incidente
o delito de odio más
de 5 veces



63%
no acudieron a ningún
tipo de servicio

A continuación, se detallan los objetivos del documento:

OBJETIVO PRINCIPAL

Detectar y analizar las deficiencias y barreras existentes en el proceso de atención que las instituciones ofrecen a las personas sin hogar víctimas de situaciones discriminatorias y delitos de odio motivados por aporofobia y contribuir así a garantizar una atención adaptada a las necesidades de las víctimas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Conocer los servicios y recursos públicos disponibles para la asistencia, atención y protección de personas sin hogar víctimas de situaciones discriminatorias y delitos de odio, especialmente de aquellos motivados por la aporofobia.

Analizar la asistencia y atención ofrecida por estos servicios públicos e identificar las posibles deficiencias y barreras existentes mediante el contacto directo con las y los profesionales de estos recursos.

Ofrecer claves para el diseño de protocolos de actuación que permitan mejorar la atención ofrecida por los servicios públicos a las personas sin hogar víctimas de situaciones discriminatorias y delitos de odio por aporofobia garantizando sus derechos de ciudadanía.

2. METODOLOGÍA

La metodología más apropiada para alcanzar los objetivos propuestos es la cualitativa. Se han aplicado dos técnicas para la recogida de datos: entrevista en profundidad y grupos de discusión.

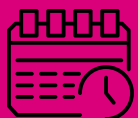
El objetivo es conocer el itinerario de asistencia y atención de víctimas de situaciones discriminatorias y delitos de odio en los servicios públicos, así como identificar posibles deficiencias y barreras o fortalezas en esta labor de atención (identificación de herramientas existentes, detección de deficiencias en la coordinación institucional, recogida de casos más comunes etc.).

Se han llevado a cabo

15 entrevistas

De ellas, 11 han sido a profesionales vinculados a los procesos de delitos de odio que son informantes clave. De las 11 entrevistas, 2 han sido grupales, por lo que se ha entrevistado a un

un total de 13 profesionales.



4 entrevistas se han realizado a personas que han estado o están en situación de sinhogarismo. Una de esas entrevistas ha sido realizada en modo grupo de discusión, por lo que se ha entrevistado a un total de

6 personas que han vivido una situación de sinhogarismo.

DEPARTAMENTO

Departamento de Igualdad y Lucha contra la Discriminación

Oficina Nacional de Lucha contra los Delitos de Odio

Atención Primaria

Atención Primaria

Asesoría jurídica.

Dirección general para el Servicio Público de Justicia.

Dirección

Formación

Samur Social

Asesoría Jurídica

Unidad de Gestión de la Diversidad

Unidad de Gestión de la Diversidad

Servicio de Delitos de Odio y Discriminación

ORGANISMO

Fundación Secretariado Gitano

Ministerio de Interior

Servicio Madrileño de Salud

Servicio Madrileño de Salud

Observatori contra l'Homofobia

Ministerio de Justicia

Asociación Bokatas

Asociación Bokatas

Servicio Social de Atención Municipal a las Emergencias Sociales

Colegio de Abogados de Málaga

Policía Municipal de Madrid

Policía Municipal de Madrid

Ministerio Fiscal de España



Información recabada en las entrevistas y el grupo de discusión:

1. Cuánto se conoce o se sabe en los diferentes organismos en cuanto a aporofobia, discriminación, delitos de odio y sinhogarismo.
2. La “ruta” o procedimiento que una persona en situación de sin hogar hace desde el momento en el que es víctima de un incidente o delito de odio hasta que llega al juez (lo que ocurre en esa “ruta”).
3. Barreras que se encuentran, los/as profesionales de instituciones públicas, en el ejercicio de la profesión para la detección, protección y acompañamiento a víctimas de incidentes o delitos de odio por aporofobia en situación de sinhogarismo.
4. Barreras que profesionales perciben que las personas en situación de sinhogarismo encuentran en su relación con los organismos cuando éstas son víctimas de incidentes o delitos de odio (dadas por sus especiales características vitales o por límites de los organismos).
5. Barreras percibidas por personas en situación de sinhogarismo en su relación con las instituciones al ser víctimas de un incidente o delito de odio.
6. Fortalezas en la detección, acompañamiento y protección de personas en situación de sinhogarismo cuando son víctimas de incidentes o delitos de odio.
7. Efectos que tanto las barreras como las fortalezas tienen en las personas en situación de sinhogarismo.

METODOLOGÍA

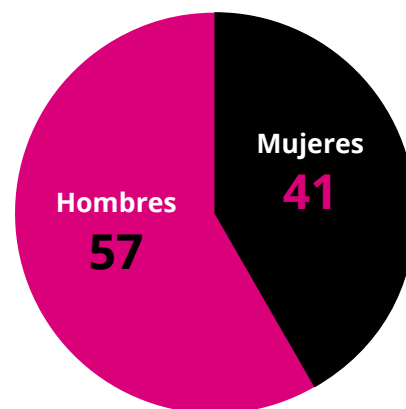
Por otro lado, se ha realizado un cuestionario destinado a profesionales de organismos públicos y entidades del tercer sector. Este cuestionario tiene dos objetivos: a) recabar más información cualitativa en el orden de lo expuesto anteriormente, por lo que de él también se han extraído citas en el texto; b) obtener una aproximación cuantitativa. Para esta doble función, el diseño está basado en preguntas abiertas de respuesta corta y amplia y en preguntas de selección simple o múltiple. Tiene así mismo dos vías teniendo en cuenta si la o el informante ha atendido un incidente o delito de odio o no. Ha sido respondido durante los meses de noviembre y diciembre de 2020.



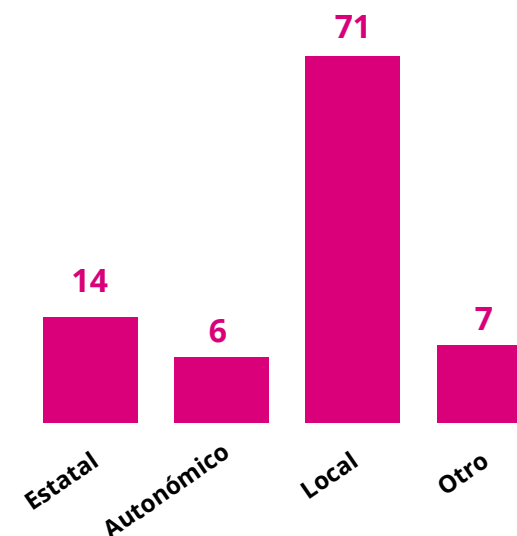
El cuestionario ha sido respondido por un total de 98 personas, relacionadas con los siguientes servicios y perfiles:

Oficinas de Atención a Víctimas (Ministerio de Justicia)	14
Oficina Nacional de Lucha contra los Delitos de Odio (Ministerio del Interior)	1
Fiscalía	3
Servicios Policiales	53
Servicios de salud (urgencias y primaria)	2
Programa municipal de atención a personas sin hogar	6
SAMUR Social	8
Tercer sector	6
Otros	5

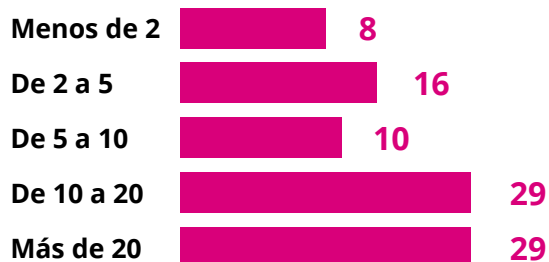
Género de informantes



Alcance territorial de la labor de informantes



Años de labor en el organismo en el que trabaja



3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

3.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (RUTA) CON ÉNFASIS EN LOS DIFERENTES MOMENTOS A ANALIZAR.

Los incidentes o delitos por aporofobia cometidos contra personas en situación de sinhogarismo tienen tanto ciertos condicionamientos como múltiples consecuencias. **El hecho de que se comentan estos incidentes o delitos hablan de cómo se percibe la pobreza en la sociedad, que transforma una situación de falta de derechos, en el rechazo o la aversión, no tanto a la misma situación de injusticia, sino a las personas que la sufren.**

Estas personas sufren victimizaciones en su propia persona, inducidas por sus victimarios. Es decir, el contexto social y las creencias, como mencionábamos anteriormente, son el caldo de cultivo para que ocurran este tipo de victimizaciones que van desde insultos, trato discriminatorio, acoso, robo, agresión, agresión sexual, timo, etc. Por ello, aunque **es un proceso que comienza mucho antes de la propia victimización** y en el que están presentes múltiples factores que hacen más vulnerables a las personas sin hogar, es a partir de este momento y hasta el momento en el que se llega a un juzgado en el que nos vamos a centrar.

Vamos a hacer una primera aproximación de cómo sería un proceso lineal, sin barreras ni muros, para luego abordar aquellos aspectos que hacen que las personas no puedan continuar, que se queden en alguna etapa de este viaje o que directamente no lleguen ni a iniciarlo, como es lo común.

¿QUIÉN Y DÓNDE SE INTERPONE LA DENUNCIA?

Al hablar de denuncia nos referimos aquí a la declaración formal ante la autoridad competente. No obstante, como aclaran los y las informantes, generalmente en delitos o incidentes cometidos a personas en situación de sinhogarismo, hay un paso previo que es informar del mismo a las asociaciones o entidades con las que tiene algún tipo de contacto.

Así mismo, mientras el procedimiento más usual es que quien sufre un daño acuda ante los órganos competentes a interponer la denuncia, ninguna de las personas entrevistadas o encuestadas se han encontrado con esta actuación en el caso de delitos o incidentes cometidos contra personas en situación de sinhogarismo. **Lo más habitual es que la denuncia la ponga o una entidad con la que tienen relación** o las propias víctimas acompañadas por la propia entidad (pública o privada).

La propia detección del caso se da muchas ocasiones en las entidades con las que tienen relación, no tanto porque la persona cuente lo acontecido con la intención de iniciar un proceso legal, sino en el transcurso de otras actividades, atenciones o entrevistas. Cuando esto sucede, el procedimiento general es informar de las vías que tiene. Una vez que se decide interponer la denuncia, se activan las instituciones públicas: fuerzas y cuerpos de seguridad y fiscalías. En ambas, hay interlocutores especializados: las Fiscalías de Delitos de Odio y Discriminación, la Oficina Nacional de Delitos de Odio (Policía Nacional y Guardia Civil) y las unidades policiales locales de gestión de la diversidad, que suelen actuar como primer contacto,

en aquellos lugares donde existe debido al trabajo de colaboración que realizan con las entidades.

El proceso también se puede iniciar por denuncia de testigos, o bien, de oficio, por los propios cuerpos de seguridad cuando son conocedores del delito o incidente.

A la detección por las organizaciones que trabaja con personas en situación de sinhogarismo, se le suma la detección que ha de realizarse al tomar la denuncia, ya sea en la comisaría o en el juzgado. **En el éxito del proceso tiene un gran peso las acciones emprendidas por la primera persona que en comisaría o en el juzgado tenga conocimiento del incidente** e inicie las diligencias y entrevistas.



DETECCIÓN Y DENUNCIA

FACTORES PARA LA DETECCIÓN

- Percepción de la víctima
- Situación de sinhogarismo
- Expresiones demigrantes
- Estética de agresiones relacionada con delitos de odio
- Reincidencia o reiteración
- Asimetría de poder
- Que no haya razón aparente

La mayoría de barreras se dan en esta fase

A veces, las personas que han sido víctimas acuden a contarle a entidades pero generalmente se detecta en el transcurso de otras actividades

Generalmente la denuncia la ponen las entidades o las víctimas acompañados por estas

ENTIDADES SOCIALES

SERVICIOS POLICIALES

Para vez la víctima acude directamente a comisaría

112 TESTIGO

La denuncia se puede poner en comisaría, el juzgado o la fiscalía. La puede poner la víctima, un testigo o la misma policía, de oficio

ACOMPANIAMIENTO

Una vez recogida la denuncia se informa a la víctima de sus derechos a justicia gratuita y a asistencia letrada

Colegio abogados

Oficina atención a víctimas

JUZGADOS

Juicio y sentencia

Fiscal de delitos de odio

PROTECCIÓN

Entre los factores de polarización, es decir, entre claves que ayudan a la detección, que destaca la OSCE (2014) para motivar el delito como de odio destacan:

- La percepción de las víctimas: la sola percepción por parte de la víctima de que el incidente o delito de odio ha sido causado por su situación de pobreza obliga a orientar la investigación para confirmar o descartar dicha motivación.
- La situación de sinhogarismo de la víctima o la sospecha por parte de los agresores de que lo es (por asociación).
- La falta de motivo aparente, la aparente gratuidad de los hechos.
- Expresiones o comentarios denigrantes en cuanto a su situación se recogerán en la denuncia con el máximo detalle.
- La estética de las personas agresoras pueda tener simbología que se relacione con el odio.
- La fecha o el lugar donde ocurren tienen una simbología especial para ideologías que tienen que ver con discursos de odio.
- Que se dé algún tipo de reincidencia o reiteración.
- Asimetría de poder entre la persona agredida y la agresora.

Una vez recogida la denuncia, según el Plan de Acción de Delitos de Lucha contra los Delitos de Odio del Ministerio de Interior (2019) se informa a la víctima de todos sus derechos en cuanto a asistencia letrada y mecanismos de justicia gratuita. El mismo Plan de Acción pone especial énfasis en informar sobre las Oficinas de Atención a Víctimas de Odio y Discriminación. Vamos a ver a lo largo del informe qué ocurre para que esta información no llegue o no se comprenda.

¿Y AHORA QUÉ? MEDIDAS DE PROTECCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO.

Incidir de nuevo en que aunque hacemos una primera presentación de forma lineal, ésta no es así en realidad, ya que existen barreras que hacen que un gran número de ocasiones no se llegue ni a la detección del incidente.

Tanto desde la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, como desde el Estatuto de la víctima de delito (Ley 4/2015 del 27 de abril) se establecen medidas de protección y acompañamiento, así como protección de la información y la participación en el proceso, con especial atención a cuestiones como la victimización secundaria o la revictimización.

También establece el derecho a la asistencia, es decir, al acceso gratuito y confidencial de los servicios destinados a las víctimas de delito. Estos servicios cubren información, asesoramiento, apoyo emocional y psicológico, a través de instituciones públicas, como pueden ser las Oficinas de Atención a Víctimas de Delitos, o privadas, como pueden ser las organizaciones



del tercer sector o los colegios de abogados. En cuanto a protección de las víctimas, se reconoce la protección frente a victimización secundaria o revictimización, y se pone especial atención a las víctimas por delitos de odio en la directiva. El Estatuto de Víctimas de Delitos protege a la víctima de un posible encuentro con el agresor, dando herramientas como la grabación del testimonio.

Dentro de las medidas de protección y de acompañamiento se reconoce el derecho a la participación en el proceso penal, es decir, el derecho a entender y a ser entendido durante lo que dure el proceso.

Toman un papel relevante aquí las evaluaciones individuales que implican la necesidad de adaptar las actuaciones a las necesidades concretas de la víctima teniendo en cuenta tanto sus características como el tipo de delito cometido.

En resumen, en el mismo momento que se accede a una comisaría o un juzgado a hacer la denuncia, comienzan a actuar estas medidas que protegen y acompañan a la víctima donde intervienen diferentes agentes que preservarán:

**DERECHO A
INFORMACIÓN**

**DERECHO A
PARTICIPAR EN EL
PROCESO PENAL**

**DERECHO A
APOYO O
ASISTENCIA**

**DERECHO A
PROTECCIÓN**

- **DERECHO A EVITAR EL CONTACTO ENTRE VÍCTIMA E INFRCTOR**
- **DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DURANTE LAS INVESTIGACIONES PENALES**
- **DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LA INTIMIDAD**
- **EVALUACIÓN INDIVIDUAL DE LAS VÍCTIMAS A FIN DE DETERMINAR SUS NECESIDADES ESPECIALES DE PROTECCIÓN: TENIENDO EN CUENTA ESPECIALMENTE TANTO LAS CARACTERÍSTICAS PERSONALES DE LA VÍCTIMA COMO EL TIPO Y LA CIRCUNSTANCIA DEL DELITO**

3.2 MOMENTO 1: DETECCIÓN Y DENUNCIA

Si bien, anteriormente veíamos como sería el procedimiento habitual, de forma lineal y escalonada, la realidad tiene más intersecciones, especialmente en forma de barreras que las personas que ha sufrido un incidente o delito de odio se van encontrando en su periplo. Estas se convierten en baches, en minas o en agujeros donde las personas que han sufrido un delito de odio caen y son difíciles de salvar para continuar en el proceso.

Creemos importante estudiar estas barreras, investigarlas y darlas a conocer, tanto a las administraciones públicas encargadas de proteger a la ciudadanía e impartir justicia como a las organizaciones que trabajamos con personas en situación de sinhogarismo.

Partimos de los datos de la Agencia de Derechos Fundamentales de la Unión Europea (FRA) que sitúa la infradenuncia en delitos de odio en un 80%. Sin embargo, hay otros dos datos que nos animan a ver qué está detrás. Según los datos del Observatorio HATento (2015) un 63% de las personas que participaron en el informe “Los delitos de odio contra las personas sin hogar” manifestaron no haber acudido a ningún tipo de servicio y organización especializada. Esto es especialmente relevante si tenemos en cuenta el papel fundamental que juegan las organizaciones en el proceso no sólo de detección sino también de denuncia. Además, sólo el 17% de las personas denunciaron, atendiendo a estos datos, colocaríamos la infradenuncia de delitos de odio por aporofobia en un 83%. Pero, de aquellas personas que sí acudieron a contarle

a alguna organización o institución un 57,1% contó con atención en servicios policiales y un 54,8% con servicios médicos, lo que nos lleva a pensar que además de las propias características vitales de las personas en situación de sinhogarismo, como también veremos, estamos ante cuestiones de falta de detección en las instituciones.

Queremos poner foco en todo aquello que está suponiendo una dificultad tanto a las personas que son víctimas de un incidente o delito de odio por aporofobia para iniciar un proceso judicial, como en aquellos aspectos que los y las profesionales encuentran en el ejercicio de sus funciones. La finalidad no es tanto la denuncia de la situación como la absoluta confianza en las instituciones en ajustar todo aquello que esté impidiendo una correcta administración de la justicia y sistema de protección de derechos que incluya la situación, ya de por sí compleja en cuanto a acceso a derechos, de las personas en situación de sinhogarismo.



“Estos hechos delictivos y estas víctimas presentan particularidades y especificidades que deben ser conocidas y entendidas por quienes, de una forma u otra, participan a lo largo de todo el proceso que debería conducir a una adecuada tutela de los derechos de la víctima, desde el agente de policía que la atiende por primera vez, nada más producirse los hechos, a veces desde el servicio telefónico 112; pasando por los policías que le toman declaración y que deberían informarle de sus derechos y de los diferentes recursos que dispone el sistema para la protección de víctimas; por los agentes de Policía Judicial que deben, desde el primer momento, orientar adecuadamente la investigación de los hechos; por el funcionario del juzgado que tramita el correspondiente procedimiento judicial; por el fiscal y el juez que deben instruir la causa, hasta llegar a los jueces y magistrados que deberán valorar los diferentes medios de prueba, en muchos casos de naturaleza indiciaria, y dictar sentencia.”

Aguilar et al.(2015)

A continuación, vamos a enumerar algunos de los factores que intervienen en la detección y denuncia derivados del ejercicio profesional, o bien, del engranaje mismo del sistema. Estas barreras, tienen como consecuencias grandes muros que muchas veces dificultan, si no directamente impiden, el ejercicio de sus derechos a las personas en situación de sinhogarismo. A su vez lo acompañamos de aquellas buenas prácticas o acciones que han funcionado en fenómenos de discriminación por aporofobia que las y los informantes han detectado.

• FALTA DE FORMACIÓN ESPECÍFICA EN SINHOGARISMO:

Por un lado, en los últimos años se ha hecho un esfuerzo por parte de las administraciones en cuanto a oferta formativa en materia de delitos de odio y principio de igualdad y no discriminación.

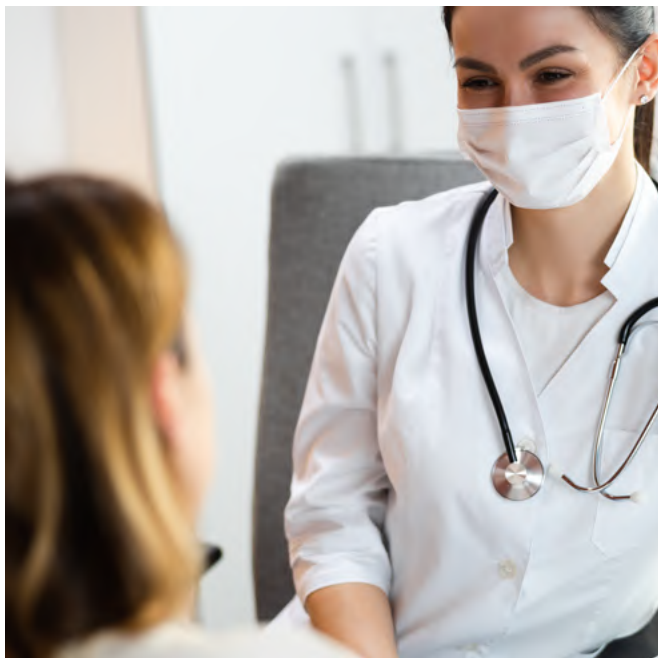
Ninguna de las personas encuestadas ha señalado no haber tenido formación en delitos de odio y/o principio de igualdad y no discriminación.

Así mismo de las 92 respuestas obtenidas, todas dicen estar familiarizadas con el concepto de delitos de odio, 91 con los términos “estereotipos”, “prejuicios”, “discriminación”, 85 con “aporofobia”, y 77 con “sinhogarismo”.

En cuanto desde donde se ha recibido la formación, se combinan generalmente dos o tres fuentes, de las cuales el 72% ha recibido formación en su puesto de trabajo, el 60% se ha formado por interés personal y

el 54% tiene formación oficial en la materia.

Si se desagregan estos datos por profesión tenemos un poco más de pistas: mientras que en los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado y el SAMUR social predomina la formación recibida en el puesto de trabajo (combinada o no con otras modalidades), llama poderosamente la atención que en atención médica y en el Programa Municipal de Atención a Personas sin Hogar del Ayuntamiento de Madrid la formación sea fruto del interés personal.



**“En medicina primaria y hospitalaria no recibimos absolutamente nada de formación”
Servicios sanitarios.**



**“No recibimos formación, si alguna vez se habla sobre delitos de odio sólo acudimos la gente motivada, pero no tenemos ni protocolo ni conocimientos suficientes. Podemos estar ante un caso de agresión, en el que haríamos un parte de lesiones y no lo hacemos porque desconocemos incluso cómo abordar la situación y cómo realizar las preguntas adecuadas, no tenemos que ser grandes expertos porque es una profesión donde pasas rápidamente de una cosa a otra, pero sí deberíamos de saber cómo abordarlo.”
Servicios sanitarios.**

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Pese a las respuestas genéricas esperanzadoras con respecto al conocimiento y las competencias, la realidad torna un poco más pesimista al tratar aspectos concretos. A la pregunta de “¿qué factores crees que intervienen en la infradenuncia en el ejercicio de tu profesión?” Más del 50% de las personas encuestadas señalan que hay un desconocimiento sobre lo que es un delito de odio por aporofobia y qué tiene que pasar para considerarlo como tal. Además, el 55% de las personas encuestadas consideran que les falta formación sobre cómo tratar y entrevistar a las personas en situación de sinhogarismo, poniéndolo como la tercera barrera más importante para la infradenuncia en lo relativo al ejercicio de la profesión, y sólo por detrás de la lentitud del proceso (54%) y la dificultad de contacto posterior con la víctima (58%).

Así mismo se señalan directamente la *“falta de formación en los agentes que tienen el primer contacto con estos casos, aunque en los últimos años yo creo que se está dando una mayor concienciación”* **Servicios en fiscalías.**

En las entrevistas personales se reconoce la formación en delitos de odio por parte de las instituciones públicas, pero también la necesidad de conocimiento de las realidades que viven las personas en situación de sinhogarismo para poder abordar una atención específica, adaptada y que no revictimice a estas personas.



“Es muy difícil para profesionales que no tienen ningún tipo de contacto con esta realidad saber cuál es la afectación real de un delito de esta índole, cuando las circunstancias vitales ya son extremadamente duras” **Servicios jurídicos.**



“Se está haciendo un gran esfuerzo para realizar formaciones, se ha puesto mucho esfuerzo, pero aún nos queda por avanzar, sobre todo en lo referente a la aporofobia porque lo llevamos trabajando menos” **Servicios policiales.**

La situación en que viven las personas sin hogar es invisible y desconocida para la mayoría de la población, así como para las instituciones públicas. Estos prejuicios y tópicos pueden potenciarse, reducirse e incluso provocarse desde las propias intervenciones profesionales, que en ocasiones perpetúan el estigma que ya existe hacia las personas en situación de sinhogarismo.

Como bien señalan desde servicios policiales especializados en delitos de odio en cuanto a razones que impactan directamente en la infradenuncia son:

“los prejuicios hacia este colectivo, pero ya no desde mi puesto de trabajo, sino a nivel general de la población”

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Entre los estereotipos más extendidos hacia todas las personas sin hogar encontramos que se les presupone asociales o aisladas, conflictivas o violentas, descuidadas o desaseadas, incívicas, con adicciones (alcoholismo), sin relaciones sociales o sin empleo. Por ello, no es de extrañar que, pese a que en el cuestionario sólo el 14% hayan marcado los prejuicios en el lugar de trabajo como un factor que interviene en la infradenuncia, en las preguntas abiertas se observen como estas creencias siguen actuando:

“Negativa “per sé” de las víctimas a denunciar”.

Servicios policiales.

“Vida fuera de las convenciones sociales”.

Servicios policiales.

“Les gusta vivir al margen de la sociedad”

Servicios policiales.

“En muchas ocasiones la persona sin hogar coincide que tiene facultades mentales mermadas o es alcohólico, y tan solo quieren que cese la actividad de odio generada, y no desean interponer denuncias, aunque se les asesore correctamente”.

Servicios policiales.

“El impacto se genera por el rechazo social cuando en aras de su libertad, el sintecho de manera reiterada manifiesta su deseo de seguir pernoctando y haciendo vida en la calle. No aceptan la ayuda o solución pues supone el cumplimiento de una normativa. No están por respetar, eso le expone y le hace más vulnerable a ser víctima de un acto de aporofobia.”

Servicios policiales.

Como señala un agente de los servicios policiales, **“hay poca formación de los actores sociales, poco compromiso individual y a veces colectivo, de los actores que participan en la atención y trámite de los hechos, nula comprensión y poca empatía...etc.”**

Esta carencia formativa o de competencias se extiende muchas veces hasta organizaciones del tercer sector o hasta organizaciones privadas que gestionan recursos públicos y que como empresas no forman parte de las redes de intercambio de conocimiento que se crean entre organizaciones y asociaciones. Algo importante, teniendo en cuenta el papel que las organizaciones juegan, no sólo cara al acompañamiento sino también en la interposición de la denuncia.

“Las entidades sociales tienen un gran peso en este proceso, tienen la confianza por parte de estas personas que la policía muchas veces no tenemos por ello estamos en contacto permanente con las Mesas Técnicas Sectoriales, pero en éstas no entran las empresas que gestionan algunos albergues” **Servicios policiales.**

En cuanto a las claves que hacen sospechar a las y los profesionales de que están ante un delito de odio por aporofobia sólo hemos obtenido 60 repuestas en el cuestionario, por lo que 38 profesionales no han querido o sabido contestar. De esas 60, la mayoría apunta un solo factor determinante: la violencia física (11), la verbal (13), la falta de motivo aparente (6) y en alguna ocasión también se hace referencia a la diferencia entre la víctima y el victimario (3). Sólo en 2 ocasiones se enumeran los factores de polarización en su conjunto. En 7 ocasiones (incluyendo estas 2 últimas) se menciona

que la persona es víctima de delitos de odio por su situación de sinhogarismo, por la vulnerabilidad que tiene en esta situación.

Entre las respuestas, en 14 ocasiones se hace referencia a características personales de las víctimas tales como tener miedo, su apariencia o la existencia de enfermedades.

“Las características de la víctima: relato insuficiente, apariencia de abandono físico, carencia de vivienda, desorientación, minimización de los hechos, falta de autocuidado, problemas económicos, ausencia de red social, migrante sin conocimiento del idioma. ...” **Servicios de atención a víctimas.**

En otras 11 ocasiones se hace referencia a la situación de vulnerabilidad que presenta una persona en situación de sinhogarismo como víctima “fácil” en delitos de este calibre.

Para poder ejercer bien cualquier profesión es fundamental tener un conocimiento adecuado de la misma y de las realidades sobre las que se actúa. Por un lado, para ofrecer una atención adecuada y de calidad, teniendo en cuenta la situaciones concretas y dificultades de las personas en situación de sinhogarismo. Por otro, para asegurar que estas intervenciones y actuaciones sean un apoyo a una persona que acaba de sufrir un delito de odio y que no se conviertan en una fuente más de invisibilización o perjuicio hacia ellas.

Algunas actuaciones deseables o de las que podemos aprender:

Por un lado, se necesita formación específica en detección para poder iniciar este proceso. No sólo en los casos que la persona que ha sido víctima de un delito de odio acuda a nuestro organismo, sino ser capaces de detectar lo que está ocurriendo en el ejercicio de nuestras labores diarias, ya que generalmente no es fácil que estas personas acudan a una comisaría a denunciar.

“El personal técnico adscrito a este servicio [Servicio Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación y Orientación a Víctimas de Discriminación Racial y Étnico] está formado específicamente en detección de delitos de odio y actos de discriminación, en saber reconocer casos de discriminación. Aunque los incidentes los lleven las técnicas de igualdad de trato, todos los equipos reciben estas formaciones, ya que lo habitual es detectar dichos incidentes en el transcurso de la jornada laboral y no tanto que alguien acuda a realizar una denuncia específicamente”.

Servicios de atención social.

“La mayor parte de los casos arrancan un proceso judicial porque lo pone en conocimiento la policía. Se necesita formación para la detección, sobre qué es aporofobia. No es una agresión simple. No puede ir al cajón de sastre de las agresiones. La motivación pertenece al foro interno del autor, hay que tener herramientas para tratar de acreditar vía indicios. Se ha hecho mucha formación, pero hay que hacer más. El principal problema es la detección. La policía tiene que orientar el atestado como delitos de odio para que se ponga en conocimiento de las fiscalías especializadas.”

Servicios de fiscalías.

“Sería conveniente un protocolo como el de la policía para servicios sociales y profesionales sanitarios, es importante que la policía se pueda enterar por otros agentes que denuncian, porque generalmente las víctimas no denuncian. Un protocolo como el utilizado en casos de violencia de género que lo comunican inmediatamente al juzgado.”

Servicios de fiscalías.

“Es lo que yo llamo peritrabajo, participar en grupos más allá de mi trabajo como el Grupo de Inequidades en salud que me complementa mis conocimientos médicos para saber hacer frente a estas situaciones”.

Servicios sanitarios.

Por otro lado, la situación que aquí se nos plantea es que puede que la formación no sea la única clave para la detección, ya que los estereotipos o las ideas creadas siguen actuando. Aunque esta formación siga teniendo un papel fundamental, como vemos, no es suficiente. Esto nos hace preguntarnos qué otros mecanismos podemos poner en marcha para: a/ luchar contra los estereotipos dentro de los organismos públicos en los que se atienden delitos de odio; b/ ser capaces de detectar (y en su caso, acompañar y proteger a las víctimas) y c/entrenar las habilidades necesarias para provocar un ambiente de confianza donde sea posible contar los hechos.

• FALTA DE ESTADÍSTICAS QUE PERMITAN CONOCER LA DIMENSIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA.

Uno de los problemas fundamentales cuando tratamos de abordar los delitos de odio contra las personas sin hogar es la falta de datos y la dificultad de comparar las pocas fuentes existentes.

- El escaso nivel de denuncia de las personas sin hogar de este tipo de hechos dificulta que tengamos datos oficiales. La falta de datos cuantitativos oficiales hace que se tienda a minimizar los hechos en cuanto a alcance y gravedad del problema. Lo que no podemos poner en cifras, aunque lo nombremos, muchas veces también deja de existir. “En el informe anual [Informe anual sobre la evolución de los delitos de odio en España publicado por el Ministerio de Interior] entran casos del sistema estadístico de la Policía Nacional, municipal y autónoma pero sólo algunos, no todos los territorios y tampoco casos que llegan directamente a fiscalía y juzgado. No contemplamos los hechos discriminatorios que no son penales.” Servicios policiales. *“Los incidentes que encontramos son muy superiores en número a los que recogen en el informe del Ministerio de Interior”* Servicios policiales.

- La falta de información cualitativa hace que las medidas que se diseñan no den respuesta efectiva a la problemática, provocando, por ejemplo *“que los agentes o fiscales si no tienen la capacitación adecuada o las técnicas necesarias tengan dificultades para detectar los delitos de odio por aporofobia, y por tanto, para su enjuiciamiento”* Servicios de fiscalías. Y esto se convierte en un

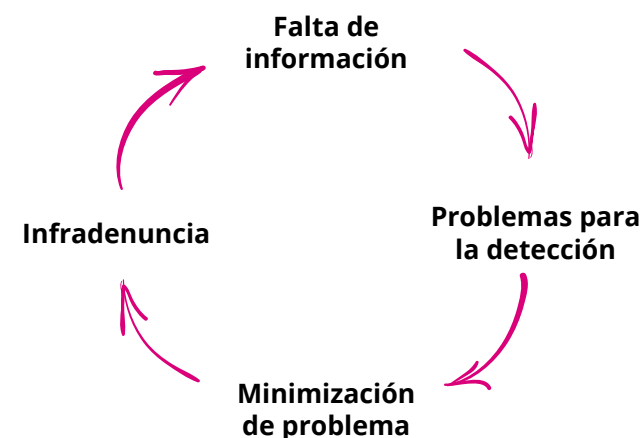
asunto circular donde los problemas para detectar este tipo de delitos inciden directamente en los mecanismos para su propia detección.

- El desconocimiento de los hechos que ocurren y no se denuncian ayuda a aumentar la idea de que los delitos de odio por aporofobia son escasos. Sin restarle gravedad al asunto encontramos afirmaciones como *“los incidentes que ocurren son importantes pero cuantitativamente no son relevantes”* Servicios de atención social. Sin embargo, y teniendo en cuenta las dificultades para la detección, un, no despreciable, 29% de los profesionales encuestados afirman haberse encontrado con algún incidente o delito de odio por aporofobia y un 10% afirman dudarlo. Estos datos apuntan en la línea de declaraciones como *“No son casos aislados, ocurren a diario”* Servicios de atención social. Sin saber cuál es la realidad en cuanto al número de casos exactos, lo cierto es que los datos del Observatorio Hatento (2015) lanzan que el 47% de las personas en situación de sinhogarismo han sido víctimas de un incidente o delito de odio, lo que desde luego exige una mayor atención tanto a delitos como a incidentes y un estudio en profundidad de los mismos para poder detectarlos, no solo en las comisarías y juzgados, sino también en los dispositivos a los que acuden a recibir apoyo o acompañamiento por la propia situación de sinhogarismo, ya que contarlos en estos dispositivos puede suponer la puerta de entrada a iniciar un proceso que repare a la víctima.

- Por otro lado, los datos existentes no son comparables entre sí por diversas razones: porque muchas veces son de carácter local, porque la redacción de preguntas no es compartida y

porque los perfiles de las personas entrevistadas o encuestadas muchas veces no comparten requisitos. Lo que provoca que se tengan datos desde diferentes fuentes pero que no nos sirven para triangular la información, aunque sí para ver tendencias como que todos los datos “señalan hacia la especial vulnerabilidad de las personas sin hogar frente a las situaciones de victimización” (2015, Observatorio HATento).

- Por último, en muchas ocasiones las herramientas de recogida de datos en cuanto a delitos, como encuestas, entrevistas o cuestionarios no están ni adaptadas ni en plataformas accesibles para las personas en situación de sinhogarismo. Si bien, las organizaciones especializadas pueden funcionar como intermediarias, sería interesante incluir esta visión a nivel recogida de datos, al igual que se incluye, por ejemplo, documentos en lectura fácil.



Algunas actuaciones deseables
o de las que podemos aprender:



Sería importante avanzar en la mejora de herramientas para el recuento y análisis, y su ideal sería hacerlo con datos oficiales

En ese sentido se están poniendo en marcha diferentes recogidas de datos, como desde el SAMUR Social, donde se recogen todos los incidentes o delitos de odio que se encuentran, se denuncien estos ante la policía o no. En ese sentido, la Unidad de Gestión de la Diversidad de la Policía Municipal de Madrid recoge tanto los hechos como las denuncias recibidas y está elaborando un mapeo de casos que, sin duda, ayudará a recabar información tanto cualitativa como cuantitativa.

La Policía Nacional, por su lado, elabora encuestas periódicas sobre delitos o incidentes de odio con la finalidad de mejorar la protección y atención a las víctimas.

No obstante, el registro de incidentes y delitos de odio de los que las organizaciones de atención a personas sin hogar tengamos información es fundamental, ya que las recogidas mediante encuesta online muchas veces no favorecen el acceso de las personas en situación de sinhogarismo. El Observatorio HATento, es un ejemplo de ello.

• PESO DE LOS TESTIGOS.

Los testigos juegan un papel fundamental en las denuncias de odio por aporofobia, teniendo en cuenta que en las entrevistas realizadas se ha repetido una y otra vez que la denuncia generalmente se interpone por parte o con el apoyo cercano de las organizaciones sociales.

Por otra parte, este conjunto de factores que estamos viendo dificulta enormemente que las personas en situación de sinhogarismo busquen apoyos, por lo que la denuncia o el auxilio depende muchas veces de la actuación de testigos.

"Dadas las circunstancias de exclusión social, evidentemente no está en la mejor situación para denunciar. No tienen soporte familiar ni social y muchas veces también se derivan problemas de salud física y/o mental. Los pocos casos que se inician es porque alguien lo ha visto y lo ha denunciado. Por ejemplo, el director de un banco al revisar las cámaras vio una agresión y denunció. Estás a expensas de que alguien lo denuncie."

Servicios de fiscalías.

"Denunciar no es sólo ir a la comisaría es llamar al 112 y decir estoy viendo una agresión y actúas como testigo." **Servicios de fiscalías.**

Sin embargo, como sociedad tenemos naturalizada la vulneración de derechos y actúan los mismos estereotipos que veíamos anteriormente. *"La gente no hace nada, a mí me pegaron y la gente se aparta, se piensa que es una pelea"* **Clienta de HOGAR SÍ.**

Acorde con los datos del Observatorio HATEnto (2015) en dos de cada tres de las experiencias analizadas en el estudio de 2015 hubo testigos, pero en un 68,4% de estos casos, los testigos no hicieron nada y sólo un 2,7% llamó a la policía. De las y los profesionales encuestados para la realización de este estudio un 44% marca la incomparecencia de testigos como una de las barreras principales en el proceso de denuncia y judicialización.

Esto nos habla no sólo de las barreras que las personas en situación de sinhogarismo se encuentran en los organismos a los que podrían acudir, sino de la impunidad que como sociedad le otorgamos al victimario, seguramente apoyado en el poco conocimiento que hay sobre este fenómeno, que deriva en la culpabilización a las personas en situación de sinhogarismo ya no sólo de su situación sino también de las agresiones que puedan recibir.



68,4%
testigos que no
hicieron nada



2,7%
llamó a la policía



44%
incomparecencia
de testigos



Algunas actuaciones deseables o de las que podemos aprender:

“Sería interesante plantear la intervención comunitaria, me refiero, que como barrio, como área seamos agentes activos, desde nuestro puesto de trabajo, pero también desde la ciudadanía”
Servicios sanitarios.

“A veces es difícil contactar a la víctima y ante la falta de testigos sería interesante que la prueba preconstituida fuera una práctica más habitual. Aunque esa persona se quite de en medio y no haya testigos sirve para luego llevarlo a juicio”.
Servicios de asesoramiento jurídico.

• EL LABERINTO DE LAS DERIVACIONES EN UNA RUTA DESCONOCIDA.

“En el caso que se decida a denunciar, sufre un largo periplo hasta que finalmente consigue ponerse delante del juez, todo ello sin que durante el proceso haya sufrido algún tipo de victimización añadida.”
Servicios policiales.

Como detallábamos en el capítulo 3.1 hay un procedimiento más o menos claro de cuál es el viaje que una persona realiza desde que es víctima de un incidente o delito de odio hasta que llega el juez. Una agente de los Servicios policiales de León lo resume así: *“Comisión de servicios médicos, valoración, traslado al hospital, inicio del trámite de diligencias policiales, persecución e investigación y finalmente resolución judicial ante el delito, todo ello durante el proceso dando protección y poniendo a disposición las ayudas y mecanismos sociales que asisten a este tipo de víctimas”.*

Pocas son las respuestas, como este testimonio, en que dibujan este viaje. Hay un ligero desconocimiento de cual es este procedimiento más allá de la etapa del viaje que como profesional toca atender o acompañar, lo que entre etapa y etapa provoca que muchas personas se caigan por el camino. Es un procedimiento largo, poco lineal y entre etapas muchas veces en vez de puentes hay precipicios, por lo entre una y otra, mucha gente se cae del proceso, generalmente, además, en los primeros pasos.

La descripción dada por la informante de los Servicios policiales de León cuando la llevas a la práctica tiene unas cuantas florituras más, no sólo por las barreras o baches que aquí describimos. Por ejemplo, tal y como informan desde Servicios de atención social en una entrevista *“A veces acuden a contarlo a entidades sociales, pero generalmente se detectan en el transcurso de otras actividades como*

charlas o talleres”. Desde otros servicios, también de atención social, se apunta que quienes denuncian *“ya están en los centros, las personas que están en la calle durmiendo si ocurre algo no suelen querer que los acompañemos”.* Y, este informante, pone de especial relevancia *“la adherencia al centro”* para que sea un proceso en el que se atrevan a contarlo y se reciba un acompañamiento adecuado.

En cuanto a los partes médicos, una informante que lleva años trabajando en atención primaria nos cuenta que *“no hay protocolos, se utilizaría un parte de delitos de lesiones normal y la detección la haces por tus propios conocimientos. Se hacen pocos partes de lesiones y no se avisa a ninguna organización”.*

Una vez se llega a comisaría se pueden encontrar con diversas situaciones en cuanto a derivaciones:

- Que no cojan la denuncia: *“No puede pasar que vayas a una comisaría local y te digan que vayas a una de la Policía Nacional. Te pueden informar que así el trámite será más rápido, pero ante la duda de perder la denuncia hay que actuar”* **Servicios de fiscalías.**
- Que se le quite importancia por desconocimiento: *“Es relativamente frecuente encontrar casos en los que el agente de policía o el funcionario judicial que atiende a la víctima o al denunciante deriva indebidamente el caso a los servicios de información al consumidor por hechos como serle negada la entrada a un establecimiento a una persona”.* **Servicios policiales.**
- Falta de coordinación entre dispositivos. Un 35% de las personas encuestadas afirman que la falta de coordinación entre dispositivos es uno de los factores principales en la infradenuncia. Desde la falta de una figura que acompañe a la víctima durante todo el proceso hasta la forma de dar la información de los recursos

a los que puede acudir. *“Se informa de las Oficinas de Atención a Víctimas de Delitos, de los teléfonos a los que puede llamar para acceder a justicia gratuita, etc., pero si lo que ofreces es un folio con teléfonos y direcciones es difícil que sirva para algo, hay que hacer una labor de acompañamiento”*
Servicios policiales.

Además, la coordinación entre dispositivos que se activan muchas veces no es fácil. En una escala del 1 al 6, las personas encuestadas colocan la dificultad de coordinación en un 3.23 de promedio. Estas dificultades no son sólo consecuencia de la labor profesional de cada cual, sino que intervienen decisiones de políticas públicas, como la de reforzar o no los servicios públicos de atención.

“Creo que hay una falta generalizada de trabajo en red en los recursos de personas sin hogar, dando la sensación de que cada recurso es una isla aislada del resto de recursos. Sí es cierto que entre ciertos recursos existe un comunicación fluida y contacto más o menos regular, pero no es algo sistematizado ni incluye a toda la red de recursos que hay en el municipio. Esto va en detrimento de la asistencia que reciben las personas usuarias de estos recursos y su cronificación en la situación, sin conseguir salir de su situación de calle. Además, si esta coordinación con recursos de la red es bastante precaria, con otros recursos, como policía, es prácticamente nula. A nivel sanitario, está mejorando gracias a la existencia de enfermeras de enlace, pero continúan existiendo muchas barreras para coordinarse con recursos de hospitalización y atención primaria, todo ellos agravado por la precarización de los servicios públicos arrastrada en estos años y agudizada por la situación de pandemia.” **Servicios de atención social.**

Algunas actuaciones deseables o de las que podemos aprender:

“En campaña de frío hay relación entre ayuntamientos y Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado. Se localiza a las personas, se trata de asistirles, o al menos saber que están allí y trasladar ese conocimiento. Es importante seguir mejorando esta colaboración, sobre todo en el intercambio de información y de formación [...] En Cuenca tratan de hacer un protocolo para que se sepa que está haciendo todo el mundo. Para poner en común lo que hacen las ONG, servicios sociales, policía local, y fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado. También el sistema sanitario. Es esencial transmitir lo que hace cada uno y tener puntos de contacto”.

Servicios policiales

En este mismo sentido, desde los servicios de las fiscalías, se comenta en entrevista personal, que sería interesante la creación de un protocolo que fuera asumido y coordinado por los ministerios que operan en los delitos de odio: Ministerio de Sanidad, Ministerio de Interior, Ministerio de Igualdad, etc.

En cuanto a coordinación entre policía y servicios sociales se comenta que no es una coordinación bidireccional, es decir, que mientras los diferentes servicios que ofrecen garantías sociales a las personas en situación de sinhogarismo tienen coordinación directa con la policía (en concreto con las unidades de gestión de la diversidad, si la hubiera), los servicios policiales no comunican con las organizaciones cuando se encuentran incidentes específicos que pueden ser discriminatorios.

“La coordinación es que desde SAMUR Social llaman a estos servicios, pero no se da a la inversa, que cuando una persona en situación de sin hogar acude a un servicio y es sospechosa de ser víctima de delitos de odio desde SAMUR Protección Civil o desde la policía nunca se han puesto en contacto.”

Servicios de atención social

“En la Policía Nacional y la Guardia Civil hay unos puntos de contacto con la policía local para que se coordinen y se transmita la información [...] Estamos trabajando en mejorar nuestra coordinación con la policía local, queremos hacer un plan de acción que incluya la asistencia a víctimas, formación, mejorar el registro de datos.” **Servicios policiales**

Pese al contenido en el Protocolo de Actuación relativo a Delitos de Odio del Ministerio de Interior *“Se facilitarán vías de contacto con ONG especializadas en el apoyo y la atención a la víctima de discriminación y delitos de odio”* la realidad es que no es una práctica común según las entrevistas realizadas: *“La policía no llama a las asociaciones cuando han tenido alguna víctima que es del colectivo concreto.”* **Servicios de asesoramiento jurídico.**

• FALTA DE GARANTÍA EN RECIBIR UN TRATO CORRECTO.

El comportamiento del profesional (policía, juez, fiscal, servicios médicos, etc.) es decisivo para facilitar la declaración como vía hacia la reparación de la víctima. Como bien podemos imaginar, sufrir un delito de estas características es difícil de asimilar y lo es también contarlo. Además de las barreras que aquí estamos viendo, seguramente se tenga que enfrentar a contar los hechos más de una vez en un pequeño espacio de tiempo.

Se da por sentado que hay que evitar cualquier tipo de comentario, mirada o gesto que haga que la víctima se sienta juzgada o cuestionada. Pese al acuerdo general de esta afirmación, la realidad es que en la práctica se dan estas actitudes.

“Que no nos miren por encima del hombro, que somos personas”
Clienta de HOGAR SÍ

Garantizar un trato correcto es indispensable, no sólo por las exigencias legales sino para salvaguardar el derecho a respeto de la víctima, el derecho a que no la revictimicen y porque sin ganar la confianza de la misma es muy complicado resolver este tipo de incidentes y delitos, que atentan no sólo contra la víctima sino contra los valores de una sociedad.

“No me creen porque consumo alcohol, entonces diga lo que diga, no me creen” **Clienta de HOGAR SÍ.**

A este punto es importante recordar que pocas víctimas denuncian este tipo de incidentes o delitos por lo que es conveniente acompañar debidamente los pocos casos pues de ello puede que dependa:

- tanto que las víctimas hagan un relato ordenado y consistente (el 32% de los profesionales encuestados lo señalan como un factor fundamental).
- como que más gente sustituya el miedo y el pudor que les provoca ser víctimas de estos delitos por la necesidad de perseguirlos.

Ambos factores van a contribuir tanto a la persecución del hecho concreto como a generar una cultura de rechazo a este tipo de incidentes.

“Las instituciones hay que hacerlas más accesibles a los ciudadanos. Son servicios públicos, las que trabajamos en las instituciones estamos para servir a la ciudadanía, es nuestra obligación. Pero si nos cuesta llegar de forma adecuada a la que no está en situación de vulnerabilidad social imagínate cuando están en esa situación.” **Servicios de fiscalías.**

“Es importante tanto medir qué lenguaje se usa, para que sea comprensible como no hacer un juicio, por ejemplo, a los consumos, porque eso no tiene nada que ver con el hecho de que una persona haya sido víctima de un delito de odio” **Servicios policiales.**

La falta de correcto trato, y mucho menos trato adaptado, es algo que, por desgracia, se da en las instituciones, más allá de los servicios policiales. De hecho, es común la desconfianza en el conjunto de las instituciones a no ser que en una de ellas se haya encontrado una trabajadora o un trabajador cuyo acompañamiento haya sido satisfactorio.

“En el médico no te hacen caso, acompañamos no porque no sean autónomas [las personas en situación de sinhogarismo] si no porque no les hacen caso. Hablan todo el rato al acompañante. Si aquí no te hacen caso ¿cómo vas a presentarte a un juzgado a contar un hecho doloroso?” **Servicios de atención social.**

“Reproducimos la propia aporofobia por nuestra parte. Nos molesta que llegue tarde, que no venga ordenado y se produce la ley de cuidados inversos, prestamos menos atención a quienes más lo necesita porque nos resulta más fácil hablar con la paciente que está estudiando un master.” **Servicios sanitarios.**

“Les infantilizamos, le culpamos por la falta de puntualidad, como si eso fuera lo más importante que está ocurriendo, nos sienta mal”. **Servicios sanitarios.**

Esto tiene consecuencias reales en las personas que han sido víctimas de un delito de odio. Una clienta de HOGAR SÍ nos relata en el transcurso de una entrevista como sufrió un esguince de tobillo producto de la violencia gratuita y basada en el odio de una patada que le propinó un hombre que pasaba por donde ella estaba durmiendo. Ella no lo denunció, ni se lo contó a nadie. Ni si quiera acudió a un centro médico porque sabía que por sus “pintas” no iba a ser bien acogida. Relata que ella se lavaba todos los días en una fuente, pero que aun así ya había recibido críticas hacia su higiene en un centro médico, por lo que no tenía la confianza de acudir pese a haber sufrido un episodio tan doloroso y necesitar los servicios.

Algunas actuaciones deseables
o de las que podemos aprender:

De acuerdo con la Unidad de Gestión de la Diversidad de la Policía Municipal de Madrid es importante garantizar el correcto trato y ser conscientes de las realidades con las que trabajan.

Señalan como importante evitar los juicios hacia los consumos que la gente pueda tener, ya que no es su labor hacer un juicio de sus hábitos si no proteger ante posibles victimizaciones. En este sentido, comentan la necesidad de buscar actuaciones que sean eficaces más que establecer un juicio de comportamientos, por ejemplo, si se sabe que se va a trabajar con personas que tiene consumos hacer las formaciones o grupos por las mañanas.

Hacen también especial hincapié en el uso del lenguaje, asegurar que no sea ofensivo. En esta línea desde los servicios sanitarios también mencionan estrategias de cómo utilizar el lenguaje. “Para que lo lean desde administración, en vez de poner “siempre llega tarde”, se puede alegar la “dificultad de movilidad”.

Desde los servicios sanitarios se habla por ejemplo de la flexibilidad horaria que hay ofrecer, si no lo que terminará ocurriendo es que pierdan a ese/a paciente. Una profesional sanitaria nos cuenta que con un paciente que tiene en situación de sinhogarismo ella le tiene pedida cita todos los jueves, de esta forma él sabe que todos los jueves puede acudir cuando lo necesite. Así mismo, se pone de ejemplo un modelo de organización en el cual cada persona administrativa lleva los/as pacientes de dos personas de enfermería y de dos de medicina primaria, de forma que cada paciente tiene su administrativo/a de referencia en el centro médico. Funciona especialmente bien para personas en situación de sinhogarismo, ya que este personal administrativo es generalmente su contacto para el centro de especialidades, con lo cual siempre hay una puerta abierta a la gestión, que de otra forma es como un muro para alguien que no tiene acceso telemático.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

• FALTA DE PERSONAL ESPECIALIZADO Y LIMITACIONES TERRITORIALES.

En las entrevistas realizadas a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado se ha valorado muy positivamente la existencia de cuerpos especializados en igualdad de trato, gestión de la diversidad y no discriminación, tanto la Oficina de Lucha contra los Delitos de Odio, dependiente del Ministerio del Interior, como los cuerpos especializados en las diferentes localidades dependientes de la policía local.

Estos cuerpos especializados realizan la doble función de ser referentes en cuanto a delitos o incidentes de odio se refiere, como a ofrecer un soporte técnico (formación, explotación de datos, etc.) al resto de los cuerpos y fuerzas de seguridad. Sin embargo, de las entrevistas realizadas extraemos que hay cierta falta de personal en estos equipos personalizados para la basta labor que realizan. Así mismo, son cuerpos que no gozan de gran popularidad, se ejerce la labor en ellos de forma voluntaria y tal y como recogemos en los testimonios *“depende de la vocación previa, la mayoría somos trabajadores sociales o psicólogos o educadores”*.

La policía local, que se está convirtiendo en el cuerpo referente en gestión de la diversidad, sin embargo, muchas veces entra en conflicto en cuanto a limitaciones territoriales en cuanto a sensibilización o, incluso, en el seguimiento de las causas judiciales, según relatan en entrevista personal.

Las unidades locales de gestión de la diversidad también son las responsables de mediar en situaciones en las que están involucradas las personas en situación de sinhogarismo. En palabras de un agente *“es más importante corregir ciertas actuaciones hacia estas personas que la denuncia en sí misma”*.

Por otro lado, y según informaciones de

organizaciones sociales, la aporofobia es el asunto menos atractivo dentro de las unidades especializadas en diversidad e igualdad de trato, e incluso dentro de estas unidades especializadas, queda mucho por trabajar, ya que se repiten escenas como minimización de las violencias recibidas a personas en situación de sinhogarismo o la falta de interés. Especialmente cuando desde las organizaciones se quieren denunciar actuaciones policiales relativas a levantamiento de asentamientos de personas en situación de calle o que están pernoctando en la misma. De igual manera, muchas veces estas unidades, en nombre de la mediación son las encargadas de realizar estos desplazamientos de las personas que están pernoctando en determinada ubicación. Esto impacta directamente en la confianza que las personas en esta situación, que se ven importunadas, tienen hacia dichas unidades. *“No sé por qué lo hacían, pero había una policía que lo mismo se preocupaba por mí y me llamaba por mi nombre que me despertaba noche tras noche para que me moviera de sitio, ¿pero ¿qué más le daba si no molestaba a nadie a esas horas? No sé de qué iba”* Cliente de HOGAR SÍ.



Algunas actuaciones deseables o de las que podemos aprender:

Desde la Oficina de Lucha contra los Delitos de Odio del Ministerio de Interior se apunta de nuevo al esfuerzo de coordinación con la policía local porque:



“son quienes mejor conocen a las personas [...] es importante que no se pierda esa información”.

• CARENCIAS EN LA MIRADA INTERSECCIONAL.

Con mirada interseccional nos referimos a aquella que pone especial énfasis en la **existencia de diferentes ejes de poder** (raza, etnia, lugar de origen, orientación sexual, identidad de género, situación socioeconómica, edad, funcionalidad, etc.). Estos ejes de poder actúan de forma paralela, como si fueran diferentes calles en una ciudad, pero encontrando intersecciones entre ellos (Crenshaw, 2002). Las personas colocadas entre varios de estos ejes (personas con diversidad funcional, lesbianas, personas trans, personas de etnia gitana, personas en situación de sinhogarismo, etc.) sufren la desigualdad de una forma concreta y completa, donde muchas veces, siguiendo con la metáfora, es difícil decir de qué avenida viene, porque se produce en esa forma y casuística justo por estar en esa intersección y no como la suma de desigualdades. Por lo tanto, **ni esa desigualdad, ni sus consecuencias, ni, por tanto, las medidas para paliarlo (políticas públicas o medidas judiciales), pueden ser analizadas y propuestas desde una simple suma de categorías.**

Desde el departamento de Igualdad y lucha contra la discriminación de la Fundación Secretariado Gitano afirman que *“La discriminación múltiple no existe, tú no sumas discriminaciones, siempre es interseccional” y además “discriminar no solo es dispensar un trato diferenciado en situaciones análogas, discriminar también es tratar igual lo que es distinto.”*

“La mayoría de los actos violentos que sufren las personas sin hogar en la calle se producen por delitos de odio, fundamentalmente vinculados al racismo y xenofobia, pero también por aporofobia”. **Servicios de atención social.**

De acuerdo con esta mirada, el abordaje en la prevención, acompañamiento y judicialización de los incidentes y delitos de odio debería de tener en cuenta la situación compleja y singular de la víctima siempre, pero especialmente cuando se da en su persona más de una causa que puede justificar la motivación de odio. Esto tiene especial peso en el caso de las personas en situación de sinhogarismo ya que esta situación les hace especialmente vulnerables y **pueden ser elegidas “víctimas ideales” por la propia situación en una reafirmación de esta vulnerabilidad a la vez que por otros motivos de odio.**

Además, para abordar la detección hay que fijarse en diferentes aspectos, en las intersecciones. Por ejemplo, un 54% de las personas encuestadas afirman que una de las principales barreras para interponer una denuncia por parte de las víctimas es “el miedo a ser deportado si se encuentran en una situación administrativa irregular”, el 36% apunta a las barreras idiomáticas, y un humilde, pero significativo, 19% a que las víctimas vienen de un proceso judicial de violencia de género anterior.

En este sentido hay algunos datos de especial relevancia a tener en cuenta como que la tasa de pobreza en la comunidad gitana es de casi un 90% (Fundación Secretariado Gitano, 2019), que el 18% de la población LGTBI en España haya tenido algún problema con la vivienda (FRA, 2020) o que las mujeres con discapacidad tienen una tasa de pobreza extrema que duplica el del resto de la población (Observatorio de la Discapacidad, 2017). Acorde con los servicios de asesoría jurídica entrevistados *“en la detección hay que preguntar mucho, qué les decían, es lo que utilizarán los fiscales de delitos de odio. Examinar si concurren las intersecciones para meterlo por ahí [en casos en los que incurre la aporofobia]. Es una manera de subsanar una injusticia.”*

Desde los servicios de atención social entrevistados van más allá: *“Calificar jurídicamente y que se aborde con doble mirada, aporofobia y antigitanismo, porque se debería de resarcir más a la víctima y con miras a adaptar las respuestas en cuanto a protección teniendo todas esas vulnerabilidades”.*

FACTORES DE LA INFRADENUNCIA SEGÚN PROFESIONALES



54%
miedo a ser deportado



36%
barreras idiomáticas



19%
víctimas de violencia de género anterior

Además de estas barreras enunciadas, hay otras que apuntan más a las características propias de las víctimas, que a las barreras que las y los profesionales se encuentran en el ejercicio de su profesión. Las diferentes naturalezas de estas barreras no eximen de responsabilidad a las instituciones públicas, ya que además de estar interconectadas, estas segundas muchas veces son producto de las primeras.

Enumeramos, a continuación, las motivaciones que hemos encontrado por parte de las víctimas para no interponer una denuncia cuando han sufrido un incidente o delito de odio:

- **LA NORMALIZACIÓN DE LA VIOLENCIA**

En todas las entrevistas la normalización de la **violencia es uno de los primeros factores que se hacen ver en cuanto a problemas para abordar la infradenuncia**. Y es que partimos de que la situación de sinhogarismo es una violación de derechos en sí misma. Como apunta los servicios de fiscalías entrevistados para esta investigación *“el problema principal que tienen es que no tienen casa, con un hogar no habría delitos de odio hacia estas personas”*. Son personas, que sufren una situación

derivada, como decíamos, de una violación de sus derechos humanos y que además sufren la culpabilización social por esta situación, que se ve reflejado desde la relación que muchas veces hay el resto de la ciudadanía hasta la propia estructura de las ciudades: *“La arquitectura urbana te hace ser no ciudadano”* **Servicios de atención social.**

Las discriminaciones y violencias que viven derivadas de su situación son cotidianas, por lo que en muchas ocasiones tienen normalizadas algunas conductas que atentan contra su dignidad. *“La trayectoria vital de personas que viven en situación de calle, por insultos, rechazo, por muchas cosas, hace que el umbral de la violencia en ocasiones esté muy elevado”* **Servicios de atención social.**

Si bien es cierto que hay cierto nivel de normalización hacia algunas violencias, la realidad es que este es el factor principal de motivación a la falta de denuncia que mencionan las y los profesionales, pero no lo es para las personas en situación de sinhogarismo que hemos entrevistado. Una víctima de una agresión, al ser preguntada si ese incidente lo vivía de forma normal responde *“yo sabía que estaba mal pero no se lo dije a nadie, no me iban a creer”*. Por lo que más preocupante, desde nuestra labor, que la normalización de las violencias por parte de las propias personas en situación de sinhogarismo, es **esa misma normalización de las violencias hacia ellas por parte de la sociedad, y en concreto, de las y los profesionales** que trabajan en la institución pública, y que son las personas encargadas de apoyar y acompañar procesos dolorosos.

“Lo cuentan de soslayo, pero no es por eso, es que no se pregunta mucho más, es como una realidad que resulta incómoda y que creemos que es de su vida normal, y no se hace mucho parte de lesiones”
Servicios sanitarios

Algunas actuaciones deseables
o de las que podemos aprender:

Se hace indispensable la sensibilización para la ciudadanía general, según indican los diferentes servicios públicos entrevistados.

Es importante tanto la sensibilización como el enfoque de la misma. No estamos ante una situación de mera ayuda humanitaria, si no que partimos de una situación de negación de derechos básicos (como la vivienda, entre otros) que desencadenan otra serie de carencias. Así mismo, es esta situación la que les hace vulnerables a sufrir diferentes tipos de discriminaciones y victimizaciones cotidianas. Este es el caldo de cultivo perfecto para la impunidad ante incidentes o delitos de odio contra las personas sin hogar. Muchas de las barreras que encontramos aquí, son estructurales y muchas de ellas son reflejo de la propia sociedad.



“Recibimos continuamente reclamaciones vecinales que mantienen siempre el mismo hilo conductor: Una persona sin hogar cercana a mi domicilio o a mi negocio me molesta”... Normalmente se indica sin indicarlo,..., que esa persona sin hogar debería marcharse de allí, y para ello, el reclamante emplea un vocabulario despectivo como mínimo, y a veces, injurioso, que es contemplado por la misma Administración como si nada (en este caso el Ayuntamiento). Es decir, se concede al reclamante siempre el valor de la VERDAD.”
Servicios de atención social.

Testimonios como este ponen de relevancia la importante labor que tienen las instituciones públicas, así como las organizaciones, en dar a conocer estas realidades desde un punto de vista de protección de los derechos humanos. Así mismo, este enfoque tiene que ser el que guíe en esos procesos de mediación vecinal en los que tanto interés muestran tanto los servicios policiales entrevistados como las organizaciones sociales.

• FALTA DE CONFIANZA EN QUE SIRVA PARA ALGO

La desafección que tiene el sistema público con las personas en situación de sinhogarismo hace que éstas carezcan de total confianza en que un proceso sostenido vaya a aportarles alguna reparación a su daño. Esto está igualmente asumido por las personas en situación de sinhogarismo entrevistadas como por los operadores encuestados, un 84% de las encuestas realizadas marcan la “desconfianza en que vaya a servir para algo” como la principal razón para la infradenuncia.

Algunas actuaciones deseables o de las que podemos aprender:

Aunque no hay actuaciones concretas en este sentido es interesante apuntar que para el 56% de las personas encuestadas el acompañamiento, apoyo o asesoramiento profesional es la principal clave que potencia la interposición de la denuncia. Así mismo, las repuestas nos hablan de un acompañamiento empático y que reconozca la situación de la víctima.

“Acompañamiento, validar lo que siente, empatía”

Servicios policiales

“Validar lo que siente. Reconocer lo que le ha pasado. Dar presencia de calidad durante el proceso. Dialogo y comunicación, creación de vínculo significativo.”

Servicios de atención social

• MIEDO O DESCONFIANZA EN LA POLICÍA

La confianza es un aspecto fundamental a la hora de emprender cualquier actuación con personas, que como acabamos de ver, están sufriendo violencias cotidianas. El sentir que lo que te ha ocurrido importa, que es importante que recibas un trato justo y construir esa confianza día a día es fundamental. Igualmente se construye la desconfianza. Por un lado, *“hay una desfachación por el sistema, creada por el propio sistema y se ve la institución como un todo, además si un policía te da una patada, cómo lo vas a denunciar, si le vas a ver mañana otra vez”* **Servicios de atención social.**

Por otro, las actuaciones policiales en sus propias personas y alrededor han hecho que la confianza vaya mermando.

“La policía es quien muchas veces les obliga a moverse de lugar” **Servicios de atención social.**

“A mí no me ha agredido la policía, pero he visto como intervenían en una trifulca entre amigos, con mucha brutalidad, como estamos en la calle creen que no les importamos a nadie” **Clienta HOGAR SÍ.**

“Me intentaron robar y llamé a la policía y me amenazaron a mí” **Clienta de HOGAR SÍ.**

“Si veo que a alguien le hacen daño llamo mejor a una ambulancia que a la policía porque la policía se va a creer que lo he hecho yo” **Cliente de HOGAR SÍ.**



Algunas actuaciones deseables
o de las que podemos aprender:

Desde luego la creación de confianza, tanto en el sistema como en las personas que representan la institución desde su puesto de trabajo, es una deuda pendiente con las personas en situación de sinhogarismo.

En las entrevistas en profundidad, continuamente se alude a “crear vínculo”, “ser gente de confianza”, “se construye semana tras semana, estando presentes”, “conlleva cierta implicación personal”, como una condición para una actuación satisfactoria. Crear un ambiente de confianza, donde no se cuestione su testimonio sino que se acompañe, es una responsabilidad profesional, más si de ello depende el correcto proceso que lleve a una víctima a la reparación del daño, y máxime si se trata de personas cuyos derechos están altamente vulnerados.

Las unidades de gestión de la diversidad locales llevan acciones en esta línea. Teniendo como una de sus labores principales la restitución de la confianza de las personas en situación de sinhogarismo en la institución y en la policía en concreto, “incluso por encima de la búsqueda de la denuncia está que la personas se sienta en confianza”. Para ello, llevan acciones como dar charlas en los centros, no sólo por presentar un contenido sino por poder abrir canales de

comunicación. “Te tienes que dejar ver, vestirse de paisano para que no sientan una distancia enorme, tener una presencia continua porque si alguien confía en ti se hace un efecto llamada”. En este sentido saben que no todo depende de sus actuaciones sino que para ello se necesita algo más, se necesitan que se tomen decisiones por parte de los órganos de gobierno.

Mientras que para algunas clientas de HOGAR Sí entrevistadas sus personas de confianza son sus iguales, otras sí han generado confianza con trabajadoras de entidades sociales, para ellas es importante la referencia “que sea siempre la misma persona la que te acompaña que no te cambien de una a otra”. Muchas de ellas han pasado por procesos previos de violencia de género por lo que ante sufrir una victimización dicen de tener de referente a la misma persona que les ha acompañado en este proceso “me acompañaron a denunciar y me quitaron un poco el miedo”.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

• BARRERAS BUROCRÁTICAS

Tales como permisos de residencia en el caso de personas migrantes, empadronamiento y la dificultad de conseguirlo, gestiones iniciadas con servicios sociales y la desconfianza de que te vayan a quitar alguna ayuda o causas judiciales pendientes.

“Las entidades sociales no trabajan con el tema de las causas judiciales pendientes, es difícil denunciar si estás en busca y captura, habría que ayudar a quitarles esas órdenes”. Servicios policiales.

Algunas actuaciones deseables o de las que podemos aprender:

Una profesional de servicios sanitarios nos relata como uno de sus pacientes en situación de sinhogarismo acude a su consulta, muchas veces para cuestiones que tienen que ver con burocracias complejas como conseguir el padrón (puerta de acceso a otros muchos derechos). En su centro médico, el personal administrativo ha creado las consultas administrativas de alta resolución, que tiene que ver con organizar la agenda de personas que tienen varias citas, tramitar gestiones, etc. Estas consultas que en un inicio están más enfocadas a personas de la tercera edad podrían ayudar a rebajar esta barrera si se enfocara también hacia otro tipo de realidades.



• MIEDO A REPRESALIAS

El miedo a represalias por parte del agresor y que las medidas de protección sean muchas veces el que la persona que ha sido víctima de un incidente o delito de odio sea la que se cambie de localización.

En entrevista personal una clienta de HOGAR SÍ relata la desconfianza en que le vayan a poner medidas de protección cuando no se siente tratada con respeto al ir a comisaría. Así mismo otro cliente menciona el miedo a las represalias como la principal razón para no interponer una denuncia, dice que no conoce a nadie que se haya sentido protegido cuando le ha ocurrido un incidente que tiene como motivación el odio.

Algunas actuaciones deseables o de las que podemos aprender:

Desde entidades sociales entrevistadas apuestan por la denuncia de hechos como entidad, especialmente cuando el miedo a las represalias viene por parte de incidentes cometidos por la policía. “Denunciar como entidad nos da fuerza, lo estamos viendo en primera persona y vamos a involucrarnos hasta donde haga falta”. Además, también señalan que como entidad tienen más capacidad de hacer denuncia pública de algunas actuaciones.

- **DESCONOCIMIENTO DE LO QUE ES UN DELITO DE ODIO**

De las entrevistas realizadas se concluye que hay cierto desconocimiento a los derechos que se pueden ejercer, pero sí que se está ante un incidente que no les debería estar pasando. Aunque ni se da la gravedad que ello tiene ni se sabe dónde, cómo y cuándo denunciar.

“Sí sabía que me tenían que dejar entrar al bar pero ¿qué haces?” Clienta de HOGAR SÍ.

Entre los y las profesionales encuestados, un 71% indica el desconocimiento de la ley como una de las principales razones para no denunciar, y un 67% indica el desconocimiento de los servicios a los que puede acceder.

Algunas actuaciones deseables o de las que podemos aprender.

La Unidad de Gestión de la Diversidad de la Policía Municipal de Madrid apuesta por acudir a centros donde se encuentran las personas en situación de sinhogarismo a impartir charlas de lo que es un delito de odio y cómo actuar tanto si eres víctima como si eres testigo.

Por su parte desde la Oficina de Lucha Contra los Delitos de Odio se está haciendo una apuesta por dar a conocer la Oficinas de Atención a Víctimas de Delitos, ya que es un recurso infrautilizado en el caso de personas en situación de sinhogarismo. En ese sentido desde los servicios de fiscalías apuestan por que tendrían que ser las OAVD las que se acercaran a la gente, y no al revés, ya que para

muchas víctimas el hecho de acudir a una institución formal puede bastar para rechazar el servicio. Así mismo, apostarían porque las campañas hacia personas en situación de sinhogarismo se basen en trabajo de calle, como veíamos antes, ya que las campañas publicitarias, se presume, que puedan tener poco impacto en ellas.

• VERGÜENZA, CULPA Y/O NEGACIÓN

La vergüenza por ser víctima de un delito se puede ver acrecentada en los delitos de odio, ya que tienen un componente de degradación hacia la persona contra la que se comete. En el caso concreto de las personas en situación de sinhogarismo, además, seguramente ya se sientan avergonzadas por su propia situación, e incluso se culpen por ella, y por tanto por la agresión que acaban de recibir. La negación muchas veces funciona en este orden de cosas, como protección hacia una situación dolorosa y que se quiere olvidar.

“Me daba vergüenza no tener ropa limpia, a las personas sucias no las dejan entrar a las tiendas, es normal, da mala imagen”

Clienta de HOGAR SÍ.

“Le damos muchas vueltas al coco, ¿cómo he acabado aquí? Verte en la calle sin apoyo de la familia, sin trabajo... te sientes mal. Yo soy una persona alegre pero te dicen que tienes la culpa y te lo crees.”

Clienta de HOGAR SÍ.

Aunque estas personas no son culpables ni de su situación, ni mucho menos de haber sufrido ningún tipo de incidente o delito de odio, la realidad es que ese sentimiento de culpa es provocado muchas veces por las actuaciones profesionales.

“Evidentemente impiden el conocimiento de los hechos y con ello las posibles soluciones a los mismos”

Servicios policiales.

Es de suponer que la vergüenza aumentará, y posiblemente la sensación de culpa, cuando eres una víctima reincidente. Algo, por desgracia, bastante común si se tienen en cuenta los datos del Observatorio Hatento (2015), según los cuales el 81%

de las personas que relatan haber sido víctimas de un incidente o delito de odio, dicen haber sufrido más de uno.

Estos tres factores pesan mucho en la inmediatez de poner la denuncia. De acuerdo con las organizaciones entrevistadas si se dejan pasar 2 ó 3 días es difícil que alguien denuncie, prefiere olvidarlo.

• FALTA DE AUTONOMÍA SOBRE LA PROPIA VIDA

El sistema de servicios sociales está construido en una lógica de vigilancia donde se establece la ruta que debes de llevar para ser merecedor o merecedora de cierta ayuda o prestación. En esta ruta se premian ciertos comportamientos estandarizados, castigando otros, y poniendo condiciones de actitud para poder disfrutar de ciertos derechos. Esta lógica hace que las personas se sientan institucionalizadas, vigiladas y con poca autonomía sobre sus propias decisiones, por lo que terminan viendo todo lo relativo a la institución como vigilancia sobre sus acciones. Una vigilancia que les va a quitar el poder de decidir.

“A veces no es que quieras denunciar o no, es que no decides sobre nada y lo único que puedes hacer es decir que no, pero no porque no quieras ir a la poli.”

Clienta de HOGAR SÍ.

“[En servicios sociales] nunca me han atendido bien. Primero tienes que quitarte el alcohol antes de que le ofrezcan ninguna ayuda. Me decía que si no dejaba de beber no podía pedir la pensión [...] Y he dejado de beber pero cuando yo lo he decidido” **Cliente de HOGAR SÍ.**

• LA BRECHA DIGITAL Y LA MOVILIDAD

Hay una tendencia a la digitalización del proceso que sin duda afecta de forma muy directa a las personas en situación de sinhogarismo por la falta de acceso a tecnologías. Desde el teléfono para que se puedan poner en contacto con ellas hasta las formas de interponer la denuncia, como la aplicación Alertcops para denunciar delitos de odio.

“El el colegio de abogados tenemos sólo el servicio online pero no llegan las personas sin hogar”

Servicios de asesoría jurídica.

“Quise poner una denuncia [durante la pandemia] pero me dijeron que tenía que ser por internet así que no la pude poner.”

Clienta de HOGAR SÍ.

“No he recibido la llamada y no sé qué ha pasado con el agresor. Pido un teléfono o un sitio donde ir para saber pero nada, me dicen que me llamarán al centro pero no lo hacen”

Clienta de HOGAR SÍ.

“Cómo va a acudir una persona que tiene sus pertenencias en la calle a una comisaría u a otro lugar”

Servicios policiales.

Algunas actuaciones deseables
o de las que podemos aprender:

58%

de las personas que han contestado el cuestionario apuntan que la dificultad de comunicar con las víctimas es un aspecto principal en cuanto a que sigan en un proceso de denuncia o judicial.

Desde los servicios de asesoría jurídica se apuestan diferentes estrategias: las pruebas preconstituidas o buscar circuitos informales: *“¿Dónde está la gente? ¿En el CAI? Pues se llama donde la persona puedas estar” En cuanto a novedades judiciales apuestan por abrir nuevos canales, que no sea sólo el juez o un policía quien pueda informar de las novedades “igual el vínculo de esta persona está más en servicios sociales o en el médico de cabecera. Es responsabilidad de las administraciones tender puentes con estas personas”.*

En cuanto a la Oficina de Delitos de Odio apuesta por el tercer sector como intermediario natural.

3.3 MOMENTO 2: PROTECCIÓN

Las medidas de protección que se pueden adoptar para la seguridad de las personas que han sido víctimas de un delito se pueden adoptar en la fase de instrucción, es decir, durante la declaración de la víctima o en la fase de enjuiciamiento. Por tanto, hay que tener en cuenta que esta división en tres momentos no es lineal, se entrecruza y camina paralelamente.

De entre los servicios que activan las y los profesionales que se han encontrado un incidente o delito de odio por aporofobia (un 29% del total) para la protección de las víctimas se mencionan servicios policiales (el 57% de las veces); servicios de atención social (21.5%) y servicios de atención sanitarios (21.5%). De entre los servicios policiales se mencionan tanto las unidades especializadas en delitos de odio y discriminación, como las comisarías de distrito, la policía nacional o la policía municipal.

Teniendo en cuenta que las medidas en la fase de enjuiciamiento tienen que venir de un juzgado se puede deducir que las personas encuestadas se han centrado en la primera fase del proceso.

En cuanto a los servicios que activarían aquellas personas que a día de hoy no se han encontrado con un incidente o delito de odio por aporofobia en el caso de hacerlo serían:

- 39% Servicios policiales (mencionados más genéricos en esta ocasión)
- 37% Servicios de atención social, que incluye servicios sociales y organizaciones del tercer sector.

Se menciona comúnmente soluciones habitacionales en concreto.

- 14% Servicios jurídicos.
- 10% Servicios médicos.

Llama la atención que sean las personas que no se han encontrado este tipo de incidentes quienes introduzcan los servicios jurídicos. Entre ellos, se hace sólo dos menciones a las Oficinas de Atención a Víctimas de Delitos pese al esfuerzo que se está realizando para que forme parte importante de la red para la atención, acompañamiento y protección de víctimas de delitos de odio.

La protección de las víctimas de delitos a nivel general parte de la evaluación individual de cada situación, teniendo en cuenta características de la víctima, la naturaleza del delito, la gravedad ocasionada y el riesgo de reiteración. Sin embargo, en la práctica, nos encontramos con que los sistemas de atención y, por tanto, los sistemas de protección **se piensan acorde a una realidad que no es las personas en situación de sinhogarismo**. Y al mismo tiempo, hay poca adaptación de los servicios. Es más, el hecho de no cumplir con las expectativas de una vida normalizada, o con el papel del “buen pobre” puede jugar en su contra a la hora de recibir garantías, como podemos ver en las siguientes declaraciones.

“[el delito de odio se da] cuando la víctima es una persona sin recursos con perfil pacífico y tranquilo, no existe ni discusión previa ni motivo aparente”
Servicios policiales.

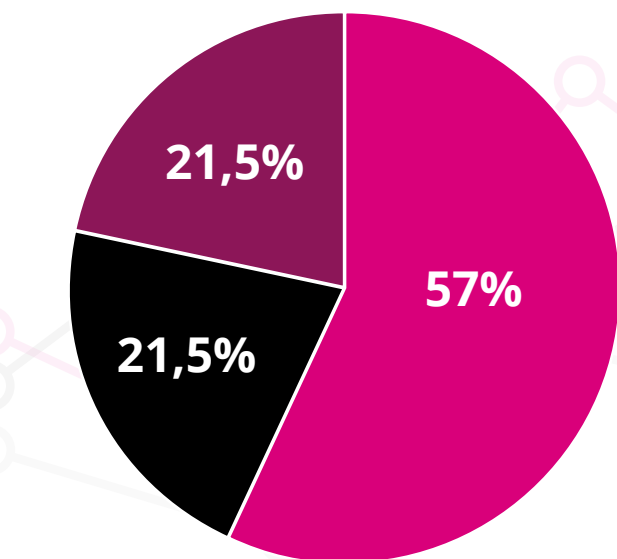
“La administración judicial es muy sensible a la autoridad y a la solemnidad, al tipo de lenguaje que se utiliza. Falta información sobre la realidad de las personas en situación de sinhogarismo. Tengo la percepción de que en general a los jueces no les gustan estas víctimas, algunos tienen el decoro de iniciar una investigación, pero si ya están haciendo el esfuerzo de hacerlo sin un protocolo y sin una directriz o la víctima colabora o adiós muy buenas. Se alega muchas veces debilidad en el discurso, que no hable ordenadamente o cuestiones como la higiene, o la desorientación. Si te citan y no puedes contestar, si no apareces por las circunstancias que sean, se percibe como una falta de sometimiento a la autoridad y como falta de interés y, a veces, se abandonan asuntos de gran gravedad. Tenemos una fiscalía con mucha formación, pero si no llega a la fiscalía se entienden como delitos incómodos que nadie sabe tratar”. Servicios de asesoría jurídica.

No es de extrañar, al ser un proceso complejo y no lineal que nos encontremos muchas de las barreras que podemos ver también en cuanto a la detección y la denuncia. Tales como la **falta de formación** de los operadores en el proceso jurídico.

“El desconocimiento de estas realidades produce distorsiones en el examen de los forenses, es muy difícil para una persona que no tienen ningún tipo de contacto con esta realidad saber cuál es la afectación real de un delito de esta índole cuando las circunstancias vitales ya son extremadamente duras. Es un terreno muy arduo. Se tiende a minimizar.”
Servicios de asesoría jurídica.

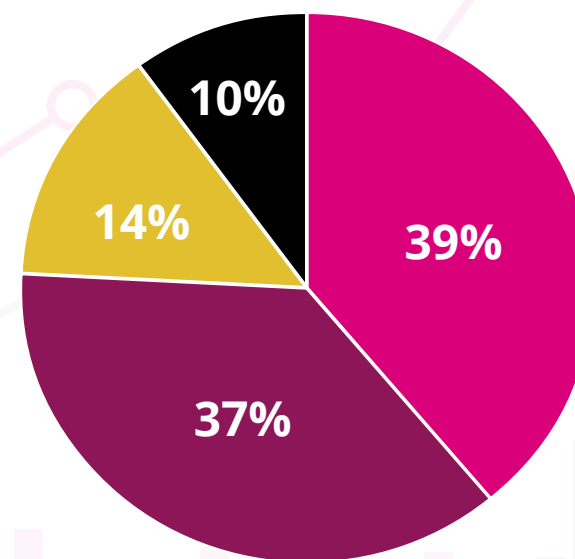
ACTIVACIÓN DE SERVICIOS DE PROTECCIÓN POR PROFESIONALES

al encontrarse un
delito de odio



- Servicios policiales
- Servicios de atención social
- Servicios sanitarios

que no se han encontrado un
delito de odio, si lo hiciesen



- Servicios policiales
- Servicios de atención social
- Servicios jurídicos
- Servicios sanitarios

La dilación en el procedimiento desde que se interpone la denuncia hasta que se resuelve es especialmente compleja en la situación de personas sin hogar, no sólo porque el proceso sostenido abre la herida cada vez que hay un evento del mismo durante los años que dura (teniendo en cuenta que tratamos con personas en situación de gran vulnerabilidad). Si no también por las dificultades de mantenerse informado/a de su propio proceso durante todo este tiempo.

“El seguimiento de las notificaciones del juzgado se hace altamente complejo, sólo el personal de juzgado y policía pueden hacerlo pero es difícil que se dé el encuentro con las personas afectadas, además son procesos que pueden llegar a durar 5 años, tendría que desarrollarse otro tipo de mecanismos más realistas con estas situaciones”.

Servicios de asesoría jurídica.

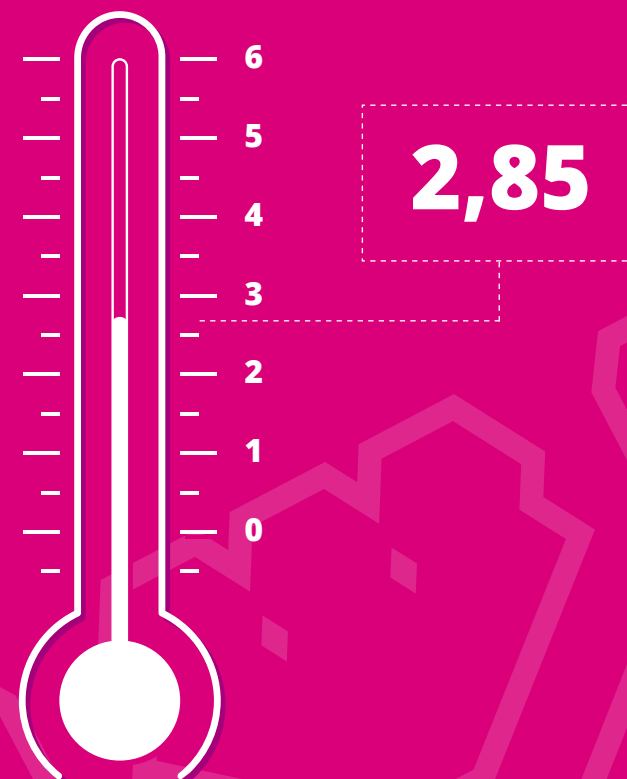
A nivel de eficacia, las personas encuestadas que han atendido un incidente o delitos de odio en su profesión consideran que la eficacia de las medidas de protección para las personas en situación de sinhogarismo es de 2.85 sobre 6. Este suspenso es preocupante ya que estamos hablando de víctimas de delitos graves, que atentan no sólo sobre ellas si no sobre el conjunto de la sociedad. Esto puede explicar, que cuando las medidas no llegan son las actuaciones de las propias personas que han sufrido la victimización las que les pueden proteger ante la falta de garantías, creando muchas veces una sensación de que ellos/as mismos pueden evitarlos, lo que puede llevar a la peligrosa conclusión de que ellos/as mismos se lo han buscado.

“Me protejo siendo tranquila. Intento no meterme en líos” **Cienta de HOGAR SÍ.**

“Si tienes miedo porque te han pegado es mejor moverte del sitio, si llamas a la poli porque tienes miedo a represalias te dicen que te muevas tú” **Cliente de HOGAR SÍ.**



EFICACIA DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LAS VÍCTIMAS



Por otro lado, a día de hoy se está esperando el avance definitivo en cuanto a persecución de estos delitos ya que **el sinhogarismo o la situación socioeconómica de las víctimas no está protegida por la legislación penal**. Aunque el Plan Nacional de Lucha contra Delitos de Odio contempla la aporofobia, el hecho de no estar reflejado en el código penal perjudican el tratamiento específico que se ha de tener con las víctimas.

“Es un proceso de reparación insuficiente. Solo permite acceder a justicia ordinaria. “Ha creado una herida a muchas personas que no se han visto reparadas que ya está hecha. Aunque ahora subsane con la Ley de protección del menor no creo que a esas personas no reparadas les vaya a crear ningún alivio.”
Servicios de atención social.

En 2018 se consiguió que el Senado aprobase una proposición de ley para introducir la aporofobia como agravante en el Código Penal. Desgraciadamente, la repetición de las elecciones de ese año impidieron la modificación de su artículo 22.4. Ha sido este año, con Ley Orgánica de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia que, por fin, se va a incluir este motivo como agravante.

“La principal barrera es que no exista la aporofobia como motivo de discriminación. Desde 2009 llevamos luchando, incluyéndolo en las memorias de las fiscalías, pidiendo que se incluya como motivo de discriminación. Los delitos derivados por la animadversión a la situación económico social de las personas los asumen desde el servicio [Fiscalías de Delitos de Odio] porque consideran que tiene que tener tratamiento especializado. Pero no le pueden dar un agravante de discriminación por aporofobia.

Con Rosario Endrinal no se pudo aplicar agravante por discriminación. Ahora en la Ley de Infancia aparece ya.” **Servicios de fiscalías.**

Esta modificación supone un tratamiento y persecución de los hechos proporcionado al daño recibido. Pero no sólo, también tiene un fuerte componente de reconocimiento y sensibilización.

“Supone mayor reconocimiento de la realidad y mayor sensibilización. Porque si no se nombra no existe, nosotros lo registramos y lo vemos pero no es un delito de odio entre comillas porque no se puede aplicar el agravante. Tienes más fuerza para decir que hay que denunciarlo. Es una realidad oculta que si no no está registrada, es importante para el conocimiento de la sociedad”. **Servicios policiales.**

Este componente de sensibilización es importante tanto con respecto a los/as profesionales que intervienen en este proceso como hacia la sociedad, como bien hemos visto en el apartado anterior. “El derecho penal cumple dos funciones muy importantes siempre, que es la prevención general y la prevención especial. El código penal educa. Es el reconocimiento del problema y la responsabilidad de la administración.” **Servicios de fiscalías.**

“El Código Penal tiene una labor importante en cuanto a reconocimiento social.”
Servicios de asesoría jurídica.

“Tiene importancia el valor que le da la sociedad al delito, al daño que te ha producido.”
Servicios sanitarios.

“Esto es importante y tan importante que está incluido en el Código Penal, y es porque pasa. No es muletilla. Para la gente podría ser motivador, “la ley te ampara” Es reconocer que existe y te hace salir de esas dudas de no me van a creer.”
Servicios de atención social.

En este sentido, el pasado 21 de enero de 2021 el Parlamento Europeo hacía un llamamiento a la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (FRA) para monitorear los incidentes o delitos de odio motivados por aporofobia. Así mismo, animaba a los Estados Miembros a establecer mecanismos para garantizar la seguridad de las personas en situación de sinhogarismo, así como de introducir la aporofobia como delito de odio. Por último, llama a acabar con todos aquellos comportamientos discriminatorios en cuestión de sinhogarismo, así como las legislaciones que criminalicen o penalicen esta situación.

Por último, señalar que en la lucha contra la discriminación a personas en situación de sinhogarismo, se busca también acabar con todas aquellas discriminaciones que no son delitos. Para ello, como indican los servicios de fiscalías, **“la ley de Igualdad de Trato y no Discriminación es fundamental, y es fundamental que contemple las situaciones de pobreza y sinhogarismo, porque hay muchos comportamientos discriminatorios que no son delito ni tienen que serlo, pero sí tienen que tener una respuesta.”**

3.4. MOMENTO 3: ACOMPAÑAMIENTO

El acompañamiento muchas veces se inicia en el mismo momento de la detección, incluso antes de la denuncia. Como hemos mencionado anteriormente, es difícil que alguien interponga una denuncia si no cuenta con el acompañamiento o asesoramiento de una organización.

El 56% de las personas encuestadas consideran que el acompañamiento profesional es la principal clave que potencia la interposición de la denuncia. Así mismo, las repuestas nos hablan de un acompañamiento empático, prolongado durante el proceso y que reconozca la situación de la víctima.

Entre las personas que han atendido un incidente o delito de odio, los servicios que han activado para el acompañamiento son mayormente servicios de atención social (37.5%) y policiales (37.5%) frente a sanitarios (12.5%) y judiciales (12.5). Llama la atención que junto con la atención social, donde la mayoría ha remitido a servicios públicos, la policía sea el referente que activar en cuanto a acompañamiento, cuando su labor cesa en el momento en que la denuncia va al juzgado, mientras que no ha habido contestaciones que señalen el acompañamiento legal. Esto nos habla de la criminalización que sufren las personas en situación de sinhogarismo por su propia condición, donde el servicio al que se acude es a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado para abordar situaciones que no competen. Por otro lado, también llama la atención que los servicios públicos de atención social sean lo únicos mencionados, cuando los

acompañamientos iniciales suelen arrancar de organizaciones del tercer sector. Si bien, es positivo que sea una garantía pública quien realiza el acompañamiento, también puede ser reflejo de la **institucionalización de las vidas de las personas sin hogar.**

Por el contrario, aquellas personas que no han atendido un incidente o delito de odio por aporofobia activarían en su mayoría servicios de atención social (65%), esta vez sí organizaciones del tercer sector. El 23% activaría servicios jurídicos o de asesoramiento legal, mencionando en esta ocasión las Oficinas de Atención a Víctimas de Delitos. Sólo un 9% menciona los servicios policiales, y un 3% los sanitarios.

Nos llama la atención esta diferencia tan marcada entre las actuaciones de acompañamiento que se llevan a la práctica y las actuaciones que habría que activar en la teoría cuando se trata de personas en situación de sinhogarismo de las que estamos hablando. Seguramente se deba a que mientras en el plano teórico se está de acuerdo en el tratamiento hacia todas las víctimas de delitos de odio, en la práctica actúan tanto los prejuicios como los estereotipos que tenemos hacia ellas.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

En cuanto a eficacia del acompañamiento, la puntuación obtenida en el cuestionario apenas alcanza un 3.15 sobre 6. Algunos de los factores que inciden esta poca eficacia son la falta de acompañamiento durante todo el proceso, el que se tenga a una persona de referencia y esta atención no esté parcelada o dependa del dispositivo en el que están si es que están en alguno.

“Muchas veces acuden a la comisaría donde realizaron la denuncia porque lo cogen como referencia, pero cuando la denuncia pasa a instancias judiciales poco podemos hacer” **Servicios policiales.**

“No conozco la sentencia [de un proceso de violencia de género], no sé si tiene orden de alejamiento o no ni donde está. Tengo un poli tutor, pero no sé cómo contactar con él” **Clienta de HOGAR SÍ.**

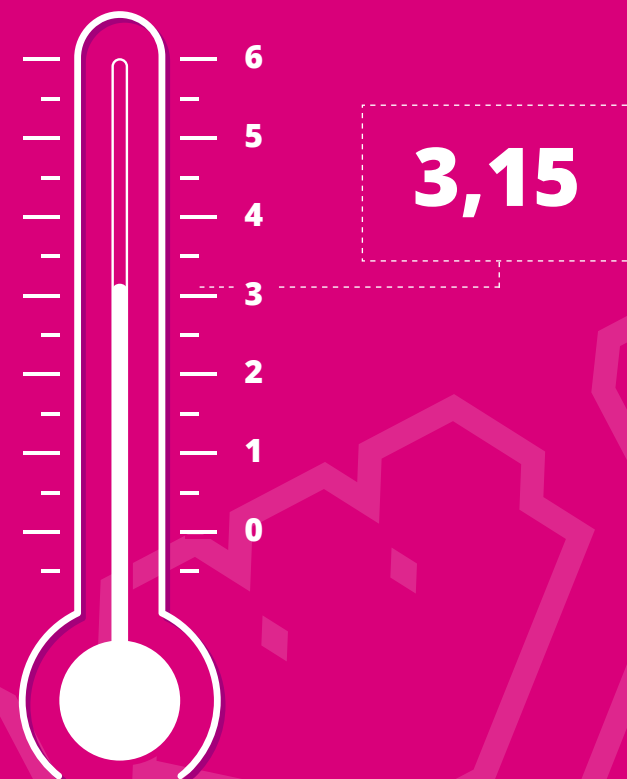
Otro de los factores señalados es que el acompañamiento en ocasiones se realiza desde la “gestión de la burocracia, **hay información, pero no asesoramiento** [...] y un exceso de burocratización del proceso”. Servicios policiales. Y aun así esta información puede que no se transmita por lo canales adecuados, ya que el 67% de las personas encuestadas señalan que las víctimas desconocen los servicios a los que pueden acceder. Esta información es un derecho reconocido dentro del Estatuto de la Víctima, como veíamos, y no basta con dar la información, si no que hay asegurar que esa información pueda ser utilizada.

“Se hace descansar todo sobre la víctima, que vaya a la Oficina de Atención a Víctimas y la atiendan. Acudes cuando eres consciente de derechos, cuando tienes apoyos sociales y familiares. No van a acudir, habría que articular un mecanismo para que sea la administración la que busca a la víctima y le de este soporte.” **Servicios de fiscalías.**

67% de las personas encuestadas señalan que las víctimas desconocen los servicios a los que pueden acceder

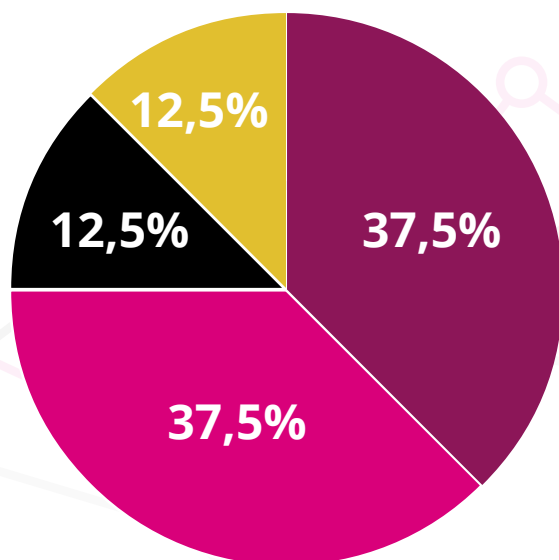


EFICACIA DEL ACOMPAÑAMIENTO A VÍCTIMAS



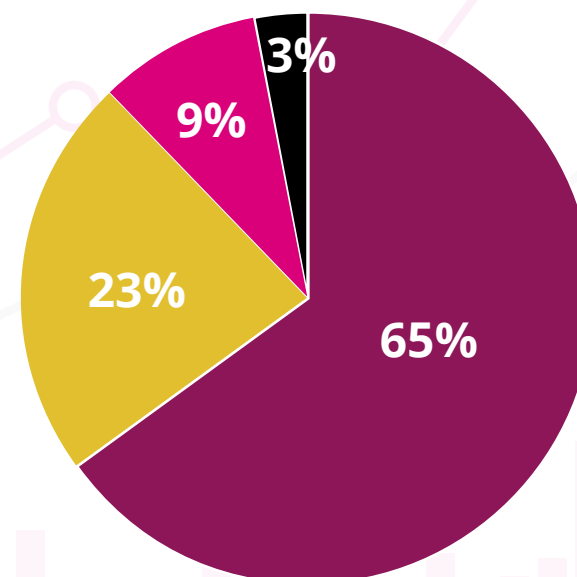
ACTIVACIÓN DE SERVICIOS DE ACOMPAÑAMIENTO POR PROFESIONALES

al encontrarse un
delito de odio



- Servicios de atención social
- Servicios policiales
- Servicios sanitarios
- Servicios jurídicos

que no se han encontrado un
delito de odio, si lo hiciesen



- Servicios de atención social
- Servicios jurídicos
- Servicios policiales
- Servicios sanitarios

Por último, desde la Oficina de Atención a Víctimas de Madrid nos hablan de algunos aspectos claves para un “acompañamiento eficaz”:

“Recibir asistencia profesional (independientemente de la decisión de denunciar o no) que aborde y trate las secuelas del daño sufrido, la escucha activa, tratar el estrés postraumático, expresión y gestión de emociones. Dar valor a la vivencia traumática, desnormalizar estos comportamientos abusivos. Todas las actuaciones que faciliten que una persona que ha sido víctima de este tipo de delitos reciba una reparación por el hecho vivido (económica, moral, social/pública) y donde más allá de su decisión personal de denunciar o no, que una vez que se conocen los hechos, los responsables deban asumir la responsabilidad de los mismos y acatar las consecuencias. En general, toda actuación que repare el daño y que no centre las consecuencias solo en las víctimas, sino que deban asumirlas los responsables.”



3.5. IMPACTOS SOBRE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE SINHOGARISMO

Ser víctima de un delito de odio tiene impactos emocionales, psicológicos y físicos de gran calado para las personas que han sufrido la victimización. La violencia recibida por este tipo de delitos es personal pero también estructural y cultural, ya que se basa en asimetrías de poder, como hemos visto. Además, el impacto no es sólo hacia la víctima sino también el grupo con el que se ha identificado a esta.

Según datos del Observatorio Hatento (2015) dos de cada tres personas que fueron víctimas de un incidente de odio con agresión tuvieron lesiones físicas. Respecto al impacto emocional que tuvo el incidente o delito de odio, sólo un 5,3% de las víctimas señalaron sentir indiferencia. Entre las emociones que relatan en este informe encontramos la ira hacia las personas responsables del suceso (45% de las veces), tristeza (37%), miedo (25%). Estos impactos emocionales y físicos tienen un efecto en la autoestima de estas personas, ya mermada por su situación. Según el autor Neil Chakraborti (2014) el 91% de las personas entrevistadas que han sido víctimas de delitos de odio informaban que su calidad de vida se había visto afectada. En concreto, en el caso de las personas en situación de sinhogarismo, de nuevo el Observatorio Hatento (2015) nos descubre que el 53% de las víctimas cambiaron sus hábitos para protegerse, la mayoría cambiando el lugar en el que pernoctaban, afectando así a su vida cotidiana. En cuanto a los efectos que las barreras que hemos visto tienen en las personas en situación de sinhogarismo, siguen en la línea.

De las 6 personas, clientas de HOGAR SÍ, entrevistadas en profundidad para este estudio, todas coinciden en que estas barreras, muros o minas que han encontrado, especialmente en las instituciones públicas les provoca **desconfianza** hacia las instituciones y hacia las y los profesionales que en ellas trabajan. Aunque 2 de estas personas tenían una persona de referencia en las instituciones con la que se sentían o se habían sentido **seguras**, pese a que no todos los resultados fueran positivos.

“Era una pequeña alegría en mi corazón”
“Se preocupó por mí cuando nadie lo hacía”

Otro sentimiento compartido por las 6 personas es de **soledad**. “*Nadie te hace caso, te tienes a ti, es mejor no ir porque te echan la culpa*”. Además 4 de ellas hablaron de **aislamiento**. Esta soledad y aislamiento tiene como consecuencia muchas veces **dependencias emocionales** en las parejas, “*era el único que estaba conmigo*” “*si se va me muero*”. Además del malestar emocional que provocan las relaciones basadas en la dependencia emocional, en el caso de las mujeres las pone en una gran situación de vulnerabilidad a ser víctimas violencia de género. De hecho 4 de las 5 mujeres entrevistadas han sido víctimas de violencia de género por parte de su pareja en momentos en los que lo consideraban su única compañía (una de ellas más con más de una pareja).

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Por último, las 6 relatan haber tenido **miedo** a que las culpasen, a tener represalias, a que servicios sociales pensase que lo habían provocado o a que les volviese a suceder. Este miedo permanece en 4 de las personas que viven en un albergue, además 2 de ellas dicen sentirse **desesperadas** *"Hay veces que me tiro en la cama y digo... que se acabe ya esto", "No cuento que esto va a ser así hasta los últimos días de mi vida, pero miro alrededor y no pasa nada."* Pero, el miedo ha desaparecido en aquellas 2 que han accedido a una solución de vivienda Hábitat. *"En mi casa ya no tengo miedo, estoy refugiada, con todo lo que he pasado me merecía esto".*

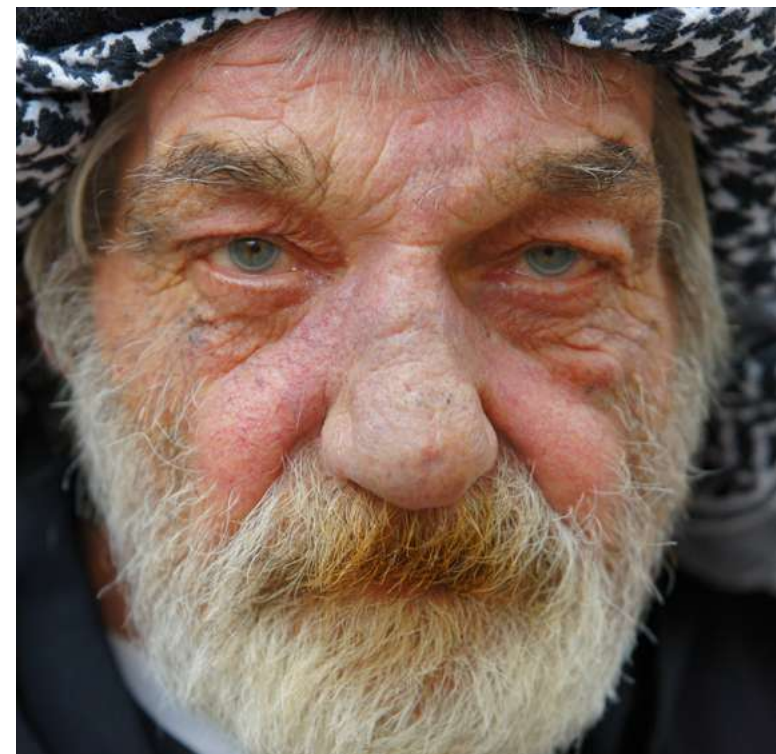
Entre las dos personas que han iniciado un proceso judicial y cuya denuncia se ha elevado, una se siente **orgullosa** de haber podido iniciarlo con apoyo del personal técnico y el otro se siente **reparado** (la sentencia fue condenatoria y obtuvo indemnización por los hechos).

Entre las/os profesionales entrevistadas/os los efectos que tienen estas barreras en las personas en situación de sinhogarismo son: **rechazo** a volver a poner en marcha dichos dispositivos, **invisibilización** aun mayor de las víctimas; **degradación de la salud**; **revictimización** en los

dispositivos donde se supone que les iban a prestar ayuda y desconfianza ante las administraciones.

Cuando se consigue llevar un caso adelante, consideran que tiene un **buen efecto**. En palabras de servicios de las fiscalías:

*"Para una víctima y sobre todo para una víctima que nadie escucha, es **reparador**, si hay sentencia condenatoria y daños morales (indemnización): yo que estoy en la calle y que formo parte de la decoración de la calle porque nadie se preocupa de mí, la justicia se hace cargo. Es el tratamiento de un ciudadano más. Es reparador el que les escuchen."*



4. CONCLUSIONES

1. Ofrecer una atención adecuada y **repuestas adaptadas** a las realidades de las personas en situación de sinhogarismo por parte de los organismos públicos son **responsabilidades básicas** para terminar con la impunidad de los delitos de odio hacia estas personas y **para reparar el daño**.
2. Los decisores políticos tienen la oportunidad y la responsabilidad de establecer vías para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos. **No bastan con nombrar el derecho**, sino que se deben establecer **mecanismos para que la ciudadanía pueda disfrutar de los mismos**, en especial aquellas personas más vulnerable o con una vida menos normalizada, como es el caso de las personas en situación de sinhogarismo.
3. El apoyo y protección a las personas en situación de sinhogarismo que han sido víctimas de delitos de odio debe de ir encaminado a subsanar lo ocurrido y a buscar formas de reparación que tengan un **efecto restaurador en la víctima**. Para ello, se activarán aquellos recursos necesarios, servicios médicos, servicios de atención social, judicial o servicios policiales, dependiendo de las necesidades de la situación. **Pero en ningún caso se debe entrar en lógicas criminalizadoras de la víctima por su situación de sinhogarismo**. En este aspecto juegan un **papel importante las Oficinas De Atención a Víctimas de Delitos**, dependientes del Ministerio de Justicia, que ofrecen asesoramiento legal, acompañamiento social y seguimiento psicológico se interponga o no una denuncia.
4. Estas respuestas tienen que estar basadas en el conocimiento profundo del fenómeno y de las realidades con las que se trabaja, huyendo de prejuicios y estereotipos. Los **organismos públicos** no deben ni pueden ser el reflejo de la sociedad en cuanto a actos discriminatorios y prejuiciosos sino **referentes en cuanto a proporcionar justicia**, acompañamiento y protección a la ciudadanía, especialmente a aquella en situación de mayor vulnerabilidad.
5. **Se necesita restablecer la confianza de las personas en situación de sinhogarismo en las instituciones y organismo públicos**. No sólo porque es una deuda adquirida con ellas sino porque desde esta confianza es la única forma de acabar con la impunidad que suponen los delitos de odio, para la víctima, para el grupo con el que se relaciona a la víctima y para el conjunto de la sociedad.

4. CONCLUSIONES

6. Es imprescindible incluir una **visión interseccional** en la intervención y acompañamiento de las personas en situación de sinhogarismo. Entendemos la interseccionalidad como una herramienta de análisis. Nos sirve para entender la interacción que se produce en base a ejes de desventaja estructurales que se materializan en relaciones verticales. Con esta herramienta **podemos dar un paso más allá que la mera clasificación** (y por tanto atención y acompañamiento) basada en un aspecto de las personas. Es una mirada a la complejidad que supone las situaciones de sinhogarismo y como actúa la desigualdad cuando se cruzan otros aspectos como diversidad funcional, orientación sexual, identidad de género, etnia, origen, estatus migratorio, edad, etc.
7. Las organizaciones de atención a personas sin hogar debemos tener un **papel ineludible** respecto a la prevención y abordaje de los incidentes y delitos de odio. Tanto en la actuación de nuestras propias organizaciones como en colaboración con los organismos públicos. La implicación de las organizaciones en los planes de acción es indispensable dada la experiencia y el conocimiento especializado que tienen en la materia. Así mismo, es importante una **coordinación activa entre organizaciones** para abordar los delitos de odio desde toda su amplitud.
8. Identificar las pautas más habituales y las especificidades de los delitos de odio que se cometen contra las personas sin hogar, respecto a tipo de agresores, localización, momento del día, etc., es fundamental en el diseño de las políticas de seguridad y protección. **Fomentar la confianza en los servicios y recursos** actualmente disponibles, adaptando sus respuestas a las necesidades y características de las personas sin hogar es básico si queremos reparar el daño sufrido y apoyar a las víctimas de este tipo de delitos.
9. El litigio estratégico es una herramienta válida de acción con respecto a la lucha contra la desigualdad de trato poco utilizada en cuanto a la violación de derechos del sinhogarismo. En este sentido, tanto la violación de derechos humanos como el acceso a la justicia de las víctimas de incidentes y delitos de odio son dos campos donde se puede intervenir. El litigio estratégico basado en la selección de casos tiene dos impactos nada desdeñables, **crean derechos y además tienen un impacto en la sociedad**, actuando como estrategia de sensibilización.
10. Por último, es fundamental recordar que **el derecho a la vivienda se relaciona directamente con la calidad de vida, la seguridad y la salud de las personas**, incluso con reconocerse como garante de derechos, de forma que interacciona con los demás derechos fundamentales. Una sociedad democrática no puede permitirse abandonar más allá de los márgenes a parte de su ciudadanía.

5. BIBLIOGRAFÍA

Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas (2012). "Proyecto final de los Principios Rectores sobre la extrema pobreza y los derechos humanos". (Ginebra, ACNUDH). [ACNUDH | Principios rectores \(ohchr.org\)](#)

Farah.L. (2020). "Relator Especial sobre el derecho a una vivienda adecuada". [\(ACNUDH\) ACNUDH | Relator especial sobre la vivienda adecuada \(ohchr.org\)](#)

Gilmore, K. (2019). "La vivienda es un derecho humano, no solo una mercancía". (ACNUDH) [ACNUDH | Relatora Especial sobre la vivienda adecuada \(ohchr.org\)](#)

OSCE (2009). "Preventing and responding to hate crimes". (Poland, OSCE-ODIRH). <https://www.osce.org/files/f/documents/8/a/39821.pdf>

Aguilar, MA; Gómez, V; Marquina, M; De rosa, M; Tamarit, JM. (2015). Manual práctico para la investigación y enjuiciamiento de delitos de odio y discriminación. (Catalunya, Generalitat de Catalunya). [Manual práctico para la investigación y enjuiciamiento de delitos de odio y discriminación \(gencat.cat\)](#)

Garland, J (2011). "Difficulties in defining hate crime victimization", International Review of Victimology, 18 (1), pp. 25-37. (UK)

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2015). "Estrategia Nacional Integral para Personas sin Hogar 2015-2020. (Madrid, Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad). [EstrategiaPSH20152020.pdf \(mscbs.gob.es\)](#)

Instituto Nacional de Estadística (2012). Encuesta sobre las personas sin hogar. [INEbase / Nivel y condiciones de vida \(IPC\) / Condiciones de vida / Encuesta sobre las personas sin hogar / Últimos datos](#)

HOGAR SÍ (RAIS Fundación) (2015) "Los delitos de odio contra las personas sin hogar. Informe de investigación." (Madrid, RAIS Fundación). [informe-resultados-digital_DEF.pdf \(hatento.org\)](#)

OSCE (2014). "Prosecuting Hate Crimes. A practical Guide." (Poland, OSCE – ODIRH). <http://www.osce.org/odhr/prosecutorsguide>

Ministerio de Interior (2019). "Plan de acción de lucha contra los delitos de odio" (Ministerio de Interior – Secretaría de Estado de Seguridad) [Proyecto \(interior.gob.es\)](#)

Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, 25 de octubre de 2012: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32012L0029&from=ES>

BIBLIOGRAFÍA

Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito. «BOE» núm. 101, de 28/04/2015. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-4606>

Cerceda, J; Sánchez, F; Herrera, D; Fernández, T; Martínez, F; San Abelardo, MY; Rubio, M; Gil, V; Santiago, AM; Gómez, MA (2020) "Informe anual sobre la evolución de los delitos de odio en España 2019" (Ministerio de Interior. Secretaría General Técnica). [344089ef-15e6-4a7b-8925-f2b64c117a0a](https://www.interior.gob.es/344089ef-15e6-4a7b-8925-f2b64c117a0a) ([interior.gob.es](https://www.interior.gob.es))

Crenshaw, K (2002) "Demarginalizing the Intersection of Race and Sex: A Black Feminist Critique of Antidiscrimination Doctrine, Feminist Theory and Antiracist Politics," University of Chicago Legal Forum: Vol. 1989: Iss. 1, Article 8. <http://chicagounbound.uchicago.edu/uclf/vol1989/iss1/8>

Fundación Secretariado Gitano (2019). "Estudio comparado sobre la situación de la población gitana en España en relación al empleo y la pobreza 2018". (Madrid, FSG) Estudio comparado sobre la situación de la población gitana en España en relación al empleo y la pobreza 2018 - Publicaciones propias - Fundación Secretariado Gitano ([gitanos.org](https://www.gitanos.org))

FRA(2020) Have you ever experienced any of the following housing difficulties, Recuperado 14 de diciembre de 2020 de <https://fra.europa.eu/en/data-and-maps/2020/lgbti-survey-data-explorer?locale=EN&dataSource=LGBTI&media=png&width=740&topic=1.+Living+openly+and+daily+life&question=DEXh21&subset=AllSubset&country=ES&superSubset=0--All&plot=inCountry&M2V=inCountry>

Observatorio de la Discapacidad (2017). "Informe Olivenza 2017 sobre la situación general de la discapacidad en España". (Observatorio Estatal de la Diversidad) <https://drive.google.com/file/d/1XRzRVnf0H9BHI0PpftprKv2TnVDDyGMq/view>

Parlamento Europeo (2021) "Decent and affordable Housing for all". Recuperado en enero de 2021: [Texts adopted - Decent and affordable housing for all - Thursday, 21 January 2021](https://www.europa.eu/press-room/media/33444/decent-and-affordable-housing-for-all) ([europa.eu](https://www.europa.eu))

Chakraborti, N, Garland, J, Hardy, S (2014) The Leicester Hate Crime Project: Findings and conclusions. (Leicester, University of Leicester) <http://www2.le.ac.uk/departments/criminology/hate/documents/fc-full-report>.



HAZTE SOCIO AHORA



www.hogarsi.org