

RESUMEN EJECUTIVO

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



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

Resumen ejecutivo

SI QUIERES LEER EL INFORME COMPLETO

LO PUEDES CONSULTAR AQUÍ 



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	6
3	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	8
3.1	Descripción del procedimiento con énfasis en los diferentes momentos a analizar	8
3.2	Momento 1: detección y denuncia	9
3.3	Momento 2: protección	15
3.4	Momento 3: acompañamiento	16
3.5	Impactos sobre las personas en situación de sinhogarismo	17
4	CONCLUSIONES	18
5	BIBLIOGRAFÍA	19

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.

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.

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".

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 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".

Pero ¿en qué se basan los delitos de odio? Como venimos mencionando **los delitos de odio están profundamente relacionados con los estereotipos y prejuicios**. La discriminación no siempre cumple el requisito de que sea un delito, aunque puede serlo. Las 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 comentan delitos de odio.



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.

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 de Igualdad y Lucha contra la Discriminación de Fundación Secretariado Gitano
 Oficina Nacional de Lucha contra los Delitos de Odio del Ministerio de Interior
 Profesionales médicos de atención primaria del Servicio Madrileño de Salud
 Asesoría Jurídica del Observatori contra l'homofobia
 Dirección general para el Servicio Público de Justicia del Ministerio de Justicia
 Dirección y Formación de Asociaciones Bokatas
 Servicio Social de Atención Municipal a las Emergencias Sociales del Ayuntamiento de Madrid
 Asesoría Jurídica del c;Colegio de Abogados de Málaga
 Unidad de Gestión de la Diversidad de la Policía Municipal de Madrid
 Servicio de Delitos Odio y Discriminación del Ministerio Fiscal

Por otro lado, se ha realizado un cuestionario destinado a profesionales de organismos públicos y entidades del tercer sector.



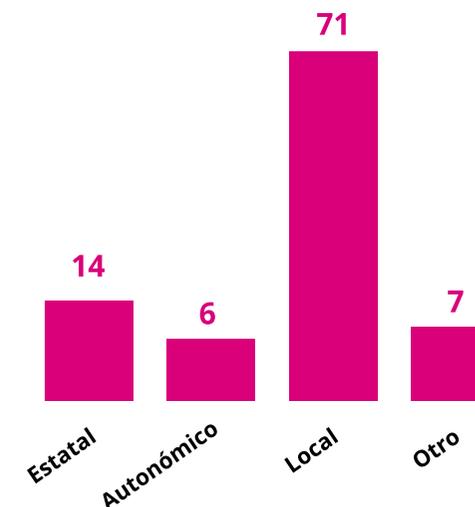
El cuestionario ha sido respondido por un total de 98 personas, relacionadas con los siguientes servicios y perfiles:

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



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.**

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?

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. **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 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.

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.

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.



¿Y AHORA QUÉ? MEDIDAS DE PROTECCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO

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. 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.



DETECCIÓN Y DENUNCIA

FACTORES PARA LA DETECCIÓN

- Percepción de La víctima
- Situación de sinhogarismo
- Expresiones demigrantes
- Estética de agresores relacionada con el 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 contarlo 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

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



Juicio y sentencia

Fiscal de delitos de odio



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



Para vez La víctima acude directamente a comisaría

La denuncia llega a

VICTIMIZACIÓN

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

3.2 MOMENTO 1: DETECCIÓN Y DENUNCIA

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:**

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

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.



Sin embargo, 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.

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.

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.

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”

Algunas actuaciones deseables o de las que podemos aprender:

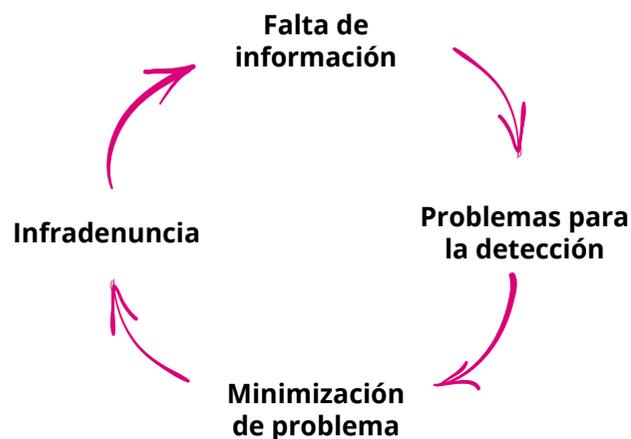
Por un lado, se necesita formación específica en detección para poder iniciar este proceso. No sólo en los casos que la persona que ha sido víctima de un delito de odio acuda a nuestro organismo, sino ser capaces de detectar lo que está ocurriendo en el ejercicio de nuestras labores diarias, ya que generalmente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

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.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

• FALTA DE FORMACIÓN ESPECÍFICA EN SINHOGARISMO:

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, y eso hace que se tienda a minimizar los hechos en cuanto a alcance y gravedad del problema.
- La falta de información cualitativa hace que las medidas que se diseñan no den respuesta efectiva a la problemática.
- 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.
- Por otro lado, los datos existentes no son comparables entre sí.
- Por último, en muchas ocasiones las herramientas de recogida de datos no están ni adaptadas ni en plataformas accesibles para las personas en situación de sinhogarismo.

• PESO DE LOS TESTIGOS.

Los testigos juegan un papel fundamental en las denuncias de delitos 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.

• 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.

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. 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.

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

- Que no cojan la denuncia y se derive a otra comisaría.
- Que se le quite importancia por desconocimiento.
- Falta de coordinación entre dispositivos. 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.

Algunas actuaciones deseables o de las que podemos aprender:

En ese sentido se están poniendo en marcha diferentes recogidas de datos, como desde el SAMUR Social y en la Unidad de Gestión de la Diversidad de la Policía Municipal de 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.

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.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

- **FALTA DE GARANTÍA EN RECIBIR UN TRATO CORRECTO.**

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” **Cliente 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.

Esto tiene consecuencias reales en las personas que han sido víctimas de un delito de odio. Una cliente 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.

- **FALTA DE PERSONAL ESPECIALIZADO Y LIMITACIONES TERRITORIALES.**

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 psicólogas o educadores”*.



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.

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.**

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).

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

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

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.

• LA NORMALIZACIÓN DE LA VIOLENCIA

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.

• 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.

• 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 desafección 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.

• 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.

• MIEDO A REPRESALIAS

En entrevista personal una cliente 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.

• DESCONOCIMIENTO DE LO QUE ES UN DELITO DE ODIO

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:

Es importante tanto la sensibilización a la ciudadanía en general como el enfoque de la misma.

No estamos ante una situación de mera ayuda humanitaria, sí no que partimos de una situación de negación de derechos básicos (como la vivienda, entre otros) que desencadenan otra serie de carencias.

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. 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.

Una profesional de servicios sanitarios nos relata como 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.

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.

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 infratutilizado en el caso de personas en situación de sinhogarismo.

• 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.

“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.

• 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.

• 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.

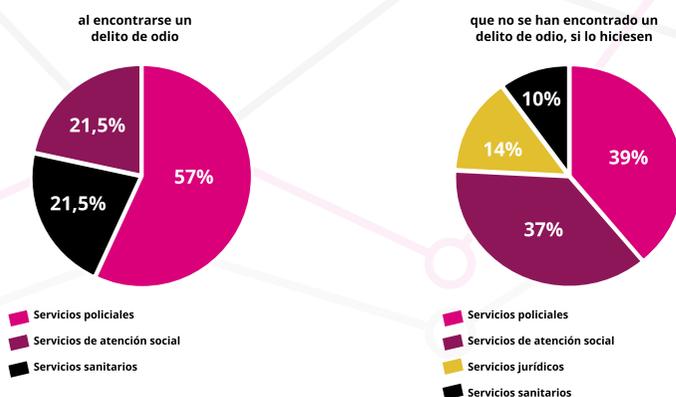
“Quise poner una denuncia [durante la pandemia] pero me dijeron que tenía que ser por internet así que no la pude poner.”

Clienta de HOGAR SÍ.

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.

ACTIVACIÓN DE SERVICIOS DE PROTECCIÓN POR PROFESIONALES



Si nos fijamos en la activación de servicios de protección por parte de los y las profesionales llama la atención que sean las personas que no se han encontrado este tipo de incidentes quienes introduzcan los servicios jurídicos. Entre ellos, se hacen 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.

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.

“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 aparecen 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.

La dilación en el procedimiento desde que se interpone la denuncia hasta que se resuelve es especialmente compleja en para las personas en situación de sinhogarismo, por las dificultades de mantenerse informado/a de su propio proceso durante todo este tiempo.

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.

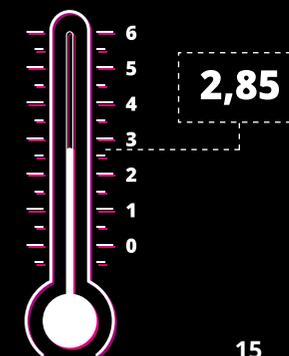
Por otro lado, a día de hoy se está esperando el avance definitivo en cuanto a persecución de estos delitos ya que **el sinhogarismo o la situación socioeconómica de las víctimas no está protegida por la legislación penal**. Aunque el Plan Nacional de Lucha contra Delitos de Odio contempla la aporofobia,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

Esta modificación supone también tiene un fuerte componente de reconocimiento y sensibilización.

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.

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.”**

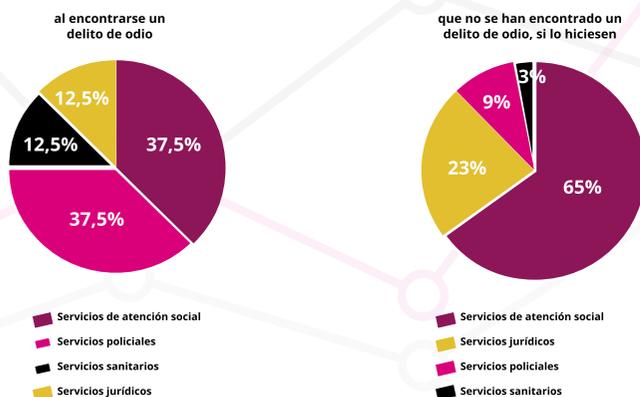
EFICACIA DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LAS VÍCTIMAS



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.

ACTIVACIÓN DE SERVICIOS DE ACOMPAÑAMIENTO POR PROFESIONALES



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.

En cuanto a activación de servicios para el acompañamiento, llama la atención que junto con la atención social, 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.

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. 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.

En cuanto a eficacia del acompañamiento, la puntuación obtenida en el cuestionario apenas alcanza un 3.15 sobre 6.

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 los 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



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. 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 hacia el grupo con el que se ha identificado a esta.

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.

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.

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**.

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/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. **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**.
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**.
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.
6. **Es imprescindible incluir una visión interseccional**. 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.
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.
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...**
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**. 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/odih/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>

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 \(interior.gob.es\)](#)

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>

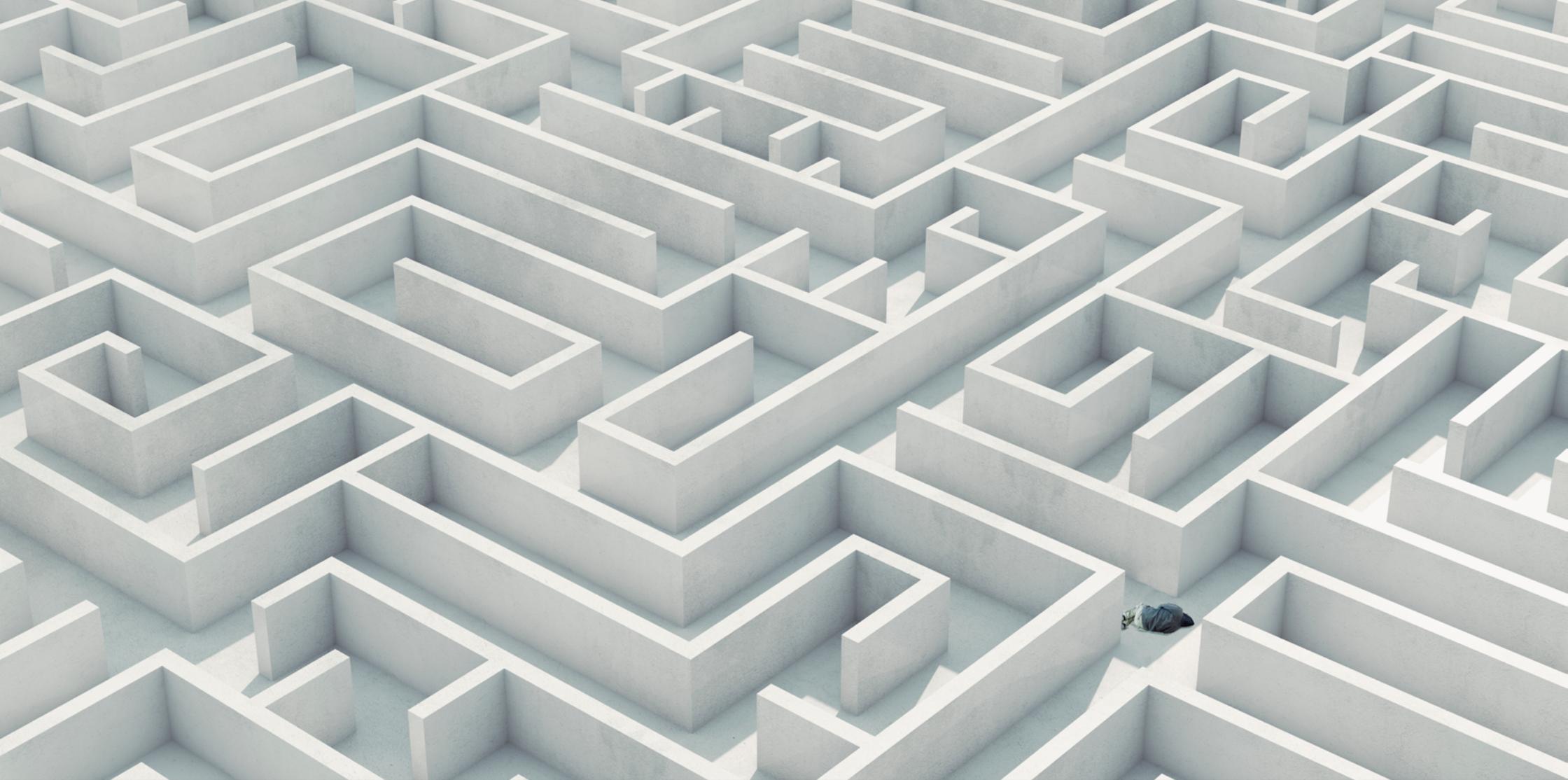
Fundación Secretariado Gitano (2019). "Estudio comparado sobre la situación de la población gitana en España en relación al empleo y la pobreza 2018". (Madrid, FSG) Estudio comparado sobre la situación de la población gitana en España en relación al empleo y la pobreza 2018 - Publicaciones propias -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

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/1XRzRVnfoH9BH10PpftprKv2TnVDDyGMq/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 \(europa.eu\)](#)

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