

# VISIBILIZAR LOS DELITOS POR ODIO

## ¡Haciendo Frente a los Hechos!

Directrices para la vigilancia de los  
delitos e incidentes motivados por el odio

**Publicación realizada por CEJI - Una contribución judía para una Europa inclusiva en nombre del Partenariado “¡Haciendo Frente a los Hechos!”**

© 2012 CEJI

[www.facingfacts.eu](http://www.facingfacts.eu)

Todos los derechos reservados. El contenido de esta publicación puede ser utilizada y copiada libremente para fines educativos y otros fines no comerciales, a condición de que cualquier reproducción o referencia vaya acompañada de un reconocimiento que diga: “Fuente: Haciendo frente a los hechos! © 2012 CEJI “

Diseñado por Imprimerie Saint-Sauveur - 14930 Éterville-France

Impreso en Francia por Imprimerie Saint-Sauveur - 14930 Éterville

Haciendo Frente a los Hechos! es un proyecto coordinado por CEJI – A Jewish Contribution to an Inclusive Europe (Contribución Judía para una Europa Inclusiva) (Bélgica), en colaboración con el CST - Community Security Trust (Reino Unido), CIDI – Dutch Centre for Documentation and Information Israel (Centro Holandés de Documentación e Información sobre Israel) (Países Bajos) y COC – Federation of Dutch Associations for the Integration of Homosexuality (Federación de Asociaciones Holandesas para la Integración de la Homosexualidad) (Países Bajos).

# CONTENIDO

<b>Reconocimientos</b>	p.4
<b>Introducción</b>	p.5
<b>Capítulo 1: Recogida de datos y su verificación</b>	p.6
1.1. Normas y directrices para la recogida de datos	p.6
1.2. Proceso de recogida de datos	p.7
1.3. Clasificación de datos	p.8
<b>Capítulo 2: Categorización de incidentes e indicadores de delito de odio</b>	p.9
2.1. Tipología de incidentes	p.9
2.2. Indicadores de delito de odio	p.13
<b>Capítulo 3: Denuncias por delito de odio</b>	p.16
3.1. Criterios y directrices para la creación de un sistema sólido de denuncias	p.16
3.2. Monitoreo del proceso de análisis, contexto social y las tasas de denuncia	p.18
3.3. Denuncia de las víctimas o grupos objetivos	p.19
3.4. Estructura del informe sobre las denuncias	p.20
<b>Capítulo 4: Monitoreo de los medios de comunicación</b>	s.22
4.1. Medios de comunicación y delitos por odio: un papel ambivalente	p.22
4.2. Directrices para la vigilancia de los medios de comunicación como responsables de incitar al odio	p.23
4.3. El papel de la OSC para combatir el ciber-odio	p.24
<b>Denuncia de delitos por odio: Ejemplos de buenas prácticas</b>	p.28
<b>Capítulo 5: Apoyo a las víctimas</b>	p.30
5.1. Derecho de las víctimas y normas básicas	p.30
5.2. Servicios ofrecidos a víctimas de delitos por odio	p.33
5.2.1. Consejos básicos (Ayuda práctica)	p.33
5.2.2. Divulgación entre las víctimas y publicidad de la OCS	p.34
<b>Apoyo a las víctimas: Ejemplos de buenas prácticas</b>	p.35
<b>Capítulo 6: Modelos de cooperación entre OSC, policía, autoridades locales y gobierno</b>	p.36
6.1. Definición del servicio por niveles	p.36
6.2. Establecimiento de relaciones de trabajo	p.36
6.3. Trabajando sin redes o colaboradores	p.38
6.4. Metodología: Modelos de cooperación	p.38
6.4.1. Denuncia de delitos	p.38
6.4.2. Datos e información compartidas	p.39
<b>Modelos de cooperación: Ejemplos de buenas prácticas</b>	p.40
<b>Capítulo 7: ¿Cómo pueden los grupos de presión abogar e interceder para combatir el delito por odio?</b>	p.42
7.1. Condiciones a cumplir para llevar a cabo estrategias de presión eficientes.	p.43
7.2. Metodología: Planificación y evaluación de acciones en base a recursos disponibles.	p.46
<b>Glosario</b>	p.47
<b>Bibliografía</b>	p.52

# AGRADECIMIENTOS

**Estas directrices fueron elaboradas por un equipo estupendo a quien agradecemos su compromiso con el proyecto y la creación de una sociedad inclusiva.**

## **Expertos co autores**

- Paul Giannasi, Superintendente de Policía del Ministerio de Justicia del Reino Unido
- Viktoria Mlynarcikova, Open Society Foundation de Eslovaquia
- Joanna Perry, Oficial de Delitos por Odio de la Oficina para las Instituciones Democráticas y Derechos Humanos ODIHR
- Richard Polacek, Consultor Independiente para Políticas Sociales de la República Checa
- Roberto O Trestan, Consejo de Derechos Civiles de los Estados del Este en la Liga Antidifamación

## **Participantes en el Taller de Directrices sobre buenas prácticas en el campo, celebrado en Bruselas 2012.**

- Miguel Callejo, Movimiento Contra la Intolerancia (España)
- Lisbeth Garly Andersen, Instituto Danés para los Derechos Humanos (Dinamarca)
- Gabriela Jiráskrová, Comunidad Judía de Praga (República Checa)
- Klara Kalibova, In IUSTITIA (República Checa)
- Mirosława Makuchowska, Campaña Contra la Homofobia (Polonia)

## **Socios del proyecto Haciendo Frente a los Hechos!**

- Jochem Beunderman, The COC – Federación de Asociaciones Holandesas para la Integración de la Homosexualidad (Países Bajos)
- Elise Friedmann, CIDI – Centro Holandés de Documentación e Información sobre Israel (Países Bajos)
- Mark Gardner, The CST (Reino Unido)
- Joel Le Deroff, ILGA Europa
- Robin Sclafani, CEJI – A Jewish Contribution to an Inclusive Europe
- Melissa Sonnino, CEJI – A Jewish Contribution to an Inclusive Europe
- Michael Whine, The CST (Reino Unido)

## ¿Por qué una directriz para la recogida de datos y la denuncia de delitos por odio?

La recogida de datos, su análisis y las denuncias de delitos por odio brinda a las comunidades y organizaciones de la sociedad civil (OSC) una poderosa herramienta con la cual presentar sus preocupaciones a los gobiernos, policía, medios de comunicación y otros. La información fiable provee la evidencia que se requiere para ejercer la presión y abogar por la mejora de las políticas públicas que prevengan y combatan el delito por odio; así como para ofrecer servicios que respondan a las necesidades de las víctimas.

En la actualidad, a través de toda Europa existen grandes diferencias en la manera cómo las OSC recogen, verifican y denuncian los delitos por odio. La diversidad de las aproximaciones y la metodología es muy rica pero al mismo tiempo presenta muchos retos. Esto es particularmente cierto cuando se requiere comparar las tendencias entre los países con el objetivo de diseñar políticas Europeas y para alentar a que los estados miembros de la Unión Europea presionen por mejores políticas nacionales.

La presente guía Haciendo Frente a los Hechos! proporciona a las OSC consejos metodológicos sobre cómo recopilar datos sobre incidentes por odio, cómo verificar y clasificar la información recopilada, y cómo denunciar los delitos e incidentes motivados por el odio. Bajo ningún punto de vista esta directriz pretende imponer una única manera de recopilación y denuncia de los delitos por odio. ¡Haciendo Frente a los Hechos! trata sobre las valiosas experiencias de OSC que durante muchos años han estado combatiendo los delitos por odio y discriminación y están comprometidas, de manera conjunta, en una reflexión intensa sobre su forma de trabajar, lecciones aprendidas en los últimos años y la manera en que pueden mejorar.

# CAPITULO 1: RECOGIDA DE DATOS Y SU VERIFICACION

Se anima a que las OSC informen sobre los delitos por odio en sus países para poder llenar los vacíos dejados por los gobiernos o para proveer una perspectiva más completa en la determinación de los servicios de prevención y de intervención. Para que la información sobre los delitos por odio pueda ser utilizada por los gobiernos y sus organismos de justicia penal, se

requiere que la información se presente de una manera que sea compatible con las normas de la justicia penal para poder ser considerada evidencia fiable. La recogida de la información debe por lo tanto descansar, en tanto sea posible, en evidencia directa que pueda a su vez ser empleada en subsecuentes investigaciones o verificaciones.

## 1.1 Normas y directrices para la recogida de datos

La rapidez con la que las noticias sobre delitos por odio se pueden difundir entre las comunidades es un motivo importante por el que se precisa de una denuncia fiable, rápida y que sea registrada. Sólo se requiere de un pequeño grupo de noticias de delitos por odio en los medios de comunicación que hablen sobre un colectivo en particular, para dar la sensación de que una comunidad específica está siendo el blanco de éstos. Sin embargo, si no se cuenta con información fidedigna no es posible saber si un incremento percibido refleja un aumento real del mismo. Si lo que existe es un aumento, se requiere contar con datos firmes que den cuenta de dónde y cuándo tienen lugar los delitos por odio, qué formas toman, y en por lo tanto cuál debe ser la respuesta policial y comunal.

Las fuentes de datos pueden ser:

- Las **víctimas**;
- Las OSC que proveen las denuncias sobre los delitos por odio cuando la víctima no puede o no desea denunciar el incidente en persona (conocida como denuncia de terceros);
- Amigos/as o parientes de la víctima;
- La policía;
- Artículos de periódicos o noticias de la radio y televisión.

En función de las necesidades y los requerimientos del grupo objetivo y de los riesgos asociados a que éste realice una queja, las OSC necesitan considerar las diferentes implicaciones para elegir uno o más de los siguientes mecanismos para recibir las denuncias sobre incidentes de delitos por odio desde las propias víctimas.

- formularios de denuncia en línea con la opción de anonimato
- líneas de apoyo telefónico (vía telefónica)
- reuniones en persona (cara a cara)

Todo sistema de recogida de datos requiere que las OSC estén muy bien preparadas para responder a las necesidades de la víctima cuando contacten con ella de forma directa y proporcionar a su personal y voluntarios la formación adecuada. Pueden encontrar más información sobre el apoyo a las víctimas en el Capítulo 6 de estas directrices.

Los procesos de intercambio de información pueden ser institucionalizados a través de acuerdos formales cuando se cuenta con mecanismos fiables de recogida de datos, informes útiles, y una experiencia de buena cooperación entre las OSC y la Policía. El establecer acuerdos para compartir la información permitiría a la policía compartir información sobre delitos por odio, de las víctimas y de los perpetradores. Los ejemplos incluyen un protocolo general de intercambio de datos elaborado por la Association of Chief Policy Officers, ACPO (Asociación de Oficiales de la Policía), que reúne a su vez a todas las Jefaturas policiales del Reino Unido; y variantes de estos protocolos han sido firmados por el CST junto con la Autoridad Policial de Manchester, y la policía de Hertfordshire; otro tipo de protocolo ha sido firmado por el gobierno de Cataluña que les permite compartir información con las OSC locales.

## 1.2 Proceso de recogida de datos

La recogida de datos precisa que las personas denuncien sus incidentes, aunque sea de forma anónima. Pero para ello se necesita que conozcan que existe esta posibilidad, los lugares de contacto, y que confíen que su privacidad y su dolor serán tratados con respeto. Para algunos grupos objetivo la infraestructura de las organizaciones de los servicios comunitarios está muy bien desarrollada por lo que el reto de “promocionar” sus servicios no es complicado. Sin embargo, para algunas comunidades, contextos y quizás nuevas OSC el primer paso podrá ser el más difícil: desarrollar la confianza y motivar a las víctimas a denunciar sus experiencias.

- Hay que realizar **difusión** sobre la forma cómo denunciar los incidentes (por líneas de acceso directo, sitio Web, puntos de contacto) a través de folletos, posters en centros comunitarios, anuncios en los medios de comunicación, haciendo charlas en los centros comunitarios y con líderes comunales. También vinculando los centros comunitarios con la policía y empezando a solicitarles que compartan su información. La publicidad no debe alarmar a las comunidades sino ser objetiva.
- Se recomienda **el empleo de formularios en las denuncias** para facilitar que toda la información relevante pueda ser recogida y guardada. Los formularios permiten una clasificación precisa y un análisis de acuerdo con el tipo de delito por odio.
- **Las denuncias deben ser verificadas** y atestiguadas en tanto sea posible. Por ejemplo, los testigos de un delito por odio deberían ser interrogados acerca de sus percepciones, adicionalmente a las propias víctimas. Los informes de la prensa y otros medios de comunicación no son suficientes por sí mismos, ellos deberían hacer un seguimiento a través de entrevistas a la víctima o testigos.
- Donde sea factible, las denuncias pueden ser discutidas con la policía para asegurarse de que ellos realicen un **registro del delito** (y reconozcan la naturaleza del prejuicio), e identifiquen cualquier información relevante adicional, por ejemplo alguna información que se omita en la denuncia de la víctima, cualquier similitud con otros delitos, identificación de los perpetradores.
- Los delitos por odio no suceden en el vacío. **Los incidentes de naturaleza no penal** deben también ser recopilados y analizados. Ellos pueden indicar un nuevo problema o un problema que se está desarrollando, por ejemplo la llegada de un grupo racista en un área. Los incidentes pueden también conllevar a delitos si los perpetradores no son investigados y disuadidos.
- En donde sea posible deberán tomarse **fotografías**, fecharlas e identificar el tema.

### 1.3. Clasificación de datos

La información debe ser clasificada de acuerdo al tipo de delito o incidente por odio acontecido (ver capítulo 2) La clasificación de la información permite el análisis de tendencias, por ejemplo para establecer si los delitos por odio están aumentando, disminuyendo, si se mantiene estático, o si está focalizado en una región o en una nación. Por ejemplo, en el Reino Unido la información sobre antisemitismo no se presenta de manera aislada sino con los datos de años anteriores, y por tipo, para presentar las tendencias actuales, lo que significa poder observar un panorama más completo en lugar de sólo una instantánea.

Existe una relación directa entre el formulario del incidente individual, donde la información que se recibe de la víctima o de otro medio es inmediatamente clasificado, y el sistema de clasificación de la información. Toda la información consignada en el formulario del incidente puede al mismo tiempo ser encontrada en los datos de los informes los cuales facilitarán el aislamiento y análisis de datos luego de un período de tiempo. Algunos de estos campos de clasificación podrán ser comunes entre grupos de la comunidad y algunos podrán adaptarse muy bien a un contexto socio-cultural específico. El contexto nacional y la manera cómo se organiza la aplicación de la ley también tendrá un impacto en los campos de clasificación, como por ejemplo en la división de un territorio en regiones. Si la víctima ya ha tenido contacto con la policía, será importante que se incluyan los números de referencia del delito y la identidad del policía que investiga.

Es importante tener claridad acerca del indicador de sesgo con el cual la OSC trabajará y podrá establecer una serie de interrogantes que permitirán responder a la pregunta: ¿Fue esto un delito o un incidente motivado por sesgo? Si los incidentes recaen en diversas categorías, por ejemplo que haya sido motivado tanto por motivos religiosos como por motivos sexuales, ambas categorías tienen que ser registradas y estar provistas con una explicación.

## CAPITULO 2: CATEGORIZACION DE INCIDENTES E INDICADORES DE DELITOS DE ODIO

**Un delito por odio** (o delito por prejuicio<sup>1</sup>) es un acto delictivo motivado por prejuicio contra grupos particulares de personas. Un delito por odio comprende dos elementos diferentes:

- Es un acto que constituye una ofensa bajo la legislación penal.
- Al momento de cometer el delito, el perpetrador actúa bajo las premisas de prejuicios o sesgos.

Un delito por odio o incidente motivado por el odio puede estar basado en alguna de las siguientes **motivaciones**: Raciales/étnicas, religiosas, de nacionalidad, edad, discapacidad, sexo, orientación sexual, identidad de género. Las definiciones legales sobre los delitos por odio varían grandemente de un Estado a otro y no necesariamente incluyen todos los actos de violencia basados en las motivaciones previamente mencionadas. El perpetrador de un delito o incidente motivado por el odio selecciona a su víctima basándose en su pertenencia o asumida pertenencia a un grupo particular.

**Un incidente motivado por el odio** es un acto que involucra prejuicio o sesgo del calibre descrito anteriormente pero que no constituye un delito. Sin embargo, a pesar de que los incidentes motivados por el odio no siempre involucran delitos, dichos incidentes usualmente preceden, acompañan o proveen de contexto para los delitos por odio. Los incidentes pueden constituirse en precursores de delitos más graves. Los registros de incidentes motivados por el odio pueden ser útiles para demostrar no sólo un contexto de amenaza, sino también evidenciar la escalada de la violencia<sup>2</sup>.

Para ayudar a los OSC en la confección de un sistema estructurado para la recogida y denuncia de los delitos por odio e incidentes motivados por el odio, este capítulo ofrece:

- Una lista de diferentes **tipos de incidentes** que pueden calificarse como delitos por odio o incidentes motivados por el odio.
- Un conjunto de **indicadores de delito de odio** que señalan que el caso puede involucrar un delito por odio y que debe dar lugar a una investigación sobre el móvil del delito.

### 2.1. Tipología de incidentes

De forma ideal, un sistema competente de presentación de denuncias de delitos por odio e incidentes motivados por el odio debería incluir tanto las acciones que son castigadas por la ley como aquellas acciones abusivas que caen en el límite gris de la amenaza e intimidación y que no son necesariamente delitos punibles. Donde sea posible, esto debería definirse claramente separando una cosa de otra.

Es igualmente importante tener en mente que las categorías de los incidentes deben, en términos generales, corresponder a un tipo de delito con el fin de que el elemento delictivo en el delito por odio esté siempre registrado. Esto ayudará en las negociaciones con la policía para aceptar la información de las OSC como una medida de prevalencia; y ayudar en la recogida de información que pueda ser utilizada como una evidencia para víctimas de casos individuales.

Los diferentes tipos de incidentes («asesinatos» «agresión física grave» «agresión») pueden darse en un amplio rango de escenarios diferentes incluyendo el público, en la casa de alguien (violencia doméstica) y en instituciones (por ejemplo contra la gente con discapacidad).

<sup>1</sup> El prejuicio tiene un significado más amplio que el odio, y el motivo prejuicioso sólo requiere de algún tipo de prejuicio a cuenta de una característica en la persona. El prejuicio puede ser percibido con relación a una persona, a una característica o una idea (donde la víctima simboliza esa característica o idea).

<sup>2</sup> Adaptado de Leyes de Delitos por Odio, Una Guía Práctica, Oficina para las Instituciones Democráticas y Derechos Humanos, <http://www.osce.org/odihhr/36426> p. 16

## Tipología de Incidentes

Categorías	Sub categorías	Descripción
<b>Homicidio</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cualquier ataque a una persona que origine la pérdida de su vida</li> </ul>
<b>Violencia física extrema</b>	<b>Lesiones corporales graves</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cualquier ataque a una persona que potencialmente le origine lesiones corporales graves.</li> <li>• Cualquier ataque a la propiedad, por ejemplo: provocar un incendio o lanzar bombas de gasolina donde potencialmente se puede matar a las personas que habitan la propiedad en el momento del ataque.</li> <li>• Bombas, incluyendo las cartas bomba. Esto incluye cualquier dispositivo que o bien detone o bien se haya desactivado antes de detonar, amenazando la vida. También incluye cualquier dispositivo que se evalúa ha sido destinado por el remitente para que funcione, incluso aún si después del análisis se descubre que estaba mal construido y por lo tanto no hubiera funcionado.</li> <li>• Secuestro</li> <li>• Disparos</li> <li>• Ataque con arma o cualquier objeto que pueda ser empleado para herir.</li> </ul>
	<b>Agresión Sexual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un acto de violencia sexual puede ser cometido por la pareja de la víctima (casada o no), por su ex pareja, por un miembro de la familia o por quien cohabita con la persona agredida.</li> <li>• Violación<sup>4</sup></li> <li>• Agresión sexual<sup>5</sup></li> <li>• La explotación sexual por parte de un profesional de apoyo, es decir cualquier tipo de contacto sexual entre un profesional de apoyo (médico, terapeuta, cuidador, maestro, sacerdote, profesor, policía, abogado, etc.) y un cliente / paciente.</li> <li>• Acoso sexual, incluyendo insinuaciones sexuales no deseadas, solicitud de favores sexuales, y cualquier otra conducta verbal o física de naturaleza sexual. El acoso, incluido el contacto repetido no deseado (llamadas telefónicas, correos electrónicos, cartas, apariciones inesperadas, etc.), seguimientos o espera de la persona con el fin de amenazar a ésta o a su familia.</li> </ul>
<b>Agresión</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cualquier agresión física contra una persona o colectivo, que no representa una amenaza para su vida y que no es grave. Esto incluiría ataques de menor intensidad.</li> <li>• Intento de agresión fallida, debido a la auto-defensa, o huida de la víctima.</li> <li>• Lanzamiento de objetos a una persona o gente, incluyendo los casos cuando los objetos no logran alcanzar su objetivo.</li> </ul>

4 La violación puede ser definida como una relación sexual forzada, incluyendo la penetración vaginal, anal u oral. La penetración puede ser con una parte del cuerpo o un objeto. Las víctimas de violación pueden ser forzadas a través de amenazas a través de medios físicos. Cualquier persona puede ser víctima de una violación: mujeres, hombres o niños, heterosexuales y homosexuales.

5 Las agresiones sexuales se pueden definir como el contacto sexual no deseado que casi llega a una violación o es un intento de violación. Esto incluye el contacto sexual y las caricias.

<b>Daño a la propiedad</b>	<b>Ataque a la propiedad, incluyendo la profanación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cualquier ataque dirigido contra la propiedad, que no constituye una amenaza para la vida. Esto incluiría cualquier forma de profanación. También incluiría el embadurnado de consignas o símbolos abusivos, o la colocación de pegatinas o carteles en la propiedad (por ejemplo, cruces esvásticas en propiedades de judíos), incluyendo pintadas, o daños originados a la propiedad, donde se percibe que la propiedad ha sido un objetivo específico por estar relacionado con una comunidad objetivo de ataques.</li> <li>• Los daños a vehículos u otros bienes personales de los miembros pertenecientes a una comunidad objetivo, donde es evidente que han sido atacados por este motivo.</li> </ul>
	<b>Incendio provocado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los incendios provocados a una propiedad donde no existe una amenaza a la vida, por ejemplo, si el edificio está deshabitado en el momento del ataque.</li> <li>• Los intentos fallidos, por ejemplo, un intento de incendio provocado donde el fuego no logra prender o donde la persona pirómana está perturbada.</li> </ul>
<b>Amenazas y/o violencia psicológica</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cualquier amenaza clara y específica, ya sea de forma verbal o escrita. Si la amenaza no es clara y específica, entonces el incidente debe ser registrado como Conducta Abusiva.</li> <li>• Cualquier 'bomba' que se evalúa que es un engaño. Esto incluye cualquier artilugio que haya sido diseñado para simular un dispositivo real, que no se pretende que funcione, por ejemplo, si no contiene ningún tipo de material explosivo.</li> <li>• El acoso, incluyendo el contacto repetido no deseado (llamadas telefónicas, correos electrónicos, cartas, apariciones inesperadas, etc.), seguimiento o estar a la espera del individuo, el hacer amenazas a la persona o a su familia.</li> <li>• El chantaje de divulgar (o a la familia o en el trabajo) que una persona pertenece a un grupo objetivo determinado (por ejemplo LGBTI).</li> <li>• Restringir la libertad (por ejemplo, privar a una persona de su libertad de movimiento).</li> <li>• Difamación (por ejemplo, revelar la identidad LGBTI de alguien o su pertenencia a determinado grupo religioso; o su discapacidad).</li> <li>• La intimidación/bullying (por ejemplo, en el colegio, o en el lugar de trabajo).</li> </ul>
<b>Discurso de odio</b>	<b>Discurso público de odio de odio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discurso público de odio, por ejemplo los realizados por los políticos</li> </ul>
	<b>Ciber odio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es un discurso de odio canalizado vía internet y las redes sociales.</li> </ul>

	<p><b>Conducta abusiva</b></p>	<p>Este tipo de comportamiento a menudo no llega a ser un delito penal, sin embargo, es importante hacerle un seguimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El abuso verbal, ya sea cara a cara, a través del teléfono o mensajes telefónicos. Esto incluye el abuso que erróneamente se dirige o es oído por las personas que no son miembros de la comunidad objetivo de ataques.</li> <li>• El abuso escrito, incluyendo correos electrónicos y mensajes de texto, así como cartas dirigidas (es decir, aquellas escritas para y enviadas a una persona específica). Esto incluye el abuso escrito sobre una comunidad específica y es enviado a personas que no son miembros de esa comunidad. Esto difiere de una distribución masiva de panfletos, correos electrónicos u otras publicaciones abusivas, que se consideran dentro de la categoría de Literatura.</li> <li>• Las pintadas abusivas o pegatinas en una propiedad que no está vinculada a la comunidad blanco de ataque. Cuando es evidente que un grupo de pegatinas o casos de pintas se han realizado al mismo tiempo y por una sola persona, se registra el incidente como uno solo.</li> </ul>
	<p><b>Música y Literatura</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es la producción masiva de literatura abusiva que se envía a más de un destinatario. Esto incluye correos masivos en lugar de casos individuales de correos de odio, lo que entraría en la categoría de Comportamiento Abusivo o Amenazas (dependiendo del contenido).</li> <li>• La literatura que es abusiva en sí misma, independientemente de si el destinatario pertenece a la comunidad blanco de ataque.</li> <li>• Los incidentes donde la gente está específicamente señalada dentro de los panfletos para su distribución maliciosa; aún si el material en sí mismo no es abusivo contra la comunidad. Esto incluiría, por ejemplo, el envío masivo de literatura neonazi a hogares judíos, aunque la literatura no mencione a los judíos.</li> <li>• Los correos electrónicos abusivos enviados a personas o entidades objetivo de ataques que, por ejemplo, son miembros de listas de correo o de grupos en línea. Esto no incluye el material que está normalmente disponible en las páginas web.</li> <li>• Los envíos masivos de literatura, se registran como un solo incidente, en lugar de registrar a cada víctima como un incidente diferente. Sin embargo, si la misma literatura se envía en más de una ocasión, cada ocasión será registrada como un incidente separado.</li> </ul>
<p><b>Incidentes discriminatorios</b></p>		<p>Cualquier forma de incidente discriminatorio que no está considerado como un delito por odio.</p>

## 2.2. Indicadores de delito de odio

Los indicadores de delitos de odio han de ser hechos objetivos que deben considerarse para determinar la presencia o no de un delito. Estos indicadores por sí mismos no confirman que un incidente haya sido una ofensa por odio. Sin embargo, un indicador de delito por odio sí nos indica que es probable que se requiera una mayor investigación para aclarar la motivación. Es indispensable registrar esta información para poder evidenciar la posibilidad de que el incidente haya sido motivado por sesgo. Sin esta información, es improbable que los investigadores asuman la alegación o que las organizaciones internacionales informen sobre ellas. Esto es también importante para los objetivos de recogida de datos.

De manera general, es importante subrayar que cuando una OSC prepara un caso para ser tratado en una jurisdicción que sí tiene una legislación sobre delitos por odio, se debe poner mucha atención a las normas legales requeridas tanto como a los indicadores. Cuando un delito por odio no está contemplado por la legislación, las OSC deberán establecer sus indicadores independientemente de la legislación. En esos casos, la lista de indicadores propuestos a continuación podrá servir de guía.

Estas consideraciones preliminares son importantes para entender y hacer uso de la propuesta de indicadores de delitos de odio de forma correcta:

- Si bien es importante tener en cuenta la percepción de la víctima sobre el incidente acontecido, las OSC (y los investigadores) deben ser conscientes de que la víctima probablemente no reconozca el incidente como uno motivado por el odio o por sesgo. De igual forma, no es imprescindible determinar si la víctima pertenece a algún grupo blanco de ataques cuando esté identificando los indicadores de sesgo. El asunto de fondo es la motivación del perpetrador a partir de su percepción sobre quién es la víctima. Por ello es importante hallar las evidencias de sesgo en lugar de tratar de hacer evidente las características de la víctima como perteneciente a un grupo o comunidad blanco de ataques. El sólo hecho mencionar que la víctima pertenecía a algún grupo protegido no es indicio suficiente para que el incidente sea clasificado como un delito por discriminación<sup>6</sup>.
- Las expresiones hostiles contra miembros de una determinada comunidad pueden variar con el transcurso del tiempo. Así también la autoría intelectual de los delitos por odio puede no ser tan obvia como aquella relacionada a ciertas áreas de la delincuencia (como el atraco o robo), y el peligro deviene cuando los indicadores han sido mal contruidos o no son interpretados de forma adecuada. Por este motivo, es sumamente importante que las OSC mantengan un contacto permanente con las comunidades potencialmente susceptibles de ser afectadas para así proveer a las OSC con el entendimiento necesario sobre cómo los diferentes grupos pueden convertirse en blanco de ataques. Para ello se requiere estar familiarizados con el lenguaje que habitualmente expresa hostilidad y prejuicio hacia determinados grupos. El escuchar y actuar sobre todos los recursos de información es vital para poder asegurar una apropiada interpretación de los indicadores de delitos por odio /indicadores de prejuicio.
- Si en un caso determinado sólo se lograra detectar un indicador de sesgo, la ausencia de otros indicadores de sesgo podrían indicar que no se ha cometido un delito por sesgo. Por ejemplo, en un lugar de adoración (una sinagoga o una mezquita) o cualquier otro lugar de importancia para algunas comunidades (por ejemplo un lugar de encuentro gay) ha ocurrido un robo y no existe otra evidencia de sesgo; es probable que en ese caso en particular sólo haya ocurrido un robo.
- También es importante resaltar si el perpetrador pertenece a la autoridad pública, por ejemplo a las fuerzas policiales, es un agente que aplica la ley, etc. a este respecto las autoridades públicas tienen una particular responsabilidad.

Por todas estas razones, la propuesta de indicadores de sesgo tiene que ser entendida como una lista abierta y de referencia.

---

<sup>6</sup> Por ejemplo, en este caso, a pesar de ser un grave caso de delito de sesgo, podría bien no calificarse como tal al no haberse incluido los indicadores de sesgo como la percepción de la víctima o las palabras proferidas en su momento. El 16 de abril Angela, una transgénero, fue violada por una persona desconocida detrás del Teatro Nacional de la Opera - lugar donde la mayoría de los transgénero ofrece sexo por dinero. La persona la golpeó y la hirió con un cuchillo.

Indicadores de delito de odio	Preguntas que pueden ayudar a determinar si existe o no un indicador de delito de odio
Percepción de la víctima	¿Percebe la víctima que el incidente fue motivado por un prejuicio? Tenga en cuenta que no siempre la víctima entiende que puede haber sido víctima de un ataque motivado por sesgo. Las víctimas a menudo buscan otros motivos para explicar el ataque que han sufrido debido a que su pertenencia al grupo representa un aspecto de sí mismos que generalmente no es posible cambiar, sino que siempre serán identificados como miembros de ese grupo y que por lo tanto son vulnerables a los ataques.
Percepción de los testigos	¿Percebe el testigo que el incidente fue motivado por sesgo? La percepción de las víctimas y la de los testigos puede ser diferente. Ambas tienen que ser consideradas.
Diferencias entre el sospechoso y la víctima en términos de raza, religión, origen étnico / nacionalidad, sexo, orientación sexual, etc.	<p>¿El sospechoso y la víctima difieren en cuanto a su origen racial, religioso, étnico / nacional, género u orientación sexual?</p> <p>¿La víctima es miembro de un grupo que se encuentra abrumadoramente superado en número por miembros de otro grupo en el área donde ocurrió el incidente?</p> <p>¿La víctima se ha mudado recientemente a la zona donde ocurrió el incidente?</p> <p>¿Existe alguna historia de animadversión entre el grupo de la víctima y el grupo del sospechoso?</p> <p>¿La víctima estaba comprometida en actividades de su grupo al momento del incidente?</p> <p>¿La víctima a pesar de no ser miembro de un grupo objetivo es integrante de un grupo que aboga por la defensa del grupo objetivo, o la víctima estaba en compañía de un miembro de un grupo blanco de ataques?</p> <p>La víctima está asociada a un miembro del grupo objetivo (por ejemplo, si está casada/o con un miembro del grupo objetivo, o ¿es familia de un integrante del grupo objetivo)?</p> <p>¿Se conoce públicamente el origen religioso / de nacionalidad / de orientación sexual / de discapacidad, etc. de la víctima?</p>
Ubicación	<p>¿Estaba la víctima en, o cerca de un área o lugar comúnmente asociado o frecuentado por un grupo en particular (por ejemplo, un centro comunitario, o una mezquita, iglesia, sinagoga u otro lugar de culto, un cementerio religioso) o en un lugar de encuentro informal para algunas comunidades (por ejemplo, un bar LGBT, estadio)?</p> <p>¿El incidente ocurrió cerca de algún local relacionado con el grupo agresor (por ejemplo, la sede de las organizaciones extremistas) o en cualquier otro «punto fijo» para los delitos por odio?</p>
Coordinación:	<p>¿El incidente ocurrió en una fecha de especial importancia para el grupo blanco de ataques de la víctima (por ejemplo, fiestas religiosas o étnicas como el día de la fiesta nacional, el día de la marcha del orgullo LGBT)?</p> <p>¿El incidente ocurrió en una fecha significativa para el grupo del agresor o en una fecha que el autor considera relacionada con el grupo objetivo al que pertenece la víctima (por ejemplo, la guerra de Gaza, 11 de septiembre, el lanzamiento de ciertos tipos de mensajes desde los medios de comunicación en el momento del incidente)?</p>
Lenguaje y palabras empleadas, incluyendo las declaraciones escritas, gestos, pintadas, señales visibles del sospechoso	<p>¿El sospechoso hizo comentarios, declaraciones escritas o gestos con relación a los antecedentes de la víctima?</p> <p>¿Se dejaron dibujos, marcas, símbolos o pintadas en la escena del incidente?</p> <p>Si el objetivo era la propiedad, ¿era ésta de importancia cultural o religiosa, como un monumento histórico o un cementerio?</p> <p>¿Usaba o usa el sospechoso algún signo visible (tatuajes, ropa, corte de pelo) para deducir su pertenencia a un grupo contrario al grupo objetivo al que pertenece la víctima?</p>
Grupos de odio organizados	<p>¿Se dejaron objetos u artículos en la escena del delito que sugieran que éste fue un trabajo de organizaciones paramilitares y/o de organizaciones nacionalistas extremistas?</p> <p>¿Existe evidencia de que tal grupo está siendo activo en el vecindario?</p> <p>¿Se ha atribuido el delito a algún grupo de odio organizado?</p>
Geschichte vorangehender Hassverbrechen/vorfälle	<p>Gibt es eine Geschichte ähnlicher Vorfälle in derselben Gegend?</p> <p>Hat das Opfer belästigende Emails oder Anrufe erhalten oder Beleidigungen in Zusammenhang mit seiner/ihrer Zugehörigkeit oder Mitgliedschaft zu einer anvisierten Gruppe erfahren?</p> <p>Hat das Opfer Erpresserbriefe erhalten, die damit drohen, seine/ihre Zugehörigkeit zu einer anvisierten Gruppe publik zu machen (z.B. die LSBT-Identität des Opfers)?</p>

En caso de ataques a la propiedad	<p>¿La propiedad atacada o dañada está en una ubicación que pertenece a las comunidades que enfrentan la discriminación (por ejemplo, un lugar de culto; una escuela a la que asiste una comunidad específica; un centro comunitario o sede social de una comunidad determinada, como un centro o bar de copas donde acude el colectivo LGBT)?</p> <p>¿Tiene la propiedad algún símbolo religioso u otro símbolo de importancia para una determinada comunidad o es un centro comunitario?</p>
Características del perpetrador	<p>¿Tiene el perpetrador una historia de incidentes/delitos pasados con un modus operandi estándar que implica a otras víctimas de la misma raza, religión, pertenencia étnica/nacionalidad o discapacidad u orientación sexual?</p> <p>¿Tiene el perpetrador una historia previa de conducta motivada por el odio?</p> <p>¿El delincente es miembro o se asocia con los integrantes de un grupo de odio organizado o menos organizado?</p> <p>¿Reconoce el autor, en declaraciones posteriores al arresto o en la misma escena del delito, que la víctima era miembro de un grupo objetivo?</p>
Grado de violencia	<p>¿Fue particularmente intenso el grado de violencia empleado contra la víctima?</p>

### **Factores comunes en los delitos por odio con personas con discapacidad<sup>7</sup>**

Una mirada general a los delitos por odio contra personas con discapacidad revela una tendencia común de factores adicionales, además del delito en sí mismo, tales como:

- han habido incidentes previos de forma regular.
- el delito oportunista se convierte en sistemático y regular, ya sea hacia la víctima de manera individual o hacia sus familiares y amigos, o hacia otras personas con discapacidad.
- os perpetradores suelen ser muchas veces «amigos», cuidadores, conocidos, vecinos, etc.
- los incidentes aumentan en gravedad y frecuencia.
- varios perpetradores están involucrados en el incidente justificando y alentando al agresor principal; muchas veces filmando el hecho delictivo con sus teléfonos móviles y enviando las imágenes a sus amigos a través de las redes sociales: YouTube, etc.
- se realizan falsas acusaciones sobre la víctima como que es pedófilo o drogadicto.
- ataques continuos, violencia excesiva.
- crueldad, humillaciones, tratos degradantes, a menudo atacando la naturaleza de la discapacidad; por ejemplo vendar a alguien que es absolutamente sorda, dejándola sin el soporte de ayuda necesario para su movilidad.

### **Supuestos comunes erróneos sobre delitos de odio contra personas con discapacidad**

No puede considerarse delito por odio contra personas con discapacidad porque

- el perpetrador es el cuidador de la víctima
- el perpetrador también es discapacitado
- el perpetrador ha atacado a otra gente y éstas no eran discapacitadas
- la víctima sólo estaba en el lugar equivocado en el momento equivocado
- la víctima de hecho no está discapacitada
- el perpetrador estuvo motivado por la bebida y la cólera

Ninguno de estos factores exime de un delito por odio hacia personas con discapacidad. Los supuestos erróneos pueden llevar a los jueces a pasar por alto o malinterpretar información/evidencia que tienen delante de ellos, o dejar de buscar esas pruebas.

<sup>7</sup> Fuente: CPS Guide on disability hate crime: [http://www.cps.gov.uk/legal/d\\_to\\_g/ disability\\_hate\\_crime\\_/#a07](http://www.cps.gov.uk/legal/d_to_g/ disability_hate_crime_/#a07)

## CAPÍTULO 3: DENUNCIAS POR DELITO DE ODIS

La denuncia de los delitos por odio es un factor crucial para entender el prejuicio contra ciertas comunidades y para poder empoderarlas en una forma proactiva para que aborden este problema. Los delitos por odio no son el único factor que contribuye al sentido de temor, pertenencia y futuro de una comunidad; es probablemente sólo “la punta del iceberg” construido sobre estereotipos, prejuicios, discriminación y opresión cultural. El rol de los medios de comunicación en la percepción de la comunidad puede tener un impacto muy poderoso en el proceso de escalada de los delitos por odio, o puede ser al mismo tiempo un aliado para la elevar la conciencia social.

La denuncia de los delitos por odio es un paso crucial para que las OSC aboguen por el cambio. Los grupos objetivo de la denuncia, la cantidad y calidad de la in-

formación reunida, el contexto político y social, y los recursos disponibles de las OSC influirán en la forma y el contenido de la denuncia (s); y vice versa. Los objetivos que se pretenden con las denuncias pueden tener una influencia en el tipo de datos que se recopilen y la clasificación de los mismos.

Más aún, al realizar las denuncias de delitos por odio las OSC deben tener un amplio conocimiento de la legislación relevante vigente: sean éstas leyes locales, o instrumentos internacionales y acuerdos suscritos por sus gobiernos. Las OSC también deben aspirar a desarrollar su propia pericia en la comprensión de la legislación local y cumplir con sus requisitos. Esta será la clave para la clasificación de la información, para los procesos penales y para abogar por un cambio en la legislación.

### 3.1. Criterios y directrices para la creación de un sistema de denuncias sólido

Las comunidades y las OSC deben asegurarse que sus mecanismos de registro, categorías de análisis y publicación de información sean de un nivel apropiado. Los siguientes temas requieren ser suscritos y ser trabajados con protocolos consensuados:

- **Confidencialidad de la víctima:** ¿Qué detalles de la víctima podrán ser compartidos dentro de la estructura de la denuncia y llegar a autoridades de la comunidad? Más aún, ¿que detalles se podrán dar al gobierno, policía, medios de comunicación, etc.? ¿Se pedirá a las víctimas que firmen un acuerdo para que sus detalles puedan ser transferidos a terceros?
- **Complicaciones legales:** ¿Cuáles serían las complicaciones legales que podrían aflorar por realizar una denuncia en una determinada jurisdicción? Por ejemplo, ¿qué asuntos relacionados con la protección datos y la libertad de información puede enfrentar a la víctima con la comunidad que realiza la denuncia? Otros ejemplos incluyen:
  - ☑ ¿Estará la CSO potencialmente obligada a divulgar todos los detalles de la víctima ante un jurado y abogados competentes?
  - ☑ ¿Se requiere la aprobación de las víctimas para grabar sus conversaciones telefónicas?
  - ☑ Si el grupo comunitario o la víctima identifican a alguien como racista/antisemita/LGBTI fóbico, etc., ¿tienen protección en caso de ser impugnados por difamación?
  - ☑ Si una víctima facilita una fotografía (del daño, pintadas o lesiones físicas) ¿puede ésta ser mostrada a terceros? ¿Quién tiene el derecho sobre la fotografía?
  - ☑ Si el grupo elabora un informe público: ¿Qué detalles de la víctima pueden o no pueden ser divulgados? ¿Cómo se puede proteger esta confidencialidad? Por ejemplo, si la única sinagoga en un distrito “n” denuncia un ataque, pero no desea que éste sea divulgada - ¿cómo podrá ser incluida (o su identidad enmascarada) en un informe público o comunicación con el gobierno, policía, etc.?

- **Clarificación del propósito:** Las víctimas necesitan conocer que es lo que pueden y no pueden esperar del proceso de denuncia. Ellos/as necesitan valorar lo que la OSC, que está denunciando el hecho, puede o no puede hacer por ellos/as. La comunidad en su conjunto necesita comprender las metas y metodologías que emplean los grupos de denuncia. Para los líderes comunitarios tiene muy poco sentido invertir en un proceso de denuncia si sólo ven que tiene un impacto a corto plazo, con víctimas que van perdiendo la confianza en los procesos y motivaciones de los proyectos (sean éstos políticos a o financieros).
- **Capacitación del personal:** Todo aspecto de la denuncia requiere que la comunidad esté debidamente formada para desempeñar el trabajo.
  - ☑ El personal que trabaje directamente con las víctimas estará muy probablemente expuesto a experiencias traumáticas y a víctimas, que a su vez están traumatizadas o psicológicamente perturbadas. Los grupos de denuncia tienen la tarea de cuidar a su personal (sea éste pagado o voluntario) así como también a las víctimas. El personal debe saber qué agencias están disponibles en la localidad para apoyar a las víctimas (además de aquellas que deben hacer cumplir la ley).
  - ☑ Así mismo, el personal debe reconocer sus limitaciones profesionales y legales en el apoyo y cuidado que puedan proveer a la víctima.
  - ☑ El personal responsable de escribir la denuncia, de la categorización y del análisis requiere de una previa formación sobre cómo realizar estas tareas.
  - ☑ Las denuncias iniciales y cualquier resumen consecutivo deberá ser lo más preciso posible.
  - ☑ La categorización deberá ser precisa y consistente.
  - ☑ El análisis deberá ser riguroso y consistente.
  - ☑ La presentación de los informes en base a las denuncias al gobierno, a los medios de comunicación, y a los líderes comunitarios, etc. deberán ser de alta calidad. Donde sea factible, éstos deberán ser contextualizados con referencia a otros factores, por ejemplo: a la calidad de vida, para evidenciar la discriminación; tasas de delincuencia, delitos por odio comparables contra determinadas comunidades; iniciativas del gobierno e iniciativas de proyectos de ley, etc.
  - ☑ El personal debe estar de acuerdo en respetar la confidencialidad de las víctimas y cualquier otro elemento que sea necesario en su trabajo.

### 3.2. Monitoreo del proceso de análisis, el contexto social y las tasas de denuncia

En tanto mayor sea el tiempo que se mantenga un sistema de denuncias consistente, más fiable será y favorecerá el cruce de sus resultados. Esto es importante ya que la tasa de denuncias requiere ser entendido para que las escaladas (o reducciones) sean identificadas y se trabaje para mitigarlas.

Las comunidades deben considerar el preguntar a las víctimas sobre dónde oyeron hablar del proceso de denuncia y qué les motivó a emplearlo. A este respecto también es valioso el empleo de la evidencia anecdótica. Por ejemplo, al conocer a alguien que está considerado como defensor público de un grupo minoritario, ¿acaso él/ella dice que ha sufrido delitos por odio (por ejemplo, un Imán, o un portavoz o activista público de una comunidad gitana)? Si ellos fueron víctimas de delitos por odio, lo denunciaron y ¿a quién?

Al tratar de identificar las **tasas de denuncias**, se tendrá que considerar lo siguiente:

- Existe alguna **encuesta de opinión relevante o algún estudio poblacional** que sugiera ¿qué porcentaje de los participantes ha sido víctima de delincuencia o de delitos por odio; y qué porcentaje de las víctimas denunció el hecho a la policía o a cualquier otra instancia? ¿Estos estudios sugieren la forma de poder identificar quiénes sí y quienes no realizan la denuncia, por qué, y qué se puede hacer para promover un mejor sistema de denuncia?
- **Las reuniones públicas y las evidencias anecdóticas** también son útiles en la evaluación de las tasas de denuncia.
- ¿Existe alguna **información relevante a nivel local o internacional** que provea de tendencias en el delito por odio (especialmente en lugares con características socio-políticas semejantes)? Por ejemplo, existe alguna ciudad o comunidad donde las estadísticas y mecanismos de denuncia estén relativamente bien desarrollados, que puedan proporcionar una perspectiva a las experiencias de otras localidades o comunidades: ya sea para demostrar el tipo de técnicas de recogida que podrían ser aplicadas, o que sugieran cuán completos o incompletos están los procedimientos locales. Los patrones de tendencia pueden observarse en lugares con características similares a la comunidad en cuestión.
- **Honestidad con relación al éxito (o fracaso) de la publicidad** para el proceso de denuncia. El proceso ha sido objeto de publicidad (ya sea directamente, o indirectamente, como consecuencia de eventos de alto perfil informativo) y ¿se puede discernir cualquier correlación entre la publicidad y el número de denuncias recibidas?
- ¿Existe alguna manera de conocer la **confianza que tiene la comunidad en el proceso de denuncia**, o en el trabajo con la policía local? Una alta confiabilidad en el proceso de denuncia incrementará las tasas de presentación de denuncias. Una alta confianza en la aplicación de la ley local podría hacer que las víctimas se pongan en contacto con la policía, en lugar de emplear un mecanismo de la comunidad. Un alto grado de confianza entre las relaciones de la comunidad y la policía local podría respaldar una intensificación de la denuncia ya sea a una o a ambas partes.
- ¿Qué **dinámicas comunitarias** podrían afectar los índices de denuncia? Existe alguna razón de tipo social, político, económico, geográfico, cultural, religioso, lingüístico, o sexual por el que las víctimas prefieren no denunciar ante las instancias correspondientes locales: el Juzgado de Guardia (cada día hay un Juzgado de Instrucción de cada localidad de guardia), el fiscal, o ante los cuerpos de seguridad del estado (Guardia Civil, Policía Nacional, etc.) ¿Cómo puede revertirse la situación?

### 3.3. Denuncia de las víctimas o grupos objetivo

El objetivo de la elaboración de una denuncia completa (sea ésta diaria, mensual, anual o tal vez ocasional) es permitir a las comunidades, gobierno, policía, medios de comunicación, etc., que comprendan mejor lo que está ocurriendo para actuar en consecuencia. No todo el público objetivo puede ser informado por un mismo medio de llegada. Sin embargo, en términos generales, una versión resumida de la denuncia ha de ser suficiente para la mayoría que lo requiera y, luego la denuncia completa podrá ser utilizada cuando sea necesaria.

**La comunidad de la víctima:** La denuncia debería empoderar a la comunidad de la víctima. Esta debería proporcionarles un mejor entendimiento sobre lo que están enfrentando y proveerles de una herramienta valiosa para generar compromisos relevantes con terceras partes. Así mismo, debería mejorar el respeto hacia la comunidad blanco de ataques y sus necesidades. Es importante, sin embargo, que para esto la comunidad sepa qué imagen desea proyectar y que por tanto las denuncias y las discusiones reflejen eso. Por ejemplo, si una comunidad minoritaria no desea ser definida como víctima de un delito por odio, entonces será necesario hacer hincapié positivo en el tiempo apropiado. Por ejemplo, si la cobertura de prensa sobre un grupo minoritario sólo ocurre cuando están involucrados en algún delito por odio, o cuando realizan denuncias de delitos por odio, entonces la comunidad minoritaria puede sentir que necesita que se promueva algo más positivo acerca de su vida cotidiana.

**Gobierno y autoridades públicas (locales y regionales):** Aún si el gobierno no puede, en última instancia, detener de que ocurra la gran mayoría de los delitos por odio, la publicación de la denuncia proveerá de una oportunidad para que las experiencias de las víctimas sean reconocidas, y para que sea expresada una sincera solidaridad con éstas. Esto es importante para la moral comunitaria y el establecimiento de normas, ya que se le dice a la sociedad en su conjunto que el grupo objetivo es parte integral del cuerpo político y será protegido como tal. De forma crucial, la denuncia debe proporcionar evidencias a partir de la cual el gobierno pueda dar pasos concretos, como tomar medidas de seguridad local y fomentar mejores respuestas de la policía y de los procesos judiciales. Especialmente, las denuncias bien formuladas han de ayudar a poner fin a la situación donde algunos gobiernos y policía niegan que el grupo minoritario sufra cualquier tipo de odio absoluto.

**Cuerpo de seguridad del estado y otros organismos responsables de hacer cumplir la ley:**

La denuncia debe permitir a la policía mejorar la asignación de recursos para la población objetivo, relativa a la prevención del delito, a la investigación del mismo y al incremento de la confianza comunitaria y comunicación transversal.

**Los medios de comunicación:** La denuncia debe generar la oportunidad (interés para los medios) para que las preocupaciones de la comunidad sean escuchadas y puedan expresar su público apoyo y solidaridad con las víctimas. A través del tiempo, las denuncias consecutivas ayudarán a que los medios de comunicación logren mejorar su comprensión sobre estos asuntos. También permitirá a las comunidades blanco de ataques a discutir directamente con los representantes de los medios de comunicación sobre aquellos casos en los que ellos sienten que la cobertura mediática sobre la comunidad víctima está incrementando los delitos por odio. (En ocasiones, los perpetradores se refieren directamente a algunos artículos de periódico o noticias).

### 3.4. Estructura del informe sobre las denuncias

Tal como lo explicamos anteriormente, la estructura y contenido del informe sobre denuncias está su-peditado al grupo objetivo, por el tipo de datos disponibles y por la relación actual entre las OSC y las autoridades dentro del actual contexto social. Cuando una OSC trabaja en un contexto hostil, sin ningún reconocimiento oficial de parte de las autoridades, o sin contar con una sistemática recogida de datos en ese lugar, ésta emitirá un informe diferente de aquella otra OSC que está bien representada y reconocida en la comunidad y cuenta con acuerdos de intercambio de datos con la policía del lugar.

¿Cuál es el propósito del informe? ¿Presionar para un cambio de política? ¿Generar cambios en la aplicación de la ley? ¿Eleva la conciencia internacional, en un esfuerzo por obtener apoyo externo para una comunidad que se encuentra aislada en el contexto nacional?

En una situación donde no se cuente con información cuantitativa es igualmente importante el producir informes sobre delitos por odio que hagan uso de estudios de casos y provean análisis narrativos. Los informes sobre denuncias pueden ser altamente efectivos con una combinación de recursos, como las evidencias anecdóticas yuxtapuestas con resultados de estudios, informes alternativos, datos académicos, informes de agencias internacionales, etc.

En última instancia, las denuncias sobre los delitos por odio revelan experiencias personales muy negativas probablemente dentro de un contexto de experiencias acumuladas de prejuicio y discriminación por parte de los mismos individuos y comunidades a las que pertenecen. Nunca debe dejarse de lado la dimensión humana en los informes sobre las denuncias. El resultado debe ser que la gente muestre una gran preocupación por lo que sucede.

Existen también muchos riesgos para la credibilidad que deben ser considerados a priori. La exageración, la falta de fundamentación y el comprometer la privacidad de datos tendrán serias consecuencias para la credibilidad a largo plazo de las OSC con las autoridades y comunidades

Para resistir la eventual impugnación y, finalmente, para lograr el reconocimiento de las víctimas de los delitos por odio.

Se recomienda mantener siempre una perspectiva de crítica constructiva con vistas a generar la creación de alianzas y proporcionar la mayor cantidad de referencias cruzadas posibles a los compromisos del gobierno, tales como los acuerdos nacionales e internacionales.

El análisis de los datos y la lectura de las denuncias por delitos de odio en un contexto social más amplio son la obligación y una oportunidad para que las mismas sean consideradas.

En un contexto donde la información cuantitativa esté disponible, y aún si no lo hubiera, las siguientes recomendaciones serán de ayuda al momento de considerar la estructura de informes de denuncias:

- ☑ Un resumen de una página que muestre **el número total de incidentes** y cómo éstos son comparados año tras año. Esto bien podría incluir un pequeño número de resúmenes sobre delitos por odio específicos que demuestren que cada estadística está representando realmente a un delito por odio que involucra a víctimas reales.
- ☑ Una página de resumen mostrando **totales diarios, semanales, mensuales o anuales**. Si es posible, las categorías individuales también deberían ser divididas de esta manera.
- ☑ **Incluir gráficos, gráficos de barras, gráficos de sectores**, etc. mostrando las tendencias, fechas y eventos claves, víctimas per capita, víctimas por sexo y edad, perpetradores por sexo, edad y color, etc.
- ☑ **Fotografías** de diferentes tipos de incidentes, víctimas y/o perpetradores. O imágenes que demuestren el apoyo ya sea a las víctimas o a los perpetradores. Todo esto hará que el informe sea más fácil e interesante de leer. (nota: al mismo tiempo puede hacer que el informe parezca menos académico, por lo que las imágenes necesitan ser elegidas de forma conciente.
- ☑ Hojas que demuestren **tipos específicos de incidentes**, colocados juntos por categorías o períodos.
- ☑ Se requiere incluir una definición de la categoría de delito por odio. Así mismo, es importante explicar qué no constituye un delito por odio y qué no está incluido en el informe de la denuncia. Los informes, pueden de igual forma incluir el número total de delitos que no son por odio y que han sido denunciados por las víctimas: De esa manera los lectores verán que el equipo que ha elaborado el informe es escrupuloso en la aplicación del análisis y categorización; y también para ver cuántas llamadas, correos electrónicos, etc. están siendo manejados por el equipo cada día/semana/mes/año. Si el informe realiza una subdivisión de los delitos por odio en categorías, entonces requerirá explicar también eso.
- ☑ Los informes pueden **subdividir de diversas maneras**. Por ejemplo, las víctimas pueden clasificarse por edad, sexo, ubicación (por ejemplo, colegio, sinagoga, calle), zona geográfica, visibilidad de la víctima (por ejemplo: con características identificables como musulmanes, Roma, etc.) Hora del día, época del año (festividad religiosa, celebraciones públicas, etc.). Los perpetradores, así mismo pueden ser clasificados: por su género, edad, (aparente) pertenencia étnica o religiosa, lo que dicen/lo que escriben, etc. De forma similar, las evaluaciones se pueden hacer considerando si los perpetradores partieron con una misión particular o con un objetivo en mente: o si el delito por odio fue más una coincidencia (como una discusión entre conductores de autos, en los que se utiliza un lenguaje de odio contra la víctima).
- ☑ Los informes pueden también incluir **datos generales** para añadir contexto. Éste podría mostrar algunas encuestas en asuntos relevantes, datos de delitos, etc. También podría explicar la historia y situación en la calidad de vida de la comunidad víctima. Así mismo podría incluir una lista de acciones legales logradas de manera exitosa o compromisos hechos por el gobierno, etc.
- ☑ Si la comunidad tiene un portavoz particular o defensor u organización de apoyo en mente al emitir la denuncia entonces será importante que el portavoz o defensor esté satisfecho con el contenido y apariencia de la misma. Es más, esta persona debería ser consultada desde el inicio del proceso para asegurar su compromiso con el proyecto.

## CAPÍTULO 4: MONITOREO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Los informes sobre delitos por odio pueden ser un instrumento importante para elevar la conciencia sobre la discriminación y la necesidad de combatirla, tanto entre las comunidades minoritarias como

dentro del escenario público.

Los medios de comunicación - ya sea la televisión, la radio, medios escritos o internet - pueden jugar diferentes roles en este proceso.

### 4.1. Medios de comunicación y delitos por odio: un papel ambivalente

Como proveedores de noticias, los medios de comunicación son empleados algunas veces como un recurso para obtener datos sobre la delincuencia por odio. Los medios de comunicación pueden también ser una fuente valiosa para identificar el contexto en los cuales los crímenes por odio tienen lugar y las tendencias de la opinión pública. Sin embargo, los medios de comunicación también pueden exagerar en la información, no informar lo suficiente o suprimir información, influyendo de esta manera en el contexto por su opción e interpretación de los hechos y fuentes - incluyendo los informes de las OSC. Existen cuatro potenciales papeles para los medios de comunicación:

- Fuente de Información
- Canal o vehículo
- Perpetrador
- Confrontador

Con el fin de que las denuncias sobre delitos por odio se presenten de forma fiable y creíble por el gobierno, la policía y los medios de comunicación, es importante realizar una clara distinción sobre estos papeles. Pero independientemente de su papel, las denuncias de los medios de comunicación no deben ser aceptadas sin ser cuestionados. Los medios de comunicación difícilmente se convierten en una fuente primaria de información. Usualmente la noticia es tan poco fidedigna como sus fuentes y la elección de los hechos y de sus fuentes contribuyen a su credibilidad o a la falta de ésta.

Además, el uso y tratamiento de los medios de comunicación puede afectar la credibilidad de un informe sobre delitos de odio presentado por la OSC. El lidiar con las quejas referidas a los discursos de odio en internet y los incidentes que informan los medios de comunicación pueden representar un reto debido a la denuncia de terceros o al anonimato de las fuentes. La existencia de más de una fuente independiente es un buen indicador de credibilidad, pero en algunas ocasiones la existencia de muchas versiones semejantes puede ser atribuida a agencias de prensa como AP o REUTERS - que no son infalibles. La verificación de la información, ya sea que provenga de las víctimas, testigos o medios de comunicación, es siempre una buena regla para poder suministrar informes certeros.

Las siguientes directrices pueden ayudar a las OSC que trabajan para combatir la transmisión y difusión de discursos de odio a través de los medios de comunicación:

## 4.2. Directrices para la vigilancia de los medios de comunicación como responsables de incitar al odio.

En la presentación de denuncias sobre incidentes de discursos de odio en los medios de comunicación, es importante tener en cuenta la legislación nacional sobre discursos de odio para incrementar el conocimiento y comprensión de la legislación entre el público. Existe una clara distinción entre la libertad de expresión y los (delitos) discursos de odio; y la legislación puede variar enormemente entre los diferentes países.

La mayoría de las OSC que monitorean los discursos de odio por internet no consideran como una buena práctica investigar los incidentes en sí mismos, excepto en el marco de una investigación específica. Generalmente las OSC que trabajan exclusivamente las quejas e intentan que el discurso de odio sea retirado de Internet ya sea directamente o - a falta de suficientes recursos humanos - solicitando a las personas que realizan la queja y al público en general a hacerlo.

Un registro preciso y fiable sobre los discursos de odio y la manera efectiva de denunciar el tema se puede lograr a través de:

- Definiciones explícitas de lo que constituye un delito por odio, incluyendo el discurso de odio:
  - ◆ Empleo de ejemplos sobre lo que constituye y no constituye un discurso de odio.
  - ◆ Uso consistente y repetitivo de símbolos que identifiquen rápidamente tipos de prejuicio en las denuncias.
- Procedimientos explícitos para tratar con las fuentes y una doble verificación de las denuncias de los medios de comunicación, por ejemplo, utilizando formularios de notificación de incidentes con espacios específicos para que se consigne la información de la primera fuente y la segunda fuente.
- Si se emplean las noticias de los medios de comunicación: hay que nombrar las fuentes (periódicos, reportajes televisivos, investigaciones del personal, por ejemplo al buscar la confirmación de la policía), comprobar posibles vínculos de la fuente con organizaciones político/religiosas, etc. e indicarlos.
- Intentar encontrar las fuentes originales: en lugar de dar validez a las noticias de los medios de comunicación, revisar (resúmenes de) las encuestas originales/las agencias de investigación, nombrándolas, proporcionando información comprensible y veraz sobre el número de encuestados, metodología y posibles limitaciones; nombrando a los expertos, nombrando tribunales o sentencias.
- Ofrecer ejemplos que se solidaricen con el impacto que ha tenido el discurso de odio en (anónimo) la vida de las víctimas<sup>8</sup>, citando testimonios verbales, escenas de los hechos, en lugar de describir de forma narrativa el discurso de odio.
- Informar sobre las sentencias judiciales que condenan el discurso del odio, en lugar de que permanezcan las historias que ocasionaron dicha sentencia, demostrando que los discursos de odio en internet pueden ser castigados.

8 <http://www.guardian.co.uk/society/2012/feb/19/dominic-crouch-homophobic-bullying-suicide>

### 4.3. El papel de las OSC para combatir el ciber-odio

Internet puede convertirse en un vehículo que facilite que las OSC informen sobre los delitos por odio, pero al mismo tiempo es un medio de difusión global para incitar el odio. Estos contenidos son difundidos en diversos foros, incluyendo sitios dedicados al odio, medios de comunicación, redes sociales, blogs y correos electrónicos. Cuando las OSC descubren el odio en línea, o reciben informes de contenidos de odio en línea, existen diversas estrategias que pueden ser utilizadas para responder a éstas. Éstas variarán dependiendo del contexto y naturaleza del contenido. Las denuncias de ciberodio requieren de investigación y seguimiento en el propio sitio web o el proveedor de servicio de internet.

Cuando los incidentes de odio por internet son denunciados, se deben realizar todos los esfuerzos con el fin de preservar el correo electrónico o el mensaje de texto, video, blog o mensajes del foro. Estas imágenes reforzarán la credibilidad de los informes para las empresas de internet, entes reguladores y la policía. Las denuncias de odio a través de internet deberán ser tratadas con el mismo nivel de celeridad y prioridad como en cualquier otro incidente por odio que llega al conocimiento de las OSC.

#### ¿Qué es el ciberodio?

El ciberodio es el empleo de la tecnología de comunicación electrónica para difundir mensajes o información de contenido antisemita, racista, fanática o terrorista. Las tecnologías de comunicación electrónica incluyen Internet (por ejemplo sitios web, redes sociales, contenido generado por usuarios «web 2.0», las páginas de citas, blogs, juegos en línea, mensajes instantáneos y correo electrónico) así como otras tecnologías de información de las computadoras o teléfonos (como mensajes de texto y teléfonos móviles).

La definición del «discurso de odio» varía de acuerdo a las jurisdicciones. Las OSC deben considerar adoptar una definición y categoría que permita que la denuncia sea consistente y esté en sintonía con las leyes locales. Dada la naturaleza global del ciberodio, las denuncias deben hacer distinción si los incidentes son de origen local o extranjero

#### Orientación Jurídica

La legislación referente al ciberodio varía de país a país. Es imprescindible que las OSC estén familiarizadas con las leyes locales relativas a los delitos por odio, discursos de odio, incitación, acecho y acoso. Todos los incidentes de ciberodio deben ser parte de las denuncias en curso sobre delitos por odio, aunque las respuestas de las autoridades locales varíen por jurisdicciones. Las denuncias permitirán tener mayor conciencia sobre el tema y con éxito podrán restringir el contenido de odio en algunos sitios web.

Para una mirada más detallada sobre las diversas legislaciones nacionales contra el ciberodio y para más información acerca del ciberodio a nivel internacional, diríjase al sitio Web de la Red Internacional Contra el Ciberodio (INACH) [www.inach.net](http://www.inach.net). La INACH también puede constituirse en un recurso importante para las OSC que buscan combatir los casos de odio en internet.

#### Sitios web dedicados al odio

Muchos informes sobre ciberodio involucran quejas sobre sitios web dedicados al odio. Dado que estos sitios Web son la fuente de los contenidos de odio, el realizar una queja directa al dueño del sitio Web o a la persona que subió y generó ese contenido ofensivo no suele ser de gran utilidad. Las sitios Web dedicados al odio pertenecientes a antisemitas, racistas, neo nazis, negadores del holocausto u otros extremismos no están preocupados si su retórica ofende a otros, por lo que quejarse ante estas personas no será productivo.

En algunos casos, una queja podría tener el efecto contrario al proporcionar satisfacción al dueño del sitio web de odio. En el peor de los casos, podría convertir al denunciante en un objetivo de abusos.

La mayoría de sitios Web son «albergados» por un proveedor de servicios de Internet (ISP), una empresa que permite el acceso del sitio web en internet. Debido a esto, una llave para combatir los contenidos de odio es denunciar el sitio web al ISP. En muchos casos los ISPs tienen sus propias normas sobre qué tipo de sitios y contenidos desean albergar, y si el sitio web viola esas reglas, podrían decidir retirarlo de la web. El contacto directo con el ISP puede dar mejores resultados.

### **Medidas a tomar como respuestas**

Se puede encontrar el sitio web ISP ingresando el nombre de la web en un servicio como por ejemplo: [www.domaintools.com](http://www.domaintools.com); el cual contiene un listado de ISP como “ubicación IP”. Verifique qué condiciones impone el IPS a los sitios que alberga. Verifique si tiene Términos de Servicio, Directrices Comunitarias o Políticas de Uso Aceptable en el sitio web del ISP. Será de mucha ayuda revisar las áreas marcadas en el sitio web del ISP sobre “legalidad, políticas, o sobre el uso o información del usuario” en la barra de navegación.

Por ejemplo, una de las ISP más importantes incluye en sus Términos de Servicio que no permitirá a sus usuarios “difundir o transmitir cualquier material que, para una persona razonable pueda ser abusiva, obscena, pornográfica, difamatoria, acosadora, extremadamente ofensiva, vulgar, amenazante o maliciosa”. Es posible pensar, por ejemplo, que el sitio web que genera preocupación coloca “información” extremadamente ofensiva”. Claro está que el ISP puede no estar de acuerdo con sus definiciones, sus análisis o conclusiones. Escriban directamente a ese ISP o al servidor que lo alberga con su queja.

Cuando se presente una queja a un ISP o empresa albergadora deberán ser específicos acerca del material relevantemente ofensivo. Proporcione el nombre del sitio web, URL (dirección web) y una imagen de la pantalla. En cuanto sea posible, indique la sección de los Términos de Servicio, Directrices Comunitarias o Políticas Aceptables de Uso que la Web está violando. Incluya el URL sobre los Términos de Servicio o Políticas Aceptables de Uso que están citando.

Provean toda la información relevante que haga lo más fácil posible al ISP o albergador el comprender y responder a su queja rápidamente. La claridad es esencial cuando uno se comunica con las empresas de Internet. Estas empresas se enfrentan cada día con miles de quejas, por lo que los usuarios necesitan explicar exactamente qué es lo que les perturba, incluyendo una precisión dónde está colgado el contenido ofensivo y por qué es ofensivo, así parezca que eso es obvio.

No hay que asumir que la persona que esté revisando su queja conozca o reconozca que cierta palabra, idea o símbolo es considerablemente perturbadora u ofensiva para quien presenta la queja. Explique cuidadosamente, analíticamente y dando referencias en tanto sea posible.

Finalmente, a pesar de que esto no es lo ideal, es la realidad: asuma que la persona que está revisando su información tiene sólo un corto período de tiempo ----- quizás sólo sea segundos -- para considerar su reclamo. Con precisión y pocas palabras podrá dar a conocer y comunicar su caso.

Las quejas deben guardar un estilo sin ofender a nadie y han presentar el caso sin rodeos y de forma directa. Utilice el formato o formulario específico proporcionado por el ISP. Dígales exactamente y con claridad lo que está solicitando para remediar la situación. Igualmente, solicite expresamente una respuesta.

El presentar quejas a la empresa que alberga la página web no garantiza ningún resultado. Las Reglas del Contrato de Servicio, la Guía de la Comunidad o la Póliza de Uso Aceptable son, legalmente, determinadas por la ISP y es algo que, generalmente, se mantiene entre el propietario de la página Web y el ISP. Además, esto no asegura que la página Web o el material ofensivo no pueda encontrar otra ISP y reaparezcan en algún otro lugar del Internet.

## **Sitios web con registro anónimo**

Muchos ciberodios están registrados de manera anónima, haciendo mucho más difícil el determinar donde están siendo albergadas. Éstas se han diseñado para proporcionar privacidad a los propietarios del sitio web con el fin de prevenir que otros sepan a quién pertenece (quien ha registrado) ese sitio.

Un servicio de registro - llamado Proxy - registra el dominio a nombre del usuario y actúa como un apartado de correos: los mensajes de correo electrónico y otra correspondencia se envían al servicio de registro Proxy, quien entonces deriva los mensajes al propietario actual. Los propietarios de los sitios web emplean servicios de registro anónimo para ocultar su identidad con el fin de evitar asumir su responsabilidad en los contenidos de odio, incendiarios, engañosos, o distorsionados.

En estos casos, se debe contactar con la empresa que provee el registro anónimo. Para poder hacer esto, identifique el servicio de registro privado, registro Proxy o el servicio de registro anónimo. Vaya a [www.whois.com](http://www.whois.com) o a [www.betterwhois.com](http://www.betterwhois.com) para determinar al "suscriptor" del sitio Web. Una vez que haya determinado quién es el suscriptor, vaya al sitio web del servicio de registro anónimo y vea si sus propios Términos de Servicio están siendo violados. En cualquier caso, el servicio de registro anónimo debe ser conciente con ejemplos claros, concisos y simples de como el sitio está abusando de su servicio de registro anónimo.

## **Comentarios colgados en sitios web de los medios de comunicación**

Los comentarios ofensivos y de odio son comunes en los sitios web de los periódicos y sitios web de los medios de comunicación más importantes. Denuncie el contenido al periódico o empresa del medio de comunicación. No contacte directamente a la persona que colgó el comentario.

La mayoría de los periódicos tienen Términos de Servicio o Políticas de Uso Aceptable para el empleo de sus sitios así como un lugar para contactar con los editores y Web master. Envíeles un correo electrónico copiando los comentario(s) ofensivos y deje claras las razones específicas por las cuales se han violado los Términos del Servicio. Explícitamente solicite una respuesta del periódico.

## **Amenazas en línea, incitación a la violencia y acoso**

Internet es un medio ideal para incitar ataques en contra de las personas. Los e-mail o muros cuya intención al ser publicados es la de cometer actos de violencia por motivos raciales podrían implicar la aplicación de leyes penales locales y exigir la notificación a la policía local. La seguridad personal debe mantenerse como una consideración prioritaria.

## **Páginas de redes sociales**

Se sabe que en las páginas web de las redes sociales se dan discursos de abuso, intimidación y odio. Al investigar las quejas es indispensable leer la Conductas Aceptables del sitio Web, los Términos de Servicio, las Directrices Comunitarias y/o las Políticas de Uso Aceptable. La mayoría de páginas tienen un procedimiento para denunciar los abusos y responder a las quejas.

El discurso de odio de un sitio web de una red social debe ser denunciado al sitio Web que la alberga de forma inmediata. Las quejas suelen ser más efectivas cuando son realizadas por miembros de ese sitio Web. Sin embargo, las OSC deben monitorear el proceso y contactar al sitio Web si la respuesta no es la adecuada. Los sitios Web de redes sociales son en general muy sensibles a esas denuncias.

## Videos de odio en línea

Los sitios web para compartir videos como YouTube, Video Google son servicios que permiten a los usuarios subir videos y hacerlos disponibles al público en general a través de internet. En algunos casos, estas páginas se hospedan en un sitio web específico. En otros casos, existen páginas web que sólo comparten enlaces a videos por medio de otras páginas web o computadoras. La mayoría de sitios web para compartir videos tiene Términos de Servicio para el empleo de sus sitios así como un lugar para contactar con los dueños del sitio. Envíe a la compañía un correo electrónico (o llene el formulario de “denuncia por abuso”) con la (dirección) URL del video ofensivo y envíe las razones específicas que le hacen considerar que viola sus Términos de Servicio.

Sea muy específico e incluya, si puede, el momento específico donde ocurre la ofensa dentro del video. Cuando se prohíbe un material específico esos sitios web suelen ser muy receptivos a las quejas. Algunos sitios Web no quitarán los videos de forma inmediata, pero incluirán un mensaje advirtiendo que esos videos ha sido objeto de quejas. Los videos podrán ser retirados si las quejas continúan. Los sitios Web para compartir videos, pueden ser algunas veces lentos para responder a las quejas debido al volumen de videos que procesan. Los videos objetos de queja usualmente requieren de una revisión manual, lo cual requiere de tiempo extra.

### **Direcciones Web de utilidad**

[www.inach.net](http://www.inach.net)  
[www.domaintools.com](http://www.domaintools.com)  
[www.whois.com](http://www.whois.com)  
[www.betterwhois.com](http://www.betterwhois.com)

# EJEMPLOS DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA DENUNCIA DE DELITOS POR ODIO

La siguiente lista de “buenas prácticas” proporciona diferentes ejemplos de cómo pueden ser denunciados los delitos por odio y los incidentes por odio, incluyendo diferentes formas de “categorizar” los incidentes. Los ejemplos elegidos incluyen “formularios de denuncia” que pueden referirse sólo a un tipo específico de delito por odio /incidente (por ejemplo, violencia fobia LGBTI, incidentes antisemíticos, etc.) para tener en cuenta ciertas precisiones. Sin embargo, pueden de manera obvia servir como ejemplos para registrar un delito por odio e incidente basado en cualquier motivación.

## ● OSCE/ODIHR

La oficina para las Instituciones Democráticas y Derechos Humanos (ODIHR) ha sido designada por los Estados participantes de la OSCE como punto para la recogida de información y estadísticas en delitos por odio, y para hacer que la información esté disponible al público tanto a través de su sistema de Tolerancia y No discriminación como también de su informe anual sobre delitos por odio. ODIHR ha dirigido un conjunto de actividades en esta área como formación a la policía y desarrollo de capacidades con las OSC incluyendo una guía titulada “Prevención y Respuesta a los Delitos por Odio: una guía de recursos para las OSC en la región OSCE.

ODIHR también ha creado un formulario para que las OSC recojan y denuncien incidentes de delitos por odio: [http://tandis.odihhr.pl/content/documents/hcr2011\\_CSO\\_format.pdf](http://tandis.odihhr.pl/content/documents/hcr2011_CSO_format.pdf)  
Este se puede utilizar para realizar abogacía a nivel local y regional así como para entregar información que pueda ser incluida en el informe anual de delitos por odio de la ODIHR. Para obtener mayor información acerca del trabajo de ODIHR y sus recursos diríjense al sistema de Información para la Tolerancia y No discriminación (TANDIS).

## ● Community Security Trust<sup>9</sup> (Fundación para la Seguridad Comunitaria)

Community Security Trust (CTS) ha recopilado incidentes antisemíticos en el Reino Unido desde 1984, como parte de su amplio trabajo proporcionando ayuda y consejo para la seguridad de los judíos británicos. La CST publicó en el año 2010 una Guía para la Lucha del delito por odio. La guía contiene consejos muy útiles sobre cómo denunciar los delitos por odio, para el trabajo con la policía y para el apoyo a la víctima. La guía incluye también una tipología de delitos por odio e incidentes por odio y formularios que pueden ser utilizados para recopilar los detalles de los incidentes de delitos por odio, de los sospechosos de haber cometido éstos o de los incidentes y los instrumentos que pudieron ser empleados.

El informe anual de la CST sobre Incidentes Antisemíticos proporciona un Resumen Ejecutivo ilustrado, una explicación de cómo se ha recopilado la información y el uso al cual se destina; una descripción amplia sobre los incidentes graves; apuntes de las víctimas y perpetradores separados; apuntes sobre los discursos y motivos que promueven incidentes antisemitas; diferencias entre los incidentes ocurridos en lugares diversos; tablas y gráficos. Todo esto está disponible en: [www.thecst.org.uk/docs/Incidents%20Report%202011.pdf](http://www.thecst.org.uk/docs/Incidents%20Report%202011.pdf)

Otro informe recomendado sobre comunidades Judías es el Servicio de Protección de la Comunidad Judía (SPCJ) de Francia. Disponible en: [www.spcj.org](http://www.spcj.org)

<sup>9</sup> [www.thecst.org.uk](http://www.thecst.org.uk)

● **Manual de ILGA Europa en el monitoreo e informe de incidentes homofóbicos y transfóbicos**

El objetivo de este manual, publicado en el año 2008, es el de contribuir a aumentar y mejorar las denuncias sobre incidentes homofóbicos y transfóbicos al proveer herramientas y metodología que faciliten la documentación y la denuncia de la violencia por odio contra la gente LGTB, de una forma sistemática y fáctica.

El manual proporciona un modelo de cuestionario detallado que ayuda a describir un incidente como un hecho objetivo, claro, consistente y de la manera más confiable posible. Es una plantilla diseñada para su uso en una variedad de escenarios (cuestionarios en línea, entrevistas). Se invita a las personas y organizaciones que a partir de los propios objetivos y necesidades de sus países realicen las adaptaciones pertinentes. El manual también provee de un marco indicativo para realizar entrevistas semi-estructuradas con las personas víctimas de incidentes que violan los derechos humanos.

[http://www.ilga-europe.org/europe/publications/non\\_periodical/handbook\\_on\\_monitoring\\_and\\_reporting\\_homophobic\\_and\\_transphobic\\_incidents](http://www.ilga-europe.org/europe/publications/non_periodical/handbook_on_monitoring_and_reporting_homophobic_and_transphobic_incidents)

● **“Plan de Información Asistida” - GALOP, Londres, Reino Unido**

La organización LGTB GALOP afincada en Londres desarrolló un esquema de “denuncia asistida” de forma conjunta con el Servicio de Policía Metropolitano (MPS) para incrementar el nivel de denuncia de delitos por odio LGTB fóbicos. Los usuarios que no desean informar directamente a la policía lo pueden hacer a través del sitio web de GALOP con un formulario de denuncia en línea (ver: <http://www.galop.org.uk/online-report-form/and> <http://www.galop.org.uk/wp-content/uploads/2009/05/reportform.pdf>) o dirigiéndose a su “Shoutline” una línea telefónica de ayuda y asistencia social que ofrece mentoría, apoyo y asistencia social inmediata para las víctimas de delitos homofóbicos y transfóbicos, abuso sexual y doméstico, y aquellos que tienen problemas con la policía.

La denuncia en línea incluye preguntas sobre la hora y ubicación del incidente, el tipo de ofensa, la pérdida o daño de la propiedad, tanto como información relativa a la víctima y al perpetrador. Este esquema de denuncia asistida deja que el usuario opte por si:

- Las personas quieren ser contactados por un trabajador social de Galop, pero no quieren que sus datos sean transferidos a ninguna otra agencia (incluida la Policía)
- Las personas quieren que la policía investigue y que sus detalles de contacto sean proporcionados a los cuerpos de la seguridad del estado.
- Las personas quieren permanecer en el anonimato y no quieren que ni la policía ni Galop los contacte.

En función a la elección del usuario, Galop pasará los detalles directamente a la policía, pasará las denuncias anónimas o actuará como intermediario de forma que la policía no tenga detalles de la víctima pero pueda hacer seguimiento a través de Galop. Galop también indica que la información que los usuarios han dado será tratada de forma anónima por ellos para generar estadísticas, y que cuando sea relevante, la compartirá con otras agencias para prevenir incidentes en el futuro. En el sitio Web del servicio de la Policía Metropolitana también se hace referencia a este Plan de Información Asistida.

([http://www.met.police.uk/communities\\_together/docs/reporting\\_crime.pdf](http://www.met.police.uk/communities_together/docs/reporting_crime.pdf))

## CAPITULO 5 - APOYO A LA VÍCTIMA

Dado que el delito por odio involucra un ataque premeditado a la víctima en base a su real o presunta identidad (delito por odio en relación a la edad, raza, género, orientación sexual, identidad de género o discapacidad de la persona) las implicaciones para la víctima son más graves que aquellas por otro tipo de delitos, como los fortuitos, etc. Particularmente esto es así ya que las víctimas de los delitos por odio tienen menos probabilidades de prevenir un ataque si no cambian de forma radical su identidad.

Los delitos por odio pueden darse en cualquier lugar - en la casa, en la calle, en el transporte público, en el trabajo, en el colegio, etc. Los incidentes pueden involucrar agresiones físicas, daño a la propiedad, intimidación, acoso, abuso verbal o insultos, pintadas ofensivas o cartas (correo de odio).

Este capítulo busca ayudar a las OSC a establecer las normas básicas para el proceso de apoyo a las víctimas de delitos por odio y a la posibilidad de encontrar formas de cooperación con los principales interesados.

En la mayoría de países existen diversos modelos de órganos de apoyo a las víctimas ya sean éstos oficiales (basados en la legislación, financiado por el Estado, no gubernamentales o voluntarios.

Todos deberían cooperar y apoyarse mutuamente para generar la mejor sinergia entre los servicios que buscan hacer sentir seguras a las víctimas. Mientras el Estado tiene sus obligaciones, el papel de las OSC debe ser apoyar a la víctima de un delito por odio. Las OSC pueden proporcionar asistencia inmediata luego del incidente ya sea con asesoría práctica como con apoyo psicológico. Más aún, algunas OSC pueden proporcionar una amplia gama de apoyo; desde abogados de oficio hasta programas de formación especializada para funcionarios (por ejemplo, la policía).

A pesar de existir acuerdos sobre los derechos humanos fundamentales, la situación actual de la legislación y las medidas prácticas relacionadas con el apoyo a las víctimas de delitos por odio difieren a lo largo de los estados miembros de la UE.

El conjunto de directrices propuesto busca facilitar la implementación de un conjunto común de principios y buenas prácticas para el apoyo de la víctima. Estas directrices, sin embargo, no son un manual de apoyo integral a las víctimas. La tarea de apoyo a las víctimas es ingente y tiene muchas implicaciones en función de la disposición de las OSC, sus miembros y voluntarios, para poder sobrellevar esta responsabilidad

### 5.1. Derechos de las Víctimas y Normas Básicas

Durante el proceso de denuncia e investigación del delito por odio la víctima requerirá de un apoyo considerable. Es importante prestar atención a los derechos de las víctimas a través de todo el proceso. Algunos de los derechos que son particularmente relevantes para las víctimas de los delitos por odio incluyen:

- El derecho a la cortesía, compasión y respeto
- Información acerca de los servicios de atención y recursos disponibles
- Acceso a los servicios de atención requeridos
- Información sobre el proceso del juicio
- Protección de contacto con el perpetrador
- El anonimato de la víctima
- Toma de consciencia del impacto sobre la víctima
- Información sobre indemnización para la víctima

Así estos derechos no sean recogidos formalmente por la legislación nacional o los protocolos, las OSC deben respetar diversas normas y pasos básicos en el proceso. Los conceptos fundamentales recomendados son los siguientes:

**Documentación apropiada:**

Una buena documentación ahorra tiempo, mejora la eficiencia y provee transparencia a la OSC. Las OSC deberían por ello desarrollar protocolos para el manejo de documentos e información (de conformidad con la legislación nacional y normas de cumplimiento voluntario). Si no hay normas o legislación relativa a la documentación obligatoria, la organización deberá contar con un formato que registre datos relevantes de las víctimas y de los incidentes.

Sin embargo, lo más importante en este tipo de trabajo son los requerimientos primarios de anonimato y protección de datos (ver en el punto B).

Las víctimas deben, también, ser informadas de forma adecuada sobre cuáles son los riesgos de la gestión y quienes son las partes involucradas en el proceso (víctima, comunidad, las OSC recibiendo las quejas y otros).

**Políticas de Confidencialidad**

La protección de datos está definida en la mayoría de las legislaciones nacionales. Pero esto no resuelve el asunto de la relación de confidencialidad entre la víctima y el apoyo que provee la OSC. Con el fin de promover un clima de confianza informal, las OSC podrían desarrollar un acuerdo más formal entre las dos partes que podría firmarse al inicio de la entrevista o en un contacto similar. Se recomienda incluir una cláusula voluntaria al comienzo del servicio con la OSC como una práctica general, para reforzar la cultura organizacional de confidencialidad.

**Código de Ética**

Las OSC pueden desarrollar un código de ética que contenga las cláusulas fundamentales de los derechos humanos relacionados a la inclusión, trato justo y no discriminatorio, prevención de conflictos y procedimientos específicos para denunciar el maltrato. El código no debe ser tomado como una mera formalidad, sino debe ser divulgado entre el personal con programas regulares de formación. El código de ética y las normas morales deben ser incorporados al trabajo cotidiano de la OSC. Con el fin de lograrlo, las normas deben ser sensibles a las costumbres y cultura local (por ejemplo, en el caso de las instituciones multinacionales, las costumbres de un país no necesariamente deben darse por sentadas para otro país).

**Claridad de las expectativas**

Nosotros sugerimos que las áreas claves de apoyo estén claramente definidas, pero el énfasis general debe estar colocado en la apertura de la OSC para combatir con cada caso en particular. Presentar un listado reglado sobre los tipos de apoyo que se pueden dar puede resultar desalentador y muy rígido, y por lo tanto, poco atractivo para las víctimas que acuden a las OSC en busca de apoyo.

Al mismo tiempo, la OSC deben gestionar muy claramente las expectativas de las víctimas/clientes y articular claramente las posibilidades, oportunidades y obstáculos potenciales con el fin de evitar, tanto como sea posible, la desilusión en etapas posteriores del proceso de investigación.

**División del trabajo: Papeles y responsabilidades entre las OSC y el cuerpo de seguridad del estado**

Cualquier relación entre la OSC y el cuerpo de seguridad del estado debe basarse en un consenso mutuo que reconozca las responsabilidades individuales y el poder real (que es lo que cada uno puede lograr de manera más eficaz - contacto con la víctima que sufre el trauma, recopilación de la información en el proceso de investigación del delito, trabajo preventivo, etc.) Con la finalidad de poder lograr una sinergia óptima, se recomienda, que en tanto sea posible se firme un acuerdo entre la OSC y la autoridad policial.

La relación entre las OSC y la policía está fuertemente influenciada por la cultura política de cada país. En algunos países, la relación es extremadamente sensible en el sentido de establecer la confianza. Por lo que los vínculos informales son mucho más importantes que aquellos formales.

**Desarrollo profesional y formación**

Con el fin de asegurar un apoyo eficaz y prevenir un mayor daño indebido a las víctimas, los trabajadores que realizan el primer contacto requieren de un desarrollo profesional constante que involucre principalmente su formación en prácticas de primer contacto, técnicas de entrevista y los estilos relevantes de mentoría primaria, asesoramiento y derivaciones correspondientes. Una práctica común entre las OSC que ofrecen apoyo primario a las víctimas es realizar una formación de una duración de seis meses.

**Retroalimentación y Revisión**

La revisión periódica de los casos ha de realizarse más allá de la recogida de datos (que debería combinar información cuantitativa y cualitativa). Las OSC de envergadura tal vez celebren reuniones periódicas con sus trabajadores, por ejemplo, de forma mensual, donde revisen sus casos claves. Esto puede vincularse con programas de desarrollo profesional y/o monitoreo entre pares (usualmente más efectiva que una revisión formal de gestión y auditoría).

**Procedimientos operativos claros**

La OSC debe desarrollar directrices básicas acerca de los procedimientos de operación. De forma ideal, un manual con los pasos a dar y con los números claves de contacto; una lista de verificación y un sistema de archivo para acelerar el proceso y asegurar que los procedimientos básicos se cumplan y se registren para su posterior consulta y revisión.

**Solidaridad con otros grupos de víctimas**

Esto se refiere a la contextualización de los delitos por odio que tiene un papel preponderante en la prevención, así como en la recuperación post traumática de la víctima y la comunidad. La solidaridad moral con otros grupos de víctimas, ayuda a crear una mejor comprensión de los tipos de daños psicológicos que trascienden el espectro de las víctimas. Las víctimas deben recibir ayuda para llegar a reconciliarse con su propia identidad y buscar la mejor realización de su potencial con la sociedad en general.

## 5.2. Servicios ofrecidos a víctimas de delitos por odio

Los procedimientos deben estar basados en las necesidades de la víctima y estar reflejados como tales en los mismos. El tipo y cantidad de recursos disponibles dependerá básicamente del tipo de OSC involucrada.

**Los centros de ayuda legal** (por ejemplo centros de derechos civiles u OSC de lucha y apoyo) canalizan recursos para proveer servicios legales. De esta Ya que destinan el grueso de sus recursos - tiempo, experiencia, finanzas, etc. - para todo tipo de asistencia jurídica.

**Las OSC de Derechos Humanos** tienden a especializarse en diferentes asuntos de derechos humanos o combinar esta experiencia con la provisión de servicios sociales. Esto último puede ser más apropiado como primer lugar de llegada. Éstas suelen estar muy bien equipadas para apoyar a las víctimas ya sea en procesos de corto o largo plazo.

**Las OSC de servicios sociales** suelen disponer de una amplia gama de herramientas profesionales, pero pueden ser incapaces de proveer el apoyo legal requerido. En todos los casos, por lo tanto, la sinergia entre todas las partes interesadas es la fuente óptima de una red de apoyo integral.

### 5.2.1 Consejos básicos (Ayuda práctica)

Las OSC a menudo sirven como primer lugar de llegada de las víctimas. Por lo tanto, tienen que estar preparadas para proporcionar una asesoría calificada o al menos derivar según las siguientes necesidades de las víctimas.

- Asistencia médica
- Apoyo psicológico
- Asesoría Legal
- Mediación con autoridades
- Compensación económica
- Grupos de apoyo a víctimas
- Servicios sociales (por ejemplo cuidado de niños)
- Apoyo para la reubicación (por ejemplo albergues)
- Medios de Comunicación solidarios

### Servicios legales

Dada la complejidad de los aspectos involucrados, las OSC podrán optar por proporcionar una información legal básica o un apoyo legal más completo. Si este último está fuera del ámbito de la OSC involucrada, ésta deberá ser capaz de proporcionar una referencia para una consultoría legal externa, de ser posible sobre la base de un partenariado de larga duración con la OSC, ya que esto incrementa la confianza de la víctima en cada organización involucrada.

- La mayoría de las OSC proporcionan apoyo jurídico. Este tiende a ser a corto plazo, en las etapas iniciales del caso.
- Algunas OSC se especializan en la representación legal para litigar en la corte o en otros órganos competentes. La mayoría de las veces esto implica un trabajo altamente especializado y una relación de larga duración con el cliente. Esto puede conllevar gastos considerables, la mayoría de las veces, más allá de los medios económicos de la víctima. Por tanto, este tipo de asesoría legal suele ser ofrecida de forma gratuita por empresas legales.

**Apoyo** (por ejemplo cuando vienen a denunciar el incidente, durante la indagación, en el hospital) Las OSC pueden ser muy eficaces en el apoyo a las víctimas para la denuncia del incidente ya que son el primer punto de contacto, y de igual forma el proporcionar un trabajador social (un miembro del personal o un voluntario formado) que acompañe a la víctima a tratar con las autoridades. Aún sin hablar directamente con ellos, la presencia de la misma persona - el acompañante - en todos los procedimientos, así sea esperando fuera de la oficina, o fuera del ambulatorio, puede ser de gran importancia para que la víctima tenga una mayor confianza consigo misma y en el alivio de su dolor psicológico.

### **Mediación con la autoridad (colegios, vivienda/alojamiento, etc.)**

Las OSC han sido tradicionalmente calificadas como altamente eficaces para actuar como mediadoras con las autoridades. El desarrollo de una red de contactos relevantes ---en colegios, con autoridades de vivienda, policía y organismos públicos --- otorga a las OSC un posicionamiento clave y vital que les permite un trato efectivo del caso en cuestión. Las relaciones a largo plazo entre las partes interesadas son así mismo determinantes para la prevención del crimen y el empoderamiento de la víctima.

### **Apoyo psicológico (para la víctima y su familia, si fuera necesario)**

Algunas OSC están calificadas para proporcionar un importante apoyo psicológico y orientación. Estas necesitan contar con trabajadores que ejerzan el primer contacto dotados de una alta formación (ya sea con su propio personal o voluntarios). En tanto la víctima es el foco de atención desde el primer instante y a lo largo de todo el proceso, los parientes de la víctima suelen ser, en muchos casos, ignorados. Además, ellos pueden desempeñar un gran papel en el alivio de los efectos del delito y contribuir a la recuperación total de la víctima, así como en la prevención de futuros delitos. Las OSC deberían dirigirse también a los parientes de las víctimas, ya sea a través de grupos especializados o clubes informales (una herramienta muy eficaz sobre todo en las recuperaciones a largo plazo, o incluso en la reconciliación).

### **Compensación económica**

Un número de OSC, como las oficinas de asesoramiento ciudadano, ofrece información básica en cuanto a las compensaciones económicas. Esto, sin embargo, es un asunto que es tratado mejor por empresas legales especializadas y autoridades (particularmente en los fallos de los tribunales). Las OSC pueden resultar de mucha ayuda en aquellos casos donde se requiere de apoyo económico adicional para ayudar a restablecer el estado que existía previamente al delito (por ejemplo cuando la propiedad ha sido destruida totalmente, cuando la víctima ha sufrido graves daños físicos y requiere de apoyo para su movilidad, o cuando los parientes de la víctima se quedan sin apoyo económico porque la víctima que lo proveía está ahora permanentemente o temporalmente sin trabajo, o ha sufrido una herida mortal).

## **5.2.2 Divulgación entre las víctimas y publicidad de la OSC**

Toda OSC, incluyendo aquellas que trabajan ofreciendo apoyo a la víctima, tienen que prestar atención a la manera cómo acercarse a las víctimas que no están dentro de su área de acción y desarrollar los medios más eficaces para difundir los servicios de su organización. No importa cuán profesional pueda ser una institución, si las víctimas no tienen la menor idea de su existencia, ésta no servirá a su propósito. A continuación, encontrará una lista de algunos canales de comunicación efectivos y de herramientas empleadas por las OSC más exitosas, los que no requieren de una cantidad significativa de financiación.

### **Canales de comunicación:**

- Redes sociales en línea (herramienta muy económica y eficaz para ahorrar tiempo con un gran efecto multiplicador).
- En persona - en el lugar (a pesar de ser la que más costo demanda, esta es una herramienta importante para dirigirse directamente a los grupos objetivo) en los sitios más visitados por las víctimas potenciales o grupos objetivos.
- Campañas en los medios de comunicación y en los medios de información pública -- Se hace preferentemente en los medios de comunicación local, uso de anuncios de la educación pública (educación pública e inclusión en los currículos escolares), empleadores, espacios públicos como instalaciones culturales, centros comunitarios, bibliotecas públicas, autoridades publicas, lugares de encuentro, lugares de adoración, pubs, estadios y eventos públicos.

### **Herramientas de comunicación:**

El boca a boca es a menudo la mejor manera de publicidad entre las víctimas, principalmente entre las víctimas de delitos por odio donde su propia comunidad (cultural, étnica, de fe, de género, orientación sexual, etc.) es el principal medio de credibilidad y confianza. La participación de otros miembros de la comunidad puede ayudar a que la OSC mejore su comprensión de la mentalidad y costumbres de los miembros de la comunidad.

La cooperación con asociaciones culturales y artísticas también puede elevar la conciencia del fenómeno de los delitos por odio a través de actuaciones teatrales o documentales.

El uso de posters, panfletos y carteles para trabajar la sensibilización colectiva y promover servicios de la OSC no deberían ser subestimados.

# EJEMPLOS DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL APOYO A LAS VÍCTIMAS

- **Gente contra el Racismo (P a R)**

P a R es una OSC que lucha contra todo extremismo de derecha. P a R es famosa por sus campañas, educación pública y apoyo a las víctimas. La organización está conformada mayoritariamente por voluntariado. El apoyo que ofrece a las víctimas es básicamente legal. PaR crea una red de voluntarios que operan a nivel local por ejemplo, colegios, clubes en lugares desfavorecidos social y económicamente. Además del empleo de métodos estándar como el apoyo en línea y un sitio web, ellos cuentan con una red llamada agentes de primer contacto: gente que identifica a potenciales o reales víctimas de ataques y les ofrece ayuda y cooperación. Posteriormente la víctima es contactada por el abogado de la PaR, quien le proporciona una asesoría completa en el caso, incluyendo su presencia en el interrogatorio policial. La PaR tiene directrices preparadas sobre los casos/asuntos/incidentes más comunes y recomendaciones para que las víctimas “sepan cómo comportarse y qué hacer en una situación determinada”.

- **El caso Hedviga Malinova**

Hedviga Malinova era una estudiante universitaria húngara-eslovaca que fue atacada por neonazis por mantener una conversación telefónica en húngaro. Ella fue golpeada e insultada y los atacantes dejaron un mensaje escrito en su blusa diciendo “Húngaros váyanse detrás del Danubio”. El ex ministro del Interior acusó a Hedviga de mentir en la primera conferencia de prensa. La historia se convirtió en todo un caso a nivel nacional e internacional, provocando pasiones tanto para húngaros, como eslovacos. El caso se sometió a todas las instancias posibles de demanda, incluido el Tribunal Europeo de Derechos Humanos. Al final, la República Eslovaca tuvo que pedir disculpas a Hedviga ya que estaba en lo cierto - ella no mintió en ningún punto de la acusación.

El resultado positivo de este caso fue producto de una gran presión ejercida por las OSC y la coalición de los medios de comunicación que le proporcionaron a Hedviga apoyo legal, mediático y personal a lo largo de 7 años y le ayudaron a no rendirse en la defensa de sus derechos.

# CAPÍTULO 6 - MODELOS DE COOPERACIÓN ENTRE OSC, POLICÍA, AUTORIDADES LOCALES Y GOBIERNO

## 6.1. Definición del servicio por niveles

Es imprescindible que cuando una OSC asista a una víctima de delito por odio, decida qué servicios desea ofrecerle y cuáles no. La clave de esta decisión será el conocimiento de los recursos disponibles, cómo se identifica la organización dentro de la comunidad, la infraestructura existente y la voluntad de los organismos de justicia penal para reconocer y responder a un delito por odio. Sería mejor establecer una nueva organización si existe vacío o déficit en la provisión de servicios, en lugar de replicar los servicios que ya existen

Con el fin de posicionar el servicio será inestimable la comprensión de la naturaleza del problema. Esto se podrá lograr a través de consultas a las comunidades afectadas, o donde sea factible examinar los estudios académicos y gubernamentales sobre hostilidad y odio hacia la comunidad objetivo, ya sea a un solo grupo o una amplia área geográfica que abarque muchos grupos objetivos.

Otra parte importante de la planificación, es el establecimiento de metas y valores. Debe quedar claro para todo el mundo qué es lo que defiende la organización, a quién quiere apoyar, y principalmente, cuáles son sus principios morales. Si bien es cierto que puede ser conveniente ofrecer un servicio sólo a una parte de la comunidad, es vital que la organización sea clara en la condena abierta a todo tipo de delitos por odio y que trabaje con socios que pueden enfrentar desafíos similares en otros sectores de la comunidad. El éxito es más probable cuando los grupos trabajan de manera conjunta para promover servicios para todas las víctimas de los delitos por odio, independientemente de sus antecedentes

Existen diversos tipos de servicio que ofrecen las OSC que pueden ir desde el análisis sólo de datos públicos, a las organizaciones que ofrecen un servicio holístico que incluye mecanismos de denuncia, defensa de la víctima y actividad educativa, destinada a reducir la hostilidad dentro de la comunidad en general. La manera cómo una organización establezca sus relaciones con las autoridades dependerá mucho de la función elegida.

## 6.2. Establecimiento de relaciones de trabajo

La clave para el éxito de una organización radica en las relaciones que logre establecer con las partes interesadas. A pesar de que es posible ofrecer el servicio sin contar con relaciones de cooperación, el valor real llega como resultado de relaciones de confianza entre todos los organismos que juegan un papel en la reducción de los daños originados por la hostilidad y el odio, y también los con grupos comunitarios existentes.

Los grupos de interés pueden ser locales o nacionales y pueden incluir;

- **Grupos Comunitarios Existentes:** Dependiendo de la comunidad objetivo, es probable que los grupos que existen ya se encuentren operando sea que se basen en asuntos teológicos, sociales culturales o de cualquier otro tipo. Algunos han logrado el éxito mediante la cooperación con organizaciones afines, cuya experiencia puede radicar en otras áreas como la salud, la vivienda o la educación. Las OSC encontrarán que estos grupos ya tienen conocimiento de causa sobre la hostilidad y están igualmente dispuestos a ver el beneficio de la colaboración.
- **Personas de Influencia/Líderes de opinión:** Se debe pensar en identificar a las personas que pueden brindar apoyo; algunas instituciones/OSC han logrado el éxito a través del apoyo de personas con influencia, como líderes comunitarios, académicos, religiosos o de víctimas prominentes y de sus parientes, que desean utilizar su perfil para evitar que las tragedias que sufrieron les ocurra a otros.

- **Las Organizaciones Deportivas:** Los deportes suelen ser un ámbito donde el odio se manifiesta, pero puede también ser un medio de influencia positiva cuando se definen iniciativas con clubes que tienen una motivación moral y económica para hacer accesible el deporte a todos los sectores de la comunidad. La participación de los ídolos deportivos puede ser muy valiosa si están dispuestos a hablar en contra de las actitudes negativas.
  
- **Policía y Fiscales:** Es indispensable conocer el sistema jurídico penal si una organización pretende apoyar a las víctimas en la denuncia y seguimiento de la acusación. La forma en que varían las definiciones, estructuras y aún el compromiso con los delitos por odio es considerable entre los Estados. Si la competencia elegida incluye alentar la denuncia a las autoridades, entonces es importante que las estructuras de información desarrolladas reflejen las normas y prácticas que ya existen.
  - Algunas organizaciones tendrán una política de intercambio de datos y las OSC requieren considerar qué información pasarán y qué acuerdos de confidencialidad estarán disponibles para las víctimas y testigos. . En algunas asociaciones o alianzas de larga duración los datos también han sido compartidos por los funcionarios; esto es deseable debido a que el intercambio de datos permite comprender mucho mejor la naturaleza del problema y permite ofrecer respuestas más efectivas, pero sólo ocurrirá cuando cada grupo gane la confianza del otro.
  
  - Algunas organizaciones utilizan un formulario de “Aprobación de la Víctima” para compartir la información con las autoridades en su nombre.
  
- **Otros organismos estatales:** Existen muchos otros organismos estatales que juegan un papel en la lucha contra los delitos por odio, desde educadores locales hasta el gobierno nacional. Cuando la nueva organización tenga una idea clara sobre el ámbito de sus servicios, será importante descubrir cuáles de esas agencias, locales o estatales, les servirán como socios claves. Algunos ejemplos: agencias de salud, vivienda, transporte y/o agencias educativas que pueden jugar un papel clave y de peso dependiendo de la naturaleza del delito por odio sufrido por las víctimas. Algunas áreas pueden contar ya con organismos colaboradores que faciliten el trabajo conjunto para promover la seguridad de la comunidad. A su vez, estos colaboradores pueden servir para generar otras relaciones.
  
- **Los Medios de comunicación:** Un uso constructivo de los medios de comunicación de masas puede aportar y promover de forma significativa el conocimiento y confianza de los grupos que sufren delitos por odio y puede estimular a las víctimas a que pidan ayuda. La nueva organización deberá considerar las mejores formas de ganar la atención y el apoyo de los medios de comunicación tanto locales como nacionales. A menudo, será siempre recomendable tener preparada evidencia sobre la dimensión del problema, detalles sobre delitos notables o testimonios de víctimas voluntarias ya que esto atraerá con mayor probabilidad la atención de los periodistas.
  
- **Lo Político:** Cuando una organización ha estado operando exitosamente y tiene abundante información, necesitará elegir cómo hará uso de ésta. La información es muy valiosa para influir la política al subrayar la naturaleza del problema. Las denuncias e informes que resumen los datos pueden ser compartidos a través de relaciones personales con políticos, medios de comunicación u organizaciones internacionales, tales como: la Agencia de Derechos Fundamentales de la UE o la Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa. La OSC deberá decidir si desea hacer presión ya sea a nivel local, regional, nacional internacional.
  
- **Los Estados** tienen la responsabilidad de proporcionar un organismo de igualdad o de derechos humanos que examine las medidas contra la discriminación. Este podría ser un socio clave y de peso para impugnar allí donde los servicios no sean lo suficientemente adecuados.

### 6.3. Trabajando sin redes o colaboradores

En ocasiones algunas OSC no encontrarán aliados dentro del sistema jurídico penal o en el ámbito político lo cual cambiará mucho el énfasis de la OSC.

Algunos de estos grupos han encontrado que:

- Las autoridades policiales se resisten a reconocer la hostilidad que generan los delitos por odio;
- Los políticos niegan la existencia de ese tipo de hostilidad;
- Existe una hostilidad abierta o encubierta hacia el grupo objetivo desde el interior de las propias autoridades;
- Que la hostilidad hacia el grupo objetivo se ha generalizado en la comunidad;

En estos ámbitos, el trabajo de la OSC resultará más difícil y es probable que gran parte de su esfuerzo sea necesario para garantizar la confidencialidad de la víctima y así establecer relaciones constructivas con las personas de las organizaciones e intentar promover relaciones positivas dentro de la comunidad.

Si una organización cuenta con abogados cualificados, éstas pueden elegir la búsqueda de soluciones a través del recurso legal; incluyendo el monitoreo de casos similares en cortes nacionales e internacionales. Si no es así, tendrá que considerar establecer relaciones con abogados que simpaticen con la causa a través de su apoyo gratuito.

No cabe la menor duda que trabajar en un ambiente hostil y sin colaboración requiere el despliegue de mayor habilidad, conocimientos y recursos; sin embargo, las víctimas en estas áreas son probablemente quienes tienen la mayor necesidad de apoyo.

Las nuevas OSC son susceptibles de recibir el apoyo de organizaciones ya establecidas que se han encontrado con problemas similares. A menudo, las agencias internacionales y las OSC multinacionales podrían señalar a organizaciones que han logrado cierto grado de éxito en circunstancias similares.

### 6.4. Metodología: Modelos de cooperación

#### 6.4.1 Denuncia de delitos

Los siguientes tres modelos o su combinación pueden ser utilizados, dependiendo de los recursos disponibles y de la dimensión del problema:

**Modelo 1 – Denuncias basadas sólo en datos públicos:** Esta opción requiere menos recursos. No pretende apoyar directamente a las víctimas o proporcionar lugares de denuncia, pero se dirige a las estructuras de información existentes. Se recopilan datos de fuentes existentes, tales como los medios de comunicación, las relaciones con los órganos y organismos profesionales. El papel principal de esta respuesta será el subrayar la dimensión del problema y utilizar los datos existentes para influir sobre aquellos responsables de la política, legislación o prestación de servicios. Esta opción puede apoyar en los casos donde los funcionarios no reconocen, o niegan la existencia de los delitos por odio contra un grupo individual o en la sociedad en general.

**Modelo 2 - Alentando las denuncias a través de los canales existentes:** Esta opción es quizá la más popular y requiere que la OSC tengan una base fuerte entre la comunidad afectada. Esto es muy importante donde las víctimas rehuyen el realizar la denuncia ante las autoridades. Las víctimas están a menudo más dispuestas a hablar con un grupo comunitario informal que sea capaz de informar a las autoridades en su representación o ayudar a hacerlo ofreciéndoles información, apoyo y defensa a través del proceso de denuncia y durante el juicio. Los recursos requeridos para tomar esta opción dependerán de la naturaleza y dimensión del grupo objetivo y el reto clave consistirá en asegurarse que el servicio sea conocido por las víctimas. Esto se puede lograr a través de un efectivo empleo de la publicidad local, eventos públicos así como la generación de una reputación basada en el apoyo efectivo que brindan, de esta forma las víctimas compartirán esta información con sus pares sobre los servicios recibidos.

### **Modelo 3 - Una estructura que permita a las víctimas denunciar directamente a través de las OSC:**

Este tercer modelo se construye sobre el anterior pero es el más intensivo en términos de recursos. Además de alentar la denuncia, busca ofrecer servicios holísticos que incluyan la denuncia directa, el apoyo a la víctima y su defensa y asistencia a través del proceso judicial penal. De forma ideal, debería tener una doble vía de comunicación con las agencias. Los fondos para mantener a una organización tan amplia pueden, en circunstancias excepcionales, recibirse de las propias comunidades afectadas o a través de benefactores filántropos. Sin embargo, más a menudo la financiación se deriva del dinero estatal donde la organización ha convencido a las autoridades que puede ofrecer este servicio en su nombre.

#### **6.4.2 Datos compartidos**

Es vital que la organización tenga un conocimiento de la legislación local referida a la protección de datos y tenga reglas claras sobre el intercambio de datos. Esto asegurará que tanto las víctimas como las autoridades tengan una comprensión clara sobre lo que ocurrirá con la información que proporcionen. Recuerde que una organización puede ser duramente perjudicada si filtra información confidencial, por lo que la seguridad de la misma debe ser considerada de forma conjunta con las circunstancias bajo las cuales la información será compartida.

Conforme se genera la confianza entre las organizaciones y las agencias, el tipo de datos e información que compartan será más valiosa y conducirá a mejores respuestas, tanto en términos de casos individuales, como en términos de política e influencia operativa.

**Apoyo a las víctimas:** Las organizaciones deben decidir sobre el nivel de servicio que quieren ofrecer a las víctimas. Apoyar en el largo plazo a víctimas traumatizadas puede implicar un procedimiento muy intenso y costoso que dure muchos meses. Por ello será necesario mapear los servicios actuales a las víctimas y decidir si continuarán proporcionándoles el apoyo de forma directa o derivarán a las víctimas hacia los servicios existentes. Se han dado ocasiones donde las OSC han actuado como un servicio comisionado que deriva a la víctima a las agencias de ayuda existentes, donde los fondos del organismo financian un servicio culturalmente apropiado destinado al grupo objetivo. Ellos también pueden realizar el acompañamiento de la víctima a través del proceso de denuncia y juicio.

**Influyendo en la política:** Cuando una organización tiene información sobre la naturaleza o dimensión de la hostilidad hacia un grupo objetivo, podrá ser capaz de influir en la política local, nacional o internacional; realizando grupos de presión a los políticos y funcionarios para poder brindar un mejor servicio. La organización tendrá que decidir sobre qué ámbito desea trabajar e influir sobre aquellos que tienen el poder político o una influencia directa sobre la política. Esto puede darse desde una relación de colaboración, pero las organizaciones de éxito tendrán también que desafiar los malos resultados, ya sea dentro de esas relaciones, o en casos extremos en la vida pública y política.

**Prevención:** Las OSC tienen un papel importante que desempeñar en la prevención de la hostilidad y en los delitos por odio. Sus actividades podrían incluir programas educativos, rehabilitación del delincuente, o incluso el compromiso directo de la comunidad antes de la realización de eventos de alto riesgo, como las marchas de "orgullo".

# MODELOS DE COOPERACIÓN, EJEMPLOS DE BUENAS PRÁCTICAS

## ● Reino Unido - True Vision

Con el fin de proporcionar una sola hoja de ruta para la denuncia de los delitos por odio en el Reino Unido, la policía, el Gobierno y sus socios han colaborado para desarrollar un centro de denuncia en línea llamado True Vision ([www.report-it.org.uk](http://www.report-it.org.uk)) que, además de proporcionar información a las víctimas, permite a cualquier organización objetivo u organización de la propia comunidad denunciar directamente a la autoridad policial correspondiente. Esta denuncia puede ser realizada de forma anónima, si es necesaria, pero permite a las OSC funcionar sin gastos significativos en tecnología de información. También proporciona a la policía una estructura única de información específica independientemente de cuál haya sido la organización que ha presentado la denuncia.

## ● Dinamarca - El Instituto Danés para los Derechos Humanos

En el marco del proyecto financiado por la UE sobre Seguimiento y Lucha contra los delitos por odio contra personas LGBT en nueve países de la UE, el Instituto Danés para los Derechos Humanos solicitó reuniones con el Ministerio de Justicia de Dinamarca, el servicio de Seguridad e Inteligencia de Dinamarca, la Policía Nacional y la policía en Copenhague. Como resultado de las reuniones, la policía de la ciudad de Copenhague fue nombrada "socia" del proyecto por el Jefe de la Policía Nacional. El personal seleccionado de la estación de policía fue formado posteriormente en la gestión de los delitos por odio. Así mismo, se solicitó a la policía de la ciudad que permitiera a los investigadores del Instituto Danés para los Derechos Humanos realizar un estudio en la estación sobre el manejo práctico de los delitos por odio de parte de la policía. Como resultado del estudio, y la formación, que se llevó a cabo para y junto con la policía, se ha establecido una estrecha cooperación y se ha generado confianza con la policía.

Esta cooperación dio lugar al establecimiento de una formación policial en todos los distritos de Dinamarca con la participación de la policía y la fiscalía como formadores y, con el Instituto Danés y el Servicio Danés de Inteligencia como organizadores. Las directrices nacionales para la policía sobre la manera cómo gestionar los delitos por odio han sido posteriormente revisadas por el Director de la Fiscalía Pública.

## ● Cataluña, España - Casal Lambda

El protocolo de la policía catalana contra la violencia de odio por homofobia y transfobia aborda el subregistro y la prevención de los delitos por odio LGBT.

Se han llevado a cabo acciones innovadoras de cooperación entre las autoridades gubernamentales y las asociaciones catalanas como Casal Lambda, un grupo de defensa de los derechos de las personas lesbianas, gays, bisexuales y trans (LGBT). Casal Lambda aún está luchando con los problemas del día a día de las personas LGBT, ofreciendo servicios legales y psicológicos a la comunidad. Casal Lambda ha reunido evidencias de que muchas agresiones LGBT-fobia no se denuncian: muchos todavía creen que las autoridades no prestarán la atención debida o que no estarán capacitados para tratar adecuadamente sus casos.

En septiembre del 2006, el gobierno autónomo catalán aprobó un “Plan Interdepartamental Contra la Discriminación de las Personas Homosexuales y Transexuales”, que es una hoja de ruta transversal compartida por todos los departamentos ministeriales. En el ámbito judicial, se creó en el 2008 una Fiscalía contra la Homofobia y la Transfobia con el fin de coordinar las acciones del poder judicial y la policía autónoma (los Mossos d’Esquadra) para el manejo de todos los delitos que incluyeran una dimensión homofóbica o transfóbica. Su función es también asegurarse de que las circunstancias agravantes y otros principios del derecho penal se apliquen firme y plenamente. También se adoptó un protocolo policial de “Procedimiento de la Policía en los delitos motivados por el odio o la discriminación”. Desde el 2010, abarca todas las formas de delitos por odio. Uno de los resultados de esta política y de la colaboración entre la policía / OSC es que ahora es posible registrar los incidentes de delitos por odio.

Las OSC y las autoridades públicas se dieron cuenta de que la cooperación es totalmente necesaria para ver un cambio en las autoridades y en la aproximación ciudadana hacia los delitos por odio LGBT-fobia. Se estableció un canal de comunicación permanente entre la policía y las asociaciones: contactos telefónicos y recomendaciones de seguridad para las acciones de difusión. Como una cuestión de hecho, el protocolo de la policía sobre los delitos motivados por el odio incluye la necesidad de establecer una relación directa entre los servicios de la policía y las asociaciones LGBT. Este proceso de generación de confianza implica también que la policía esté presente en todas las manifestaciones públicas relacionadas con la comunidad LGBT, y que reconozca la diversidad sexual de sus funcionarios, incluidos los agentes de policía LGBT.

Los servicios de la fiscalía son ahora los responsables de articular los requerimientos procedimentales tanto como la comunicación con la policía en casos de homofobia y transfobia; mientras que las fuerzas policiales de Cataluña elaboran anualmente un informe sobre los incidentes motivados por el odio relacionado a los grupos LGBT. Ambos también han patrocinado la creación de un grupo asesor, integrado por representantes del Casal Lambda y diversas organizaciones defensoras de los derechos LGBT, así como también representantes de los gobiernos regionales y locales. El grupo de trabajo consultivo realiza un seguimiento de todos los casos notificados y sobre la manera en que la fiscalía y la judicatura los abordan.

Según Casal Lambda, estas iniciativas, incluida la cooperación con las OSC, han tenido consecuencias importantes. A modo de ejemplo, la policía ha publicado directrices sobre la manera de registrar los incidentes homofobos. Otra mejora importante es que la atención prestada a la víctima ha aumentado. La policía también proporciona entre sus oficiales formación sobre diversidad sexual y cultural; y están comprometidos en acciones de prevención tales como: intervenciones en las escuelas sobre la intimidación, difusión de las disposiciones vigentes sobre delitos por odio, y la prevención del delito en el ámbito del deporte.

Tanto las asociaciones LGBT como los poderes públicos reconocen que la capacidad de haber entablado un diálogo estructurado es un logro fundamental y una condición para adoptar nuevas medidas en la lucha contra los delitos por odio LGBT-fobia.

## CAPÍTULO 7 - ¿CÓMO PUEDEN LOS GRUPOS DE PRESIÓN ABOGAR E INTERCEDER PARA COMBATIR EL DELITO POR ODIS?

De acuerdo con la descripción del proyecto "Haciendo Frente a los Hechos!", los objetivos perseguidos por los socios incluyen el trabajo de unificar criterios para la recopilación de datos comparativos sobre delitos por odio; así como, la formación de las personas que integran las

organizaciones de la sociedad civil que representan a las víctimas para reunir, analizar e informar con el fin de abogar e interceder por la prevención y medidas de intervención, que mejoren la cooperación entre las autoridades y las OSC.

La relación entre la recogida de datos, las denuncias, la abogacía y la elaboración de políticas eficaces para combatir los delitos por odio se puede definir de la siguiente manera:

- **La adopción de una legislación y políticas coherentes es el fin último de las organizaciones de la sociedad civil** de apoyo a las víctimas y organizaciones comunitarias, junto con una fuerte voluntad política para hacer cumplir de forma efectiva esas leyes y políticas. De hecho, sólo una firme respuesta de las autoridades públicas puede hacer frente de manera efectiva a la violencia por odio.
- **La defensa bajo presión es la acción o conjunto de acciones que las OSC emprenden para promover la adopción de dicha legislación y políticas.** Un elemento clave en este tipo de acciones son a su vez los datos fiables y comparables, dado que las estrategias de defensa basadas en la evidencia tienen, lógicamente, mayores posibilidades de éxito. Como resultado, la defensa, la recopilación de datos y el apoyo a las víctimas están a menudo relacionadas entre sí;
- **Para aumentar las posibilidades de éxito, la defensa tiene que ser planificada, y no puede consistir en reacciones** a las oportunidades políticas o amenazas. La planificación también es importante para determinar qué tipo de datos se necesitan y deben ser recopilados. Cabe destacar que las estrategias eficaces de intercesión requieren de normas y competencias, tanto como de la recogida de datos o el apoyo a las víctimas;
- **La defensa bajo presión puede ser vista como una inversión en el largo plazo e incluye la movilización de recursos** que las OSC podrían haber utilizado en otras acciones útiles. Este es el motivo por el cual las OSC se comprometen en estrategias de defensa comprometidas, porque las consideran como una solución para mejorar el contexto general en el que operan, y en el que las comunidades a quienes representan viven. Las OSC requieren encontrar un equilibrio adecuado entre la defensa y sus otras actividades.

### **La defensa basada en la evidencia puede demostrar el ser muy útil en una sociedad democrática.**

Por ejemplo, es importante que el público en general y los medios de comunicación tomen conciencia de la naturaleza y prevalencia de la violencia por odio contra ciertas comunidades. La capacidad de las OSC de comunidades de base para movilizar la opinión pública en apoyo a las convocatorias de acciones por las autoridades públicas, puede en realidad, ser una forma de asegurarse de que se tomarán las acciones pertinentes.

Con el fin de que se adopten las políticas adecuadas, las organizaciones de la sociedad civil también necesitan sensibilizar a las instituciones gubernamentales, desde el nivel nacional (incluyendo el parlamento y los ministros del gobierno) hasta el nivel local. Las organizaciones intergubernamentales a nivel internacional también pueden ser útiles en algunos casos, donde provean de un foro para el debate y la adopción de compromisos políticos.

Es igualmente importante que la policía, los fiscales y funcionarios judiciales, así como otros organismos, como salud y las autoridades educativas cuenten con datos suficientes para reconocer la gravedad de la situación y desarrollen la capacidad de diseñar políticas útiles de trabajo. Una vez más, se reforzará la capacidad de las OSC para participar en un diálogo sostenible y cooperativo con estos organismos como resultado de las iniciativas de la defensa basada en pruebas.

Sin embargo, las OSC sólo tienen acceso a limitados recursos humanos y materiales. Como resultado de ello, deberán establecer prioridades entre los diversos tipos de acciones y tomar decisiones realistas. Esta es la razón por la que la definición de estrategias y de los principales objetivos a cumplir se convierte en una tarea fundamental, que no puede ser asumida sólo después de haber hecho públicos los datos. La manera cómo los datos se reúnen, analizan, editan y publican deben llevarse a cabo en consonancia con los objetivos políticos de las organizaciones de la sociedad civil.

### **7.1 Condiciones a cumplir para llevar a cabo estrategias de presión eficientes.**

Esta sección analiza los diferentes tipos de estrategias que las OSC de base pueden desarrollar para alcanzar los estándares definidos en ¡Haciendo Frente a los hechos! Los siguientes cuadros muestran diversas opciones de defensa y apoyo e identifica las condiciones para que las estrategias de promoción propuestas alcancen sus objetivos.

Las opciones que aparecen en cursiva pueden ser consideradas como normas de defensa más avanzadas, por lo que pueden requerir del uso de recursos adicionales.

Los otros elementos deberán ser considerados como medidas clave para el diseño de una estrategia de promoción. Sin embargo, las organizaciones de la sociedad civil deben sentirse libres de hacer un uso flexible de este capítulo, utilizándolo de acuerdo a su contexto nacional o local tanto en cuanto cuenten con los recursos a su disposición.

A. Identificación de objetivos de defensa y apoyo	
Posibles objetivos de defensa	Condiciones para una defensa eficaz
La adopción de la legislación sobre delitos de odio (por ejemplo: la legislación penal, la legislación sobre los derechos de las víctimas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de instituciones competentes;</li> <li>- Comprender los procesos de toma de decisiones dentro de la institución competente (s) e identificar los funcionarios con poder de decisión;</li> <li>- Identificar posibles aliados y opositores dentro de la institución competente:</li> <li>- Comprender la interacción entre las instituciones competentes, así como entre éstas y otras instituciones:</li> <li>- Comprobar la capacidad organizacional de la OSC que defiende</li> </ul>
Adopción de políticas de prevención y fomento de la confianza entre las autoridades públicas y comunidades víctima (por ejemplo, programas de formación para los funcionarios públicos, sistemas de enlace, campañas de sensibilización).	
Adopción de políticas encaminadas a facilitar informes de incidentes a las autoridades públicas y en apoyo a las víctimas (por ejemplo: planes de información, el desarrollo de servicios de apoyo a las víctimas o apoyo a organizaciones de apoyo a la víctima)	

B. Definición de instrumentos de defensa y recursos		
Objetivos de la defensa	Herramientas de defensa (Transmisores del mensaje)	Uso de los recursos y datos (Adaptar el mensaje)
Opinión pública y medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Campañas de sensibilización sobre el tema</li> <li>- Artículos de prensa y entrevistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Utilizar conceptos bien definidos y datos fiables</li> <li>-Considerar el uso de historias individuales cuando sea factible.</li> <li>-Considerar el uso de estadísticas cuando estén disponibles.</li> </ul>
Parlamento, gobierno y autoridades locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Campañas de sensibilización sobre el tema</li> <li>- Documentos y notas informativas de políticas y directrices</li> <li>- Compromiso y reuniones con funcionarios con poder de decisión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Utilizar conceptos bien definidos y datos fiables.</li> <li>-Mostrar comprensión del lenguaje de la institución y del contexto.</li> <li>-Haga uso de todos los compromisos existentes asumidos por el estado o las autoridades locales, incluyendo acuerdos internacionales o las recomendaciones de organizaciones internacionales aprobadas por los ministerios de relaciones exteriores.</li> <li>-Considere el uso de historias individuales cuando sea factible.</li> <li>-Considere el uso de estadísticas cuando estén disponibles.</li> <li>-Haga uso de las opiniones emitidas por los defensores del pueblo nacionales o europeas, los organismos de igualdad, etc.</li> </ul>
Autoridades públicas especializadas y organizaciones profesionales relacionadas (policía, procesamiento, judicatura, salud y sistema educativo ...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Uso de documentos de política y notas informativas</li> <li>-Compromiso y reuniones con funcionarios con poder de decisión (incluyendo autoridades de supervisión);</li> <li>-Participación en los programas de formación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Utilizar conceptos bien definidos y datos fiables</li> <li>-Mostrar comprensión del lenguaje profesional y su misión</li> <li>-Utilice todos los compromisos relevantes suscritos por el Estado o las autoridades de supervisión, incluidos los compromisos asumidos a nivel internacional.</li> </ul>

Con el fin de identificar si las víctimas están dispuestas a aceptar que sus historias se utilicen en un mensaje de defensa, es importante leer este capítulo junto con el Capítulo 6: Apoyo a las Víctimas y el Capítulo 7: Ejemplos de Buenas Prácticas en el Apoyo a las Víctimas. El compartir experiencias puede convertirse en un poderoso instrumento de promoción. Sin embargo, aún cuando las víctimas estén dispuestas a participar en el activismo, la protección y el apoyo siguen siendo necesarias, tanto más cuando exista una exposición pública. Salvaguardar la privacidad de las víctimas se convierte en un reto. En este sentido, todas las decisiones relativas al uso de sus historias tienen que tomarse con cuidado y asegurarse de que la gente entienda y acepte las consecuencias potenciales de su salida e imagen pública.

Para poder utilizar adecuadamente las estadísticas y los datos, es importante planificar las acciones de promoción y de recopilación de datos de forma coherente. Para ello, este capítulo debe leerse junto con el Capítulo 1: Recogida de Datos y Verificación, el Capítulo 3: Denuncias de los Delitos por Odio, y el Capítulo 5: Ejemplos de Buenas Prácticas en la Denuncia de Delitos por Odio.

### C.

### Trabajo para la promoción de coaliciones de defensa

Las coaliciones de defensa pueden ser construidas con ambos socios institucionales o con otras organizaciones de la sociedad civil. Estas dos opciones no son excluyentes. Sin embargo, es importante tener en cuenta que representan estrategias de coalición diferentes y tienen que ser manejadas considerando la naturaleza respectiva de los interlocutores.

La creación de coaliciones, cuando forma parte de una estrategia de promoción, se planificará tan pronto como sea posible. Todos los elementos de la estrategia de promoción, incluyendo los distintos pasos que deben tomarse o el lenguaje a utilizar, han de ser considerado junto con los socios de la coalición.

Posibles objetivos de defensa	Estrategias de Coalición
Opinión pública y medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar potenciales aliados institucionales (por ejemplo, organismos de igualdad, la defensoría del pueblo), Y/O</li> <li>-Identificar potenciales aliados en los medios de comunicación y público en general, incluidas las sociedades civiles (por ejemplo, otras OSC, personalidades);</li> <li>-Compromiso de acción conjunta y trabajo en coalición.</li> </ul>
Parlamento, gobierno, autoridades locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificar potenciales aliados entre las instituciones (por ejemplo grupos políticos) Y/O</li> <li>-Identificar potenciales aliados entre el público incluyendo la sociedad civil (por ejemplo: OSC, personalidades)</li> <li>-Compromiso de acción conjunta y trabajo en coalición.</li> </ul>
Autoridades públicas especializadas y organizaciones profesionales relacionadas (policía, procesamiento, judicatura, salud y sistema educativo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar potenciales aliados dentro de las instituciones y sus autoridades supervisoras (cuando proceda), Y / O</li> <li>-Identificar potenciales aliados de la sociedad civil (por ejemplo, otras OSC trabajando en aspectos diferentes de discriminación o en materia de derechos humanos),</li> <li>- .Compromiso de acción conjunta y trabajo en coalición.</li> </ul>

## 7.2. Metodología: planificación y evaluación de acciones en base a recursos disponibles.

Las organizaciones de la sociedad civil suelen trabajar con recursos limitados. Como resultado, la eficiencia y el éxito dependerán de su capacidad para planificar las acciones que puedan desarrollar con coherencia y de forma sostenible. Esta forma de pensar debe ser desarrollada desde los primeros pasos de las estrategias de promoción (identificación de objetivos); y a la vez ha de seguir aplicándose en todas las demás etapas de la defensa.

**La adopción de un plan de defensa puede ser una manera para que las OSC participen en dicho proceso, identificando prioridades ambiciosas pero realistas y eligiendo los medios de acción.**

Será necesario monitorear y/o hacer seguimiento a las acciones de defensa y sus progresos para permitir planes de acción y prácticas que puedan ser adaptadas en respuesta a cambios inesperados, incidentes o información de una manera eficaz. Conforme se vayan logrando las metas de defensa, será preciso ajustar las tácticas, incluso cuando los objetivos permanezcan sin cambios.

**El monitoreo y ajuste pueden resultar más fáciles si los planes de defensa cuentan con indicadores.**

Los indicadores deben de definirse en base a los recursos disponibles, con el fin de que sean, tanto significativos como medibles fácilmente. También se pueden utilizar para evaluar la estrategia antes y después, al finalizar el proyecto.

Cada organización normalmente ha de elaborar para sí misma un modelo de lo que contiene su proceso de seguimiento y evaluación. La evaluación de los siguientes elementos puede proporcionar indicadores para supervisar la estrategia de una organización de defensa y medir sus éxitos, o potencialmente corregir sus deficiencias:

- Participación de socios claves dentro y fuera de las OSC (en particular y no sólo en los casos de coaliciones de defensa);
- La calidad de todas las reuniones de defensa y todas las reacciones a las iniciativas de comunicación pública (campañas, artículos de prensa, informes publicados, actividades organizadas para los objetivos de la campaña);
- Maximizar el uso de oportunidades del calendario político o de la comunidad (por ejemplo, las fiestas judías, IDAHO para la comunidad LGBTI);
- Las razones del éxito o fracaso de las diferentes acciones de incidencia;
- El tiempo requerido para alcanzar metas, comparadas con los objetivos definidos en el plan inicial;
- El número de cambios dentro de las metas de la defensa en comparación con los objetivos iniciales.

## **Defensa**

El proceso deliberado de influir en quienes toman o tienen la responsabilidad de implementar las decisiones políticas. Por lo tanto, la palabra “defensa” es muy flexible y se utiliza de diversas maneras para adaptarse a las agendas organizacionales. Se entiende en términos del trabajo que realiza una organización y la misión fundamental de la organización.

## **Defensores de los Derechos Humanos**

“Defensor de los derechos humanos” es un término que se aplica en general a una persona que actúa para promover o proteger los derechos humanos, de manera individual o en coordinación con otros. Los defensores de los derechos humanos, ya sean individuos o miembros de las OSC, se identifican, sobre todo, por lo que representan y lo que hacen. Los defensores de derechos humanos y otras personas que se oponen activamente a la discriminación y el odio también se encuentran entre las víctimas de delitos por odio, ya que algunas veces se convierten en objetivos de ataques por su asociación y por su solidaridad con las víctimas de la discriminación.

## **Delitos por Odio**

Los delitos por odio son actos delictivos motivados por prejuicios y discriminación hacia determinados grupos de personas. Estos delitos podrían basarse, entre otras cosas, en la edad, el sexo, la identidad de género, la orientación sexual, el origen étnico, la religión o la discapacidad.

Un delito por odio se compone de dos elementos distintos:

- Es un acto que constituye un delito bajo la legislación penal, y
- El perpetrador actúa sobre la base de prejuicios y discriminación al cometer el delito.

Así, el autor de un delito por odio selecciona su víctima basándose en la pertenencia o presunta pertenencia de la víctima a un grupo particular. Cuando el delito involucra daño a la propiedad, la propiedad es elegida por su relación con el grupo objetivo y puede incluir objetivos tales como lugares de culto, centros comunitarios, vehículos o casas de familia.

## **Discursos de Odio**

Las formas de expresión que demuestran, fomentan o son motivadas por la hostilidad hacia un grupo o hacia una persona debido a su pertenencia a dicho grupo. Dado que el discurso de odio puede alentar o acompañar a los delitos por odio, los dos conceptos están relacionados entre sí. Los estados difieren considerablemente en cuanto al tipo de expresión que constituye un delito por odio. Las amenazas directas o amenazas inmediatas de violencia, así como la incitación a la violencia, constituyen delitos en todos los Estados participantes de la OSCE, por lo tanto, estos delitos pueden ser perseguidos incluso sin un motivo de odio. Sin embargo, más allá de esto, no existe un consenso para la prohibición de otras formas de discursos.

## **Documentación**

El término documentación puede tener diferentes significados, dependiendo del contexto geográfico o el campo en el que se le emplea. Es importante destacar que documentar es un proceso que incluye diferentes pasos, que pueden variar en función del objetivo de la documentación. Pero, de manera general, la documentación se compone de:

- **Recogida de datos:** determinar qué tipo de información es necesaria y establecer los medios para adquirirla. El monitoreo es un medio clave para la recopilación de datos e información en caso de incidentes que ocurren en actividades y acciones específicas (tales como Marchas del Orgullo Gay, festividades religiosas particulares). Otros métodos (entrevistas, cuestionarios, etc.) pueden ser más adecuados para recopilar datos sobre un incidente individual, como un ataque en la calle o un incidente de acoso en la escuela. Es una buena idea recopilar información a través de las actividades de seguimiento y determinación de los hechos, cuando y donde sea posible. Esto permite una visión más completa para establecer y cotejar la información.

- **Organización y análisis de los datos para hacerlos más accesibles.** Este paso podría significar la elaboración de estadísticas, cuadros y gráficos para hacer más visibles los resultados.
- **Denuncias:** difundir la información a las partes implicadas (autoridades gubernamentales, instituciones europeas / internacionales, instituciones de derechos humanos, etc.) para que pueden tomar las medidas necesarias. Para poder ser eficaces y tener éxito ayuda mucho contar con una estrategia de difusión, por ejemplo, pensar en las personas a quienes queremos enviar la información en una etapa inicial.

### **Evaluación de los riesgos**

En todas las etapas, desde la notificación inicial de un delito por odio / incidentes motivados por el odio hasta llegar a la conclusión de una investigación, pueden existir riesgos para la seguridad y el bienestar de las víctimas y de los testigos. Un factor de riesgo importante (para la policía y la sociedad civil) es la identificación de potenciales represalias. Es necesario considerar las percepciones de las víctimas y de los testigos sobre su propio riesgo.

### **Incidentes motivados por el odio**

Un acto que implica prejuicio del tipo descrito anteriormente, pero no constituye un delito, se describe como un "incidente motivado por el odio". El término describe los actos motivados por el prejuicio que van desde los que son meramente ofensivos hasta aquellos actos que constituyen delitos penales en los que el delito no ha sido comprobado. A pesar de que los incidentes motivados por el odio no siempre involucran delitos, tales incidentes a menudo preceden, acompañan o proporcionan el contexto para los delitos por odio.

### **Indicadores de delitos de odio**

Los criterios que pueden ayudar a los profesionales de la ley a determinar si un delito en particular debe ser clasificado como un delito por odio. Estos criterios no son exhaustivos, y cada caso debe ser examinado a partir de sus propios hechos y circunstancias.

### **Información de terceros**

El objetivo de contar con información de terceros es incrementar las denuncias de delitos por odio y aumentar el flujo de información de las diferentes comunidades cuyos miembros sufren incidentes y delitos motivados por el odio. Estos objetivos se consiguen al proporcionar al público un punto alternativo de contacto diferente al de la policía. Existen una serie de iniciativas que alientan y ayudan a las víctimas y testigos a denunciar los incidentes y delitos motivados por el odio, estos incluyen:

- Esquemas para reporte personal, permite a las víctimas presentar denuncias directas de los incidentes / delitos sin tener que hablar con la policía.
- Esquema de información asistida, involucra la participación de un tercero, como una organización voluntaria que tome detalles de un incidente o delito y pase el informe a la policía.

### **LGTBI**

Siglas para el colectivo de personas lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales

### **Monitoreo – Seguimiento**

Es un término amplio que describe la recogida activa, verificación y uso de datos e información para hacer frente a los problemas de derechos humanos. La vigilancia de los derechos humanos incluye la observación y recopilación de información sobre incidentes y actos (elecciones, juicios, demostraciones, etc.), tiene una cualidad temporal, ya que generalmente se lleva a cabo durante un período prolongado de tiempo. En el contexto específico de los delitos por odio, el objetivo del monitoreo consiste en documentar la violencia motivada por el odio y llamar la atención de las autoridades nacionales o de las organizaciones internacionales frente a la violación de derechos humanos reconocidos. El monitoreo en última instancia, tiene como objetivo recoger suficientes pruebas de los delitos por odio para convencer a las autoridades y al público que algo tiene que hacerse para mejorar la situación.

### **Monitoreo – Seguimiento de los medios de comunicación**

El registro sistemático de programas de radio y televisión, la recogida de recortes de prensa de los medios escritos y los datos de las fuentes de información en línea.

## **Motivación por odio**

Un delito con sesgo o delito por odio o incidente motivado por el odio puede estar basado en alguno de los siguientes motivos: raza / origen étnico, religión / fe, nacionalidad, edad, discapacidad, sexo, orientación sexual, identidad de género u otros.

## **Normas**

Las directrices comúnmente acordadas que definen las especificaciones, características y formas de aplicación de los aspectos esenciales de un proceso o método.

## **OSC**

Sigla para una Organización de la Sociedad Civil

## **Percepción de la víctima**

La percepción de la víctima o de cualquier otra persona es el factor que determina un incidente por odio. La aparente falta de motivación como causa de un incidente, no es relevante ya que es la percepción de la víctima o de cualquier otra persona lo que cuenta. El prejuicio u odio percibido se puede basar en cualquier factor de identidad incluida la discapacidad, la edad, la fe, la orientación sexual, identidad de género y la raza. Una víctima de un incidente de odio no tiene por qué ser un miembro de un grupo minoritario o alguien que está generalmente considerado como vulnerable. Por ejemplo, un hombre heterosexual que ha sido insultado saliendo de un bar gay muy posiblemente perciba que está motivado por la homofobia a pesar de que él no es gay. Por lo tanto, efectivamente cualquiera puede ser víctima de un incidente de odio. El factor decisivo radica en la percepción de la víctima o de cualquier otra persona.

## **Registro de los incidentes por odio**

En el contexto de la denuncia de incidentes de odio implica que la policía mantiene un registro de todos los delitos / incidentes por odio que han sido experimentados y denunciados por la gente. Involucra retirar información clave relacionada con estos incidentes, como cuándo ocurrieron y una descripción de lo que sucedió. Normalmente, el registro debe ser realizado por la policía cuando una persona denuncia un incidente de odio, independientemente de si el delito se ha cometido o no, y con independencia de si existe alguna prueba para identificar el elemento de odio.

## **Víctima de un delito por odio / incidentes motivados por el odio**

La víctima de un incidente/delito motivado por el odio es una persona que ha sufrido algún incidente, que puede o no constituir un delito penal, que es percibido por la víctima o cualquier otra persona, como motivado por prejuicios u odio basado en la raza, religión, orientación sexual, fe, discapacidad, etc. La percepción de la víctima o de cualquier otra persona es el factor decisivo en la determinación de un incidente de odio.

## **Víctima Indirecta**

Cuando una persona es víctima de un crimen de odio y percibe una falta de compromiso o comprensión en la respuesta de la policía, esto puede tener el efecto de volverlos a victimizar por segunda vez. La respuesta de las autoridades puede no ser lo importante, sino más bien la reacción de las víctimas basada en cómo percibe esa respuesta.

## **Víctima Sucesiva**

Una persona, que se convierte en la víctima de un delito o incidente por odio, puede haber sido víctima en otro número de ocasiones. Es muy probable que los incidentes anteriores no hayan sido denunciados a la policía por una variedad de razones, y como tal, cuando denuncia un incidente puede ser la culminación de un largo curso de victimización.

# GLOSARIO de organizaciones

## **Consejo de Europa (CoE)**

El Consejo de Europa es la organización política más antigua de Europa, fundada en 1949. Agrupa a 47 países. La sede se encuentra en Estrasburgo, Francia. El Consejo fue creado para:

- defender los derechos humanos, la democracia parlamentaria y el Estado de Derecho (separación clara de poderes, la seguridad jurídica y la igualdad de todos ante la ley);
- desarrollar acuerdos a través de todo el continente para estandarizar las prácticas sociales y legales de los países miembros;
- promover la sensibilización de una identidad europea basada en valores compartidos e interconecta diferentes culturas.

Tareas principales:

- actuar como un anclaje político y de vigilancia de los derechos humanos para las democracias post-comunistas de Europa;
- ayudar a los países de la Europa Central y Oriental en la realización y consolidación de la reforma política, jurídica y constitucional en paralelo con la reforma económica;
- proporcionar los conocimientos técnicos en áreas como los derechos humanos, la democracia local, la educación, la cultura y el medio ambiente.

Convenciones principales adoptadas:

## **El Convenio Europeo de Derechos Humanos (CEDH)**

El Convenio Europeo de Derechos Humanos (formalmente la Convención para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales) es un tratado internacional para proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales en Europa. Se redactó en 1950 y la Convención entró en vigor el 3 de septiembre de 1953. Las sentencias del Tribunal Europeo de Derechos Humanos se basan en la Convención.

## **La Unión Europea (UE)**

La Unión Europea es la unión económica y política de 27 Estados miembros de Europa. La UE se origina a partir de la Comunidad Europea del Carbón y del Acero formada en 1951 y el Tratado de Roma de 1957. Desde entonces, ha crecido en tamaño a través de su ampliación, y en el poder a través de la sumatoria de ámbitos políticos.

## **Comisión Europea (CE)**

La Comisión Europea es nombrada por un período de cinco años mediante un acuerdo entre los países de la UE, previa aprobación del Parlamento Europeo. La Comisión actúa con total independencia política. Su función es defender los intereses de la UE en su conjunto, por lo que no acepta instrucciones de ningún Estado miembro. La Comisión también es la única institución que tiene el derecho de proponer una nueva legislación de la UE, y puede tomar acción en cualquier momento para facilitar un acuerdo dentro del Consejo y entre el Consejo y el Parlamento. La Comisión es responsable en gran medida de la gestión de las políticas comunes de la UE, como la investigación, la ayuda al desarrollo, la política regional, etc. Además, gestiona el presupuesto para estas políticas. La Comisión está apoyada por un servicio civil conformado por 36 "Direcciones Generales" (DG) y servicios, con sede en Bruselas y Luxemburgo. A diferencia de las tradicionales secretarías de las organizaciones internacionales, la Comisión tiene sus propios recursos financieros, por lo que puede actuar de forma independiente.

### **Agencia de Derechos Fundamentales (ADF abreviado)**

Formalmente llamada La Agencia Europea de Derechos Fundamentales, la FRA tiene su sede en Viena, Austria, y fue formada en 2007. El ámbito de la Agencia se refiere al respeto de la Convención Europea de Derechos Humanos y la Carta de Derechos Fundamentales de los países de la UE.

### **ONG**

Una organización no gubernamental (ONG) es una organización legalmente constituida, creada por personas físicas o jurídicas que operan de manera independiente a cualquier gobierno. El término se originó a partir de las Naciones Unidas, y se utiliza normalmente para referirse a las organizaciones de la sociedad civil que no forman parte del gobierno y que son sin fines de lucro.

### **OSCE**

La Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa (OSCE) es la mayor organización de seguridad regional del mundo, con 56 Estados participantes de Europa, Asia Central y América del Norte. Se origina a partir de la Conferencia sobre la Seguridad y la Cooperación en Europa (CSCE) en 1973, y cambió su nombre en 1995 a la OSCE. La Secretaría General se encuentra en Viena, Austria, pero también cuenta con oficinas en Praga, Copenhague, La Haya, Ginebra y Varsovia.

Las dimensiones del trabajo de la OSCE:

- Dimensión político-militar (control de armas, la gestión de fronteras, la lucha contra el terrorismo, la prevención de conflictos, la reforma militar y policial)
- Dimensión económica y medioambiental (actividades económicas y de medio ambiente)
- Dimensión humana (tráfico de seres humanos, democratización, educación, elecciones, igualdad de género, derechos humanos, sociedad civil nacional e internacional, libertad de prensa, derechos de las minorías, delitos por odio)

## BIBLIOGRAFIA

- *Association of Chief Police Officers, Hate Crime: Delivering a Quality Service – Good Practice and Tactical Guidance, Home Office, Police Standards Unit, United Kingdom, 2005*
- *Association of Chief Police Officers in Scotland (ACPOS), Hate Crime Guidance Manual, 2010*
- *Community Security Trust (CST), A Guide to Fighting Hate Crime, 2010*
- *Human Rights First, Hate Crime Report 2008, 2008*
- *ILGA Europe, Joining forces to combat homophobic and transphobic hate crime, 2010*
- *ILGA-Europe, Make it work: six steps to effective LGBT human rights advocacy, 2010*
- *ILGA-Europe, Toolkit for training police officers on tackling LGBTI-phobic crime, 2011*
- *National Hate Crime Prevention - Education Development Centre, Inc., Responding to Hate Crime: A Multidisciplinary Curriculum For Law Enforcement and Victim Assistance Professionals, US, 2000*
- *OSCE – ODIHR, Preventing and responding to hate crimes - A resource guide for CSOs in the OSCE region, 2009*
- *OSCE – ODIHR, Reporting Forms, Office for Democratic Institutions and Human Rights Annual Report 2010*
- *Swedish National Police Board, A guide for the improvement of support to victims of homophobic crime, 2004-2005*







Project coordinated by:



Project funded by:



Financing provided by the European Union's Fundamental Rights and Citizenship Programme

[www.facingfacts.eu](http://www.facingfacts.eu)