Guía

Herramienta de observación participante para el acompañamiento de víctimas de discriminación y delitos de odio

Área de Igualdad de Trato y No Discriminación

Proyecto Denuncia Sin Barreras

2026

Contenido

PRESENTACIÓN 3
1. PARA QUÉ Y QUÉ ANALIZAMOS 4
2. PRINCIPIOS ÉTICOS: ALCANCE Y LÍMITES 5
3. CÓMO UTILIZAR ESTA GUÍA 6
4. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD 6
HERRAMIENTA DE OBSERVACIÓN PARTICIPANTE 7
FASE 1. OBSERVACIÓN PREVIA AL ACOMPAÑAMIENTO 7
FASE 2. OBSERVACIÓN DURANTE EL ACOMPAÑAMIENTO 10
FASE 3. OBSERVACIÓN POSTERIOR AL ACOMPAÑAMIENTO 13
INDICACIONES GENERALES 16
1. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS CLAVE 16
2. CRITERIOS DE REGISTRO 17
3. CRITERIOS DE INCLUSIÓN DE CASOS 17
4. INDICADORES MÍNIMOS OBLIGATORIOS 17
5. CUIDADO DEL EQUIPO PROFESIONAL 18
6. CALENDARIO DE REVISIÓN Y AJUSTE 19
7. PLAN DE SISTEMATIZACIÓN 19

PRESENTACIÓN

En el marco del proyecto *Denuncia Sin Barreras*, financiado por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, presentamos esta propuesta de *Herramienta de Observación Participante* (en adelante, la Herramienta) orientada a fortalecer el acompañamiento a personas migrantes víctimas de discriminación y delitos de odio.

La **Observación Participante (OP)** es una metodología cualitativa que combina la implicación activa en un proceso con la mirada reflexiva sobre lo que ocurre en él (Murchison, 2010; Tombro, 2016; University of Toronto – Research & Innovation). La persona profesional no se sitúa como observadora externa, sino que participa directamente en el acompañamiento —informando, mediando, apoyando— mientras registra de forma sistemática dinámicas, interacciones, barreras y aprendizajes que emergen durante el proceso.

Implica estar *dentro de la experiencia* del acompañamiento, mientras la analiza. Esta doble posición —acompañar y observar al mismo tiempo— permite generar conocimiento situado, basado en la experiencia real de interactuar con los procedimientos, las instituciones y las respuestas emocionales que atraviesan a las personas afectadas (Ethnography Made Simple, CUNY).

La Herramienta se concibe como una guía de registro y reflexión profesional. Surge de un proceso participativo con profesionales externos a Red Acoge y sus organizaciones federadas, y nace con una doble finalidad: por un lado, ordenar lo que ocurre en el proceso cotidiano del acompañamiento; por otro, generar conocimiento sistemático que permita identificar las barreras que dificultan una denuncia segura y recoger aprendizajes que puedan contribuir a mejorar sus mecanismos.

La Herramienta se organiza en tres momentos —previo, durante y posterior al acompañamiento— y atraviesa cada caso desde una mirada interseccional. Esto implica prestar atención a cómo diferentes factores (origen nacional o étnico, situación administrativa, género, religión, edad, estado de salud, orientación sexual, identidad o expresión de género, discapacidad u otras condiciones personales o sociales) influyen en la experiencia de denuncia.

El análisis se articula en tres dimensiones complementarias:

- → **Estructural**, centrada en el funcionamiento institucional y las barreras sistémicas detectadas.
- → **Personal**, vinculada a la vivencia, conocimientos, decisiones y evolución de la persona acompañada.
- → **Profesional**, relacionada con el rol asumido por técnicas/os de acompañamiento, los dilemas éticos y los aprendizajes derivados del proceso.

Este enfoque permite comprender la denuncia como un recorrido complejo en el que interactúan factores personales, institucionales y contextuales.

1. PARA QUÉ Y QUÉ ANALIZAMOS

La recogida sistemática de información a través de esta Herramienta tiene como finalidad producir conocimiento riguroso sobre los procesos de acompañamiento a personas migrantes que han sufrido discriminación o delitos de odio, poniendo el foco en los obstáculos que dificultan el acceso a una denuncia segura.

¿Para qué recogemos esta información? Esta herramienta pretende documentar casos individuales de discriminación e identificar dinámicas recurrentes que permitan formular recomendaciones de mejora institucional y política pública. La información recogida permitirá:

- ✓ Identificar patrones comunes en los procesos de denuncia;
- ✓ Detectar barreras estructurales que no siempre son visibles en los registros de acompañamiento social o jurídico tradicionales, como los formatos *Excel*;
- ✓ Analizar los factores que influyen en la decisión de denunciar, desistir o continuar el proceso;
- ✓ Comprender cómo evolucionan las percepciones, emociones y expectativas de las personas acompañadas a lo largo del itinerario;
- ✓ Sistematizar aprendizajes profesionales que contribuyan a mejorar las prácticas de acompañamiento;
- ✓ Generar evidencia cualitativa y cuantitativa que sustente el informe estatal de resultados del proyecto *Denuncia Sin Barreras.*

¿Qué hipótesis queremos poder analizar? A través de la información recogida, se pretende contrastar, entre otras, las siguientes hipótesis de trabajo:

- → Las personas migrantes enfrentan barreras adicionales y específicas en el acceso a la denuncia, más allá del hecho discriminatorio en sí.
- → Determinados factores interseccionales (situación administrativa, género, racialización, idioma, discapacidad, religión, entre otros) influyen de manera significativa en el proceso de denuncia e impactan en la decisión de iniciar o sostener el proceso.
- → La interacción con instituciones durante el proceso de denuncia puede reforzar la sensación de desprotección.
- → El acompañamiento profesional —y la posición racial del/la profesional misma— incide en la percepción de seguridad e igualdad de trato, comprensión del proceso y continuidad de la denuncia.
- → Existen patrones repetidos de normativa y prácticas institucionales que dificultan la denuncia segura, aunque no siempre constituyan vulneraciones explícitas de derechos.

¿Qué tipo de barreras queremos evidenciar? El objetivo último es visibilizar cómo estas barreras operan de manera acumulativa y sistémica, condicionando la posibilidad de denunciar, la vivencia del proceso y sus resultados. La recogida de información permitirá identificar y analizar, entre otras, las siguientes tipologías de barreras:

- → **Barreras administrativas, normativas y burocráticas**: exigencia de documentación adicional, plazos restrictivos, falta de claridad procedimental, derivaciones inadecuadas.

- → **Barreras lingüísticas y comunicativas**: ausencia de interpretación, uso de lenguaje técnico inaccesible, falta de información comprensible.
- → **Barreras vinculadas a la situación administrativa**: incoación de expedientes de expulsión, consecuencias negativas en la resolución de solicitudes migratorias, interacciones discriminatorias con las fuerzas de seguridad, represalias.
- → **Barreras relacionales**: trato deslegitimador, cuestionamiento del relato, revictimización, minimización del componente discriminatorio.
- → **Barreras socioeconómicas**: precariedad laboral, falta de tiempo, dependencia económica.
- → **Barreras emocionales y psicosociales**: miedo, agotamiento, resignación, profundización de trauma durante el proceso.

2. PRINCIPIOS ÉTICOS: ALCANCE Y LÍMITES

Esta Herramienta NO sustituye en ningún caso la ficha técnica o jurídica de persona acompañada, ni reemplaza los registros propios de cada entidad. Tampoco constituye un informe pericial ni un documento con validez probatoria. Su contenido NO está orientado a la acreditación jurídica de hechos, sino al análisis del proceso de acompañamiento y de las dinámicas institucionales implicadas.

Asimismo, NO es un instrumento de evaluación del desempeño profesional. El eje profesional se incorpora con carácter reflexivo y de mejora continua, NO con fines de supervisión o control.

Principios éticos

- ✓ En ningún caso la Observación Participante debe interferir en la relación de acompañamiento. La prioridad es —y debe ser siempre— la atención y el bienestar de la persona acompañada.
- ✓ El registro se realizará fuera de las sesiones de acompañamiento, nunca en presencia de la persona acompañada.
- ✓ Se explicará de manera clara y comprensible todo el proceso, los pasos posibles y sus implicaciones.
- ✓ No se formularán preguntas con finalidad de registro más allá de los datos generales. La información se recogerá a partir de la conversación y del proceso natural de acompañamiento, evitando que la persona se sienta interrogada o encuestada en lugar de escuchada.
- ✓ Se respetará en todo momento la decisión de desistimiento de la persona, en cualquier fase del acompañamiento. No se ejercerá presión para que continúe con la denuncia ni con ninguna actuación que no desee sostener.
- ✓ En ningún caso se provocarán situaciones ni se incitará a la discriminación con el objetivo de obtener pruebas.
- ✓ No se proyectarán expectativas, deseos o motivaciones propias sobre la persona acompañada.
- ✓ No se tomarán decisiones en su nombre ni se sustituirá su capacidad de decisión.
- ✓ No se indicará a la persona cómo debe sentirse ni se invalidarán sus emociones.
- ✓ Se revisarán de manera continua los propios prejuicios, privilegios y posiciones de poder, incluidas las relacionadas con la racialización y otros ejes de desigualdad.
- ✓ No se cuestionará el relato de la persona acompañada ni se minimizará la situación de discriminación que describe. La forma en que se formulan las preguntas y comentarios es parte esencial del trato digno, especialmente cuando la persona presenta discapacidad o problemas de salud mental.

- ✓ No se descargarán sobre la persona acompañada las propias reacciones emocionales acumuladas durante el proceso.
- ✓ Se sabrá detener el acompañamiento a tiempo. Si la profesional identifica sobrecarga o límites personales que impidan sostener el proceso adecuadamente, lo comunicará con honestidad y activará el protocolo correspondiente.

3. CÓMO UTILIZAR ESTA GUÍA

La presente guía está dirigida a los equipos profesionales que realizan acompañamiento a personas migrantes víctimas de discriminación o delitos de odio en el marco del proyecto. Su cumplimentación corresponde a la persona técnica responsable del caso o, cuando proceda, al profesional que haya asumido el acompañamiento principal.

El registro deberá realizarse de forma progresiva, respetando la estructura por fases (previa, durante y posterior al acompañamiento). NO es necesario completar todas las fases en un mismo momento. Cada apartado se cumplimentará cuando el proceso haya avanzado lo suficiente como para permitir una reflexión fundada.

Se recomienda que el registro se realice en un momento posterior a la actuación directa, nunca durante situaciones de urgencia o alta carga emocional. El tiempo estimado de cumplimentación variará según la complejidad del caso, aunque se orienta a que no supere los 20–40 minutos por fase.

En aquellos casos en los que alguna fase no sea aplicable (por ejemplo, si no se inicia un proceso formal de denuncia), deberá dejarse constancia de ello de forma breve y justificada.

4. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

Toda la información recogida deberá estar debidamente anonimizada. Los casos se identificarán exclusivamente mediante el código asignado en la *Ficha de persona acompañada*, garantizando que este sistema de codificación impida la identificación directa o indirecta de las personas durante el proceso de sistematización, análisis y tratamiento de la información.

Red Acoge y la Organización Federada tendrán acceso a la información únicamente para fines de justificación ante entidades financiadoras, archivo para efectos de auditoría, seguimiento del acompañamiento y desarrollo de la investigación. Los datos se almacenarán en entornos seguros, conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos. Asimismo, se establecerá un periodo de conservación determinado, tras el cual la información será eliminada o anonimizada de forma irreversible si procede.

La confidencialidad es un principio transversal que debe garantizarse en todas las fases del proceso.

HERRAMIENTA DE OBSERVACIÓN PARTICIPANTE

FASE 1. OBSERVACIÓN PREVIA AL ACOMPAÑAMIENTO

Identificar el contexto inicial del caso, las expectativas, conocimientos previos, miedos, preocupaciones y condiciones estructurales que influyen en la decisión de denunciar (o no).

¿Cómo se obtiene la información en esta fase?

- Primera acogida y escucha activa
- Relato espontáneo de los hechos por parte de la persona
- Revisión conjunta de documentos aportados (si los hay)
- Conversaciones informales durante la explicación de derechos

Ficha de registro Fase 1. Previo al acompañamiento

A. DATOS GENERALES DEL CASO (ANONIMIZADOS)

Campo	Información
Código del caso	COR-PA01
Fecha en que se produjo la discriminación	
Nacionalidad	
Situación administrativa	
Género	
Edad	
Racialización (autodefinición) (uso visible de símbolos religiosos (hiyab, niqab, kufiya, velo, etc)	
Fecha de inicio del acompañamiento	

Otras variables interseccionales relevantes para el caso	
Nivel socioeconómico	
Disponibilidad de redes de apoyo	
Idioma	
Religión	
Estado de salud o estado serológico	
Orientación sexual	
Pertenencia a una organización	

Ámbito principal de discriminación

☐ Laboral ( )
☐ Educativo ( )
☐ Sanitario ( )
☐ Vivienda ( )
☐ Servicios sociales ( )
☐ Acceso a bienes y servicios disponibles al público ( )
☐ Fuerzas y cuerpos de seguridad / actuación policial ( )
☐ Espacio público (interacciones entre particulares) ( )
☐ Entorno digital / plataformas online ( )
☐ Actividades culturales y deporte
☐ Otro ( ): _____

Instituciones / actores implicados (nombres propios de instituciones, fuerzas de seguridad, empresas y la sección o área específica que produjo la discriminación):

_____
_____

Primeras barreras estructurales detectadas:

_____
_____
_____

B. RELATO SINTÉTICO DEL CASO (Máx. 10 líneas)

¿Qué pasó?

_____
_____
_____

Eje estructural: Existencia de antecedentes similares conocidos; Accesibilidad de los recursos de denuncia en el territorio.

_____
_____

Eje personal (víctima): ¿la situación administrativa de la víctima tiene influencia en su decisión de denunciar?; Nivel de conocimiento previo sobre derechos (bajo / medio / alto); ¿Qué entiende por "denunciar" la persona acompañada?; Barreras percibidas para denunciar (miedo a represalias, desconfianza institucional, idioma, tiempo, situación administrativa, impacto emocional); Experiencias previas de discriminación o denuncia (acciones realizadas previamente a llegada a servicio); Estado emocional inicial (miedo, rabia, desconfianza, bloqueo, resignación, etc.); Redes de apoyo (familiares,

profesionales, comunitarias, etc.) Expectativas iniciales del acompañamiento ¿Qué espera la persona del acompañamiento?; Alertas éticas o de protección detectadas.

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Eje profesional: Expectativas del/la profesional ante el caso; Posicionamiento inicial (certezas, dudas, preocupaciones, prejuicios a revisar); Recursos disponibles para el acompañamiento; Factores que facilitan inicialmente el proceso.

_____
_____
_____
_____
_____
_____

C. DERIVACIONES A OTROS RECURSOS

Nota: se registran las derivaciones a otros servicios y/o recursos que se darán en paralelo al acompañamiento del equipo. Si se deriva porque no se acompañará a la persona, entonces ese caso no debe registrarse en esta herramienta.

☐ Sí → Nombre del recurso: _____
☐ No

Recomendaciones: Exponer y valorar adecuadamente los pasos posteriores con la persona acompañada sin obligarla a denunciar.

Evitar que el registro de la posición racial/racialización de la persona acompañada provenga de una percepción de la técnica. Conseguir la autoidentificación de la persona.

FASE 2. OBSERVACIÓN DURANTE EL ACOMPAÑAMIENTO

Registrar el desarrollo del acompañamiento, las interacciones con el sistema de denuncia y los cambios en la vivencia de la persona.

¿Cómo se obtiene la información en esta fase?

- Acompañamiento presencial o telefónico a trámites
- Observación directa de interacciones con instituciones
- Reacciones emocionales durante y después de los trámites
- Conversaciones posteriores a cada gestión
- Incidencias surgidas en el proceso

Ficha de registro Fase 2. Durante el acompañamiento

Importante: Este bloque deberá cumplimentarse tantas veces como gestiones acompañadas se realicen a lo largo del proceso. Cada registro corresponde a una actuación concreta en una fecha determinada.

A. HECHO O GESTIÓN ACOMPAÑADA

Campo	Información
Fecha	
Institución implicada	

TIPO DE GESTIÓN *(Marcar una o varias si procede)*

☐ Reunión con agente presuntamente discriminador
☐ Presentación de queja ante la propia institución implicada
☐ Presentación de reclamación administrativa formal
☐ Presentación de denuncia ante Fuerzas y Cuerpos de Seguridad
☐ Presentación de denuncia judicial
☐ Elevación de queja a defensoría / institución independiente
☐ Solicitud de mediación
☐ Solicitud de información o asesoramiento jurídico
☐ Interposición de recurso administrativo
☐ Gestión documental (recopilación de pruebas, solicitud de informes, etc.)
☐ Seguimiento del estado del expediente
☐ Otro (especificar): _____

TIPO DE ACOMPAÑAMIENTO *(Marcar una o varias si procede)*

☐ Información y orientación inicial
☐ Preparación previa a la gestión (explicación de procedimiento, documentación)
☐ Acompañamiento presencial
☐ Acompañamiento telefónico
☐ Acompañamiento online / videollamada
☐ Redacción conjunta de escritos
☐ Mediación / intermediación directa con la institución
☐ Traducción cultural o lingüística
☐ Contención y apoyo emocional
☐ Seguimiento posterior a la gestión
☐ Incidencia institucional
☐ Otro (especificar): _____

B. REFLEXIÓN BREVE DEL/LA PROFESIONAL (MÁX. 10 LÍNEAS)

Eje estructural: Respuesta de las instituciones (trato recibido, tiempos, claridad de la información); Barreras burocráticas detectadas (consecuencias por situación administrativa; Información suficiente, adecuada y accesible; recursos de interpretación en caso de ser necesaria; recursos de orientación jurídica; espacios adecuados para el procedimiento); Coordinación (o falta de ella) entre recursos; Adecuación de los procedimientos a situaciones interseccionales.

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Eje personal (víctima): Evolución emocional durante el proceso; Comprensión real de los pasos del procedimiento; Momentos de bloqueo, desistimiento o empoderamiento; Impacto del acompañamiento en la percepción de seguridad en el proceso de denuncia y en la interacción con las instituciones (¿Cuándo está acompañada de la técnica, se siente más segura? ¿percibe alguna diferencia en el trato que recibe cuando va sola?; Estrategias de afrontamiento utilizadas; Comunicación y expresión (¿la persona acompañada expresa todo lo que quiere decir o hay bloqueos?; ¿Algún cambio respecto a las expectativas iniciales del acompañamiento?

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Eje profesional: Rol asumido por la persona técnica (mediación, traducción cultural, jurídica e institucional, contención emocional, incidencia); Dilemas éticos surgidos; Ajustes realizados en el acompañamiento; Impacto emocional del caso en el/la profesional.

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Recomendación importante: si la profesional evidencia que la persona acompañada no tiene una comprensión real de los pasos del procedimiento, asegurarse de repetirlos y de explicar las nuevas situaciones y posibilidades que se abren en el proceso. Es importante dar una visión clara de los posibles resultados de cada una de las vías, evitando generar falsas expectativas. Esto genera más confianza y puede tener más clara las decisiones que va a tomar.

Si la profesional evidencia situación emocional o la persona lo expresa, de ser posible, proponer derivación a servicios de acompañamiento psicológico.

FASE 3. OBSERVACIÓN POSTERIOR AL ACOMPAÑAMIENTO

Analizar los efectos del proceso, los aprendizajes y las propuestas de mejora para una denuncia segura y accesible.

¿Cómo se obtiene la información en esta fase?

- Conversación de cierre con la persona acompañada
- Observación del estado emocional final
- Valoración conjunta del proceso (si la persona lo desea)
- Reflexión profesional posterior

Ficha de registro Fase 3. Observación de cierre

A. RESULTADO DEL PROCESO

☐ Denuncia interpuesta ( )
☐ Queja interpuesta ( )
☐ Reclamación interpuesta ( )
☐ Mediación realizada ( )
☐ En trámite ( ) (*Marcar si el caso sigue abierto*)
☐ Resuelto ( )
☐ Desistimiento ( )

En caso de desistimiento

→ Motivo:

_____
_____

→ ¿Hubiera habido algo que ayudara a continuar?

_____
_____

Estado actual del caso:

_____
_____
_____
_____

B. REFLEXIÓN BREVE DEL/LA PROFESIONAL (Máx. 10 líneas)

Eje estructural: Resultado de la queja, reclamación o denuncia; Obstáculos persistentes; Barreras y/o vacíos normativos o procedimentales detectados; Potencial de incidencia o cambio estructural.

Eje personal (víctima): Valoración subjetiva del proceso; Impacto emocional final; Sensación de reparación, justicia o frustración; Disposición futura a denunciar; Recomendaciones expresadas por la propia persona.

Eje profesional: Evaluación del acompañamiento realizado; Aprendizajes clave; Límites detectados del rol profesional; Propuestas de mejora para futuros casos.

C. PROPUESTAS Y APRENDIZAJES

Recomendaciones para mejorar los mecanismos de denuncia segura:

Necesidades formativas detectadas:

Ajustes necesarios en protocolos:

Buenas prácticas replicables:

INDICACIONES GENERALES

1. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS CLAVE

Para garantizar una aplicación homogénea en todos los territorios, se establecen las siguientes definiciones orientativas. Estas definiciones no pretenden ser exhaustivas, sino facilitar criterios comunes de interpretación:

Se entiende por **denuncia segura** aquella que puede iniciarse, sostenerse y resolverse sin que la persona acompañada experimente riesgos añadidos derivados de su situación administrativa, condición socioeconómica, identidad o relación con las instituciones implicadas.

Por **barrera estructural** se entiende cualquier práctica, procedimiento, normativa, requisito o dinámica institucional que dificulte de forma directa o indirecta el acceso efectivo a la denuncia, aunque no constituya necesariamente una vulneración explícita de derechos.

El **desistimiento** se refiere a la decisión de no iniciar o de abandonar un proceso de denuncia, independientemente de que existan razones personales, institucionales o contextuales.

Se considerará **interacción institucional relevante** aquella que tenga impacto en la percepción de seguridad, legitimidad o viabilidad del proceso por parte de la persona acompañada.

Una **queja** es la manifestación de insatisfacción con un servicio, trato o actuación. El ordenamiento jurídico no prevé una reacción inmediata, pero permite visibilizar y dejar constancia del hecho.

Una **reclamación** es una solicitud formal que se presenta cuando una persona siente que un derecho suyo ha sido vulnerado debido a una actuación irregular de una persona o entidad. Esta herramienta busca obtener una reparación o compensación por el daño sufrido. La reclamación puede presentarse de forma oral o escrita, aunque lo más recomendable es solicitar la **hoja de reclamaciones** en el lugar donde ocurrió el incidente. Esta hoja es un documento oficial que da inicio al proceso.

Una **denuncia** es una comunicación formal dirigida a la administración pública para informar de hechos que pueden constituir una infracción administrativa o un delito penal. Se diferencia de la queja y la reclamación porque inicia un procedimiento que puede derivar en sanciones o procesos legales.

Los **niveles de conocimiento de los derechos** de las personas acompañadas se estimarán en función de la siguiente escala:

- → **NIVEL BAJO** (Indicador clave: desconocimiento general del marco de derechos y de las vías básicas de actuación). La persona:
  - No sabe que lo ocurrido puede ser discriminación ilegal.
  - No conoce que existe posibilidad de denunciar o reclamar.
  - Confunde denunciar con “meterse en problemas”.
  - Cree que por su situación administrativa no tiene ningún derecho.
  - Expresa frases como: “Pensaba que esto era normal.”; “No puedo hacer nada.”; “Si denuncio me pueden expulsar.”
- → **NIVEL MEDIO** (Indicador clave: reconoce la vulneración y sabe que existen mecanismos, pero desconoce procedimiento, riesgos y tiempos). La persona:
  - Sabe que lo ocurrido “no es legal” o “no es justo”.
  - Ha oído hablar de denunciar, pero no sabe cómo.

- Tiene información parcial o confusa.
- Conoce alguna institución (policía, juzgado, defensoría), pero no el procedimiento.
- Ha buscado información en internet o preguntado a conocidos.
- Puede explicar por qué cree que es discriminación.

→ NIVEL ALTO (Indicador clave: maneja conceptos jurídicos básicos y comprende las fases del procedimiento, aunque necesite apoyo.). La persona:

- Identifica claramente que se trata de discriminación.
- Conoce vías concretas (denuncia penal, reclamación administrativa, etc.).
- Diferencia entre queja, denuncia y reclamación, mediación.
- Tiene experiencia previa en trámites administrativos o jurídicos.
- Ha intentado iniciar el procedimiento antes de acudir al servicio.
- Pregunta por plazos, pruebas, competencias o recursos.

2. CRITERIOS DE REGISTRO

El registro debe centrarse en hechos observables, situaciones concretas, reflexiones profesionales y verbalizaciones explícitas de la persona acompañada. Se evitarán formulaciones abstractas o interpretaciones generales que no puedan vincularse a situaciones específicas.

Es fundamental diferenciar con claridad entre lo que la persona expresa y lo que constituye una reflexión profesional. Cuando se trate de valoraciones técnicas, estas deberán identificarse como tales.

NO se incluirán juicios de valor ni apreciaciones personales que no aporten información relevante para el análisis del proceso. Se priorizará aquella información que permita identificar patrones, barreras estructurales, dinámicas institucionales o factores que influyan en el acceso, permanencia o resultado de la denuncia.

El objetivo no es recoger todo lo que ocurre, sino aquello que resulta significativo para comprender cómo se configura —o se dificulta— una denuncia segura.

3. CRITERIOS DE INCLUSIÓN DE CASOS

La guía se aplicará a todos aquellos casos en los que exista una situación de discriminación o posible delito de odio y se active un proceso de acompañamiento, independientemente de que la persona decida finalmente interponer denuncia formal.

Se incluirán tanto los casos que culminen en denuncia como aquellos en los que se produzca desistimiento, mediación o queja/reclamación administrativa, ya que el análisis de las razones que llevan a no denunciar forma parte esencial del objetivo del proyecto.

Quedan excluidos los casos en los que no exista acompañamiento activo por parte del equipo o aquellos en los que la intervención se limite a una orientación puntual sin seguimiento.

4. INDICADORES MÍNIMOS OBLIGATORIOS

Para que un caso pueda incorporarse al análisis agregado, deberá contar al menos con información completa en los siguientes aspectos: fase del proceso alcanzada, tipo principal de barrera identificada, resultado del proceso (denuncia, queja, mediación o desistimiento) y variables interseccionales relevantes que hayan influido en el acceso o desarrollo del proceso. En caso de que alguno de estos elementos no pueda registrarse, deberá justificarse brevemente el motivo.

Como de información identitaria de obligado registro se encontrarán: nacionalidad, género, racialización, situación administrativa y edad. El resto de las variables interseccionales, se registrarán en función de su relevancia para el análisis del caso.

El enfoque interseccional NO implica registrar de manera automática todas las variables identitarias de la persona. Las distintas dimensiones (orientación sexual, religión, nivel socioeconómico, estado serológico, enfermedades, discapacidad, etc.) se incorporarán cuando sean relevantes para comprender una barrera concreta o una dinámica específica del proceso.

Se evitará el sobre-registro identitario que no tenga impacto analítico. Antes de consignar una variable, se recomienda formular la siguiente pregunta: **¿este factor está influyendo de manera efectiva en la decisión, el acceso, la experiencia o el resultado del proceso de denuncia?**

El objetivo es comprender cómo interactúan distintos ejes de desigualdad cuando generan obstáculos reales, no construir perfiles exhaustivos sin utilidad metodológica.

5. CUIDADO DEL EQUIPO PROFESIONAL

La incorporación de una dimensión de reflexión profesional supone reconocer que el acompañamiento a víctimas de discriminación y delitos de odio tiene un impacto emocional y ético en los equipos técnicos. Por eso, el cuidado del equipo es una condición necesaria para sostener acompañamientos de calidad y para garantizar una mirada crítica, rigurosa y ética sobre las barreras detectadas.

Es así que los apartados relativos al rol profesional tienen exclusivamente carácter reflexivo y formativo; en ningún caso podrá utilizarse para la evaluación del desempeño individual ni como instrumento de supervisión jerárquica. Para garantizar un uso seguro y sostenible de la Herramienta, se recomienda:

- ✓ En primer lugar, que el registro se realice en un **momento posterior al acompañamiento** y nunca durante situaciones de alta carga emocional o urgencia. Si el caso ha sido especialmente complejo, podrá posponerse la cumplimentación hasta que exista un margen suficiente para la reflexión.
- ✓ En segundo lugar, que la aplicación de esta Herramienta se acompañe de **espacios periódicos de supervisión o reflexión colectiva** (por ejemplo, reuniones trimestrales o semestrales) en los que se puedan compartir aprendizajes, dificultades metodológicas y dilemas éticos surgidos. Estos espacios deben tener un enfoque de apoyo mutuo y mejora continua.
- ✓ En tercer lugar, se recomienda prestar atención a posibles **indicadores de sobrecarga profesional** asociados al acompañamiento de casos de discriminación: sensación de impotencia reiterada, desgaste emocional acumulado, dificultad para desconectar o impacto personal de los relatos acompañados, sobre todo en profesionales migrantes y/o racializades.
- ✓ Asimismo, cuando el registro revele dilemas éticos complejos o situaciones de violencia institucional especialmente graves, se recomienda **activar espacios específicos de análisis o apoyo interno**.

Protocolo de activación ante casos de alto impacto

Cuando un caso genere:

- Dilema ético fuerte.
- Violencia institucional grave.
- Amenaza directa.
- Impacto emocional intenso.

Se activa:

- Solicitud de reunión extraordinaria (máx. 60 min) a la coordinadora del proyecto.
- Comunicación al resto del equipo del proyecto por parte de la coordinación.
- Participación voluntaria del resto del equipo en la reunión extraordinaria.
- Enfoque de la reunión extraordinaria: contención + análisis estructural + propuestas de actuación.

6. CALENDARIO DE REVISIÓN Y AJUSTE

La presente guía tendrá carácter dinámico. Se prevé una **revisión intermedia a los 2 meses de su implementación** con el fin de detectar dificultades prácticas, ajustar categorías o simplificar apartados.

Asimismo, antes de la elaboración definitiva del informe estatal, se realizará una evaluación final de la Herramienta junto al equipo que la ha aplicado para valorar su adecuación metodológica y la calidad de la información recogida. La posibilidad de realizar ajustes en la herramienta forma parte del enfoque de mejora continua del proyecto y garantiza que el instrumento se mantenga útil, viable y coherente con sus objetivos.

7. PLAN DE SISTEMATIZACIÓN

La información recogida será objeto de un proceso de agregación y análisis orientado a la elaboración del informe estatal de resultados del proyecto *Denuncia Sin Barreras*. Para ello, se establecerán criterios comunes de codificación que permitan identificar patrones recurrentes y comparar casos.

Se prevé la extracción de indicadores relacionados con tipos de barreras, momentos críticos del proceso, variables interseccionales relevantes, tasas y motivos de desistimiento y dinámicas institucionales observadas.

El análisis combinará aproximaciones cualitativas y cuantitativas: por un lado, se identificarán tendencias y frecuencias; por otro, se analizarán narrativas y situaciones significativas que permitan comprender la complejidad de los procesos.