

CONSEJO PARA LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN RACIAL O ÉTNICA

Memoria anual de resultados del Servicio de asistencia y orientación a víctimas de discriminación 2020



CONSEJO PARA LA ELIMINACIÓN
DE LA DISCRIMINACIÓN
RACIAL O ÉTNICA

Entidades miembros del Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación por Origen Racial o Étnico del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica:

- ACCEM 



- Asociación Rumiñahui

- Cruz Roja Española 

- Comisión Española de Ayuda al Refugiado



- Fundación CEPAIM



- Fundación Secretariado Gitano



- Movimiento contra la Intolerancia  Movimiento contra la Intolerancia



- Movimiento por la Paz -MPDL-



- Red Acoge 

1.INTRODUCCIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA Y ORIENTACIÓN A VÍCTIMAS DE DISCRIMINACIÓN POR ORIGEN RACIAL O ÉTNICO DEL CONSEJO PARA LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN RACIAL O ÉTNICA: CONTEXTUALIZACIÓN, ENTIDADES QUE LO COMPONEN, METODOLOGÍA APLICADA Y DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL.....	5
2. CUANTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INCIDENTES DISCRIMINATORIOS REGISTRADOS.....	11
2.2 NÚMERO DE PERSONAS QUE HAN PARTICIPADO EN EL SERVICIO.	13
2.3 PERFIL DE LAS VÍCTIMAS.....	13
2.3.1 EDAD DE LAS VÍCTIMAS: CASOS INDIVIDUALES Y CASOS COLECTIVOS	13
2.3.2. DISCAPACIDAD	14
2.3.3. RELIGIÓN O CREENCIAS	15
2.3.4 SEXO DE LAS VÍCTIMAS.....	15
2.3.5. ORIENTACIÓN SEXUAL O IDENTIDAD DE GÉNERO: CASOS INDIVIDUALES Y CASOS COLECTIVOS	16
2.3.6. ORIGEN GEOGRÁFICO. COMUNIDADES AUTÓNOMAS EN LAS QUE SE PRODUJERON LOS INCIDENTES DISCRIMINATORIOS: CASOS INDIVIDUALES Y CASOS COLECTIVOS.....	17
2.3.7. GRUPOS POBLACIONALES O ÉTNICOS DE LAS VÍCTIMAS.....	19
2.3.8. NACIONALIDAD DE LA VICTIMA	20
2.3.9. TIEMPO DE RESIDENCIA EN ESPAÑA Y SITUACIÓN ADMINISTRATIVA	21
2.3.10. PERFIL SOCIOECONOMICO DE LAS PERSONAS ATENDIDAS: PROFESIÓN, FORMACIÓN O NIVEL DE ESTUDIOS Y SITUACIÓN LABORAL.....	23
2.3.11. OTRAS CARACTERISTICAS PERSONALES: SI PROCEDE Y HAN INTERFERIDO EN LA DISCRIMINACIÓN, TALES COMO LA RELIGIÓN O CREENCIAS, LA DISCAPACIDAD, LA ORIENTACIÓN SEXUAL O LA IDENTIDAD DE GÉNERO.	26
2.4. ÁMBITOS EN QUE SE PRODUJERON LOS INCIDENTES DISCRIMINATORIOS	27
2.5. AGENTE DISCRIMINADOR. ESFERAS EN LAS QUE SE PRODUJERON LOS INCIDENTES DISCRIMINATORIOS.....	29
2.6. TIPO DE DISCRIMINACIÓN Y SUBTIPO DE DISCRIMINACIÓN.	30
2.7. DERECHOS VULNERADOS: CASOS INDIVIDUALES Y CASOS COLECTIVOS.	32

3. ATENCIÓN A INCIDENTES DISCRIMINATORIOS.....	36
3.1 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	36
3.2 ESTRATEGIAS DE ACTUACIÓN	37
3.3 PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA Y ORIENTACIÓN A VÍCTIMAS DE DISCRIMINACIÓN RACIAL O ÉTNICA.....	39
3.4 EFECTIVIDAD DE LAS ESTRATEGIAS DE ACTUACIÓN.	40
3.5 MOTIVOS DEL CIERRE DE LOS CASOS.....	41
3.5.1. CASOS EN LOS QUE HA EXISTIDO ABANDONO DEL PROCESO SIN LLEGAR A SU TERMINACIÓN.....	42
3.5.2. CASOS EN LOS QUE HA HABIDO TERMINACIÓN: ACTUACIONES LLEVADAS A CABO CON AYUDA DEL SERVICIO Y SU RESULTADO FINAL.....	42
3.5.3 SI SE HA DENUNCIADO ANTE INSTITUCIONES EN LOS CASOS CERRADOS	42
3.5.4. TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE LOS INCIDENTES	42
4. ACCESO AL SERVICIO DE ASISTENCIA Y ORIENTACIÓN A VÍCTIMAS DE DISCRIMINACION.....	43
4.1 VÍAS DE ACCESO	44
4.1.1 ACCESO PRESENCIAL A LAS OFICINAS.....	45
4.1.2 ACCESO TELEFÓNICO	45
4.1.3. ACCESO MEDIANTE BUZÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA WEB.....	46
4.2 A INICIATIVA DE QUIÉN SE HA INICIADO EL EXPEDIENTE DE INVESTIGACIÓN.....	47
4.2.1. PETICIÓN DE LA VÍCTIMA	48
4.2.2. DE OFICIO POR LA ENTIDAD QUE DETECTA EL INCIDENTE	48
5. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO.....	49
6. CONCLUSIONES GENERALES.....	50

1. INTRODUCCIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA Y ORIENTACIÓN A VÍCTIMAS DEL CONSEJO PARA LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN RACIAL O ÉTNICA: CONTEXTUALIZACIÓN, ENTIDADES QUE LO COMPONEN, METODOLOGÍA APLICADA Y DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL

El Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación por Origen Racial o Étnico (en adelante, el “Servicio”), está enmarcado dentro de la actividad del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica (en adelante el “Consejo”), dependiente de la Dirección General de Igualdad y Diversidad Étnico-Racial del Ministerio de Igualdad. El Servicio se desarrolla en la aplicación del artículo 13 de la Directiva 2000/43/CE, del Consejo de 29 de junio de 2000, en la que se dispone “que cada Estado miembro designará uno o más organismos responsables de la promoción de la igualdad de trato entre todas las personas sin discriminación por motivo de su origen racial o étnico”, atribuyendo a estos organismos las competencias de asistir de forma independiente a las víctimas de discriminación, realizar estudios y publicar informes independientes y formular recomendaciones sobre dicha materia.

El contrato para el desarrollo de este Servicio de asistencia y orientación a víctimas de discriminación racial o etnia se formalizó con la **Fundación Secretariado Gitano (FSG) con fecha 26 de marzo de 2020** por la Secretaria de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género a través de la Dirección General para la Igualdad de Trato y la Diversidad Étnico-Racial del Ministerio de Igualdad. De esta manera, culminaba el procedimiento de licitación pública que fue adjudicado a la FSG, tras presentar una propuesta técnica en colaboración junto a otras 8 ONGs (ACCEM, Asociación Rumiñahui, Cruz Roja Española, Comisión Española de Ayuda al Refugiado, Fundación Cepaim, Acción Integral con Migrantes, Movimiento contra la Intolerancia, Movimiento por la Paz, el Desarme y la Libertad, MPDL y Red Acoge) a través de la subcontratación.

En virtud de este contrato, este conjunto de entidades garantiza la cobertura gratuita del Servicio con personal técnico especializado y formado en la lucha contra la discriminación y especialmente en la metodología de intervención ante los casos de discriminación que se ha venido utilizando durante la prestación de este Servicio en periodos anteriores desde el 15 de marzo de 2013.

Durante el período que comprende esta **memoria anual de resultados**, hemos formado al personal técnico del Servicio de Asistencia desarrollando cuatro sesiones formativas en diversos temas como la discriminación interseccional, análisis de casos prácticos, protocolo de actuación y herramientas del servicio o los delitos de odio, hemos continuado el trabajo de coordinación del Servicio relacionado con el plan de trabajo del Servicio organizando y desarrollando dos acciones formativas a profesionales agentes clave una dirigida a medios de comunicación y otra dirigida a fuerzas y cuerpos de seguridad. Tal y como se detalla más adelante, además de atender los casos de discriminación racial o étnica presentados, durante este periodo hemos continuado dando impulso a la difusión

del servicio de asistencia desde las mesas territoriales estableciendo desde coordinación del servicio unas recomendaciones a través de una Circular interna con el objetivo de combatir la infradenuncia de la discriminación racial o étnica.

El Servicio que estamos desarrollando, tal y como se va a exponer a lo largo de este informe, tiene como objetivo:

- a) prestar la asistencia técnica necesaria para la asistencia a víctimas de discriminación racial o étnica, a personas que sufran, hayan sufrido o conozcan situaciones de discriminación racial o étnica y la atención telemática vía buzón web o a través del teléfono de asistencia a víctimas de discriminación. Dicha asistencia puede dirigirse tanto a la persona o grupo potencial de una discriminación como a sus allegados.
- b) realizar acciones de formación, información y sensibilización e impacto de este Servicio, a través de la colaboración con agentes públicos y privados en cada comunidad autónoma.

Este Servicio se presta a través de:

a) **Un Servicio presencial habilitado en 20 oficinas oficiales**, lo que incluye una oficina de coordinación general de la Fundación Secretariado Gitano en Madrid donde se ubica el equipo central de coordinación y 19 sedes de atención presencial a nivel territorial de las entidades miembros de este Servicio de asistencia en las que se desarrollan diversos programas de trabajo de las entidades, lo que cubre todas las comunidades autónomas y **una ciudad autónoma (Melilla)**.

Como se puede apreciar en esta tabla las comunidades autónomas con un número mayor de oficinas del Servicio son Andalucía, Comunidad de Madrid y Comunidad Valenciana.

LISTADO DE OFICINAS OFICIALES DEL SERVICIO, ENTIDADES RESPONSABLES

CCAA	ENTIDAD	CIUDAD	DIRECCIÓN
OFICINA CENTRAL DE COORDINACIÓN DEL SERVICIO	FSG	Madrid	C/Ahijones, s/n 28018 Madrid Telf.: 914 22 09 60. fsg@gitanos.org igualdaddetrato@gitanos.org
ANDALUCÍA	ACCEM	Sevilla	C/Beatriz de Suabia, 57. 41005 Sevilla. Telf: 954 31 33 33/44 sevilla.social@accem.es
ANDALUCÍA	CEAR	Málaga	Avda. Fátima, 3 - bajo, 29009 Málaga Telf: 951 561 071.

			maria.gomez@cear.es
ARAGÓN	MCI	Zaragoza	Avda. Madrid, 78-80 Principal Of. 6-7 50010 Zaragoza Telf: 976319552 aragonmci@gmail.com
ASTURIAS	ACCEM	Gijón	Avda. del Llano, 27. Bajo 33209 Gijón Telf: 985 16 56 77 asturias.juridico@accem.es
BALEARES	CRUZ ROJA	Palma de Mallorca	C/Arquitecto Encasar, nº 73 07004 Palma de Mallorca Telf: 971 29 50 00 orluve@cruzroja.es
CANARIAS	CEAR	Las Palmas de Gran Canaria	Avda. Escaleritas, nº 66, 35011 - Las Palmas de Gran Canaria cear.canarias@cear.es
CANTABRIA	FSG	Santander	C/José María Cossío, 31 bajo, 39011 Santander. Telf: 942 32 22 81 fsgsantander@gitanos.org
CASTILLA Y LEÓN	RED ACOGE	Valladolid	C/ Fray Luis de León 14, 47002 Valladolid Telf.: 983 309 915 valladolid.nodiscriminacion@redacoge.org
CASTILLA-LA MANCHA	CEPAIM	Ciudad Real	C/ Cañas, 34 C.P 13004 – Ciudad Real Telf: 926 92 10 05 ciudadreal@cepaim.org
CATALUÑA	MPDL	Barcelona	C/ Pere Vergé, 1. 08020 Barcelona Telf.: 933057173 cat.juridica@mpdl.org
COMUNIDAD VALENCIANA	CEPAIM	Valencia	C/ Marques de Campo, 16 Bajo Izq. 46007 Valencia Telf.: 96 392 53 02 valencia@cepaim.org

EXTREMADURA	FSG	Mérida	Avda. Juan Carlos I, 52, Bajo-Dcha. 05800, Mérida Telf: 924 30 39 79 fsgmerida@gitanos.org
GALICIA	FSG	Santiago de Compostela	Rúa Ulla, 27. Local comercial nº 4 15702 - Santiago de Compostela Telf: 981 55 41 90 fsgsantiago@gitanos.org
LA RIOJA	RED ACOGE	Logroño	C/ La Brava, nº 16 bajo. Telf: 941 26 31 15 rioja.nodiscriminacion@redacoge.org
MADRID	MCI	Madrid	C/ Mesón de Paredes nº39. 28012 Madrid Telf.: 915307199 intolerancia@terra.com
MELILLA	MPDL	Melilla	C/ Duquesa de la Victoria, 3-1º 52004 Melilla Telf.: 952680168 melilla@mpdl.org
MURCIA	Rumiñahui	Murcia	C/Urano, Colonia San Esteban 30010, Murcia Telf: 968 22 36 96 juridicomurcia@ruminahui.org
NAVARRA	FSG	Pamplona	C/San Blas, Nº 2, 31014, Pamplona Telf.: 948 38 26 80 fsgpamplona@gitanos.org
PAÍS VASCO	FSG	Vitoria	C/ Antonio Machado 48-52 Bajo, 01010 Vitoria Telf.: 945 21 37 89 fsgvitoria@gitanos.org

Cada una de estas oficinas oficiales del Servicio está debidamente señalizada y es visible en cada una de las sedes que las entidades ponen a disposición, haciendo constar la pertenencia de este Servicio al Consejo y a la Secretaria de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género a través de la Dirección General para la Igualdad de Trato y la Diversidad Étnico-Racial, dependiente del Ministerio de Igualdad. Cada oficina dispone de una sala de atención a los usuarios/as, sala de reunión, equipos telefónicos e informáticos con conexión a Internet, y un stand en el que consta la documentación informativa del Servicio ofertado, y recursos de interés en el ámbito de la no discriminación del Consejo.

El Servicio y la información se prestan en cada una de las oficinas abiertas al público por personal técnico debidamente capacitado, titulado universitario, con formación y experiencia profesional en el ámbito de la igualdad de trato y no discriminación, tal y como consta en la relación del personal asignado a este proyecto y en sus currículum y con un perfil adecuado a la población destinataria del mismo (idiomas, nivel académico, características culturales, etc.). En dicho servicio presencial se presta una atención directa individualizada a las víctimas de discriminación, garantizándose la confidencialidad y el derecho a la intimidad por durante todo el proceso, y la protección de datos personales según la legislación y normativa que resulten aplicables en materia de protección de datos personales, en concreto, las obligaciones impuestas y determinadas por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Cabe destacar que cuando una persona potencialmente víctima de discriminación pone en conocimiento de alguno de los técnicos/as de las entidades sociales un incidente discriminatorio, se deriva el caso al personal técnico titulado y con experiencia en esta materia de esa sede de trabajo (asignado con un número determinado de horas a este proyecto), quien atiende a la víctima de discriminación y se coordina con el Servicio central especializado en esta materia, también asignado para este proyecto. Ambas partes diseñan la estrategia de investigación y de intervención del caso de discriminación, informando en todo momento a la víctima de los pasos a seguir y siempre contando con su consentimiento.

En los casos de discriminación colectiva sin víctima determinada, en los que no haya una víctima precisa, normalmente incidentes discriminatorios producidos en medios de comunicación e internet, en el momento que el personal técnico asignado a este proyecto tenga conocimiento del mismo, desarrolla junto con el equipo central especializado, la estrategia de intervención adecuada para abordar el incidente discriminatorio.

b) Un Servicio telefónico gratuito mediante una línea novecientos (900 203 041) para aquellas potenciales víctimas que no dispongan de un centro de atención cercano a su domicilio o no estén disponibles para realizar una entrevista presencial, durante 35 horas a la semana, atención realizada por personal especializado en esta materia, y en el que se garantizará la gratuidad y confidencialidad de los datos de las personas.

Teléfono gratuito 900 20 30 41
Atención a víctimas de discriminación
racial o étnica

c) Un Servicio de atención a través del mantenimiento del buzón de atención al ciudadano en la Web del Servicio de asistencia a víctimas de discriminación, www.asistenciavictimasdiscriminacion.org a través del cual las potenciales víctimas y la ciudadanía en general podrán solicitar asesoramiento, estudio y análisis ante una posible situación de discriminación, u otra información relativa a esta materia.

El Servicio de atención a víctimas de discriminación se caracteriza por ser cercano y próximo a las potenciales víctimas de discriminación, con quienes la Fundación Secretariado Gitano y las 8 entidades subcontratadas mantienen un contacto directo a través de los diversos programas de intervención social que desarrollan desde sus dispositivos. Esto permite a estas entidades captar posibles incidentes discriminatorios y ser referentes para que las víctimas de discriminación soliciten nuestro Servicio. Esta circunstancia se debe tener en cuenta, dado que en muchas ocasiones las situaciones de discriminación son detectadas por el personal técnico de las entidades que asisten a los usuarios/as en demandas de empleo, vivienda, salud, regularización, programas de promoción, etc. sin que las personas víctimas sean conscientes a menudo del hecho discriminatorio, o desconociendo los derechos que les asisten.

Esta proximidad nos permite a su vez hacer un seguimiento personalizado e individualizado de cada incidente discriminatorio detectado en el Servicio. El acompañamiento y la proximidad con las víctimas son factores clave para el análisis y resolución de los incidentes discriminatorios.

Además, este Servicio de asistencia a víctimas de discriminación, mantiene el uso de herramientas específicas, concretamente la **Web del Servicio de Asistencia a Víctimas**¹ de Discriminación Racial o Étnica donde se encuentra toda la información actualizada de la actividad del Servicio y las entidades sociales que forman parte y una **Base de Datos especializada**² para el registro de incidentes discriminatorios, tanto individuales como colectivos, que incorpora diversos ítems sobre el perfil de las víctimas, perfil del agente discriminador, estrategias de investigación y de actuaciones, los otros motivos que interseccionan en la discriminación étnica o racial, etc., lo que nos permite adecuar la atención a las circunstancias de la víctima, registrar adecuadamente la actividad desarrollada y elaborar de forma pormenorizada los informes trimestrales y las memorias anuales y final que la entidad gestora del Servicio aportará a la Dirección General para la Igualdad de Trato y la Diversidad Étnico-Racial dependiente del Ministerio de Igualdad. El Servicio cumple con lo dispuesto en el nuevo Reglamento General Europeo de Protección de Datos de 25 de mayo de 2018 y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales a los estándares y protocolos que nos ha facilitado por la Dirección General

¹ Enlace Página web del Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica : https://asistenciavictimasdiscriminacion.org/el_servicio/que_es_el_servicio/

² Enlace Base de Datos Servicio: <https://antenas.gitanos.org/login.html>

para la Igualdad de Trato y la Diversidad Étnico-Racial dependiente del Ministerio de Igualdad.

Cabe destacar que las entidades que forman parte de este Servicio tienen una trayectoria de trabajo de más de 7 años siendo todas ellas además entidades vocales del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnico.

Por otro lado, las entidades gozan de experiencia y capacitación en conceptualización específica en el ámbito de la asistencia a incidentes discriminatorios y la metodología de trabajo que a continuación vamos a exponer, habiéndola desarrollado muchas de las entidades que ahora conforman el Servicio desde el año 2009.

2. CUANTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INCIDENTES DISCRIMINATORIOS REGISTRADOS.

Esta memoria anual se centra en los datos obtenidos a partir del Servicio de asistencia y orientación a víctimas de discriminación (perfil de víctimas, los tipos y características de los incidentes discriminatorios, la atención a casos y el acceso al Servicio).

No obstante, queremos destacar que durante el periodo desde 13 de octubre de 2019 hasta el 25 de marzo de 2020 y hasta la firma del nuevo contrato con la administración el día 26 de marzo 2020, el Servicio de asistencia ha mantenido el trabajo coordinado con las entidades sociales no sólo en la preparación de la licitación del Servicio para el nuevo periodo 2020-2022 sino que además el Servicio ha mantenido su actividad en atención a las víctimas de situaciones discriminatorias registrando un total de 190 casos de discriminación, 91 colectivos y 99 individuales. El número total de personas atendidas durante este periodo han sido de 626.

El pasado 16 de marzo el gobierno de España declaró el Estado de Alarma para la gestión de la crisis sanitaria ocasionada por la Covid - 19. En el contexto de la crisis sanitaria y social derivada de la pandemia de la Covid-19 el Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación detectó un incremento de casos de discriminación racial o étnica en los que se relacionaba a las personas pertenecientes a grupos étnicos o raciales tradicionalmente discriminados de la propagación del virus, situación que atentaba directamente al derecho a la igualdad de trato y no discriminación.

Por esta razón, con el objetivo de medir el impacto en estas personas, se elaboró un informe específico del Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica: casos atendidos relacionados con la crisis de la covid-19 y el estado de alarma³, a petición de la Dirección General para la Igualdad de Trato y Diversidad Étnico-Racial en el que se han detectado y analizado hasta el

³Informe del Servicio de Asistencia: casos atendidos relacionados con la crisis covid-19 y el Estado de Alarma: <https://asistenciavictimasdiscriminacion.org/wp-content/uploads/2020/05/Informe-casos-COVID19-1706-DEF.pdf>

8 de mayo de 2020 un total de 53 casos directamente relacionados con este contexto, lo cual supone un número bastante considerable habida cuenta de que el confinamiento decretado como consecuencia del Estado de Alarma ha reducido los espacios de convivencia social y, por lo tanto, los ámbitos en los que puede producirse la discriminación.

Por otro lado, la actual situación de gravísima crisis social y económica, que afecta de una manera más acentuada a las personas que pertenecen a grupos étnicos minoritarios, también tiene una incidencia en la infradenuncia de la discriminación, ya que las víctimas han priorizado cubrir necesidades básicas relacionadas fundamentalmente con la alimentación y la atención sanitaria antes que denunciar la situación de discriminación sufrida.

Ante la preocupación por el incremento de los incidentes de discriminación, que se han producido contra determinados grupos étnicos, en el actual contexto de crisis sanitaria, social y económica el Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnico emitió una Recomendación: Evitar actitudes y discursos discriminatorios en el actual contexto de crisis sanitaria, social y económica⁴ con el objetivo de prevenir e sensibilizar a la sociedad en general sobre el impacto de la discriminación racial o étnica en las personas pertenecientes a grupos de población tradicionalmente discriminados en España.

A continuación, vamos a exponer la memoria anual de resultados 2020 detallando los resultados del Servicio durante este periodo.

2.1 TIPO DE INCIDENTES DISCRIMINATORIOS: INDIVIDUALES Y COLECTIVOS

Cuando en esta memoria anual se hace referencia a incidentes individuales o colectivos, se entienden de la manera siguiente:

- **Incidente individual:** incidente puntual en el que una persona se ha sentido discriminada.
- **Incidente colectivo:** incidente en el que un grupo o colectivo se ha sentido discriminado (el número de personas afectadas por dicho incidente puede ser identificado o puede ser un número indeterminado de personas).

Del mismo modo, se hace referencia a “queja o quejas discriminatorias” para los casos en que una persona acude a una organización del Servicio para informar sobre un incidente discriminatorio.

El eje fundamental de actuación prioritario del Servicio es el de registrar e investigar los incidentes discriminatorios por origen racial o étnico que sean detectados y asesorar a las personas afectadas con el objetivo de resolver el conflicto que se haya podido producir.

⁴ Recomendación del Consejo: <https://asistenciavictimasdiscriminacion.org/wp-content/uploads/2020/06/Recomendacion-Consejo-COVID19-1.pdf>

En términos globales, esta memoria anual de resultados contiene los datos y el análisis recogidos por las entidades registradas desde **el 26 de marzo hasta 31 de diciembre de 2020**. El Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación en este periodo **atendió un total de 569 casos de discriminación racial o étnico de ellos, 307 casos son individuales y 262 casos son colectivos**.

Total, incidentes discriminatorios	
Desde 26 de marzo a 31 de diciembre 2020	
Individuales	307(54%)
Colectivos	262(46%)
Totales	569(100%)

2.2 NÚMERO DE PERSONAS QUE HAN PARTICIPADO EN EL SERVICIO.

Durante este periodo el número total de personas atendidas tanto en los casos individuales como en los colectivos con víctimas determinadas directas han sido **alrededor de 1664 personas**.

En este sentido, queremos insistir en la dificultad que entraña la identificación de víctimas de discriminación en aquellos casos colectivos que afectan a un grupo indeterminado de personas o grupos de población.

2.3 PERFIL DE LAS VÍCTIMAS

2.3.1 EDAD DE LAS VÍCTIMAS: CASOS INDIVIDUALES Y CASOS COLECTIVOS

En términos generales, podemos comprobar que las personas que fueron víctimas de incidentes discriminatorios individuales se encuentran con más frecuencia en los tramos de edad entre 18-25, 26-35 y 36-45 años de edad, representando un total de (67%) incidentes discriminatorios. También destacar que seguimos registrando incidentes discriminatorios que afectan a una población más joven todavía, concretamente a menores de 18, en total (5%) incidentes, lo que nos preocupa ya que se producen en aquellos ámbitos donde suelen participar los menores de edad como son el ámbito educativo o el acceso a prácticas laborales.

Igualmente, queremos destacar, el número de incidentes discriminatorios colectivos que afectan a todas las edades es bastante numeroso, en total 150(57%), estos incidentes están relacionados principalmente con comentarios de noticias de prensa, titulares con mención a datos personales de carácter personal de los presuntos implicados comentarios redes sociales como Facebook, Twitter, etc.

Edad de las víctimas	Casos individuales	Casos colectivos	Casos totales
Menor de 18	16	16	32
18-25	60	13	73
26-35	79	19	98
36-45	66	7	73
46-55	49	1	50
56-65	12	0	12
>65	5	0	5
Todas	3	150	153
No sabe/No contesta* (NS/NC)	17	56	73
Totales	307 (54%)	262(46%)	569(100%)

Tabla 1- Edad de las víctimas (casos individuales, casos colectivos y casos totales). N=569. Elaboración propia. *En 73 casos registrados la información relativa a la edad de las víctimas no consta debido a la imposibilidad de recabar dicha información por el Servicio. Estos casos registrados hacen referencia a casos que han sido informados por terceras personas o un conocido de la víctima o de las víctimas, por vía telefónica o por correo electrónico y en los que no se ha podido recabar dicha información por desconocimiento o la víctima o víctimas no contestan.

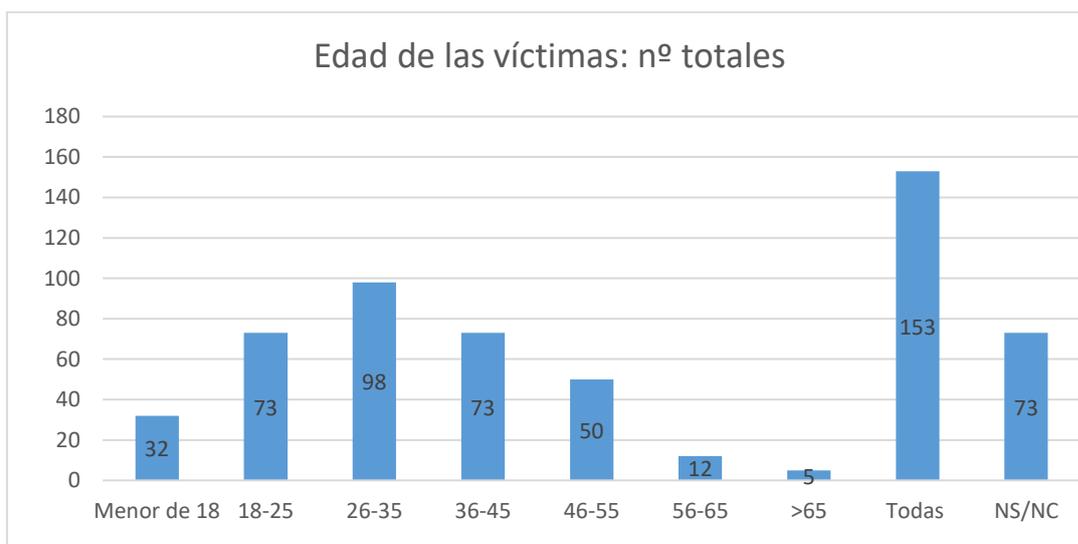


Gráfico 1. Edad de las víctimas (casos totales). N=569. Elaboración propia

2.3.2. DISCAPACIDAD

De los 569 incidentes registrados, se han identificado un total de 9 casos, 5 casos individuales y 4 casos colectivos en los que se ha constatado que las víctimas de discriminación racial o étnica son discapacitadas.

2.3.3. RELIGIÓN O CREENCIAS

Durante esta memoria anual de resultados del Servicio se han registrado un total de 24 casos, 15 casos individuales y 9 casos colectivos en los que se ha constatado que las víctimas tienen una religión o creencias minoritarias.

2.3.4 SEXO DE LAS VÍCTIMAS

Según los datos registrados, en términos generales, en cuanto al sexo de la víctima en 194 (34 %) incidentes discriminatorios las víctimas de discriminación han sido mujeres y en 141(25%) incidentes discriminatorios las víctimas de discriminación han sido hombres. Aunque no todos los casos en los que una víctima de discriminación racial o étnica es mujer se pueden considerar de discriminación interseccional, la desigualdad de género existente entre hombres y mujeres también incide en la manera en que la que muchas mujeres son tratadas en los distintos ámbitos. Por este motivo, desde el Servicio de Asistencia prestamos especial atención al impacto de la discriminación interseccional hacia las mujeres que pertenecen a grupos raciales o étnicos tradicionalmente discriminados.

Al igual que sucede con la edad, el número de incidentes discriminatorios que afectan a ambos sexos es bastante numeroso, en total 202(36%) incidentes discriminatorios que están relacionados principalmente con comentarios de noticias de prensa, titulares con mención a datos personales de carácter personal de los presuntos implicados, comentarios de odio en redes sociales como Facebook, Twitter, etc.

Sexo de las víctimas	Individuales	Colectivos	Totales
Ambos	9	193	202
Hombre	127	14	141
Mujer	167	27	194
Otro	0	1	1
No sabe/No contesta* (NS/NC)	4	27	31
Totales	307(54%)	262(46%)	569(100%)

Tabla 2- Sexo de las víctimas (casos individuales, casos colectivos y casos totales). N=569. Elaboración propia. * En 31 casos registrados la información relativa al sexo de las víctimas no consta debido a que la 3ª persona o entidad que ha reportado o informado del caso al Servicio no sabe o la víctima o víctimas no contestan.



Gráfico 2. Sexo de las víctimas (casos totales). N=569Elaboración propia.

2.3.5. ORIENTACIÓN SEXUAL O IDENTIDAD DE GÉNERO: CASOS INDIVIDUALES Y CASOS COLECTIVOS

Durante esta memoria anual de resultados, se han identificado 2 incidentes discriminatorios en los que las víctimas tuviesen una orientación sexual y 4 incidentes en los que las víctimas tuviesen una identidad de género diversa.

Características de los incidentes discriminatorios (totales)

Incidentes Individuales	<ul style="list-style-type: none"> • 307 casos registrados • 67% de las víctimas se encuentran con más frecuencia entre los 18 y los 45 años de edad.
Incidentes colectivos	<ul style="list-style-type: none"> • 262 casos registrados • 57% de los casos registrados afectan a todas las edades
Otras características personales	<ul style="list-style-type: none"> • 194 víctimas son mujeres, es decir, el 34% de los casos registrados • 141 víctimas son hombres, es decir, el 25% de los casos registrados

2.3.6. ORIGEN GEOGRÁFICO. COMUNIDADES AUTÓNOMAS EN LAS QUE SE PRODUJERON LOS INCIDENTES DISCRIMINATORIOS: CASOS INDIVIDUALES Y CASOS COLECTIVOS

Como se puede apreciar en la tabla 6 (número total de casos por CCAA) se han detectado incidentes prácticamente en todas las comunidades autónomas. En la tabla se observa una significativa concentración en Andalucía (22 %), Comunidad de Madrid (13 %) y Castilla y León (12 %).

A este respecto, es importante tener en cuenta que, en algunas comunidades autónomas, como Canarias o País Vasco, no se cuenta con otras entidades sociales como puntos de acceso en el territorio, situación que influye en el número de incidentes discriminatorios conocidos y registrados en dichos territorios, así como en la visibilidad del Servicio de Asistencia.

Es por ello que, desde finales del 2020 y principios del 2021, se han llevado a cabo acciones para mejorar el índice de denuncias, sobre todo en Canarias. Algunas de las acciones que se han llevado a cabo han sido reuniones con las Fiscalías de referencia en la zona, reuniones con las Unidades especializadas de la policía, contacto con otras ongs que intervienen en el territorio, formación de voluntariado para la captación de incidentes discriminatorios, etc.

Comunidad Autónoma en las que se produjeron los incidentes discriminatorios	Individuales	Colectivos	Totales
Andalucía	74	52	126
Aragón	17	9	26
Canarias	7	1	8
Cantabria	2	5	7
Castilla-La Mancha	11	11	22
Castilla y León	31	38	69
Cataluña	13	14	27
Comunidad de Madrid	60	16	76
Comunitat Valenciana	16	9	25
Extremadura	14	6	20
Galicia	5	15	20
Illes Balears	5	2	7
La Rioja	5	19	24
Melilla	27	0	27
Navarra	5	9	14
País Vasco	1	0	1
Principado de Asturias	2	15	17
Región de Murcia	7	12	19
Todas las CCAA	0	25	25
No sabe/No contesta (NS/NC) *	5	4	9
Totales	307(54%)	262(46%)	569(100%)

Tabla 3- CCAA en las que se produjeron los incidentes discriminatorios (casos individuales, casos colectivos y casos totales). N=569 Elaboración propia. * En 9 casos registrados la información relativa a la comunidad autónoma donde se produjeron los incidentes discriminatorios no consta debido a que la 3ª persona o entidad que ha reportado o informado el caso al Servicio no sabe o la víctima o víctimas no contestan.

En los casos individuales, las comunidades autónomas que han registrado un mayor número incidentes discriminatorios han sido Andalucía (24%), la Comunidad de Madrid (20%) Castilla y León (10%), y Melilla (5%).



Gráfico 3. Casos individuales por CCAA. N=307. Elaboración propia.

En los casos colectivos, las comunidades autónomas que han registrado un mayor número incidentes discriminatorios han sido Andalucía (20%), Castilla y León (15%) y La Rioja (7%).

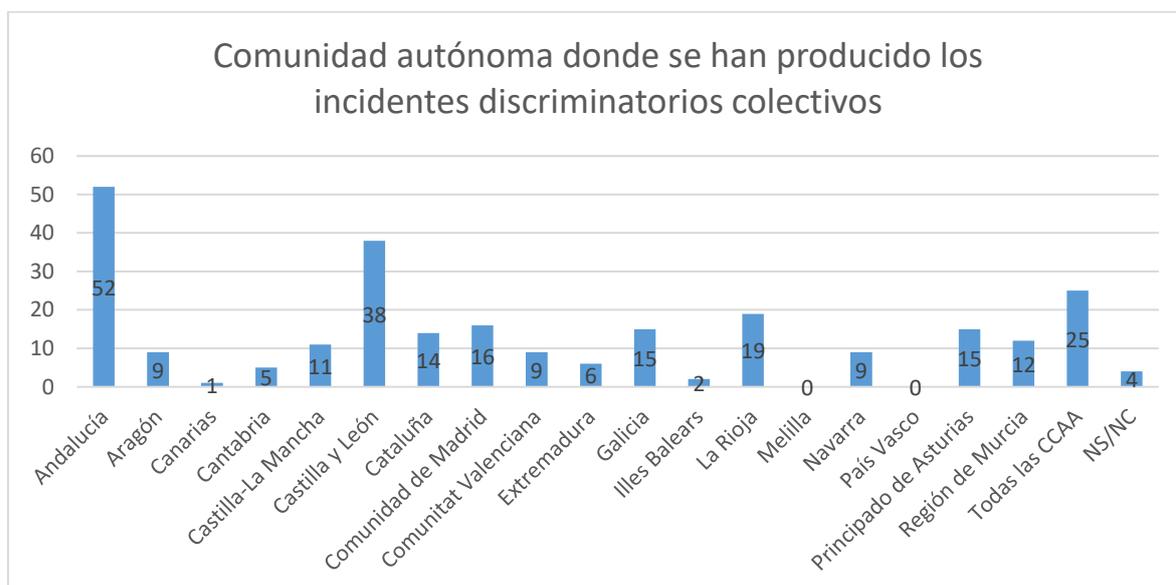


Gráfico 4. Casos colectivos por CCAA. N=262.Elaboración propia

2.3.7. GRUPOS POBLACIONALES O ÉTNICOS DE LAS VÍCTIMAS

A partir de la información analizada durante esta memoria anual de resultados 2020, queremos destacar que, en los incidentes discriminatorios individuales detectados, la población gitana (39 %), la población latina (22 %), la población magrebí/oriente próximo (18 %) y afrodescendientes (8 %) son las más representadas.

Igualmente, en los incidentes discriminatorios colectivos, comprobamos que la población gitana española es las más representada, con un 74 %.

Grupos poblacionales o étnicos de las víctimas	Individuales	Colectivos	Totales
Población afrodescendiente	26	4	30
Población asiática / oriental	9	1	10
Población de Europa del Este	9	1	10
Población gitana	121	195	316
Población latina	69	8	77
Población magrebí / de oriente próximo	55	12	67
Otro	2	5	7
No sabe/No contesta (NS/NC) *	16	36	52
Total	307(54%)	262(46%)	569(100%)

Tabla 4. Grupos poblacionales o étnicos de las víctimas (casos individuales, casos colectivos y casos totales). N=569.Elaboración propia. Otro: Cualquier extranjero no comunitario. *En 52 casos registrados la información relativa a los grupos poblacionales o étnicos de las víctimas no consta debido a la imposibilidad de concretar el grupo poblacional o étnico al que pertenecen las personas a las que haya afectado el incidente discriminatorio, por ser un caso denunciado por terceras personas que no pueden determinar el grupo poblacional o étnico de la víctima o identificado en redes sociales (como por ejemplo los casos de discurso de odio en redes).

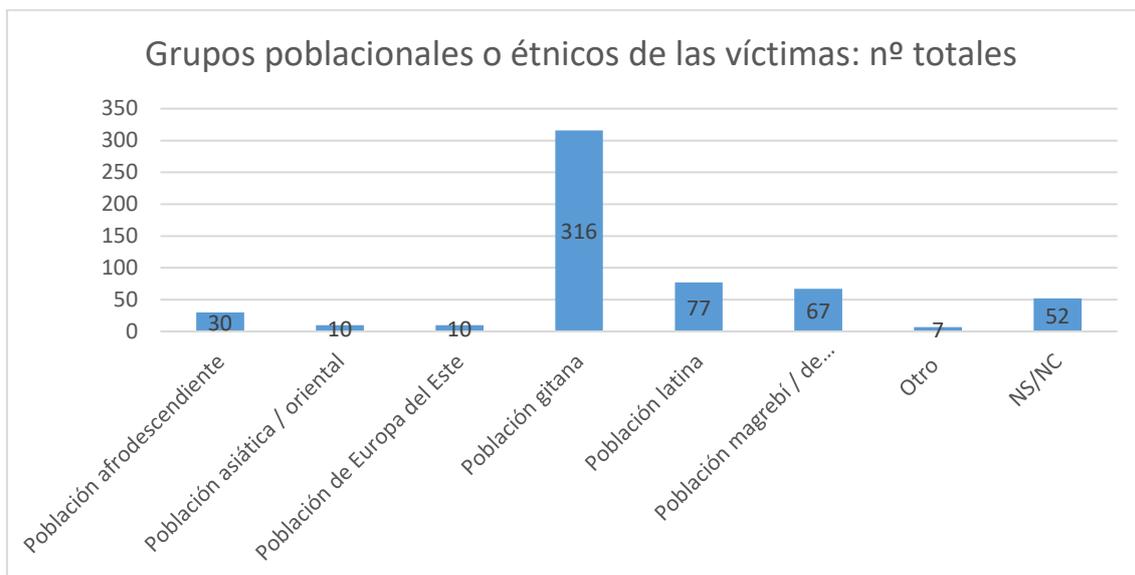


Gráfico 5. Grupos poblacionales o étnicos de las víctimas (casos totales) N=569. Elaboración propia

2.3.8. NACIONALIDAD DE LA VICTIMA

Como se puede apreciar en la tabla, en los 569 casos registrados y analizados durante esta memoria anual de resultados del Servicio de asistencia se ha atendido a personas de más de 48 nacionalidades diferentes, destacando la nacionalidad española en 352 (62%), la nacionalidad marroquí en 41 casos (7 %), y la nacionalidad colombiana en 24 casos (4 %). Estos datos vienen a confirmar que, frente a la falsa creencia popular de que el racismo lo sufren las personas extranjeras, las distintas formas de discriminación racial o étnica afectan, sobre todo, a personas que, pese a tener la nacionalidad española, pertenecen a grupos étnicos o raciales minoritarios tradicionalmente discriminados.

Nacionalidad	Totales
Alemania	1
Angola	1
Apátrida	1
Argelia	5
Argentina	1
Bélgica	1
Bolivia	1
Camerún	2
China	1
Colombia	24
Corea del Norte	1
Costa de Marfil	3
Cuba	3
Ecuador	1
El Salvador	6
España	354
Estados Unidos (EE.UU.)	1

Filipinas	1
Georgia, Rep. De	3
Ghana	1
Guinea	2
Guinea Ecuatorial	1
Honduras	4
Malí	2
Marruecos	41
Méjico	3
Nicaragua	2
Nigeria	2
Pakistán	1
Palestina, Autoridad	1
Paraguay	1
Perú	3
Portugal	2
Reino Unido	1
Rep. Dominicana	5
Rumanía	7
Rusia	2
Sáhara Occidental	1
Senegal	5
Sierra Leona	1
Siria	2
Somalia	1
Sudán	1
Turquía	1
Ucrania	1
Varios	38
Venezuela	15
Yemen	1
No sabe/No contesta	10
Total	569 (100%)

Tabla 5. Nacionalidad de la víctima. (Casos totales). N=569. Elaboración propia
En 10 casos registrados no consta debido a que la 3ª persona, conocido o entidad que ha reportado o informado del caso al Servicio no sabe o la víctima o víctimas no contestan.

2.3.9. TIEMPO DE RESIDENCIA EN ESPAÑA Y SITUACIÓN ADMINISTRATIVA

En el Servicio venimos detectando desde hace tiempo que tanto el tiempo de residencia (permanencia) como la situación administrativa de las personas extranjeras inciden directamente en el acceso a bienes, derechos y servicios en igualdad de condiciones y de oportunidades con respecto a la ciudadanía en general. Por ello, desde el punto de vista de la igualdad de trato y no discriminación es muy importante tener presente estas circunstancias ya que interseccionan con el grupo poblacional e inciden directamente en el ejercicio de los derechos humanos de estas personas, y por lo tanto son elementos importantes a tener en cuenta desde el punto de vista de la discriminación interseccional.

Según los datos registrados y analizados relacionados con el tiempo de residencia (permanencia) en España de las personas extranjeras, de los 134 casos sobre los que consta el tiempo de residencia de las víctimas, en 48 de los casos las personas llevaban en España menos de un año y en 47 de los casos el tiempo de residencia era de uno a tres años.

Tiempo de residencia de las víctimas en España	Individuales	Colectivos	Totales
Menos de un año	37	11	48
De cinco a diez años	14	1	15
De tres a cinco años	9	0	9
De uno a tres años	41	6	47
Más de diez años	13	2	15
No procede*	193	242	435
Total	307(54%)	262(46%)	569(100%)

Tabla 6. Tiempo de residencia de las víctimas en España (casos individuales, casos colectivos y casos totales). N=569. Elaboración propia. * En 435 de los incidentes registrados esta información no procede ya que las personas atendidas no son extranjeras.

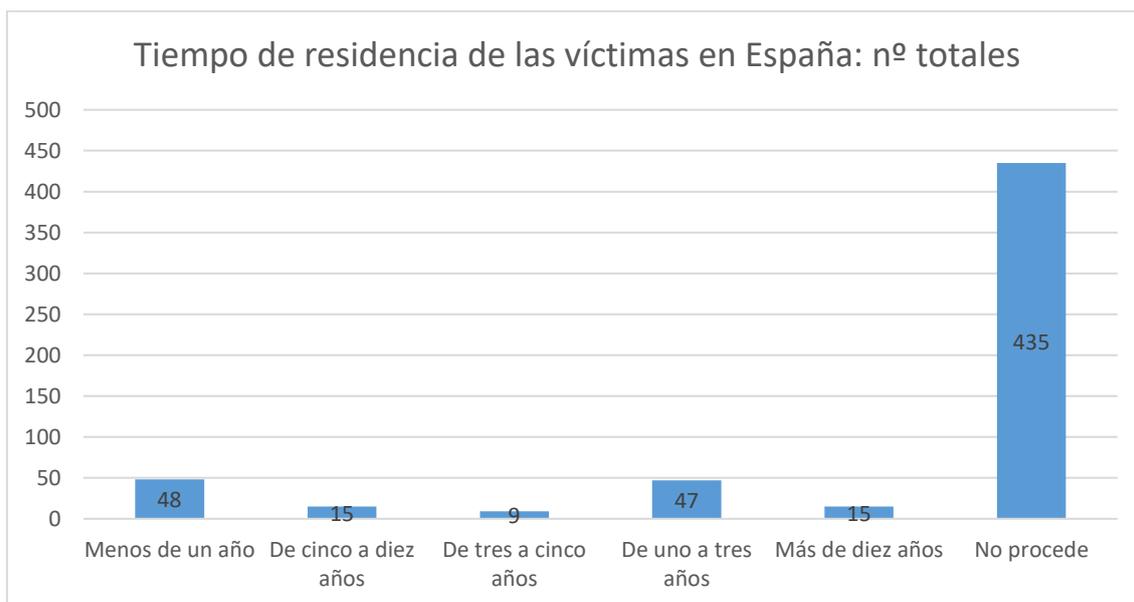


Gráfico 6. Tiempo de residencia de las víctimas en España (casos totales.) N=569. Elaboración propia

Situación administrativa

Según los datos registrados y analizados relacionados con la situación administrativa de las personas extranjeras que han sido atendidas por el Servicio de Asistencia, queremos destacar que en un total de 70 incidentes discriminatorios las víctimas son solicitantes o beneficiarios de protección internacional y en 39 incidentes discriminatorios las víctimas se encuentran en situación administrativa irregular. Hay indicios de que en estos colectivos el nivel de infradenuncia es especialmente marcado, ya que debido a la situación irregular si proceden a la

denuncia, pueden incoarles un expediente de expulsión, pero cuando personas con este perfil se dirigen al Servicio, se presta atención a estas circunstancias, debido a que pueden estar interseccionando con la discriminación racial o étnica sufrida.

Situación administrativa	Individuales	Colectivos	Totales
Irregular	34	5	39
Regular	66	39	105
Solicitante o beneficiario de protección internacional	58	12	70
Otros	2	0	2
No procede*	147	206	353
Totales	307(54%)	262(46%)	569(100%)

Tabla 7. Situación administrativa de las víctimas. (Casos individuales, casos colectivos y casos totales) N=569. Elaboración propia. *En 353 casos registrados la información relativa a la situación administrativa de las víctimas no procede ya que las víctimas atendidas son españolas.

2.3.10. PERFIL SOCIOECONÓMICO DE LAS PERSONAS ATENDIDAS: PROFESIÓN, FORMACIÓN O NIVEL DE ESTUDIOS Y SITUACIÓN LABORAL.

Según los datos registrados y analizados por el Servicio de Asistencia podemos constatar que el perfil socioeconómico de las personas atendidas por el Servicio durante esta memoria anual del servicio responde a un perfil de personas que mayoritariamente desarrollan profesiones de baja cualificación o son trabajadores de los servicios de restauración o vendedores de comercio, con estudios primarios y de secundaria, la mayoría de ellas desempleadas.

Estas circunstancias inciden directamente también en la forma en la que las víctimas de discriminación hacen frente a la discriminación racial o étnica. De hecho, hemos constatado que esta forma de discriminación, la aporofobia, también intersecciona en muchos de los casos de discriminación racial o étnica que atendemos.

Profesión de las víctimas	Individuales	Colectivos	Totales
Artesanos, industria manufacturera, construcción y minería	6	0	6
Dirección de las empresas y de las Administraciones Públicas	1	0	1
Empleados de tipo administrativo	4	2	6
Fuerzas armadas	0	0	0
Operadores de instalaciones y maquinaria y montadores	3	0	3
Técnicos y profesionales, científicos e intelectuales	10	1	11
Técnicos y profesionales de apoyo	9	1	10

Trabajadores cualificados de la industria y la pesca	2	0	2
Trabajadores de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores de comercio	21	5	26
Trabajadores no cualificados	28	15	43
Otra	46	9	55
No sabe/No contesta (NS/NC) *	177	229	406
Totales	307(54%)	262(46%)	569(100%)

Tabla 8: Profesión de las víctimas. (Casos individuales, casos colectivos y casos totales) N=, 569.Elaboración propia. *En 406 casos registrados la información relativa a la profesión de las víctimas se desconoce por la entidad que registra el incidente ya que la víctima no facilita la información. Igualmente, en 55 casos registrados en el ítem “otros” se incluyen otras actividades laborales u oficios que no se corresponden con la clasificación establecida como vendedores ambulantes, manteros, recolectores, cuidadoras o servicio doméstico, etc.



Gráfico 7. Profesión de las víctimas en España (casos totales.) N=569.Elaboración propia

Formación o nivel de estudios	Individuales	Colectivos	Totales
Bachillerato	19	0	19
Educación primaria	61	14	75
Educación secundaria	43	11	54
Educación universitaria	39	6	45
Formación Profesional	18	1	19
Máster o doctorado	4	0	4
Sin estudios	11	6	17

No sabe/No contesta (NS/NC) *	112	224	336
Totales	307(54%)	262(46%)	569(100%)

Tabla 9. Formación o nivel de estudios de las personas atendidas (casos individuales, casos colectivos y casos totales). N=569. Elaboración propia. *En 336 casos registrados la información relativa a la profesión de las víctimas no consta debido a que la 3ª persona o entidad que ha reportado o informado el caso al Servicio no sabe o la víctima o víctimas no contestan.

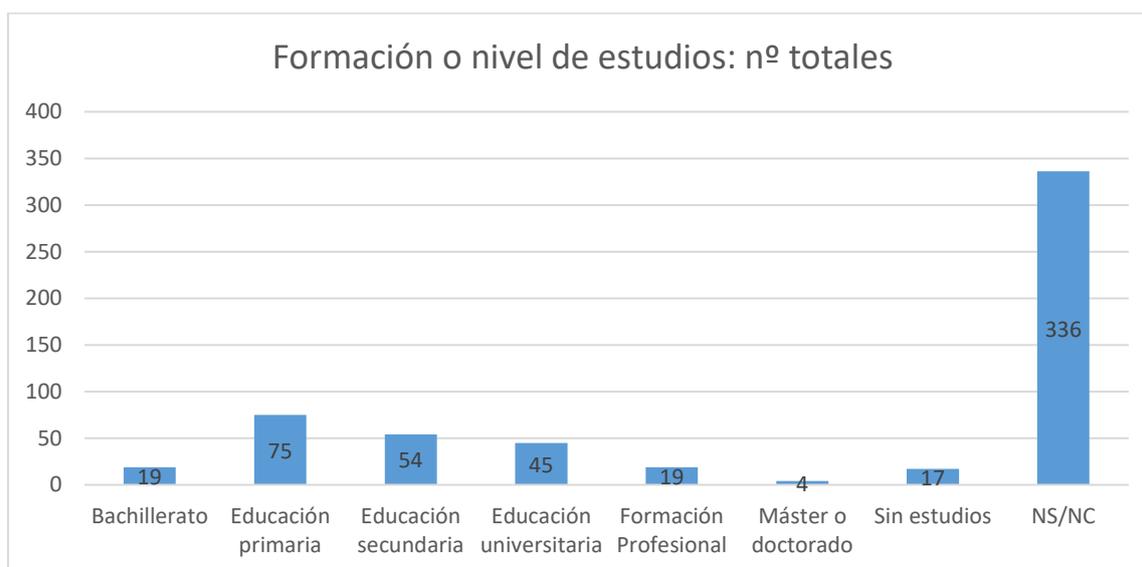


Gráfico 8. Formación o nivel de estudios de las víctimas (casos totales.) N=569. Elaboración propia

Situación laboral de las víctimas	Individuales	Colectivos	Totales
Estudiante	26	11	37
Jubilado	5	0	5
Parado	109	26	135
Trabajador por cuenta ajena	59	11	70
Trabajador por cuenta propia	13	3	16
No sabe/No contesta (NS/NC) *	95	211	306
Totales	307(54%)	262(46%)	569(100%)

Tabla 10. Situación laboral de las personas atendidas (casos individuales, casos colectivos y casos totales.) N= 569. Elaboración propia. *En 306 casos registrados la información relativa a la situación laboral de las víctimas no consta debido a que se desconoce por parte de la entidad que registra el incidente o la víctima no contesta. En los casos de medios de comunicación y redes sociales esta información relativa a las víctimas es difícil de identificar.

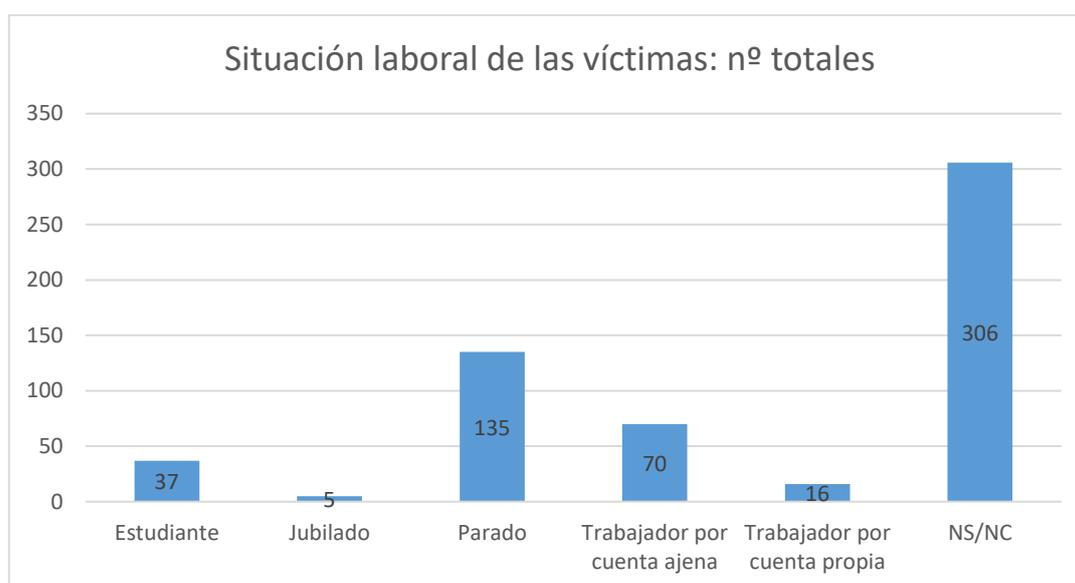


Gráfico 9. Situación laboral de las personas atendidas (casos totales) N=569. Elaboración propia

2.3.11. OTRAS CARACTERÍSTICAS PERSONALES: SI PROCEDE Y HAN INTERFERIDO EN LA DISCRIMINACIÓN, TALES COMO LA RELIGIÓN O CREENCIAS, LA DISCAPACIDAD, LA ORIENTACIÓN SEXUAL O LA IDENTIDAD DE GÉNERO.

Durante memoria anual del Servicio 2020, la incidencia de otros motivos de discriminación se ha identificado en 160 incidentes. Estas circunstancias inciden directamente también en la forma en la que las víctimas de discriminación hacen frente a la discriminación racial o étnica, en el impacto que tienen en ellas la discriminación y en la naturaleza del incidente discriminatorio. De hecho, hemos constatado que estos otros motivos o características personales también pueden interseccionar en algunos de los casos de discriminación racial o étnica que atendemos.

En 446 casos no se ha identificado la concurrencia de otros motivos de discriminación.

Concurrencia de otros motivos de discriminación	Individuales	Colectivos	Totales
Creencias	4	4	8
Discapacidad	5	4	9
Edad	11	8	19
Identidad de género	2	2	4
Orientación sexual	2	0	2
Religión	11	5	16
Sexo	20	16	36
Otros motivos	34	32	66

No se han identificado otros motivos de discriminación	238	208	446
Totales	327(54%)	279(46%)	606(100%)

Tabla 11. La concurrencia de otros motivos de discriminación. (Casos individuales, casos colectivos y casos totales) Otros motivos: ideología, enfermedad, cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Nota: las organizaciones pueden seleccionar la concurrencia de más de un motivo de discriminación para cada incidente. N=606 Elaboración propia.

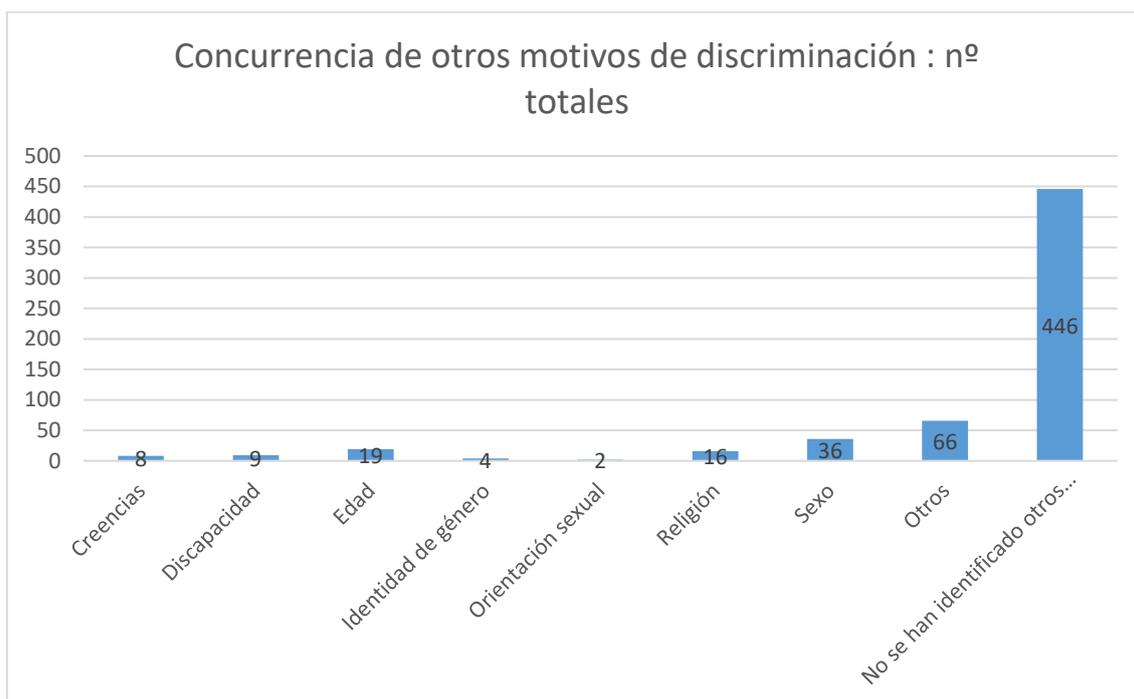


Gráfico 10. Concurrencia de otros motivos de discriminación (casos totales) Otros motivos: ideología, enfermedad, cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Nota: las organizaciones pueden seleccionar la concurrencia de más de un motivo de discriminación para cada incidente. N=606. Elaboración propia

2.4. ÁMBITOS EN QUE SE PRODUJERON LOS INCIDENTES DISCRIMINATORIOS

Casos individuales: ámbito público y ámbito privado

Como se puede observar en la tabla 12, los ámbitos donde se han producido más incidentes discriminatorios en los casos individuales han sido acceso a bienes y servicios con 72 (20%), y empleo con 52(14%) incidentes discriminatorios y vivienda con 47(13%). Debe destacarse que el número total de ámbitos en los casos individuales es superior al número total de ámbitos en casos individuales porque en un mismo caso puede consignarse más de un ámbito. Por ejemplo, en un caso de discriminación estructural, como el de los cortes de luz en la Cañada Real, hay varios ámbitos afectados (medios de comunicación, vivienda, educación, etc.).

Ámbito en los que se produjeron los incidentes discriminatorios individuales	Público	Privado	Totales
Acceso a bienes y Servicios	36	36	72
Acceso a la justicia	8	1	9
Educación	22	6	28
Empleo	9	43	52
Espacios públicos	20	12	32
Medios de comunicación e internet	2	3	5
Seguridad	26	7	33
Servicios de salud	34	3	37
Vivienda	10	37	47
Otros	30	19	49
Total	197(54%)	167(46%)	364(100%)

Tabla 12. Ámbitos en los que se produjeron los incidentes discriminatorios individuales. (En un incidente discriminatorio puede concurrir más de un ámbito). N= 364. Elaboración propia.

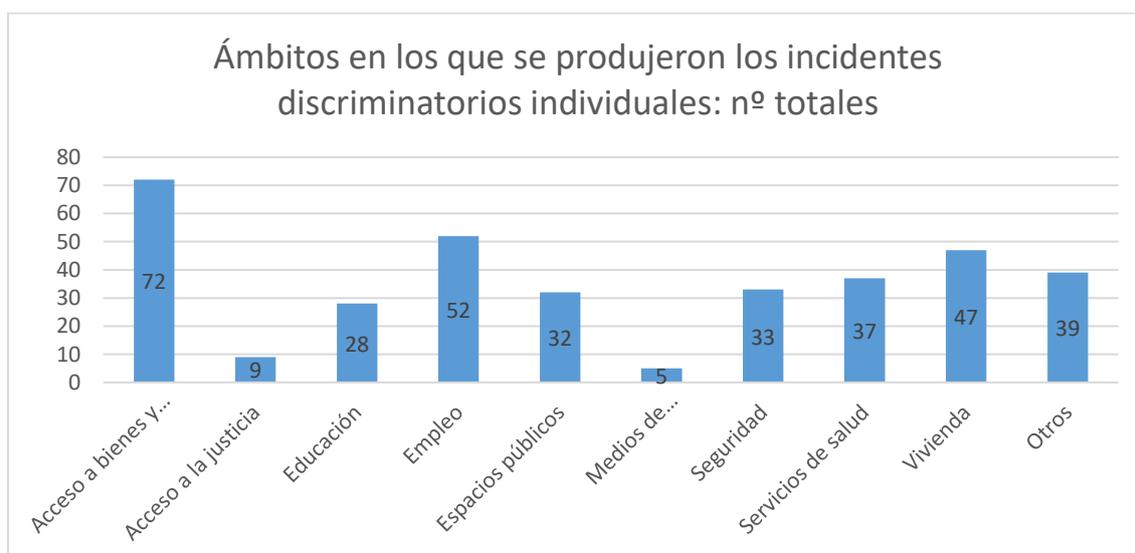


Gráfico 11. Ámbitos en los que se produjeron los incidentes discriminatorios individuales. (En un incidente discriminatorio puede concurrir más de un ámbito). N=364. Elaboración propia

Casos colectivos: ámbito público y ámbito privado

Como se puede observar en la tabla 13, los ámbitos donde se han producido más incidentes discriminatorios en los casos colectivos son medios de comunicación e internet con 142 (48%), acceso a bienes y servicios con 36 (12%) incidentes discriminatorios. Estos casos no coinciden con el total de los casos colectivos por el mismo motivo que se explica más arriba en relación con los casos individuales.

Ámbito en los se produjeron los incidentes discriminatorios colectivos	Público	Privado	Totales
Acceso a bienes y Servicios	21	15	36
Acceso a la justicia	1	0	1

Educación	14	1	15
Empleo	3	9	12
Espacios públicos	16	11	27
Medios de comunicación e internet	57	85	142
Seguridad	5	1	6
Servicios de salud	4	1	5
Vivienda	6	16	22
Otros	14	15	29
Totales	141(48%)	154(52%)	295(100%)

Tabla 13. Ámbitos en los que se produjeron los incidentes discriminatorios colectivos. (En un incidente discriminatorio puede concurrir más de un ámbito). N=295.Elaboración propia. Otros: espacios privados como el interior de un vehículo.

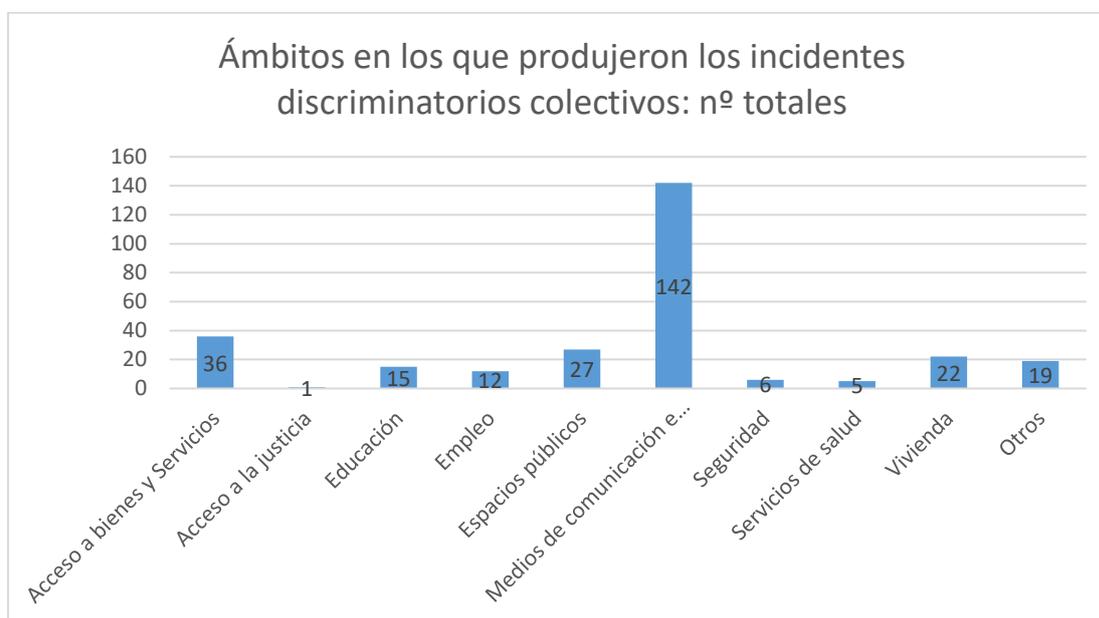


Gráfico 12. Ámbitos en los que se produjeron los incidentes discriminatorios colectivos. (En un incidente discriminatorio puede concurrir más de un ámbito). N=295.Elaboración propia

2.5. AGENTE DISCRIMINADOR. ESFERAS EN LAS QUE SE PRODUJERON LOS INCIDENTES DISCRIMINATORIOS

En cuanto al agente discriminador, en este periodo se observa que más de la mitad de los incidentes discriminatorios, conviene destacar que un 30 % de los incidentes discriminatorios han sido cometidos por una organización privada (168 casos), un 23 % (130 casos) por un particular, un 18 % (100 casos) por una organización pública y un 9 % (88 casos) por un particular que ejerce un cargo público.

Agente discriminador	Individual	Colectivo	Totales
Organización privada	50	118	168
Organización pública	68	32	100

Particular	70	60	130
Particular que ejerce un cargo público (especificar abajo)	71	17	88
Particular que trabaja/hace voluntariado en una organización privada	40	13	53
Otro	1	12	13
No sabe/No contesta (NS/NC) *	7	10	17
Totales	307(54%)	262(46%)	569(100%)

Tabla 14- Agente discriminador. Esferas en los que se produjeron los incidentes discriminatorios durante este periodo (casos individuales, casos colectivos y casos totales) N=569. Elaboración Propia. *En 17 casos registrados no consta esta información por que se desconoce o no se ha podido identificar por la entidad que ha registrado la información o la propia víctima. Por ejemplo, pintadas racistas.

A este respecto, cuando el Servicio señala como agente discriminador a un “particular que ejerce un cargo público”, se refiere a aquellas personas que son empleadas en el sector público y/o que ejercen funciones como tales o desarrollan su labor en alguna institución o administración pública. Cuando nos referimos a un “particular” nos referimos a una persona que no ejerce un cargo público. Por ejemplo, un propietario de una vivienda particular, un empresario, etc. Finalmente, en el apartado de “otros” hacemos referencia a personas de las que no tenemos datos precisos para ser identificadas. Ejemplo: personas que realizan comentarios discriminatorios a tenor de ciertas situaciones con personas gitanas o extranjeras.



Gráfico 13. Agente discriminador (casos totales) N=569. Elaboración propia.

2.6. TIPO DE DISCRIMINACIÓN Y SUBTIPO DE DISCRIMINACIÓN.

En términos generales, los incidentes discriminatorios registrados por las organizaciones del Servicio son por **discriminación directa** (85%). Hablamos de discriminación directa “cuando, por motivos de origen racial o étnico, una persona sea tratada de manera menos favorable de lo que sea, haya sido o vaya a ser tratada

otra en situación comparable”; destaca claramente este tipo de discriminación, tanto en los casos colectivos (92 %) como en los casos individuales (79%).

Tipo de discriminación	Individuales	Colectivos	Totales
Acoso discriminatorio	13	5	18
Directa	242	240	482
Indirecta	46	14	60
Pendiente de calificación	6	3	9
Total	307(54%)	262(46%)	569(100%)

Tabla 15- Tipo de discriminación (casos individuales, casos colectivos y casos totales). N=569. Elaboración propia.

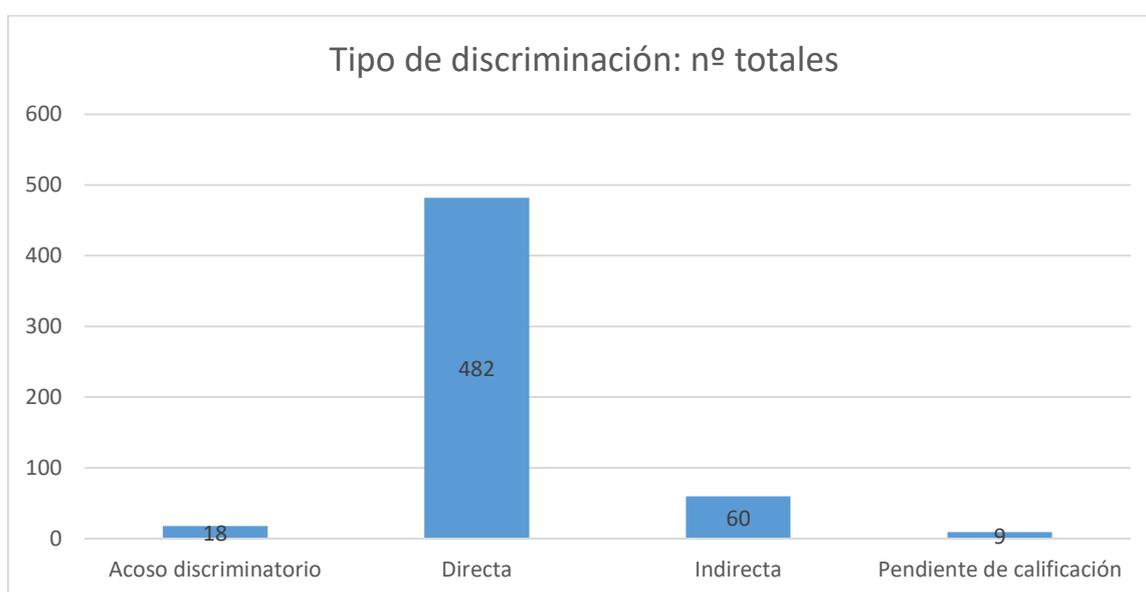


Gráfico 14. Tipo de discriminación (casos totales) N=569. Elaboración propia.

Subtipo de discriminación	Individuales	Colectivos	Totales
Discriminación múltiple/interseccional	61	45	106
Discriminación por asociación	11	23	34
Orden de discriminación	57	41	98
Por error	4	4	8
No se ha identificado subtipo de discriminación	220	185	405
Total	353(54%)	298(46%)	651(100%)

Tabla 16- Subtipo de discriminación durante este periodo. (Casos individuales, casos colectivos y casos totales) N: 569. Elaboración propia.

Como se puede apreciar en la tabla 16, en 98 incidentes discriminatorios se ha identificado que la discriminación racial o étnica se ha producido por una orden de discriminar, en 34 incidentes se ha identificado que la discriminación se ha producido por discriminación por asociación, en 8 incidentes discriminación por error y en un total de 106 incidentes discriminatorios se ha identificado cómo otros

motivos de discriminación han interferido en la discriminación, identificando así la discriminación múltiple o interseccional.

Otras actitudes	Individuales	Colectivos	Totales
Acoso	31	10	41
Actitudes xenófobas o racistas	202	173	375
Agresión física	25	10	35
Agresión verbal (insultos)	66	46	112
No se ha identificado acoso, actitudes xenófobas o racistas, agresión física o verbal.	87	79	166
Total	411(56%)	318(44%)	729 (100%)

Tabla 17- Incidentes discriminatorios con agresiones físicas, verbales y actitudes xenófobas o racistas durante este periodo. (Casos individuales, casos colectivos y casos totales) N:729. Elaboración propia.

A este respecto hay que destacar que en 147 casos se han producido agresiones físicas o verbales (insultos), por lo tanto, el acto discriminatorio podría ser constitutivo de un ilícito penal con una motivación de racista, lo que supone que en algunos de estos casos nos encontraríamos ante delitos de odio.

Por otro lado, en 375 (66 %) incidentes discriminatorios se han identificado actitudes xenófobas o racistas. Estas actitudes son entendidas como actitudes de intolerancia, de rechazo, el odio o la hostilidad hacia las personas extranjeras, también como miedo hacia las personas de origen extranjero, inseguridad, desprecio, hostilidad, etc.

2.7. DERECHOS VULNERADOS: CASOS INDIVIDUALES Y CASOS COLECTIVOS

Se analizan también los derechos fundamentales previstos en la Constitución Española vulnerados en los incidentes discriminatorios. Como se puede apreciar en la tabla 18, la vulneración del derecho a la igualdad de trato y no discriminación es uno de los derechos más vulnerado junto al derecho a la dignidad, se ha constatado su vulneración en un total de 397 casos, es decir, en un 28 % de los incidentes discriminatorios detectados.

En términos generales, se observa que los derechos fundamentales vulnerados con más frecuencia son:

- el derecho a la dignidad en 397 incidentes discriminatorios (28%)
- el derecho a la imagen en 154 incidentes discriminatorios (11%),
- el derecho al honor en 122 incidentes discriminatorios (9%),
- el derecho al empleo en 69 incidentes discriminatorios (5%),
- el derecho a la vivienda en 71 incidentes discriminatorios (5%)
- el derecho a las prestaciones públicas en 44 incidentes discriminatorios (3%), y
- el derecho a la educación en 36 incidentes discriminatorios (3 %).

Debe destacarse que en muchos casos varios han sido los derechos vulnerados, de ahí que los datos totales en cuanto a los derechos vulnerados sean superiores a los datos absolutos de los casos arriba reseñado.

Derechos vulnerados	Individuales	Colectivos	Totales
Dignidad (imagen/intimidad/integridad moral)	185	212	397
Educación o formación	21	15	36
Empleo y ocupación	53	16	69
Honor	49	73	122
Igualdad	165	149	314
Imagen	43	111	154
Integridad física	37	11	48
Intimidad	26	20	46
Otros derechos fundamentales	59	26	85
Prestaciones públicas	31	13	44
Tutela judicial efectiva	9	1	10
Vida	3	5	8
Vivienda	45	26	71
Total	726(52%)	678(48%)	1404(100%)

Tabla 18- Derechos vulnerados a las víctimas de discriminación (casos individuales, casos colectivos y casos totales) N=1404. Elaboración propia

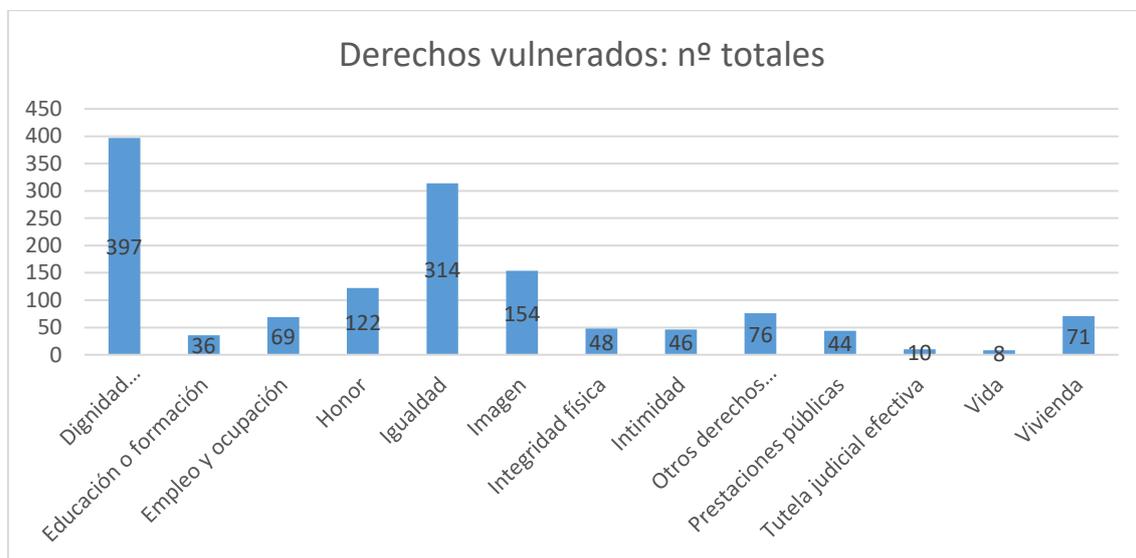


Gráfico 15. Derechos vulnerados a las víctimas de discriminación (casos totales.) N=1404 Elaboración propia

Características y tipos de incidentes discriminatorios (totales)

Ámbitos más frecuentes	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a bienes y servicios • Medios de comunicación e internet • Empleo • Vivienda • Educación
Esfera en la que se produjo el incidente	<ul style="list-style-type: none"> • Un 62% de los incidentes se han producido en la esfera privada, esto es, organización privada, particular que trabaja/hace voluntariado en una organización privada y particular. • Un 33% de los incidentes, se han producido en la esfera pública, esto es una organización pública y un particular que ejerce un cargo público.
Tipo de discriminación	<ul style="list-style-type: none"> • El 85 % de los incidentes se refieren a situaciones de discriminación directa
Otras características	<ul style="list-style-type: none"> • En el 51% de los incidentes el presunto agente discriminador tuvo también actitudes xenófobos o racistas • En el 20% de los incidentes se han producido agresiones físicas y/o verbales (insultos)
Derechos vulnerados	<ul style="list-style-type: none"> • El derecho a la dignidad en un 28% • El derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y la propia imagen en un 23% • El derecho a la igualdad en un 22%
Grupos poblacionales o étnicos de las víctimas	<ul style="list-style-type: none"> • El 56% de las víctimas son de étnica gitana • El 14% de las víctimas son latinoamericanas

Características y tipos de incidentes discriminatorios (individuales)

Ámbitos más frecuentes	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a bienes y servicios • Empleo y ocupación • Educación y formación • Vivienda
Esfera en la que se produjo el incidente	<ul style="list-style-type: none"> • Un 52 % de los incidentes se han producido en la esfera privada, esto es, organización privada, particular que trabaja/hace voluntariado en una organización privada y particular. • Un 45% de los incidentes, se han producido en la esfera pública, esto es una organización pública y un particular que ejerce un cargo público.
Tipo de discriminación	<ul style="list-style-type: none"> • El 79% de los incidentes se refieren a situaciones de discriminación directa
Otras características	<ul style="list-style-type: none"> • En el 49% de los incidentes el presunto agente discriminador tuvo también actitudes xenófobos o racistas • En el 22% de los incidentes ha habido agresiones físicas y/o agresiones verbales (insultos)
Derechos vulnerados	<ul style="list-style-type: none"> • El derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y la propia imagen en un 16% • El derecho a la igualdad en un 23% • El derecho a la dignidad en un 25%

Características y tipos de incidentes discriminatorios (colectivos)

Ámbitos más frecuentes	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a bienes y servicios • Empleo y ocupación • Educación y formación • Vivienda
Esfera en la que se produjo el incidente	<ul style="list-style-type: none"> • Un 38% de los incidentes se han producido en la esfera privada, esto es, organización privada, particular que trabaja/hace voluntariado en una organización privada y particular. • Un 19% de los incidentes, se han producido en la esfera pública, esto es una organización pública y un particular que ejerce un cargo público.

Tipo de discriminación	<ul style="list-style-type: none"> El 92 % de los incidentes se refieren a situaciones de discriminación directa
Otras características	<ul style="list-style-type: none"> En el 54% de los incidentes el presunto agente discriminador tuvo también actitudes xenófobos o racistas En el 18% de los incidentes ha habido agresiones físicas y/o agresiones verbales (insultos)
Derechos vulnerados	<ul style="list-style-type: none"> El derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y la propia imagen en un 30% El derecho a la igualdad en un 22% El derecho a la dignidad en un 31%

3. ATENCIÓN A INCIDENTES DISCRIMINATORIOS

3.1 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Tal y como indica el Protocolo del Servicio, cuando alguna de las organizaciones detecta un incidente discriminatorio, la primera etapa del proceso es investigar si el incidente presenta indicios discriminatorios. Para ello, se pueden utilizar diferentes técnicas de investigación. Estas técnicas o estrategias de investigación suelen ser utilizadas simultáneamente para contrastar la información obtenida a través de la víctima, aunque cabe destacar que suelen variar en función de si se trata de un incidente individual o de uno colectivo.

En el caso de los incidentes individuales, se utiliza con mayor frecuencia el contacto telefónico con la víctima (20%) y el contacto personal con la víctima (13 %) mientras que en los incidentes colectivos es más frecuente la referencia documental (28 %) y el contacto por medios electrónicos (11 %).

Queremos destacar que, durante este periodo, se ha producido un importante aumento de la investigación de los incidentes discriminatorios a través de la entrevista con la víctima por vía telefónica (22 %), del análisis de documentos (19%) y entrevista personal con la víctima (11%).

Estrategias de investigación	Individuales	Colectivos	Totales
Contacto personal con agente discriminador	8	5	13
Contacto personal con la víctima	65	12	77
Contacto por carta con agente discriminador	2	2	4
Contacto por carta con la víctima	1	0	1
Contacto por medios electrónicos	23	37	60
Contacto telefónico con agente discriminador	34	23	57
Contacto telefónico con la víctima	147	35	182
Documental	67	95	162

Entrevista	70	23	93
Prueba estadística o testing	11	7	18
Testigos	14	14	28
Otras	32	58	90
No procede*	27	27	54
Total	501(60%)	338(40%)	839(100%)

Tabla 19. Estrategias de investigación en casos individuales, colectivos y totales durante este periodo. N= 839. Elaboración propia. Otras: consulta a administraciones, a 3º personas o conocidas, a otras instituciones y ongs. Nota: las organizaciones pueden utilizar diferentes estrategias de actuación para cada incidente. *En 54 casos registrados no procede la información relativa a las estrategias de investigación debido a que los hechos discriminatorios ha quedado lo suficientemente constatados y por ello se ha procedido directamente a desarrollar las estrategias de actuación.



Gráfico 16. Estrategias de investigación (casos individuales, casos colectivos y casos totales). N= 839
Elaboración propia.

Estas técnicas suelen ser utilizadas **simultáneamente** para contrastar la información obtenida a través de la víctima, aunque cabe destacar que suelen variar en función de si se trata de un incidente individual o de uno colectivo.

3.2 ESTRATEGIAS DE ACTUACIÓN

Una vez determinado si un incidente discriminatorio presenta indicios de discriminación, el siguiente paso es definir una **estrategia de intervención** consensuada con la víctima.

Las organizaciones pueden utilizar una o varias estrategias de actuación para cada incidente y por este motivo en número de estrategias empleadas es superior al número de casos de discriminación registrado.

Durante este periodo, en términos generales, las estrategias de actuación más utilizadas han sido: el asesoramiento jurídico (22%), interlocución/ negociación (17%), otras quejas (10 %) y la mediación (8%).

Estrategia de actuación	Individuales	Colectivos	Totales
Asesoramiento	183	27	210
Atención psicológica	3	0	3
Conciliación	7	1	8
Denuncia	7	21	28
Escritos en vía administrativa	31	6	37
Interlocución/negociación	92	66	158
Mediación	51	25	76
Otras quejas	33	60	93
Queja al defensor del pueblo	13	9	22
Queja en la oficina de consumidores y usuarios	7	4	11
Reportar ante el propio medio	6	62	68
Otros	69	83	152
No procede*	45	29	74
Total	547(58%)	393(42%)	940(100%)

Tabla 20- Estrategias de intervención frente a los incidentes discriminatorios durante este periodo. N=940. Elaboración propia. Nota: las organizaciones pueden utilizar diferentes estrategias de actuación para cada incidente. Otros: acompañamiento de la víctima, reclamaciones a entidades privadas, etc *En 74 casos registrados no procede la información relativa a las estrategias de actuación debido a que la víctima ha desistido de la estrategia de actuación propuesta o una vez investigado no presenta indicios de discriminación y, por lo tanto, no procede.



Gráfico 17. Estrategias de actuación (casos totales) N= 940. Elaboración propia.

3.3 PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA Y ORIENTACIÓN A VÍCTIMAS DE DISCRIMINACIÓN RACIAL O ÉTNICA.

Tal y como se ha expuesto en la introducción de esta memoria anual de resultados 2020, el Servicio de Asistencia, desde el inicio de su actividad, cuenta con un protocolo de actuación seguido por todas las organizaciones que forman parte del Servicio.

Una de las principales novedades que se incorpora en este protocolo de actuación del Servicio es la posibilidad de presentar un caso como litigio estratégico en nombre del Servicio. Por ello, queremos destacar que en este nuevo contrato y periodo del Servicio hasta marzo de 2022 y, según lo establecido en el pliego de prescripciones técnicas que rigieron esta contratación, se permite el ejercicio de acciones legales y representación de las víctimas con su consentimiento expreso en aquellos casos que, “atendiendo a las circunstancias y al impacto social de los mismos, sean considerados como estratégicos, previa autorización de la Dirección General de Igualdad de Trato y Diversidad Étnico-Racial, una vez consultado el Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica”.

El 9 de diciembre de 2020 la Dirección General para la Igualdad de Trato y Diversidad Étnico – Racial nos confirmó la aprobación definitiva del “Protocolo para selección de los casos de litigio estratégico, tras haber sido sometido al Pleno del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnico y haber incorporado las aportaciones de sus vocalías. Por lo tanto, en los próximos meses se podrán valorar posibles casos de discriminación para presentar cómo litigio estratégico como Servicio.

Este procedimiento común exige que las organizaciones miembros del Servicio sigan los siguientes pasos (para más detalle, ver propuesta técnica presentada en el procedimiento de licitación):



Cabe precisar que cuando en este informe se hace referencia al concepto de “incidente discriminatorio”, se utiliza la definición utilizada por la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI) del Consejo de Europa en su Recomendación nº 11 “Combating racism and racial discrimination in policing”:

“Cualquier incidente que es percibido como discriminatorio por la víctima o cualquier otra persona”.

3.4. EFECTIVIDAD DE LAS ESTRATEGIAS DE ACTUACIÓN.

Efectividad de la estrategia de actuación	Individuales	Colectivos	Totales
Ha sido efectiva	102	62	164
La víctima ha preferido no seguir adelante con la estrategia	45	9	54
No ha sido efectiva	16	40	56
Pendiente de resultados	105	126	231

Pendiente de valoración y/o fijación de la estrategia.	39	25	64
Total	307(54%)	262(42%)	569(100%)

Tabla 21- Efectividad de la estrategia de actuación durante este periodo (casos individuales, colectivos y casos totales). N= 569. Elaboración propia.

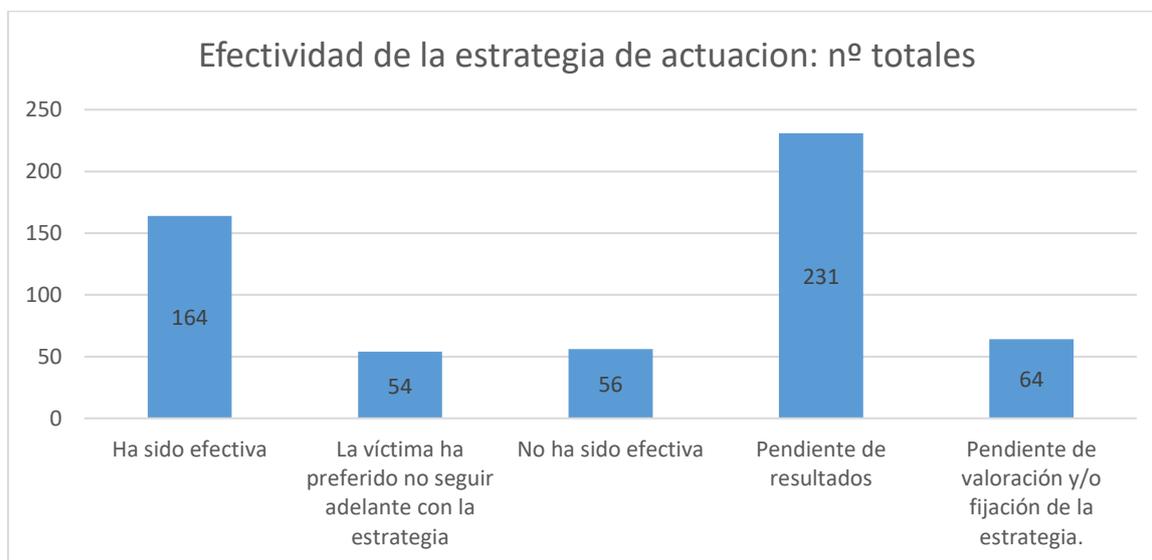


Gráfico 18. Efectividad de la estrategia de actuación (casos individuales, casos colectivos y casos totales). N= 569. Elaboración propia.

- En 164 incidentes registrados en este período, es decir, un 29% de las estrategias de actuación que se han llevado a cabo han sido efectivas a lo largo de este período
- En 56 incidentes, es decir, un 10 % de las estrategias de actuación no han sido efectivas, la principal causa es que el presunto agente discriminador no accede a negociar.
- En 231 incidentes, es decir, un 41 % de estrategias de actuación están pendientes de resultados.
- En 54 incidentes, es decir, 9 % de las estrategias de actuación iniciadas la víctima ha preferido no seguir adelante con la estrategia.
- En 64 incidentes, es decir, 11 % las estrategias están pendientes de valoración y/o fijación y por ello no se tiene información sobre su efectividad.

3.5. MOTIVO DEL CIERRE DE LOS CASOS

Durante este periodo, de los 569 casos registrados, un total de 385 casos (68 %) han sido cerrados. En 13 casos registrados están pendiente de calificar. Algunos de los motivos más comunes por los que es imposible recabar esta información es por la desaparición sobrevenida de la víctima o de las víctimas sin otros motivos aparentes.

No obstante, es importante tener en cuenta que un caso cerrado por cualquier motivo se puede reabrir si se puede constatar la existencia de cualquier información que permita obtener una resolución o un cierre del caso.

Cierre del caso	Individuales	Colectivos	Totales
Decisión de la víctima/denunciante	67	20	87
Decisión pasiva de la víctima/usuario	23	6	29
Denuncia policial/fiscal	2	2	4
Irresoluble	15	57	72
No se han encontrado indicios de discriminación	19	2	21
Resolución/sentencia	5	4	9
Resultado positivo	59	58	117
Pendiente de calificar	2	11	13
Otros*	115	102	217
Totales	307(54%)	262(46%)	569(100%)

Tabla 22- Motivo del cierre de los casos durante este periodo (casos individuales, casos colectivos y casos totales) N= 569. Elaboración Propia. *Otros: cumplimiento o no de plazos administrativos, porque no se puede contactar con el agente discriminador, dilación en el tiempo, etc.

3.5.1. CASOS EN LOS QUE HA EXISTIDO ABANDONO DEL PROCESO SIN LLEGAR A SU TERMINACIÓN.

Durante este periodo, según los datos registrados y analizados en la tabla 22, de los 569 incidentes registrados, sólo en 116 incidentes, se ha producido un abandono del proceso, por voluntad de la víctima o actitud pasiva, sin llegar a su terminación.

3.5.2. CASOS EN LOS QUE HA HABIDO TERMINACIÓN: ACTUACIONES LLEVADAS A CABO CON AYUDA DEL SERVICIO Y SU RESULTADO FINAL

Durante este periodo, entre los 385 casos cerrados, en 117 casos (21 %) ha habido un resultado positivo, en 87 casos (15 %) incidentes se ha cerrado el caso por decisión de la víctima, en 72 casos (13%) se considera que son irresolubles debido a la imposibilidad de contactar con el agente discriminador o que conteste a la carta/correo de queja enviado y en 21 casos (4%) no se han encontrado indicios de discriminación.

3.5.3 SI SE HA DENUNCIADO ANTE INSTITUCIONES EN LOS CASOS CERRADOS

De los 385 casos que han sido cerrados a lo largo de este período, el proceso ha culminado con 26 denuncias ante diferentes instituciones como consumo, fiscalía, policía, inspección de trabajo, etc.

3.5.4. TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE LOS INCIDENTES

Durante este periodo, como se puede apreciar en la tabla 23, han sido en 329 incidentes discriminatorios donde se ha podido recabar la información relativa al tiempo de resolución de los incidentes discriminatorios. En 240 los incidentes discriminatorios siguen abiertos o pendientes de resultados.

Tiempo de resolución (días)	Individuales	Colectivos	Totales
1-5	23	32	55
6 -10	10	19	29
11-20	16	15	31
21-30	16	14	30
31-60	30	32	62
61-90	19	14	33
91-120	15	19	34
121-180	13	11	24
181-365	19	12	31
Todavía en proceso	146	94	240
Totales	307(54%)	262(46%)	569(100%)

Tabla 23- Tiempo de resolución de los incidentes discriminatorios (casos individuales, casos colectivos y casos totales). N=569. Elaboración propia.

4. ACCESO AL SERVICIO DE ASISTENCIA Y ORIENTACIÓN A VÍCTIMAS DE DISCRIMINACIÓN.

Durante esta memoria anual de resultados 2020, tanto en los incidentes individuales como en los colectivos la vía mayoritaria de acceso al servicio ha sido a través de una organización del Servicio de Asistencia bien a través de un técnico de referencia de la entidad o del teléfono de la entidad con un total de 360 incidentes, es decir, un 63% de los casos registrados.

Este alto porcentaje es debido a que las organizaciones que prestan el servicio tienen un contacto directo con las potenciales víctimas de discriminación racial o étnica, a través de los programas y servicios en diversas áreas que ofrecen las entidades.

No obstante, también se ha tenido conocimiento en este periodo un total de 20 casos a través del teléfono de contacto (Línea gratuita 900). En este sentido, debe resaltarse que en muchas ocasiones hay personas que optan por esta forma de contacto para trasladar situaciones que no presentan ningún indicio de discriminación y que, a pesar de ser atendidas y en muchas ocasiones derivadas a otros recursos competentes para la resolución de la problemática que presenten (necesidad de ayudas económicas, asesoramiento para el ingreso mínimo vital, ayuda en procedimientos de extranjería o repatriación voluntaria, etc.), no son registradas en la base de datos. También se usa estas vías de acceso para realizar

otro tipo de consultas más generales relacionadas con el Servicio (por ejemplo, por parte de otras entidades o servicios municipales) y que, al no ser casos de discriminación como tal, tampoco se registran.



Página web del Servicio. Buzón de atención a potenciales víctimas.

4.1 VÍAS DE ACCESO

A partir de los datos recogidos, las vías de acceso más frecuentes a través de los cuales se tiene conocimiento de los incidentes discriminatorios han sido el técnico de la entidad con un total de 196 incidentes, es decir, un 34 %, la visita a la oficina de entidades del Servicio un total de 74 incidentes, es decir, un 13 % y el teléfono de la entidad en 90 incidentes, es decir un 16 %.

Con el objetivo de facilitar el acceso a las potenciales víctimas de discriminación racial o étnica, el Servicio de Asistencia va a incorporar como nueva vía de acceso al Servicio un número de teléfono móvil para atender incidentes discriminatorios a través de mensajes por WhatsApp. En la próxima memoria anual se detallará todos los incidentes discriminatorios atendidos a través de esta nueva vía de acceso.

Vía de acceso de los incidentes al Servicio	Individuales	Colectivos	Totales
E-mail del Servicio	11	6	17
Internet	4	30	34
Línea gratuita 900	20	0	20
Medios de comunicación	5	66	71
Otras entidades	8	4	12
Redes sociales	8	33	41
Técnico de una entidad	105	91	196
Teléfono de la entidad	70	20	90

Visita a la oficina Entidades Red	68	6	74
Web buzón de atención al ciudadano	1	0	1
WhatsApp	0	0	0
Otras vías	7	6	13
Total	307(54%)	262(46%)	569(100%)

Tabla 24- Vías de acceso de los incidentes (casos individuales, casos colectivos y casos totales). N=569. Elaboración propia. Otras vías de acceso 3º personas o conocidos/familiares de la víctima o víctimas.

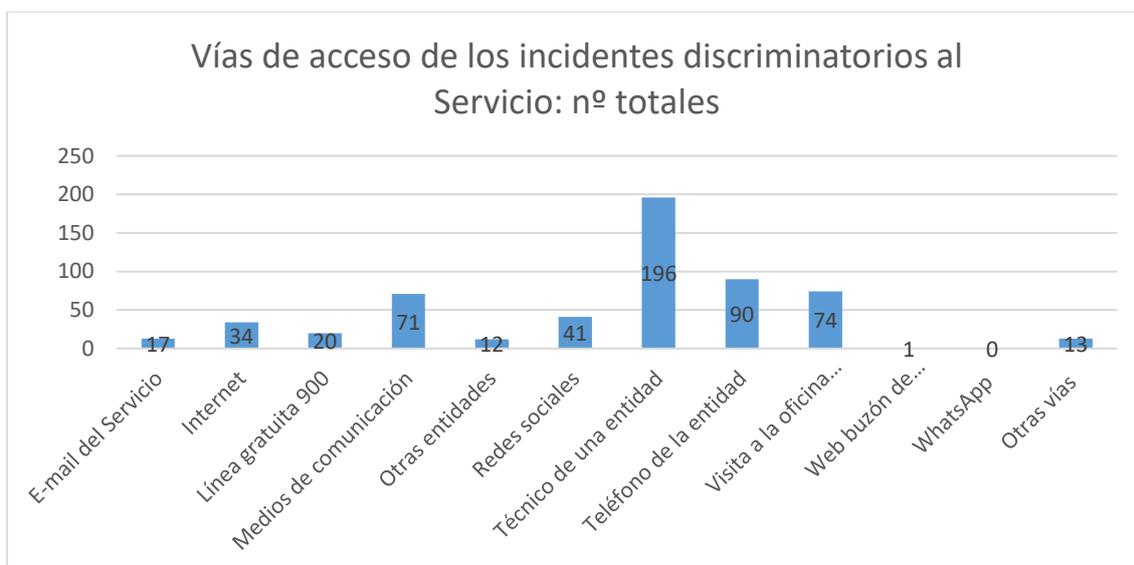


Gráfico 19- Vías de acceso de los incidentes (casos totales). N=569. Elaboración propia.

4.1.1 ACCESO PRESENCIAL A LAS OFICINAS

Debido a la situación especial generada por la Covid-19 que se ha mantenido durante todo el 2020 y la aplicación de la normativa en las que se incluyen la restricción de movilidad y limitaciones de aforo. Las entidades sociales que formamos parte del Servicio de Asistencia hemos adaptado nuestros horarios de atención estableciendo un régimen de citas presenciales. No obstante, por esta razón, la atención a las víctimas durante este periodo ha sido principalmente de forma telemática y no presencial.

No obstante, se han ofrecido citas concertadas teniendo en cuenta las circunstancias del caso. Por esta razón y como se puede apreciar en la tabla 24, sólo 68 incidentes individuales y 6 incidentes colectivos han sido atendidos presencialmente por el Servicio.

4.1.2 ACCESO TELEFÓNICO

Durante este periodo de actividad, un total de 110 (19 %) incidentes discriminatorios del total de los 569 (100 %) incidentes registrados han sido atendidas por vía telefónica bien por la línea telefónica gratuita del Servicio bien por el teléfono de una entidad.

Con el objetivo de facilitar una nueva vía de acceso al servicio de asistencia se va a habilitar un servicio de WhatsApp de la línea telefónica gratuita del Servicio. En el próximo informe anual se detallará toda la información relativa a esta nueva vía de acceso telefónico al servicio.

4.1.3. ACCESO MEDIANTE BUZÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA WEB.

El Servicio de asistencia dispone igualmente de un Servicio de **buzón de atención al ciudadano** en la Web del Servicio de asistencia a víctimas de discriminación, que permite la recepción, canalización y atención de consultas recibidas de manera coordinada entre las oficinas regionales y el equipo central de coordinación, a través de la cual las potenciales víctimas y la ciudadanía en general pueden solicitar asesoramiento, estudio y análisis ante una posible situación de discriminación, u otra información relativa a esta materia.

Durante este periodo, la forma de conocimiento del Servicio de Asistencia ha sido una organización del Servicio con 338 casos, es decir, un 54 %.

Forma de conocimiento	Individuales	Colectivos	Totales
Folletos	5	2	7
Organización de la red	185	153	338
Redes sociales	10	34	44
Un conocido	65	23	88
Web del Consejo	21	3	24
Otros*	9	21	30
No sabe/No contesta (NS/NC)	39	60	99
Total	334(53%)	296(47%)	630(100%)

Tabla 25- Formas de conocimiento de los incidentes (casos individuales, casos colectivos y casos totales). *Otros: videos y carteles del Servicio, otras organizaciones, medios de comunicación. N=630. Elaboración propia.

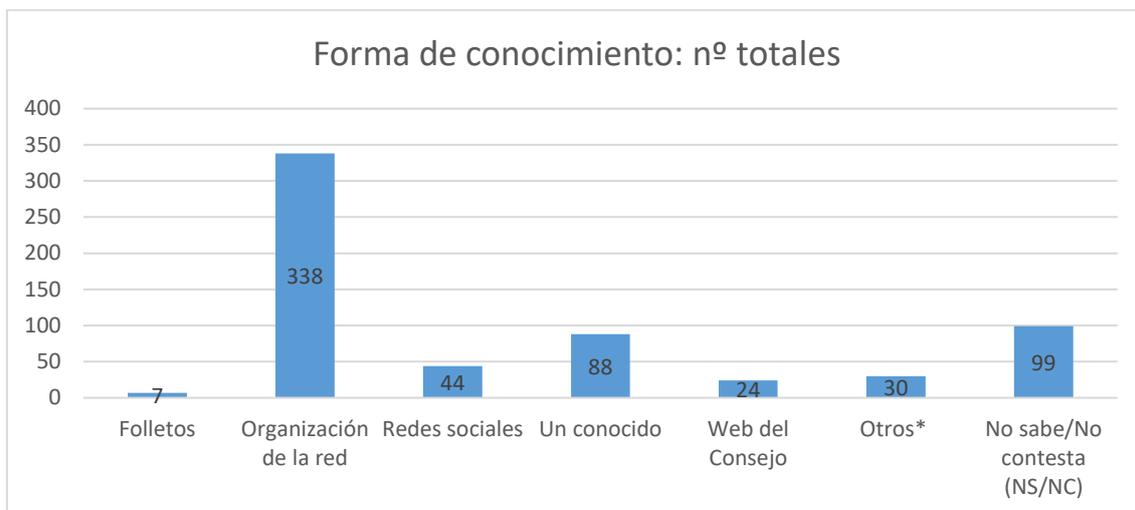


Gráfico 20. Forma de conocimiento de los incidentes (casos totales). N=630. Elaboración propia.

4.2 A INICIATIVA DE QUIÉN SE HA INICIADO EL EXPEDIENTE DE INVESTIGACIÓN

Tratamiento del caso	Individuales	Colectivos	Totales
A petición de otra entidad o de una 3ª persona	21	28	49
A petición de una víctima	237	48	285
Caso tratado a iniciativa de la Red	45	174	219
No sabe/No contesta (NS/NC) *	4	12	16
Totales	307(54%)	262(46%)	569(100%)

Tabla 26. A iniciativa de quién se ha iniciado el expediente de investigación que ha presentado la queja durante este periodo (casos individuales, casos colectivos y casos totales) N=569 Elaboración Propia. *En 16 casos esta información no consta debido al anonimato de la fuente.

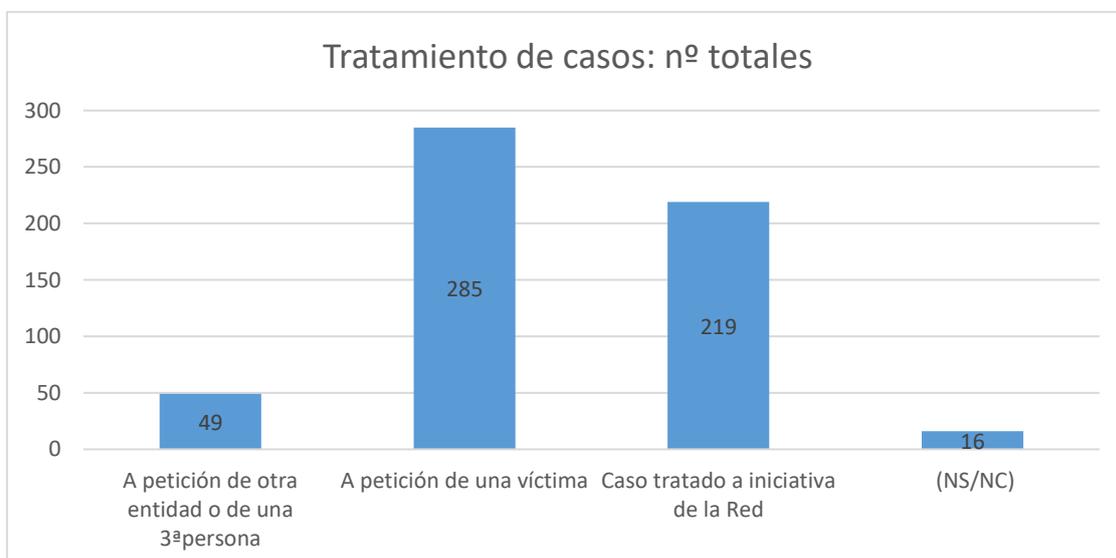


Gráfico 21. Tratamiento del caso (casos totales). N=569.Elaboración propia

4.2.1. PETICIÓN DE LA VÍCTIMA

Como se puede apreciar en la tabla 26, a petición de las propias víctimas se han iniciado un total de 285 expedientes, esto representa un 50 % del total de los incidentes discriminatorios registrados y analizados durante este periodo.

4.2.2. DE OFICIO POR LA ENTIDAD QUE DETECTA EL INCIDENTE

Como se puede apreciar en la tabla 26, de oficio por la entidad se han iniciado un total de 219 expedientes, esto representa un 38 % del total de los incidentes discriminatorios registrados y analizados durante este periodo.

El acceso al Servicio de atención a víctimas de discriminación

Forma de conocimiento del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • En 338 casos las personas han tenido conocimiento del Servicio a través de las organizaciones que lo prestan • En 88 casos las personas han tenido conocimiento del Servicio a través de un conocido.
Vías de acceso de los incidentes al Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Técnico/a de la entidad • Teléfono de la entidad • La visita a la oficina entidad del Servicio • Medios de comunicación, internet y redes sociales
Iniciativa de la investigación: tratamiento del caso	<ul style="list-style-type: none"> • En 285 casos las quejas han sido presentadas por las víctimas • En 219 casos las quejas son presentadas por las organizaciones que lo prestan • En 49 casos las quejas han sido presentadas por un conocido de la víctima/ un tercero que no forma parte del colectivo

Incidentes discriminatorios totales

Técnicas de investigación más frecuentes	<ul style="list-style-type: none">• Contacto telefónico con la víctima en 182 casos• Investigación documental en 162 casos• Entrevista con la víctima en 93 casos• Contacto personal con la víctima en 77 casos
Estrategias de actuación más frecuentes	<ul style="list-style-type: none">• Asesoramiento en 210 casos• Interlocución/negociación en 158 casos• Otras quejas en 93 casos• Mediación en 76 casos• Reportar al propio medio en 68 casos
Efectividad de la estrategia	<ul style="list-style-type: none">• En 164 incidentes han sido efectivas a lo largo de este período• En 56 incidentes no han sido efectivas.• En 231 incidentes están pendientes de resultados.• En 54 incidentes la víctima ha preferido no seguir adelante con la estrategia.• En 64 incidentes las estrategias están pendientes de valoración y/o ejecución y por ello no se tiene información sobre su efectividad.
Motivos del cierre de los casos	<ul style="list-style-type: none">• 117 casos cerrados han tenido un resultado positivo.• 87 casos cerrados por la decisión de la víctima

5. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO

La mayoría de usuarios y usuarias que han acudido al Servicio durante este periodo desde el 26 de marzo hasta el 31 de diciembre 2020 muestran un buen acogimiento de las actuaciones que se llevan a cabo para la resolución de los incidentes de discriminación.

También nos manifiestan su agradecimiento por la existencia de un Servicio cercano de asistencia a víctimas de discriminación racial o étnica.

Las víctimas de discriminación nos trasladan la necesidad de un Servicio que desarrolle un acompañamiento integral, hasta la fase jurisdiccional cuando sea necesario.

En relación al cuestionario de evaluación del Servicio, las entidades sociales nos han trasladado que a pesar de que las víctimas muestran reticencia para la

cumplimentación del mismo, nos suelen transmitir su apreciación general verbalmente.

Durante este periodo, de los 565 casos, 385 han sido cerrados y sólo en 248 de ellos, hemos podido recabar información sobre la evaluación por parte de las personas atendidas. El resto de casos permanecen abiertos y, por lo tanto, pendientes de evaluación.

No obstante, como se puede apreciar en la tabla, la evaluación del Servicio por parte de las personas que han sido atendidas y acompañadas durante todo el proceso de tiempo de duración de estos incidentes ha sido positiva.

Evaluación final del Servicio	Individuales	Colectivos	Totales
Buena	57	30	87
Deficiente	4	10	14
Excelente	26	30	56
Muy buena	55	13	68
Regular	7	16	23
Pendientes de evaluación	158	163	321
Total	307(54%)	262(46%)	569(100%)

Tabla 25. Evaluación final del Servicio de Asistencia durante este periodo (casos individuales, casos colectivos y casos totales) N=569. Elaboración Propia.

6. CONCLUSIONES GENERALES

Las principales conclusiones y hallazgos que podemos extraer a partir del análisis de los casos registrados en 2020 por el Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica son las siguientes:

- La situación de crisis social y sanitaria provocada por la COVID-19 ha puesto de manifiesto la situación de vulnerabilidad social en la que se encuentran las personas que son potenciales víctimas de discriminación. Teniendo en cuenta los distintos perfiles de las potenciales víctimas de discriminación racial o étnica sigue siendo fundamental plantear el análisis de los incidentes discriminatorios y el impacto en los derechos humanos de las víctimas desde una perspectiva interseccional.

- Durante este periodo el número total de personas atendidas tanto en los casos individuales 307(54%) como en los casos colectivos 262(46%) han sido de 1664 personas. No obstante, sigue existiendo un importante problema de infradenuncia de la discriminación racial o étnica. Las razones principales por las que las víctimas de discriminación racial o étnica no denuncian son: temor a ser objeto de una nueva victimización o a represalias por parte de los autores, sensación de humillación o vergüenza, falta de seguridad sobre cómo y dónde denunciar o si la denuncia les va a ser de ayuda, desconfianza en que las instituciones o recursos de referencia hagan lo necesario para ayudarles o en que investiguen el caso debidamente, la víctima no considera que el incidente constituya discriminación o delito de odio, las barreras de idioma, etc
- De manera particular, cuando se trata de víctimas de discriminación extranjeras en situación administrativa irregular, una barrera importante es el miedo de estas personas a que con su denuncia pueda hacerse evidente su situación ante las autoridades, lo que conllevaría un expediente sancionador y hasta la expulsión de España.
- El perfil de las víctimas y el tipo de incidentes discriminatorios registrados han sido muy parecidos al de otras memorias anteriores, destacando que las víctimas son en general personas menores de 45 años (67%), que las mujeres (34%) han presentado más denuncias que los hombres (25%).
- El perfil socioeconómico de las personas atendidas responde a un perfil de personas que mayoritariamente desarrollan profesiones de baja cualificación o son trabajadores de los servicios de restauración o vendedores de comercio, con estudios primarios y de secundaria, la mayoría de ellas desempleadas.
- Entre los grupos poblacionales más afectados, destaca la población gitana (39%), la población latinoamericana (22%), la población magrebí (18%), y la población africana o afrodescendiente (8%). Además, los incidentes atendidos han sido en más del 85 % de los casos, discriminación directa, y en todos los ámbitos, destacando medios de comunicación e internet (147 casos), acceso a bienes y servicios (108 casos), vivienda (69 casos), empleo (64 casos), educación (43 casos) y salud (42 casos).

- Se han detectado incidentes discriminatorios prácticamente en todas las comunidades autónomas. Destacan Andalucía con 126 casos (22%), Comunidad de Madrid con 76 casos (13%), Castilla y León con 69 casos (12%). Además, se han identificado 25 casos (4%) con incidencia estatal.
- Se han atendido a personas de más de 48 nacionalidades diferentes, destacando la nacionalidad española en 352 casos (62%), la nacionalidad marroquí en 41 casos (7%) y la nacionalidad colombiana en 24 casos (4%).
- La estrategia de actuación más importante sigue siendo la atención personalizada y presencial para documentar de forma clara y precisa con la víctima todos los aspectos de la discriminación de la que ha sido víctima.
- Se han atendido un total de 110 (19 %) incidentes discriminatorios por vía telefónica bien por la línea telefónica gratuita del Servicio (900 20 30 41) bien por el teléfono de una entidad.
- La dificultad de contactar con el agente discriminador, sobre todo en el ámbito privado (168 casos, es decir, un 30% de los incidentes discriminatorios han sido cometidos por una organización privada), sigue siendo una importante barrera para la resolución de los casos y motivo de abandono del proceso por parte de la víctima o víctimas.
- Persiste el desconocimiento por parte de la sociedad de la legislación antidiscriminatoria vigente, un hecho que repercute por un lado en las víctimas, que no saben el alcance de sus derechos o mecanismos de denuncia y asistencia, asimilando en ocasiones la discriminación como algo cotidiano. Asimismo, es necesario una mayor sensibilización y concienciación de la sociedad para evitar actitudes discriminatorias.
- Es fundamental seguir trabajando en la consolidación del trabajo en red a nivel territorial y la coordinación con otros agentes sociales implicados en la lucha contra la discriminación (fiscalías, fuerzas y cuerpos de seguridad, unidades especializadas de atención ciudadana, etc.) con el objetivo de promover la denuncia de la discriminación y delitos de odio.

- Es necesario seguir trabajando en el perfeccionamiento de las herramientas para el registro de la información relativa a los incidentes discriminatorios y el perfil de las víctimas.
- Hay que seguir implicando a través de las acciones formativas a los agentes claves en la lucha contra la discriminación, siendo necesaria la promoción de la aplicación de la Directiva 2000/43/CE y del resto de la normativa aplicable en materia de discriminación y delitos de odio.
- La débil eficacia normativa de la legislación antidiscriminatoria española, especialmente a la hora de sancionar a los agentes discriminatorios y de reparar los daños sufridos por las víctimas hace necesario la aprobación de leyes como la Ley Integral de Igualdad de trato y otros mecanismos y herramientas normativas que permitan avanzar en la lucha contra la discriminación racial o étnica y ello facilite el trabajo del Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación Racial o Étnico del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica en el cumplimiento de su mandato.