

**SERVICIO PARA LA ASISTENCIA Y ORIENTACIÓN A
VÍCTIMAS DEL CONSEJO PARA LA ELIMINACIÓN DE LA
DISCRIMINACIÓN RACIAL O ÉTNICA (CEDRE)**

MEMORIA ANUAL DE RESULTADOS 2022

1 de enero de 2022 - 31 de diciembre de 2022



CONSEJO PARA LA ELIMINACIÓN
DE LA DISCRIMINACIÓN
RACIAL O ÉTNICA

Entidades que integran el Servicio para la Asistencia y Orientación a Víctimas del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica (CEDRE).

ACCEM

Asociación Rumiñahui

Accem



Rumiñahui
Asociación

Cruz Roja Española

Comisión Española de Ayuda al Refugiado

Cruz Roja Española

CEA(R)

Comisión Española
de Ayuda al Refugiado

Fundación CEPAIM



convive
fundación cepaim

Fundación Secretariado Gitano



Movimiento por la Paz -MPDL



Red Acoge

RED acoge

Entidad adjudicataria del Servicio:
Fundación Secretariado Gitano C/ Ahijones s/n
28018 Madrid
Telf: 91 422 09 60
Fax: 91 422 09 61
Email: fsg@gitanos.org

Índice de contenidos

1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES: SERVICIO PARA LA ASISTENCIA Y ORIENTACIÓN A VÍCTIMAS DEL CONSEJO PARA LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN RACIAL O ÉTNICA (CEDRE).....	5
2. DATOS ESTADÍSTICOS (I): RESUMEN DE ACTIVIDAD	7
2.1 CASOS INICIADOS, RESUELTOS Y EN TRAMITACIÓN	7
2.2 NÚMERO DIARIO DE LLAMADAS RECIBIDAS.....	8
2.3 NÚMERO DIARIO DE CONSULTAS PRESENCIALES	10
2.4 NÚMERO DIARIO DE CONSULTAS ONLINE	11
3. DATOS ESTADÍSTICOS (II): DETALLE DE LOS INCIDENTES DISCRIMINATORIOS REGISTRADOS. HECHOS Y PÉRFIL DE VÍCTIMAS: GÉNERO Y EDAD.	12
3.2 COMUNIDADES AUTÓNOMAS, CIUDAD AUTÓNOMA O PROVINCIA, DONDE SE PRODUCE EL INCIDENTE RACISTA	13
3.3 ÁMBITO Y CONTEXTO DONDE SE PRODUCE.....	17
3.3.1 EMPLEO	17
3.3.2 CONSUMO	18
3.3.3 VIVIENDA.....	18
3.3.4 ASENTAMIENTOS INFORMALES.....	19
3.3.5 SANIDAD PÚBLICA Y SANIDAD PRIVADA.....	19
3.3.6 EDUCACIÓN	20
3.3.7 ACCESO A LOCALES/SERVICIOS PRIVADOS (EXCEPTO SANIDAD, EDUCACIÓN, EMPLEO, SEGURIDAD Y VIVIENDA)	20
3.3.8 ACCESO A LOCALES/SERVICIOS PÚBLICOS (EXCEPTO SANIDAD, EDUCACIÓN, EMPLEO, SEGURIDAD Y VIVIENDA)	21
3.3.9 SEGURIDAD PRIVADA Y SEGURIDAD PÚBLICA.....	21
3.3.10 MEDIOS DE COMUNICACIÓN E INTERNET	21
3.4 DERECHOS VULNERADOS.....	22
3.5 AGENTE DISCRIMINADOR: ORGANIZACIÓN PÚBLICA Y ORGANIZACIÓN PRIVADA.....	23
3.6 TIPO DE DISCRIMINACIÓN.....	23
3.6.1 INTERSECCIONALIDAD	24
3.7 PERFIL DE LAS VÍCTIMAS: NACIONALIDAD Y ORIGEN ÉTNICO.....	24
3.8 PERFIL SOCIOECONÓMICO DE LAS PERSONAS ATENDIDAS: NIVEL DE ESTUDIOS, PROFESION Y SITUACIÓN LABORAL.....	28
4. DATOS ESTADÍSTICOS (III): ATENCIÓN OFRECIDA POR EL SERVICIO PARA LA ASISTENCIA Y ORIENTACIÓN A VÍCTIMAS DEL CONSEJO PARA LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN RACIAL O ÉTNICA (CEDRE).....	30
4.1 VÍAS DE ACCESO AL SERVICIO (TELEFÓNICA, ONLINE O PRESENCIAL)	30

4.2	TIEMPO DE RESPUESTA INICIAL.....	30
4.3	ACTIVIDADES DE INTERVENCIÓN REALIZADAS	31
4.4	RECURSOS OFRECIDOS	32
4.5	DERIVACIÓN, EN SU CASO, AL SERVICIO DE ASISTENCIA JURÍDICA.....	33
4.6	FORMA DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS DEL CONSEJO POR PARTE DEL USUARIO/A.....	33
4.7	VALORACIÓN FINAL QUE LOS/AS USUARIOS/AS HACEN DEL MISMO	33
4.8	SI HA EXISTIDO ABANDONO DEL PROCESO SIN LLEGAR A SU TERMINACIÓN Y MOTIVACIÓN APORTADA POR LA PERSONA USUARIA DEL SERVICIO PARA ABANDONAR EL PROCESO.	34
4.9	SI HA HABIDO TERMINACIÓN: QUÉ VÍA HA EMPRENDIDO LA VÍCTIMA CON AYUDA DEL SERVICIO Y RESULTADO FINAL.....	35
4.10	INDICACIÓN DE SI LAS VÍCTIMAS HAN ACUDIDO A OTRAS INSTITUCIONES PARA PEDIR AYUDA/ORIENTACIÓN.....	35
4.11	TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN DE CASOS	36
4.12	TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN DE CASOS POR OFICINA Y POR VÍA DE ATENCIÓN	37
5.	CONCLUSIONES GENERALES	38

1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES: SERVICIO PARA LA ASISTENCIA Y ORIENTACIÓN A VÍCTIMAS DEL CONSEJO PARA LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN RACIAL O ÉTNICA (CEDRE).

El Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica (creado mediante la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, y regulado en el Real Decreto 1262/2007, de 21 de septiembre, modificado por el Real Decreto 1044/2009, de 29 de junio) es un órgano colegiado adscrito al Ministerio de Igualdad, a través de la Dirección General para la Igualdad de trato y Diversidad Étnico Racial (artículo 4.3 del Real Decreto 455/2020, de 10 de marzo), sin participar en la estructura jerárquica del mismo, que tiene como fin primordial la promoción del principio de igualdad de trato y no discriminación de las personas por su origen racial o étnico.

La creación de este órgano colegiado supuso la materialización de lo establecido en el artículo 13 de la Directiva 2000/43/CE, del Consejo, de 29 de junio de 2000, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico. Dicho artículo 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 la competencia para asistir de forma independiente a las víctimas de discriminación a la hora de tramitar sus reclamaciones, realizar estudios y publicar informes independientes sobre la materia, y formular recomendaciones sobre cualquier cuestión relacionada con dicha discriminación.

Por lo tanto, el Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica tiene entre sus competencias, de conformidad con el artículo 3 del Real Decreto 1262/2007, modificado por el Real Decreto 1044/2009, de 29 de junio, la prestación de asistencia independiente a las víctimas de discriminación directa o indirecta por su origen racial o étnico, a la hora de tramitar sus reclamaciones. En cumplimiento de este mandato, se crea el Servicio para Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica (en adelante, “Servicio del CEDRE” o “Servicio”)

La Fundación Secretariado Gitano (en adelante, FSG) resultó la entidad adjudicataria del contrato para la prestación del Servicio del CEDRE, una vez culminado el proceso de licitación. El anuncio de licitación fue publicado en el BOE nº 313, de 30 de diciembre de 2021. La adjudicación del contrato fue acordada por Resolución de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género (Ministerio de Igualdad), de fecha 31 de marzo de 2022, por un valor de dos millones novecientos veinte y tres mil ochocientos cincuenta y nueve euros con sesenta y cinco céntimos, IVA incluido de cero euros (2.923.859,65 euros), siendo el plazo de ejecución de 24 meses desde su formalización.

El contrato fue suscrito con fecha 24 de mayo de 2022, siendo la unidad gestora del mismo la Dirección General para la Igualdad de trato y Diversidad Étnico Racial (en adelante, DGITYDER). El anuncio de formalización fue publicado en el BOE nº 132, de 3 de junio de 2022. El objetivo general de este contrato es la prestación de una atención integral y coordinada a todas aquellas personas que sufran, hayan sufrido o conozcan situaciones de discriminación racial o étnica, dando respuesta a las necesidades específicas de las mismas mediante la intervención de un equipo técnico. Su prestación está sujeta a los pliegos de prescripciones técnicas y administrativas del expediente 202102PA001. Estos documentos, junto con la oferta presentada por la entidad adjudicataria forman parte integrante de este contrato. La ejecución del servicio objeto del contrato incluye el desarrollo y puesta en marcha, por parte de la FSG (entidad adjudicataria), de una serie de herramientas destinadas a mejorar el acceso de las potenciales víctimas a la asistencia a través de tres

canales de comunicación, a saber: a) Un servicio de atención telefónica a través del teléfono de asistencia a víctimas creado al efecto; b) Un servicio de atención presencial que se presta en 23 oficinas territoriales que cubren todo el territorio nacional; c) Un servicio de atención electrónica (buzón *online*), a través de un correo electrónico y con la existencia de un formulario online.

Con anterioridad a este contrato, la FSG ha resultado adjudicataria de este Servicio en todas y cada una de las licitaciones, habiendo sido por tanto la entidad prestataria desde que se puso en marcha este servicio en el año 2013. Por tanto, si bien el contrato por el que se rige el Servicio de asistencia a víctimas del CEDRE en la actualidad fue suscrito el 24 de mayo de 2022, la asistencia a víctimas se ha venido prestando a lo largo de todo el año natural. Por ello, en esta memoria se recoge la actividad del Servicio de asistencia desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre, habiéndose atendido los casos entre el 1 de enero y el 26 de marzo en el marco del anterior contrato (suscrito el 26 de marzo de 2020 por un plazo de dos años), y los casos entre el 27 de marzo y el 24 de mayo (fecha de inicio del actual contrato) con recursos propios de la FSG y de las entidades subcontratadas, registrando un total de 92 casos de discriminación, 42 colectivos y 50 individuales. El número total de personas atendidas durante este periodo han sido 126.

El Servicio se desarrolla subcontratando con siete entidades, todas ellas vocales del CEDRE, y con experiencia acreditada en el campo de los derechos humanos y la lucha contra la discriminación racial o étnica, a saber, ACCEM, Asociación Rumiñahui, Cruz Roja Española, Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR), Fundación CEPAIM, Movimiento por la Paz, el Desarme y la Libertad (MPDL), Red Acoge, a través de los siguientes canales:

a) Atención por vía telefónica (número de asistencia gratuito 900 20 30 41(a partir de 2023 al 021), y por *Whatsapp* (628 860 507) los 365 días del año (de 9 a 21 h.) a personas que sufran, hayan sufrido o conozcan situaciones de discriminación racial o étnica.

b) Atención electrónica (vía online, a través de correo electrónico y del formulario habilitado en la página web del Consejo <https://igualdadynodiscriminacion.igualdad.gob.es/>) a personas que sufran, hayan sufrido o conozcan situaciones de discriminación racial o étnica.

c) Atención presencial (a través de una red de 23 oficinas ubicadas en cada una de las CCAA y ciudades autónomas de Ceuta y Melilla) a personas que sufran, hayan sufrido o conozcan situaciones de discriminación racial o étnica. El horario de atención es de 37,5 horas a la semana, de lunes a viernes, ofreciendo la posibilidad de atención tanto por la mañana como por la tarde.

Este Servicio presta una atención directa individualizada a las víctimas de discriminación racial o étnica, garantizándose la confidencialidad y el derecho a la intimidad durante todo el proceso, con estricto cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los derechos Digitales, así como del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016.

Debe subrayarse el importante incremento de recursos que ha experimentado el Servicio de Asistencia a Víctimas del CEDRE desde que se suscribió el contrato el pasado 23 de mayo de 2022. Este refuerzo, tanto en lo que respecta al número de oficinas de atención presencial, como en el horario de atención telemática, así como al personal técnico encargado de atender todas las vías de acceso al Servicio, ha tenido un impacto directo en

el número de casos que se recogen en la presente memoria anual, si se compara con los casos recogidos en memorias anteriores:

Memorias	Casos individuales	Casos colectivos	Casos totales
Memoria 2013	231	145	376
Memoria 2014	389	287	676
Memoria 2015	123	99	222
Memoria 2016	381	250	631
Memoria 2017	370	276	646
Memoria 2018	416	313	729
Memoria 2019	378	210	588
Memoria 2020	307	262	569
Memoria 2021	528	332	860
Memoria 2022	1084	486	1570
Totales	4207	2660	6867

Finalmente, destacar que, en relación con los casos atendidos en 2022, 287 casos fueron atendidos antes de firmar el nuevo contrato (hasta el 22 de mayo de 2022) y 1283 casos fueron atendidos con el Servicio funcionando con el incremento de recursos.

Como se puede apreciar en la tabla global de datos registrados la puesta en marcha del nuevo contrato del Servicio para la Asistencia a Víctimas del CEDRE en mayo de 2022 ha supuesto un notable incremento en el registro de los casos atendidos, lo que se atribuye principalmente al incremento del número de oficinas a disposición de la ciudadanía, así como a la ampliación del horario de atención, tanto presencialmente, como telefónica o telemáticamente. Con ello, se ha producido un aumento significativo de la denuncia de los incidentes de discriminación racial o étnica, que prácticamente se duplica. En la memoria anual de 2021 se registraron 860 casos y en la memoria anual de 2022 1570 casos, a pesar de que el Servicio contó con los recursos reforzados sólo la mitad del año (esto es, desde finales de mayo).

2. DATOS ESTADISTICOS (I): RESUMEN DE ACTIVIDAD

El objetivo general del Servicio para la Asistencia a Víctimas del CEDRE es la prestación de una atención integral y coordinada a las víctimas de incidentes discriminatorios por motivos raciales y étnicos, dando respuesta a las necesidades específicas de las mismas mediante la intervención de un equipo técnico.

2.1 CASOS INICIADOS, RESUELTOS Y EN TRAMITACIÓN

Durante el periodo que abarca esta memoria anual de resultados de 2022 se han iniciado un total de 1.570 incidentes discriminatorios, habiéndose atendido directamente a 1.557 personas. Por mes natural, se han registrado los siguientes incidentes:

Enero (38 casos), febrero (57 casos), marzo (113 casos), abril (49 casos), mayo (37 casos), junio (154 casos), julio (202 casos), agosto (172 casos), septiembre (185 casos), octubre (173 casos), noviembre (173 casos) y diciembre (217 casos).

Casos iniciados en 2022	Individuales	Colectivos	Pendientes de calificar	Totales (%)
Casos en tramitación	460	176	9	645 (41%)
Casos resueltos	624	295	6	925 (59%)
Total, casos iniciados en 2022	1084	471	15	1570 (100%)

Tabla 1- Casos en tramitación (iniciados) y casos resueltos (casos individuales, colectivos, y pendientes de calificación). N=1570. Elaboración propia.

2.2 NÚMERO DIARIO DE LLAMADAS RECIBIDAS

Durante el periodo que abarca esta memoria anual de resultados, el Servicio ha recibido un total de 603 llamadas, que han sido atendidas a través de la línea telefónica gratuita 900 20 30 41.

A este respecto es importante resaltar que no todas las llamadas a este número han resultado en la atención a casos de discriminación étnico-racial; también se han recibido llamadas de personas con otras necesidades, habiéndose derivado muchas consultas a otros recursos públicos o privados que pudieran atender sus necesidades.

2022 - Número de llamadas diarias recibidas al 900 20 30 41													
Días	Ene	feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total, anual
1	0	2	1	0	0	2	1	2	6	0	0	28	42
2	0	1	0	0	0	2	2	0	6	1	0	25	37
3	0	1	0	0	1	3	0	3	0	2	2	3	15
4	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	3	0	8
5	0	1	1	1	1	0	0	0	2	2	0	18	26
6	0	0	0	0	0	2	1	0	0	1	0	7	11
7	0	0	0	0	0	3	2	0	4	2	2	11	24
8	0	1	1	0	1	3	1	1	3	0	1	1	13
9	0	1	1	0	0	1	0	4	1	0	0	3	11
10	0	1	0	0	0	5	0	3	0	1	3	1	14
11	0	1	0	0	0	1	0	2	0	3	1	0	8
12	0	2	0	0	1	1	0	2	0	2	3	4	15
13	0	0	0	0	0	1	4	0	0	5	1	8	19
14	0	0	0	0	0	2	2	1	3	0	6	5	19
15	0	1	0	0	1	1	0	2	1	0	1	6	13
16	0	1	1	0	1	2	0	0	2	1	1	6	15
17	0	0	2	0	1	4	0	4	1	0	0	1	13
18	0	0	1	0	0	1	2	2	1	0	3	2	12
19	0	1	0	0	1	1	2	1	0	4	0	7	17
20	0	0	0	2	0	0	1	1	4	0	0	7	15
21	0	0	0	0	0	0	3	0	2	1	1	6	13

22	0	1	0	0	0	1	0	2	5	0	4	0	13
23	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	1	5
24	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0	5
25	0	0	0	1	1	0	1	3	1	1	13	0	21
26	1	1	0	1	4	0	0	2	1	3	11	0	24
27	0	0	0	1	4	0	2	1	5	0	17	2	32
28	0	0	0	0	1	4	1	0	0	3	33	2	44
29	0	0	0	0	0	2	3	4	4	0	33	1	47
30	0	0	1	0	2	0	1	2	3	0	35	1	45
31	0	0	0	0	2	0	0	4	0	0	0	1	7
Totales	1	19	9	6	24	42	30	50	57	33	176	157	603

Tabla 2- Número diario de llamadas recibidas al 900 20 30 41. Periodo desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2022. N= 603. Elaboración propia. Nota importante: No todas las consultas recibidas a la línea 900 20 30 41 del Servicio han estado relacionadas con incidentes discriminatorios sino con otro tipo de consultas, solicitud de información de otros recursos públicos, etc.

Asimismo, durante el periodo que abarca esta memoria anual de resultados, el Servicio ha recibido un total de 402 consultas e incidentes a través del WhatsApp que han sido atendidas a través del 628 86 05 07.

2022- Número diario de WhatsApp recibidos al 628 86 05 07													
Días	Ene	feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total Anual
1	0	1	0	1	0	1	2	2	2	1	0	1	11
2	2	0	0	1	0	1	0	5	3	0	1	2	15
3	2	1	2	0	1	2	0	0	0	1	0	0	9
4	0	1	2	0	1	0	1	0	0	0	1	1	7
5	1	1	3	3	1	1	1	3	1	0	1	2	17
6	2	0	1	1	0	2	1	0	0	0	1	1	9
7	2	0	1	5	0	1	1	0	2	0	0	1	13
8	0	1	1	1	0	1	0	2	3	3	3	0	15
9	0	2	0	0	1	1	0	2	1	2	4	0	13
10	2	1	0	0	1	2	1	4	0	1	5	0	17
11	1	0	2	2	2	2	0	2	0	0	0	0	11
12	1	0	1	2	1	2	1	1	1	0	1	1	12
13	4	0	1	0	1	2	0	0	2	2	2	4	18
14	0	0	0	1	1	3	0	0	1	0	3	2	11
15	0	1	1	2	0	3	0	2	2	1	1	1	14
16	0	3	0	2	0	1	1	6	3	1	4	2	23
17	3	2	0	0	1	1	0	3	1	0	0	2	13
18	1	1	2	0	2	0	0	0	1	1	1	1	10
19	3	1	2	2	1	0	6	1	1	3	0	0	20
20	0	0	0	1	0	2	1	0	2	1	1	2	10
21	0	0	3	1	0	1	0	0	3	0	0	0	8
22	0	0	0	3	0	1	1	7	2	1	1	0	16
23	1	0	0	0	0	0	0	4	1	1	0	0	7
24	1	1	0	0	1	1	1	5	0	2	2	0	14
25	1	0	0	0	3	0	0	1	1	5	1	0	12
26	1	0	0	3	2	0	1	0	1	1	2	1	12

27	1	0	1	1	1	2	1	1	3	0	2	1	14
28	0	0	1	3	1	2	1	0	1	1	6	2	17
29	0	0	0	0	0	0	3	3	2	4	0	2	14
30	1	0	1	0	0	3	0	1	3	1	1	0	11
31	0	0	1	0	0	0	1	3	0	3	0	1	9
Total es	30	17	26	35	22	38	25	58	43	36	45	30	402

Tabla 3- Número diario de Whatsapp recibidos al 628 86 05 07. Periodo desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2022. N=402. Elaboración propia. Nota importante: No todas las consultas recibidas al WhatsApp del Servicio han estado relacionadas con incidentes discriminatorios sino con otro tipo de consultas, solicitud de información de otros recursos públicos, etc.

2.3 NÚMERO DIARIO DE CONSULTAS PRESENCIALES

2022 - Número de consultas presenciales													
	Ene	feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total, anual
1	0	0	0	1	0	1	3	4	2	0	1	1	13
2	0	1	0	1	0	0	0	4	5	0	6	7	24
3	0	0	0	0	1	0	0	12	0	9	1	1	24
4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	8	4	20
5	0	0	0	2	1	0	13	4	4	4	0	0	28
6	0	0	0	0	0	1	6	0	6	4	0	0	17
7	0	0	0	0	0	0	8	0	8	6	4	8	34
8	0	0	0	0	0	1	3	3	5	0	2	2	16
9	0	0	0	0	0	4	0	2	2	0	4	4	16
10	0	0	0	0	1	2	0	3	0	6	2	2	16
11	0	0	0	0	0	0	4	4	0	2	5	3	18
12	0	0	0	0	0	0	5	1	0	1	0	0	7
13	0	0	0	0	2	4	4	0	8	3	0	0	21
14	0	0	0	0	0	1	9	0	6	9	3	5	33
15	0	0	0	0	2	1	13	0	4	0	4	3	27
16	0	0	0	0	0	5	0	1	3	0	2	2	13
17	0	0	0	0	2	3	0	1	0	5	3	4	18
18	0	0	0	0	0	0	4	6	0	4	2	2	18
19	0	0	0	0	0	0	8	0	4	10	0	0	22
20	0	1	0	0	0	4	4	0	2	6	0	0	17
21	0	1	0	0	0	8	4	0	7	2	8	1	31
22	0	1	1	0	0	15	0	0	4	0	0	0	21
23	0	0	2	2	0	3	0	0	0	0	0	0	7
24	0	0	2	0	0	3	0	5	0	2	1	8	21
25	0	1	2	0	1	0	5	7	1	11	0	0	29
26	0	1	2	0	1	0	9	10	6	1	0	0	30
27	0	0	0	2	0	7	3	6	6	4	0	0	28
28	0	0	0	2	0	8	3	0	2	4	1	1	21
29	0	0	0	1	0	7	5	3	0	0	0	0	16
30	0	0	0	0	1	5	0	6	3	0	1	1	17
31	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	3

Totales	1	6	9	11	12	73	113	87	88	98	58	59	626
---------	---	---	---	----	----	----	-----	----	----	----	----	----	-----

Tabla 4- Número diario de consultas presenciales. Periodo desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2022. N=626. Elaboración propia.

2.4 NÚMERO DIARIO DE CONSULTAS ONLINE

2022 - Número de consultas online													
	Ene	feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total , anual
1	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	4
2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
6	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
7	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	3
8	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5	0	6
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	5
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	3
11	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	4
12	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
13	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
14	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	2	1	6
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	3
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	0	6
18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
19	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
20	0	0	0	0	0	2	0	1	0	2	0	1	6
21	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	1	4
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
26	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	0	0	5
27	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	3
28	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	5
29	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	2	6
30	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	2	5
31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Totales	0	0	0	1	0	11	9	4	10	19	28	14	96

Tabla 5- Número diario de consultas online. Periodo desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2022. N=96. Elaboración propia. Nota importante: No todas las consultas online recibidas al correo o buzón de atención al ciudadano del Servicio han estado relacionadas con incidentes discriminatorios y por esta razón, no se ha registrado ninguna información en la Base de datos.

3. DATOS ESTADISTICOS (II): DETALLE DE LOS INCIDENTES DISCRIMINATORIOS REGISTRADOS. HECHOS Y PÉRFIL DE VÍCTIMAS: GÉNERO Y EDAD.

Las víctimas de incidentes discriminatorios atendidos por el Servicio se encuentran con más frecuencia en los tramos de edad comprendidos entre los 18 y los 45 años. Las víctimas de sexo/género femenino son 667 (un 42%), 10 puntos más que el porcentaje de víctimas de sexo/género masculino.

Sexo/género	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)	Datos de población general
Femenino	596	69	2	667 (42%)	51,04%
Masculino	446	58	3	507 (32%)	48,95%
Otros	11	195	0	206 (13%)	
No deseo responder	31	149	10	190 (12%)	
Total	1084	471	15	1570 (100%)	

Tabla 6 - Sexo/género de las víctimas (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=1570. Elaboración propia.

Nota: Los datos de población general son datos del INE 2022.

https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176951&menu=ultiDatos&idp=1254735572981

Casos por Edad	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)	Datos de población general
Menor de 18	74	20	1	95 (6%)	0-19: 19,15%
18-25	190	28	0	218 (14%)	20-29: 10,48%
26-35	239	27	2	268 (17%)	30-39: 12,11%
36-45	265	18	1	284 (18%)	40-49: 16,17%
46-55	130	8	0	138 (9%)	50-59: 15,30%
56-65	55	4	1	60 (4%)	60-69: 12,01%
Mayor de 65	23	1	0	24 (2%)	
Todas	4	226	0	230 (15%)	
No sabe/No contesta	104	139	10	253 (16%)	
Total	1084	471	15	1570 (100%)	

Tabla 7- Edad de las víctimas (casos individuales, casos colectivos, pendientes de calificación y casos totales). N=1570. Elaboración propia. En 253 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.

Nota: Los datos sobre los grupos de edad de población general son datos del INE 2022.

<https://www.ine.es/jaxiT3/Tabla.htm?t=9689>

3.1 TIPO DE INCIDENTES DISCRIMINATORIOS: INDIVIDUALES Y COLECTIVOS.

Tipo de incidentes	Totales (%)
Colectivos	471 (30%)
Individuales	1084 (69%)
Pendientes de calificación	15 (1%)
Totales	1570 (100%)

Tabla 8. Tipo de incidentes discriminatorios (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N: 1570

3.2 COMUNIDADES AUTÓNOMAS, CIUDAD AUTÓNOMA O PROVINCIA, DONDE SE PRODUCE EL INCIDENTE RACISTA

A continuación, se detallan las comunidades autónomas, las ciudades autónomas y las provincias donde se han producido los incidentes racistas. Como se puede apreciar en la tabla 9 (número total de casos por CCAA), se han detectado incidentes en todas las Comunidades Autónomas. En la tabla se observa una significativa concentración en Andalucía (261 casos), Comunidad de Madrid (187 casos) y Canarias (108 casos). En relación a las provincias destacan Barcelona (100 casos), Las Palmas (91 casos) y Melilla (87 casos).

Comunidad Autónoma o Ciudad Autónoma	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Andalucía	173	88	0	261(17%)
Aragón	22	15	0	37(2%)
Canarias	92	16	0	108(7%)
Cantabria	38	10	1	49(3%)
Castilla-La Mancha	38	20	0	58(4%)
Castilla y León	56	45	0	101(6%)
Cataluña	83	21	0	104(7%)
Ceuta	19	1	0	20(1%)
Comunidad de Madrid	150	34	3	187(12%)
Comunitat Valenciana	65	20	2	87(6%)
Extremadura	58	17	0	75(5%)
Galicia	32	16	0	48(3%)

Illes Balears	45	6	0	51(3%)
La Rioja	20	15	0	35(2%)
Melilla	67	20	0	87(6%)
Navarra	21	10	0	31(2%)
País Vasco	22	9	1	32(2%)
Principado de Asturias	23	4	0	27(2%)
Región de Murcia	25	7	0	32(2%)
Todas las comunidades	2	51	0	53(3%)
No sabe/No contesta	33	46	8	87(6%)
Total	1084	471	15	1570(100%)

Tabla 9 Comunidad Autónoma o Ciudad Autónoma donde se produce el incidente racista (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N: 1570. En 87 casos registrados la información relativa a la Comunidad Autónoma donde se produjeron los incidentes discriminatorios no consta debido a que la tercera persona o entidad que ha reportado el caso al Servicio no sabe, o la víctima o víctimas no contestan.

Provincia	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Total
A Coruña	11	9	0	20(1%)
Álava	15	7	0	22
Albacete	3	3	0	6
Alicante	9	2	2	13
Almería	33	16	0	49 (3%)
Asturias	23	4	0	27
Ávila	2	0	0	2
Badajoz	44	12	0	56(4%)
Baleares	45	6	0	51(3%)
Barcelona	79	21	0	100(6%)
Burgos	6	3	0	9
Cáceres	14	5	0	19
Cádiz	15	15	0	30
Cantabria	38	10	1	49(3%)
Castellón de la Plana	2	1	0	3
Ceuta	19	1	0	20
Ciudad Real	18	6	0	24
Córdoba	6	0	0	6
Cuenca	10	5	0	15
Girona	0	0	0	0
Granada	13	9	0	22
Guadalajara	1	1	0	2
Guipúzcoa	3	0	1	4
Huelva	14	3	0	17
Huesca	1	1	0	2

Jaén	9	14	0	23
La Rioja	20	15	0	35
Las Palmas	80	11	0	91(6%)
León	3	12	0	15
Lleida	2	0	0	2
Lugo	4	2	0	6
Madrid	150	34	3	187(12%)
Málaga	48	12	0	60(4%)
Melilla	67	20	0	87(6%)
Murcia	25	7	0	32
Navarra	21	10	0	31
Ourense	1	1	0	2
Palencia	5	3	0	8
Pontevedra	16	4	0	20
Salamanca	4	10	0	14
Santa Cruz de Tenerife	12	5	0	17
Segovia	3	5	0	8
Sevilla	35	19	0	54(3%)
Soria	1	0	0	1
Tarragona	2	0	0	2
Teruel	1	1	0	2
Todas las provincias	2	51	0	53(3%)
Toledo	6	5	0	11
Valencia	54	17	0	71(5%)
Valladolid	28	8	0	36
Vizcaya	4	2	0	6
Zamora	4	4	0	8
Zaragoza	20	13	0	33
No sabe/No contesta	33	46	8	87
Total	1084	471	15	1570(100%)

Tabla 10. Provincia donde se produce el incidente racista (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N: 1570. En 87 casos registrados la información relativa a la provincia donde se produjeron los incidentes discriminatorios no consta debido a que la tercera persona o entidad que ha reportado el caso al Servicio no sabe, o la víctima o víctimas no contestan.

Oficinas oficiales	Nº de casos por oficina oficial	Nº de casos por otras vías	Totales
Andalucía Occidental	29	78	107 (7%)
Andalucía Oriental	46	59	105(7%)
Andalucía Oriental adicional	35	14	49(3%)
Aragón	14	23	37(2%)
Baleares	37	14	51(3%)
Canarias Las Palmas	88	0	88(6%)
Canarias Tenerife	13	7	20 (1%)
Cantabria	39	10	49(3%)
Castilla - La Mancha	20	38	58(4%)
Castilla y León	31	70	101(6%)
Cataluña	44	60	104 (7%)
Ceuta	20	0	20(1%)
Comunidad Valenciana	24	63	87 (6%)
Extremadura (Mérida)	35	40	75 (5%)
Galicia	16	32	48 (3%)
La Rioja	34	1	35(2%)
Madrid	105	0	105(7%)
Madrid adicional	63	19	82(5%)
Melilla	87	0	87(6%)
Murcia	19	13	32(2%)
Navarra (Pamplona)	21	10	31 (2%)
País Vasco	20	12	32(2%)
Principado de Asturias	13	14	27(2%)
Estatales	53	0	53 (3%)
NS/NC/No consta	87	0	87(6%)
Total	993	577	1570 (100%)

Tabla 11. Número de incidentes registrados por oficina oficial y nº de incidentes registrados por otras vías. N: 1570. En 87 casos registrados la información relativa a la oficina oficial donde se ha atendido el incidente no consta debido a que la tercera persona o entidad que ha reportado el caso al Servicio no sabe, o la víctima o víctimas no contestan.

Una de las vías de acceso al Servicio para la Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica (CEDRE) es la vía de atención presencial. En la tabla 11 se detalla el número total de casos de discriminación racial o étnica atendidos por cada una de las 23 oficinas oficiales.

3.3 ÁMBITO Y CONTEXTO DONDE SE PRODUCE

Ámbito y contexto donde se producen los incidentes discriminatorios	Individuales	Colectivos	Pend.Cal	Totales (%)
Denegación de Acceso a bienes y servicios	334	72	1	407(23%)
Acceso a la justicia	34	11	0	45(3%)
Educación	109	31	1	141(8%)
Empleo	154	42	0	196(11%)
Vías públicas y lugares abiertos al público.	135	65	1	201(12%)
Medios de comunicación e internet	15	182	2	199(11%)
Seguridad	53	24	1	78(4%)
Servicios de salud	132	11	1	144(8%)
Vivienda	132	52	2	186(11%)
Otros	110	32	0	142(8%)
Total	1208	522	9	1739 (100%)

Tabla 12 - Ámbito y contexto donde se producen los incidentes discriminatorios (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N= 1739. (El resultado de esta tabla es mayor al de los casos totales registrados porque un mismo incidente discriminatorio puede impactar en uno o en varios ámbitos).

3.3.1 EMPLEO

En el ámbito del empleo, el Servicio para la Asistencia a Víctimas del CEDRE ha registrado un total de 196 casos. De ellos, 155 se han producido en el ámbito privado. Por lo general, se trata de empresas que se niegan a aceptar el currículum cuando el candidato o candidata al puesto de trabajo es una persona perteneciente a uno de los grupos poblaciones que sufren con más asiduidad la discriminación racial, o que se niegan a hacer la entrevista de trabajo cuando detectan su origen racial o étnico.

Igualmente, se han identificado anuncios donde se acota la procedencia étnica del trabajador/a, señalando: “solo para españoles”, preferentemente “latinos”, “solo trabajadoras “filipinas”, “abstenerse extranjeros”, “no se contratan negros”, “abstenerse personas no españolas”, etc.

Además, nos encontramos con claros indicios de discriminación indirecta cuando en el anuncio se detalla que no se admite la presentación de curriculum vitae que no cumplen los citados requisitos, solicitando documentación desproporcionada en relación con la oferta, como, por ejemplo, una titulación universitaria para un puesto de reponedor/a, o incluso solicitando directamente que “hablen perfectamente español”.

Dentro del puesto de trabajo también se produce discriminación entre los/as trabajadores/as, cuando personas que están trabajando en una empresa reciben comentarios humillantes, insultantes, con estereotipos, prejuicios o comentarios negativos racistas.

En la mayoría de estos casos las víctimas no quieren denunciar, por miedo a represalias a la hora de buscar empleo en otras empresas de la localidad, o por la dificultad de probar la motivación racista.

3.3.2 CONSUMO

Dentro del ámbito de acceso a bienes y servicios tanto públicos como privados, se han registrado un total de 31 quejas formales y/o petición por parte de las víctimas de la hoja de reclamaciones.

En la mayoría de estos incidentes las personas afectadas se resisten o no quieren que se intervenga por la dificultad que supone el acceso a determinados servicios de queja (por la falta de acceso a internet o de competencias digitales de las personas usuarias, dificultad a la hora de redactar hojas de reclamaciones, etc.), así como los deficientes sistemas de atención a clientes de algunos de estos servicios, o la demora para obtener una respuesta positiva.

En otros casos se intenta contactar con la persona responsable del local, discoteca, bar, supermercado, institución o servicio público de referencia etc., para que deje de impedir el acceso a estas personas. En algunos casos interponemos denuncias en la oficina de consumo (9 casos) o por la vía judicial.

3.3.3 VIVIENDA

En el ámbito de la vivienda, el Servicio para la asistencia a víctimas del CEDRE ha registrado un total de 186 casos. Los incidentes discriminatorios más comunes que ha recogido el Servicio en el ámbito de la vivienda son anuncios de alquiler de vivienda que excluyen a población extranjera, población migrante o población gitana con contenidos claramente discriminatorios, anuncios de alquiler de vivienda que a priori no excluyen a ningún grupo de población o colectivo pero que, tras contactar con el anunciante se niega a alquilar la vivienda a dichos grupos o colectivos. También se han presentado situaciones de acoso discriminatorio en comunidades de vecinos o en determinados municipios (insultos, comentarios racistas, amenazas, agresiones verbales e incluso físicas en comunidades de vecinos), con el objetivo de echar a los/as inquilinos/as no deseados por la comunidad, es decir, echar a los/as vecinos/as gitanos/as, migrantes, negros/as, etc. Algunos de estos incidentes han sido recogidos y difundidos en prensa, como, por ejemplo, la identificación de un barrio o una zona del mismo con el tráfico de drogas o con una alta conflictividad, incidiendo así negativamente en la imagen de las personas y de las familias que viven allí.

Un ejemplo muy extremo de incidentes de conflictos vecinales han sido las movilizaciones discriminatorias con carácter antigitano sucedidas en Peal de Becerro (Jaén) e Íllora (Granada) en verano de 2022, en los que un gran número de vecinos se dirigieron a las viviendas de personas gitanas del pueblo, responsabilizándolas, por su mera pertenencia a este grupo étnico, de delitos cometidos supuestamente por otras personas gitanas¹.

¹ Ver, en este sentido, la Recomendación del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica (CEDRE), para prevenir prácticas antigitanas que supongan fomentar el acoso y la expulsión de las localidades donde residen, disponible en: https://igualdadynodiscriminacion.igualdad.gob.es/novedades/novedades/2022/pdf/Recomendacion_CEDRE_prevenir_practicas_antigitanas.pdf

Asimismo, se han atendido pintadas y ataques racistas en viviendas por parte de grupos de personas.

3.3.4 ASENTAMIENTOS INFORMALES

Durante este periodo se han registrado incidentes discriminatorios relacionados con asentamientos informales en los que residen personas gitanas en Cañada Real (Madrid) y en Pomecia (Aragón). En el caso de Cañada Real, los casos de discriminación registrados tienen que ver con los cortes de luz (seguimiento de la situación que se viene produciendo desde 2020) y el derribo ilegal de viviendas, sin cumplir con los requisitos legales ni dar oportunidad a los/as habitantes, en el Sector IV, en noviembre de 2022. Asimismo, en el caso del asentamiento informal de Pomecia, se está acompañando a las familias que residen allí ante el riesgo de derribo de sus viviendas sin garantizar una alternativa habitacional.

Estas situaciones son muy complejas y estructurales y necesitan de una intervención integral por parte de los diferentes agentes sociales, incluidas las administraciones públicas competentes. No obstante, desde el Servicio para la Asistencia a Víctimas del CEDRE seguiremos pendientes a las circunstancias que se puedan desarrollar en estos entornos y que puedan vulnerar el derecho a la igualdad de trato y no discriminación de las personas que se encuentran y/o viven en estas situaciones.

3.3.5 SANIDAD PÚBLICA Y SANIDAD PRIVADA

En el ámbito de la salud, el Servicio para la Asistencia a Víctimas del CEDRE ha registrado un total de 144 casos, de los cuales, 125 se han desarrollado en el ámbito público. Destacamos las siguientes situaciones:

- Denegación de asistencia sanitaria a menores extranjeros/as a servicios de urgencia, a personas residentes o nacionalizadas que son percibidas como extranjeras en base a su perfil étnico.
- Facturación de los servicios prestados en urgencias a personas en situación irregular tanto mayores de edad como menores, en contra de la legislación vigente.
- Denegación de la asistencia sanitaria a ciudadanos/as comunitarios/as, y concretamente a personas de nacionalidad rumana, cuando carecen del certificado de ciudadanos/as comunitarios/as y a los/as menores de nacionalidad rumana nacidos/as en España por carecer de documentación de su país de origen en contra de la legislación vigente.
- Denegación de la asistencia sanitaria en aquellas Comunidades Autónomas que o, bien tienen legislación propia, o solo garantizan el acceso cuando se cumplen todos los requisitos para la obtención de la tarjeta sanitaria en contra de la legislación vigente.
- Trato hostil hacia los/as pacientes gitanos/as por parte del personal sanitario o comentarios negativos sobre el pueblo gitano.
- Registro en los informes médicos de la pertenencia étnica del paciente, algo que está prohibido por la legislación española.

3.3.6 EDUCACIÓN

En el ámbito educativo, el Servicio para la Asistencia a Víctimas del CEDRE ha registrado un total de 141 incidentes de discriminación.

Un gran número de los incidentes detectados en este ámbito consisten en el trato desigual (prestar menos atención en el aula por la falta de expectativas) y comentarios despectivos por parte del profesorado o de la dirección al alumnado. En algunos casos se trata de comentarios de algunos profesores y profesoras sobre la comunidad/población gitana, la población árabe, Amazigh o la población afrodescendiente con estereotipos, prejuicios y generalizaciones que mantienen la estigmatización de estos menores en los centros educativos y otros espacios formativos. Estos estereotipos son especialmente marcados en contra de las niñas sobre las que algunos profesores, a veces, tienen muy bajas expectativas, haciendo énfasis en los roles de género; un claro ejemplo de discriminación interseccional (la discriminación interseccional se ha identificado en 33 casos). También se han identificado numerosas situaciones de bullying y/o acoso discriminatorio (40 casos), denegación de plazas en centros infantiles y/o educativos, agresiones físicas y comentarios racistas en el ámbito universitario (2 casos).

Finalmente, mencionar los casos de denegación de acceso a la educación a las menores y/o jóvenes que llevan puesto velo o hiyab, lo cual representa una expresión de discriminación interseccional por el origen étnico-racial, la religión, el género y la edad.

3.3.7 ACCESO A LOCALES/SERVICIOS PRIVADOS (EXCEPTO SANIDAD, EDUCACIÓN, EMPLEO, SEGURIDAD Y VIVIENDA)

En el ámbito del acceso a bienes y servicios públicos y privados, el Servicio para la Asistencia a Víctimas ha registrado un total de 407 casos de discriminación. En el ámbito privado, los incidentes más comunes tienen lugar en el acceso a restaurantes, bares y discotecas y otros centros de ocio, donde se impide o deniega a las personas acceder simplemente por su pertenencia a un grupo poblacional o étnico que sufre con más asiduidad la discriminación racial, como las personas gitanas, personas latinoamericanas, personas árabes o personas afrodescendientes. Otra casuística muy frecuente es la vigilancia excesiva a las mujeres en los centros comerciales y supermercados, donde guardias de seguridad vigilan estrechamente a estas mujeres, o les acusan de haber robado. Se trata de casos de discriminación interseccional (dado que se da sobre todo contra las mujeres gitanas) que crean gran malestar, sentimiento de humillación y acoso, dado que estas mujeres se ven expuestas ante el resto de clientes (y, en muchas ocasiones, sus propios hijos/as), lo que supone una situación que atenta contra su dignidad y su imagen.

En el ámbito bancario también se han detectado casos de discriminación ante la negativa a abrir cuentas bancarias a personas extranjeras, sin ninguna justificación y en contra de la normativa del propio Banco de España, lo que supone un gran perjuicio en el ejercicio de numerosos derechos (como el empleo, la vivienda o el acceso a servicios), por la imposibilidad de domiciliar la nómina y recibos varios.

3.3.8 ACCESO A LOCALES/SERVICIOS PÚBLICOS (EXCEPTO SANIDAD, EDUCACIÓN, EMPLEO, SEGURIDAD Y VIVIENDA)

En el ámbito de acceso a bienes y servicios públicos y privados, el Servicio para la Asistencia a Víctimas ha registrado un total de 407 incidentes de discriminación. Los incidentes más comunes en el ámbito público están relacionados con el rechazo y tratamiento diferenciado a las personas extranjeras que se encuentran en situación administrativa irregular y solicitan el empadronamiento. En estos incidentes, nos encontramos con multitud de trabas en la formalización del empadronamiento, pero también con comentarios tales como “si no te gusta, vete a tu país”, lo cual infringe el principio de igualdad de trato y no discriminación que han de respetar los/as funcionarios/as públicos/as a la hora de prestar servicios públicos. Igualmente, se detectan comentarios discriminatorios por algunas/os técnicas municipales en el ámbito de servicios sociales con personas de etnia gitana cuando quieren acceder a alguna prestación (“solo queréis vivir de las ayudas”, “no trabajas porque no quieres”, “vas muy elegante vestida para ser pobre”, etc.).

También se han atendido casos relacionados con trabas en la obtención de documentación para acceder a los servicios de los diferentes registros civiles en materia de matrimonios, inscripción de nacimientos, y/u obtención de nacionalidades cuando las personas que solicitan los documentos o los accesos pertenecen a algún grupo étnico tradicionalmente discriminado.

También es bastante usual la denegación de acceso a piscinas públicas a las personas gitanas, así como el hecho de encontrar formularios (en papel o por web) para obtener determinados servicios de los registros civiles, en los que solo permiten poner un número de NIE o DNI.

3.3.9 SEGURIDAD PRIVADA Y SEGURIDAD PÚBLICA

En el ámbito de seguridad, el Servicio para la Asistencia a Víctimas del CEDRE ha registrado un total de 78 casos. En estos incidentes se suelen denunciar malos tratos y abusos policiales; una práctica bastante común es la utilización de la contradenuncia ante la supuesta resistencia a la autoridad. También se han registrado casos de identificaciones por perfil étnico y el trato violento, insultos racistas, xenófobos y comentarios despectivos (50 casos).

Por otro lado, en la seguridad privada, se suelen registrar situaciones de acoso y persecuciones en centros comerciales, supermercados, así como insultos, tratos violentos y/o agresiones en el acceso a locales de ocio sobre todo nocturnos (19 casos).

3.3.10 MEDIOS DE COMUNICACIÓN E INTERNET

En el ámbito de los medios de comunicación e internet en el año 2022, el Servicio para la Asistencia a Víctimas del CEDRE ha registrado y analizado un total de 199 incidentes. De ellos, 35 podrían constituir delitos de odio.

La mayoría de ellos son noticias, en las que se menciona la etnia o la nacionalidad de las personas en situaciones de violencia, delincuencia o criminalidad, sin que tal mención aporte nada a la comprensión de la noticia. Asimismo, a menudo las noticias utilizan otras palabras como “reyerta”, “clan” o “patriarca”, que son ajenas a la cultura gitana y que refuerzan el estigma y la mala imagen social del pueblo gitano.

En las cartas de queja que enviamos a estos medios, apelamos a la responsabilidad social de los y las periodistas, a los códigos deontológicos y a los estándares europeos en materia de lucha contra la discriminación, pidiendo que comprendan el impacto que tienen este tipo de informaciones estigmatizantes. Se les explica que, cuando desde los medios de comunicación se hace una mención indebida al supuesto origen étnico de las personas gitanas o cualquier otro dato de carácter personal en noticias sobre incidentes negativos y vinculados con la delincuencia, se refuerza el ideario colectivo racista y antigitano que existe en la población mayoritaria, lo que puede generar a su vez un discurso de odio extremo e incluso un delito de odio.

En algunos casos los medios reconocen este error y eliminan esa mención de esos datos de carácter personal y también se comprometen a no continuar con esa mala práctica, lo que demuestra la utilidad de ese trabajo de sensibilización realizado por el Servicio.

También se han registrado numerosos incidentes discriminatorios en redes sociales y las principales plataformas de internet, habiéndose procedido a la denuncia ante la Fiscalía en los casos delictivos de discurso de odio.

3.4 DERECHOS VULNERADOS

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

Derechos vulnerados	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Dignidad (imagen/intimidad/integridad moral)	475	291	2	768(24%)
Educación o formación	83	25	0	108(3%)
Empleo y ocupación	133	42	1	176(6%)
Honor	119	99	0	218(7%)
Igualdad de trato	671	301	2	974(31%)
Imagen	76	114	2	192(6%)
Integridad física	71	28	0	99(3%)
Intimidad	35	31	0	66(2%)
Otros derechos fundamentales	80	29	0	109(3%)
Prestaciones públicas	203	25	0	228(7%)
Tutela judicial efectiva	26	6	0	32(1%)
Vida	16	8	0	24(1%)

Derechos vulnerados	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Vivienda	108	52	2	162(5%)
Total	2096	1051	9	3156(100%)

Tabla 13- Derechos vulnerados a las víctimas de discriminación (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales) N= 3156. Elaboración propia. (El resultado de esta tabla es mayor al de los casos totales registrados porque un mismo incidente discriminatorio puede estar vulnerando uno o varios derechos).

3.5 AGENTE DISCRIMINADOR: ORGANIZACIÓN PÚBLICA Y ORGANIZACIÓN PRIVADA.

Agente discriminador	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Organización privada (especificar abajo)	188	150	3	341(24%)
Organización pública (especificar abajo)	319	53	3	375(27%)
Particular	305	163	1	469(34%)
No sabe/No contesta	132	73	8	213(15%)
Total	944	439	15	1398(100%)

Tabla 14- Agente discriminador. Esferas en los que se produjeron los incidentes discriminatorios durante este periodo (casos individuales, casos colectivos, pendientes y casos totales) N=1398. Elaboración Propia. En 213 casos registrados no consta esta información porque se desconoce o no se ha podido identificar por la entidad que ha registrado la información o la propia víctima. Por ejemplo, pintadas racistas.

3.6 TIPO DE DISCRIMINACIÓN

Tipo de discriminación	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Acoso discriminatorio	61	33	2	96(6%)
Directa	608	347	3	958(59%)
Indirecta	208	35	1	244(15%)
Pendiente de calificación	117	22	2	141(9%)
No sabe/No contesta	130	52	8	190(12%)
Total	1124	489	16	1629 (100%)

Tabla 15- Tipo de discriminación (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=1629. Elaboración propia. (El resultado de esta tabla es mayor al de los casos totales registrados porque un mismo incidente discriminatorio puede enmarcarse en uno o en varios tipos de discriminación).

3.6.1 INTERSECCIONALIDAD

Desde el Servicio para la Asistencia a Víctimas del CEDRE se presta especial atención al impacto de la discriminación interseccional en las personas pertenecientes a grupos étnicos que sufren con más asiduidad la discriminación racial, teniendo en cuenta que hay factores y concurrencia de otros motivos y/o circunstancias personales que pueden incidir muy especialmente en la manera en que la que muchas personas son tratadas en los distintos ámbitos.

Durante este periodo, de un total de 281 casos (18% del total) se ha podido identificar la existencia de la discriminación múltiple o interseccional, siendo los otros motivos identificados de manera más frecuente el género, el lugar de nacimiento, la religión y la edad.

Concurrencia de otros motivos de discriminación	Individuales	Colectivos	Pendientes	Totales
Creencias	10	4	0	14(3%)
Discapacidad	22	2	0	24(6%)
Edad	29	12	0	41(10%)
Enfermedad crónica	11	0	0	11(3%)
Identidad de género	7	3	0	10(2%)
Lugar de nacimiento	63	13	0	76(18%)
Orientación sexual	16	3	1	20(5%)
Religión	22	11	1	34(8%)
Sexo/género	71	20	0	91(22%)
Otros	70	25	1	96(23%)
Total, casos discriminación interseccional	214	65	2	281
No se han identificado otros motivos de discriminación	870	406	13	1289

Tabla 16. La concurrencia de otros motivos de discriminación. (Casos individuales, casos colectivos y casos totales) Otros motivos: ideología, enfermedad, exclusión o pobreza, cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Nota: en un mismo caso puede concurrir más de un motivo de discriminación, de ahí que el número de motivos sea superior a los casos de discriminación interseccional. N=417 Elaboración propia.

3.7 PERFIL DE LAS VÍCTIMAS: NACIONALIDAD Y ORIGEN ÉTNICO.

Como se puede apreciar en la tabla, de los 1.570 casos registrados y analizados durante este periodo se ha atendido a personas de más de 30 nacionalidades diferentes, destacando la nacionalidad española en 572 casos (36%) y la nacionalidad marroquí en 157 casos (10%). 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, también, a personas que, siendo españolas, pertenecen a grupos poblacionales o étnicos que sufren con más asiduidad la discriminación racial.

Nacionalidad de la víctima	Totales (%)	Datos de población general
Afganistán	5	

Nacionalidad de la víctima	Totales (%)	Datos de población general
Alemania	1	
Angola	2	
Apátrida	1	
Argelia	7	
Argentina	7	
Armenia	1	
Bielorrusia	3	
Bolivia	10	
Bosnia-Herzegovina	2	
Brasil	11	
Bulgaria	3	
Burkina Faso	1	
Camerún	5	
Chile	1	
China	4	
Colombia	130 (8%)	(1,8%)
Congo	1	
Costa de Marfil	3	
Costa Rica	1	
Cuba	5	
Doble nacionalidad	8	
Dominica	3	
Ecuador	12	
Egipto	1	
El Salvador	6	
España	572 (36%)	(88,28%)
Filipinas	1	
Gabón	1	
Gambia	6	
Georgia, Rep. De	2	

Nacionalidad de la víctima	Totales (%)	Datos de población general
Ghana	5	
Guatemala	6	
Guinea	11	
Guinea-Bisáu	1	
Guinea Ecuatorial	4	
Haití	2	
Honduras	32 (2%)	(0,28%)
India	1	
Irán	1	
Italia	4	
Malí	22 (1%)	(0,06%)
Marruecos	157 (10%)	(1,85%)
Mauritania	2	
Méjico	6	
Namibia	2	
Nicaragua	14	
Nigeria	10	
Pakistán	10	
Palestina, Autoridad	1	
Paraguay	5	
Perú	61 (4%)	(0,25%)
Portugal	7	
Reino Unido	1	
Rep. Dominicana	5	
Rumanía	17 (1%)	(1,31%)
Rusia	14	
Sáhara Occidental	2	
Senegal	29 (2%)	(0,17%)
Serbia	1	
Sierra Leona	1	

Nacionalidad de la víctima	Totales (%)	Datos de población general
Siria	10	
Somalia	1	
Sudán	2	
Suiza	1	
Ucrania	26 (2%)	(0,23%)
Uruguay	1	
Varios	113 (7%)	
Venezuela	66 (4%)	(0,44%)
No sabe/No contesta	100 (6%)	
Total	1570 (100%)	

Tabla 17. Nacionalidad de la víctima. (Casos totales). N=1570. Elaboración propia. En 100 casos registrados no constan debido a que la tercera persona, conocido o entidad que ha reportado o informado del caso al Servicio no sabe o la víctima o víctimas no contestan. Nota: Los datos sobre población extranjera por Nacionalidad son datos del INE 2022. <https://www.ine.es/jaxi/Tabla.htm?path=/t20/e245/p08/l0/&file=03005.px>

En cuanto al origen étnico de las víctimas, el grupo más frecuentemente atendido por el Servicio es el que conforman la personas gitanas o romaníes (29%), seguido de las latinoamericanas blancas (16%), de las negras/afrodescendientes/africanas/afroespañolas (12%) y las árabes (9%).

Origen racial o étnico de la víctima	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
No quiero contestar a esta pregunta	6	1	0	7 (0,4%)
Amazigh	63	5	0	68 (4%)
Árabe	113	32	2	147(9%)
Gitano/a, Romaní	225	226	1	452(29%)
Latinoamericano/a blanco/a	237	16	0	253(16%)
Nativo/a Americano/a	46	2	0	48(3%)
Negro/a, Afrodescendiente, africano/a, afroespañol/a.	159	33	2	194(12%)
Población asiática del este	7	1	1	9(1%)
Población Indo Pakistaní	7	1	0	8(1%)
Otros	109	40	0	149(9%)
No sabe/No contesta	115	117	9	241(15%)
Total	1084	471	15	1570(100%)

Tabla 18. Grupos poblacionales o étnicos de las víctimas (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=1570. Elaboración propia. Otro: Cualquier extranjero no comunitario. En 241 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).

3.8 PERFIL SOCIOECONÓMICO DE LAS PERSONAS ATENDIDAS: NIVEL DE ESTUDIOS, PROFESION Y SITUACIÓN LABORAL

Formación o nivel de estudios	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Bachillerato	79	3	0	82(5%)
Educación primaria	155	25	1	181(12%)
Educación secundaria	193	19	1	213(14%)
Educación universitaria	116	13	1	130(8%)
Formación Profesional	60	11	1	72(5%)
Máster o doctorado	19	4	0	23(1%)
Sin estudios	107	10	0	117(7%)
No sabe/No contesta	355	386	11	752 (48%)
Total	1084	471	15	1570 (100%)

Tabla 19. Formación o nivel de estudios de las víctimas (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=1570. En 752 casos registrados la información relativa a la formación o nivel de estudios de las víctimas no consta debido a que la tercera persona o entidad que ha reportado o informado el caso al Servicio no sabe o la víctima o víctimas no contestan.

Profesión	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)	Datos de población general
Artesanos/as, industria manufacturera, construcción y minería	13	0	0	13(1%)	(10,1%)
Dirección de las empresas y de las Administraciones Públicas	3	0	1	4	(4,5%)
Empleados/as de tipo administrativo	17	0	0	17(1%)	(10,5%)
Fuerzas armadas	0	1	0	1	(0,5%)
Operadores/as de instalaciones y maquinaria y montadores	12	0	0	12(1%)	(7,3%)
Técnicos/as y profesionales, científicos/as e intelectuales	42	10	1	53(3%)	(19,8%)

Técnicos/as y profesionales de apoyo	35	3	1	39(2%)	(11,4%)
Trabajadores/as cualificados/as de la industria y la pesca	2	0	0	2	(2,1%)
Trabajadores/as de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores/as de comercio	69	13	0	82(5%)	(21,3%)
Trabajadores/es no cualificados/as	200	16	0	216 (14%)	(12,4%)
Otra	134	26	2	162(10%)	
No sabe/No contesta	557	402	10	969(62%)	
Total	1084	471	15	1570(100%)	

Tabla 20. Profesión de las víctimas. (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=1570. En 969 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 162 casos registrados en el ítem "otra" se incluyen otras actividades laborales u oficios que no se corresponden con la clasificación establecida como vendedores/as ambulantes, manteros, recolectores/as, cuidadoras o servicio doméstico, etc.

Nota: información sobre ocupaciones según INE 2021 <https://www.ine.es/jaxiT3/Tabla.htm?t=11024>

Situación laboral	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)	Datos de población en general
Estudiante	98	23	1	122(8%)	
Jubilado/a	24	1	0	25(2%)	
Desempleado/a	382	31	0	413(26%)	12,87%(paro)
Trabajador/a por cuenta ajena	254	36	3	293(19%)	50,99% (empleo)
Trabajador/a por cuenta propia	29	4	1	34(2%)	16,42% (autónomos/as)
No sabe/No contesta	297	376	10	683(44%)	
Total	1084	471	15	1570(100%)	

Tabla 21. Situación laboral de las víctimas. (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=1570. En 683 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. Nota: Los datos sobre población activa y paro son datos del INE 2022 https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176918&menu=ultiDatos&idp=1254735976595 . Los datos sobre personas autónomas son datos del Ministerio de Trabajo y Economía Social https://www.mites.gob.es/ficheros/ministerio/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/NoticiasDoc/NoticiasPortada/2022/Nota_Afiliacin-trabajo-autonomo_marzo_2022.pdf

4. DATOS ESTADÍSTICOS (III): ATENCIÓN OFRECIDA POR EL SERVICIO PARA LA ASISTENCIA Y ORIENTACIÓN A VÍCTIMAS DEL CONSEJO PARA LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN RACIAL O ÉTNICA (CEDRE).

4.1 VÍAS DE ACCESO AL SERVICIO (TELEFÓNICA, ONLINE O PRESENCIAL)

Vía de acceso al servicio	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Acceso online	45	28	1	74(5%)
Acceso presencial	614	95	2	711(45%)
Acceso telefónico o <i>whatsapp</i>	276	73	4	353 (22%)
Otros (medios de comunicación y redes sociales)	7	157	0	164(10%)
No sabe/No contesta	142	118	8	268(17%)
Total	1084	471	15	1570(100%)

Tabla 22. Vías de acceso al Servicio (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=1570. Elaboración propia.

4.2 TIEMPO DE RESPUESTA INICIAL

Tiempo de respuesta inicial	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Inmediata	643	185	4	832(61%)
1-4 horas	66	32	0	98 (7%)
4-8 horas	26	11	0	37(3%)
8-24 horas	72	52	0	124(9%)
24-48 horas	129	56	2	187(14%)
Más	36	38	1	75(6%)
Total	972	374	7	1353 (100%)

Tabla 23. Tiempo de respuesta inicial. (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=1353. Elaboración propia. "En 217 casos el tiempo de respuesta inicial no ha podido establecerse por tratarse de incidentes abiertos en un periodo en el que la base de datos no había sido ajustada para poder obtener este dato".

4.3 ACTIVIDADES DE INTERVENCIÓN REALIZADAS

Estrategias de investigación	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Contacto personal con agente discriminador	55	13	0	68(3%)
Contacto personal con la víctima	329	51	1	381(17%)
Contacto por carta con agente discriminador	9	3	1	13(1%)
Contacto por carta con la víctima	4	0	0	4
Contacto por medios electrónicos	73	52	0	125(6%)
Contacto telefónico con agente discriminador	87	14	0	101(5%)
Contacto telefónico con la víctima	262	44	2	308(14%)
Documental	146	155	1	302(14%)
Entrevista	221	54	2	277(13%)
Estudio de la normativa y jurisprudencia	47	16	2	65(3%)
Investigación en curso	30	14	0	44(2%)
Prueba estadística o <i>testing</i>	23	10	0	33(2%)
Testigos	61	25	1	87(4%)
Otras	62	63	0	125(6%)
No sabe/No contesta	180	77	9	266(12%)
Total	1589	591	19	2199(100%)

Tabla 24. Estrategias de investigación. (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=2199. Elaboración propia. Nota: las organizaciones pueden utilizar diferentes estrategias de investigación para cada incidente. Otras: acompañamiento de la víctima a entidades privadas, etc. En 266 casos registrados no procede la información relativa a las estrategias de actuación debido a que la víctima ha desistido de la estrategia de investigación propuesta o una vez investigado no presenta indicios de discriminación y, por lo tanto, no procede. (El resultado de esta tabla es mayor al de los casos totales registrados porque un mismo incidente discriminatorio puede haber originado una o varias estrategias de investigación).

Estrategias de actuación	Individuales	Colectivos	Pend. Cal	Totales (%)
Asesoramiento	620	89	2	711(27%)
Conciliación	18	6	0	24(1%)
Denuncia/Escrito/Queja	185	95	1	281(11%)
Derivación a otros recursos	96	4	1	101(4%)
Escritos en vía administrativa	10	1	0	11
Interlocución/negociación	334	125	0	459(17%)
Mediación	78	33	1	112(4%)
Otras quejas	6	16	0	22(1%)
Pendiente determinación estrategia de actuación	28	20	0	48(2%)

Queja al Defensor del Pueblo	1	2	0	3
Queja en la oficina de consumidores y usuarios	2	2	0	4
Reportar ante el propio medio de comunicación	13	95	0	108(4%)
Otros	319	120	0	439(17%)
No sabe/No contesta	220	92	11	323 (12%)
Total	1930	700	16	2646(100%)

Tabla 25. Estrategias de actuación (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=2646. Elaboración propia. Nota: las organizaciones pueden utilizar diferentes estrategias de actuación para cada incidente. Otras: acompañamiento de la víctima, reclamaciones a entidades privadas, etc. En 323 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. (El resultado de esta tabla es mayor al de los casos totales registrados porque un mismo incidente discriminatorio puede haber originado una o varias estrategias de actuación).

4.4 RECURSOS OFRECIDOS

Dentro de las estrategias de actuación se pueden realizar derivaciones a otros recursos previa valoración de la idoneidad de los mismos teniendo en cuenta la información y la situación de la persona atendida. Durante este periodo se han realizado un total de 101 derivaciones a otros recursos. Esos otros recursos han sido los siguientes:

Otros recursos a los que se han derivado	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Oficinas de atención a la mujer	2	0	0	2 (2%)
Oficinas de atención al menor	2	0	1	3(3%)
Oficinas de atención en materia de extranjería	1	0	0	1(1%)
Servicio gratuitos de orientación jurídica	15	1	0	16 (16%)
Servicios de atención psicológica	10	0		10 (10%)
Servicios sociales municipales	5	0	0	5 (5%)
Entidades sociales especializadas	30	1	0	31 (31%)
Servicio público de empleo	5	0	0	5(5%)
Servicio público de vivienda	4	0	0	4(4%)
Oficinas de atención al consumidor	1	0	0	1(1%)
Otras	10	2	0	12 (12%)
No consta	11	0	0	11(11%)
Totales	96	4	1	101(100%)

Tabla 26. Otros recursos a los que se han derivado (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=101. Elaboración propia. Otros recursos a los que se han derivado han sido: servicios de mediación, oficina provincial de víctimas de delitos, oficinas de atención a la diversidad, recursos para personas sin hogar, etc.

4.5 DERIVACIÓN, EN SU CASO, AL SERVICIO DE ASISTENCIA JURÍDICA

En este periodo, el asesoramiento legal del equipo de asistencia jurídica se ha requerido en un total de 239 ocasiones. El asesoramiento legal ha consistido en el análisis y estudio de incidentes de los que se ha tenido conocimiento a través de las distintas vías de acceso al Servicio (presencial, telefónica, Whatsapp y online), así como en la elaboración de informes y otros documentos de apoyo al personal técnico de atención, tanto telemático como de las oficinas presenciales, todo ello, con la finalidad de prestar una mejor atención en los casos más complejos o de redactar escritos de índole jurídica.

Los ámbitos legales más comunes en los que se han realizado consultas son: administrativo, penal, laboral, vivienda, extranjería y consumo.

4.6 FORMA DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS DEL CONSEJO POR PARTE DEL USUARIO/A

Forma de conocimiento del usuario	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Materiales gráficos	44	14	0	58(3%)
Organización de la red	612	237	1	850(51%)
Redes sociales y medios de comunicación	31	50	0	81(5%)
Un conocido	247	48	3	298(18%)
Web del consejo	45	10	2	57 (3%)
No sabe/No contesta	181	148	10	339(20%)
Total	1160	507	16	1683(100%)

Tabla 27. Forma de conocimiento por el usuario (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=1683. Elaboración propia. En 339 casos registrados la información relativa a la forma de conocimiento del Servicio por parte del usuario no consta debido a que la tercera persona o entidad que ha reportado el caso no sabe o la víctima o víctimas no contestan. (El resultado de esta tabla es mayor al de los casos totales registrados porque un mismo incidente discriminatorio puede haber originado una o varias estrategias de actuación).

4.7 VALORACIÓN FINAL QUE LOS/AS USUARIOS/AS HACEN DEL MISMO

Durante este periodo, en general, la mayoría de personas atendidas y víctimas de discriminación racial o étnica, a través de las vías de acceso del Servicio (acceso presencial, acceso telefónico - WhatsApp y vía online) nos han trasladado verbalmente su agradecimiento por la existencia de un Servicio cercano que se ha mantenido en el tiempo y que ha reforzado sus servicios. En relación al cuestionario de evaluación del Servicio, es bastante común encontrarse con reticencias por parte de las personas atendidas y víctimas de discriminación racial o étnica para la cumplimentación del mismo.

Valoración final del usuario	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Excelente	217	99	1	317(20%)
Muy buena	180	43	1	224(14%)
Buena	114	47	2	163(10%)
Regular	22	5	0	27(2%)
Deficiente	4	11	1	16(1%)
Pendiente de valorar	547	266	10	823(52%)
Total	1084	471	15	1570(100%)

Tabla 28. Valoración final del usuario (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=1570.Elaboración propia.

4.8 SI HA EXISTIDO ABANDONO DEL PROCESO SIN LLEGAR A SU TERMINACIÓN Y MOTIVACIÓN APORTADA POR LA PERSONA USUARIA DEL SERVICIO PARA ABANDONAR EL PROCESO.

Durante este periodo, de los 1.570 casos registrados, un total de 925 casos (59 %) han sido cerrados. En 229 casos se ha cerrado el caso por decisión de la víctima o denunciante. En 81 casos no se ha podido localizar a las víctimas. Es decir, en un total de 310 casos se ha producido un abandono del proceso, por voluntad de la víctima o actitud pasiva, sin llegar a su terminación.

Algunos de los motivos más comunes por los que es imposible recabar esta información, es por la imposibilidad de localización 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	Pend. Cal.	Totales (%)
Decisión de la víctima/denunciante	190	37	2	229(15%)
Denuncia policial/fiscal	1	1	0	2
Inicio de procedimiento judicial	12	5	0	17(1%)
Irresoluble	3	16	0	19(1%)
No se han encontrado indicios de discriminación	92	15	1	108(7%)
Resolución/sentencia	11	2	0	13(1%)
Resultado negativo	29	66	1	96(6%)
Resultado positivo	207	120	0	327(21%)
Víctima no localizable / pasiva	64	17	0	81(5%)
Pendiente de resolver o de calificar	475	192	11	678 (43%)

Total	1084	471	15	1570 (100%)
-------	------	-----	----	-------------

Tabla 29- Motivo del cierre de los casos durante este periodo (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales) N= 1570. Elaboración Propia. Nota: resultado negativo: una vez realizadas todas las actuaciones por parte del Servicio, no se obtiene respuesta.

4.9 SI HA HABIDO TERMINACIÓN: QUÉ VÍA HA EMPRENDIDO LA VÍCTIMA CON AYUDA DEL SERVICIO Y RESULTADO FINAL.

Durante este periodo, de los 925 casos que han sido cerrados, 327 (21 %) han concluido con resultado positivo y 96 (6%) con resultado negativo. En 108 de ellos no se han encontrado indicios de discriminación.

De los 327 casos que han concluido con resultado positivo, esto es, se ha obtenido respuesta por parte de las administraciones, organismos e instituciones, así como de los agentes discriminadores interpelados o el usuario manifiesta su satisfacción con el resultado obtenido. No obstante, en 18 casos se ha procedido a la derivación de la persona a otros recursos especializados (atención psicológica, servicios de empleo de entidades especializadas etc.), en 53 casos las personas usuarias han acudido a otros recursos y en 73 casos se ha denunciado o presentado escrito ante otras instituciones.

De los 96 casos que han concluido con resultado negativo, esto es, una vez llevadas a cabo todas las actuaciones por parte del Servicio del CEDRE y no obteniendo respuesta por parte por parte de las administraciones, organismos e instituciones, así como de los agentes discriminadores interpelados, se ha trasladado y ofrecido la posibilidad de presentar escritos ante otras instituciones y/o organismos, en 3 casos se ha procedido a la derivación de la persona a otros recursos especializados, en 17 casos las personas usuarias han acudido a otros recursos y en 20 casos se ha denunciado o presentado escrito antes otras instituciones.

4.10 INDICACIÓN DE SI LAS VÍCTIMAS HAN ACUDIDO A OTRAS INSTITUCIONES PARA PEDIR AYUDA/ORIENTACIÓN.

Dentro de las estrategias de actuación del Servicio del CEDRE, se ofrece la posibilidad a las víctimas de presentar una queja, denuncia o escrito en otras instituciones o instancias administrativas con la finalidad de que puedan satisfacer sus pretensiones legítimas. Durante este periodo, las víctimas han acudido a las siguientes instituciones:

Instituciones ante las que se ha denunciado o se ha presentado escrito	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Asociaciones	0	2	0	2
Oficina de Consumo	8	5	1	14(5%)
Defensor del Pueblo Estatal	6	0	0	6(2%)
Defensor del Pueblo Autonómico	6	1	0	7(2%)
Fiscalía	16	13	0	29(10%)

Instituciones ante las que se ha denunciado o se ha presentado escrito	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Fuerzas y cuerpos de seguridad	26	13	0	39(14%)
Servicios sociales	1	0	0	1
Inspección de Trabajo y Seg. Social	16	2	0	18(6%)
Inspección educativa	12	1	0	13(5%)
Consejo de Medios Audiovisuales	0	24	0	24(9%)
Sanidad	18	1	0	19(7%)
Sindicatos	0	0	0	0
Otras	50	19	0	69 (25%)
No consta	26	14	0	40(14%)
Totales	185	95	1	281(100%)

Tabla 30. Instituciones ante las que se ha denunciado o se ha presentado escritos. (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=281. Elaboración propia. Otras instituciones ante las que se ha presentado denuncia, escrito o queja son: centros educativos, aseguradoras, entidades bancarias, oficinas de extranjería y asilo, ayuntamientos, colegios de abogados, etc.).

4.11 TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN DE CASOS

De los 844 casos en lo que se ha podido recabar información sobre el tiempo medio de resolución, 344 casos han tenido un resultado positivo. En 258 (75%) casos el tiempo medio de resolución ha sido menos de 60 días. De los 99 casos que han obtenido un resultado negativo, en 71(72%) casos, el tiempo medio de resolución ha sido menos de 60 días.

Tiempo de resolución del caso	Individuales	Colectivos	Pendientes calificación	Totales (%)
1-5 días	165	78	2	245(16%)
6-10 días	50	36	0	86(5%)
11-20 días	62	35	2	99(6%)
21-30 días	60	19	0	79(5%)
31-60 días	86	53	0	139(9%)
61-90 días	67	20	0	87(5%)
91-120 días	45	14	0	59(4%)
121-180 días	38	12	0	50(3%)
181-365 días	26	15	0	41(3%)
Más de un año	0	0	0	0
Caso pendiente de resolver	485	189	11	685(44%)
Total	1084	471	15	1570(100%)

Tabla 31. Tiempo medio de resolución (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=1570. No se reflejan casos con un tiempo de resolución superior al año debido a que en esta memoria se recogen únicamente los casos abiertos o iniciados dentro del mismo año natural. Elaboración propia

4.12 TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN DE CASOS POR OFICINA Y POR VÍA DE ATENCIÓN

En la tabla 32 se detalla el número total de incidentes discriminatorios, por vía de atención, a través de las cuales han sido atendidos los casos de discriminación racial o étnica y el tiempo medio de resolución. A este respecto, es importante tener presente que tanto los incidentes que son atendidos por vía online, como los casos atendidos por vía telefónica/WhatsApp se realizan desde la sede central en Madrid donde está ubicado el equipo de atención telemática y, por lo tanto, no procede la indicación o referencia del tiempo medio de resolución por oficina a nivel territorial.

Por otro lado, en la tabla 33 se detalla el tiempo medio de resolución de los casos por oficina oficial, este es, por vía de atención presencial.

Tiempo de resolución del caso	Vía presencial	Vía online	Vía telefónica y WhatsApp	Totales
1-5 días	106	17	44	167(15%)
6-10 días	36	3	17	56(5%)
11-20 días	38	6	28	72((6%)
21-30 días	31	5	22	58(5%)
31-60 días	52	11	25	88(8%)
61-90 días	52	3	16	71(6%)
91-120 días	22	2	26	50(4%)
121-180 días	33	0	13	46(4%)
181-365 días	19	1	8	28(2%)
Más de un año	0	0	0	0
Caso pendiente de resolver	322	26	154	502(44%)
Total	711	74	353	1138(100%)

Tabla 32. Tiempo de resolución de los casos registrados por vía de atención online, por vía presencial y vía de atención Telefónica y/o WhatsApp (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=1138. Elaboración propia. Nota: otros 164 casos han accedido por otras vías como medios de comunicación o 3º personas o conocidos/familiares de la víctima o víctimas. En 268 casos la vía no consta esta información porque se desconoce o no se ha podido identificar por la entidad que ha registrado la información o la propia víctima.

De los 708 casos atendidos por vía presencial, esto es a través de las 23 oficinas oficiales, sólo en 325 se ha podido obtener el tiempo medio de resolución. El resto, es decir, 383 todavía están pendientes de resolver o de calificar.

Tiempos de resolución por oficina - vía presencial											
Oficina	1-5 días	6-10 días	11-20 días	21-30 días	31-60 días	61-90 días	91-120 días	121-180 días	181-365 días	Más de un año	Caso pendiente de resolver
Andalucía Occidental	9	3	2	0	8	4	8	1	0	0	16
Andalucía Oriental	5	0	1	0	3	3	2	1	2	0	24
Andalucía Oriental 2	2	1	0	0	2	3	2	0	2	0	6
Aragón	0	1	1	1	0	3	0	0	0	0	12
Asturias	4	2	0	2	0	2	0	1	0	0	0
Baleares	5	2	2	4	7	6	1	0	0	0	4

Canarias Las Palmas	9	3	3	3	3	4	0	0	0	0	20
Canarias Tenerife	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4
Cantabria	10	1	3	1	0	0	0	7	1	0	7
Castilla-La Mancha	6	0	0	0	0	1	0	1	0	0	9
Castilla y León	10	4	2	6	5	1	0	0	5	0	11
Cataluña	4	3	1	1	6	4	3	0	1	0	6
Ceuta	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	15
Comunidad Valenciana	5	3	3	4	4	2	0	2	0	0	17
Extremadura	2	1	2	0	2	4	0	12	6	0	20
Galicia	4	1	1	1	0	3	0	2	1	0	5
La Rioja	2	3	0	1	2	0	1	3	0	0	2
Madrid	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	100
Madrid 2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	3
Melilla	11	6	5	0	4	4	1	0	0	0	30
Murcia	5	1	1	0	0	0	1	0	0	0	10
Navarra	6	0	4	1	4	2	0	0	0	0	4
País Vasco	2	1	7	6	0	0	0	0	0	0	0
Totales	105	36	38	31	51	48	22	33	19	0	325

Tabla 33. Tiempo de resolución de cada uno de los casos y tiempo medio de resolución de casos por oficina y por vía de atención presencial (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). Solo se recogen los casos atendidos en las oficinas oficiales de atención presencial, quedando por tanto excluidos los casos de atención online/telefónica y los casos atendidos por los puntos de acceso. N=708. Elaboración propia.

5. CONCLUSIONES GENERALES

Las principales conclusiones generales que podemos extraer a partir del análisis de los casos registrados y analizados durante esta memoria anual de resultados de 2022 por el Servicio para la Asistencia a Víctimas del CEDRE son las siguientes:

- Se destaca que en este nuevo periodo el Servicio se ha reforzado con la ampliación del equipo de coordinación central, pasando de cinco a nueve personas, entre los que se incluye un nuevo equipo de asesoramiento jurídico y otro para atender el horario ampliado de la atención telefónica, que ahora pasa de ser de 9 h a 21h los 365 días del año. Asimismo, se han ampliado el número de oficinas disponibles en las CCAA para facilitar la atención presencial de las víctimas. Igualmente, destacar que la campaña de sensibilización lanzada por el Ministerio de Igualdad el pasado 25 de noviembre de 2022 ha supuesto un aumento significativo en el número de llamadas recibidas en los meses de noviembre y diciembre de 2022, lo que demuestra la importancia de las campañas de sensibilización y fomento de los servicios públicos para la denuncia de incidentes racistas.
- Todo este refuerzo de recursos, así como la campaña institucional, ha tenido un impacto relevante en el incremento de los casos atendidos. Resaltar en ese sentido que en la memoria anual de 2021 se registraron 860 casos y en la memoria anual de

2022 fueron 1570 casos, y todo ello a pesar de que el Servicio contó con los recursos reforzados sólo la mitad del año (esto es, desde finales de mayo).

- A pesar de los avances mencionados, que entendemos como reducción de la infra denuncia existente, somos conscientes, teniendo en cuenta los estudios realizados, que **sigue existiendo un importante problema de infradenuncia**. Las razones principales, según los mencionados estudios son: temor a ser objeto de una nueva victimización o a represalias por parte de los/as autores/as; sensación de humillación o vergüenza; inseguridades sobre cómo y dónde denunciar o si la denuncia va a prosperar; desconfianza en el desempeño de las instituciones; falta de percepción de la discriminación por parte de la víctima; barreras idiomáticas, etc. De manera particular, cuando se trata de víctimas de discriminación extranjeras en situación administrativa irregular, una barrera importante es el miedo a que la denuncia pueda hacer evidente su situación y originar la apertura de un expediente de expulsión.
- En cuanto al sexo/género, el 42% las víctimas han sido mujeres, el 32% hombres, el 7% “otro” y el 6% no binario. El 49% de las víctimas atendidas tienen una franja de edad entre 18 y 45 años. Teniendo en cuenta los distintos perfiles, sigue siendo fundamental plantear el análisis de los incidentes discriminatorios y el impacto en los derechos humanos de las víctimas desde una **perspectiva interseccional**.
- Entre los grupos poblacionales que más incidentes han denunciado destaca **la población gitana, la población latinoamericana, la población árabe, y la población africana o afrodescendiente**.
- Los incidentes atendidos han sido, en casi el **60%, casos de discriminación directa**, destacando acceso a bienes y servicios, medios de comunicación e internet, empleo, vivienda, educación y salud.
- Se han detectado incidentes discriminatorios en todas las Comunidades Autónomas, destacando el número de los casos de Andalucía, Comunidad de Madrid, Canarias y Cataluña. Asimismo, se han identificado 53 casos con incidencia estatal.
- **Se ha atendido a personas de más de 30 nacionalidades diferentes**, destacando la nacionalidad española, la marroquí y la colombiana.
- La principal vía de acceso al Servicio ha sido la **vía presencial**. Del total de incidentes (1570), 711 (45%) han sido atendidos presencialmente.
- El 61% de los incidentes atendidos han tenido una respuesta inicial de forma inmediata (esto es, en menos de 4 horas).
- La dificultad de contactar con **el agente discriminador, sobre todo en el ámbito privado**, sigue siendo una barrera para la resolución de los casos y un motivo de abandono del proceso por parte de la(s) víctima(s).

- **Persiste el desconocimiento generalizado de la legislación antidiscriminatoria**, hecho que repercute principalmente en las víctimas, muchas de las cuales ignoran el alcance de sus derechos o mecanismos de denuncia y ven el racismo y la discriminación racial como algo cotidiano. Asimismo, es necesario una mayor sensibilización de la sociedad para evitar actitudes discriminatorias.
- Es clave seguir colaborando, a través de **las reuniones periódicas tanto mensuales como trimestrales** con las administraciones y otros actores clave implicados en la lucha contra la discriminación, siendo necesaria la promoción de la Directiva 2000/43/CE y del resto de la normativa aplicable.

La escasa eficacia 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 necesaria la creación de la **Autoridad Independiente para la Igualdad de Trato** prevista en la **Ley 15/2022, de 12 de julio, Integral de Igualdad de Trato y no Discriminación**, lo cual facilitará enormemente la aplicación de la citada Ley y el trabajo del Servicio para la Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica en el cumplimiento de su mandato.