

MEMORIA ANUAL 2021

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



CONSEJO PARA LA ELIMINACIÓN
DE LA DISCRIMINACIÓN
RACIAL O ÉTNICA

Entidades que prestan el Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas 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 por la Paz -MPDL-



- Red Acoge



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.....	5
2. CUANTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INCIDENTES DISCRIMINATORIOS REGISTRADOS.....	11
2.2 NÚMERO DE PERSONAS QUE HAN PARTICIPADO EN EL SERVICIO.	9
2.3 PERFIL DE LAS VÍCTIMAS.....	9
2.3.1 EDAD DE LAS VÍCTIMAS: CASOS INDIVIDUALES Y CASOS COLECTIVOS	9
2.3.2. PERSONAS CON DISCAPACIDAD	11
2.3.3. RELIGIÓN O CREENCIAS	11
2.3.4 SEXO DE LAS VÍCTIMAS.....	11
2.3.5. ORIENTACIÓN SEXUAL O IDENTIDAD DE GÉNERO: CASOS INDIVIDUALES Y CASOS COLECTIVOS	13
2.3.6. ORIGEN GEOGRÁFICO. COMUNIDADES AUTÓNOMAS EN LAS QUE SE PRODUJERON LOS INCIDENTES DISCRIMINATORIOS: CASOS INDIVIDUALES Y CASOS COLECTIVOS.....	13
2.3.7. GRUPO POBLACIONAL O ÉTNICO DE LAS VÍCTIMAS.....	16
2.3.8. NACIONALIDAD DE LA VÍCTIMA	17
2.3.9. TIEMPO DE RESIDENCIA EN ESPAÑA Y SITUACIÓN ADMINISTRATIVA	19
2.3.10. PERFIL SOCIOECONÓMICO DE LAS PERSONAS ATENDIDAS: PROFESIÓN, FORMACIÓN O NIVEL DE ESTUDIOS Y SITUACIÓN LABORAL.....	21
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.	24
2.4. ÁMBITOS EN QUE SE PRODUJERON LOS INCIDENTES DISCRIMINATORIOS	25
2.5. AGENTE DISCRIMINADOR. ESFERAS EN LAS QUE SE PRODUJERON LOS INCIDENTES DISCRIMINATORIOS.....	27
2.6. TIPO DE DISCRIMINACIÓN Y SUBTIPO DE DISCRIMINACIÓN.	29
2.7. DERECHOS VULNERADOS: CASOS INDIVIDUALES Y CASOS COLECTIVOS.	31

3. ATENCIÓN A INCIDENTES DISCRIMINATORIOS.....	36
3.1 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	35
3.2 ESTRATEGIAS DE ACTUACIÓN	36
3.3 PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA Y ORIENTACIÓN A VÍCTIMAS DE DISCRIMINACIÓN RACIAL O ÉTNICA.....	37
3.4 EFECTIVIDAD DE LAS ESTRATEGIAS DE ACTUACIÓN.	38
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.....	40
3.5.2. CASOS EN LOS QUE HA HABIDO TERMINACIÓN: ACTUACIONES LLEVADAS A CABO CON AYUDA DEL SERVICIO Y SU RESULTADO FINAL.....	40
3.5.3 DENUNCIADOS ANTE INSTITUCIONES EN LOS CASOS CERRADOS	40
3.5.4. TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE LOS INCIDENTES	40
4. ACCESO AL SERVICIO DE ASISTENCIA Y ORIENTACIÓN A VICTIMAS DE DISCRIMINACION.....	43
4.1 VÍAS DE ACCESO	42
4.2 A INICIATIVA DE QUIÉN HA INICIADO EL EXPEDIENTE DE INVESTIGACIÓN	44
4.2.1. PETICIÓN DE LA VÍCTIMA	45
4.2.2. DE OFICIO POR LA ENTIDAD QUE DETECTA EL INCIDENTE	45
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 PRESTAN EL SERVICIO, METODOLOGÍA APLICADA Y DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL

El Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación (en adelante, el “Servicio”), del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica (en adelante el “CEDRE”), adscrito al Ministerio de Igualdad. El Servicio se desarrolla en aplicación del artículo 13 de la Directiva 2000/43/CE, del Consejo de 29 de junio de 2000.

El contrato para el desarrollo de este Servicio de asistencia y orientación a víctimas de discriminación racial o étnica se formalizó con la **Fundación Secretariado Gitano (FSG) con fecha 26 de marzo de 2020** por la Secretaría 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 los pliegos a los que el adjudicatario se compromete a respetar en virtud del contrato cuyo eje central es atender a todas aquellas personas que sufran, hayan sufrido o conozcan situaciones de discriminación basada en su origen racial o étnico, que se ha venido realizando durante la prestación de este Servicio en periodos anteriores desde el 15 de marzo de 2013.

Siguiendo el Plan de trabajo establecido, se ha continuado formando al personal técnico del Servicio de Asistencia desarrollando un programa compuesto por tres sesiones formativas en diversos temas: cómo aplicar el enfoque de justicia restaurativa en la atención a víctimas, la igualdad de trato y la no discriminación: cuestiones actuales y la infradenuncia, principal escollo de la lucha contra el racismo: buenas prácticas para combatirla. Esta acción formativa tuvo lugar los días 20 y 29 de octubre y 3 de noviembre de 2021. En esta formación participaron más de 70 técnicos y técnicas a nivel estatal.

Con este objetivo, el de impulsar la denuncia de la discriminación, las entidades sociales que forman parte del Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas del CEDRE, han llevado a cabo la difusión en redes sociales de la campaña gráfica #DenunciaElRacismo cuya finalidad ha sido dar a conocer en redes sociales los canales de atención de los que dispone el Consejo, que son las oficinas presenciales, el teléfono gratuito 900 20 30 41 y el Whatsapp 628 86 05 07. Esta campaña que se lanzó el pasado 18 de diciembre de 2021, con motivo del día internacional de las personas migrantes, estuvo centrada en la difusión de los

nuevos carteles que están disponibles en 10 idiomas (castellano, inglés, francés, chino, árabe y rumano, gallego, euskera, valenciano y catalán). Junto a estos carteles, además se ha difundido una pegatina con el número de teléfono gratuito 900 20 30 41 y el número de WhatsApp 628 86 05 07.



Con el objetivo de reforzar esta difusión sobre el Servicio de Asistencia a Víctimas de la Discriminación Racial del CEDRE, a lo largo del primer trimestre de 2022 se repartirán en torno a 15.000 carteles con el objetivo de impulsar la denuncia a nivel territorial, así como facilitar la identificación de la discriminación racial o étnica por parte de las potenciales víctimas de discriminación. Los principales destinatarios de estos carteles serán los centros de salud, colegios de abogados, fiscalías, comisarías de policía, Centros educativos, etc.



3 ejemplos de modelos de cartel en varios idiomas.

Todos los carteles de la Campaña #DenunciaelRacismo del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica están disponibles para su descarga gratuita en la página web del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica.

Enlace página web del Consejo:
[https://igualdadynodiscriminacion.igualdad.gob.es/novedades/novedades/2021/Carteles denuncia el racismo Consejo.htm](https://igualdadynodiscriminacion.igualdad.gob.es/novedades/novedades/2021/Carteles%20denuncia%20el%20racismo%20Consejo.htm)

El Servicio tiene como objetivos:

- a) Prestar 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 ha prestado 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)**.

El servicio se ha prestado en cada una de las oficinas abiertas al público por personal técnico debidamente capacitado mediante una atención directa individualizada garantizándose la confidencialidad y del derecho a la intimidad durante todo el proceso y la protección de datos personales según la legislación y normativa aplicable, 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 racial pone en conocimiento del Servicio un incidente discriminatorio, se deriva el caso al personal técnico titulado y con experiencia en esta materia quien atiende a la víctima y se coordina con el Servicio central. 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 noventa y tres (900 20 30 41) 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 de L a V, 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 de Asistencia Gratuita
900 20 30 41
628 86 05 07

c) Un Servicio de atención a través del mantenimiento del buzón de atención al ciudadano en la **Web del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica**: <https://igualdadynodiscriminacion.igualdad.gob.es/home.do>.

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)

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”.

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.

En términos globales, esta memoria anual de resultados contiene los datos y el análisis recogidos por las entidades registradas desde **el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2021**. El Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación en este periodo **atendió un total de 860 casos de discriminación racial o étnico de ellos, 528 casos son individuales y 332 casos son colectivos.**

Total, incidentes discriminatorios	
Desde 1 de enero a 31 de diciembre de 2021	
Individuales	528(61%)
Colectivos	332(39%)
Totales	860(100%)

	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Ind	18	29	58	35	36	81	60	21	66	32	27	65
Col	24	26	28	25	22	30	28	20	34	21	40	34
Total	42	55	86	60	58	111	88	41	100	53	67	99

Tabla de evolución anual.

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 **1066 personas.**

Asimismo, se han registrado **226 casos colectivos con víctimas indeterminadas**, esto es, casos de discriminación racial o étnica tales como las malas prácticas informativas o el discurso de odio que, sin tener una víctima directa, son abordados conforme a nuestro protocolo.

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 361(68%) incidentes discriminatorios. También destacar

que seguimos registrando incidentes discriminatorios que afectan a una población más joven todavía, concretamente a menores de 18, en total 41 (8%) 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 que el número de incidentes discriminatorios colectivos que afectan a todas las edades es bastante numeroso, en total 166(50%), 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, en redes sociales como Facebook, Twitter, etc.

Edad de las víctimas	Individuales	Colectivos	Totales
Menor de 18	41	14	55
18-25	88	31	119
26-35	147	17	164
36-45	126	23	149
46-55	61	6	67
56-65	16	2	18
>65	8	2	10
Todas	0	166	166
No sabe/No contesta* (NS/NC)	41	71	112
Totales	528 (61%)	332(39%)	860 (100%)

Tabla 1- Edad de las víctimas (casos individuales, casos colectivos y casos totales). N=860.Elaboración propia. *En 112 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.

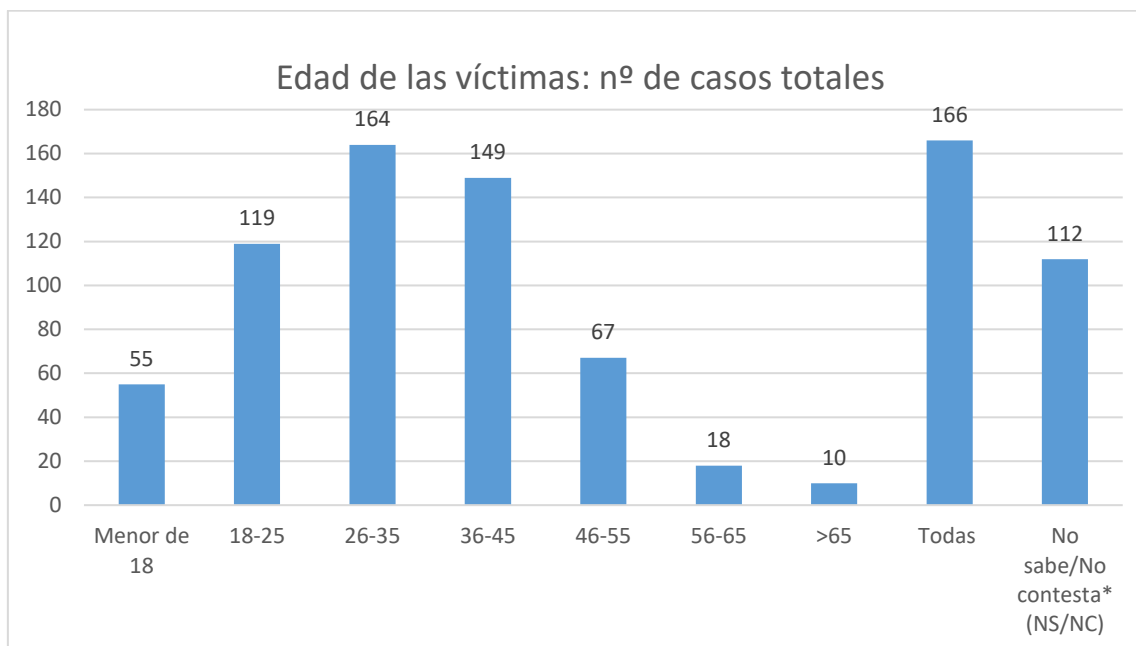


Gráfico 1. Edad de las víctimas (casos totales). N=860. Elaboración propia

2.3.2. PERSONAS CON DISCAPACIDAD

De los 860 incidentes registrados, se han identificado un total de 16 casos, 11 casos individuales y 5 casos colectivos en los que se ha constatado que las víctimas de discriminación racial o étnica tenían algún tipo de discapacidad y que la misma ha interseccionado en la situación de discriminación sufrida.

2.3.3. RELIGIÓN O CREENCIAS

Durante el período cubierto por esta memoria anual de resultados del Servicio se han registrado un total de 53 casos, 35 casos individuales y 18 casos colectivos en los que se ha constatado que las víctimas tienen una religión o creencia minoritaria y que la misma ha interseccionado en la situación de discriminación sufrida.

2.3.4 SEXO DE LAS VÍCTIMAS

Según los datos registrados, en términos generales, en cuanto al sexo de la víctima en 360 (42 %) incidentes discriminatorios las víctimas de discriminación han sido mujeres y en 256(30%) 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 prestamos especial atención al impacto de la discriminación interseccional hacia las mujeres que pertenecen a grupos poblacionales 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 201(23%) 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	7	194	201
Hombre	215	41	256
Mujer	301	59	360
Otro	0	2	2
No sabe/No contesta* (NS/NC)	5	36	41
Totales	528(61%)	332(39%)	860(100%)

Tabla 2- Sexo de las víctimas (casos individuales, casos colectivos y casos totales). N=860. Elaboración propia. * En 41 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.

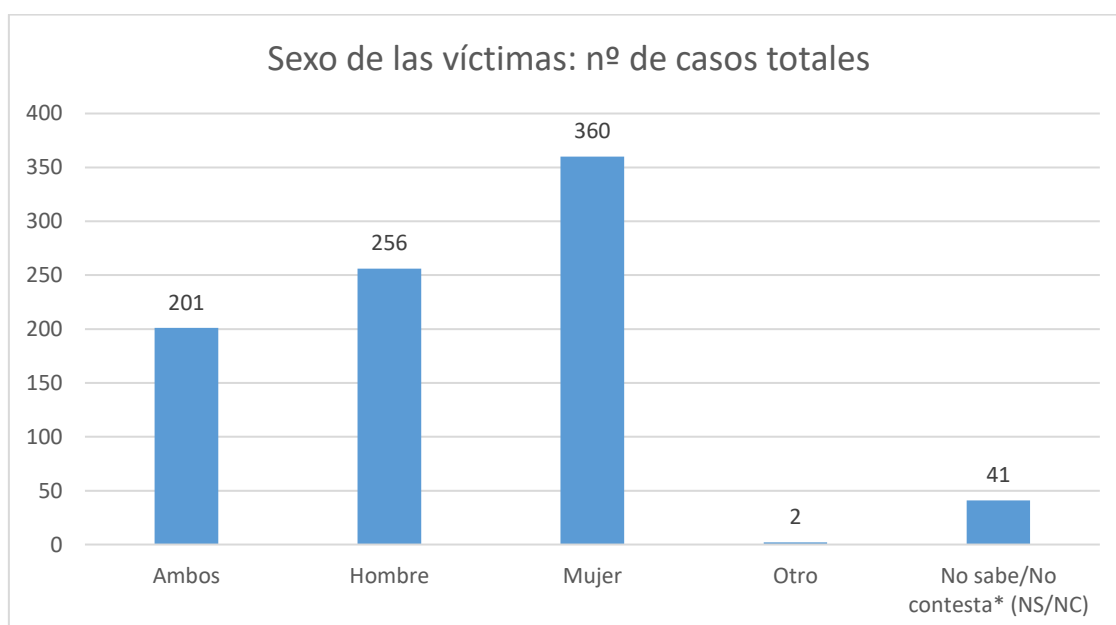


Gráfico 2. Sexo de las víctimas (casos totales). N=860. Elaboración propia.

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

Durante el año 2021 se han identificado 18 incidentes discriminatorios en los que las víctimas tenían una orientación sexual diversa y 17 incidentes en los que las víctimas tenían una identidad de género diversa.

Características de los incidentes discriminatorios (totales)

Incidentes Individuales	<ul style="list-style-type: none">• 528 casos registrados.• 68% 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">• 332 casos registrados.• 50% de los casos registrados afectan a todas las edades.
Otras características personales	<ul style="list-style-type: none">• 360 víctimas son mujeres, es decir, el 42% de los casos registrados.• 256 víctimas son hombres, es decir, el 30% 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 observa una significativa concentración en Andalucía con 147 incidentes (22 %), Comunidad de Madrid con 115 incidentes (13 %) y Castilla y León con 110 incidentes (12 %).

A este respecto, es importante tener en cuenta que, en algunas comunidades autónomas, 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 durante todo el periodo que abarca esta memoria de resultados 2021 se han llevado a cabo acciones para mejorar el índice de las denuncias recibidas. 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 ONG 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	89	58	147
Aragón	19	10	29
Canarias	12	8	20
Cantabria	11	1	12
Castilla-La Mancha	29	14	43
Castilla y León	46	64	110
Cataluña	45	15	60
Comunidad de Madrid	81	34	115
Comunitat Valenciana	44	13	57
Extremadura	45	15	60
Galicia	17	18	35
Illes Balears	10	6	16
La Rioja	6	17	23
Melilla	27	1	28
Navarra	6	8	14
País Vasco	5	0	5
Principado de Asturias	12	11	23
Región de Murcia	22	10	32
Todas las CCAA	0	18	18
No sabe/No contesta (NS/NC) *	2	11	13
Totales	528(61%)	332(39%)	860(100%)

Tabla 3- CCAA en las que se produjeron los incidentes discriminatorios (casos individuales, casos colectivos y casos totales). N=860 Elaboración propia. * En 13 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 de incidentes discriminatorios han sido Andalucía con 89 incidentes (17%), la Comunidad de Madrid con 81 incidentes (15%), Castilla y León con 46 incidentes (9%), mientras que Extremadura y Cataluña registran 45 incidentes (9%).

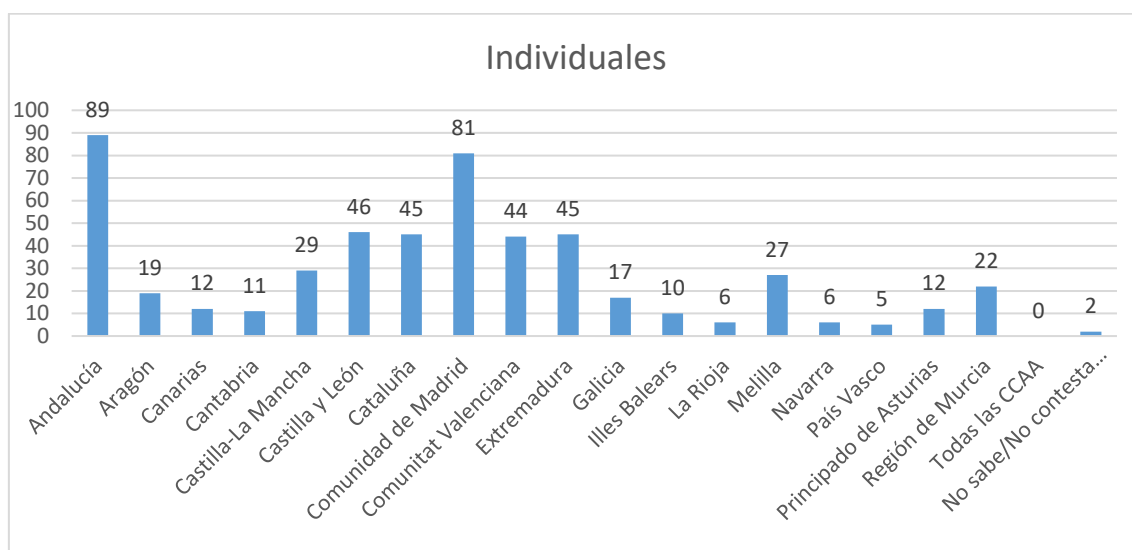


Gráfico 3. Casos individuales por CCAA. N=528. Elaboración propia.

En los casos colectivos, las comunidades autónomas que han registrado un mayor número de incidentes discriminatorios han sido Castilla y León con 64 incidentes (19%), Andalucía con 58 incidentes (17%) y la Comunidad de Madrid con 34 incidentes (10%).

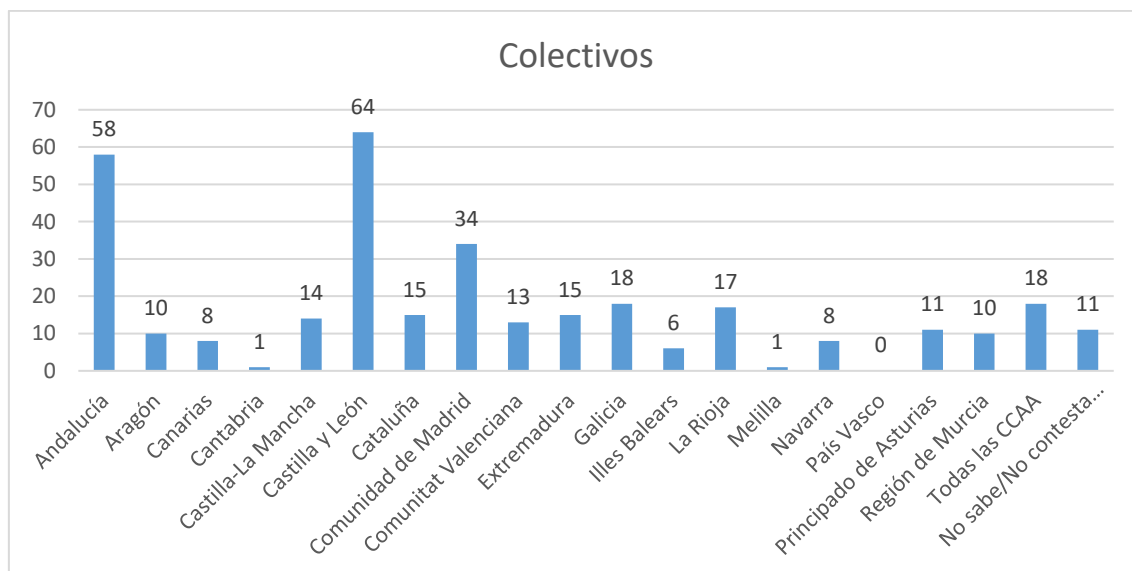


Gráfico 4. Casos colectivos por CCAA. N=332. Elaboración propia

Comunidad Autónoma en las que se produjeron los incidentes discriminatorios	2018	2019	2020
Andalucía	178	157	130
Aragón	20	14	26
Canarias	13	9	8
Cantabria	6	3	7
Castilla-La Mancha	46	39	22
Castilla y León	59	57	69
Ceuta	17	24	27
Cataluña	0	0	0
Comunidad de Madrid	76	80	76
Comunitat Valenciana	36	44	25
Extremadura	21	17	20
Galicia	46	20	20
Illes Balears	4	10	7
La Rioja	22	17	24
Melilla	31	27	27
Navarra	5	10	14
País Vasco	7	2	1
Principado de Asturias	18	18	17
Región de Murcia	53	50	19
Todas las CCAA	60	11	25
No sabe/No contesta (NS/NC) *	6	7	5
Totales	724(100%)	616(100%)	569(100%)

Tabla evolución del nº de incidentes por CCAA. 2018 (periodo 1 enero hasta 31 de diciembre de 2018);2019 (periodo 1 de enero hasta el 13 de octubre de 2019);2020 (periodo 26 de marzo a 31 de diciembre de 2020).

2.3.7. GRUPO POBLACIONAL O ÉTNICO DE LAS VÍCTIMAS

A partir de la información analizada durante el período cubierto por esta memoria anual de resultados 2021, queremos destacar que, en los incidentes discriminatorios individuales detectados, la población gitana con 243 (46 %), la población latina con 106 (20 %), la población magrebí/oriente próximo con 85 (16 %) y las personas afrodescendientes con 54 (10 %) son las más afectadas.

Igualmente, en los incidentes discriminatorios colectivos, comprobamos que la población gitana española es las más afectada, con 220 (66 %).

Grupo poblacional o étnico de las víctimas	Individuales	Colectivos	Totales
Población afrodescendiente	54	13	67
Población asiática / oriental	5	4	9
Población de Europa del Este	18	2	20

Población gitana	243	220	463
Población latina	106	18	124
Población magrebí / de oriente próximo	85	17	102
Otro	8	12	20
No sabe/No contesta (NS/NC) *	9	46	55
Total	528(61%)	332(39%)	860(100%)

Tabla 4. Grupo poblacional de las víctimas (casos individuales, casos colectivos y casos totales). N=860.Elaboración propia. Otro: Cualquier extranjero no comunitario. *En 55 casos registrados la información relativa al grupo poblacional o étnico 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 de la víctima o identificado en redes sociales (como por ejemplo los casos de discurso de odio en redes).

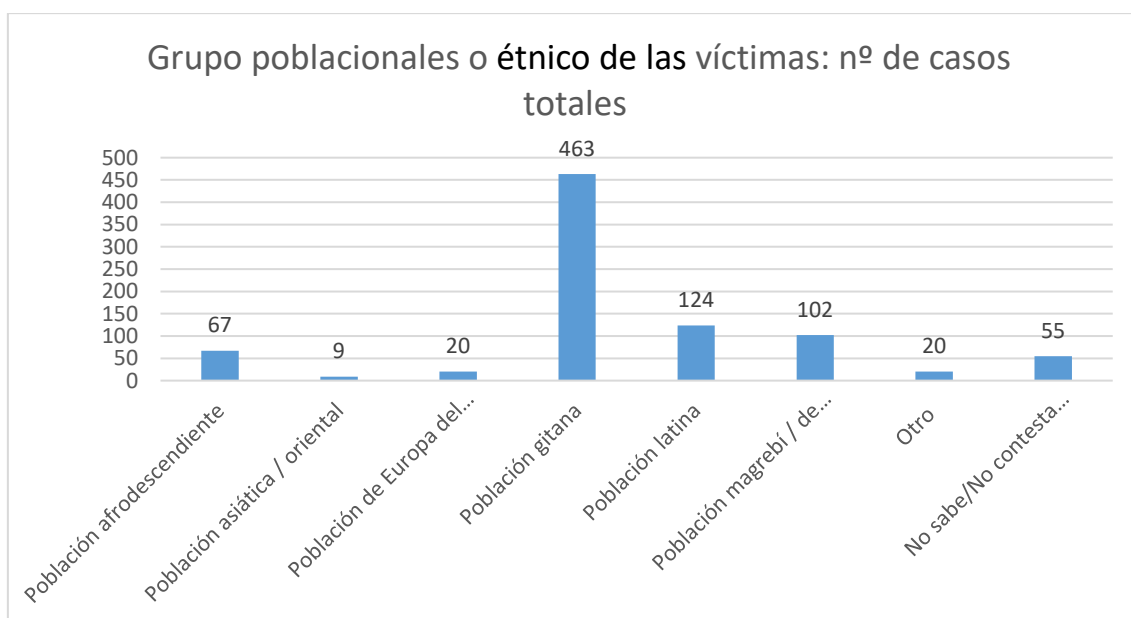


Gráfico 5. Grupo poblacional o étnico de las víctimas (casos totales) N=860.Elaboración propia

2.3.8. NACIONALIDAD DE LA VICTIMA

Como se puede apreciar en la tabla, en los 860 casos registrados y analizados en esta memoria anual de resultados del Servicio de asistencia se ha atendido a personas de más de 40 nacionalidades diferentes, destacando la nacionalidad española en 497 incidentes (58%), la nacionalidad marroquí en 70 incidentes (8%), y la nacionalidad colombiana en 30 incidentes (3 %).

Nacionalidad	Totales
Afganistán	2
Alemania	1
Angola	1

Apátrida	1
Argelia	3
Argentina	2
Armenia	1
Bolivia	7
Brasil	5
Bulgaria	2
Camerún	5
Chile	1
China	1
Colombia	30
Costa Rica	1
Cuba	4
Dominica	1
Ecuador	7
El Salvador	2
Emiratos Árabes Unidos	1
España	497
Estados Unidos (EE.UU.)	1
Francia	1
Gambia	1
Georgia, Rep. De	2
Ghana	4
Grecia	1
Guatemala	1
Guinea	4
Guinea-Bisáu	1
Guinea Ecuatorial	6
Honduras	11
India	2
Irán	1
Italia	4
Japón	1
Malí	2
Marruecos	70
Mauritania	1
Méjico	1
Nicaragua	3
Nigeria	3
Pakistán	2
Palestina, Autoridad	1
Paraguay	4
Perú	12
Portugal	4
Rep. Dominicana	1
Rumanía	15
Senegal	11
Siria	3
Togo	1

Túnez	1
Ucrania	2
Varios	68
Venezuela	14
No sabe/No Contesta	25
Total	860(100%)

Tabla 5. Nacionalidad de la víctima. (Casos totales). N=860. Elaboración propia
En 25 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 se ha detectado que tanto el tiempo de residencia, 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 enfoque de 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 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 en España de las personas extranjeras, de los 214 incidentes sobre los que consta el tiempo de residencia de las víctimas, en 31 de los incidentes las personas llevaban en España menos de un año, en 81 incidentes las personas llevaban en España entre uno y tres años, en 23 incidentes las personas llevaban en España entre tres y cinco años, en 25 incidentes las personas llevaban en España entre cinco y diez años y en 54 de los incidentes el tiempo de residencia era más de diez años.

Tiempo de residencia de las víctimas en España en caso de ser extranjeros	Individuales	Colectivos	Totales
Menos de un año	18	13	31
De cinco a diez años	21	4	25
De tres a cinco años	22	1	23
De uno a tres años	68	13	81
Más de diez años	47	7	54
No procede*	352	294	646
Total	528(61%)	332(39%)	860(100%)

Tabla 6. Tiempo de residencia de las víctimas en España en caso de ser extranjeros (casos individuales, casos colectivos y casos totales). N=860. Elaboración propia. * En 646 de los incidentes registrados esta información no procede ya que las personas atendidas no son extranjeras.

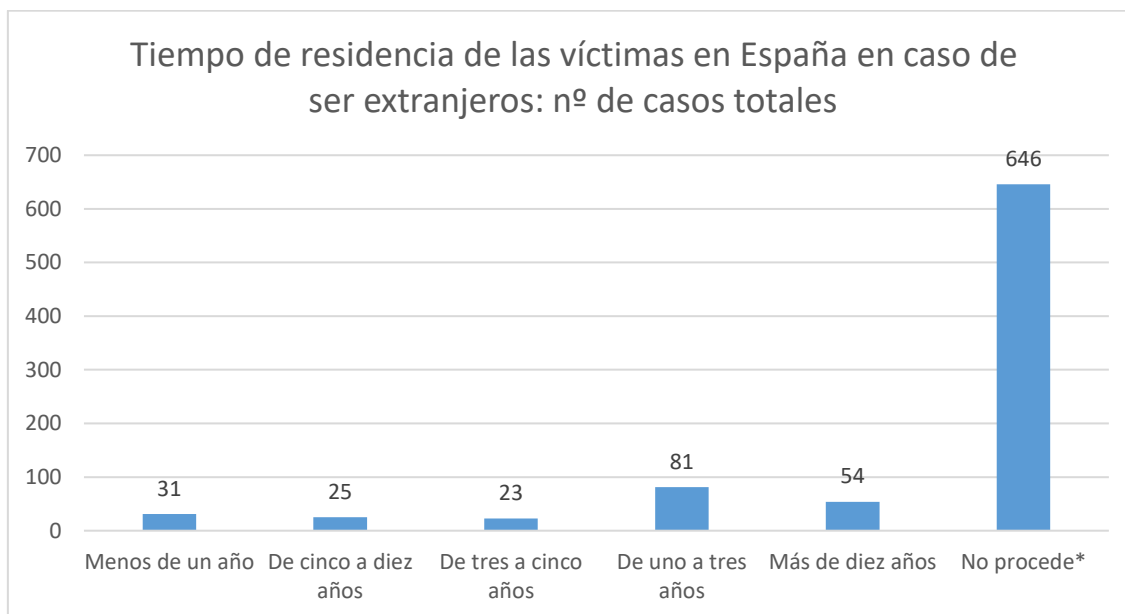


Gráfico 6. Tiempo de residencia de las víctimas en España en caso de ser extranjeros (casos totales.) N=860.Elaboración propia

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 50 incidentes discriminatorios las víctimas son solicitantes o beneficiarios de protección internacional y en 67 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, es posible que se les incoe un expediente de expulsión. Por ello, 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	53	14	67
Regular	118	28	146
Solicitante o beneficiario de protección internacional	36	14	50
Otros	6	5	11
No procede*	315	271	586
Totales	528 (61%)	332(39%)	860(100%)

Tabla 7. Situación administrativa de las víctimas. (Casos individuales, casos colectivos y casos totales) N=860.Elaboración propia. *En 586 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 SOCIOECONOMICO 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 el año 2021 responde a un perfil de personas que mayoritariamente desarrollan profesiones de baja cualificación o son trabajadores de los servicios de restauración (solamente 44 de 860) 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 conexas de intolerancia, la aporofobia, también intersecciona en muchos de los casos de discriminación racial o étnica que atendemos.

PROFESION

Profesión de las víctimas	Individuales	Colectivos	Totales
Artisanos, industria manufacturera, construcción y minería	6	3	9
Dirección de las empresas y de las Administraciones Públicas	6	1	7
Empleados de tipo administrativo	8	1	9
Fuerzas armadas	1	0	1
Operadores de instalaciones y maquinaria y montadores	5	2	7
Técnicos y profesionales, científicos e intelectuales	21	5	26
Técnicos y profesionales de apoyo	16	6	22
Trabajadores cualificados de la industria y la pesca	0	0	0
Trabajadores de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores de comercio	38	6	44
Trabajadores no cualificados	80	16	96
Otras	58	21	79
No sabe/No contesta (NS/NC) *	289	271	560
Totales	528(61%)	332(39%)	860(100%)

Tabla 8: Profesión de las víctimas. (Casos individuales, casos colectivos y casos totales) N=, 860. Elaboración propia. *En 560 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 79 casos registrados en el ítem "otras" 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.

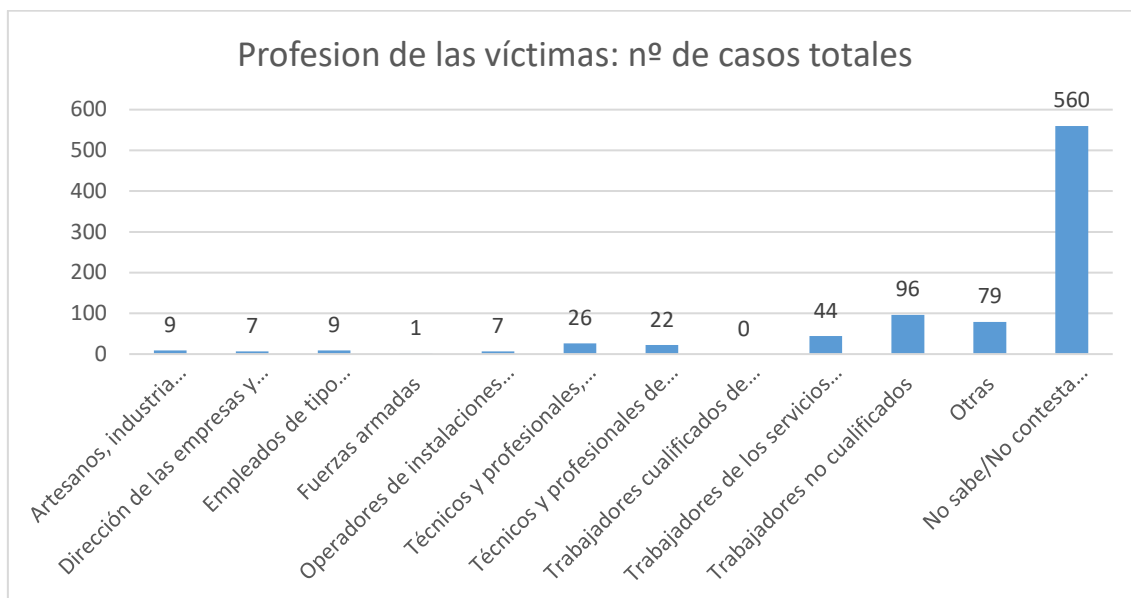


Gráfico 7. Profesión de las víctimas en España (casos totales.) N=860. Elaboración propia

FORMACIÓN O NIVEL DE ESTUDIOS

Formación o nivel de estudios	Individuales	Colectivos	Totales
Bachillerato	27	5	32
Educación primaria	136	26	162
Educación secundaria	97	21	118
Educación universitaria	49	5	54
Formación Profesional	22	10	32
Máster o doctorado	8	2	10
Sin estudios	38	11	49
No sabe/No contesta (NS/NC) *	151	252	403
Totales	528(61%)	332(39%)	860(100%)

Tabla 9. Formación o nivel de estudios de las personas atendidas (casos individuales, casos colectivos y casos totales). N=860. Elaboración propia. *En 403 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.

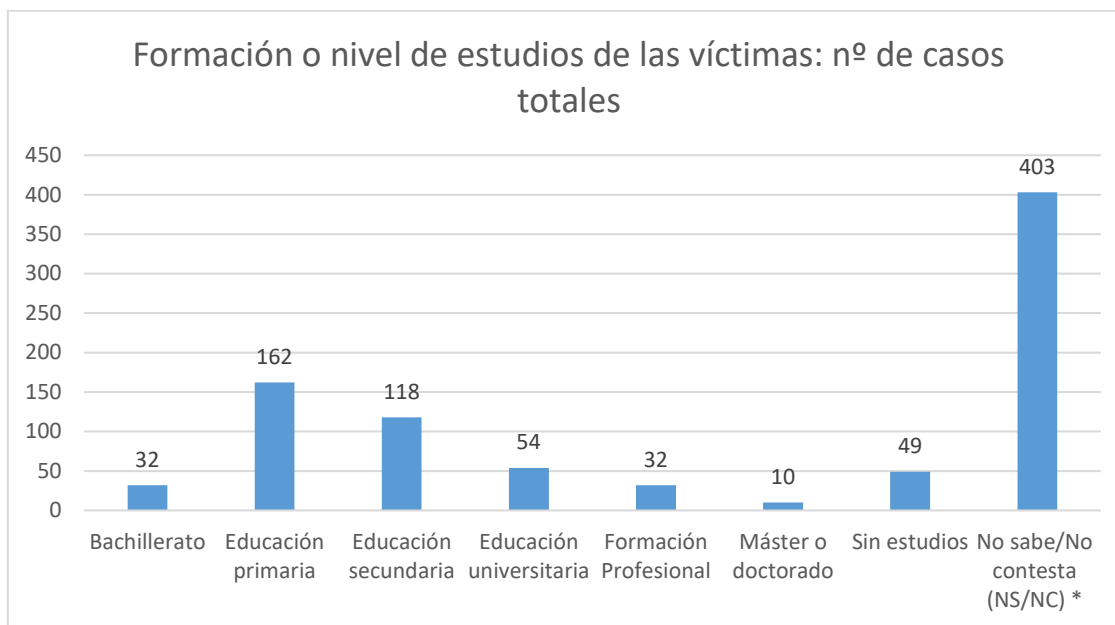


Gráfico 8. Formación o nivel de estudios de las víctimas (casos totales.) N=860.Elaboración propia

SITUACIÓN LABORAL

Situación laboral de las víctimas	Individuales	Colectivos	Totales
Estudiante	64	26	90
Jubilado	7	2	9
Parado	178	39	217
Trabajador por cuenta ajena	123	24	147
Trabajador por cuenta propia	29	7	36
No sabe/No contesta (NS/NC) *	127	234	361
Totales	528 (61%)	332(39%)	860 (100%)

Tabla 10. Situación laboral de las personas atendidas (casos individuales, casos colectivos y casos totales.) N= 860.Elaboración propia. *En 361 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.

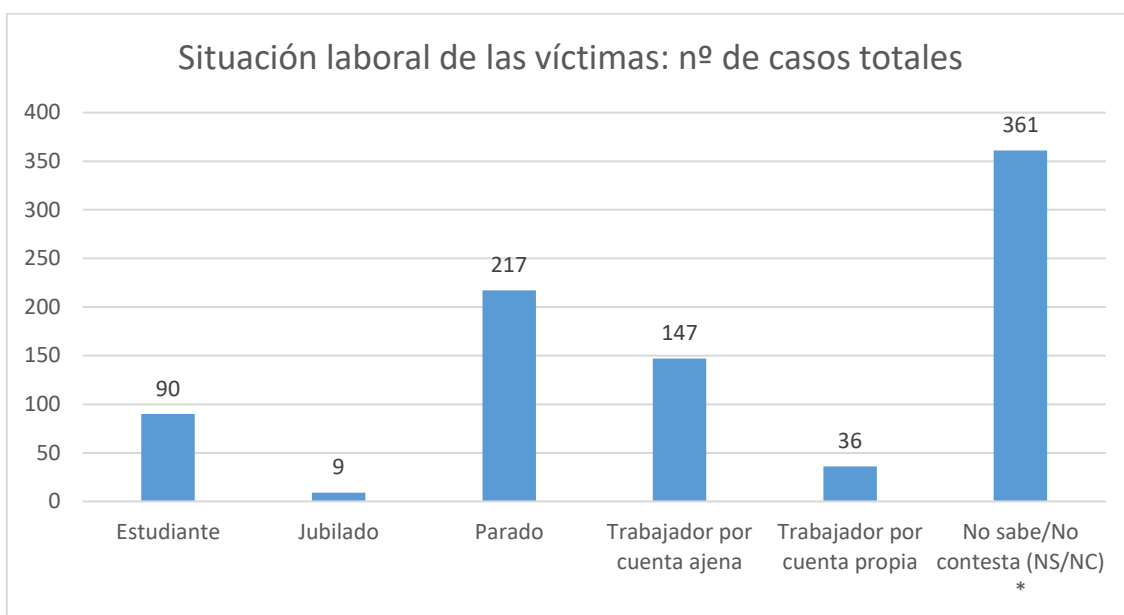


Gráfico 9. Situación laboral de las personas atendidas (casos totales) N=860. Elaboración propia

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.

Tal y como explicamos en el punto 2.6 más abajo, durante el año 2021, la incidencia de uno o más motivos de discriminación adicionales al de la discriminación racial o étnica (discriminación múltiple o interseccional) se ha identificado en 198 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 otras características personales también pueden interseccionar en algunos de los casos de discriminación racial o étnica que atendemos.

A continuación, se desglosan los casos en los que se han apreciado otros motivos de discriminación:

Concurrencia de otros motivos de discriminación	Individuales	Colectivos	Totales
Creencias	7	4	11
Discapacidad	9	3	12
Edad	7	7	14
Identidad de género	6	7	13
Orientación sexual	11	4	15
Religión	20	14	34
Sexo	40	18	58
Otros motivos	56	32	88

No se han identificado otros motivos de discriminación	405	263	668
Totales	561(61%)	352(39%)	913(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: es posible la concurrencia de más de un motivo de discriminación para cada incidente. N=913. Elaboración propia.

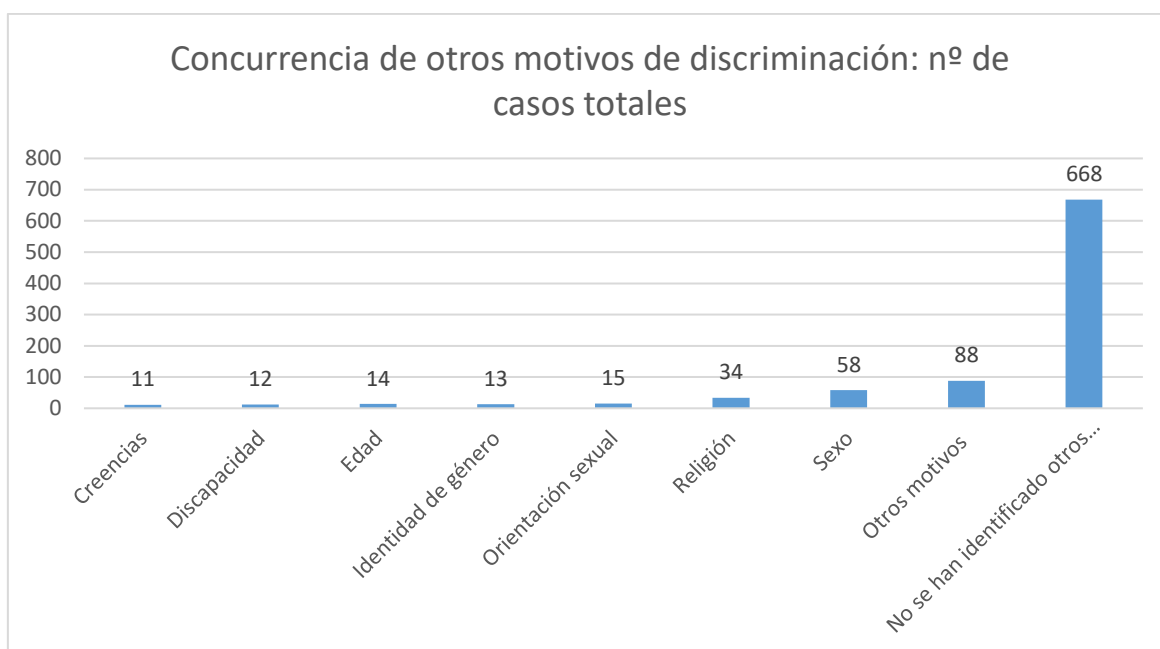


Gráfico 10. Concurrencia de otros motivos de discriminación (casos totales) Otros motivos: ideología, enfermedad, cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Nota: las organizaciones pueden seleccionar la concurrencia de más de un motivo de discriminación para cada incidente. N=913. Elaboración 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 empleo con 107 (18%), acceso a bienes y servicios con 102 (17%), educación con 70 (12%) incidentes discriminatorios y vivienda con 67 (11%). 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	44	58	102
Acceso a la justicia	7	0	7
Educación	51	19	70
Empleo	28	79	107
Espacios públicos	32	24	56
Medios de comunicación e internet	1	4	5
Seguridad	46	10	56
Servicios de salud	45	4	49
Vivienda	10	57	67
Otros*	32	44	76
Total	296 (50%)	296(50%)	592(100%)

Tabla 12. Ámbitos en los que se produjeron los incidentes discriminatorios individuales. (En un incidente discriminatorio puede concurrir más de un ámbito). N= 592. Elaboración propia. *Otros: espacios privados como interior de un vehículo.

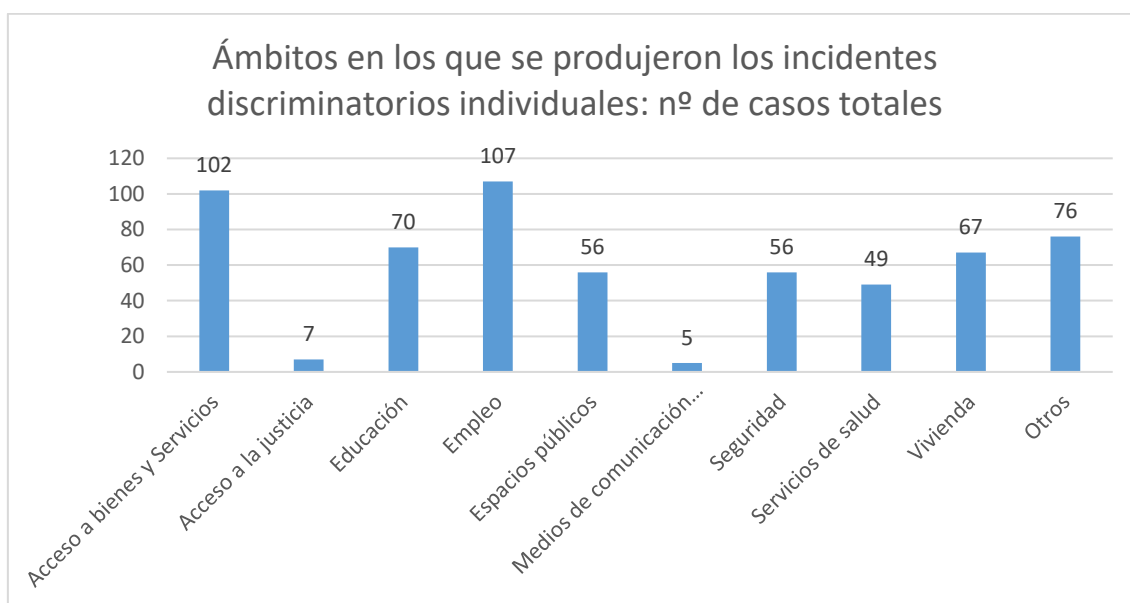


Gráfico 11. Ámbitos en los que se produjeron los incidentes discriminatorios individuales. (En un incidente discriminatorio puede concurrir más de un ámbito). N=592. Elaboración propia

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 127 (34%), acceso a bienes y servicios con 56 (15%) espacios públicos con 35 (9%), empleo con 34 (9%) y vivienda con 29 (8%) 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	26	30	56
Acceso a la justicia	4	0	4
Educación	17	5	22
Empleo	7	27	34
Espacios públicos	16	19	35
Medios de comunicación e internet	64	63	127
Seguridad	8	7	15
Servicios de salud	12	1	13
Vivienda	8	21	29
Otros*	22	16	38
Totales	184 (49%)	189(51%)	373(100%)

Tabla 13. Ámbitos en los que se produjeron los incidentes discriminatorios colectivos. (En un incidente discriminatorio puede concurrir más de un ámbito). N=373.Elaboración propia. *Otros: espacios privados como el interior de un vehículo.

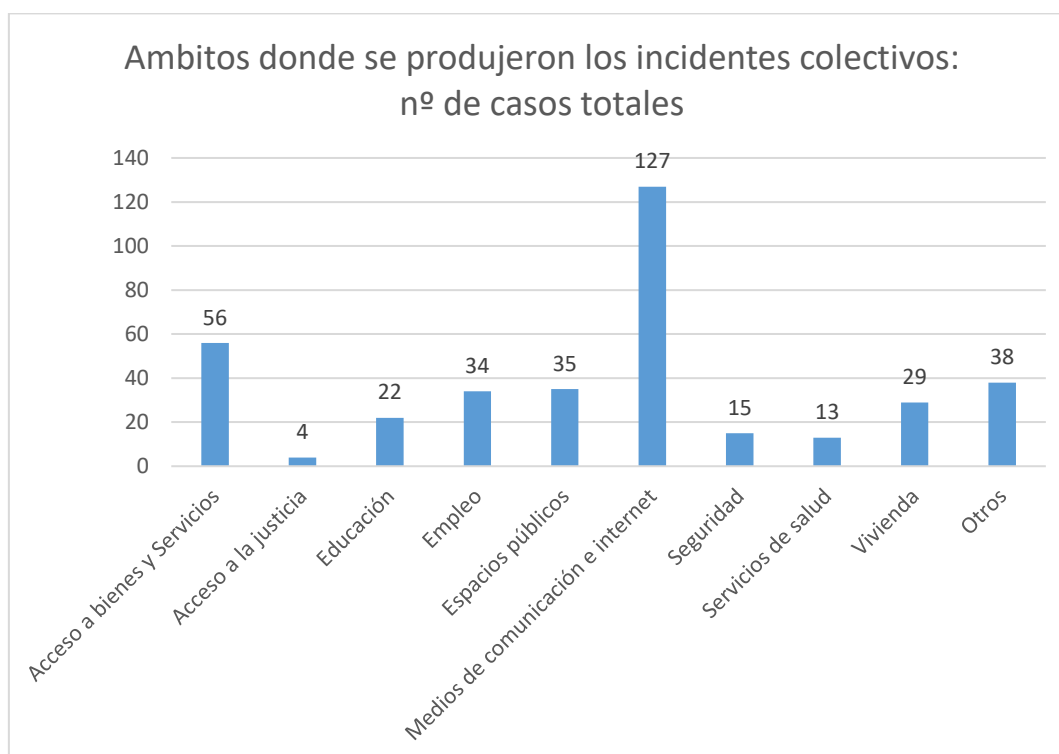


Gráfico 12. Ámbitos en los que se produjeron los incidentes discriminatorios colectivos. (En un incidente discriminatorio puede concurrir más de un ámbito). N=373.Elaboración propia

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, es decir, un 63% se han identificado en el ámbito privado y un 34% en el ámbito público. Conviene destacar que un 27 % (235

casos) han sido cometidos por un particular, un 25% de los incidentes discriminatorios han sido cometidos por una organización privada (214 casos), un 18 % (155 casos) han sido cometidos por un particular que ejerce un cargo público, un 16% (137 casos) han sido cometidos por una organización pública, un 11% (96 casos) han sido cometidos por un particular que trabaja/hace voluntariado en una organización privada.

Agente discriminador	Individual	Colectivo	Totales
Organización privada	84	130	214
Organización pública	91	46	137
Particular	149	86	235
Particular que ejerce un cargo público	123	32	155
Particular que trabaja/hace voluntariado en una organización privada	65	31	96
No sabe/No contesta (NS/NC) *	16	7	23
Totales	528(61%)	332(39%)	860(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=860. Elaboración Propia. *En 23 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.

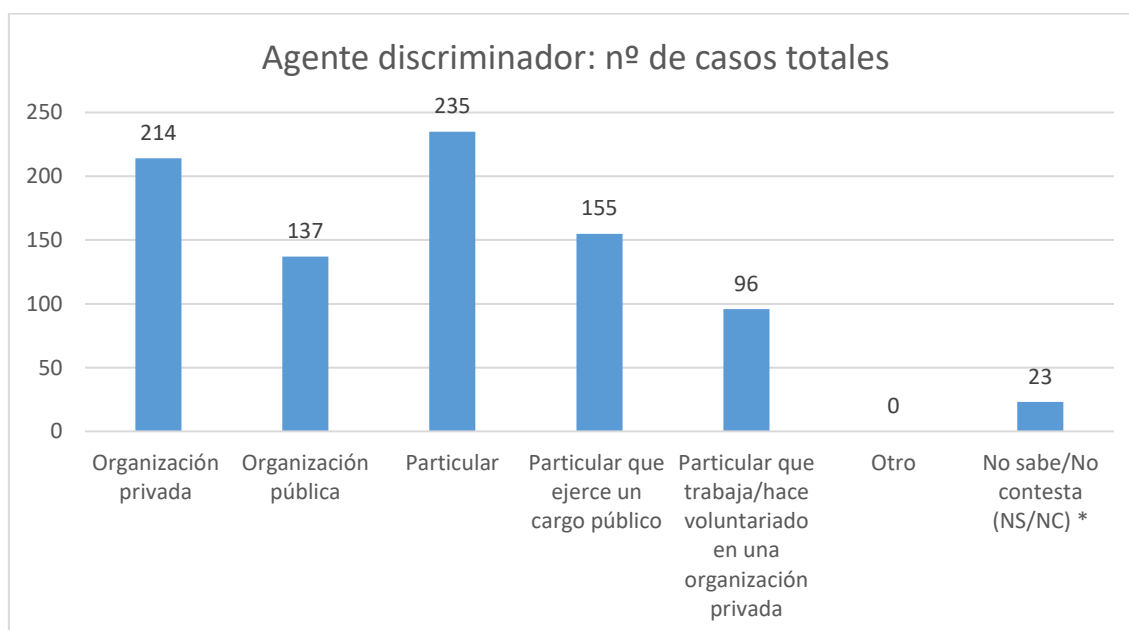


Gráfico 13. Agente discriminador (casos totales) N=860. Elaboración propia.

2.6. TIPO DE DISCRIMINACIÓN Y SUBTIPO DE DISCRIMINACIÓN.

En términos generales, los incidentes discriminatorios registrados en el servicio son por **discriminación directa** (83%). 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 notoriamente este tipo de discriminación, tanto en los casos colectivos (92 %) como en los casos individuales (77%) de la discriminación indirecta.

Solo en 26 casos queda pendiente la calificación debido a que cuando se hizo la explotación y análisis correspondiente a este periodo no se tenía información precisa y elementos de valoración para identificar el tipo de discriminación en estos 26 incidentes.

Tipo de discriminación	Individuales	Colectivos	Totales
Acoso discriminatorio	24	6	30
Directa	404	306	710
Indirecta	79	15	94
Pendiente de calificación	21	5	26
Total	528 (61%)	332(39%)	860(100%)

Tabla 15- Tipo de discriminación (casos individuales, casos colectivos y casos totales). N=860. Elaboración propia.

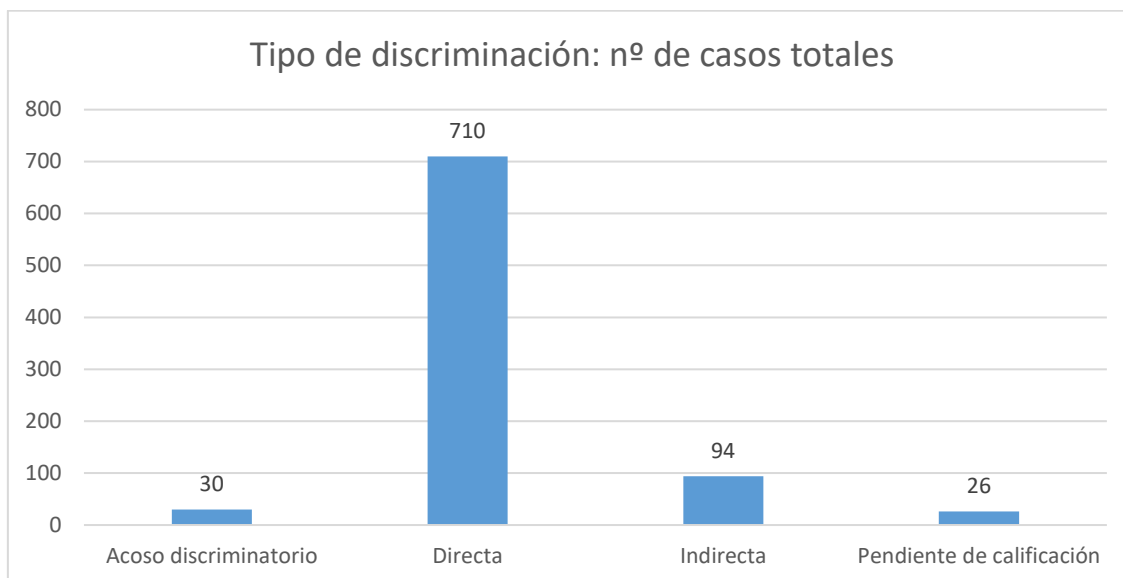


Gráfico 14. Tipo de discriminación (casos totales) N=860. Elaboración propia.

Subtipo de discriminación	Individuales	Colectivos	Totales
Discriminación múltiple/interseccional	126	72	198
Discriminación por asociación	3	1	4
Orden de discriminación	0	0	0
No se ha identificado subtipo de discriminación	399	259	658
Total	528(61%)	332(39%)	860(100%)

Tabla 16- Subtipo de discriminación durante este periodo. (Casos individuales, casos colectivos y casos totales) N: 860. Elaboración propia.

Como se puede apreciar en la tabla 16, en 198 incidentes discriminatorios se han identificado cómo otros motivos de discriminación han interferido en la discriminación, identificando así la discriminación múltiple o interseccional.

Otras actitudes	Individuales	Colectivos	Totales
Acoso	55	14	69
Actitudes xenófobas o racistas	382	221	603
Agresión física	44	8	52
Agresión verbal (insultos)	109	47	156
No se ha identificado acoso, actitudes xenófobas o racistas, agresión física o verbal.	113	97	210
Total	703 (64%)	387(36%)	1090(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:1090. Elaboración propia.

A este respecto hay que destacar que en 208 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 racista, lo que supone que en algunos de estos casos nos podríamos encontrar ante delitos de odio.

Por otro lado, en 603(55 %) incidentes discriminatorios se han identificado actitudes xenófobas o racistas hacia las personas atendidas.

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, el derecho a la dignidad es uno de los más vulnerados, que se ha constatado en 568 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 568 incidentes discriminatorios (28%)
- el derecho a la imagen en 177 incidentes discriminatorios (9%),
- el derecho al honor en 173 incidentes discriminatorios (9%),
- el derecho al empleo en 130 incidentes discriminatorios (6%),
- el derecho a la vivienda en 90 incidentes discriminatorios (4%)
- el derecho a la educación en 79 incidentes discriminatorios (4%)
- el derecho a las prestaciones públicas en 74 incidentes discriminatorios (4%), y
- el derecho a la integridad física en 66 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)	323	245	568
Educación o formación	58	21	79
Empleo y ocupación	96	34	130
Honor	91	82	173
Igualdad	277	172	449
Imagen	73	104	177
Integridad física	50	16	66
Intimidad	29	24	53
Otros derechos fundamentales	77	41	118
Prestaciones públicas	50	24	74
Tutela judicial efectiva	15	2	17
Vida	9	3	12
Vivienda	62	28	90
Total	1210(60%)	796(40%)	2006(100%)

Tabla 18- Derechos vulnerados a las víctimas de discriminación (casos individuales, casos colectivos y casos totales) N=2006.Elaboración propia

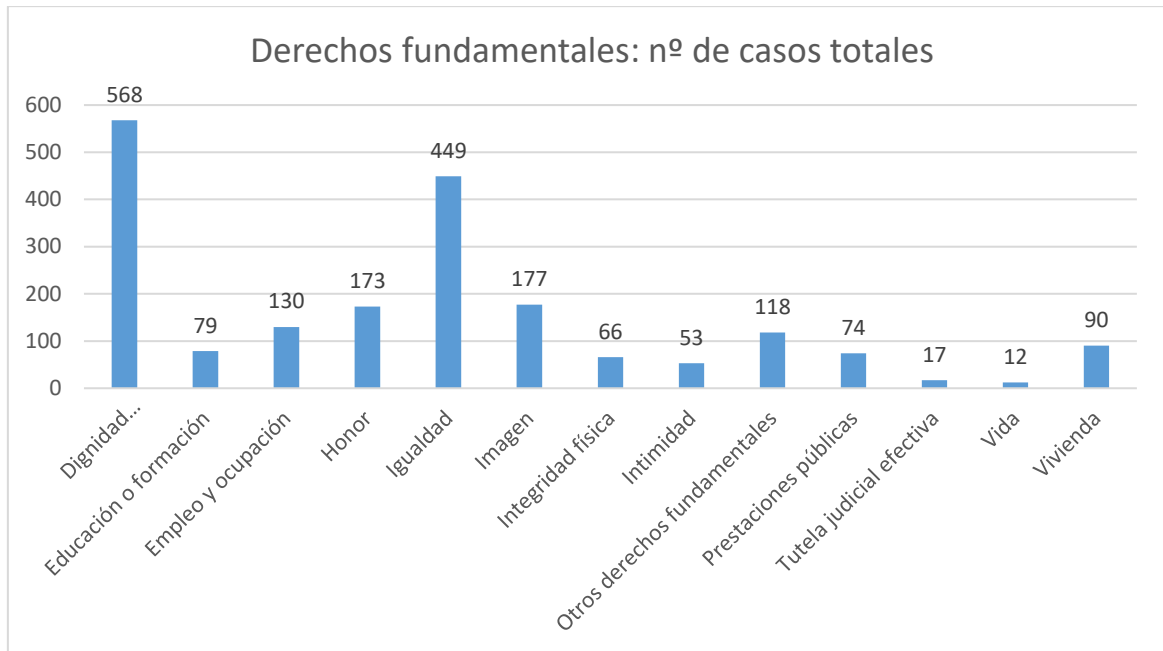


Gráfico 15. Derechos vulnerados a las víctimas de discriminación (casos totales.) N=2006. Elaboración propia

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 63% 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 34% de los incidentes, se han producido en la esfera pública, esto es una organización pública ¿o? un particular que ejerce un cargo público.
Tipo de discriminación	<ul style="list-style-type: none"> • El 83 % de los incidentes se refieren a situaciones de discriminación directa.
Otras características	<ul style="list-style-type: none"> • En el 55% de los incidentes el presunto agente discriminador tuvo también actitudes xenófobas o racistas. • En el 19% 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 a la igualdad en un 22% • El derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y la propia imagen en un 20%
Grupo poblacional o étnico de las víctimas	<ul style="list-style-type: none"> • El 54% de las víctimas son personas de etnia gitana • El 14% de las víctimas son latinoamericanas • El 12% de las víctimas son de origen magrebí/oriente próximo • El 8% de las víctimas son personas afrodescendientes

Características y tipos de incidentes discriminatorios (individuales)

Ámbitos más frecuentes	<ul style="list-style-type: none"> • Empleo • Acceso a bienes y servicios • Educación • Vivienda
Esfera en la que se produjo el incidente	<ul style="list-style-type: none"> • Un 54 % de los incidentes se han producido en la esfera privada. • Un 41% de los incidentes, se han producido en la esfera pública.
Tipo de discriminación	<ul style="list-style-type: none"> • El 77% 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 xenófobas 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 27%

Características y tipos de incidentes discriminatorios (colectivos)

Ámbitos más frecuentes	<ul style="list-style-type: none"> • Medios de comunicación e internet • Acceso a bienes y servicios • Empleo • Servicios de salud
Esfera en la que se produjo el incidente	<ul style="list-style-type: none"> • Un 74% de los incidentes se han producido en la esfera privada. • Un 23% de los incidentes, se han producido en la esfera pública.
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 57% de los incidentes el presunto agente discriminador tuvo también actitudes xenófobas o racistas • En el 14% 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 26%. • 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

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 personal con la víctima (25 %) mientras que en los incidentes colectivos es más frecuente la referencia documental (24 %).

Queremos destacar que, durante este periodo, se ha producido un importante aumento de la investigación de los incidentes discriminatorios a través del contacto personal con la víctima (20%) y por vía telefónica (17%).

Estrategias de investigación	Individuales	Colectivos	Totales
Contacto personal con agente discriminador	14	10	24
Contacto personal con la víctima	183	51	234
Contacto por carta con agente discriminador	4	7	11
Contacto por carta con la víctima	2	0	2
Contacto por medios electrónicos	32	31	63
Contacto telefónico con agente discriminador	18	30	48
Contacto telefónico con la víctima	160	40	200
Documental	81	105	186
Entrevista	96	28	124
Prueba estadística o testing	9	6	15
Testigos	36	27	63
Otras	50	60	110
No procede*	36	34	70
Total	721(63%)	429(37%)	1150(100%)

Tabla 19. Estrategias de investigación en casos individuales, colectivos y totales durante este periodo. N= 1150. 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 70 casos registrados no procede la información relativa a las estrategias de investigación debido a que los hechos discriminatorios han quedado lo suficientemente constatados y por ello se ha procedido directamente a desarrollar las estrategias de actuación.

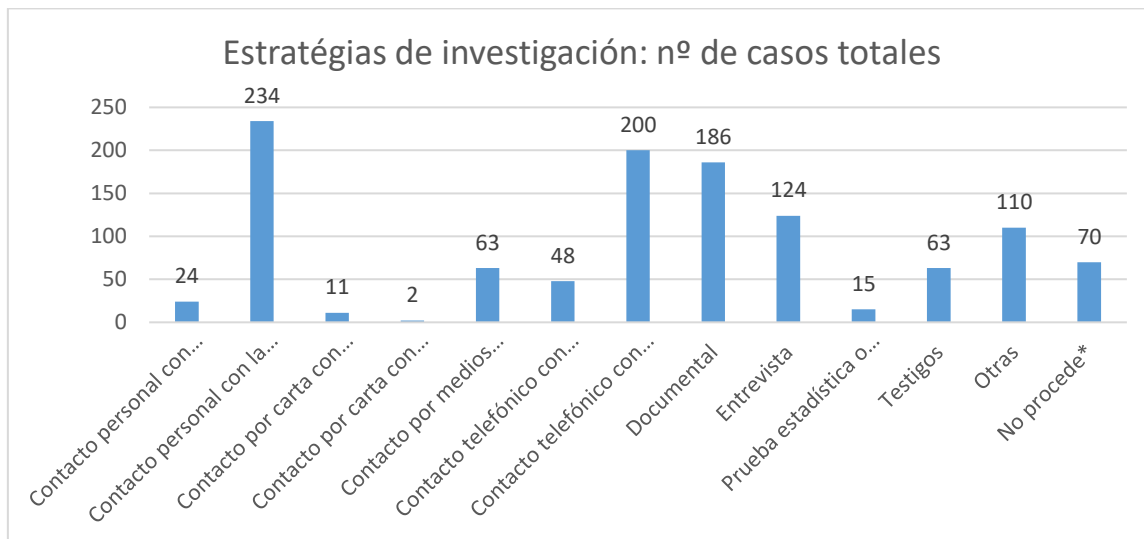


Gráfico 16. Estrategias de investigación (casos individuales, casos colectivos y casos totales). N= 1150. Elaboración propia.

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 el 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 (27%), interlocución/ negociación (14%), otras quejas (6 %) y la mediación (5%).

Estrategia de actuación	Individuales	Colectivos	Totales
Asesoramiento	323	73	396
Atención psicológica	8	2	10

Conciliación	8	6	14
Denuncia	24	17	41
Escritos en vía administrativa	37	16	53
Interlocución/negociación	101	106	207
Mediación	52	26	78
Otras quejas	53	40	93
Queja al defensor del pueblo	8	1	9
Queja en la oficina de consumidores y usuarios	9	6	15
Reportar ante el propio medio de comunicación	8	52	60
Otros	207	163	370
No procede*	84	51	135
Total	922(62%)	559(38%)	1481(100%)

Tabla 20- Estrategias de intervención frente a los incidentes discriminatorios durante este periodo. N=1481. 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 135 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.

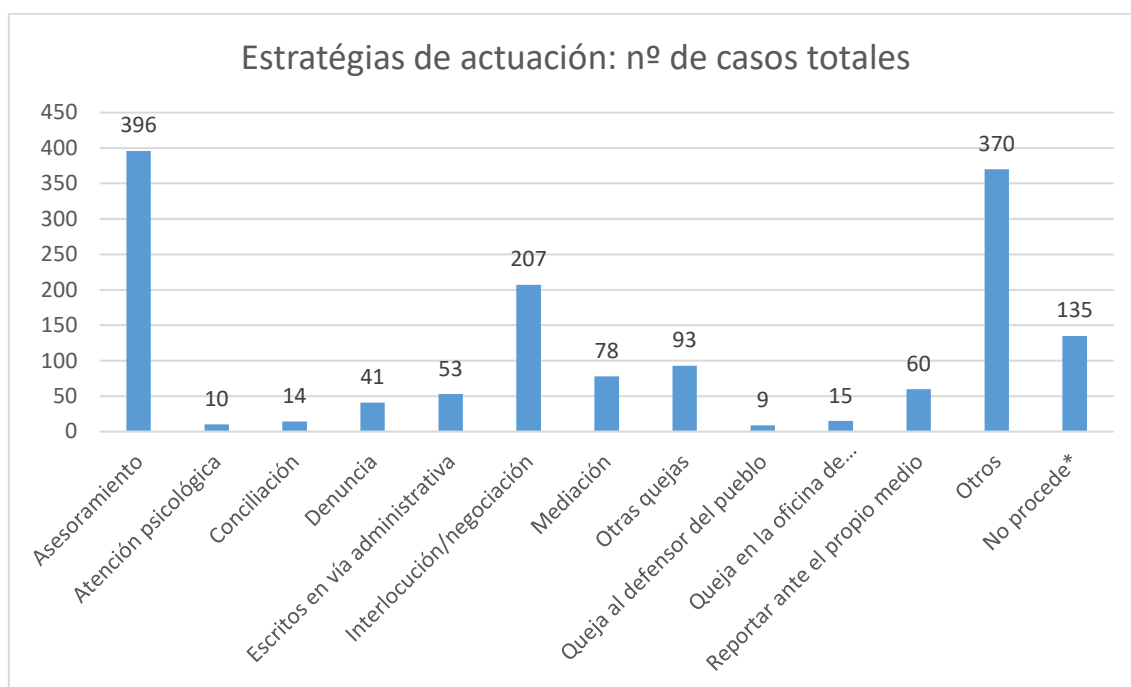


Gráfico 17. Estrategias de actuación (casos totales) N= 1481. Elaboración propia.

3.3 PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA Y ORIENTACIÓN DEL CEDRE.

Tal y como se ha expuesto en la introducción de esta memoria anual de resultados 2021, el servicio, desde el inicio de su actividad, cuenta con un protocolo de actuación seguido por todas las organizaciones:

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):



3.4. EFECTIVIDAD DE LAS ESTRATEGIAS DE ACTUACIÓN.

Efectividad de la estrategia de actuación	Individuales	Colectivos	Totales
Ha sido efectiva	146	110	256
La víctima ha preferido no seguir adelante con la estrategia	99	15	114
No ha sido efectiva	36	67	103
Pendiente de resultados	184	102	286
Pendiente de valoración y/o fijación de la estrategia.	63	38	101
Total	528(61%)	332(39%)	860(100%)

Tabla 21- Efectividad de la estrategia de actuación durante este periodo (casos individuales, colectivos y casos totales). N= 860. Elaboración propia.

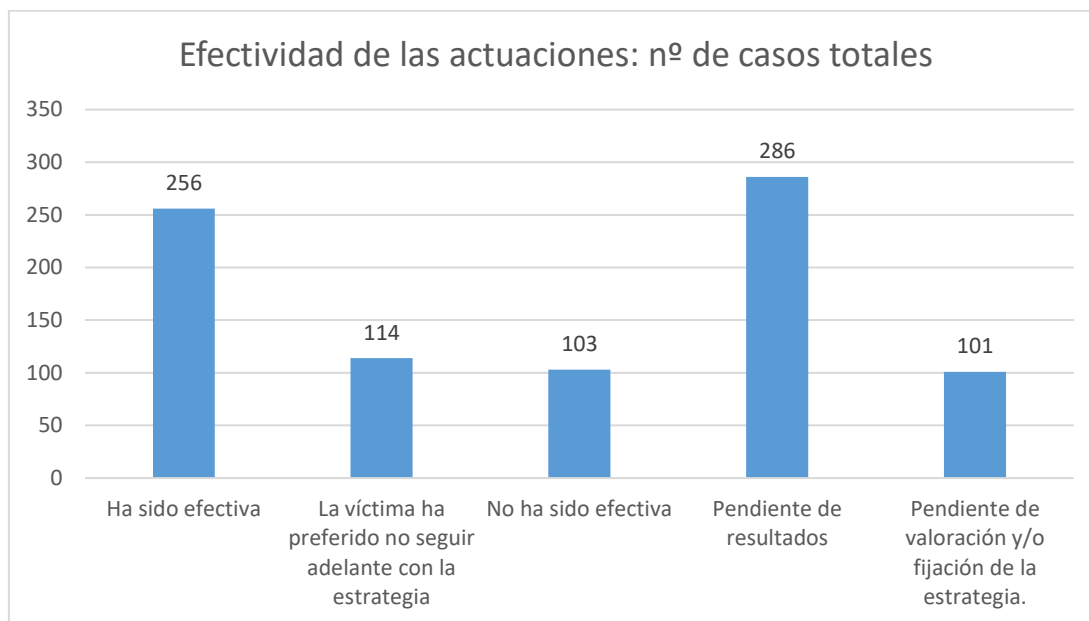


Gráfico 18. Efectividad de la estrategia de actuación (casos individuales, casos colectivos y casos totales). N= 860. Elaboración propia.

- En 256 incidentes registrados en este período, es decir, un 30 % de las estrategias de actuación que se han llevado a cabo han sido efectivas a lo largo de este período.
- En 103 incidentes, es decir, un 12 % de las estrategias de actuación, no han sido efectivas, la principal causa es que el presunto agente discriminador no accede a mediar, pactar o interlocutar.
- En 286 incidentes, es decir, un 33 % de las estrategias de actuación, están pendientes de resultados.
- En 114 incidentes, es decir, el 13 % de las estrategias de actuación iniciadas, la víctima ha preferido no seguir adelante con la estrategia.
- En 101 incidentes, es decir, un 12 % 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 860 casos registrados, un total 540 de casos (63%) han sido cerrados, y 320 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 motivo aparente.

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 otra información que permita obtener una resolución o un cierre del caso.

Como se puede apreciar en la tabla en 179 casos se ha obtenido un resultado positivo, esto es se ha conseguido una mediación satisfactoria entre la persona

afectada y el presunto agente discriminador, la víctima o las víctimas de discriminación han sido resarcidas por el daño causado, se ha conseguido una respuesta satisfactoria por parte del presunto agente discriminador, entre otras.

Cierre del caso	Individuales	Colectivos	Totales
Decisión de la víctima/denunciante	102	30	132
Decisión pasiva de la víctima/usuario	46	7	53
Denuncia policial/fiscal	6	2	8
Irresoluble	24	81	105
No se han encontrado indicios de discriminación	36	9	45
Resolución/sentencia	14	4	18
Resultado positivo	87	92	179
Pendiente de calificar	213	107	320
Totales	528(61%)	332(39%)	860(100%)

Tabla 22- Motivo del cierre de los casos durante este periodo (casos individuales, casos colectivos y casos totales) N= 860. Elaboración Propia.

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 860 incidentes registrados en 185 (22%) 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 540 casos cerrados, en 179 casos (21%) ha habido un resultado positivo, en 132 casos (15%) incidentes se ha cerrado el caso por decisión de la víctima, en 105 casos (12%) 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 45 casos (5%) no se han encontrado indicios de discriminación.

3.5.3 SI SE HA DENUNCIADO ANTE INSTITUCIONES EN LOS CASOS CERRADOS

De los 540 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, 485 han sido incidentes discriminatorios donde se ha podido recabar la información relativa al

tiempo de resolución de los incidentes discriminatorios. En los 374 restantes, los incidentes discriminatorios siguen abiertos o pendientes de resultados.

Tiempo de resolución (días)	Individuales	Colectivos	Totales
1-5	43	32	75
6 -10	19	16	35
11-20	28	26	54
21-30	19	25	44
31-60	48	52	100
61-90	49	35	84
91-120	16	9	25
121-180	26	12	38
181-365	15	15	30
Todavía en proceso	265	109	374
Totales	528(61%)	332(39)	860(100%)

Tabla 23- Tiempo de resolución de los incidentes discriminatorios (casos individuales, casos colectivos y casos totales). N=860. Elaboración propia.

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

A lo largo del año 2021, 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 420 incidentes, es decir, un 49% 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 de 41 casos de discriminación a través del teléfono de contacto (Línea gratuita 900) y 27 casos de discriminación a través de la línea de WhatsApp gratuito. No obstante, debe resaltarse que el número total de llamadas recibidas por ambas líneas durante este periodo ha sido de **674 llamadas**. 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 348 incidentes, es decir, un 40 %, la visita a la oficina de entidades del Servicio un total de 144 incidentes, es decir, un 17 % y el teléfono de la entidad en 72 incidentes, es decir un 8 %.

Vía de acceso de los incidentes al Servicio	Individuales	Colectivos	Totales
E-mail del Servicio	29	11	40
Internet	3	28	31
Línea gratuita 900	33	8	41
Medios de comunicación	4	52	56
Otras entidades	16	7	23
Redes sociales	4	17	21
Técnico de una entidad	208	140	348
Teléfono de la entidad	55	17	72
Visita a la oficina Entidades Red	116	28	144
Web buzón de atención al ciudadano	18	11	29
WhatsApp	24	3	27
Otras vías	18	10	28
Total	528(61%)	332(39%)	860(100%)

Tabla 24- Vías de acceso de los incidentes (casos individuales, casos colectivos y casos totales). N=860. Elaboración propia. Otras vías de acceso 3ª personas o conocidos/familiares de la víctima o víctimas.

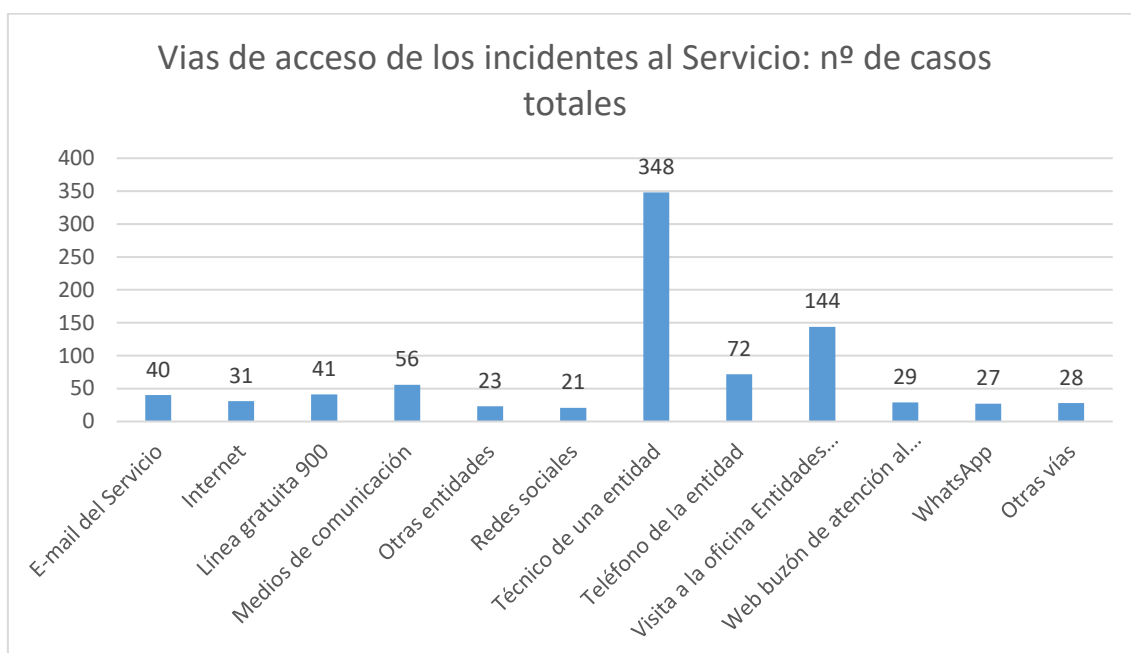


Gráfico 19- Vías de acceso de los incidentes (casos totales). N=860.Elaboración propia.

Forma de conocimiento	Individuales	Colectivos	Totales
Folletos	5	0	5
Organización de la red	274	204	478
Redes sociales	6	29	35
Un conocido	105	37	142
Web del Consejo	24	6	30
Otros*	38	15	53
No sabe/No contesta (NS/NC)	179	112	291
Total	631(61%)	403(39%)	1034(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=1034. Elaboración propia.

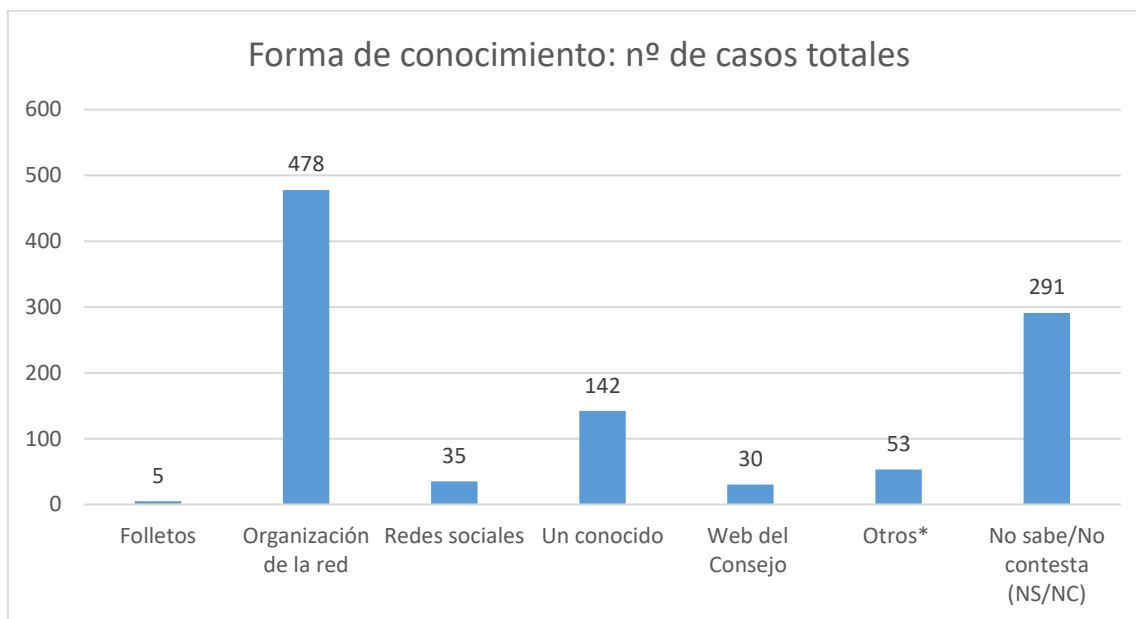


Gráfico 20. Forma de conocimiento de los incidentes (casos totales). N=1034. Elaboración propia.

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	73	48	121
A petición de una víctima	401	93	494
Caso tratado a iniciativa de la Red	48	181	229
No sabe/No contesta (NS/NC) *	6	10	16
Totales	528 (61%)	332(39%)	860(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=860 Elaboración Propia.

*En 16 casos esta información no consta debido al anonimato de la fuente.

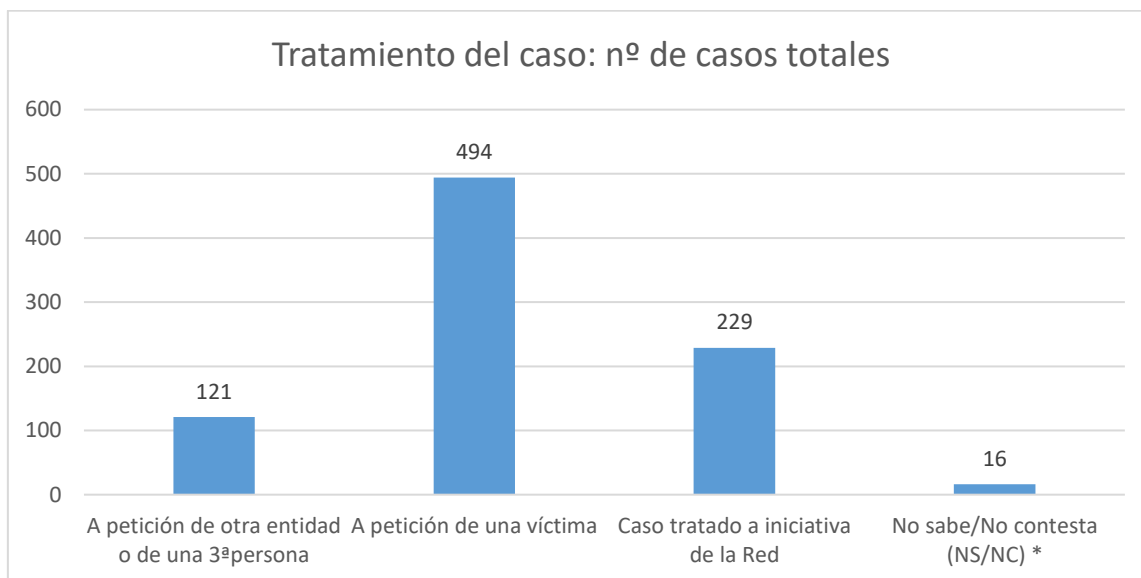


Gráfico 21. Tratamiento del caso (casos totales). N=860. Elaboración propia

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 494 expedientes, esto representa un 57 % 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 229 expedientes, esto representa un 27 % del total de los incidentes discriminatorios registrados y analizados durante este periodo.

El acceso al Servicio de atención a víctimas de discriminación racial del CEDRE

<p>Forma de conocimiento del Servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En 478 casos las personas han tenido conocimiento del Servicio a través de las organizaciones que lo prestan • En 142 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">• En 348 casos ha sido un técnico/a de la entidad• En 144 casos ha sido la visita a la oficina entidad del Servicio.• En 72 casos el teléfono de una entidad
Iniciativa de la investigación: tratamiento del caso	<ul style="list-style-type: none">• En 494 casos las quejas han sido presentadas por las víctimas• En 229 casos las quejas son presentadas por las organizaciones que lo prestan• En 121 casos han sido presentadas a petición de otra entidad o de una 3º persona

Incidentes discriminatorios totales

Técnicas de investigación más frecuentes	<ul style="list-style-type: none">• Contacto personal con la víctima en 234 casos.• Contacto telefónico con la víctima en 200 casos.• Investigación documental en 186 casos.• Entrevista con la víctima en 124 casos.
Estrategias de actuación más frecuentes	<ul style="list-style-type: none">• Asesoramiento en 396 casos.• Interlocución/negociación en 207 casos.• Otras quejas en 93 casos.• Mediación en 78 casos.• Reportar al propio medio en 60 casos.
Efectividad de la estrategia	<ul style="list-style-type: none">• En 256 incidentes han sido efectivas a lo largo de este período.• En 103 incidentes no han sido efectivas.• En 286 incidentes están pendientes de resultados.• En 114 incidentes la víctima ha preferido no seguir adelante con la estrategia.• En 101 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">• 179 casos cerrados han tenido un resultado positivo.• 185 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 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2021 muestran un buen acogimiento al asesoramiento realizado ante el incidente sufrido y por las actuaciones que se han llevado a cabo para la resolución de la situación discriminatoria.

También nos manifiestan su agradecimiento por la existencia de un Servicio cercano de asistencia a víctimas de discriminación racial o étnica, pero incidiendo en la necesidad de que este Servicio desarrolle un acompañamiento integral, hasta la fase jurisdiccional cuando sea necesario.

Durante este periodo, de los 860 casos de discriminación racial o étnica registrados, sólo en 356 hemos podido recabar la información por escrito sobre la evaluación por parte de las personas atendidas.

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	68	40	108
Deficiente	2	5	7
Excelente	63	66	129
Muy buena	62	30	92
Regular	11	9	20
Pendientes de evaluación	322	182	504
Total	528 (61%)	332(39%)	860(100%)

Tabla 25. Evaluación final del Servicio de Asistencia durante este periodo (casos individuales, casos colectivos y casos totales) N=860. Elaboración Propia. Nota: En pendientes de evaluación se engloban los incidentes que todavía no se han cumplimentado la ficha de valoración final del servicio por escrito.

6. CONCLUSIONES GENERALES

Las principales conclusiones y hallazgos que podemos extraer a partir del análisis de los casos registrados y analizados en 2021 por el Servicio de Asistencia a Víctimas del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica son las siguientes:

- Durante este periodo el número total de personas atendidas tanto en los casos individuales 528(61%) como en los casos colectivos 332(39%) han sido de 1066 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 (57%), que las mujeres (42%) han presentado más denuncias que los hombres (30%).
- 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 o étnicos más afectados, destaca la población gitana (54%), la población latinoamericana (14%), la población magrebí (12%), y la población africana o afrodescendiente (8%). Además, el 83% de los incidentes atendidos se han identificado con el tipo de discriminación directa, y en todos los ámbitos, destacando acceso a bienes y servicios (158 casos), empleo (141 casos), medios de comunicación e internet (132 casos), vivienda (96 casos) y educación (92 casos).
- Se han detectado incidentes discriminatorios prácticamente en todas las comunidades autónomas. Destacan Andalucía con 147 casos (22%), Comunidad de Madrid con 115 casos (13%), Castilla y León con 110 casos (12%). Además, se han identificado 18 casos (2%) con incidencia estatal.
- Durante este periodo, se han atendido a personas de más de 40 nacionalidades diferentes, destacando la nacionalidad española en 497 casos (58%), la nacionalidad marroquí en 70 casos (8%) y la nacionalidad colombiana en 30 casos (3%).
- 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 674 incidentes discriminatorios por vía telefónica bien por la línea telefónica gratuita del Servicio (900 20 30 41) o bien por la línea gratuita de WhatsApp 628 86 05 07.
- La dificultad de contactar con el agente discriminador, sobre todo en el ámbito privado (545 casos, es decir, un 63% de los incidentes discriminatorios han sido cometidos por una organización privada, un particular o un particular que trabaja/hace trabajo voluntario en 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.
- 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 ausencia de un marco normativo e institucional eficaz para sancionar y reparar los incidentes discriminatorios, especialmente cuando se trata de ilícitos que no constituyen delito de odio, provoca que en muchas ocasiones las estrategias de actuación no sean

suficientemente efectivas, lo que genera en las víctimas una frustración y una desmotivación para denunciar. Es por ello que urge que se mejore la normativa, con la aprobación de una Ley de igualdad de trato que incorpore un régimen sancionador para responder a los incidentes de discriminación racial o étnica que se producen más a menudo, así como el fortalecimiento de las instituciones dedicadas a la lucha contra esta lacra.