

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

MEMORIA ANUAL DE RESULTADOS 2024



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



Cruz Roja Española



Comisión Española de Ayuda al Refugiado



Fundación CEPAIM



Fundación Secretariado Gitano



Movimiento por la Paz -MPDL



Red Acoge



Entidad adjudicataria del Servicio:
Fundación Secretariado Gitano
C/ Ahijones s/n28018 Madrid
Telf: 91 422 09 60
Fax: 91 422 09 61
Email: fsg@gitanos.org

Índice

INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES. EL SERVICIO PARA LA ASISTENCIA Y ORIENTACIÓN A VÍCTIMAS DEL CONSEJO PARA LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN RACIAL O ÉTNICA (CEDRE)	3
1. RESUMEN DE ACTIVIDAD.....	5
1.1 CASOS INICIADOS, RESUELTOS Y EN TRAMITACIÓN	6
2. DETALLE DE LOS CASOS DE DISCRIMINACIÓN REGISTRADOS.....	7
2.1 TIPO DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN: INDIVIDUALES Y COLECTIVOS.....	9
2.2 COMUNIDADES AUTÓNOMAS, CIUDAD AUTÓNOMA O PROVINCIA, DONDE SE PRODUCE EL CASOS DE DISCRIMINACIÓN	9
2.3. ÁMBITO Y CONTEXTO DONDE SE PRODUCE.....	13
2.3.1 EMPLEO	14
2.3.2. VIVIENDA	15
2.3.3 ASENTAMIENTOS INFORMALES.....	15
2.3.4 SANIDAD PÚBLICA Y SANIDAD PRIVADA	16
2.3.5 EDUCACIÓN	17
2.3.6 ACCESO A ESTABLECIMIENTOS, BIENES Y SERVICIOS PRIVADOS: BARES Y RESTAURANTES, CENTROS COMERCIALES, SERVICIOS BANCARIOS.....	18
2.3.7 ACCESO A BIENES Y SERVICIOS PÚBLICOS: EMPADRONAMIENTO, SERVICIO SOCIALES, REGISTRO CIVIL	19
2.3.8 SEGURIDAD PRIVADA Y SEGURIDAD PÚBLICA	20
2.3.9. MEDIOS DE COMUNICACIÓN E INTERNET	21
2.4. DERECHOS VULNERADOS	22
2.5. AGENTE DISCRIMINADOR: ORGANIZACIÓN PÚBLICA Y ORGANIZACIÓN PRIVADA	23
2.6. TIPO DE DISCRIMINACIÓN	23
2.7. INTERSECCIONALIDAD	24
3. PERFIL DE LAS VÍCTIMAS: NACIONALIDAD Y ORIGEN ÉTNICO	25
3.1 PERFIL SOCIOECONÓMICO DE LAS PERSONAS ATENDIDAS: NIVEL DE ESTUDIOS, PROFESION Y SITUACIÓN LABORAL	28
4. 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 (TELFÓNICA, ONLINE O PRESENCIAL).....	30
4.2 TIEMPO DE RESPUESTA INICIAL.....	31
4.3 ACTIVIDADES DE INTERVENCIÓN REALIZADAS	31
4.4 RECURSOS OFRECIDOS	33
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.....	34

4.7	VALORACIÓN FINAL QUE LOS/AS USUARIOS/AS HACEN DEL MISMO	34
4.8	ABANDONO DEL PROCESO SIN LLEGAR A SU TERMINACIÓN Y MOTIVACIÓN APORTADA POR LA PERSONA USUARIA DEL SERVICIO PARA ABANDONAR EL PROCESO.....	35
4.9	TERMINACIÓN: QUÉ VÍA HA EMPRENDIDO LA VÍCTIMA CON AYUDA DEL SERVICIO Y RESULTADO FINAL.	36
4.10	CONTACTO CON OTRAS INSTITUCIONES PARA PEDIR AYUDA/ORIENTACIÓN.	36
4.11	TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN DE CASOS.....	37
4.12	TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN DE CASOS POR OFICINA Y POR VÍA DE ATENCIÓN	37
5.	CONCLUSIONES GENERALES.....	39

INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES. EL 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 No Discriminación y contra el Racismo, anteriormente llamada Dirección General para la Igualdad de Trato y Diversidad Étnico Racial, en adelante, Dirección General (artículo 4 del Real Decreto 246/2024, de 8 de marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Igualdad, y se modifica el Real Decreto 1009/2023, de 5 de diciembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales), 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.

El Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica (en adelante, CEDRE) 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 protección y defensa de la igualdad y la no discriminación en España se enmarca en lo establecido en los artículos 9, 10 y 14 de la Constitución Española y en el derecho antidiscriminatorio, que está regulado principalmente, en normativas tales como, la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial, la Directiva 2000/43/CE de 29 de junio, la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación y demás leyes autonómicas como Ley 19/2020, de 30 de diciembre, de igualdad de trato y no discriminación de Cataluña, la Ley Foral 13/2023, de 5 de abril, de lucha contra el racismo y la xenofobia de Navarra entre otras, las leyes laborales como el Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social, la normativa de consumo, sanitaria, educativa, etc. además de atender los estándares europeos e internacionales en materia de derechos humanos.

La definición del concepto *discriminación racial* está establecida en la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial que la define como “toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en motivos de raza, color, linaje u origen nacional o étnico que tenga por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública”.

La Fundación Secretariado Gitano (en adelante, FSG) resultó ser 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. Habiendo posibilidad de renovación en dos periodos de un año cada uno.

El contrato fue suscrito con fecha 24 de mayo de 2022, siendo la unidad gestora del mismo la Dirección General. 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.

Ante la finalización el 23 de mayo de 2024 del contrato, la secretaria de Estado de Igualdad y para la Erradicación de la Violencia contra las Mujeres a través de la Dirección General, comunica su voluntad de acordar una prórroga de 12 meses de duración, desde el 24 de mayo de 2024 hasta el 23 de mayo de 2025.

Esta memoria anual recoge la actividad del Servicio del CEDRE desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2024.

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 a través del número de asistencia gratuito 021 y por *WhatsApp* (628 860 507) los 365 días del año (de 9 a 21 h.), a través de 4 personas que conforman el equipo telemático, que atienden a personas que sufran, hayan sufrido o conozcan situaciones de discriminación racial o étnica.
- b. Atención electrónica online, a través de correo electrónico y del formulario habilitado en la web del CEDRE (<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 la red de 23 oficinas ubicadas en cada una de las Comunidades Autónomas (en adelante, 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 del CEDRE desde que se suscribió el contrato el 23 de mayo de 2022. Este refuerzo presupuestario se ha reflejado, tanto en lo que respecta al número de oficinas de atención presencial (23 oficinas), como en el horario de atención del equipo telemático encargado de atender a las víctimas de discriminación a través del **teléfono gratuito 021**, así como al personal técnico especializado encargado de atender todas las vías de acceso al Servicio y ha tenido un impacto directo en el aumento de número de casos que se recogen en la presente memoria anual en comparación con los casos recogidos en las memorias anteriores.

En la memoria anual de 2022 se registraron 1.570 casos, en la memoria anual de 2023 se registraron 2.582 casos y en la presente memoria anual de **2024**, se han registrado **2.913 casos**. Como se puede apreciar en comparación con los dos años anteriores, el incremento de casos registrados por el Servicio del CEDRE ha sido considerable, sobre todo, desde 2022 cuando se incrementó el presupuesto para la ejecución del Servicio ya que ha permitido mantener los medios materiales y humanos para acercar la atención y asesoramiento especializado de las técnicas y de los técnicos a las víctimas de discriminación racial o étnica. Este incremento no solo ha supuesto un incremento en el número de casos registrados, sino también ha supuesto un aumento del número de personas atendidas por el Servicio del CEDRE; lo que consideramos que ayuda a favorecer la denuncia, siendo este el único camino para contribuir a la reducción del elevado porcentaje de infradenuncia existente en este ámbito como señalan todos los informes nacionales e internacionales.

Año	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Totales
Casos atendidos	376	676	222	631	646	729	588	569	860	1.570	2.582	2.913	12.362

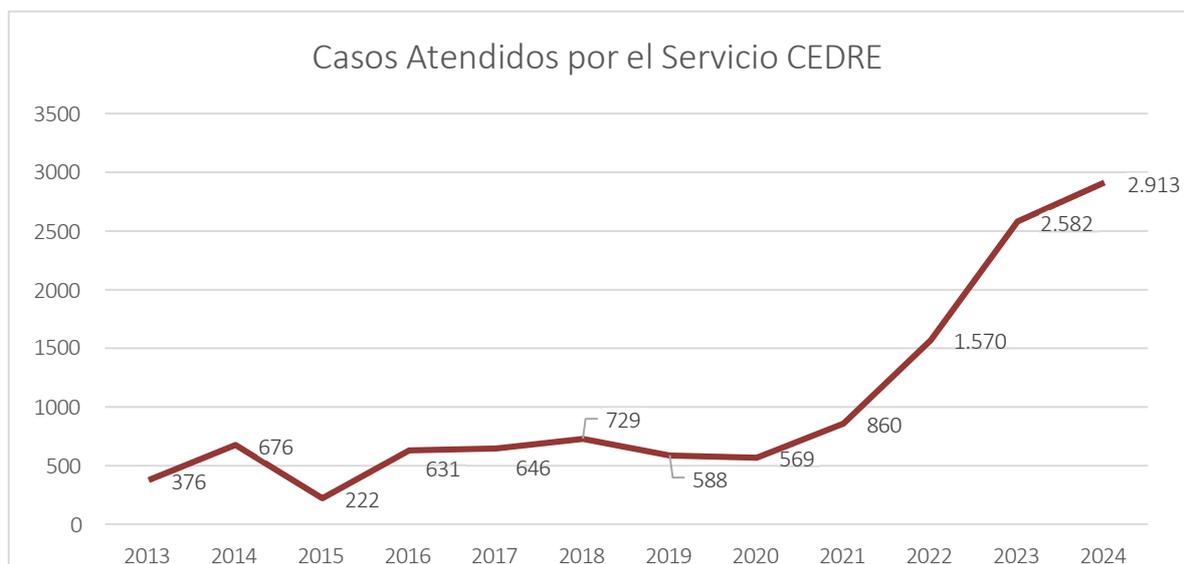


Gráfico - Memorias anuales del Servicio del CEDRE presentadas (2013-2024) y número total de casos registrados en cada una de ellas.

1. RESUMEN DE ACTIVIDAD

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

Durante este periodo de actividad, se ha continuado desarrollando el plan de trabajo global del Servicio del CEDRE priorizando, por un lado, la interlocución con los principales agentes clave en la lucha contra la discriminación racial o étnica (Fiscalías, Inspecciones de Trabajo y Seguridad Social, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Inspecciones Educativas, Defensor del Pueblo, Oficinas de Consumo, etc.) y por otro, sensibilizar e informar a las potenciales víctimas sobre la importancia de denunciar la discriminación racial o étnica.

Con el objetivo de seguir formando de manera especializada al equipo técnico que está al frente de las 23 oficinas oficiales, así como el equipo central del Servicio, se ha continuado desarrollando la formación continua a través de un programa de formación anual con la finalidad de mejorar el conocimiento de la diversidad social y cultural de las potenciales víctimas y su entorno, así como perfeccionar la atención personal incluyendo la atención y asesoramiento jurídico en los casos. En cada una de las sesiones formativas se trataron cuestiones actuales en torno a la igualdad de trato, la lucha contra la discriminación racial o étnica, la importancia de la denuncia en los distintos ámbitos (penal, consumo, vivienda, sanidad, empleo, entidades bancarias, administración, etc.) y la infradenuncia como principal escollo en la lucha contra el racismo. Con objeto de poder evaluar tanto el contenido, como las/los ponentes de las formaciones, el alumnado realiza un cuestionario de evaluación. En general, la evaluación de las distintas formaciones ha sido muy positiva. En 2025 se continuarán desarrollando estas sesiones formativas especializadas en materia de igualdad de trato y lucha contra la discriminación racial o étnica cuyos contenidos se irán adaptando a las necesidades identificadas en cada momento por el Servicio del CEDRE.

1.1 CASOS INICIADOS, RESUELTOS Y EN TRAMITACIÓN

Durante el periodo que abarca esta memoria anual de resultados de 2024 se han iniciado un total, de 2.913 casos, habiéndose atendido directamente a 3.629 personas (el número de personas es mayor que el número de casos ya que, en algunos casos existen varias personas afectadas, por ejemplo, en un caso pueden haber más de una persona atendida). En cada periodo mensual se han registrado los siguientes casos: enero (237 casos), febrero (273 casos), marzo (216 casos), abril (299 casos), mayo (196 casos), junio (283 casos), julio (210 casos), agosto (196 casos), septiembre (252 casos), octubre (320 casos), noviembre (245 casos) y diciembre (186 casos).

Casos iniciados en 2024	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Casos en tramitación	983	161	55	1.199 (41%)
Casos resueltos	1.360	352	2	1.714(59%)
Total, casos iniciados en 2024	2.343 (80%)	513 (18%)	57(2%)	2.913(100%)

Tabla 1- Casos iniciados en 2024 - casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales. N=2.913. Elaboración propia.

Asimismo, indicamos a continuación los datos globales de llamadas y mensajes de WhatsApp recibidos y de las consultas atendidas, tanto de manera online como de manera presencial total, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, son los siguientes:

- ❖ Número de llamadas recibidas al teléfono gratuito 021 – 5.776
- ❖ Número de consultas recibidas a través del WhatsApp (628 86 05 07)– 568
- ❖ Número de consultas presenciales – 20.528
- ❖ Número de consultas recogidas vía online (formulario web y correo electrónico)–245

De todas esas llamadas al teléfono gratuito 021, WhatsApp, consultas presenciales y consultas online, solo una parte llegaron a ser casos de discriminación (2. 913) atendidos por el equipo del Servicio El resto, son consultas informativas, y en aquellas que no entran dentro de la competencia del Servicio del CEDRE, se han derivado a otros servicios (bomberos, policía, servicios sociales, servicios de extranjería, etc.).

Por otro lado, en muchas ocasiones, las llamadas al teléfono gratuito 021 son solicitudes de información errónea, como por ejemplo las que son competencia del servicio de atención al ciudadano 012. Éste es el motivo del elevado número de llamadas (5.776), de las que un número importante (5.196 en este periodo anual) son llamadas erróneas que en realidad se dirigían al 012 u otros números.

2. DETALLE DE LOS CASOS DE DISCRIMINACIÓN REGISTRADOS.

En términos generales, podemos comprobar que las personas que fueron víctimas de los casos atendidos se encuentran con más frecuencia en los tramos de edad entre 26-35 y 36-45 años de edad, representando un total de 1.181 (41%) casos. También destacar que, seguimos registrando casos de discriminación que afectan a una población más joven todavía, concretamente a menores de 18 años, en total 270 casos, lo que supone una preocupación, ya que se producen en aquellos ámbitos donde suelen participar los menores de edad como son el ámbito educativo, espacios públicos, deporte o el acceso a prácticas laborales.

En cuanto al sexo/género de la víctima en 1.418 (49%) casos denunciados las víctimas de discriminación han sido mujeres y en 1.038 (36%) casos las víctimas de discriminación han sido hombres. 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 del CEDRE prestamos especial atención al impacto de la discriminación interseccional hacia las mujeres o las niñas que sufren con más asiduidad la discriminación racial.

Sexo/género	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Femenino	1.324	86	8	1.418 (49%)
Masculino	942	90	6	1.038 (36%)
No aplica	9	101	1	111(4%)
No binario	2	0	0	2
No deseo responder	50	17	42	109 (4%)
Varios	16	219	0	235 (8%)
Total	2.343 (80%)	513(18%)	57(2%)	2.913 (100%)

Tabla 2 - Sexo/género de las víctimas (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=2.913. Elaboración propia.



Gráfico 1. Sexo/género de las víctimas. Casos individuales y colectivos.

Edad	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Menor de 18	231	39	0	270 (9%)
18-25	285	22	4	311 (11%)
26-35	548	50	4	602 (21%)
36-45	546	31	2	579(20%)
46-55	315	24	3	342 (12%)
56-65	148	5	2	155 (5%)
Mayor de 65	39	1	0	40 (1%)
No aplica	7	83	1	91 (3%)
NS/NC/No consta	215	77	41	333 (11%)
Todas	9	181	0	190 (7%)
Total	2.343 (80%)	513(18%)	57(2%)	2.913 (100%)

Tabla 3- Edad de las víctimas (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=2.913
Elaboración propia. En 333 casos registrados la información relativa a la edad de las víctimas no consta debido a la imposibilidad de recabar dicha información por el Servicio y en el apartado de "todas" se refiere a casos colectivos. 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.

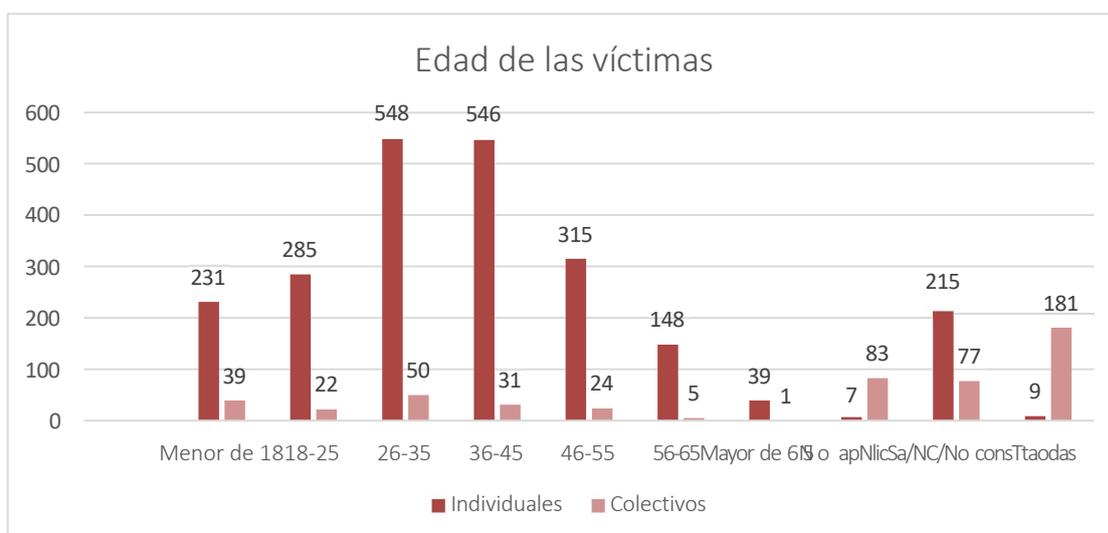


Gráfico 2. Edad de las víctimas. Casos individuales y colectivos.

2.1 TIPO DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN: INDIVIDUALES Y COLECTIVOS.

Tipo de casos	Totales (%)
Colectivo	513 (18%)
Individual	2.343 (80%)
Pendiente de calificación	57(2%)
Total	2.913 (100%)

Tabla 4. Tipo de casos de discriminación (totales) N=2.913 Un caso colectivo es todo caso en el que hay más de una víctima, incluidos los casos en los que hay una pluralidad de víctimas indeterminadas (como las malas prácticas de los medios de comunicación o los mensajes de odio en redes sociales).

2.2 COMUNIDADES AUTÓNOMAS, CIUDAD AUTÓNOMA O PROVINCIA, DONDE SE PRODUCE EL CASOS DE DISCRIMINACIÓN

A continuación, se detallan las comunidades autónomas, las ciudades autónomas y las provincias donde se han registrado los casos. Como se puede apreciar en la tabla 9 (número total de casos por CCAA), se han detectado casos en todas las Comunidades Autónomas. En la tabla se observa una significativa concentración en Comunidad de Madrid (498 casos), Andalucía (314 casos), Baleares (229 casos) y Cataluña (221 casos). En relación a las provincias destacan Madrid (498 casos), Baleares (229 casos), Barcelona (203 casos), La Rioja (164 casos) y Cantabria (138 casos).

Comunidad Autónoma o Ciudad autónoma	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Andalucía	243	69	2	314 (11%)
Aragón	59	11	0	70 (2%)
Canarias	117	33	0	150(5%)
Cantabria	115	23	0	138(5%)
Castilla-La Mancha	79	29	12	120 (4%)
Castilla y León	109	62	0	171(6%)
Cataluña	206	15	0	221(8%)
Ceuta	23	14	0	37 (1%)
Comunidad de Madrid	474	24	0	498 (17%)

Comunidad Valenciana	92	13	0	105 (4%)
Extremadura	36	18	1	55 (2%)
Galicia	93	36	0	129(4%)
Baleares	167	62	0	229 (8%)
La Rioja	158	6	0	164(6%)
Melilla	59	2	0	61 (2%)
Navarra	84	5	1	90 (3%)
País Vasco	51	5	0	56 (2%)
Principado de Asturias	53	9	0	62 (2%)
Región de Murcia	54	13	0	67 (3%)
Todas las comunidades	7	34	0	41(1%)
NS/NC/No consta	64	30	41	135 (5%)
Total	2.343(80%)	513(18%)	57(2%)	2.913 (100%)

Tabla 5. Comunidad Autónoma o Ciudad Autónoma donde se produce el caso (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N= 2.913. En 135 casos registrados la información relativa a la Comunidad Autónoma donde se produjeron los casos de discriminación 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.

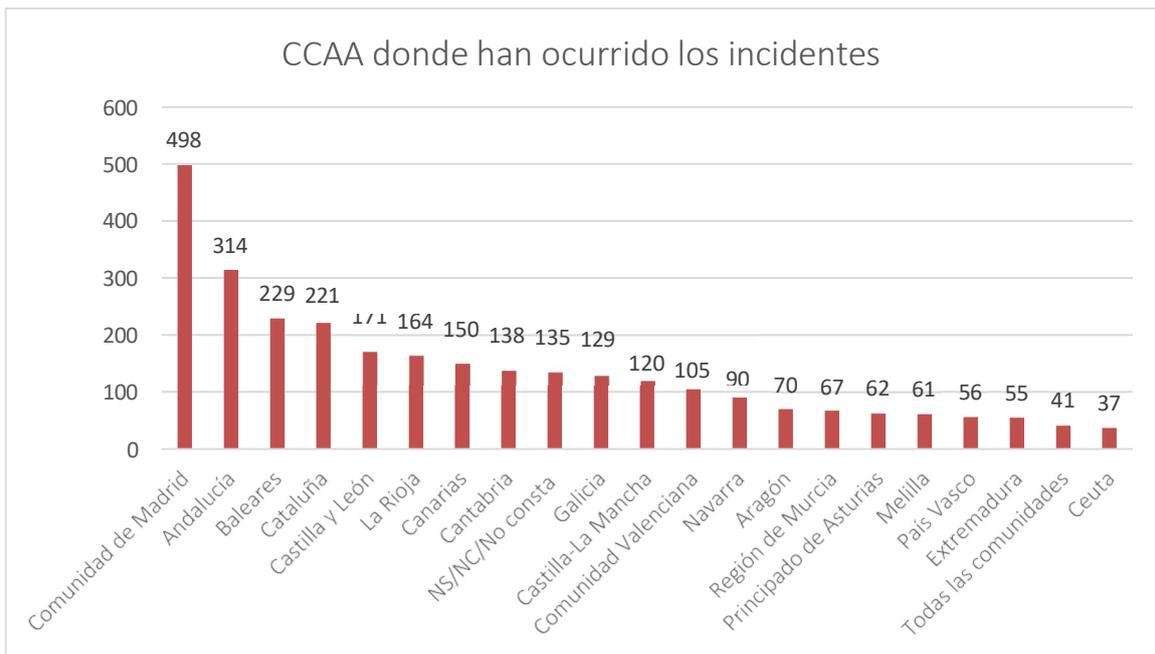


Gráfico 3. CCAA donde han ocurrido los casos atendidos.

Provincia	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Total (%)
A Coruña	65	25	0	90 (3%)
Álava	36	3	0	39 (1,3)
Albacete	5	2	2	9 (0,3%)
Alicante	11	3	0	14(0,4%)
Almería	27	17	0	44(1,5%)
Asturias	53	9	0	62 (2%)
Ávila	3	1	0	4 (0,1%)
Badajoz	31	14	1	46 (0,1%)

Baleares	167	62	0	229 (8%)
Barcelona	190	13	0	203 (7%)
Burgos	8	9	0	17(0,5%)
Cáceres	5	4	0	9 (0,3%)
Cádiz	17	2	0	19 (0,6%)
Cantabria	115	23	0	138 (5%)
Castellón de la Plana	3	0	0	3(0,1%)
Ceuta	23	14	0	37(1%)
Ciudad Real	56	20	6	82 (3%)
Córdoba	10	9	0	19(0,6%)
Cuenca	3	0	1	4 (0,1%)
Girona	5	0	0	5 (0,1%)
Granada	17	7	1	25 (0,8%)
Guadalajara	2	2	0	4(0,1%)
Guipúzcoa	6	1	0	7(0,2%)
Huelva	14	3	0	17(0,5%)
Huesca	7	2	0	9(0,3%)
Jaén	16	4	0	20 (0,6)
La Rioja	158	6	0	164 (6%)
Las Palmas	62	4	0	66 (2,2%)
León	10	12	0	22(0,7%)
Lleida	2	2	0	4(0,1%)
Lugo	7	2	0	9(0,3%)
Madrid	474	24	0	498 (17%)
Málaga	90	17	1	108 (4%)
Melilla	59	2	0	61 (2%)
Murcia	54	13	0	67 (2%)
Navarra	84	5	1	90 (3%)
Ourense	7	1	0	8(0,3%)
Palencia	13	11	0	24 (0,8%)
Pontevedra	14	8	0	22 (0,7%)
Salamanca	10	4	0	14(0,4%)
Santa Cruz de Tenerife	55	29	0	84 (3%)
Segovia	2	3	0	5(0,1%)
Sevilla	52	10	0	62(2%)
Soria	0	0	0	0
Tarragona	9	0	0	9 (0,3%)
Teruel	11	1	0	12 (0,4%)
Toledo	13	5	3	21(0,7%)
Valencia	78	10	0	88 (3%)
Valladolid	56	18	0	74 (3%)
Vizcaya	9	1	0	10(0,3%)
Zamora	7	4	0	11(0,3%)
Zaragoza	41	8	0	49(1 %)
Todas las provincias	7	34	0	41 (1%)

NS/NC/No consta	64	30	41	135 (5%)
Total	2.343 (80%)	513(18%)	57(2%)	2.913(100%)

Tabla 6. Provincia o Ciudad Autónoma donde se produce el caso (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N = 2.913. En 135 casos registrados la información relativa a la provincia donde se produjeron los casos 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 del CEDRE es la vía de atención presencial. En la tabla 7 se detalla el número total de casos de discriminación racial o étnica atendidos por cada una de las 23 oficinas oficiales.

Oficinas oficiales	Nº de casos por oficina oficial	Nº de casos por otras vías (puntos de acceso y atención telemática)	Totales (%)
Andalucía Occidental	58	54	112 (4%)
Andalucía Oriental	99	58	157 (5%)
Andalucía Oriental adicional	36	9	45 (2%)
Aragón	40	30	70 (2%)
Asturias	43	19	62 (2%)
Baleares	229	0	229 (8%)
Canarias Las Palmas	66	0	66 (2%)
Canarias Tenerife	84	0	84 (3%)
Cantabria	135	3	138 (5%)
Castilla-La Mancha	66	54	120 (4%)
Castilla y León	97	74	171 (6%)
Ceuta	37	0	37 (1%)
Cataluña	153	68	221 (8%)
Comunidad Valenciana	50	55	105 (4%)
Extremadura	22	33	55 (2%)
Galicia	103	26	129 (4%)
La Rioja	161	3	164 (6%)
Madrid	331	5	336 (12%)
Madrid adicional	162	0	162 (6%)
Melilla	61	0	61 (2%)
Murcia	55	12	67 (2%)
Navarra	86	4	90 (3%)
País Vasco	46	10	56 (2%)
Estatal	0	41	41 (1%)
NS/NC/No consta	0	135	135 (5%)
Total	2.220 (76%)	693 (24%)	2.913 (100%)

Tabla 7. Número de casos registrados por oficina oficial y nº de casos registrados por otras vías: puntos de acceso y atención telemática. N = 2.913.

2.3. ÁMBITO Y CONTEXTO DONDE SE PRODUCE

Ámbito y contexto donde se ha producido	Individuales	Colectivos	Pend.Cal	Total (%)
Acceso a la justicia	51	18	0	69 (2%)
Asentamientos informales	4	1	0	5 (0,1%)
Bares y Restaurantes	46	13	1	60 (2%)
Centros comerciales	29	7	0	36(1 %)
Educación	189	35	1	225 (8%)
Empleo privado	330	67	1	398 (14%)
Empleo público	22	5	0	27 (0,9%)
Vías públicas y lugares abiertos al público	144	58	2	204 (7%)
Medios de comunicación e Internet	35	126	1	162 (6%)
Denegación de acceso a bienes y servicios	608	52	0	660 (23%)
Seguridad privada	6	2	1	9 (0,3%)
Seguridad pública	62	23	2	87 (3%)
Servicios bancarios	86	7	0	93 (3%)
Servicios de salud	289	30	2	321 (11%)
Vivienda	221	51	6	278 (10%)
Otros ámbitos	147	36	0	183 (6%)
Ámbito pendiente de determinar	74	0	22	96 (3%)
Total	2.343 (80%)	531(18%)	39 (1%)	2.913 (100%)

Tabla 8 - Ámbito y contexto donde se producen los casos (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N= 2.913.

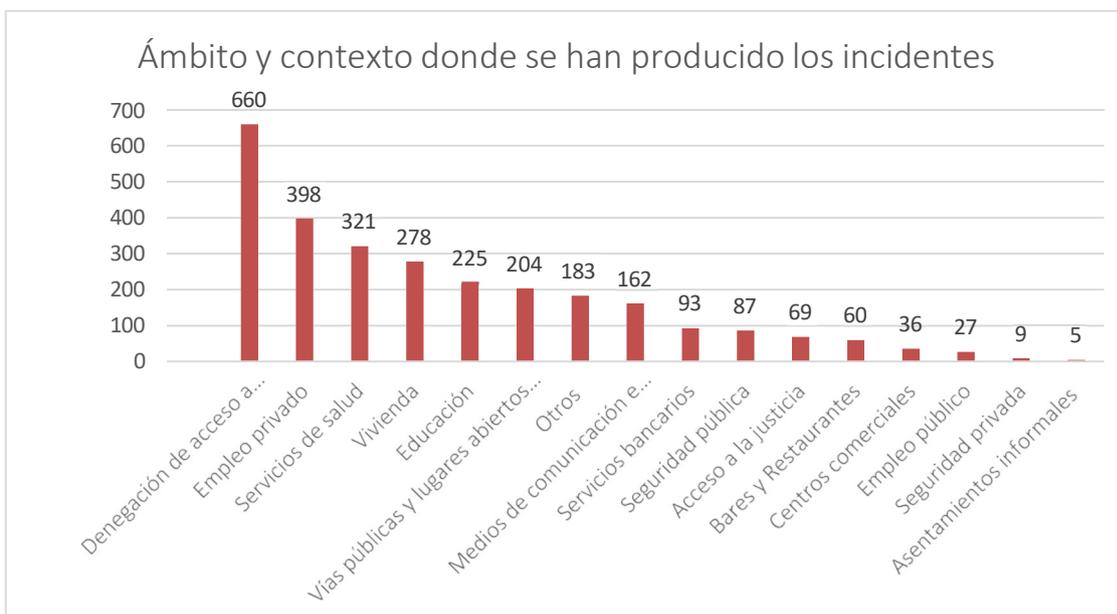


Gráfico 4. Ámbitos y contexto de los casos atendidos.

2.3.1 EMPLEO

En el ámbito del empleo, el Servicio del CEDRE ha registrado un total de 425 casos, de los cuales 211 afectan a mujeres y 145 afectan a hombres y del resto no se dispone esta desagregación (porque no han querido contestar o porque al ser un caso colectivo indeterminado no se tiene desagregado el dato por sexo/genero). De ellos, 398 se han producido en el ámbito privado. En 26 casos (tan sólo un 6 % de los casos) las víctimas presentaron denuncias, con el asesoramiento del Servicio del CEDRE, ante la Inspección de Trabajo.

Por lo general, los casos de discriminación racial o étnica en este ámbito suelen presentarse como barreras discriminatorias para acceso al empleo y acciones racistas durante el trabajo. Entre las situaciones que se siguen presentando, se encuentran las de empleadores que descartan del proceso de contratación a la persona candidata al puesto de trabajo cuando identifican (por aspecto, apellidos, zona o barrio de residencia o acento) que es una persona perteneciente a uno de los grupos poblacionales que sufren con más asiduidad la discriminación racial, como personas gitanas y migrantes. Se ha tenido conocimiento también de entrevistas donde se realizan preguntas sobre la procedencia étnica, preguntando directamente si son o no personas gitanas, o preguntando la nacionalidad en el caso de personas migrantes y en base a la respuesta rechazan a la persona candidata.

Dentro del puesto de trabajo, se siguen registrando casos, en los que se produjo la discriminación racial por parte de los otros/as compañeros/as de trabajo o incluso por parte de los propios jefes/as; se trata de situaciones donde las víctimas narran que, durante su jornada de trabajo, reciben comentarios racistas, antigitanos, islamófobos, humillantes, insultantes, con estereotipos y prejuicios, además narran sobrecarga de trabajo, acoso discriminatorio y/o vigilancia excesiva. En algunos casos, las víctimas alegan que, incluso habiendo puesto de conocimiento la situación a sus superiores, estos no ponen medidas adecuadas para solucionarla, teniendo como única solución el renunciar a sus puestos de trabajo.

Se siguen registrando casos donde se producen agresiones físicas y la víctima tiene que acudir al hospital, a urgencias, para ser atendida por las lesiones ocasionadas en su contra. En este tipo de casos se ha asesorado a la víctima de cara a la interposición de una denuncia ante la Fiscalía o Juzgado aportando todo tipo de pruebas.

En muchos de estos casos las víctimas no quieren denunciar la discriminación sufrida por miedo a represalias en el mismo trabajo, a la hora de buscar un nuevo empleo en otras empresas de la localidad o incluso por la dificultad de demostrar la motivación racista. En los casos de personas migrantes en situación administrativa irregular y en particular en el caso de las mujeres que trabajan en el servicio doméstico y de cuidados de personas mayores, se eleva esta infradenuncia debido a que tienen miedo de que las autoridades, en lugar de protegerles ante tales abusos, incoen un expediente de expulsión.

Por otro lado, entre las experiencias positivas ante la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, está el caso en que, además de sancionar al empleador por las infracciones cometidas en contra de una mujer migrante, hace alusión a que “se proceda a solicitar de oficio la autorización de residencia por circunstancias excepcionales prevista en el artículo 127.2 ROEX “al haber constatado el tiempo efectivo trabajado en España.

Además, en otro caso registrado este año, la Inspección de Trabajo y Seguridad Social se pronunció, sobre muestras de racismo, señalando el incumplimiento empresarial del derecho de los trabajadores de origen africano a la consideración debida de su dignidad, concluyendo que la empresa no debió permitir “la conducta de otros trabajadores sobre los gestos y comentarios de desprecio hacia los trabajadores por su olor corporal” iniciando procedimiento administrativo sancionador por tales hechos.

Asimismo, en otro de los casos asesorados por el Servicio del CEDRE la víctima, la persona en situación irregular, acudió al Juzgado de lo Social acompañada de abogado de oficio y este emitió una sentencia en donde se reconoce la relación laboral y condena al empresario a abonar una cuantía en concepto de reclamación de salarios (en concreto 1.560 €).

2.3.2. VIVIENDA

En el ámbito de la vivienda, el Servicio del CEDRE ha registrado un total de 278 casos de los cuales 145 afectan a mujeres, y 94 afectan a hombres y del resto no se dispone de esta desagregación (porque no han querido contestar o por que al ser un caso colectivo indeterminado no se tiene desagregado el dato por sexo/genero). Los casos más comunes que se han recogido en el ámbito de la vivienda son las barreras en el acceso al alquiler, en donde a priori no se excluye a ningún grupo de población, pero que, tras contactar con el anunciante, las inmobiliarias o el propietario, se niegan a alquilar la vivienda a dichas personas.

En alguno de los casos se ha reconocido por parte de la inmobiliaria que los propietarios de las viviendas son quienes toman la decisión final de no querer alquilar a las personas extranjeras, situación que en base a la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación se encontraría en el supuesto de “inducción, orden o instrucción de discriminar”. En nueve casos se ha utilizado los “testing”. El testing es una técnica de intervención en un caso, que permite contrastar una situación, presentándose como demandante de un servicio, con la finalidad de realizar una comparativa del trato que se brinda a una persona de un origen racial específico que enfrenta con mayor asiduidad la discriminación racial o étnica, respecto del resto de la población, como forma de corroborar el trato desigual que obtiene. Si bien, no en todos los casos donde se utilizó esta técnica se logró corroborar la situación discriminatoria, la prueba demostró ser un instrumento válido para medir la discriminación racial o étnica en el ámbito de la búsqueda de vivienda.

En casos donde el supuesto agente discriminador es una inmobiliaria se ha asesorado a la víctima, en siete de los casos, de cara a la interposición de reclamaciones o denuncia ante la Oficina del Consumidor aportando todo tipo de pruebas, sin embargo, la mayoría de estas denuncias no han prosperado y en otros casos aún se continua a la espera de la resolución. Sobre esta situación y ante la falta de resultados positivos, se han interpuesto dos quejas ante el Defensor del Pueblo.

También se siguen presentado situaciones de acoso discriminatorio en comunidades de vecinos o en determinados municipios donde han existido insultos, comentarios racistas, antigitanos, islamóforos, amenazas, pintadas, agresiones verbales e incluso físicas, con el objetivo de echar a las personas inquilinas gitanas, migrantes, negras, árabes, no deseados por la comunidad. Desde el Servicio del CEDRE se ha asesorado, en ocho de los casos, a las víctimas para que acudan y denuncien ante las fuerzas o cuerpos de seguridad, ante la gravedad de los hechos.

2.3.3 ASENTAMIENTOS INFORMALES

Durante este periodo se han registrado cinco casos de discriminación de los cuales uno ha afectado a una mujer, tres afectan a hombres y del resto no se dispone de esta desagregación (porque no han querido contestar o por que al ser un caso colectivo indeterminado no se tiene desagregado el dato por sexo/genero); relacionados con asentamientos informales, en los que residen mayoritariamente personas gitanas y personas migrantes. Los casos en este ámbito tienen que ver en su mayoría con situaciones que sufren las personas por vivir precisamente en asentamientos informales, es decir, que el simple hecho de ser identificados como

habitantes de asentamientos informales tiene repercusión en la garantía de sus derechos, tales como peor trato, dificultades en el acceso a la educación y a la salud, derribo ilegal de viviendas, abusos excesivos en el trabajo, impedimentos para empadronarse e incluso repercusiones negativas en sus procesos de regularización. La atención a las personas usuarias del Servicio para la Asistencia a Víctimas del CEDRE consiste en brindarles el asesoramiento y acompañamiento en las situaciones concretas tales como trámites ante la administración para intentar eliminar barreras y malos tratos pues, en muchas ocasiones las personas usuarias comunican que por el simple hecho de que la gente sepa que habitan en asentamientos informales, el trato es peor, discriminatorio e incluso excluyente.

Este año, en uno de los casos de denegación de empadronamiento a una persona migrante la funcionaria le dijo que por vivir en una chabola no era posible el trámite de empadronamiento. Sin embargo, a través del asesoramiento del Servicio del CEDRE se le informó a la mujer migrante de sus derechos en base a la legislación vigente en materia de empadronamiento y finalmente, se le emitió el certificado de empadronamiento que a su vez necesitaba para su trámite de tarjeta de residencia.

Desde el Servicio del CEDRE se le presta especial atención a estas situaciones tan complejas y estructurales que necesitan de una intervención integral por parte de los diferentes agentes sociales, incluidas las Administraciones Públicas competentes y sensibilizadas en la atención a personas en alto grado de vulnerabilidad.

Finalmente, cabe destacar que el bajo número de casos en el ámbito de asentamientos informales tiene que ver con las elevadas tasas de infradenuncia que encontramos en este tipo de enclaves, dada la situación de enorme vulnerabilidad en la que se encuentran las víctimas. Esto provoca que denunciar la discriminación sufrida o el ejercicio de derechos frente a la misma no esté entre sus prioridades o, incluso, que no dispongan de suficientes herramientas para identificar las situaciones de discriminación racial que puedan estar sufriendo, normalizándolas de una manera alarmante.

En ese sentido, la catástrofe ambiental producida por la DANA en Valencia puso en evidencia la tragedia de las familias afectadas, sobre todo de personas migrantes y gitanas, que son quienes en su mayoría viven en infraviviendas, chabolas y asentamientos informales y que han sufrido graves consecuencias precisamente por el alto grado de vulnerabilidad, desprotección y de exclusión social, en el que se encuentran y necesitando por parte del Estado y de las administraciones públicas, de medidas adecuadas y específicas.

2.3.4 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 321 casos, de los cuales, 201 afectan a mujeres y 97 a hombres, del resto no se dispone de esta desagregación (porque no han querido contestar o por que al ser un caso colectivo indeterminado no se tiene desagregado el dato por sexo/genero). De todos estos casos, 280 se han desarrollado en el ámbito público. Destacamos las siguientes situaciones que se siguen registrando año tras año:

Denegación de asistencia sanitaria a personas migrantes en situación irregular y solicitantes de asilo que tienen derecho a ella, e incluso denegación de asistencia sanitaria a niñas y niños, mujeres embarazadas o personas con discapacidad incumpliendo la normativa vigente del Real Decreto-ley 7/2018, de 27 de julio, sobre el acceso universal al Sistema Nacional de Salud y de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud.

Facturación de los servicios prestados sin tomar en cuenta la situación de

alto grado de vulnerabilidad de las personas en situación administrativa irregular, lo que provoca que eviten acudir a los centros de salud, cuando están enfermos, para no contraer deudas con la administración al no poder abonar las facturas.

Denegación de la asistencia sanitaria a personas de algunas nacionalidades concretas, como la rumana, cuando carecen del certificado de registro de persona ciudadana comunitaria, encontrándose en situaciones de elevada vulnerabilidad.

Trato hostil hacia pacientes gitanas y extranjeras por parte del personal sanitario, matronas y por parte del personal administrativo. Además, se emiten comentarios y actitudes racistas, tachando a estas personas de “conflictivas” en el momento que se atreven a reclamar el mal trato o la denegación de asistencia sanitaria. También se suelen proferir comentarios racistas xenófobos y humillantes, por parte del personal, en contra de las personas extranjeras diciéndoles que abusan de los servicios públicos sanitarios y que se vuelvan a sus países, etc. En la mayoría de estas situaciones, las víctimas no son conscientes de que pueden poner una reclamación cuando dichos comentarios atentan contra su dignidad.

Desde el Servicio del CEDRE, las estrategias más utilizadas en este ámbito han sido la comprobación del caso estudiando la documentación, con el testimonio de las víctimas y los testigos, en aquellos casos en los que ha sido posible, informes médicos, interlocución con el personal de referencia en los centros hospitalarios, centros de salud, etc. Asimismo, desde el Servicio del CEDRE se han mantenido reuniones con las Consejerías de Sanidad del territorio, se ha realizado asesoramiento jurídico a las víctimas, se ha brindado acompañamiento a las personas a quienes se les ha denegado el servicio, se han mantenido reuniones con las trabajadoras sociales para solicitar que se evalué la situación de vulnerabilidad de las personas, se ha puesto en conocimiento de otras organizaciones, colegios profesionales, etc. En aquellos casos en los que ha habido una mala praxis profesional con sesgos y actitudes discriminatorias, se ha mediado con la persona que las ha proferido a fin de hacerle ver que las mismas no pueden ser utilizadas.

Las víctimas han presentado, en 103 casos quejas o denuncia ante las instituciones competentes, por ejemplo: se han interpuesto en 11 casos, recurso de reposición y reclamación administrativa contra la facturación del servicio, en 91 casos, se interpusieron quejas y reclamaciones por las atenciones con sesgos racistas y denegación de atención médica, incluso con el asesoramiento del Servicio del CEDRE, se ha presentado una queja ante el Defensor del Pueblo. Se siguen registrando con preocupación casos de mal trato e incluso denegación de atención a mujeres extranjeras embarazadas comunitarias (específicamente rumanas) y extracomunitarias, en donde a través del apoyo y asesoramiento del Servicio del CEDRE interponen quejas alegando el derecho que tienen a ser atendidas por la sanidad pública y finalmente se les brinda la atención.

2.3.5 EDUCACIÓN

En el ámbito educativo, el Servicio para la Asistencia a Víctimas del CEDRE ha registrado un total de 225 casos, de los cuales 120 casos afectan a mujeres y 82 a hombres y del resto no se dispone de esta desagregación (porque no han querido contestar o por que al ser un caso colectivo indeterminado no se tiene desagregado el dato por sexo/genero). En este ámbito se vieron mayoritariamente afectados niños/as y jóvenes menores de 18 años (108 casos). En 39 casos se han presentado denuncias ante la Inspección Educativa.

En este ámbito se registraron situaciones de trato desigual por parte del profesorado en el aula,

como por ejemplo prestar menos atención y mostrar falta de expectativas, hacia los niños/as y personas jóvenes gitanas y migrantes. En algunos casos se registraron comentarios o insultos racistas (48 casos) por parte de compañeros de clase e incluso, comentarios racistas por parte de algunos profesores/as en contra, por ejemplo, del pueblo gitano y la población migrante. Algunos de los comentarios estereotipados y con prejuicios fueron especialmente dirigidos a las niñas por parte del profesorado, haciendo énfasis en los roles de género, situación que se identifica como ejemplo de la discriminación interseccional. También se han identificado situaciones de *bullying* o acoso discriminatorio (22 casos) y agresiones físicas (14 casos) teniendo grave impactos emocionales en los niños/as y sus familias. En los casos de *bullying* racista o antigitano, desde el Servicio del CEDRE se corrobora, con las autoridades de los centros escolares, que se hayan activado los protocolos de actuación, ofreciendo apoyo y asesoría especializada en igualdad de trato y no discriminación para que actúen en base al interés superior del niño y la niña.

Se han atendido casos de denegación de acceso a los centros de estudio, por cuestiones religiosas (22 casos), algunos de estos casos se refieren a niñas y mujeres que portan el velo o hiyab, lo cual representa una expresión de discriminación interseccional por origen étnico-racial, religioso y de género y que repercute gravemente en el acceso a la educación y formación y posteriormente a la proyección laboral y la debida inclusión. Además, se ha identificado que, ante la negativa de permitir el uso del hiyab, algunas mujeres y niñas tienen que optar por acudir a centros de estudio segregados como única opción para poder seguir estudiando. También se han registrado casos de niños/as musulmanes que no pueden utilizar el servicio del comedor, por haberse denegado la adaptación del menú, pese a haberse solicitado. En uno de estos casos a pesar de que se obtuvo respuesta positiva por parte de la dirección, a fecha actual no se ha realizado la adaptación. Otro de los casos atendidos este año por el Servicio del CEDRE, se refiere a una academia que denegó la matrícula para un curso a una mujer por portar el velo, después de lo cual la mujer interpuso la reclamación ante la Oficina de Consumo, recibiendo finalmente por parte de la academia una disculpa y le ofreció la matriculación.

2.3.6 ACCESO A ESTABLECIMIENTOS, BIENES Y SERVICIOS PRIVADOS: BARES Y RESTAURANTES, CENTROS COMERCIALES, SERVICIOS BANCARIOS

En el ámbito del acceso a bienes y servicios públicos y privados, el Servicio para la Asistencia a Víctimas del CEDRE ha registrado un total de 660 casos, de los cuales 352 afectan a mujeres, 279 a hombres y del resto no se dispone de esta desagregación (porque no han querido contestar o por que al ser un caso colectivo indeterminado no se tiene desagregado el dato por sexo/genero). En el ámbito privado, los casos más comunes tienen lugar en el acceso a restaurantes, bares, discotecas y otros centros de ocio (60 casos) donde se impide y deniega el acceso a las personas simplemente por su pertenencia a un grupo poblacional o étnico, alegando en muchas de las ocasiones el derecho de admisión sin justificación objetiva. Otra casuística muy frecuente es la vigilancia excesiva a las mujeres en los centros comerciales y supermercados (36 casos), donde guardias de seguridad vigilan, insistentemente, llegando a acusarlas, sin pruebas, de haber robado. Se trata de casos de discriminación interseccional dado que se da, sobre todo, contra las mujeres gitanas y crea gran malestar, sentimiento de humillación y acoso, ya que se les expone ante el resto de los clientes y, en muchas ocasiones, frente a sus propios hijos/as; lo que supone una situación que atenta contra su dignidad, honor e imagen.

En el ámbito bancario también se han detectado casos de discriminación ante la negativa a abrir cuentas bancarias (93 casos) a personas extranjeras, en contra de la normativa del propio Banco de España y las recomendaciones emitidas desde la Oficina del Defensor del Pueblo, lo que supone un gran perjuicio en el ejercicio de otros derechos tales como, el empleo, la vivienda o el acceso a servicios, por la imposibilidad de domiciliar la nómina y recibos varios. Este año se han obtenido casos positivos en los que, con el asesoramiento del Servicio del

CEDRE, se han abierto cuentas de pago básicas aportando, entre otros documentos, el informe de vulnerabilidad emitido por los servicios sociales. También se ha logrado que se devuelvan las comisiones cobradas injustamente a personas en situación de vulnerabilidad.

En la mayoría de estos casos las personas afectadas se resisten o no quieren que se intervenga por la dificultad que supone el acceso a determinados servicios de queja, por ejemplo, por la falta de acceso a Internet o de competencias digitales de las personas usuarias para contar con los formularios de queja, dificultad a la hora de redactar hojas de reclamaciones y hacer uso de la normativa para argumentarla, incluso la negativa del establecimiento de entregar la hoja de reclamación. Se tiene constancia también de los deficientes sistemas de atención al cliente de algunos de estos servicios y la demora para obtener una respuesta, que finalmente en muy pocas ocasiones es positiva.

Durante el periodo de esta memoria, en 31 casos, las víctimas han interpuesto reclamación en la Oficina de Consumo, con el asesoramiento del Servicio.

Por otra parte, entre las experiencias positivas por la intervención del Servicio del CEDRE, podemos resaltar el caso de un joven gitano que interpuso, con el apoyo del Servicio, una denuncia por denegación de admisión a una discoteca, la cual finalmente fue sancionada con una multa de 300 euros, gracias a la intervención del Defensor del Pueblo, institución ante la cual también se interpuso denuncia y que ha sido clave para impulsar las actuaciones de consumo para la sanción de los hechos.

2.3.7 ACCESO A BIENES Y SERVICIOS PÚBLICOS: EMPADRONAMIENTO, SERVICIO SOCIALES, REGISTRO CIVIL

En el ámbito de acceso a bienes y servicios públicos y privados, el Servicio para la Asistencia a Víctimas del CEDRE ha registrado un total de 660 casos, de los cuales 352 afectan a mujeres, 279 a hombres y del resto no se dispone de esta desagregación ((porque no han querido contestar o por que al ser un caso colectivo indeterminado no se tiene desagregado el dato por sexo/genero)

Este año se siguen registrando casos relacionados con la denegación al empadronamiento, sobre todo, a las personas extranjeras en situación administrativa irregular que solicitan el empadronamiento. En estos casos nos encontramos con multitud de trabas en la formalización del empadronamiento, incluso solicitud de más documentos de los que están establecidos en la normativa, haciendo de la obtención de empadronamiento un trámite casi imposible para algunas personas y familias migrantes, lo cual impide que puedan acceder a muchos otros derechos.

Además, se infringe el principio de igualdad de trato y no discriminación que han de respetar las personas funcionarias públicas a la hora de prestar servicios públicos en igualdad de condiciones. Se siguen detectando comentarios discriminatorios por algunas/os técnicas municipales en el ámbito de servicios sociales con personas del pueblo gitano cuando quieren acceder a alguna prestación.

Así mismo, se han registrado casos donde el formulario de la Administración (en papel o por web) solo permiten poner DNI. Así, se impide acceder a determinados servicios, algunos de ellos esenciales (Registro Civil y educativos) y que dejan sin la oportunidad de hacer solicitudes a personas que solo cuentan con NIE o pasaporte.

Otras situaciones recurrentes que se siguen presentando son los insultos racistas en el fútbol u otros deportes como el baloncesto y el hockey, sobre todo a personas afrodescendientes y

latinas, siendo especialmente preocupante cuando se vierten en contra de niñas, niños y jóvenes. En este tipo de casos se han apoyado desde el Servicio del CEDRE a las víctimas para que denuncien ante las autoridades correspondientes, tales como clubes deportivos, incluso a la Policía Local y la Fiscalía, a fin de que tomen medidas en relación con la gravedad de los casos. En uno de los casos positivos de este año se encuentra la situación de niños de origen africano víctimas de comentarios e insultos racistas, durante los partidos de baloncesto, donde las autoridades no hacían nada al respecto y que con apoyo del Servicio del CEDRE se realizaron comunicaciones y reuniones con las autoridades competentes en la materia, y finalmente concretaron medidas entre las que estaban la de la expulsión de jugadores que realicen insultos racistas.

Este año se han podido ver algunos avances en cuanto al desarrollo de protocolos de actuación en casos de discriminación y violencia en el deporte (en los que se destaca la figura del Delegado o Delegada de protección quien deberá velar por su cumplimiento) en algunas de las Comunidades Autónomas a raíz de lo establecido en la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPVI) siendo esto una oportunidad para coordinar y atender de mejor forma los casos de discriminación en el deporte.

2.3.8 SEGURIDAD PRIVADA Y SEGURIDAD PÚBLICA

En el ámbito de seguridad, el Servicio para la Asistencia a Víctimas del CEDRE ha registrado un total de 96 casos. En estos casos se suelen reportar malos tratos y abusos policiales, incluyendo en algunas ocasiones la utilización de la contradenuncia ante la supuesta resistencia a la autoridad.

También se han registrado casos de identificaciones por perfil étnico de una manera injustificada, uso desproporcionado de la fuerza, agresiones, trato violento, acoso, insultos y actitudes racistas y xenófobas, por parte de agentes de la seguridad pública (87 casos). Las personas potenciales víctimas de discriminación racial o étnica, sobre todo las personas en situación administrativa irregular, siguen manifestando que tienen miedo y desconfianza hacia las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, a la hora de tener que denunciar delitos en su contra, debido a que, en ocasiones al ponerse en contacto con la policía, se inicia un expediente de expulsión o incluso son los mismos policías quienes los someten a malos tratos. Esta situación, a su vez, repercute en los altos índices de infradenuncia. Este año, desde el Servicio del CEDRE, se ha atendido a una mujer árabe injustificadamente acusada de atentar contra la autoridad, cuyo procedimiento fue archivado gracias a la asistencia de su abogado de oficio y del asesoramiento, tanto a la víctima como a dicho abogado, en materia antidiscriminatoria.

Por otro lado, en este periodo, el Servicio del CEDRE ha tenido en el marco de su plan de trabajo la interlocución periódica con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, sobre todo con aquellas unidades especializadas en la atención de casos de delitos de odio y discriminación, como los equipos REDO de la Guardia Civil, EVO de la Policía Nacional y los equipos de la diversidad de la Policía Local y en ese sentido se pone en valor poder contar con agentes especializados y sensibilizados con las situaciones que atraviesan las víctimas de discriminación racial o étnica y de delitos de odio en beneficio de su protección y atención de manera más confiable y cercana.

En el ámbito de la seguridad privada (9 casos), se siguen registrando situaciones de acoso y maltrato en las estaciones de trenes, centros de salud y persecuciones en centros comerciales y supermercados. Son situaciones que se vuelven frecuentes sobre todo contra las personas gitanas, afrodescendientes, árabes y migrantes en general, hacia quienes se tiene prejuicios de ser “potenciales delincuentes” o “conflictivas”.

2.3.9. MEDIOS DE COMUNICACIÓN E INTERNET

En el ámbito de los medios de comunicación e Internet, el Servicio para la Asistencia a Víctimas del CEDRE ha registrado y analizado un total de 161 casos. De ellos, 34 podrían constituir un delito de discurso de odio tipificado en el artículo 510 del Código Penal.

Se siguen registrando 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”, “bandas latinas”, “terroristas”, “narcolanchas”, adjetivos que refuerzan el estigma y la mala imagen social que la sociedad pueda tener en contra de las personas magrebíes, el pueblo gitano o la juventud latinoamericana. Algunas de estas publicaciones de prensa relacionan directamente algunos barrios, con alto índice de población de extranjeros o gitanos, con el tráfico de drogas o con una alta conflictividad y delincuencia, incidiendo así negativamente en la imagen de los jóvenes y las familias que viven allí. Incluso este año, se atendió un caso en donde se difundió una entrevista a personas migrantes, sin su consentimiento, en el marco de una noticia con enfoque racista, siendo vulnerados sus derechos de privacidad, honor y protección de imagen y pudiendo llegar a constituir un delito contra la intimidad. En este caso, desde el Servicio del CEDRE, se asesoró al afectado para que solicitara por escrito a los responsables del periódico la eliminación de la entrevista, posteriormente el periódico en base a lo relativo en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales eliminó el contenido.

En las cartas de queja que se envían desde el Servicio del CEDRE a estos medios, se apela a la responsabilidad social del gremio de periodistas, a los códigos deontológicos y a los estándares europeos e internacionales en materia de lucha contra la discriminación racial, pidiendo que comprendan el impacto negativo que tienen este tipo de informaciones estigmatizantes. En las cartas se hace una explicación de que, cuando desde los medios de comunicación se hace una mención indebida al supuesto origen étnico de las personas pertenecientes a estos colectivos o cualquier otro dato de carácter personal en las noticias sobre situaciones negativas y vinculados con la delincuencia, se refuerza el ideario colectivo racista, xenófobo, islamófobo y antigitano que existe en la población mayoritaria, lo que puede generar a su vez un discurso de odio extremo e incluso fomentar delitos de odio en contra de estos colectivos.

En algunos casos los medios reconocen este error y eliminan esa mención sobre 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 del CEDRE. En ese sentido, en 57 casos de mala praxis de los medios de comunicación la estrategia de actuación ha sido efectiva.

También se han identificado casos de discriminación y de discurso de odio en redes sociales, sobre todo “X” e Instagram y en las principales plataformas de Internet, habiéndose puesto en conocimiento de la Fiscalía especializada en los casos delictivos de discurso de odio, por ejemplo, se denunció las publicaciones y mensajes difundidos en “X”, contra personas marroquíes y menores extranjeros no acompañados, que surgieron a raíz del asesinato de un menor de edad en el municipio de Mocejón, en Castilla-La Mancha. En tales mensajes se responsabilizó a una persona marroquí del asesinato del menor, a pesar de que las autoridades aún no se habían pronunciado sobre el presunto autor del delito, incluso la familia de la víctima del asesinato pidió que no se culpaba a nadie “por su raza o color de piel” al conocer los discursos de odio y “fake news” que se estaban produciendo.

En el marco de la catástrofe ambiental producida por la DANA en Valencia desde el Servicio del CEDRE se registraron publicaciones racistas y antigitanas en contra de personas migrantes, gitanas y gitanas-rumanas, a quienes culpaban directamente de saqueos, robos, asociando los actos vandálicos como los autores de tales delitos, fomentando odio en su contra, creando un clima hostil e incitando a su persecución. También se difundieron bulos alegando que se

destinaban mayores ayudas a las personas migrantes y a las personas gitanas en detrimento del resto de población, causando malestar y provocando situaciones de confrontación social, también frente algunas organizaciones y entidades sociales que estaban interviniendo en las zonas afectadas. A pesar de todo ello, sigue siendo, bastante débil, incluso ineficaz, la respuesta de las redes sociales a la hora de eliminar, en su carácter de moderador, las publicaciones denunciadas.

Finalmente, también se ha dado seguimiento a la situación de racismo en contra del jugador de fútbol Vinicius Jr., en donde el CEDRE emitió un comunicado condenando el racismo en su contra e instando a las autoridades a sancionar los hechos. En ese sentido, este año la Comisión Permanente de la Comisión Estatal contra la Violencia, el Racismo, la Xenofobia y la Intolerancia en el Deporte acordó proponer una sanción muy grave, de 60.001 euros y prohibición de dos años de acceso a los recintos deportivos, al identificado como autor de la difusión reiterada de insultos e imágenes racistas en contra del futbolista a través de su perfil en “X”. Por otro lado, también el Juzgado de Instrucción número 10 de Valencia condenó, por el delito contra la integridad moral, previsto en el artículo 173.1 del Código Penal, con agravante de discriminación del artículo 22.4, a ocho meses de cárcel e impedimento para acceder a los estadios de fútbol durante dos años, a los tres aficionados que profirieron insultos racistas en su contra en Mestalla.

2.4. 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)	1110	258	8	1.376 (22%)
Educación o formación	107	24	0	131(2%)
Empleo y ocupación	240	65	1	306 (5%)
Honor	277	159	3	439 (7%)
Igualdad de trato	1673	367	9	2.049 (33%)
Imagen	136	84	4	224 (4%)
Integridad física	116	35	0	151(2%)
Integridad moral	130	54	0	184(3%)
Intimidad	149	45	1	195(3%)
Libertad de religión/creencias	38	23	0	61 (1%)
Otros derechos fundamentales	106	20	0	126 (2%)
Prestaciones públicas	534	35	0	569 (9%)
Tutela judicial efectiva	27	7	0	34 (1%)
Vida	44	17	0	61(1%)
Vivienda	165	49	4	218 (4%)

Total	4.852 (79%)	1.242(20%)	30 (1%)	6.124(100%)
-------	-------------	------------	---------	-------------

Tabla 9. Derechos vulnerados a las víctimas de discriminación (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales) N= 6.124 Elaboración propia. (El resultado de esta tabla es mayor al de los casos totales registrados porque un mismo caso puede estar vulnerando uno o varios derechos).

2.5. AGENTE DISCRIMINADOR: ORGANIZACIÓN PÚBLICA Y ORGANIZACIÓN PRIVADA

Agente discriminador	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Organización privada	472	172	9	653 (22%)
Organización pública	1.084	147	4	1.235 (41%)
Particular	633	178	2	813 (27%)
NS/NC/No consta	209	38	42	289 (10%)
Total	2.398 (80%)	535 (18%)	57(2%)	2.990 (100%)

Tabla 10 - Agente discriminador. Esferas en los que se produjeron los casos de durante este periodo (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N= 2.990. Elaboración propia. El total (2.990) es mayor que el número de casos (2.913) porque hay algunos casos con varias administraciones implicadas. En 289 casos registrados no consta esta información, porque se desconoce o no se ha podido identificar por la entidad que ha registrado la información o por la propia víctima. Por ejemplo, pintadas racistas, ensuciar con basura y escombros, etc.

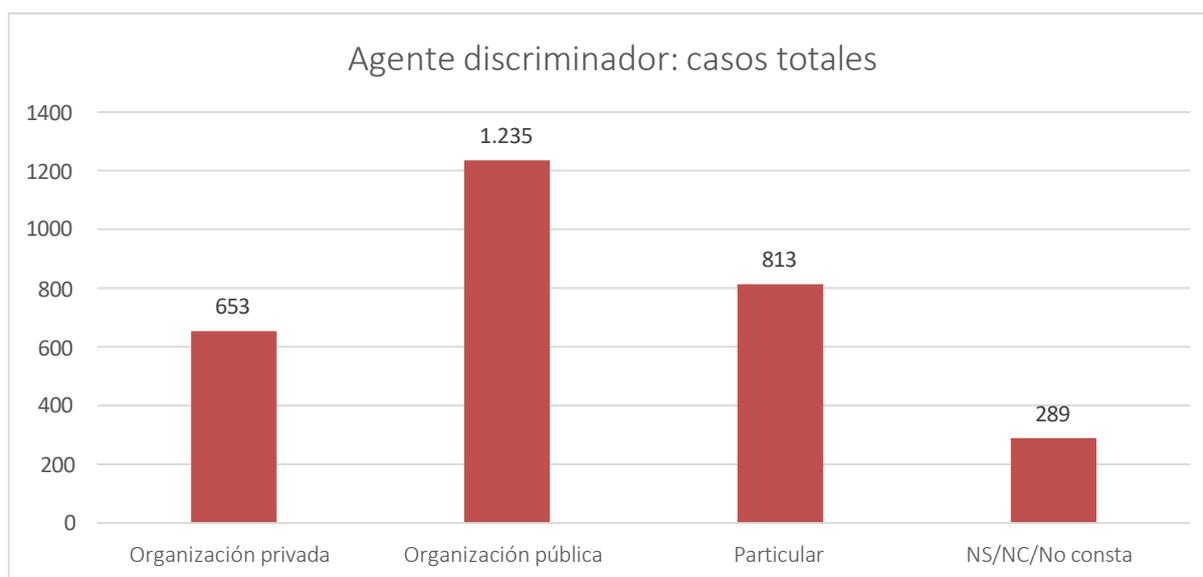


Gráfico 5. Agente discriminador. Casos totales.

2.6. TIPO DE DISCRIMINACIÓN

Tipo de discriminación	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Acoso discriminatorio	195	54	0	249 (8%)
Directa	996	354	15	1.365 (43%)
Indirecta	923	111	0	1.034 (33%)
Pendiente de calificación	208	21	2	231 (7%)

NS/NC/No consta	194	33	41	268 (9%)
Total	2.516 (80%)	573 (18%)	58 (2%)	3.147 (100%)

Tabla 11- Tipo de discriminación (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=3.147. Elaboración propia. (El resultado de esta tabla es mayor al de los casos totales registrados porque un mismo caso puede enmarcarse en uno o en varios tipos de discriminación).

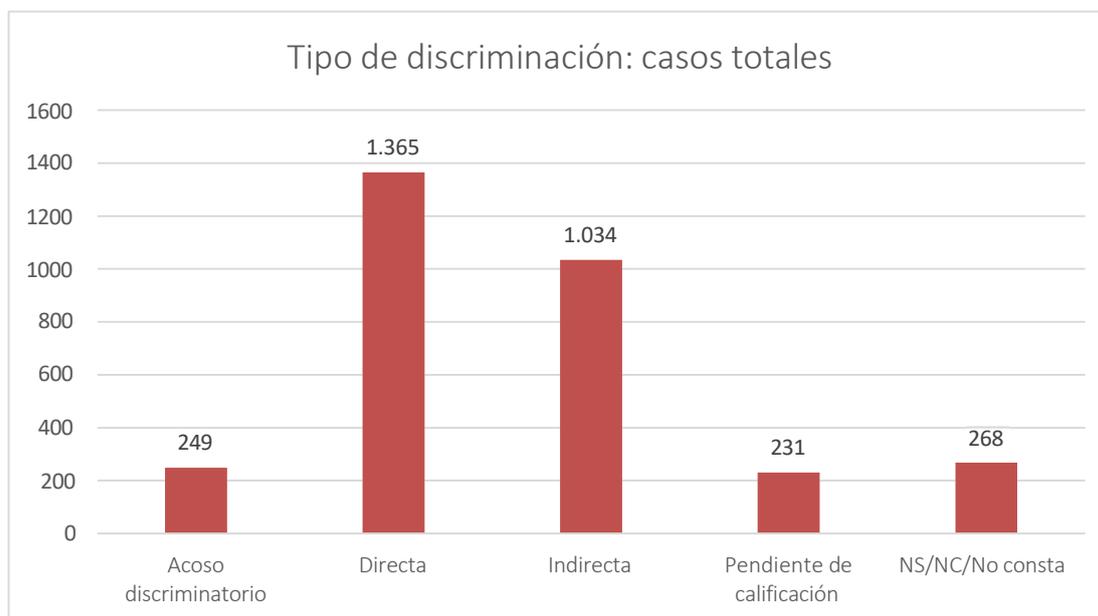


Gráfico 6. Tipo de discriminación: casos totales

2.7. INTERSECCIONALIDAD

Desde el Servicio 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, en 420 casos se ha podido identificar la existencia de la discriminación interseccional, siendo los otros motivos identificados de manera más frecuente el lugar de nacimiento (en 195 casos), la religión (en 117 casos), y el sexo y/o género (en 112 casos).

Concurrencia de otros motivos de discriminación	Individuales	Colectivos	Pend.Cal	Total (%)
Aporofobia	59	28	0	87 (3%)
Creencias	32	34	0	66 (2%)
Discapacidad	15	4	0	19 (1%)
Edad	50	21	0	71 (2%)
Enfermedad crónica	19	1	0	20 (1%)
Identidad de género	5	1	0	6 (0,1%)
Nacimiento	124	71	0	195 (6%)
Orientación sexual	19	1	0	20 (1%)
Religión	73	44	0	117 (4%)
Sexo/género	94	18	0	112 (3%)

Otros Motivos	19	12	0	31 (1%)
NS/NC/No consta	2.052	409	57	2.518 (77%)
Total	2.561 (79%)	644 (20%)	57(1%)	3.262 (100%)

Tabla 12. La concurrencia de otros motivos de discriminación. (Casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). Otros motivos: ideología, exclusión, cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Nota: en un mismo caso puede concurrir más de un motivo de discriminación. N= 3.262. Elaboración propia.

3. PERFIL DE LAS VÍCTIMAS: NACIONALIDAD Y ORIGEN ÉTNICO

Como se puede apreciar en la tabla, de los casos registrados y analizados durante este periodo, se ha atendido a personas de más de 50 nacionalidades diferentes, destacando la nacionalidad española en 597 casos, la nacionalidad colombiana 461 casos, la venezolana 259 casos y la marroquí 236 casos. Estos datos confirman que, frente a la falsa creencia popular de que el racismo lo sufren solo las personas extranjeras, las distintas formas de discriminación racial o étnica afectan, también, a personas que, siendo españolas (como las personas gitanas), pertenecen a grupos poblacionales o étnicos que sufren con más asiduidad la discriminación racial.

Nacionalidad de la víctima	Totales (%)
Afganistán	2 (0 %)
Alemania	2 (0 %)
Angola	3 (0,1%)
Apátrida	2 (0 %)
Argelia	28 (1%)
Argentina	34 (1%)
Armenia	1(0 %)
Bangladés	1 (0 %)
Bolivia	13 (0,4%)
Brasil	26 (1%)
Bulgaria	4 (0,1%)
Burkina Faso	1 (0 %)
Cabo Verde	1(0 %)
Camerún	4(0,1%)
Chile	9((0,3%)
China	13 (0,4%)
Colombia	461 (16%)
Costa de Marfil	4 (0,1%)
Costa Rica	2(0 %)
Cuba	16 (0,5%)
Dinamarca	1 (0 %)
Doble nacionalidad	41(1%)
Dominica	3 (0,1%)

Ecuador	71 (2%)
Egipto	2 (0 %)
El Salvador	13 (0,4%)
España	597 (20%)
Estados Unidos (EE.UU.)	2 (0 %)
Francia	8 (0,2%)
Gambia	24 (1%)
Georgia, Rep. De	1 (0 %)
Ghana	3 (0,1%)
Guatemala	12 (0,4%)
Guinea	5 (0,1%)
Guinea-Bisáu	3(0,1%)
Guinea Ecuatorial	7(0,2%)
Honduras	37 (1%)
India	2 (0 %)
Indonesia	1(0 %)
Irak	1 (0 %)
Irán	4 (0,1%)
Irlanda, Rep. De	1(0 %)
Israel	1(0 %)
Italia	4(0,1%)
Kazajstán	1(0 %)
Kenia	3 (0,1%)
Malí	32 (1%)
Marruecos	236 (8%)
Mauritania	3 (0,1%)
Méjico	17 (0,5%)
Moldavia	3 (0,1%)
Nicaragua	27 (1%)
Nigeria	15(0,5%)
Países Bajos	1(0 %)
Pakistán	3(0,1%)
Palestina, Autoridad	4 (0,1%)
Paraguay	13(0,4%)
Perú	230 (8%)
Reino Unido	1(0%)
Rep. Dominicana	18 (0,6%)
Rumanía	17(0,5%)
Rusia	5 (0,1%)
Sáhara Occidental	7(0,2%)

Senegal	66 (2%)
Sierra Leona	2(0 %)
Siria	10(0,3%)
Somalia	1(0%)
Túnez	6(0,2%)
Ucrania	30 (1%)
Uruguay	4 (0,1%)
Varios	212 (7%)
Venezuela	259 (9%)
Yemen	2 (0%)
NS/NC/No consta	214 (7%)
Total	2.913 (100%)

Tabla 13. Nacionalidad de la víctima. (Casos totales). N=2.913. Elaboración propia. En 214 casos registrados no constan, debido a que la tercera persona, testigo, conocido o entidad que ha reportado o informado del caso al Servicio no sabe o la víctima o víctimas no contestan.

En cuanto al grupo de población de las víctimas, el grupo más frecuentemente atendido por el Servicio es el que conforman las personas latinoamericanas (1.005), seguido de las personas afrodescendientes (428), las personas árabes (346), las personas gitanas (343), personas Amazigh (84), personas asiáticas del este (24) y personas asiáticas del sur (17).

Grupo de población de la víctima	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
No quiero contestar a esta pregunta	9	0	0	9 (0,3%)
Amazigh	81	3	0	84 (3%)
Árabe	262	83	1	346 (12%)
Gitano/a, Romaní	189	141	13	343 (12%)
Latinoamericano/a blanco/a	942	63	0	1.005 (35%)
Nativo/a americano/a	122	7	0	129 (4%)
Negro/a, Afrodescendiente, africano/a, afroespañol/a.	375	53	0	428 (15%)
Población asiática del este	21	3	0	24 (1%)
Población asiática del sur (indo pakistani)	14	3	0	17 (1%)
Otros	126	25	0	151 (5%)
NS/NC/No consta	202	132	43	377(13%)
Total	2.343 (80%)	513(18%)	57(2%)	2.913 (100%)

Tabla 14. Grupos poblacionales de las víctimas. (Casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales, en base a su autoidentificación). N=2.913. Elaboración propia. Otros: Cualquier extranjero, incluso rumano, ruso y ucraniano. En 377 casos registrados la información relativa a los grupos poblacionales de las víctimas no consta, debido a la imposibilidad de concretar el grupo poblacional al que pertenecen las personas afectadas, 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). Nota: "Población asiática del sur" es una categoría que se ha actualizado recientemente, sustituyendo el termino establecido en los pliegos de prescripciones técnicas por el que se rige este servicio, "población indo pakistani", acordado en el grupo de trabajo de Asistencia a víctimas del CEDRE en fecha 10/4/2023.

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

Formación o nivel de estudios	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Bachillerato	315	8	0	323 (11%)
Educación primaria	282	32	10	324(11%)
Educación secundaria	349	19	2	370(12%)
Educación universitaria	290	12	2	304 (10%)
Formación Profesional	204	11	0	215 (7%)
Máster o doctorado	35	2	0	37 (1%)
No aplica	161	232	1	394 (14%)
NS/NC/No consta	577	185	42	804 (28%)
Sin estudios	130	12	0	142 (5%)
Total	2.343 (80%)	513 (18%)	57 (2%)	2.913 (100%)

Tabla 15. Formación o nivel de estudios de las víctimas, (Casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=2.913. En 804 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 (%)
Artisanos/as, industria manufacturera, construcción y minería	58	3	0	61 (2%)
Dirección de las empresas y de las Administraciones Públicas	9	0	0	9(0,3%)
Empleados/as de tipo administrativo	59	0	0	59 (2%)
Fuerzas armadas	0	0	0	0 (0%)
Operadores/as de instalaciones y maquinaria y montadores	44	2	0	46 (2%)
Técnicos/as y profesionales, científicos/as e intelectuales	139	2	1	142 (5%)
Técnicos/as y profesionales de apoyo	107	2	0	109 (4%)
Trabajadores/as cualificados/as de la industria y la pesca	20	0	0	20 (0%)
Trabajadores/as de los	257	12	4	273 (9%)

servicios de restauración, personales, protección y vendedores/as de comercio				
Trabajadores/es no cualificados/as	326	22	2	350 (12%)
Otra	96	13	0	109 (4%)
No aplica	404	276	5	685 (24%)
NS/NC/No consta	824	181	45	1.050 (36%)
Total	2.343 (80%)	513 (18%)	57 (2%)	2.913 (100%)

Tabla 16. Profesión de las víctimas. (Casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=2.913. En 1.050 casos registrados la información relativa a la profesión de las víctimas se desconoce por la entidad que registra el caso, ya que la víctima no facilita la información. Igualmente, en 109 casos registrados en el ítem “otra” se incluyen otras actividades laborales u oficios que no se corresponden con la clasificación establecida.

Situación laboral	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Estudiante	187	23	0	210 (7%)
Jubilado	31	3	1	35 (1%)
No aplica	265	224	1	490 (17%)
Parado/desempleado	644	55	11	710 (24%)
Trabajador/a por cuenta ajena	555	43	3	601(21%)
Trabajador/a por cuenta propia	61	10	0	71 (2%)
NS/NC/No consta	600	155	41	796 (27%)
Total	2.343 (80%)	513(18%)	57(2%)	2.913 (100%)

Tabla 17. Situación laboral de las víctimas. (Casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=2.913. En 796 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 caso 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.

4. 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 <i>online</i>	194	39	0	233 (8%)
Atención presencial	1.148	178	5	1.331 (46%)
Acceso telefónico o <i>WhatsApp</i>	609	79	4	692 (24%)
Derivaciones (entidades u otras instituciones)	270	80	4	354(12%)
Otros (medios de comunicación y redes sociales)	48	115	3	166 (7%)
No sabe/No contesta	74	22	41	137 (5%)
Total	2.343 (80%)	513(18%)	57(2%)	2.913 (100%)

Tabla 18. Vías de acceso al Servicio. (Casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=2.913. Elaboración propia. Nota: en el apartado de No sabe/no contesta existen 137 casos en donde aún no se ha registrado la vía de acceso.

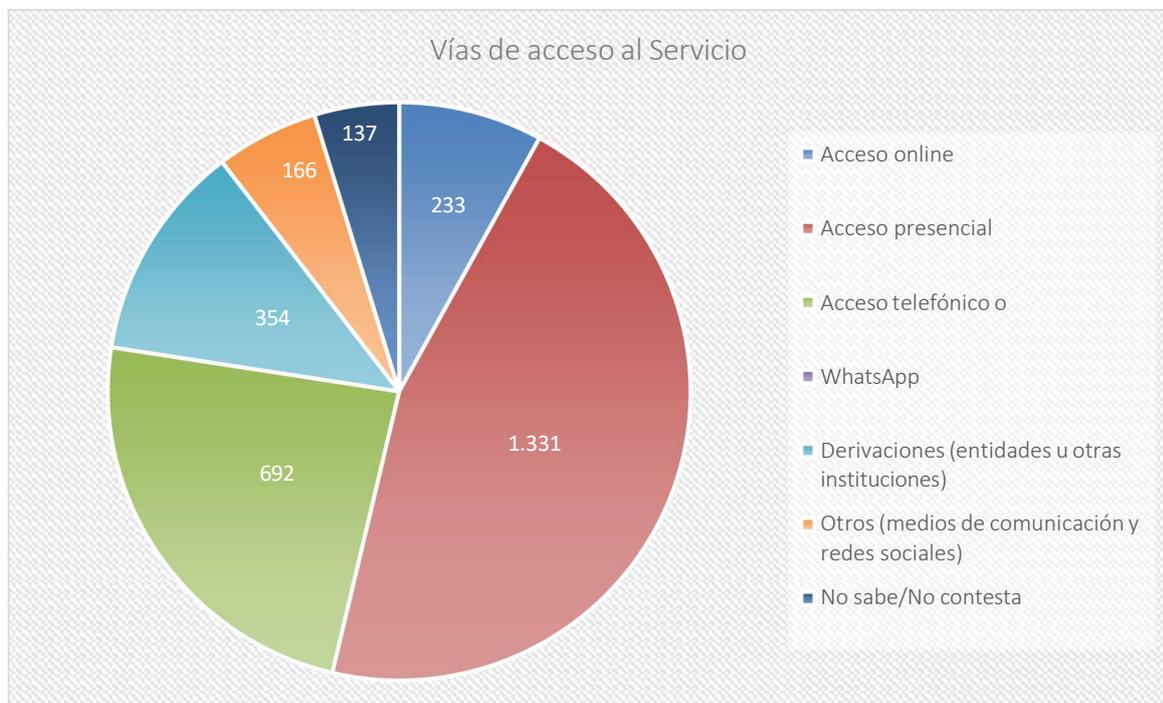


Gráfico 7. Vías de acceso al Servicio.

4.2 TIEMPO DE RESPUESTA INICIAL

Tiempo de respuesta inicial	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Inmediata	116	30	11	157 (5%)
1-4 horas	37	16	0	53 (2%)
4-8 horas	94	50	0	144 (5%)
8-24 horas	120	36	1	157(5%)
24-48 horas	1.956	369	4	2.329 (80%)
Más	20	12	0	32(1%)
Aún sin determinar	0	0	41	41(1%)
Total	2.343 (80%)	513 (18%)	16 (2%)	2.913(100%)

Tabla 19. Tiempo de respuesta inicial. (Casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=2.9132. Elaboración propia. Nota: en 41 casos esta información está aún sin determinar.

4.3 ACTIVIDADES DE INTERVENCIÓN REALIZADAS

A continuación, se detallan las actividades de intervención realizadas, tanto en lo relativo a la investigación del caso, como en cuanto a la estrategia de actuación emprendida.

Estas actividades de intervención se realizan por el equipo técnico especializado para la atención a víctimas, tanto presencial como telemática. Cuando los casos presentan complejidad, este equipo técnico se apoya en el equipo jurídico que presta el servicio de asistencia jurídica que se detalla en el punto 9.5. más abajo. En esos casos, el equipo jurídico analiza tanto la documentación disponible, como la normativa sectorial aplicable, para determinar las mejores estrategias de investigación y de actuación posibles, así como las autoridades competentes. Asimismo, el equipo jurídico se encarga de revisar los escritos que hayan de interponerse conforme a la estrategia escogida por la víctima, asumiendo incluso la redacción de los escritos cuando la complejidad del caso lo requiera. La incorporación de este equipo jurídico especializado en derecho antidiscriminatorio en estas actividades es una novedad de los pliegos por los que se rige desde mayo de 2022 este Servicio y ha permitido mejorar de manera notable el rigor de las estrategias emprendidas, potenciando así el impacto positivo del Servicio.

Estrategias de investigación	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Contacto/entrevista con agente discriminador	278	87	0	365 (6%)
Contacto/entrevista con terceros involucrados	438	241	0	679 (12%)
Contacto/entrevista con víctima	2253	213	14	2.480 (42%)
Documental	304	248	1	553 (9%)
Entrevista	488	23	0	511 (7%)
Estudio de la normativa y jurisprudencia	132	37	0	169 (3%)

Investigación en curso	146	61	1	208 (4%)
Prueba estadística o <i>testing</i>	35	6	0	41(0,6%)
Testigos	31	8	0	39 (0,6%)
Otras	145	45	0	190 (3%)
No aplica	510	86	43	639 (11%)
Total	4.760 (81%)	1.055 (18%)	59 (1%)	5.874 (100%)

Tabla 20. Estrategias de investigación. (Casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=5.874. Nota: las organizaciones pueden utilizar diferentes estrategias de investigación para cada caso. Otras: acompañamiento de la víctima a entidades privadas, etc. En 639 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 caso puede haber originado una o varias estrategias de investigación.

Estrategias de actuación	Individuales	Colectivos	Pend. Cal	Totales (%)
Asesoramiento	1.609	146	12	1.767 (34%)
Conciliación	25	4	0	29 (1%)
Denuncia/Escrito/Queja	775	136	2	913 (18%)
Derivación a otros recursos	207	23	0	230 (4%)
Interlocución/negociación	549	101	0	650 (13%)
Mediación	105	48	0	153 (3%)
Pendiente determinación estrategia de actuación	41	15	1	57 (1%)
Reportar ante el propio medio	39	91	0	130 (3%)
Otros	403	109	1	513 (10%)
No aplica	597	115	43	755 (15%)
Total	4.350 (84%)	788 (15%)	59 (1%)	5.197 (100%)

Tabla 21. Estrategias de actuación. (Casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=5.197. Nota: las organizaciones pueden utilizar diferentes estrategias de actuación para cada caso. Otras: acompañamiento de la víctima, reclamaciones a entidades privadas, etc. En 755 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 caso 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 derivaciones a otros recursos. Esos otros recursos han sido los siguientes:

Otros recursos a los que se han derivado	Individuales	Colectivos	Totales (%)
Oficinas de atención a la mujer	5	1	6 (3%)
Oficinas de atención en materia de extranjería	8	1	9 (4%)
Servicio gratuito de orientación jurídica	38	3	41 (18%)
Servicios de atención psicológica	15	0	15 (7%)
Servicios sociales municipales	19	1	20 (9%)
Entidades sociales especializadas	40	3	43 (18%)
Servicio público de empleo	5	0	5 (3%)
Oficinas de atención al consumidor	6	1	7 (3%)
Fiscalías	0	1	1(0,4%)
Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado	5	2	7 (3%)
Otras	66	10	76 (33%)
Total	207 (88%)	23 (12%)	230 (100%)

Tabla 22. Otros recursos a los que se han derivado. (Casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=230. 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

El Servicio cuenta con un servicio de asistencia jurídica que presta un equipo jurídico, que depende de la coordinación, y que conforman dos juristas especializados en derecho antidiscriminatorio, tratándose de otra de las mejoras que se introdujeron en los pliegos por los que se rige actualmente el Servicio del CEDRE. Como se explica en el apartado 8.3. más arriba, el equipo jurídico tiene un papel destacable en el establecimiento de las mejores estrategias de investigación y actuación en los casos, así como en la redacción de los escritos jurídicos más complejos.

En este periodo, el asesoramiento legal del equipo jurídico se ha requerido por el equipo técnico de atención a víctimas o por las propias víctimas en un total de 679 ocasiones. Los ámbitos legales más comunes en los que se han realizado consultas son: administrativo, penal, laboral, vivienda, extranjería, civil, sanidad, seguridad, financiero, educación y consumo.

El asesoramiento legal ha consistido en el análisis y estudio de casos 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.

Asimismo, además de asesorar de manera individualizada en relación con los casos, el equipo jurídico ha desempeñado un papel importante en la formación y actualización al equipo técnico de asistencia presencial y telemática en cuanto a la normativa aplicable, las distintas vías legales disponibles en los casos más habituales y a las pautas a seguir para potenciar los resultados de las actuaciones legales.

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

Forma de conocimiento de la persona usuaria	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Materiales gráficos	58	18	0	76 (3%)
Organización de la red	846	230	13	1.089 (36%)
Redes sociales y medios de comunicación	46	41	0	87 (3%)
Un conocido	485	35	1	521 (17%)
Web del consejo	196	31	1	228 (8%)
NS/NC/No consta	342	71	43	456 (15%)
Otros	464	111	0	575 (19%)
Total	2.437 (80%)	537(18%)	58 (2%)	3.032 (100%)

Tabla 23. Forma de conocimiento por el usuario. (Casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N= 3.032. Elaboración propia. En 456 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 una misma persona usuaria señaló o haber conocido el Servicio del CEDRE por distintas formas. .

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

Durante este periodo, en general, se ha obtenido la valoración final del usuario en 1.374 casos atendidos. La mayoría de personas atendidas a través de las vías de acceso del Servicio (acceso presencial acceso telefónico 021, *WhatsApp* y *vía online*), 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	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Excelente	650	183	1	834 (29%)
Muy buena	298	39	1	338 (12%)
Buena	146	30	0	176 (6%)

Regular	10	7	0	17 (0,5%)
Deficiente	9	0	0	9 (0,3%)
Víctima no localizable	253	94	0	347 (12%)
Pendiente de valorar	977	160	55	1.192 (41%)
Total	2.343 (80%)	513 (18%)	57(2%)	2.913 (100%)

Tabla 24. Valoración final del usuario. (Casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales).N=2.913. Elaboración propia.

4.8 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 2.913 casos registrados, 1.682 casos han sido cerrados y 1.231 casos están pendientes de resolver. En 346 casos se ha cerrado el caso por decisión de la víctima o denunciante quien manifestó no querer continuar con el proceso. En 217 casos no se ha podido localizar a las víctimas. Es decir, en un total de 563 casos se ha producido un abandono del proceso, por decisión propia 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 localizar a la víctima 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 mismo.

Cierre del caso	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Decisión de la víctima/denunciante	303	43	0	346 (12%)
Inicio de procedimiento judicial	90	11	0	101 (3%)
No se han encontrado indicios de discriminación	142	13	0	155 (5%)
Resolución/sentencia	21	2	0	23 (0,7%)
Resultado negativo	48	61	0	109 (4%)
Resultado positivo	507	164	1	672 (23%)
Víctima no localizable / pasiva	188	28	1	217 (7%)
Otros	31	28	0	59 (2%)
Pendiente de calificar	1.013	163	55	1.231 (42%)
Total	2.343 (80%)	513 (18%)	57(2%)	2.913 (100%).

Tabla 25- Motivo del cierre de los casos durante este periodo. (Casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N= 2.913. Elaboración propia. Nota: en el apartado de resultado negativo, no se obtiene respuesta favorable a la denuncia o queja interpuesta por parte de la víctima con el asesoramiento del Servicio.

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

Durante este periodo, de los 1.682 (58%) casos que han sido cerrados, 672 han concluido con resultado positivo y 109 con resultado negativo. En 155 de ellos no se han encontrado indicios de discriminación.

En los 672 casos que han concluido con resultado positivo, se ha obtenido respuesta por parte de las administraciones, organismos e instituciones, así como de los agentes discriminadores interpelados, aceptando los hechos denunciados y respondiendo que tomaran medidas oportunas para la no repetición y/o, por otro lado, tomando en cuenta que el usuario manifiesta su satisfacción con el resultado obtenido. No obstante, en 230 casos se ha procedido a la derivación de la persona a otros recursos especializados (atención psicológica, servicios de empleo de entidades especializadas, etc.) y en 913 casos la víctima ha denunciado o presentado escrito con ayuda del Servicio ante otras instituciones.

Una vez llevadas a cabo todas las actuaciones por parte del Servicio del CEDRE y no obteniendo respuesta por parte de las administraciones, organismos e instituciones, así como de los agentes discriminadores interpelados, se le ha trasladado y ofrecido la posibilidad a la víctima de presentar escritos con ayuda del Servicio ante otras instituciones y/u organismos públicos.

4.10 CONTACTO CON OTRAS INSTITUCIONES PARA PEDIR AYUDA/ORIENTACIÓN.

Dentro de las estrategias de actuación del Servicio del CEDRE, se ofrece la posibilidad a las víctimas de redactar una queja, denuncia o escrito en otras instituciones o instancias administrativas públicas u otros servicios de atención de empresas privadas, 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 redactado escrito	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Asociaciones (civiles, de derechos humanos, etc.)	4	0	0	4 (0,4%)
Defensor del Pueblo Estatal	38	13	0	51 (6%)
Defensor del Pueblo Autonómico	10	3	0	13 (1%)
Fiscalía	19	19	0	38 (4%)
Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado	37	15	0	52 (6%)
Servicios sociales	10	0	0	10 (1%)
Inspección educativa	39	2	0	41 (4%)
Inspección de Trabajo y Seguridad Social	22	5	0	27 (3%)
Entidades bancarias	38	1	0	39 (4%)
Otras	558	78	2	638 (70%)
Total	775 (85%)	136 (15%)	2	913 (100%)

Tabla 26. Instituciones ante las que se ha denunciado o se ha redactado escritos por parte del Servicio. (Casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=913. Elaboración propia. Otras instituciones ante las que se ha presentado denuncia, escrito o queja son: centros educativos, sanidad, consumo, tráfico, deportes, aseguradoras, oficinas de extranjería y asilo, ministerio interior, juzgados, colegios de abogados, propia empresa, ayuntamientos, redes sociales y medios de comunicación, etc.).

4.11 TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN DE CASOS

En 1.134 casos el tiempo medio de resolución ha sido menos de 60 días. En 1.362 casos se está aún “pendiente de resolver” es decir, que después de que la víctima interpusiera la denuncia o queja correspondiente con el asesoramiento del Servicio ante la administración u organismo privado correspondiente, el caso sigue pendiente de recibir respuesta. A partir de la resolución que se reciba, se deberá analizar si se continua la estrategia de denuncia, o si ha sido favorable la resolución a los intereses de la víctima, o se procede a cerrar el caso.

Tiempo de resolución	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
1-5 días	386	123	1	510 (18%)
6-10 días	96	29	1	126 (4%)
11-20 días	138	53	0	191(7%)
21-30 días	77	19	0	96 (3%)
31-60 días	174	37	0	211 (7%)
61-90 días	98	25	0	123 (4%)
91-120 días	78	14	0	92 (3%)
121-180 días	98	19	0	117 (4%)
181-365 días	75	9	0	84 (3%)
Más de un año	0	1	0	1(0 %)
Casos pendientes de resolver	1.123	184	55	1.362 (47%)
Total	2.343 (80%)	513 (18%)	57 (2%)	2.913 (100%)

Tabla 27. Tiempo medio de resolución. (Casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N= 2.913. 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 28 se detalla el número total de casos, 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 casos que son atendidos por vía *online*, como los casos atendidos por vía telefónica 021/*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 29 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	Acceso online			Acceso Telf y WhatsApp				Acceso Presencial		Otros	Total
	Buzón web	CEDRE	Correo entidad	021	Otros tel.	WhatsApp entidad	WhatsApp 628 86 05 07	Oficina oficial	Punto de acceso		
1-5 días	8	5	23	103	33	9	20	233	27	18	521
6-10 días	3	1	6	35	10	0	6	34	5	7	127
11-20 días	11	1	14	41	15	1	9	52	5	23	198
21-30 días	2	1	7	18	9	1	5	29	6	3	104

31-60 días	1	3	15	40	20	2	3	72	13	8	225
61-90 días	0	0	7	14	12	0	3	48	4	24	139
91-120 días	0	1	14	3	7	0	0	33	6	8	92
121-180 días	1	0	18	1	18	1	0	32	6	4	118
181-365 días	0	0	18	2	15	1	0	28	9	3	88
Más de un año	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Casos pendientes de resolver	12	10	52	103	113	9	12	649	40	68	1300
Total	38	22	174	360	252	24	58	1.210	121	166	2.913

Tabla 28. Tiempo de resolución de los casos registrados por vía de atención online, por vía presencial vía de atención Telefónica y/o *WhatsApp*. (Casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=2.913 Elaboración propia. Nota: otros casos han accedido por otras vías como medios de comunicación o 3as personas o conocidos/familiares de la víctima o víctimas. 1.300 casos quedan pendientes de resolver, debido a la cuestión relativa al tiempo de resolución del caso.

De los 1.210 casos atendidos por vía presencial, esto es a través de las 23 oficinas oficiales, se ha podido obtener información relativa al tiempo de resolución de 540 casos y siendo 663 casos pendientes por resolver.

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	+ 1 año	Pte. resolver
Andalucía Occidental	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	5
Andalucía Oriental	1	1	3	4	3	3	1	0	0	0	14
Andalucía Oriental 2	7	1	1	1	2	2	2	1	1	0	12
Aragón	6	0	1	4	5	1	7	1	3	0	19
Asturias	6	2	3	0	5	1	0	0	1	0	7
Baleares	0	0	0	0	1	5	3	6	4	0	4
Canarias Tenerife	4	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0
Canarias Las Palmas	3	0	1	0	0	1	1	0	0	0	9
Cantabria	1	6	5	0	2	0	0	0	5	0	4
Castilla-La Mancha	1	2	5	1	1	3	1	0	0	0	24
Castilla y León	1	1	6	4	4	1	1	1	2	0	2
Cataluña	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Ceuta	2	3	0	0	8	6	5	1	0	0	0
Comunidad Valenciana	4	1	1	0	2	0	0	0	0	0	1
Extremadura	8	3	3	0	1	2	0	0	0	0	8
Galicia	1	4	3	2	5	2	2	0	0	0	5
La Rioja	2	3	8	8	5	1	9	9	0	0	88
Madrid	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	326
Madrid 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Melilla	2	3	4	2	1	0	0	0	0	0	44

Murcia	12	2	1	1	6	2	0	0	4	0	12
Navarra	0	0	2	0	0	2	1	0	0	0	69
País Vasco	3	2	4	1	3	4	0	3	2	0	7
Total	225	34	52	29	66	46	33	31	24	0	663

Tabla 29. Tiempo de resolución de cada uno de los casos y tiempo medio de resolución de casos por oficina y por vía de atención presencial. Sólo 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= 540. Elaboración propia. Los casos pendientes de resolver son 663.

5. CONCLUSIONES GENERALES

Las principales conclusiones, que podemos extraer a partir del análisis de los casos registrados y analizados durante esta memoria anual de resultados de 2024 por el Servicio para la Asistencia a Víctimas del CEDRE, son las siguientes:

- En 2024 el Servicio para la Atención a Víctimas de Discriminación del CEDRE ha atendido **2.913 casos**. Se sigue registrando un aumento en el número de casos durante el periodo que abarca esta memoria anual, siguiendo así la tendencia de crecimiento desde 2022, año en el que se duplicó el número de casos respecto a años anteriores gracias al importante refuerzo de los recursos del Servicio (incremento del número de oficinas, ampliación del horario de atención presencial y telemática, etc.) que se introdujo ese año. El número de casos continua al alza, reafirmando la necesidad de contar con un Servicio especializado de atención a víctimas de discriminación racial o étnica.
- Igualmente, destacar el lanzamiento y difusión de los **folletos informativos del Servicio de CEDRE** en diez idiomas (castellano, catalán, euskera, gallego, valenciano, inglés, francés, árabe, chino y rumano), a través de la página del Ministerio de Igualdad y de las oficinas presenciales fundamentalmente, lo que está facilitando potenciar el conocimiento del Servicio por parte de potenciales víctimas.
- Se han atendido a **3.629 personas, víctimas de discriminación**, la mayoría de ellas, desarrollan profesiones de baja cualificación o son trabajadores de servicios de restauración, vendedores de comercio o cuidadoras en el ámbito doméstico, con estudios primarios o de secundaria, la mayoría de ellas, desempleadas o en situación administrativa irregular. Por lo tanto, podemos concluir que la discriminación racial o étnica afecta fundamentalmente a la **población joven y desempleada**, circunstancias que inciden en la forma en la que las víctimas hacen frente a la discriminación racial.
- A pesar de los avances mencionados, sigue existiendo un importante **problema de infradenuncia**. Las razones principales siguen siendo la falta de percepción de la discriminación por parte de la víctima, así como, falta de conocimiento de sus derechos, desconocimiento sobre los mecanismos de denuncia segura, pocas expectativas de que su denuncia vaya a prosperar, desconfianza en el desempeño de las instituciones, barreras idiomática, asimilación de la discriminación étnica como propia del grupo o colectivo de pertenencia, etc. Por otro lado, existe temor por parte de la víctima de ser objeto de una nueva victimización o a represalias, así como sensación de humillación o vergüenza.
- En el caso de las personas extranjeras en situación administrativa irregular la infradenuncia se agrava, ya que tienen **miedo y gran desconfianza en las autoridades, sobre todo de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado**, ante el alto riesgo a que en el momento de su denuncia las autoridades inicien la apertura de un expediente

de expulsión. En ese sentido, se reitera lo dicho en la Recomendación del CEDRE sobre la necesidad de la reforma de la Ley de Extranjería para brindar una protección especial a las víctimas de discriminación y delitos de odio, similar a lo estipulado en la actualidad en relación con las víctimas de violencia de género (artículo 31 bis) o con las víctimas de trata (artículo 59 bis), debiendo hacer un estudio valorativo de la normativa a reformar y el posible impacto de esta reforma.

- En cuanto al sexo/género, **en el 49 % (1.418 casos) las víctimas han sido mujeres y el 36 % (1.038 casos) hombres**. El 61% (1.492 casos) 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 casos y el impacto en los derechos humanos de las víctimas desde una perspectiva **interseccional**. Además, preocupa seriamente los **graves impactos emocionales y psicológicos** que resultan de sufrir situaciones de discriminación, que afectan gravemente a la dignidad de las personas y su autoestima sobre todo los impactos en la vida de los niños, las niñas y las jóvenes víctimas de discriminación, racismo, islamofobia, xenofobia y antigitanismo.
- Entre los grupos poblacionales que más casos han denunciado destaca la población latinoamericana, afrodescendiente, árabe, gitana, nativo americano, amazigh y asiática. Se ha atendido a personas de más de **50 nacionalidades diferentes**, destacando, en orden de mayor a menor, las nacionalidades española, colombiana, venezolana, marroquí, peruana, senegalesa, ecuatoriana, rusa, hondureña, argentina, maliense, ucraniana, argelina, nicaragüense, brasileña y gambiana, teniendo gran incidencia en personas refugiadas, solicitantes de asilo y migrantes en situación administrativa irregular.
- **La catástrofe ambiental de la DANA en Valencia** ha puesto nuevamente en evidencia la grave situación de discriminación estructural que atraviesan los grupos poblacionales, migrantes, afrodescendientes, magrebíes, gitanos, etc., en donde ante una crisis ambiental o incluso sanitaria (como lo fue el COVID 19) encuentran mayores desventajas para hacer frente a esas situaciones y siguen sufriendo un trato desigualitario y excluyente, además de que sufren mayores afectaciones a sus derechos humanos. También, se vuelven foco de discurso de odio en redes sociales y medios de comunicación, lo que incita al odio, e incluso pone en riesgo su integridad por el clima de hostilidad en el marco de una crisis ambiental o sanitaria, como se ha visto. En ese sentido, además de abordar el caso por caso de víctimas de discriminación racial o étnica, se debe de atender las causas estructurales para lograr que las familias puedan sobreponerse a esas crisis en igualdad de condiciones.
- Del total del número de casos atendidos, estos son 2.913, 1.365 casos han sido de discriminación directa, destacando, **acceso a bienes y servicios, empleo, salud, vivienda, educación, salud, seguridad y medios de comunicación e Internet**. La existencia del discurso de odio especialmente en redes sociales y espacios públicos como, por ejemplo, estadios deportivos, sigue necesitando la colaboración, el diálogo y el trabajo en red con las principales plataformas de Internet y de redes sociales como "X," Facebook, Instagram, YouTube y Google España, con el objetivo de eliminar el mayor número posible de contenidos discriminatorios en sus redes.
- Por otro lado, la **Fiscalía contra los Delitos de odio y Discriminación** ha tenido comunicación con el equipo del Servicio del CEDRE para atender la derivación de casos, sobre todo en relación con discursos de odio y denegación de servicios en donde se solicita tener en cuenta la agravante de racismo y/o antigitanismo, según el caso, tal y como contempla el artículo 22 de Código Penal y la jurisprudencia nacional, europea e internacional.
- Se han detectado casos **en todas las Comunidades Autónomas**, destacando el número

de los casos de Comunidad de Madrid, Andalucía, Cataluña y Baleares. Asimismo, se han identificado 41 casos con incidencia estatal.

- La principal vía de acceso al Servicio ha sido la **vía presencial con la atención a 1.331 casos (46%)** después la vía más utilizada por las personas usuarias ha sido **la vía telefónica con la atención de 692 casos (24%)**. En 2.329 casos la respuesta inicial se ha realizado entre 24 y 48 horas.
- En cuanto a la efectividad de la denuncia u actuación ante el caso de discriminación, del total de 2.913 casos, en **1.023 casos la estrategia ha sido efectiva**, es decir, la víctima ha obtenido justicia en cuanto a su denuncia. Sin embargo, es importante señalar que **la impunidad en muchos de los casos sigue siendo alta**, esto en parte debe a que la víctima no quiere continuar con la denuncia debido, entre otros factores, a lo lento que puede llegar a ser el proceso de reclamación y los plazos de la administración ante las reclamaciones, otro factor importante es por la dificultad de recabar pruebas que corroboren los hechos o incluso, que las administraciones o particulares no contesten a las reclamaciones o denuncias. **Persiste el desconocimiento generalizado de la legislación antidiscriminatoria** y es necesario una mayor sensibilización de la sociedad para evitar actitudes discriminatorias y sobre todo más procesos de formación y sensibilización de las autoridades con competencia en investigación y sanción de casos de discriminación y delitos de odio. Es importante, fortalecer estos procesos **de formación y sensibilización dirigidos a los y las profesionales de las fuerzas y cuerpos de seguridad, tanto públicos como privados**.
- Es clave seguir **colaborando, a través de reuniones y trabajo coordinado con las administraciones y otros actores clave** tales como, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, las Fiscalías especializadas en la lucha contra la discriminación y delitos de odio, las Oficinas de Consumo, las Administraciones Sanitarias, la Inspección de Trabajo, la Inspección Educativa, el Defensor del Pueblo, los colegios de abogados y demás actores implicados en la lucha contra la discriminación racial.