

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

**MEMORIA ANUAL DE RESULTADOS 2023**

**1 de enero de 2023 - 31 de diciembre de 2023**



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/N 28018 Madrid

Tel.: 91 422 09 60

Fax: 91 422 09 61

Email: [fsg@gitanos.org](mailto:fsg@gitanos.org)

## Índice de contenidos

Índice de contenidos .....	4
1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES.....	7
2. RESUMEN DE ACTIVIDAD .....	10
2.1 CASOS INICIADOS, RESUELTOS Y EN TRAMITACIÓN .....	10
3. DETALLE DE LOS INCIDENTES DISCRIMINATORIOS REGISTRADOS. HECHOS Y PERFIL DE VÍCTIMAS: GÉNERO Y EDAD. ....	11
3.1 TIPO DE INCIDENTES DISCRIMINATORIOS: INDIVIDUALES Y COLECTIVOS.....	12
3.2 COMUNIDADES AUTÓNOMAS, CIUDADES AUTÓNOMAS O PROVINCIAS, DONDE SE PRODUCEN LOS INCIDENTES RACISTAS.....	13
3.3 ÁMBITO Y CONTEXTO DONDE SE PRODUCE.....	17
3.3.1 EMPLEO.....	18
3.3.2 CONSUMO .....	19
3.3.3 VIVIENDA.....	19
3.3.4 ASENTAMIENTOS.....	20
3.3.5 SANIDAD PÚBLICA Y SANIDAD PRIVADA.....	21
3.3.6 EDUCACIÓN.....	22
3.3.7 ACCESO A ESTABLECIMIENTOS, BIENES Y SERVICIOS PRIVADOS: BARES Y RESTAURANTES, CENTROS COMERCIALES, SERVICIOS BANCARIOS .....	23
3.3.8 ACCESO A BIENES Y SERVICIOS PÚBLICOS: EMPADRONAMIENTO, SERVICIO SOCIALES, REGISTRO CIVIL.....	24

3.3.9	SEGURIDAD PRIVADA Y SEGURIDAD PÚBLICA.....	25
3.3.10.	MEDIOS DE COMUNICACIÓN E INTERNET .....	25
4.	DERECHOS VULNERADOS.....	26
5.	AGENTE DISCRIMINADOR: ORGANIZACIÓN PÚBLICA Y ORGANIZACIÓN PRIVADA ..	27
6.	TIPO DE DISCRIMINACIÓN.....	28
6.1	INTERSECCIONALIDAD.....	28
7.	PERFIL DE LAS VÍCTIMAS: NACIONALIDAD Y ORIGEN ÉTNICO.....	29
8.	PERFIL SOCIOECONÓMICO DE LAS PERSONAS ATENDIDAS: NIVEL DE ESTUDIOS, PROFESION Y SITUACIÓN LABORAL.....	33
8.	ATENCIÓN OFRECIDA POR EL SERVICIO PARA LA ASISTENCIA Y ORIENTACIÓN A VÍCTIMAS DEL CONSEJO PARA LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN RACIAL O ÉTNICA (CEDRE) . .	35
8.1	VÍAS DE ACCESO AL SERVICIO (TELEFÓNICA, ONLINE O PRESENCIAL) .....	35
8.2	TIEMPO DE RESPUESTA INICIAL.....	35
8.3	ACTIVIDADES DE INTERVENCIÓN REALIZADAS .....	36
8.4	RECURSOS OFRECIDOS.....	38
8.5	DERIVACIÓN, EN SU CASO, AL SERVICIO DE ASISTENCIA JURÍDICA.....	38
8.6	FORMA DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS DEL CONSEJO POR PARTE DEL USUARIO/A.....	39
8.7	VALORACIÓN FINAL QUE LOS/AS USUARIOS/AS HACEN DEL MISMO.....	40
8.8	SI HA EXISTIDO ABANDONO DEL PROCESO SIN LLEGAR A SU TERMINACIÓN Y MOTIVACIÓN APORTADA POR LA PERSONA USUARIA DEL SERVICIO PARA ABANDONAR EL PROCESO. ....	40

<b>8.9 SI HA HABIDO TERMINACIÓN: QUÉ VÍA HA EMPRENDIDO LA VÍCTIMA CON AYUDA DEL SERVICIO Y RESULTADO FINAL.....</b>	<b>41</b>
<b>8.10 INDICACIÓN DE SI LAS VÍCTIMAS HAN ACUDIDO A OTRAS INSTITUCIONES PARA PEDIR AYUDA/ORIENTACIÓN.....</b>	<b>42</b>
<b>8.11 TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN DE CASOS.....</b>	<b>43</b>
<b>8.12 TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN DE CASOS POR OFICINA Y POR VÍA DE ATENCIÓN ..</b>	<b>43</b>
<b>9. CONCLUSIONES GENERALES.....</b>	<b>45</b>

## **1. 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, en adelante, “Dirección General” (artículo 4.3 del Real Decreto 246/2024, de 8 de marzo), sin participar en la estructura jerárquica del mismo, que tiene como fin primordial la promoción del principio de igualdad de trato y no discriminación de las personas por su origen racial o étnico.

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

La 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 de 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 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 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.

Esta memoria recoge la actividad del Servicio de Asistencia del CEDRE, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del 2023, periodo en el cual se registraron 2582 casos.

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 teléfono de asistencia gratuito 021 (antes de mayo de 2023, a través del 900 20 30 41) disponible los 365 días del año de 9 a 21 h., y por WhatsApp al 628 860 507. El equipo de atención telemática lo conforman 4 personas, que atienden a personas que sufran, hayan sufrido o conozcan situaciones de discriminación racial o étnica.
- b) Atención electrónica vía online, a través de la dirección de correo electrónico: [asistenciavictimasracismo@igualdad.gob.es](mailto:asistenciavictimasracismo@igualdad.gob.es) y del formulario habilitado a tal efecto en la página Web del Consejo: <https://igualdadynodiscriminacion.igualdad.gob.es>, a personas que sufran, hayan

sufrido o conozcan situaciones de discriminación racial o étnica.

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

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

Debe subrayarse el importante incremento de recursos que ha experimentado el Servicio de Asistencia a Víctimas del CEDRE desde que se suscribió el contrato el 24 de mayo de 2022. Este refuerzo, 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 del personal técnico especializado encargado de atender todas las vías de acceso al Servicio, ha tenido un impacto directo en el aumento del 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, y en la memoria anual de 2023, 2.582 casos., por lo que este incremento de recursos consideramos que ayuda a reducir el elevado porcentaje de infradenuncia existente, tal y como señalan todos los informes nacionales e internacionales.

Memorias	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Totales
Casos atendidos	376	676	222	631	646	729	588	569	860	1.570	2.582	9.449



## 2. RESUMEN DE ACTIVIDAD

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

Con el objetivo de seguir formando de manera especializada al equipo técnico que está al frente de las 23 oficinas oficiales, así como al 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 cada una de las 12 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, administración, etc.) y la infradenuncia como principal escollo en la lucha contra la discriminación racial. Con objeto de poder evaluar tanto el contenido como las/los ponentes, se envió un cuestionario de evaluación y, en general, la evaluación ha sido muy positiva. En 2024 se continuarán desarrollando estas sesiones formativas especializadas en materia de igualdad de trato y lucha contra la discriminación racial o étnica.

### 2.1 CASOS INICIADOS, RESUELTOS Y EN TRAMITACIÓN

Durante el periodo que abarca esta memoria anual de resultados de 2023 se ha iniciado la tramitación de un total de 2.582 incidentes discriminatorios, habiéndose atendido directamente a 2.736 personas. Por mes natural, se han registrado los siguientes incidentes:

Enero (160 casos), febrero (163 casos), marzo (212 casos), abril (187 casos), mayo (270 casos), junio (237 casos), julio (236 casos), agosto (194 casos), septiembre (222 casos), octubre, (278 casos), noviembre (234 casos) y diciembre (189 casos).

Casos iniciados en 2023	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Casos en tramitación	785	135	16	936 (36%)
Casos resueltos	1292	349	5	1.646 (64%)

Total, casos iniciados en 2023	2.077 (80,44%)	484 (18,74%)	21 (0,81%)	2.582 (100%)
--------------------------------	----------------	--------------	------------	--------------

Tabla 1- Casos iniciados en 2023 - casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y número de casos totales. N=2.582. 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, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023:

- ❖ Número de llamadas recibidas al 021/900 20 30 41. N= 5.654 Desde la puesta en marcha del teléfono gratuito 021, en mayo de 2023, ha habido un incremento de 5.051 llamadas respecto al 2022, en el que se recibieron un total 603 llamadas.
- ❖ Número de WhatsApp recibidos al 628 86 05 07. N= 639
- ❖ Número de consultas presenciales. N= 9.824
- ❖ Número de consultas online. N= 643

### **3. DETALLE DE LOS INCIDENTES DISCRIMINATORIOS REGISTRADOS. HECHOS Y**

#### **PERFIL DE VÍCTIMAS: GÉNERO Y EDAD.**

En términos generales, podemos comprobar que las personas que fueron víctimas de incidentes racistas individuales se encuentran con más frecuencia en los tramos de edad entre 26-35 y 36-45 años de edad, representando un total de 1040 (40%) incidentes racistas. También se debe destacar que seguimos registrando incidentes discriminatorios que afectan a una población más joven todavía, concretamente a menores de 18 (en total, 183 incidentes), lo que supone una preocupación, ya que se producen en aquellos ámbitos donde suelen participar los menores de edad, como son el ámbito educativo o el acceso a prácticas laborales.

En cuanto al sexo o género de la víctima, en 1.245 (51,04%) incidentes racistas las víctimas de discriminación han sido mujeres y en 892 (48,95%) incidentes las víctimas de discriminación han sido hombres. La desigualdad de género existente entre hombres y mujeres también incide en la manera en 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, ya que sufren con mayor asiduidad la discriminación racial.

Sexo/género	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)	Datos de población general
Femenino	1175	68	2	1.245(48,21%)	51%
Masculino	821	70	1	892 (34,54%)	48%
No binario	3	1	0	4 (0,15)	
Otros	23	300	1	324(12,54%)	
No deseo responder	55	45	17	117 (4,53%)	
Total	2.077 (80,44%)	484(18,74%)	21(0,81%)	2.582(100%)	

Tabla 2 - Sexo/género de las víctimas (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=2.582. Elaboración propia. Nota: Los datos de población general son datos del INE 2023<sup>1</sup>.

Edad	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)	Datos de población general
Menor de 18	151	31	1	183 (7,08%)	0- 19: 18%
18-25	291	22	0	313 (12,12%)	20-24: 5%
26-35	486	30	1	517 (20,02%)	25-34: 11%
36-45	493	30	0	523 (20,25%)	35-44: 14%
46-55	269	16	0	285 (11,03%)	45-54: 16%
56-65	127	7	0	134 (5,18%)	55-64: 13%
Mayor de 65	46	0	0	46 (1,78%)	20%
No aplica	11	84	2	97 (3,75%)	
NS/NC/No consta	198	82	17	297 (11,505)	
Todas	5	182	0	187 (7,24%)	
Total	2.077 (80,44%)	484(18,74%)	21(0,81%)	2.582 (100%)	

Tabla 3- Edad de las víctimas (casos individuales, casos colectivos, pendientes de calificación y casos totales). N=2.582. Elaboración propia. En 297 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. Nota: Los datos sobre los grupos de edad de población general son datos del INE 2023<sup>2</sup>.

### 3.1 TIPO DE INCIDENTES DISCRIMINATORIOS: INDIVIDUALES Y COLECTIVOS.

Tipo de incidentes	Totales (%)
Colectivo	484 (18,74%)

<sup>1</sup> [https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736177095&menu=ultiDatos&idp=1254735572981](https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736177095&menu=ultiDatos&idp=1254735572981)

<sup>2</sup> <https://www.ine.es/jaxiT3/Tabla.htm?t=56937>

Individual	2.077 (80,44%)
Pendiente de calificación	21 (0,81%)
Total	2.582(100%)

Tabla 4. Tipo de incidentes discriminatorios (totales) N: 2.582

### 3.2 COMUNIDADES AUTÓNOMAS, CIUDADES AUTÓNOMAS O PROVINCIAS, DONDE SE PRODUCEN LOS INCIDENTES RACISTAS

A continuación, se detallan las comunidades autónomas, las ciudades autónomas y las provincias donde se han producido los incidentes racistas. Como se puede apreciar en la tabla 9 (número total de casos por CCAA), se han detectado incidentes en todas las Comunidades Autónomas, observándose una significativa concentración en Comunidad de Madrid (471 casos), Andalucía (299 casos) y Cataluña (202 casos). En relación con las provincias, destacan Barcelona (100 casos), Las Palmas (91 casos) y Melilla (87 casos).

Comunidad Autónoma o Ciudad autónoma	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Andalucía	230	67	2	299 (11,58%)
Aragón	36	7	0	43 (1,66%)
Canarias	165	22	0	187 (7,24%)
Cantabria	92	19	0	111 (4,29%)
Castilla-La Mancha	67	27	0	94 (3,64%)
Castilla y León	85	53	0	138 (5,34%)
Cataluña	188	14	0	202 (7,82%)
Ceuta	29	19	0	48(1,85%)
Comunidad de Madrid	440	31	0	471 (18,24%)
Comunitat Valenciana	108	26	1	135 (5,22%)
Extremadura	66	22	2	90 (3,48%)
Galicia	56	27	0	83 (3,21%)
Illes Balears	130	29	0	159(6,15%)
La Rioja	52	10	0	62 (2,42%)
Melilla	72	15	0	87 (3,36%)
Navarra	50	8	0	58 (2,24%)

País Vasco	48	4	0	52 (2,01%)
Principado de Asturias	49	11	0	60 (2,32%)
Región de Murcia	58	8	0	66 (2,55%)
Todas las comunidades	5	36	0	41 (1,58%)
No sabe/No contesta	51	29	16	96 (3,71%)
Total	2.077 (80,44%)	484(18,74%)	21(0,81%)	2.582 (100%)

Tabla 5. Comunidad Autónoma o Ciudad Autónoma donde se produce el incidente racista (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N: 2.582. En 96 casos registrados, la información relativa a la Comunidad Autónoma donde se produjeron los incidentes discriminatorios no consta, debido a que la tercera persona o entidad que ha reportado el caso al Servicio no sabe, o la víctima o víctimas no contestan.

Provincia	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Total
A Coruña	22	8	0	30
Álava	39	4	0	43
Albacete	7	0	0	7
Alicante	16	7	0	23
Almería	37	18	0	55 (2,13%)
Asturias	49	11	0	60 (2,32%)
Ávila	1	1	0	2
Badajoz	51	19	2	72 (2,78%)
Baleares	130	29	0	159 (6,15%)
Barcelona	177	14	0	191 (7,39%)
Burgos	8	6	0	14
Cáceres	15	3	0	18
Cádiz	12	4	0	16
Cantabria	92	19	0	111 (4,29%)
Castellón de la Plana	6	2	1	9
Ceuta	29	19	0	48
Ciudad Real	34	15	0	49
Córdoba	3	3	0	6
Cuenca	3	4	0	7
Girona	4	0	0	4

Granada	16	5	1	22
Guadalajara	4	4	0	8
Guipúzcoa	3	0	0	3
Huelva	11	4	1	16
Huesca	1	0	0	1
Jaén	8	7	0	15
La Rioja	52	10	0	62 (2,40%)
Las Palmas	114	1	0	115 (4,45%)
León	12	11	0	23
Lleida	4	0	0	4
Lugo	4	2	0	6
Madrid	440	31	0	471 (18,24%)
Málaga	95	12	0	107 (4,14%)
Melilla	72	15	0	87 (3,36%)
Murcia	58	8	0	66 (2,55%)
Navarra	50	8	0	58 (2,24%)
Ourense	3	1	0	4
Palencia	1	3	0	4
Pontevedra	27	16	0	43
Salamanca	5	6	0	11
Santa Cruz de Tenerife	51	21	0	72 (2,78%)
Segovia	1	6	0	7
Sevilla	48	14	0	62 (2,40%)
Soria	3	2	0	5
Tarragona	3	0	0	3
Teruel	5	2	0	7
Todas las provincias	5	36	0	41
Toledo	19	4	0	23
Valencia	86	17	0	103 (3,98%)
Valladolid	50	16	0	66 (2,55%)
Vizcaya	6	0	0	6

Zamora	4	2	0	6
Zaragoza	30	5	0	35
No sabe/NC /No consta	51	29	16	96 (3,71%)
Total	2.077 (80,44%)	484(18,74%)	21(0,81%)	2.582 (100%)

Tabla 6. Provincia donde se produce el incidente racista (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N: 2.582. En 96 casos registrados, la información relativa a la provincia donde se produjeron los incidentes discriminatorios no consta, debido a que la tercera persona o entidad que ha reportado el caso al Servicio no sabe, o la víctima o víctimas no contestan.

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	63	37	100
Andalucía Oriental	102	55	157
Andalucía Oriental adicional	42	0	42
Aragón	32	11	43
Asturias	42	18	60
Baleares	149	10	159
Canarias Las Palmas	113	3	116
Canarias Tenerife	69	2	71
Cantabria	94	17	111
Castilla-La Mancha	61	33	94
Castilla y León	71	67	138
Cataluña	156	46	202
Ceuta	48	0	48
Comunidad Valenciana	77	58	135
Extremadura	53	37	90
Galicia	47	36	83
La Rioja	61	1	62
Madrid	352	16	368
Madrid adicional	33	70	103
Melilla	85	2	87

Murcia	57	9	66
Navarra	52	6	58
País Vasco	41	11	52
NS/NC/No consta	42	54	96
Todas las comunidades	29	12	41
Total	1.971	611	2.582

Tabla 7. Número de incidentes registrados por oficina oficial y nº de incidentes registrados por otras vías: puntos de acceso y atención telefónica. N: 2.582. En 96 casos registrados la información relativa a la oficina oficial donde se ha atendido el incidente no consta debido a que la tercera persona o entidad que ha reportado el caso al Servicio no sabe, o la víctima o víctimas no contestan.

### 3.3 ÁMBITO Y CONTEXTO DONDE SE PRODUCE

Ámbito y contexto donde se ha producido	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Total (%)
Denegación de acceso a bienes y servicios	486	47	0	533 (20%)
Acceso a la justicia	65	9	0	74 (2,87%)
Asentamientos	7	0	0	7
Bares y restaurantes	55	15	0	70 (2,72%)
Centros comerciales	27	10	0	37 (1,43%)
Educación	175	36	1	212 (8,24%)
Empleo Privado	278	23	0	301 (11%)
Empleo Público	23	1	0	24(1%)
Vías públicas y lugares abiertos al público.	118	48	0	166 (6,45%)
Medios de comunicación e Internet	22	170	3	195 (7,58%)
Seguridad Privada	17	2	0	19
Seguridad Pública	67	16	0	83 (3,96%)
Servicio Bancarios	99	4	0	103 (4%)
Servicios de salud	285	23	0	308 (11,97%)
Vivienda	186	57	1	244 (9,49%)
Otros	158	37	0	195 (7,66%)

Total	2.068 (80,43%)	498 (19,36%)	5 (0,19%)	2.571 (100%)
-------	----------------	--------------	-----------	--------------

Tabla 8 - Ámbito y contexto donde se producen los incidentes discriminatorios (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N= 2.571. (El resultado de esta tabla es mayor al de los casos totales registrados porque un mismo incidente discriminatorio puede impactar en uno o en varios ámbitos).

### 3.3.1 EMPLEO

En el ámbito del empleo, el Servicio para la Asistencia a Víctimas del CEDRE ha registrado un total de 325 casos. De ellos, 301 se han producido en el ámbito privado. En 21 casos las víctimas presentaron denuncias con el asesoramiento del Servicio para la Asistencia a Víctimas del CEDRE ante la inspección de trabajo.

Por lo general, las situaciones que se han presentado en este ámbito hacen referencia a empresas que se niegan a aceptar el currículum cuando identifican que la persona candidata al puesto de trabajo pertenece a uno de los grupos poblacionales que sufren con más asiduidad la discriminación racial o, incluso, se niegan a realizar entrevistas de trabajo a las personas pertenecientes a estos grupos poblacionales.

Asimismo, se ha tenido conocimiento de entrevistas de trabajo en donde se realizan preguntas sobre la procedencia étnica y, en base a la respuesta, rechazan a la persona candidata.

También se ha tenido conocimiento de casos donde se han producido incidentes de discriminación racial por parte de los/as compañeros/as de trabajo o incluso por parte de los propios jefes/as. Se trata de situaciones donde las víctimas comentan que, durante su jornada de trabajo en una empresa reciben comentarios racistas, antigitanos, humillantes, insultantes, con estereotipos y prejuicios. En algunos casos, las víctimas alegan que el acoso discriminatorio racista es tan insoportable que acaban por renunciar a sus puestos de trabajo.

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 probar 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 agrava la infradenuncia debido a que tienen miedo de que a la hora de denunciar a las autoridades la discriminación sufrida, en lugar de protegerles de tales abusos, les incoen un expediente de expulsión o que dicha denuncia repercuta en que no puedan volver a conseguir trabajo, siendo este tipo de casos más habituales en pueblos y ciudades pequeñas.

Por otra parte, contamos con experiencias positivas en las que la denuncia a la Inspección laboral ha favorecido el reconocimiento del tiempo efectivo de trabajo en España, a partir del cual las personas denunciantes han podido presentar pruebas del arraigo laboral para obtener la documentación necesaria para regularizar su situación.

### **3.3.2 CONSUMO**

Dentro del ámbito de acceso a bienes y servicios, tanto públicos como privados, se han registrado un total de 33 quejas formales y/o petición de la preceptiva hoja de reclamaciones por parte de las víctimas.

En la mayoría de estos incidentes, las personas afectadas se encuentran con una serie de dificultades a la hora de formalizar una reclamación o queja, como puede ser la falta de acceso a internet o de competencias digitales de las personas usuarias para acceder a los formularios de queja, la dificultad a la hora de redactar hojas de reclamaciones y hacer uso de la normativa para argumentar tal reclamación e incluso la negativa del establecimiento a entregar la hoja de reclamación. Se tiene constancia también de los deficientes sistemas de atención al cliente de algunos de estos establecimientos y de la demora para obtener una respuesta, que finalmente en muy pocas ocasiones es positiva. En 29 casos, la víctima interpuso denuncia con el asesoramiento del Servicio en la oficina de consumo, e incluso en algunas ocasiones se ha valorado derivar algunas situaciones a los servicios de asistencia legal para acudir a la vía judicial.

### **3.3.3 VIVIENDA**

En el ámbito de la vivienda, el Servicio para la Asistencia a Víctimas del CEDRE ha registrado un total de 244 casos. Los incidentes discriminatorios más comunes que se han recogido en el ámbito de la vivienda son anuncios de alquiler de vivienda que excluyen a población extranjera, árabe, afrodescendiente o población gitana con contenidos claramente discriminatorios. En otras ocasiones se ha tenido conocimiento de anuncios de alquiler de vivienda que a priori no excluyen a ningún grupo de población o colectivo, pero tras contactar con el anunciante, este se niega a alquilar la vivienda a personas de dichos grupos poblacionales. En 43 casos el Servicio ha hecho uso de los testing. El *testing* es una técnica de intervención en un incidente 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 grupo poblacional específico que enfrentan con mayor asiduidad la discriminación racial o étnica, respecto al 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.

También se han presentado situaciones de acoso discriminatorio en comunidades de vecinos o en determinados municipios: insultos, comentarios racistas, amenazas, agresiones verbales e incluso físicas en comunidades de vecinos, con el objetivo de echar a aquellas personas inquilinas no deseadas por la comunidad, lo cual incide especialmente en las personas gitanas, migrantes, afro, norteafricanas y musulmanas. Algunas de estas situaciones suelen ser difundidas en prensa, con mensajes que inducen a asociar un barrio, con un alto índice de población de origen extranjero o gitana, con el tráfico de drogas o con una alta conflictividad y delincuencia, incidiendo así negativamente en la imagen de las familias que viven allí y, en especial, de la juventud.

### **3.3.4 ASENTAMIENTOS**

Durante este periodo se han registrado siete incidentes discriminatorios relacionados con asentamientos, en los que residen mayoritariamente personas gitanas y personas migrantes. Los incidentes racistas registrados tienen que ver, en su mayoría, con incidentes discriminatorios que sufren las personas por el hecho de vivir en asentamientos. Es decir, que el ser identificados como habitantes de asentamientos tiene repercusión negativa en la garantía de sus derechos, tales como un peor trato, dificultades en el acceso a la educación y a la salud, el derribo ilegal de viviendas, abusos en el trabajo, impedimentos para empadronarse e, incluso, dificultades en sus procesos de regularización. Las estrategias de atención a las personas usuarias del Servicio para la Asistencia a Víctimas del CEDRE para enfrentar estas situaciones son diversas, ya que se les brinda el asesoramiento y acompañamiento en situaciones concretas, tales como trámites ante la administración, a los efectos de eliminar o minimizar barreras y un trato inadecuado pues, en un porcentaje destacable, las personas usuarias comunican que por el simple hecho de que la gente tenga conocimiento de que habitan en asentamientos, el trato es peor, discriminatorio e incluso excluyente.

Estas situaciones son complejas y estructurales y necesitan de una intervención integral por parte de los diferentes agentes sociales, incluidas las administraciones públicas competentes, que deben ser sensibilizadas en la atención a personas con un alto grado de vulnerabilidad.

Finalmente, debe destacarse que el aparente bajo número de incidentes en este ámbito está

relacionado 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 el ejercicio de derechos no esté entre sus prioridades o, incluso, que no dispongan de suficientes herramientas para identificar la situación o las situaciones de discriminación racial que puedan estar sufriendo.

### **3.3.5 SANIDAD PÚBLICA Y SANIDAD PRIVADA**

En el ámbito de la salud, el Servicio para la Asistencia a Víctimas del CEDRE ha registrado un total de 308 casos, de los cuales, 251 se han desarrollado en el ámbito público. Destacamos las siguientes situaciones:

- Denegación de asistencia sanitaria a personas migrantes en situación irregular y solicitantes de asilo que tienen derecho a la misma, incluso denegación de asistencia a niñas y niños, mujeres embarazadas o personas con discapacidad, incumpliendo la normativa vigente, en concreto el 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 tener 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 nacionalidad rumana residentes cuando carecen del certificado de registro de persona ciudadana comunitaria y se encuentran en situación de vulnerabilidad.
- Trato hostil hacia pacientes del grupo poblacionales gitano y personas extranjeras por parte del personal sanitario y por parte del personal administrativo, además de hacer comentarios y mostrar actitudes racistas, calificando a las personas de dichos grupos poblacionales de “conflictivas” en el momento en el que se atreven a reclamar el mal trato recibido 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 (incluidos menores), diciéndoles que “abusan de los servicios públicos sanitarios”, que “se vuelvan a sus países”, además de otras expresiones discriminatorias. En la mayoría de estas situaciones, las personas extranjeras no son conscientes de que pueden iniciar una reclamación cuando dichos comentarios atentan contra su dignidad.

Otros incidentes identificados han sido la mención de la etnia gitana en informes médicos o

cualesquiera otros datos de carácter personal o situación social de las personas atendidas contraviniendo la legislación de protección de datos.

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/o con 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. En aquellos casos en los que ha habido mala calidad en la prestación del servicio o se han proferido expresiones o frases injuriosas, se ha tratado de hablar/mediar con la persona que las ha proferido a fin de hacerle ver que las mismas no pueden ser utilizadas. En algunos casos la víctima ha presentado una queja con el asesoramiento del Servicio contra el profesional que ha realizado la mala atención.

En los casos en los que ha habido denegación del servicio, se ha recurrido a hablar con la gerencia del hospital o del centro de salud. Las víctimas han presentado queja con el asesoramiento del Servicio ante la gerencia del hospital, o recurso de reposición y/o reclamación administrativa contra la facturación del servicio, o queja ante el defensor del Pueblo. Por otra parte, cabe señalar que el Servicio también se ha reunido con la Consejería de Sanidad del territorio. Asimismo, desde el Servicio se ha prestado asesoramiento jurídico, se ha acompañado a las personas a quienes se les ha denegado el servicio, o se han puesto en conocimiento de otras organizaciones o colegios profesionales los hechos. En el caso de ciudadanos de la Unión Europea, como las personas de Rumania, se han realizado gestiones para que dispongan de la documentación necesaria.

### **3.3.6 EDUCACIÓN**

En el ámbito educativo, el Servicio para la Asistencia a Víctimas del CEDRE ha registrado un total de 212 incidentes racistas. En este ámbito se vieron mayoritariamente afectados niños/as y jóvenes menores de 18 años (93 casos).

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 53 casos se registraron comentarios racistas por parte de compañeros de clase e, incluso, comentarios racistas por parte de algunos profesores/as en contra 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 (41 casos). También se han identificado

situaciones de *bullying* o acoso discriminatorio (30 casos) y agresiones físicas (19 casos), teniendo un grave impacto emocional en los niños/as y sus familias.

Se presentaron casos sobre denegación de acceso a la matriculación y a becas a niños/as y jóvenes en situación administrativa irregular, hechos que las víctimas han denunciado con el asesoramiento del Servicio ante las inspecciones educativas. También se ha presentado queja ante el Defensor del Pueblo autonómico. Por ejemplo, en Castilla y León, el Servicio de Atención a víctimas de Discriminación del CEDRE denunció ante el Procurador de lo Común la denegación de ayudas para libros y materiales curriculares a niños/as hijos de padres en situación administrativa irregular, que carecían de NIE. Finalmente, la Consejería de Educación aceptó la resolución del Procurador del Común y articuló procedimientos para que se concedieran las ayudas a aquellas familias a quienes se les había denegado, estableciéndose además mecanismos para que la nueva convocatoria eliminara la barrera para acceder a las ayudas. También se han atendido casos de denegación de acceso a los centros de estudio por cuestiones religiosas (17 casos), en contra de niñas y mujeres que portan el velo o hiyab, lo cual representa una expresión de discriminación interseccional por origen étnico-racial, religioso, de género y que repercute gravemente en el acceso a la educación y formación y, posteriormente, a la proyección laboral y la debida inclusión.

### **3.3.7 ACCESO A ESTABLECIMIENTOS, BIENES Y SERVICIOS PRIVADOS: BARES Y RESTAURANTES, CENTROS COMERCIALES, SERVICIOS BANCARIOS**

En el ámbito del acceso a bienes y servicios y privados, el Servicio para la Asistencia a Víctimas del CEDRE ha registrado un total de 210 casos. Los incidentes más comunes tienen lugar en el acceso a restaurantes, bares, discotecas y otros centros de ocio (70 casos), donde se impide y deniega a las personas acceder simplemente por su pertenencia a un grupo poblacional o étnico, alegando en muchas de las ocasiones el derecho de admisión y aplicándolo sin justificación objetiva, en especial a las personas gitanas, afrodescendientes, latinoamericanas y árabes. Otra casuística muy frecuente es la vigilancia excesiva a las mujeres en los centros comerciales y supermercados (37 casos), donde guardias de seguridad las vigilan insistentemente, llegando incluso a acusarlas de haber robado sin pruebas. Se trata de casos de discriminación interseccional dado que se da, sobre todo, contra las mujeres gitanas, generando un gran malestar y un sentimiento de humillación y acoso, ya que se les expone ante el resto de 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 incidentes discriminatorios ante la negativa a

abrir cuentas bancarias (103 casos) a personas extranjeras, en contra de la normativa del propio Banco de España, 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.

### **3.3.8 ACCESO A BIENES Y SERVICIOS PÚBLICOS: EMPADRONAMIENTO, SERVICIO SOCIALES, REGISTRO CIVIL**

En el ámbito de acceso a bienes y servicios públicos, el Servicio para la Asistencia a Víctimas del CEDRE ha registrado un total de 323 incidentes de discriminación. Los incidentes más comunes en el ámbito público están relacionados con el rechazo y el tratamiento diferenciado a las personas extranjeras que se encuentran en situación administrativa irregular y solicitan el empadronamiento. En estos incidentes nos encontramos con multitud de trabas en la formalización del empadronamiento, lo que supone un grave perjuicio, teniendo en cuenta que es un documento clave para acceder a otros derechos. En muchas ocasiones los Ayuntamientos no realizan el trámite a personas que no pueden acreditar su vivienda habitual, sin valorar la posibilidad de ofrecer una alternativa para el empadronamiento en casos de infravivienda y de personas sin domicilio, situaciones que ya contempla la ley. 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. Igualmente, se han detectado comentarios discriminatorios por parte de algunas/os técnicas municipales, en el ámbito de servicios sociales, hacia personas del pueblo gitano cuando quieren acceder a alguna prestación (“solo queréis vivir de las ayudas”, “no trabajas porque no quieres”, “vas muy elegante vestida para ser pobre”, etc.).

También se continúan registrando casos relacionados con trabas en la obtención de la documentación necesaria para acceder a los servicios de los registros civiles, sobre todo, a los tramites de matrimonio cuando las personas solicitantes pertenecen a algún grupo étnico que sufre con más asiduidad la discriminación. Asimismo, se han registrado casos donde el formulario de la administración (en papel o por web) disponible para solicitar determinados servicios, siendo algunos de ellos esenciales (registro civil, educativos), solo permiten introducir el DNI, dejando sin la oportunidad de hacer solicitudes a personas que solo cuentan con NIE o pasaporte. Otras situaciones recurrentes que se siguen presentando son la denegación de acceso a piscinas públicas a las personas gitanas, e insultos racistas en el fútbol, baloncesto y hockey, a personas afrodescendientes y latinas, siendo especialmente preocupante, cuando se vierten en contra de menores y jóvenes.

### **3.3.9 SEGURIDAD PRIVADA Y SEGURIDAD PÚBLICA**

En el ámbito de seguridad, el Servicio para la Asistencia a Víctimas del CEDRE ha registrado un total de 102 casos. En estos incidentes se suelen denunciar 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, trato violento, acoso, insultos y actitudes racistas y xenóforas por parte de agentes de la seguridad pública (83 casos). Las personas usuarias, 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, ya 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, repercutiendo esta situación, a su vez, en los altos índices de infra denuncia.

Por otro lado, en el ámbito de la seguridad privada (19 casos) se siguen registrando situaciones de acoso y mal trato en las estaciones de trenes, centros de salud y persecuciones en centros comerciales, supermercados, así como insultos y agresiones físicas en el acceso a locales de ocio, sobre todo, nocturnos. Son situaciones frecuentes, en particular, contra las personas gitanas, afrodescendientes y migrantes en general, que además son acusadas de ser conflictivas, especialmente, cuando se atreven a reclamar su derecho a ser tratado de forma igualitaria. Es decir, al reclamar sus derechos alegan que siguen sufriendo represalias.

### **3.3.10. 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 195 incidentes. De ellos, 39 podrían constituir 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”, adjetivos que refuerzan el estigma y la mala imagen social que la sociedad pueda tener en contra de las personas de origen norteafricano, el pueblo gitano o la juventud latinoamericana.

En las cartas de queja que se envían desde el Servicio para la Asistencia a Víctimas 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 que tiene en este tipo de informaciones estigmatizantes. En las cartas se explica 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 incidentes negativos y vinculados con la delincuencia, se refuerza el ideario colectivo racista, xenófobo, islamófobo, antigitano y anti afro 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.

#### **4. DERECHOS VULNERADOS**

Debe destacarse que, en un gran número de 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.

<b>Derechos vulnerados</b>	<b>Individuales</b>	<b>Colectivos</b>	<b>Pend. Cal.</b>	<b>Totales (%)</b>
Dignidad (imagen/ intimidad/ integridad moral)	1021	263	4	1.288(23,46%)
Educación o formación	105	23	0	128 (2,33%)
Empleo y ocupación	269	33	0	302 (5,50%)
Honor	237	119	3	359 (6,53%)
Igualdad de trato	1487	338	4	1829 (33,31%)
Imagen	117	117	3	237 (4,31%)
Integridad física	158	30	1	189 (3,44%)
Integridad moral	46	19	1	66 (1,20%)
Intimidad	97	32	1	130 (2,36%)
Libertad de religión/creencias	10	7	1	18 (0,32%)
Otros derechos fundamentales	130	40	0	170 (3,09%)

Prestaciones públicas	477	36	0	513 (9,34%)
Tutela judicial efectiva	25	3	0	28 (0,51%)
Vida	36	12	0	48 (0,87%)
Vivienda	137	47	1	185 (3,36%)
Total	4.352(79,27%)	1.119(20,38%)	19(0,34%)	5.490 (100%)

Tabla 9 -Derechos vulnerados a las víctimas de discriminación (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales) N= 5.490 Elaboración propia. (El resultado de esta tabla es mayor al de los casos totales registrados porque un mismo incidente discriminatorio puede estar vulnerando uno o varios derechos).

## 5. AGENTE DISCRIMINADOR: ORGANIZACIÓN PÚBLICA Y ORGANIZACIÓN PRIVADA

Agente discriminador	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Organización privada	405	167	1	573(21,27%)
Organización pública	925	115	2	1.042(38,73%)
Particular	659	173	2	834(31,15%)
No sabe/No contesta	172	56	16	244(8,87%)
Total	2.161(80,24%)	511(18,97%)	21(0,27%)	2.693(100%)

Tabla 10- Agente discriminador. Esferas en los que se produjeron los incidentes discriminatorios durante este periodo (casos individuales, casos colectivos, pendientes y casos totales) N=2.693. Elaboración Propia. En 244 casos registrados no consta esta información porque se desconoce, o no se ha podido identificar por la entidad que ha registrado la información o la propia víctima (por ejemplo, pintadas racistas).

## 6. TIPO DE DISCRIMINACIÓN

Tipo de discriminación	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Acoso discriminatorio	150	40	0	190 (6,88%)
Directa	1071	363	3	1.437(52,06%)
Indirecta	702	74	1	777(28,15%)
Pendiente de calificación	192	23	1	216 (7,82%)
No sabe/No contesta	105	19	16	140 (5,07%)
Total	2.220(80,43%)	519(18,80%)	21(0,76%)	2.760 (100%)

Tabla 11- Tipo de discriminación (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=2.760. Elaboración propia. (El resultado de esta tabla es mayor al de los casos totales registrados porque un mismo incidente discriminatorio puede enmarcarse en uno o en varios tipos de discriminación).

### 6.1 INTERSECCIONALIDAD

Desde el Servicio para la Asistencia a Víctimas del CEDRE se presta especial atención al impacto de la discriminación interseccional en las personas pertenecientes a grupos étnicos que sufren con más asiduidad la discriminación racial, teniendo en cuenta que hay factores y concurrencia de otros motivos y/o circunstancias personales que pueden incidir muy especialmente en la manera en que la que muchas personas son tratadas en los distintos ámbitos. Durante este periodo, en 768 casos se ha podido identificar la existencia de la discriminación interseccional, siendo los otros motivos identificados de manera más frecuente el género, el lugar de nacimiento, la religión y la edad.

Concurrencia de otros motivos de discriminación	Individuales	Colectivos	Pendientes	Totales
Aporofobia	69	21	0	90 (11,71%)
Creencias	39	26	0	65 (8,46%)
Discapacidad	28	2	0	30(3,90%)
Edad	61	10	0	71(9,24%)
Enfermedad	16	1	0	17(2,21%)
Identidad de género	15	4	0	19 (2,47%)
Lugar de nacimiento	132	30	0	162 (21,09%)
Orientación sexual	20	7	0	27 (3,51%)

Religión	54	27	0	81 (10,54%)
Sexo/género	125	24	0	149 (19,40%)
Otros	42	15	0	57 (7,42%)
Total, casos discriminación interseccional	601 (78,25%)	167 (21,74%)	0	768 (100%)

Tabla 12. La concurrencia de otros motivos de discriminación. (Casos individuales, casos colectivos 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: 768. Elaboración propia.

## 7. PERFIL DE LAS VÍCTIMAS: NACIONALIDAD Y ORIGEN ÉTNICO

Como se puede apreciar en la tabla, de los 2.582 casos registrados y analizados durante este periodo se ha atendido a personas de más de 30 nacionalidades diferentes, destacando la nacionalidad española (590 casos), la nacionalidad colombiana (399 casos), la marroquí (237 casos) y la venezolana (205 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 (%)	Datos de población general
Afganistán	8	
Alemania	2	
Angola	1	
Apátrida	1	
Arabia saudí	1	
Argelia	17	
Argentina	28	
Armenia	1	
Australia	1	
Bélgica	1	
Bolivia	16	
Brasil	33	
Bulgaria	8	
Burkina Faso	4	

Cabo Verde	2	
Camerún	10	
Canadá	1	
Chile	8	
China	8	
Colombia	399 (15,45%)	1,4%
Congo	1	
Congo, Rep. Dem.	3	
Corea del Sur	2	
Costa de Marfil	5	
Costa Rica	1	
Cuba	25	
Dinamarca	1	
Doble nacionalidad	21	
Dominica	2	
Ecuador	34	
Egipto	2	
El Salvador	21	
España	590 (22,85%)	86%
Estado Unidos	6	
Etiopía	1	
Filipinas	1	
Francia	4	
Gambia	7	
Georgia, Rep. De	8	
Ghana	5	
Guatemala	6	
Guinea	10	
Guinea-Bisáu	2	
Guinea Ecuatorial	5	
Honduras	53 (2,05%)	0,3%
India	3	
Irán	3	

Italia	12	
Jamaica	1	
Kenia	2	
Líbano	3	
Libia	1	
Lituania	2	
Malí	35	
Marruecos	237 (9,17%)	1,8%
Mauritania	5	
Méjico	11	
Mozambique	1	
Nicaragua	20	
Nigeria	22	
Países Bajos	1	
Pakistán	4	
Palestina, Autoridad	1	
Panamá	5	
Paraguay	15	
Perú	181 (7,01%)	0.3%
Polonia	1	
Portugal	6	
Reino Unido	5	
Rep. Dominicana	4	
Rep. Eslovaca	1	
Rumanía	28	
Rusia	14	
Sáhara Occidental	7	
Santo Tomé y Príncipe	1	
Senegal	44	
Siria	14	
Sri Lanka	1	
Sudáfrica, Rep. de	2	
Togo	1	

Túnez	6	
Ucrania	26	
Uruguay	3	
Uzbekistán	1	
Varios	148 (5,73%)	
Venezuela	205 (7,93%)	0,5 %
No sabe/No contesta	133 (5,15%)	
Total	2.582 (100%)	

Tabla 13. Nacionalidad de la víctima. (Casos totales). N=2.582. Elaboración propia. En 133 casos registrados no consta 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 (905), seguido de las personas gitanas (386), las personas afrodescendientes (368), las personas árabes (310), personas Amazigh (74), personas asiáticas (20) y personas asiáticas del sur (7).

Grupo de población de la víctima	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
No quiero contestar a esta pregunta	22	3	0	25 (0,96%)
Amazigh	68	6	0	74 (2,86%)
Árabe	254	56	0	310(12,00%)
Gitano, Romaní	193	189	4	386(14,94%)
Latinoamericano blanco	869	36	0	905(35,05%)
Nativo Americano	65	2	0	67(2,59%)
Negro, Afrodescendiente, africano, afroespañol	323	45	0	368(14,25%)
Población asiática del este	15	5	0	20 (0,77%)
Población asiática del sur	5	2	0	7 (0,27%)
Otros	53	31	0	84(3,25%)
No sabe/no consta	210	109	17	336 (13%)
Total	2.077 (80,44%)	484(18,74%)	21(0,81%)	2.582 (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=2.582. Elaboración propia. Otro: Cualquier extranjero (rumano, ruso, ucraniano, etc.). En 131 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 a las que haya afectado el incidente discriminatorio, por ser un caso denunciado por terceras personas que no pueden determinar el grupo poblacional de la

víctima, o por haberse identificado en redes sociales (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 término 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.

## 8. PERFIL SOCIOECONÓMICO DE LAS PERSONAS ATENDIDAS: NIVEL DE ESTUDIOS, PROFESION Y SITUACIÓN LABORAL

Formación o nivel de estudios	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Bachillerato	173	12	0	185(7,16%)
Educación primaria	294	35	1	330(12,78%)
Educación secundaria	391	22	0	413(15,99%)
Educación universitaria	277	12	0	289(11,19%)
Formación Profesional	178	3	0	181(7,01%)
Máster o doctorado	31	1	0	32(1,23%)
Sin estudios	163	13	0	176(6,81%)
No sabe/No contesta	570	386	20	976 (33%)
Total	2.077(80,44%)	484(18,74%)	21(0,81%)	2.582 (100%)

Tabla 15. Formación o nivel de estudios de las víctimas (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=2.582. En 976 casos registrados la información relativa a la formación o nivel de estudios de las víctimas no consta debido a que la tercera persona o entidad que ha reportado o informado el caso al Servicio no sabe o la víctima o víctimas no contestan.

Profesión	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)	Datos de población general
Artesanos/as, industria manufacturera, construcción y minería	33	2	0	35 (1,35%)	9%
Dirección de las empresas y de las Administraciones Públicas	8	1	0	9 (0,34%)	4,3%
Empleados/as de tipo administrativo	57	1	0	58 (2,24%)	5,7%
Fuerzas armadas	6	0	0	6 (0,23%)	0,5%

Operadores/as de instalaciones y maquinariay montadores	24	1	0	25 (0,96%)	7,55%
Técnicos/as y profesionales, científicos/ase intelectuales	109	6	0	115(4,44%)	19,6%
Técnicos/as y profesionalesde apoyo	99	5	0	104 (4,02%)	11,6%
Trabajadores/as cualificados/as de la industria y la pesca	3	0	0	3 (0,11%)	2,1%
Trabajadores/as de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores/as de comercio	184	17	0	201(7,78%)	21,5%
Trabajadores/es no cualificados/as	358	35	0	393(1,52%)	7,2 %
Otra	159	7	0	165(6,42%)	
No sabe/No contesta	1037	409	21	1467 (56,81%)	
Total	2.077 (80,44%)	484 (18,74%)	21(0,81%)	2.582 (100%)	

Tabla 16. Profesión de las víctimas. (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=2582. En 1467 casos registrados la información relativa a la profesión de las víctimas se desconoce por la entidad que registra el incidente ya que la víctima no facilita la información. Igualmente, en 166 casos registrados en el ítem "otra" se incluyen otras actividades laborales u oficios que no se corresponden con la clasificación establecida. Nota: Igualmente, en 166 casos registrados en el ítem "otra" se incluyen otras actividades laborales u oficios que no se corresponden con la clasificación establecida. Nota: información sobre ocupaciones según INE 2022<sup>3</sup>.

Situación laboral	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)	Datos de población en general
Estudiante	161	25	1	187 (7,24%)	
Jubilado/a	30	1	0	31 (1,20%)	
Desempleado/a	675	56	1	732(28,35%)	11,76% (desempleo)
Trabajador/a por cuenta ajena	459	30	0	489(18,93%)	52,05% (empleo)
Trabajador/a por cuenta propia	54	4	0	58 (2,24%)	16% (autónomos/as)
No sabe/No contesta	698	368	19	1085(42,02)	

<sup>3</sup> <https://www.ine.es/jaxiT3/Tabla.htm?t=11024>

Total	2077(80,44%)	484(18,74%)	21(0,81%)	2582(100%)	
-------	--------------	-------------	-----------	------------	--

Tabla 17. Situación laboral de las víctimas (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=2582. En 1085 casos registrados la información relativa a la situación laboral de las víctimas no consta debido a que se desconoce por parte de la entidad que registra el incidente o la víctima no contesta. En los casos de medios de comunicación y redes sociales esta información relativa a las víctimas es difícil de identificar. Nota: Los datos sobre población activa y paro son datos del INE 2023<sup>4</sup>. Los datos sobre personas autónomas son datos del Ministerio de Trabajo y Economía Social<sup>5</sup>.

## 8. ATENCIÓN OFRECIDA POR EL SERVICIO PARA LA ASISTENCIA Y ORIENTACIÓN A VÍCTIMAS DEL CONSEJO PARA LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN RACIAL O ÉTNICA (CEDRE).

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

Vía de acceso al servicio	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Acceso online	141	65	1	207 (8,01%)
Acceso presencial	1148	138	0	1.286(49,80%)
Acceso telefónico o WhatsApp	488	78	1	567 (21,95%)
Derivaciones (entidades u otras instituciones)	123	39	1	163 (6,31%)
Otros (medios de comunicación y redes sociales)	43	142	1	186 (7,20%)
No sabe/No contesta	134	22	17	173(6,70%)
Total	2.077(80,44%)	484(18,74%)	21(0,81%)	2.582 (100%)

Tabla 18. Vías de acceso al Servicio (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N= 2. 582. Elaboración propia.

### 8.2 TIEMPO DE RESPUESTA INICIAL

Tiempo de respuesta inicial	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Inmediata	1542	251	1	1.794(69,91%)
1-4 horas	136	36	0	172 (6,70%)
4-8 horas	63	28	1	92 (3,58%)
8-24 horas	85	57	0	142 (5,53%)

<sup>4</sup> [https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736176918&menu=ultiDatos&idp=125473597659](https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176918&menu=ultiDatos&idp=125473597659)

<sup>5</sup> [https://www.mites.gob.es/trabajoautonomo/ficheros/estadisticas/mensuales/2023/nota\\_afiliacion\\_trabajo\\_autonomo\\_octubre\\_2023.pdf](https://www.mites.gob.es/trabajoautonomo/ficheros/estadisticas/mensuales/2023/nota_afiliacion_trabajo_autonomo_octubre_2023.pdf)

24-48 horas	207	68	3	278 (10,83%)
Más	44	43	1	88 (3,42%)
Total	2.077(80,94%)	483(18,82)	6(0,23%)	2.566 (100%)

Tabla 19. Tiempo de respuesta inicial. (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=2.566. Elaboración propia. En 88 casos el tiempo de respuesta inicial no ha podido establecerse por tratarse de incidentes abiertos en un periodo en el que la base de datos no había sido ajustada para poder obtener este dato.

### 8.3 ACTIVIDADES DE INTERVENCIÓN REALIZADAS

A continuación, se detallan las actividades de intervención realizadas, tanto en lo relativo a la investigación del incidente racista, como en relación con la estrategia de actuación emprendida.

Estas actividades de intervención se realizan por el equipo técnico especializado en la atención a víctimas, tanto presencial como telemática. Cuando los incidentes presentan mayor complejidad, este equipo técnico se apoya en el equipo jurídico. 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. Asimismo, el equipo jurídico identifica a las autoridades competentes y se encarga de revisar los escritos que hayan de interponerse conforme a la estrategia escogida por la víctima, asumiendo incluso la redacción de los mismos 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 del contrato 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	129	62	0	191(2,39%)
Contacto/entrevista con terceros involucrados y testigos	353	116	1	470(11,26%)
Contacto/entrevista con víctima	2090	194	0	2.284 (54,75%)
Documental	251	187	0	438 (6,01%)
Estudio de la normativa y jurisprudencia	83	22	0	105 (2,51%)
Investigación en curso	68	32	1	101 (2,42%)
Prueba <i>testing</i>	25	17	1	43 (1,03%)

Otras	88	44	0	132 (3,16%)
No aplica	296	76	18	390 (9,35%)
Total	3.383 (81,10%)	750(18,10%)	21(0,47%)	4.154 (100%)

Tabla 20. Estrategias de investigación. (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=4.154. Nota: las organizaciones pueden utilizar diferentes estrategias de investigación para cada incidente. Otras: acompañamiento de la víctima a entidades privadas, etc. En 390 casos registrados no procede la información relativa a las estrategias de actuación debido a que la víctima ha desistido de la estrategia de investigación propuesta o, una vez investigado, no presenta indicios de discriminación y, por lo tanto, no procede. El resultado de esta tabla es mayor al de los casos totales registrados porque un mismo incidente discriminatorio puede haber originado una o varias estrategias de investigación.

Estrategias de actuación	Individuales	Colectivos	Pend. Cal	Totales (%)
Asesoramiento	1443	145	1	1589 (32%)
Conciliación	42	7	0	49(2,01%)
Denuncia/Escrito/Queja	611	138	2	751(15,14%)
Derivación a otros recursos	261	32	0	293(5,90%)
Interlocución/negociación	579	99	2	680 (3,71%)
Mediación	136	48	0	184 (3,71%)
Oficina de consumo	23	5	0	28 (0,56%)
Queja al Defensor del Pueblo	18	0	0	18 (0,36%)
Reportar ante el propio medio de Comunicación	27	87	0	114 (2,29%)
Pendiente determinación estrategia de actuación	39	16	0	55(1,10%)
Otros	545	127	0	672(13,55%)
No aplica	414	95	17	526(10,60%)
Total	4.138 (83,44%)	799(16,11%)	22 (0,44%)	4.959(100%)

Tabla 21. Estrategias de actuación (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=4.959. Nota: las organizaciones pueden utilizar diferentes estrategias de actuación para cada incidente. Otras: acompañamiento de la víctima, reclamaciones a entidades privadas, etc. En 526 casos registrados no procede la información relativa a las estrategias de actuación debido a que la víctima ha desistido de la estrategia de actuación propuesta o, una vez investigado, no presenta indicios de discriminación y, por lo tanto, no procede. El resultado de esta tabla es mayor al de los casos totales registrados porque un mismo incidente discriminatorio puede haber originado una o varias estrategias de actuación.

## 8.4 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 293 derivaciones a otros recursos:

Otros recursos a los que se han derivado	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Oficinas de atención a la mujer	11	0	0	11(3,75%)
Oficinas de atención al menor	0	1	0	1 (0,34%)
Oficinas de atención en materia de extranjería	13	1	0	14 (4,77%)
Servicio gratuito de orientación jurídica	46	5	0	51 (17,40%)
Servicios de atención psicológica	19	2	0	21 (7,16%)
Servicios sociales municipales	17	3	0	20 (6,82%)
Entidades sociales especializadas	68	0	0	68 (23,20%)
Servicio público de empleo	3	0	0	3 (1,02%)
Servicio público de vivienda	2	1	0	3 (1,02%)
Oficinas de atención al consumidor	1	3	0	4 (1,03%)
Fiscalías	1	0	0	1(0,34%)
Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado	4	3	0	7 (2,3%)
Otras	59	10	0	69 (26,27%)
No consta	17	3	0	20 (6,82%)
Total	261(89,07%)	32(10,92%)	0	293(100%)

Tabla 22. Otros recursos a los que se han derivado (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=293. 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.

## 8.5 DERIVACIÓN, EN SU CASO, AL SERVICIO DE ASISTENCIA JURÍDICA

El Servicio cuenta con un equipo jurídico que depende de la coordinación y que conforman dos juristas especialistas en derecho antidiscriminatorio, tratándose de otra de las mejoras que se

introdujeron en los pliegos por los que se rige actualmente el contrato del Servicio del CEDRE. El equipo jurídico tiene un papel destacable en el establecimiento de las mejores estrategias de investigación y actuación en los incidentes racistas, 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 496 ocasiones. Los ámbitos legales más comunes en los que se han realizado consultas son: administrativo, penal, laboral, vivienda, extranjería, civil, sanidad, educación y consumo.

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

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

## **8.6 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	15	8	0	23 (0,84%)
Organización de la red	953	228	2	1.183(39,8%)
Redes sociales y medios de comunicación	51	50	0	101(3,71%)
Un conocido	407	39	1	447(16,44%)
Web del consejo	164	23	1	188 (6,91%)
No sabe/No contesta	600	159	17	776(28,55%)
Total	2.190(80,57%)	507(18,65%)	21(0,77%)	2.718(100%)

Tabla 23. Forma de conocimiento por el usuario (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=2.718. Elaboración propia. En 776 casos registrados la información relativa a la forma de conocimiento del

Servicio por parte del usuario no consta debido a que la tercera persona o entidad que ha reportado el caso no sabe o la víctima o víctimas no contestan. El resultado de esta tabla es mayor al de los casos totales registrados porque un mismo incidente discriminatorio puede haber originado una o varias estrategias de actuación.

## 8.7 VALORACIÓN FINAL QUE LOS/AS USUARIOS/AS HACEN DEL MISMO

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

Valoración final del usuario	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Excelente	552	120	1	673 (26,76%)
Muy buena	330	62	1	383 (15,14%)
Buena	204	39	2	245 (9,75%)
Regular	24	16	0	40 (1,62%)
Deficiente	9	15	0	24 (0,92%)
Pendiente de valorar	794	135	16	945 (34,54%)
Víctima no localizable	174	97	1	272 (10%)
Total	2.077(80,44%)	484(18,74%)	21(0,81%)	2.582(100%)

Tabla 24. Valoración final del usuario (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=2.582. Elaboración propia.

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

Durante este periodo, de los 2.582 casos registrados, 1.999 casos han sido cerrados y 945 casos están pendientes de resolver. En 454 casos se ha cerrado el caso por decisión de la víctima o denunciante quien manifestó no querer continuar con el proceso. En 171 casos no se ha podido localizar a las víctimas. Es decir, en un total de 625 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 de abandono del proceso es 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 caso.

Cierre del caso	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Decisión de la víctima/denunciante	408	44	2	454 (17,58%)
Inicio de procedimiento judicial	54	10	0	64 (2,47%)
No se han encontrado indicios de Discriminación	134	20	0	154 (5,96%)
Resolución/sentencia	15	4	0	19(0,73%)
Resultado negativo	42	86	0	128 (4,95%)
Resultado positivo	425	121	1	547 (21,18%)
Víctima no localizable / pasiva	151	20	0	171(6,62%)
Pendiente de resolver o de Calificar	848	179	18	1.045(39%)
Total	2.077(80,44%)	484(18,74%)	21(0,81%)	2.582 (100%)

Tabla 25- Motivo del cierre de los casos durante este periodo (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales) N= 2.582. Elaboración Propia. Nota: resultado negativo: una vez realizadas todas las actuaciones por parte del Servicio, no se obtiene respuesta favorable a la denuncia o queja.

## **8.9 SI HA HABIDO TERMINACIÓN: QUÉ VÍA HA EMPRENDIDO LA VÍCTIMA CON AYUDA DEL SERVICIO Y RESULTADO FINAL**

Durante este periodo, de los 1.99 (64%) casos que han sido cerrados, 547 han concluido con resultado positivo y 128 con resultado negativo. En 154 de ellos no se han encontrado indicios de discriminación.

Resultado positivo (547 casos) significa que se ha obtenido respuesta por parte de las administraciones, organismos e instituciones, así como de los agentes discriminadores interpelados, aceptando los hechos denunciados y comprometiéndose a tomar las medidas oportunas para la no repetición. También se considera que el caso ha sido cerrado con resultado positivo cuando el usuario manifiesta su satisfacción con el resultado obtenido. En 293 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 751 casos la víctima ha denunciado o presentado escrito con ayuda del Servicio ante otras instituciones.

En cuanto a la terminación con resultado negativo (128 casos), se consideran como tales los que han concluido una vez llevadas a cabo todas las actuaciones por parte del Servicio del CEDRE sin haber obtenido respuesta por parte de las administraciones, organismos e instituciones ni de los agentes discriminadores interpelados, y habiéndosele trasladado y ofrecido la posibilidad a la víctima de presentar escritos con ayuda del Servicio ante otras instituciones y/o organismos públicos.

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

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

Instituciones ante las que se ha redactado escrito	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Asociaciones, civiles, de derechos humanos	98	6	1	105 (27,13%)
Defensor del Pueblo Estatal	1	2	0	3 (0,77%)
Defensor del Pueblo Autonómico	1	2	0	3 (0,77%)
Fiscalía	17	5	0	22 (5,68%)
Fuerzas y cuerpos de seguridad	20	6	0	26 (6,71%)
Servicios sociales	46	12	0	58 (14,98%)
Oficina de atención a víctimas del delito	15	2	0	17(4,39%)
Otro	147	6	0	153 (39,53%)
Total	345 (89,14%)	41(10,85%)	1	387(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=387. Elaboración propia. Otras instituciones ante las que se ha presentado denuncia, escrito o queja son: centros educativos, aseguradoras, entidades bancarias, oficinas de extranjería y asilo, ayuntamientos, colegios de abogados, etc.).

## 8.11 TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN DE CASOS

En la tabla 27 se detalla el tiempo de resolución de los casos. En 252 casos, el tiempo medio de resolución ha sido de menos de 60 días. 1.013 casos están en estado “pendiente de resolver”, es decir, que después de haber interpuesto la denuncia o queja correspondiente ante la administración u organismo privado, el Servicio de atención a víctimas de discriminación del CEDRE se encuentra aún pendiente de recibir respuesta. A partir de la resolución que se reciba, se deberá analizar si se continúa la estrategia de denuncia o, si ha sido favorable la resolución a los intereses de la víctima, se procede a cerrar el caso.

Tiempo de resolución del caso	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
1-5 días	388	96	2	486 (18,82%)
6-10 días	87	24	0	111 (4,29%)
11-20 días	154	32	0	186 (7,20%)
21-30 días	116	25	0	141 (5,46%)
31-60 días	211	41	0	252 (9,75%)
61-90 días	113	49	0	162 (6,27%)
91-120 días	68	22	0	90 (3,48%)
121-180 días	55	23	1	79 (3,05%)
181-365 días	34	28	0	62 (2,40%)
Más de un año	0	0	0	0
Caso pendiente de resolver	851	144	18	1.013(39,11%)
Total	2.077(80,44%)	484(18,74%)	21(0,81%)	2.582(100%)

Tabla 27. Tiempo medio de resolución (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=2.582. 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.

## 8.12 TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN DE CASOS POR OFICINA Y POR VÍA DE ATENCIÓN

En la tabla 28 se detalla el número total de incidentes discriminatorios, diferenciando por vía de atención, y el tiempo medio de resolución. A este respecto, es importante tener presente que tanto los incidentes que son atendidos por vía online, como los casos atendidos por vía telefónica/WhatsApp se realizan desde la sede central en Madrid donde está ubicado el equipo de atención telemática y, por lo tanto, no procede la indicación o referencia del tiempo medio de resolución por oficina a nivel territorial.

Por otro lado, en la tabla 29 se detalla el tiempo medio de resolución de los casos por oficina de

atención presencial.

Tiempo de resolución del caso	Acceso online			A. Telf y WhatsApp				A. Presencial		Otros	Totales
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1-5 días	4	8	5	29	27	1	8	94	16	20	212
6-10 días	3	1	1	7	3	0	5	34	0	2	56
11-20 días	3	1	4	14	4	0	1	41	2	4	74
21-30 días	2	1	0	9	4	2	2	29	4	5	58
31-60 días	1	2	4	20	10	2	0	52	7	15	113
61-90 días	2	0	5	5	16	5	0	42	5	5	85
91-120 días	1	0	3	4	10	2	0	26	2	6	54
121-180 días	0	0	3	3	9	5	0	13	0	5	38
181-365 días	1	1	1	2	8	4	0	12	0	7	36
Más de un año	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Caso pendiente de resolver	9	9	33	25	089	7	7	210	19	22	430
Total	26	23	59	118	180	28	23	553	55	91	1.156

Tabla 28. Tiempo de resolución de los casos registrados por vía de atención online, por vía presencial y vía de atención Telefónica y/o WhatsApp (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=1.156. Elaboración propia. Nota: otros 91 casos han accedido por otras vías como medios de comunicación o 3º personas o conocidos/familiares de la víctima o víctimas. 430 casos quedan pendientes de resolver la cuestión relativa al tiempo de resolución del caso.

Detalle de los datos: 1. CEDRE buzón web | 2. Acceso online correo igualdad.gob | 3. Acceso online correo entidad | 4. Acceso telefónico 021 | 5. Acceso telefónico entidad | 6. WhatsApp entidad | 7. WhatsApp 628 86 05 07 | 8. Vía oficina oficial presencial | 9. Vía punto de acceso presencial | 10. Otros.

En 702 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 los incidentes. 478 incidentes quedan pendientes de resolver o de calificar.

Tiempos de resolución por oficina – vía presencial											
Oficina	1-5 días	6-10 días	11-20 días	21-30 días	31-60 días	61-90 días	91-120 días	121-180 días	181-365 días	Más de un año	Caso pendiente de resolver
Andalucía Occidental	18	4	3	2	9	4	0	1	0	0	7
Andalucía Oriental	16	2	1	5	3	2	1	1	1	0	7
Andalucía Oriental 2	5	1	3	4	5	2	1	1	1	0	16
Aragón	0	0	1	4	5	4	4	1	0	0	9

Asturias	8	2	5	2	6	0	2	1	1	0	7
Baleares	18	3	2	6	20	14	3	0	2	0	5
Canarias Las Palmas	18	3	10	6	4	4	1	2	0	0	3
Canarias Tenerife	12	2	6	2	6	1	9	0	0	0	0
Cantabria	42	6	8	6	2	3	1	4	4	0	4
Castilla-La Mancha	9	1	2	2	2	2	0	0	1	0	7
Castilla y León	5	3	2	6	9	3	5	4	5	0	5
Cataluña	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Ceuta	1	0	0	1	3	5	0	0	0	0	0
Comunidad Valenciana	10	1	5	2	8	1	1	1	0	0	5
Extremadura	17	2	5	3	6	2	2	0	1	0	10
Galicia	7	0	2	3	9	1	1	0	0	0	1
La Rioja	9	2	9	3		5	5	2	1		7
Madrid	5	2	4	3	3	0	0	0	0	0	283
Madrid 2	1	0	0	0	2	0	0		1	0	3
Melilla	9	20	16	2	3	3	1	0	0	0	11
Murcia	8	3	0	2	3	2	1	1	0	0	29
Navarra	1	0	2	1	0	0	0	1	0	0	20
País Vasco	4	1	2	4	3	3	3	2	1	0	4
Totales	229	58	88	70	117	61	41	22	19	0	443

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=702. Elaboración propia.

## 9. CONCLUSIONES GENERALES

Las principales conclusiones generales que podemos extraer a partir del análisis de los casos registrados y analizados durante esta memoria anual de resultados de 2023 por el Servicio para la Asistencia a Víctimas del CEDRE son las siguientes:

- En 2023 el Servicio para la Atención a Víctimas de Discriminación del CEDRE ha atendido **2.582 casos, 1.012 casos (esto es, un 64,5%) más que en el año 2022**. El aumento en el número de casos registrados durante el periodo que abarca esta memoria anual ha sido debido

al refuerzo presupuestario y, con ello, la ampliación del número de oficinas y de técnicos/as de atención, así como del horario de trabajo de dichos técnicos/as, que pasaron a trabajar con dedicación exclusiva y a jornada completa. Igualmente, se debe destacar el lanzamiento del teléfono público gratuito 021 por el Ministerio de Igualdad el pasado mes de mayo de 2023, así como el relanzamiento de la campaña “Sí, es racismo”<sup>6</sup>, lo que ha supuesto un aumento significativo en el número de llamadas y atenciones a víctimas de incidentes racistas por la vía telemática, lo que demuestra la importancia de contar con un teléfono gratuito y de tres cifras, más fácil de recordar y marcar.

- **Se han atendido a 2.736 personas, víctimas de incidentes racistas.** 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, 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 las víctimas, así como la falta de conocimiento de sus derechos, de los mecanismos de denuncia segura, inseguridades sobre si la denuncia va a prosperar, desconfianza hacia las instituciones, barreras idiomáticas, 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 revictimización o a represalias, así como sensación de humillación o vergüenza.
- En el caso de las personas extranjeras en situación administrativa irregular la infra denuncia se agrava, ya que tienen **miedo y gran desconfianza en las autoridades, sobre todo de las fuerzas y cuerpos de seguridad**, ante el alto riesgo de que, en el momento de formalizar la denuncia, las autoridades les incoen un expediente de expulsión. En este sentido, se reitera lo establecido en la Recomendación del CEDRE sobre la necesidad de reformar la Ley de Extranjería para brindar una **protección especial a las víctimas de discriminación y delitos de odio**, de manera 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), siendo necesario hacer un estudio valorativo de la normativa a reformar y el posible impacto de esta reforma.
- En cuanto al sexo/género, el 48,21% de las víctimas han sido mujeres, el 34,54% hombres, y el 12,54% “otro”. Por lo que se refiere a la edad, el 59% de las víctimas atendidas se encuentran en

---

<sup>6</sup> Disponible en: <https://www.igualdad.gob.es/comunicacion/campanas/campana-si-es-racismo/>

la franja de edad de entre los 18 y 45 años. Teniendo en cuenta los distintos perfiles, sigue siendo fundamental plantear el análisis de los incidentes discriminatorios y el impacto en los derechos humanos de las víctimas desde una perspectiva **interseccional**. Además, preocupan seriamente los **graves impactos emocionales y psicológicos** que resultan de los incidentes discriminatorios, que afectan gravemente a la dignidad de las personas y su autoestima y, **particularmente, los impactos en la vida de los niños, las niñas y los y las jóvenes víctimas de incidentes racistas, islamófobos, xenófobos, antigitanos y de racismo anti afro.**

- Entre los grupos poblacionales que más incidentes han denunciado destaca la población **latinoamericana, gitana, africana o afrodescendiente, árabe, amazigh y asiática**. Se ha atendido a personas de más de 80 nacionalidades diferentes, entre las que destacan: **colombiana, marroquí, venezolana, peruana, española, hondureña, senegalesa, maliense, ecuatoriana, brasileña, argentina, rumana, ucraniana y rusia**, teniendo gran incidencia en personas **refugiadas, solicitantes de asilo y personas migrantes en situación administrativa irregular**.
- Los incidentes atendidos han sido 2.582 casos y, de ellos, 1.437 casos han sido de **discriminación directa**, destacando los ámbitos de 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 como, por ejemplo, estadios deportivos, sigue necesitando de la colaboración, el diálogo y el trabajo en red con las principales plataformas de internet y de redes sociales como “X”, Facebook, YouTube y Google España, con el objetivo de eliminar el mayor número posible de contenidos discriminatorios en sus redes.
- Se han detectado **incidentes discriminatorios en todas las Comunidades Autónomas**, destacando el número de los casos en la Comunidad de Madrid, Andalucía, Cataluña y Canarias. Asimismo, se han identificado 41 casos con incidencia estatal.
- La principal vía de acceso al Servicio ha sido la **vía presencial** (1.286 casos), seguida de la **vía telefónica** (567 casos). En 1.794 de los incidentes atendidos han tenido una respuesta inicial de forma inmediata (esto es, en menos de 4 horas).
- En cuanto a la efectividad de la denuncia u actuación ante el caso de discriminación, del total de 2.582 casos, en **925 casos 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 se debe, en parte, a que la víctima no quiere continuar con la denuncia debido a, entre otros factores, lo lento que puede llegar a ser el proceso de reclamación y los plazos de la administración ante las reclamaciones. Otro factor importante es la dificultad de recabar pruebas que corroboren los hechos, o la falta de respuesta por parte de las administraciones o particulares 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 incidentes discriminatorios 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 pública como privada.**

- 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, 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.
- Después de más de un año de la aprobación de la Ley 15/2022, de 12 de julio, Integral de Igualdad de Trato y no Discriminación no se cuenta con la **Autoridad Independiente para la Igualdad de Trato** la cual es fundamental para garantizar la independencia, acceso a la justicia y protección de las víctimas de todas las formas de discriminación. En 2023 ha sido difícil aplicar la Ley de igualdad de trato y no discriminación, ya que sigue siendo desconocida incluso para las administraciones que deben de aplicarla. Por lo tanto, esperamos que la creación de la Autoridad Independiente sea clave para desarrollar medidas que garanticen su aplicación y efectividad.