

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

MEMORIA ANUAL DE RESULTADOS 2025



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)	5
1. RESUMEN DE ACTIVIDAD	8
1.1 CASOS INICIADOS, RESUELTOS Y EN TRAMITACIÓN.....	9
2. DETALLE DE LOS CASOS DE DISCRIMINACIÓN REGISTRADOS.....	10
2.1 TIPO DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN: INDIVIDUALES Y COLECTIVOS.	13
2.2 COMUNIDADES AUTÓNOMAS, CIUDAD AUTÓNOMA O PROVINCIA, DONDE SE PRODUCE EL CASOS DE DISCRIMINACIÓN.....	13
2.3. ÁMBITO Y CONTEXTO DONDE SE PRODUCE.....	18
2.3.1 EMPLEO	19
2.3.2. VIVIENDA	20
2.3.3 ASENTAMIENTOS INFORMALES	21
2.3.4 SANIDAD PÚBLICA Y SANIDAD PRIVADA	23
2.3.5 EDUCACIÓN	24
2.3.6 ACCESO A ESTABLECIMIENTOS, BIENES Y SERVICIOS PRIVADOS: BARES Y RESTAURANTES, CENTROS COMERCIALES, SERVICIOS BANCARIOS.....	25
2.3.7 ACCESO A BIENES Y SERVICIOS PÚBLICOS: EMPADRONAMIENTO, SERVICIO SOCIALES, REGISTRO CIVIL.....	26
2.3.8 SEGURIDAD PRIVADA Y SEGURIDAD PÚBLICA.....	27
2.3.9. MEDIOS DE COMUNICACIÓN E INTERNET.....	28
2.4. DERECHOS VULNERADOS.....	30
2.5. AGENTE DISCRIMINADOR: ORGANIZACIÓN PÚBLICA Y ORGANIZACIÓN PRIVADA.....	31
2.6. TIPO DE DISCRIMINACIÓN.....	32
2.7. INTERSECCIONALIDAD	33
3. PERFIL DE LAS VÍCTIMAS: NACIONALIDAD Y ORIGEN ÉTNICO	34
3.1 PERFIL SOCIOECONÓMICO DE LAS PERSONAS ATENDIDAS: NIVEL DE ESTUDIOS, PROFESION Y SITUACIÓN LABORAL.....	37
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). 39	
4.1 VÍAS DE ACCESO AL SERVICIO (TELEFÓNICA, ONLINE O PRESENCIAL).....	39
4.2 TIEMPO DE RESPUESTA INICIAL	41

4.3	ACTIVIDADES DE INTERVENCIÓN REALIZADAS	41
4.4	RECURSOS OFRECIDOS.....	43
4.5	DERIVACIÓN, EN SU CASO, AL SERVICIO DE ASISTENCIA JURÍDICA	44
4.6	FORMA DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS DEL CONSEJO POR PARTE DEL USUARIO/A.....	44
4.7	VALORACIÓN FINAL QUE LOS/AS USUARIOS/AS HACEN DEL MISMO	45
4.8	ABANDONO DEL PROCESO SIN LLEGAR A SU TERMINACIÓN Y MOTIVACIÓN APORTADA POR LA PERSONA USUARIA DEL SERVICIO PARA ABANDONAR EL PROCESO.....	46
4.9	TERMINACIÓN: QUÉ VÍA HA EMPRENDIDO LA VÍCTIMA CON AYUDA DEL SERVICIO Y RESULTADO FINAL.	47
4.10	CONTACTO CON OTRAS INSTITUCIONES PARA PEDIR AYUDA/ORIENTACIÓN.	47
4.11	TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN DE CASOS.....	48
4.12	TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN DE CASOS POR OFICINA Y POR VÍA DE ATENCIÓN	49
5.	CONCLUSIONES GENERALES	51

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 plazo inicial de ejecución del contrato, la Secretaría de Estado de Igualdad y para la Erradicación de la Violencia contra las Mujeres a través de la Dirección General, comunicó su voluntad de acordar una prórroga de ejecución de 12 meses de duración, desde el 24 de mayo de 2024 hasta el 23 de mayo de 2025. Al finalizarse la primera prórroga, se acordó una segunda prórroga de otros 12 meses de duración, desde el 24 de mayo de 2025 hasta el 23 de mayo de 2026.

Esta memoria anual recoge la actividad del Servicio del CEDRE desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2025.

El Servicio se desarrolla subcontratando con siete entidades, todas ellas vocalías 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 5 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 aumento de número de oficinas de atención presencial (hasta llegar a las 23 oficinas actuales), 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, como consecuencia, un impacto directo en el alto número de casos que se vienen recogiendo año con año en las memorias anuales.

De este modo, en la memoria anual de 2022 se registraron 1.570 casos, en la memoria anual de 2023 se registraron 2.582 casos, en la memoria anual de 2024, se han registrado 2.913 casos y en la presente **memoria anual de 2025, se han registrado 2.811 casos.**

Como se puede apreciar, a partir de 2022 se produjo un incremento considerable de casos registrados por el Servicio del CEDRE como consecuencia del incremento el presupuesto para la ejecución del Servicio ya que ha permitido aumentar 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 sólo 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. El incremento de casos en estos últimos años también se debe a las campañas de difusión realizadas por la Dirección General, de las que cabe destacar la campaña “Mirar con distinta cara es racismo-021 contra el racismo” relanzada en 2025 con el objeto de potenciar el conocimiento del Servicio por parte de potenciales víctimas.

Año	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total
Casos atendidos	376	676	222	631	646	729	588	569	860	1.570	2.582	2.913	2.811	15.173

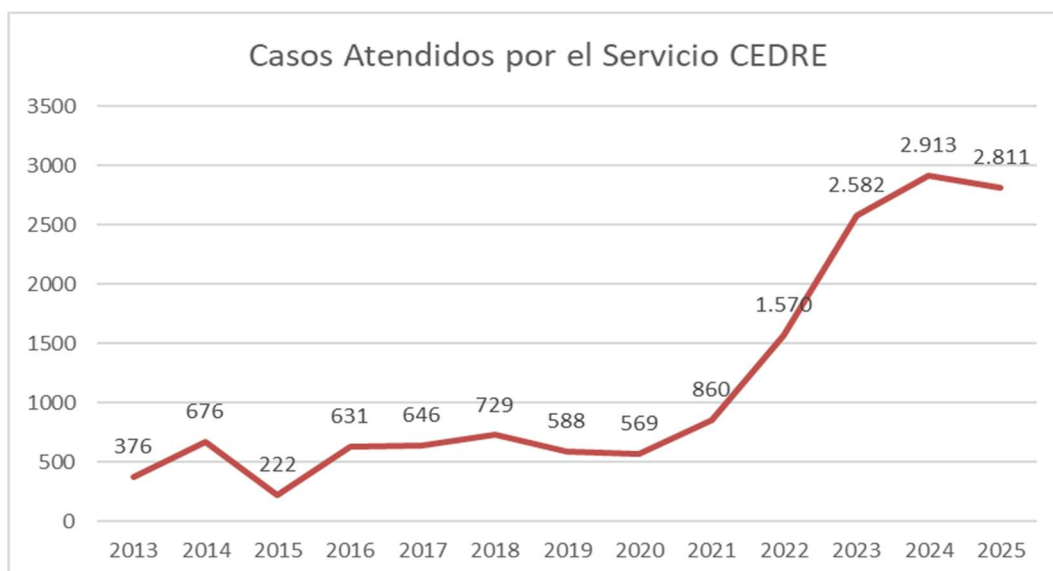


Gráfico - Memorias anuales del Servicio del CEDRE presentadas (2013-2025) y número total de casos registrados en cada una de ellas.

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 (empleo, vivienda, gestión emocional de las víctimas, denegación de bienes y servicios, extranjería, educación, medios de comunicación, sanidad, 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, a la finalización de las sesiones, un cuestionario de evaluación. En general, la evaluación de las distintas formaciones ha sido muy positiva. En 2026 se continúan 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 2025 se han iniciado un total de 2.811 casos, habiéndose atendido directamente 3.444 personas (el número de personas es mayor que el número de casos ya que, en algunos casos colectivos existen varias personas afectadas). En cada periodo mensual se han registrado los siguientes casos: enero (197 casos), febrero (226 casos), marzo (235 casos), abril (219 casos), mayo (213 casos), junio (195 casos), julio (222 casos), agosto (177 casos), septiembre (231 casos), octubre (351 casos), noviembre (238 casos) y diciembre (307 casos).

Casos iniciados en 2025	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Casos en tramitación	791	167	8	966 (34%)
Casos resueltos	1485	356	4	1.845 (66%)
Total, casos iniciados en 2025	2.276 (81%)	523 (19%)	12 (<1%)	2.811 (100%)

Tabla 1- Casos iniciados en 2025 - casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales. N=2.811.

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 2025, son los siguientes:

- ❖ Número de llamadas recibidas al teléfono gratuito 021 – 6.453
- ❖ Número de consultas recibidas a través del WhatsApp (628 86 05 07)– 815
- ❖ Número de consultas presenciales – 21.693
- ❖ Número de consultas recogidas vía online (formulario web y correo electrónico) – 312

De todas esas llamadas al teléfono gratuito 021, WhatsApp, consultas presenciales y consultas online, solo una parte (2. 811, un 9,6 % del total) llegaron a ser casos de discriminación 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 (6.453), de las que un número importante (6.018 llamadas en este periodo anual) son 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 1.209 casos (43%). También hay que destacar que seguimos registrando casos de discriminación que afectan a una población cada vez más joven, concretamente a menores de 18 años (esto es, niños, niñas y adolescentes), en total 195 casos (7%), 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 1.367 (49%) casos denunciados las víctimas de discriminación han sido mujeres y en 1.036 (37%) 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 y las niñas que sufren la discriminación racial.

Sexo/género	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Femenino	1.259	105	3	1.367 (49%)
Masculino	951	84	1	1.036 (37%)
No aplica	8	102	1	111 (4%)
No binario	2	0	0	2 (<1%)
No deseo responder	40	8	7	55 (2%)
Varios	16	224	0	240 (9%)
Total	2.276 (81%)	523 (19%)	12 (<1%)	2.811 (100%)

Tabla 2 - Sexo/género de las víctimas (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=2.811

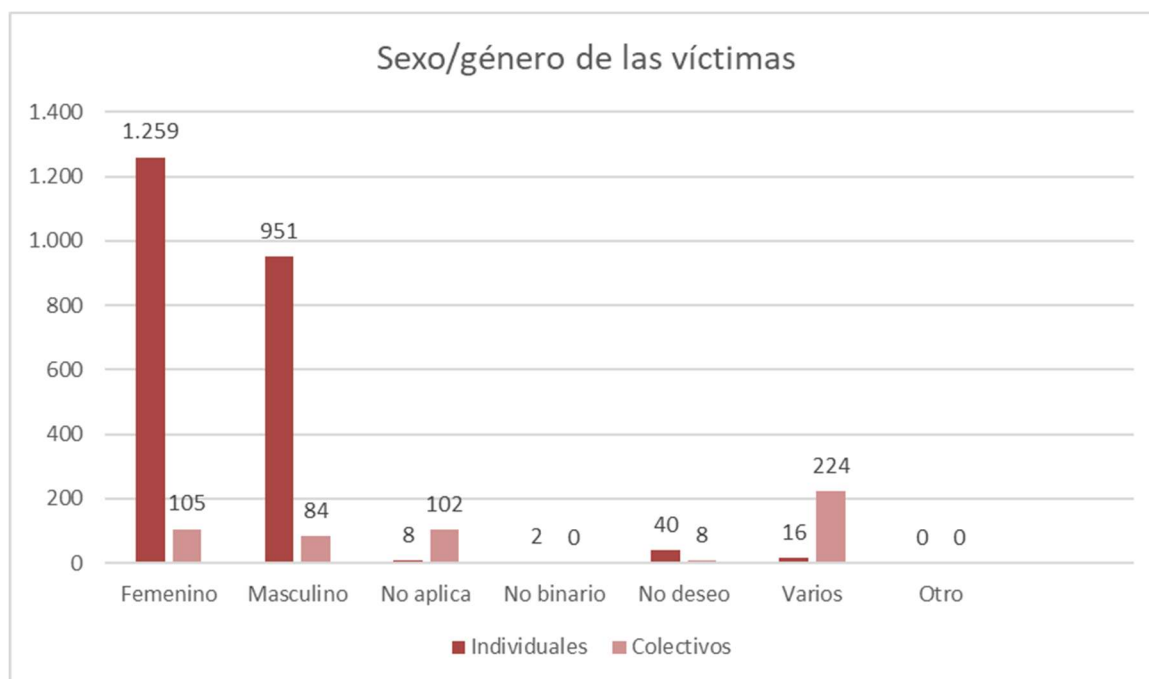


Gráfico 1. Sexo/género de las víctimas. Casos individuales y colectivos.

Edad	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Menor de 18	153	42	0	195 (7%)
18-25	259	24	2	285 (10%)
26-35	588	37	0	625 (22%)
36-45	542	41	1	584 (21%)
46-55	318	19	1	338 (12%)
56-65	200	11	0	211 (8%)
Mayor de 65	58	4	0	62 (2%)
No aplica	8	105	1	114 (4%)
NS/NC/No consta	144	76	7	227 (8%)
Todas	6	164	0	170 (6%)
Total	2.276 (81%)	523 (19%)	12 (<1%)	2.811 (100%)

Tabla 3- Edad de las víctimas (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=2.811 En 227 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.

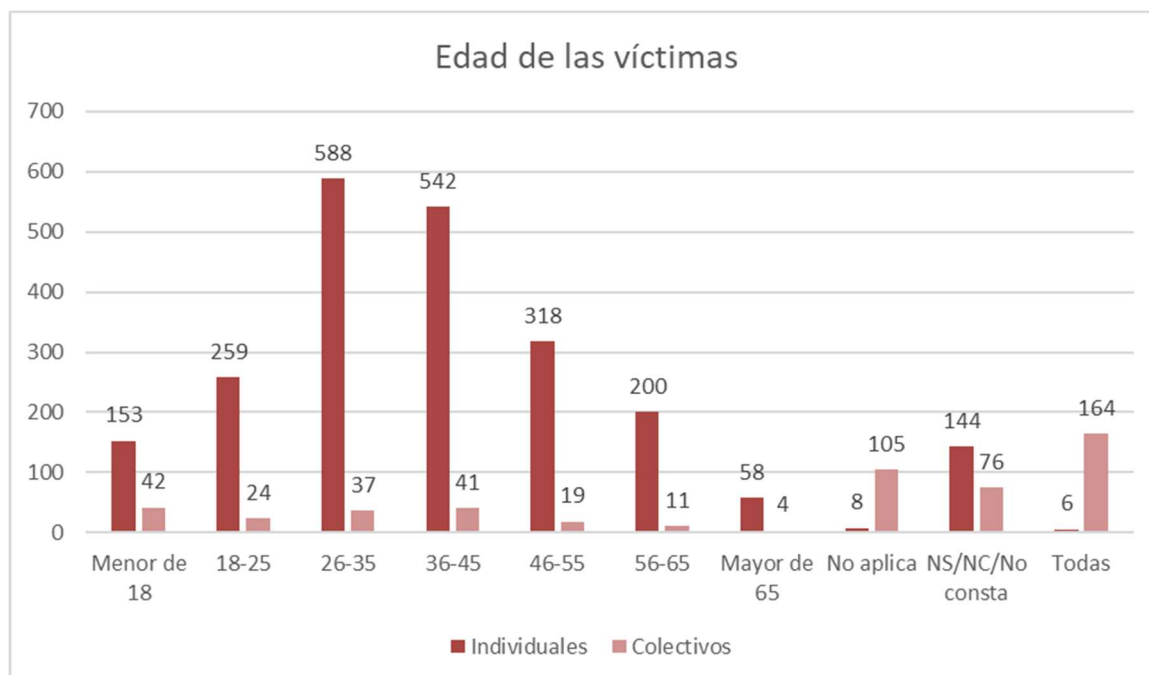


Gráfico 2. Edad de las víctimas. Casos individuales y colectivos.

2.1 TIPO DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN: INDIVIDUALES Y COLECTIVOS.

Tipo de casos	Totales (%)
Colectivo	523 (19%)
Individual	2.276 (81%)
Pendiente de calificación	12 (<1%)
Total	2.811 (100%)

Tabla 4. Tipo de casos de discriminación (totales) N=2.811. 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 CASO 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 5 (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 (418 casos), Andalucía (319 casos), Castilla y León (221 casos) y Baleares (198 casos). En relación con las provincias, destacan Madrid (418 casos), Baleares (198 casos), Barcelona (149 casos), Valladolid (125 casos), Cantabria (120 casos) y la Rioja (120 casos).

Comunidad Autónoma o Ciudad autónoma	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Andalucía	235	84	0	319 (11%)
Aragón	79	20	1	100 (4%)
Canarias	145	51	0	196 (7%)
Cantabria	115	5	0	120 (4%)
Castilla-La Mancha	130	18	0	148 (5%)
Castilla y León	151	70	0	221 (8%)
Cataluña	160	19	2	181 (6%)
Ceuta	42	11	0	53 (2%)
Madrid	389	28	1	418 (15%)

Valencia	100	14	0	114 (4%)
Extremadura	63	19	0	82 (3%)
Galicia	88	57	0	145 (5%)
Baleares	138	60	0	198 (7%)
La Rioja	114	6	0	120 (4%)
Melilla	54	0	0	54 (2%)
Navarra	73	9	0	82 (3%)
País Vasco	52	8	0	60 (2%)
Principado de Asturias	41	3	1	45 (2%)
Murcia	72	10	0	82 (3%)
Todas las comunidades	1	23	0	24 (<1%)
NS/NC/No consta	34	8	7	49 (2%)
Total	2.276 (81%)	523 (19%)	12 (<1%)	2811 (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= 2.811. En 49 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.

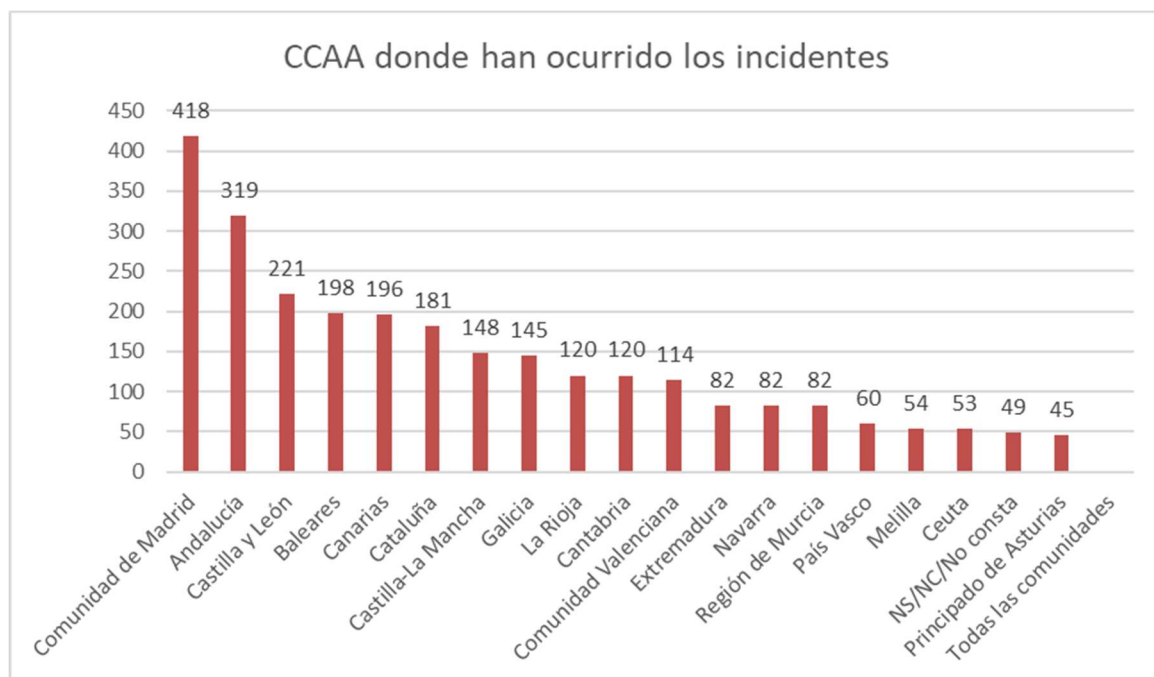


Gráfico 3. CCAA donde han ocurrido los casos atendidos.

Provincia	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Total (%)
A Coruña	49	35	0	84 (3%)
Álava	35	6	0	41 (1%)
Albacete	6	1	0	7 (<1%)
Alicante	25	2	0	27 (<1%)
Almería	38	20	0	58 (2%)
Asturias	41	3	1	45 (2%)
Ávila	1	0	0	1 (<1%)
Badajoz	50	14	0	64 (2%)
Baleares	138	60	0	198 (7%)
Barcelona	133	15	1	149 (5%)
Burgos	4	10	0	14 (<1%)
Cáceres	13	5	0	18 (<1%)
Cádiz	18	9	0	27 (<1%)
Cantabria	115	5	0	120 (4%)
Castellón de la Plana	6	1	0	7 (<1%)
Ceuta	42	11	0	53 (2%)
Ciudad Real	87	10	0	97 (3%)
Córdoba	13	12	0	25 (<1%)
Cuenca	13	0	0	13 (<1%)
Girona	9	0	0	9 (<1%)
Granada	24	5	0	29 (1%)
Guadalajara	1	0	0	1 (<1%)
Guipúzcoa	8	2	0	10 (<1%)
Huelva	8	2	0	10 (<1%)
Huesca	7	1	1	9 (<1%)
Jaén	7	2	0	9 (<1%)
La Rioja	114	6	0	120 (4%)
Las Palmas	84	9	0	93 (3%)
León	17	11	0	28 (1%)

Lleida	4	1	0	5 (<1%)
Lugo	2	5	0	7 (<1%)
Madrid	389	28	1	418 (15%)
Málaga	70	16	0	86 (3%)
Melilla	54	0	0	54 (2%)
Murcia	72	10	0	82 (3%)
Navarra	73	9	0	82 (3%)
Ourense	12	4	0	16 (<1%)
Palencia	13	8	0	21 (<1%)
Pontevedra	25	13	0	38 (1%)
Salamanca	12	3	0	15 (<1%)
Santa Cruz de Tenerife	61	42	0	103 (4%)
Segovia	2	3	0	5 (<1%)
Sevilla	57	18	0	75 (3%)
Soria	2	0	0	2 (<1%)
Tarragona	14	3	1	18 (<1%)
Teruel	7	2	0	9 (<1%)
Toledo	23	7	0	30 (1%)
Valencia	69	11	0	80 (3%)
Valladolid	96	29	0	125 (4%)
Vizcaya	9	0	0	9 (<1%)
Zamora	4	6	0	10 (<1%)
Zaragoza	65	17	0	82 (3%)
Todas las provincias	1	23	0	24 (<1%)
NS/NC/No consta	10	5	7	22 (<1%)
Total	2.276 (81%)	523 (19%)	12 (<1%)	2.811 (100%)

Tabla 6. Provincia o Ciudad Autónoma donde se produce el caso (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N = 2.811. En 22 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 total de casos de discriminación racial o étnica atendidos en cada uno de los territorios, desglosando aquellos atendidos por cada una de las 23 oficinas oficiales y los que se atendieron por las otras vías de acceso del Servicio (puntos de acceso y atención telemática).

Territorio	Nº de casos por oficina oficial	Nº de casos por otras vías (puntos de acceso y atención telemática)	Totales (%)
Andalucía Occidental	63	69	132 (5%)
Andalucía Oriental	87	58	145 (5%)
Andalucía Oriental adicional	42	0	42 (1%)
Aragón	36	64	100 (4%)
Asturias	26	19	45 (2%)
Baleares	180	18	198 (7%)
Canarias Las Palmas	86	7	93 (3%)
Canarias Tenerife	97	6	103 (4%)
Cantabria	112	8	120 (4%)
Castilla-La Mancha	66	82	148 (5%)
Castilla y León	143	78	221 (8%)
Ceuta	52	1	53 (2%)
Cataluña	62	119	181 (6%)
Valencia	68	46	114 (4%)
Extremadura	39	43	82 (3%)
Galicia	87	58	145 (5%)
La Rioja	116	4	120 (4%)
Madrid	225	140	365 (13%)
Madrid adicional	0	52	52 (2%)
Melilla	53	1	54 (2%)
Murcia	66	16	82 (3%)
Navarra	81	1	82 (3%)
País Vasco	46	14	60 (2%)
Estatat	7	17	24 (<1%)
NS/NC/No consta	17	33	50 (2%)

Total	1.857 (66%)	954 (34%)	2.811 (100%)
-------	-------------	-----------	--------------

Tabla 7. Nº de casos registrados por oficina oficial y nº de casos registrados por otras vías: puntos de acceso y atención telemática. N = 2.811.

2.3. ÁMBITO Y CONTEXTO DONDE SE PRODUCE

Ámbito y contexto donde se ha producido	Individuales	Colectivos	Pend.Cal	Total (%)
Acceso a la justicia	47	8	0	55 (2%)
Asentamientos informales	6	6	1	13 (<1%)
Bares y Restaurantes	47	6	0	53 (2%)
Centros comerciales	28	4	0	32 (1%)
Deporte	12	4	0	16 (<1%)
Educación	199	43	0	242 (8%)
Empadronamiento	73	14	1	88 (3%)
Empleo privado	394	59	0	453 (16%)
Empleo público	21	6	0	27 (<1%)
Vías públicas y lugares abiertos al público	154	54	0	208 (7%)
Medios de comunicación e internet	41	161	1	203 (7%)
Denegación de acceso a bienes y servicios	327	50	1	378 (13%)
Seguridad privada	16	2	0	18 (<1%)
Seguridad pública	103	26	0	129 (4%)
Servicios bancarios	85	11	0	96 (3%)
Servicios de salud	313	28	1	342 (12%)
Vivienda	290	58	2	350 (12%)
Otros ámbitos	150	36	2	188 (7%)
Total	2.306 (80%)	576 (20%)	9 (<1%)	2.891 (100%)

Tabla 8 - Ámbito y contexto donde se producen los casos (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N= 2.891.



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 480 casos, de los cuales 243 afectan a mujeres y 177 afectan a hombres y del resto no se dispone esta desagregación (porque no han querido contestar o porque al ser un caso colectivo no se tiene desagregado el dato por sexo/genero). De ellos, 453 se han producido en el ámbito privado. En 35 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, incluso por su religión y en base a la respuesta rechazan a la persona candidata. También se han atendido este año casos en los que personas extranjeras, después de ser avisadas de que son elegidas para el puesto ofertado, se les manifiesta que por tener el documento acreditativo de la condición de solicitante de protección internacional (conocida como “tarjeta roja”), o el certificado de registro de ciudadano de la Unión Europea, no pueden ser contratadas, lo cual es falso conforme a la legislación vigente y supone por tanto una forma de discriminación indirecta. En ese tipo de casos desde el Servicio del CEDRE se realizan escritos con la normativa específica en relación con la validez de tales documentos de cara a la contratación laboral.

Por otro lado, 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 en conocimiento la situación a sus superiores, estos no ponen medidas adecuadas para solucionarla. Desde el Servicio del CEDRE, en algunos casos en donde así lo prefiere la víctima, se ha realizado interlocución y mediación con las personas responsables poniendo en su conocimiento la normativa antidiscriminatoria en el ámbito laboral solicitando que se pongan medidas ante incidentes discriminatorios, logrando, a través de esa intervención, la mejora de la situación del empleado/a.

También, se siguen registrando casos en los que se producen agresiones físicas en el ámbito laboral 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.

Entre las experiencias positivas, destacamos un caso que se presentó, con el apoyo del Servicio del CEDRE, ante la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Albacete, en el que se sancionó al empleador por las infracciones cometidas en contra de dos trabajadores migrantes en situación administrativa irregular, reconociendo la relación laboral mediante visita al centro de trabajo.

Asimismo, en otro de los casos, se logró, a través de la intervención del Servicio de Mediación, Arbitraje y Conciliación de Valencia, un acuerdo entre el empleador y una mujer migrante, quien manifestaba haber sido despedida de manera improcedente y haber sido tratada de manera discriminatoria por ser la única extranjera de la empresa. En el acuerdo, la empresa reconoce la improcedencia del despido y la mujer aceptó 5.060,03 euros en concepto de indemnización por este despido discriminatorio.

En muchos de los casos de discriminación en el ámbito laboral, 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 protegerlas ante tales abusos, incoen un expediente de expulsión.

2.3.2. VIVIENDA

En el ámbito de la vivienda, el Servicio del CEDRE ha registrado un total de 350 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 no se tiene desagregado el dato por sexo/genero). Se siguen registrando casos en los que se anuncia en portales de internet alquiler de vivienda “sólo a españoles”, “sólo personas de la UE”. 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 efecto, en algunos 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”. Por tanto, las personas propietarias que deniegan el alquiler o venta por motivos discriminatorios estarían cometiendo la conducta prohibida señalada en el art. 20 de la Ley 15/2022 y, por lo tanto, podría ser sancionable administrativamente conforme a los arts. 47 y siguientes de la referida ley.

También es interesante destacar que en nueve casos de discriminación en el ámbito de la vivienda se ha utilizado como estrategia de investigación el “testing”, esto es una técnica en la que se presenta una situación ficticia que permite contrastar la respuesta de quien ofrece un servicio entre una persona que pertenece a un grupo étnico-social discriminado, con la que se le ofrece a una persona de idénticas características a la otra persona, salvo en lo que respecta a su pertenencia a dicho grupo étnico. Si bien no en todos los casos donde se utilizó esta técnica se logró corroborar la situación discriminatoria, esta técnica demostró ser un instrumento válido para confirmar (y hasta acreditar) la discriminación racial o étnica en el ámbito de la búsqueda de vivienda.

En siete casos en los que el supuesto agente discriminador es una inmobiliaria, se ha asesorado a la víctima 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 actuación oportuna de las oficinas de Consumo, se han interpuesto quejas ante el Defensor del Pueblo. En uno de los casos resueltos este año, a través de la intervención del Defensor del Pueblo, la Agencia Catalana de Consumo sancionó a la inmobiliaria por la cuantía de 8.500 euros, en base a la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de Consumo de Catalunya.

También se siguen presentado situaciones de acoso discriminatorio en comunidades de vecinos o en determinados municipios donde han existido insultos, comentarios racistas, antigitanos, islamófobos, amenazas, pintadas, agresiones verbales e incluso físicas, con el objetivo de echar a las personas inquilinas gitanas, migrantes, negras, árabes, no deseadas 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.

Por otro lado, ante la grave situación de discriminación en el ámbito de la vivienda, el CEDRE emitió una “Recomendación sobre medidas para prevenir y erradicar la discriminación étnico-racial en el acceso al derecho humano a la vivienda”¹ en la cual insta a todas las autoridades competentes en la materia a erradicar la discriminación en este ámbito.

2.3.3 ASENTAMIENTOS INFORMALES

Durante este periodo se han registrado 13 casos de discriminación en asentamientos informales 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 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

¹ <https://igualdadynodiscriminacion.igualdad.gob.es/wp-content/uploads/2025/03/Recomendacion-CEDRE-vivienda.pdf>

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, violencia en su contra, 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 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 atendidos, se asistió a una familia gitana a quien se les denegó el empadronamiento en una chabola. A través del asesoramiento y acompañamiento del Servicio del CEDRE, se logró obtener el empadronamiento, en base a la legislación vigente en materia de empadronamiento y la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal, que contempla expresamente los procedimientos para el empadronamiento en infraviviendas.

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.

También es importante destacar el caso del desalojo de personas migrantes en situación de vulnerabilidad en Badalona (Cataluña) que se produjo a finales de 2025, en concreto en el asentamiento informal B9 (un centro público de educación secundaria abandonado), sin que las autoridades les brindará una alternativa de vivienda adecuada. Desde el Servicio del CEDRE se está en contacto con las entidades que dan acompañamiento y representación a las víctimas. Así mismo los Relatores Especiales de la ONU, el relator sobre el derecho a una vivienda adecuada y el relator sobre los derechos de los migrantes emitieron comunicado en donde dijeron que “[la legislación en materia de derechos humanos es clara. Desalojar a una persona en pleno invierno y dejarla sin hogar constituye una grave violación del derecho a una vivienda adecuada y de otros derechos humanos. Desalojar repetidamente a personas sin ofrecerles alternativas de vivienda puede constituir un trato cruel, inhumano o degradante, estrictamente prohibido por el derecho internacional de los derechos humanos ...]”.

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, sobre todo aquellas personas en situación irregular y marcadas por la pobreza extrema. 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.

2.3.4 SANIDAD PÚBLICA Y SANIDAD PRIVADA

En el ámbito de la salud, el Servicio del CEDRE ha registrado un total de 342 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 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.
- Trato hostil hacia pacientes gitanas y extranjeras (incluso comunitarias como por ejemplo personas rumanas) 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.

En cuanto a las estrategias de intervención en este ámbito, desde el Servicio del CEDRE se mantuvieron 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 evalúe 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 160 casos quejas o denuncia ante las instituciones competentes con el acompañamiento del Servicio del CEDRE, por ejemplo: se han interpuesto en 4 casos, recurso de reposición y reclamación administrativa contra la facturación del servicio, en 112 casos, se interpusieron quejas y reclamaciones por las atenciones con sesgos racistas y denegación de atención médica, y se han presentado 7 quejas ante el Defensor del Pueblo. Se siguen registrando con preocupación casos de mal trato e incluso denegación de atención a mujeres extranjeras embarazadas, niños/as o personas con enfermedades graves en los que se han interpuesto quejas alegando el derecho que tienen a ser atendidas por la sanidad pública y finalmente se les brinda la atención.

Este año, por ejemplo, una persona extranjera, estudiante, en situación de vulnerabilidad, con barreras idiomáticas, presentó un recurso de reposición, con apoyo del Servicio del CEDRE, en contra de la solicitud de pago de una factura de 30.000 euros, por atención médica, que en realidad le correspondía pagar a su seguro de salud privado. El recurso fue estimado en su totalidad y la persona

estudiante dejó de tener la deuda que sin apoyo del Servicio del CEDRE estarían reclamándole injustamente.

2.3.5 EDUCACIÓN

En el ámbito educativo, el Servicio del CEDRE ha registrado un total de 242 casos, de los cuales 141 afectan a mujeres y 74 a hombres y del resto no se dispone de esta desagregación (porque no han querido contestar o porque al ser un caso colectivo no se tiene desagregado el dato por sexo/genero). En este ámbito se vieron mayoritariamente afectados/as niños/as y adolescentes menores de 18 años (93 casos), por lo que el impacto en materia de infancia es indudable. En 8 casos se han presentado denuncias ante la Inspección Educativa.

Se continúan registrando 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 (49 casos) por parte de compañeros de clase e incluso, comentarios racistas por parte del profesorado 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 gitanas por parte del profesorado, haciendo énfasis en los supuestos roles de género del pueblo gitano, situación que se identifica como ejemplo de la discriminación interseccional. También se han identificado situaciones de *bullying* o acoso discriminatorio (31 casos) y agresiones físicas (16 casos) teniendo graves 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 (6 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, en base a reglamentos internos, tienen que optar por acudir a centros de estudio segregados como única opción para poder seguir estudiando. Ante esta situación se han interpuesto quejas ante el Defensor del Pueblo, a la espera de respuesta. Sin embargo, en vista de que estas situaciones vulneran los derechos fundamentales tales como el de libertad religiosas del art. 16 de la CE, el derecho a la educación del art. 27 de la CE y el derecho a la no discriminación del art. 14 de la CE; se asesora a las víctimas que después de agotar la vía administrativa, pueden acudir a la vía judicial y a través del recurso contencioso-administrativo, apoyándose de abogados de oficio o particulares que les representan ante los tribunales para reclamar sus derechos.

Por otro lado, este año se atendió a una adolescente gitana a quien su profesor le prohibió hablar el caló (idioma del pueblo gitano) en el patio del centro educativo. El Servicio del CEDRE realizó interlocución con la dirección del centro y transmitió la importancia del respeto de los derechos fundamentales y las culturas de los alumnos/as, así como el deber de garantizar la ausencia de cualquier forma de discriminación en su contra. La intervención fue bien recibida por el centro.

También se registró el caso de un joven, en situación administrativa irregular, a quien se le denegó la matrícula para realizar la formación profesional-FP alegando el centro que, al no tener NIE no

podría realizar las prácticas en el segundo curso. A través de la intervención del Servicio del CEDRE, señalando la normativa en relación con el derecho a la educación, se le concedió la matrícula; sin embargo, el centro no descarta que el siguiente curso (2º curso), se les deniegue a los jóvenes sin NIE ya que, ese curso da comienzo las practicas. Esta situación es de suma preocupación ya que impediría a los jóvenes seguir formándose, lo que les dejaría en situación de desventaja de cara a su inclusión laboral, por lo que desde el Servicio del CEDRE seguiremos implicados en este caso para evitar esta vulneración de derechos.

También se han registrado casos de niños/as musulmanes/as que no pueden utilizar el servicio del comedor, por haberse denegado la adaptación del menú, pese a haberse solicitado. Este año se ha publicado el Real Decreto 315/2025, de 15 de abril, por el que se establecen normas de desarrollo de la Ley 17/2011, de 5 de julio, de seguridad alimentaria y nutrición, para el fomento de una alimentación saludable y sostenible en centros educativos, con la cual esperamos sea un avance para la efectividad de la disponibilidad de menús especiales para el alumnado que lo requiera, por motivos religiosos.

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 del CEDRE ha registrado un total de 759 casos, de los cuales 389 afectan a mujeres, 307 a hombres y del resto no se dispone de esta desagregación (porque no han querido contestar o por que al ser un caso colectivo 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 (53 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 (32 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 extranjeras 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 (96 casos) a personas extranjeras, sobre todo a personas en situación administrativa irregular o solicitantes de asilo, 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. Con el asesoramiento e intervención del Servicio del CEDRE, se ha seguido apoyando para que se abran las cuentas de pago básicas aportando, entre otros documentos, el informe de vulnerabilidad emitido por los servicios sociales. Incluso 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 23 casos, las víctimas han interpuesto reclamación en la Oficina de Consumo, con el asesoramiento del Servicio.

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 del CEDRE ha registrado un total de 759 casos, de los cuales 389 afectan a mujeres, 307 a hombres y del resto no se dispone de esta desagregación (porque no han querido contestar o por que al ser un caso colectivo 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. 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 este un trámite casi imposible para algunas personas y familias migrantes, lo cual impide que puedan acceder a muchos otros derechos (acceso a la atención médica, matrícula escolar, etc.). Por ejemplo, este año se atendió a una mujer en situación administrativa irregular, a quien le negaron el empadronamiento alegando que, “en esa vivienda ya hay mucha gente empadronada y se sospecha que sea fraude”. En ese sentido, con acompañamiento del Servicio del CEDRE, se solicitó al Ayuntamiento el certificado donde consta que la mujer vivía en el domicilio señalado, el cual lo emitió la policía local del Ayuntamiento y con el mismo, se concedió el empadronamiento.

Se siguen detectando comentarios y trato discriminatorios por algunas/os técnicas municipales en el ámbito de servicios sociales contra personas del pueblo gitano y personas extranjeras, sobre todo cuando quieren acceder a alguna prestación. Ante esta situación se infringe claramente 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.

Así mismo, se registraron casos en los que algunos registros civiles denegaron a niños y niñas sus solicitudes de nacionalidad española por simple presunción, debido a la ausencia de autorización de residencia de los progenitores. Con el apoyo y asesoramiento del Servicio del CEDRE, se interpusieron recursos administrativos frente a las denegaciones, los cuales fueron estimados y finalmente los niños/as obtuvieron la nacionalidad española. En este tipo de situaciones desde el Servicio del CEDRE, se pone de manifiesto que se debe atender el interés superior de la infancia, teniendo en cuenta que la nacionalidad por simple presunción, de acuerdo con el artículo 17.1 c) del Código Civil, incorpora al derecho interno español el principio internacional de prevención de la apatridia.

Otras situaciones recurrentes que se siguen presentando son los insultos racistas durante partidos de fútbol u otros deportes sobre todo a personas afrodescendientes, siendo especialmente

preocupante cuando se vierten en contra de niñas, niños y jóvenes. En este tipo de casos se ha brindado apoyo 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 este sentido, conviene recordar que es fundamental que se implementen adecuadamente los protocolos de actuación en casos de discriminación y violencia en el deporte en virtud 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 contra de niños, niñas y adolescentes en el deporte.

Este año, se continuó con el seguimiento sobre sentencias condenatorias en el ámbito del deporte, siendo digno de destacar la sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona en el caso de jugador del Athletic Club Iñaki Williams que condenó con un año de prisión y 1.080 euros de multa, en contra del aficionado que en 2020 simuló gestos y sonidos racistas. También Vinicius Jr logró dos sentencias condenatorias, una de ellas por parte de la Audiencia Provincial de Valladolid por el delito del artículo 510.2 a) del Código Penal, en contra de cinco acusados de proferir insultos racistas en su contra. Y la otra sentencia, emitida por el Tribunal Provincial de Madrid en contra de una persona que colgó un maniquí vestido con la camisa de Vinicius Jr. en un puente cerca del campo de entrenamiento de Valdebebas que, condena a uno de los acusados a 15 meses de prisión por un delito del artículo 510 del Código Penal y a otros 7 meses por hacer amenazas, habiendo difundido imágenes del acto en internet, amplificando así su impacto, además de multa. En todos estos casos el Servicio del CEDRE estuvo implicado cuando sucedieron y consideramos que resoluciones judiciales como estas son sumamente importantes, pues visibilizan la grave situación de racismo en el deporte y lanzan un mensaje de justicia y no impunidad.

2.3.8 SEGURIDAD PRIVADA Y SEGURIDAD PÚBLICA

En el ámbito de seguridad, el Servicio del CEDRE ha registrado un total de 147 casos, de los que 33 casos han afectado a mujeres y 68 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 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 (129 casos). Las víctimas de discriminación atendidas en este ámbito, 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 en este ámbito.

Este año, se emitió el “Comunicado del CEDRE ante la actuación policial desproporcionada en la identificación y detención de varias personas afrodescendientes en la plaza Nelson Mandela en el barrio de Lavapiés, Madrid y ante la muerte de una persona en Torrejón de Ardoz a manos de un

agente de la policía municipal fuera de servicio”², casos en los que también estuvo implicado el Servicio del CEDRE. En el comunicado se insiste en la necesidad de que todos los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad se atengan a la normativa existente de respeto a los derechos humanos en sus actuaciones, haciendo un llamamiento al Ministerio del Interior para que siga haciendo hincapié en la formación de sus agentes en derechos humanos, en la lucha contra la discriminación racial, como se señala III Plan de Acción de lucha contra los delitos de odio 2025-2028 y, de manera particular, en el uso de la fuerza de manera proporcionada, así como, en su caso, investigar con todo rigor y, sancionar las infracciones cometidas.

Asimismo, este año se brindó acompañamiento y asesoramiento por parte del Servicio del CEDRE a dos hombres víctimas de agresiones y detenciones por perfil racial por parte un agente de la Ertzaintza. Al agente se le ha abierto una investigación interna y, además, el Ararteko (Defensor del Pueblo en País Vasco) ha intervenido para dar seguimiento a este tipo de situaciones.

Por otro lado, el Servicio del CEDRE, en el marco de su plan de trabajo, mantiene 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, equipos de la policía autonómica 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. Sin embargo, es fundamental que los agentes sensibilizados y respetuosos con los derechos humanos no sean únicamente los que integran estas unidades especializadas.

En el ámbito de la seguridad privada (18 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 del CEDRE ha registrado y analizado un total de 203 casos. De ellos, 63 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

² <https://igualdadynodiscriminacion.igualdad.gob.es/wp-content/uploads/2024/04/230625-Comunicado-del-CEDRE-Lavapies-.pdf>

de drogas o con una alta conflictividad y delincuencia, incidiendo así negativamente en la imagen de los jóvenes y las familias que viven allí.

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, incluso a lo relativo en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, 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 78 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”, Instagram y Facebook 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. Aunque el caso se denunció en 2024, seguimos haciendo seguimiento de las actuaciones, y recientemente se nos ha notificado que la Fiscalía, sobre uno de los usuarios de “X” denunciado, encontró elementos delictivos suficientes y presentó la denuncia ante el Juzgado de Madrid.

Otro caso muy relevante a resaltar en este ámbito es la grave situación ocurrida en Torre-Pacheco (Región de Murcia), en el que se utilizaron las redes sociales y en particular Instagram para convocar a manifestaciones altamente violentas en contra de personas migrantes. El CEDRE emitió el “Comunicado del CEDRE ante la escalada de incitación al odio y violencia xenófoba”,³ en donde enfatiza que criminalizar a todo un colectivo y provocar alarma social agitando el miedo y canalizando la desinformación que alienta la percepción de la migración como un peligro, es injusto y altamente dañino para toda la sociedad. Además, desde el Servicio del CEDRE se amplió excepcionalmente el horario de atención telefónica y se interpusieron denuncias ante la Guardia Civil y la Fiscalía de delitos de odio, habiendo notificado esta última que ha incoado diligencias de investigación.

³ <https://igualdadynodiscriminacion.igualdad.gob.es/wp-content/uploads/2025/06/COMUNICADO-CEDRE-ANTE-LA-ESCALADA-ODIO-15072025.pdf>

Otro caso en el que participó el Servicio del CEDRE en el pasado y sobre el que se ha obtenido resolución judicial recientemente, es el de la difusión de mensajes de odio antigitano en el contexto de la pandemia del COVID. El origen de los mensajes de odio antigitano fueron unas declaraciones del alcalde de Santoña (Cantabria), que vinculaban el COVID-19 con la población gitana del municipio, como propagadora de la enfermedad. A raíz de estas declaraciones, se desencadenaron una serie de mensajes antigitanos en las redes sociales y la difusión de bulos a través de audios de WhatsApp. La sentencia de la Audiencia Provincial de Cantabria le condena por un delito de discurso de odio previsto en el artículo 510.1.a) a la pena de siete meses y quince días de prisión, a una multa de tres meses, así como a indemnizar, a fin de reparar el daño ocasionado a la comunidad gitana de Santoña, a una asociación de personas gitanas de esta localidad.

En cuanto a las publicaciones en redes sociales en las que, después de análisis jurídico, no se considera que cumplen los elementos del tipo penal sobre delitos de odio, desde el Servicio del CEDRE se reportan a través de la misma plataforma para su eliminación en base a lo expuesto en la Ley de Servicios Digitales, que tiene por objeto prevenir y abordar la propagación de la incitación ilegal al odio en línea. Para dichos reportes, se utiliza el estatuto específico de *monitoring reporter* conferido por la Comisión Europea a la Fundación Secretariado Gitano, entidad coordinadora de este Servicio, a fin de que las Plataformas atiendan de forma preferente a tal solicitud.

2.4. DERECHOS VULNERADOS

Debe destacarse que, en muchos casos, han sido varios los derechos vulnerados simultáneamente, 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)	975	281	1	1.257 (21%)
Educación o formación	147	45	0	192 (3%)
Empleo y ocupación	289	59	0	348 (6%)
Honor	277	138	1	416 (7%)
Igualdad de trato	1603	396	4	2.003 (33%)
Imagen	162	105	1	268 (4%)
Integridad física	144	33	0	177 (3%)
Integridad moral	121	42	0	163 (3%)
Intimidad	196	56	0	252 (4%)

Libertad de religión/creencias	33	28	0	61 (1%)
Otros derechos fundamentales	82	14	1	97 (2%)
Prestaciones públicas	375	44	0	419 (7%)
Tutela judicial efectiva	49	8	0	57 (<1%)
Vida	48	15	1	64 (1%)
Vivienda	255	55	2	312 (5%)
Total	4.756 (78%)	1.319 (22%)	11 (<1%)	6.086 (100%)

Tabla 9. Derechos vulnerados a las víctimas de discriminación (casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales) N= 6.086 (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	505	171	1	677 (23%)
Organización pública	925	151	4	1.080 (37%)
Particular	733	177	1	911 (31%)
Otro	14	11	1	26 (<1%)
NS/NC/No consta	180	33	7	220 (8%)
Total	2.357 (81%)	543 (19%)	14 (<1%)	2.914 (100%)

Tabla 10 - Agente discriminador. Esferas en los que se produjeron los casos de durante este periodo. N= 2.914. El total (2.914) es mayor que el número de casos (2.811) porque hay algunos casos con varias administraciones implicadas. En 220 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.

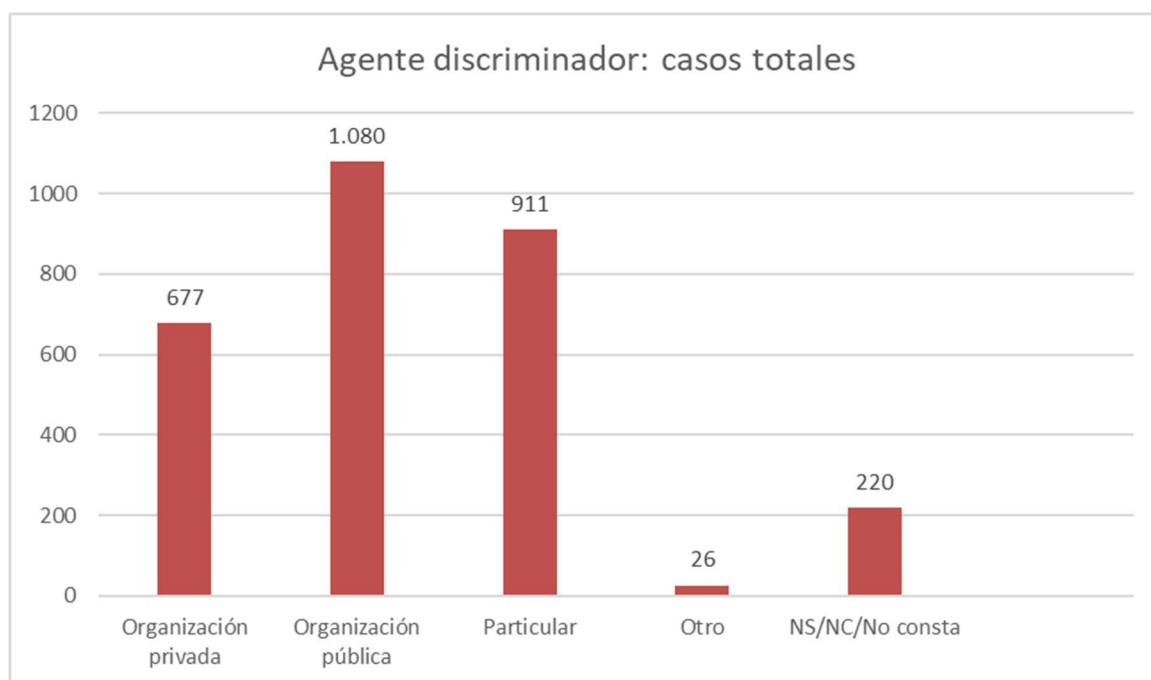


Gráfico 5. Agente discriminador. Casos totales.

2.6. TIPO DE DISCRIMINACIÓN

Tipo de discriminación	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Acoso discriminatorio	205	47	2	254 (9%)
Directa	1014	340	4	1.358 (45%)
Indirecta	785	130	2	917 (31%)
Pendiente de calificación	247	21	0	268 (9%)
NS/NC/No consta	161	24	7	192 (6%)
Total	2.412 (81%)	562 (19%)	15 (<1%)	2.989 (100%)

Tabla 11- Tipo de discriminación. N=2.989. 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.

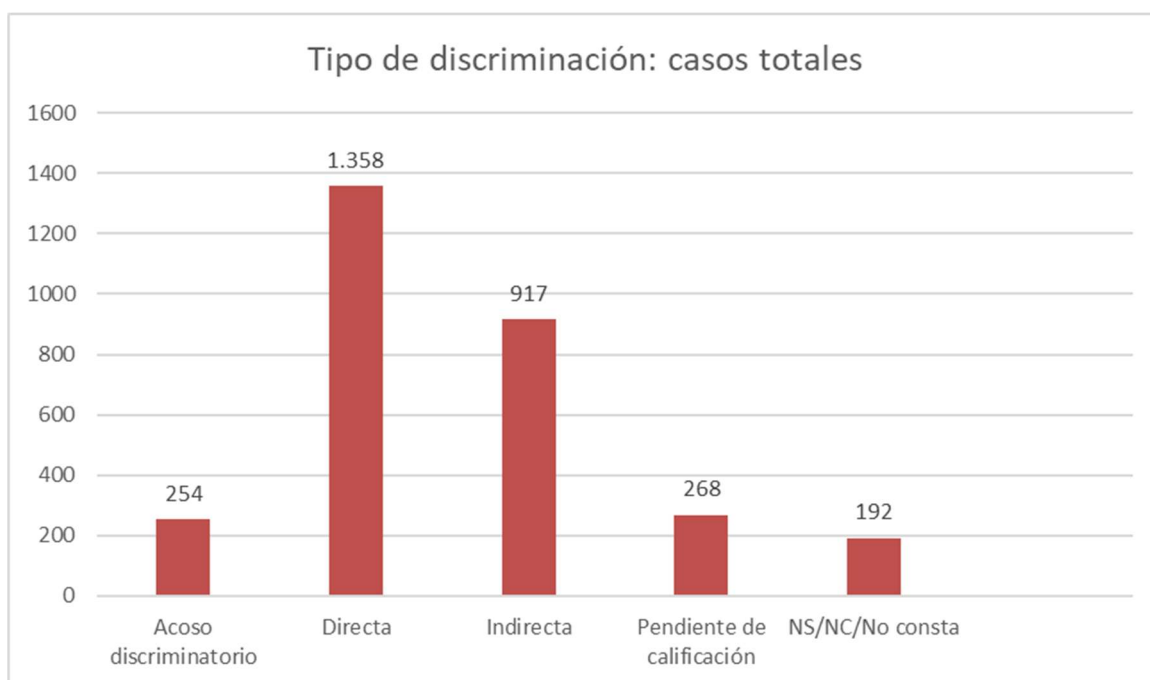


Gráfico 6. Tipo de discriminación: casos totales

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 455 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 201 casos), aporofobia (133 casos), sexo y/o género (en 121 casos) y religión (en 116 casos).

Concurrencia de otros motivos de discriminación	Individuales	Colectivos	Pend.Cal	Total (%)
Aporofobia	91	41	1	133 (4%)
Creencias	20	39	0	59 (2%)
Discapacidad	38	1	0	39 (1%)
Edad	46	27	0	73 (2%)
Enfermedad crónica	20	1	0	21 (<1%)
Identidad de género	10	3	0	13 (<1%)
Nacimiento	135	66	0	201 (6%)

Orientación sexual	19	2	0	21 (<1%)
Religión	61	55	0	116 (4%)
Sexo/género	102	19	0	121 (4%)
Otros Motivos	34	8	2	44 (1%)
NS/NC/No consta	1949	413	9	2.371 (74%)
Total	2.525 (79%)	675 (21%)	12 (<1%)	3.212 (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= 3.212.

3. PERFIL DE LAS VÍCTIMAS: NACIONALIDAD Y ORIGEN ÉTNICO

Como se puede apreciar en la siguiente tabla, de los casos registrados y analizados durante este periodo, se ha atendido a personas de más de 80 nacionalidades diferentes, destacando la nacionalidad española en 830 casos, la nacionalidad colombiana 332 casos, la marroquí 228 casos, la venezolana 210 casos, peruana 191 casos, senegalesa 52 casos y maliense 49 casos. Estos datos confirman que, frente a la falsa creencia popular de que el racismo lo sufren sólo las personas extranjeras, las distintas formas de discriminación racial o étnica afectan, también, a personas que, siendo españolas, pertenecen a grupos poblacionales o étnicos que sufren con más asiduidad la discriminación racial, como por ejemplo, aunque no solamente, las personas gitanas.

Nacionalidad de la víctima	Totales (%)	Nacionalidad de la víctima	Totales (%)=
Afganistán	2 (<1%)	Costa de Marfil	6 (<1%)
Albania	1 (<1%)	Costa Rica	4 (<1%)
Alemania	1 (<1%)	Cuba	22 (<1%)
Angola	1 (<1%)	Dinamarca	1 (<1%)
Apátrida	9 (<1%)	Doble nacionalidad	41 (1%)
Argelia	45 (2%)	Dominica	1 (<1%)
Argentina	33 (1%)	Ecuador	51 (2%)
Barbados	1 (<1%)	Egipto	2 (<1%)
Bielorusia	1 (<1%)	El Salvador	8 (<1%)
Bolivia	15 (<1%)	España	830 (30%)
Brasil	27 (<1%)	Estados Unidos (EE.UU)	2 (<1%)

Bulgaria	5 (<1%)	Filipinas	1 (<1%)
Burkina Faso	3 (<1%)	Francia	4 (<1%)
Cabo Verde	1 (<1%)	Gambia	5 (<1%)
Camerún	5 (<1%)	Georgia, Rep. De	1 (<1%)
Chile	6 (<1%)	Guatemala	2 (<1%)
China	11 (<1%)	Guinea	8 (<1%)
Colombia	332 (12%)	Guinea Ecuatorial	7 (<1%)
Congo, Rep. Dem.	1 (<1%)	Haití	2 (<1%)
Honduras	29 (1%)	Paraguay	9 (<1%)
Hungría	3 (<1%)	Perú	191 (7%)
India	2 (<1%)	Polonia	2 (<1%)
Irán	4 (<1%)	Portugal	4 (<1%)
Irlanda, Rep. De	1 (<1%)	Reino Unido	2 (<1%)
Israel	2 (<1%)	Rep. Dominicana	18 (<1%)
Italia	9 (<1%)	Rumanía	19 (<1%)
Jamaica	1 (<1%)	Rusia	15 (<1%)
Jordania	2 (<1%)	Sáhara Occidental	2 (<1%)
Kazajstán	1 (<1%)	Senegal	52 (2%)
Kenia	1 (<1%)	Sierra Leona	1 (<1%)
Kuwait	2 (<1%)	Siria	4 (<1%)
Libia	1 (<1%)	Somalia	1 (<1%)
Lituania	1 (<1%)	Sri Lanka	1 (<1%)
Malí	49 (2%)	Sudán	2 (<1%)
Marruecos	228 (8%)	Sudán del Sur	1 (<1%)
Mauritania	4 (<1%)	Suecia	1 (<1%)
México	9 (<1%)	Suiza	1 (<1%)
Moldavia	1 (<1%)	Tanzania	1 (<1%)
Mongolia	1 (<1%)	Túnez	4 (<1%)
Nepal	1 (<1%)	Turquía	2 (<1%)

Nicaragua	26 (<1%)	Ucrania	18 (<1%)
Nigeria	10 (<1%)	Uruguay	5 (<1%)
Pakistán	2 (<1%)	Varios	227 (8%)
Palestina, Autoridad	7 (<1%)	Venezuela	210 (7%)
Panamá	1 (<1%)	NS/NC/No consta	122 (4%)
TOTAL		2.811 (100%)	

Tabla 13. Nacionalidad de la víctima. (Casos totales). N=2.811. En 86 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 (883), seguido de las personas gitanas (516), las personas árabes (366), las personas afrodescendientes (352), personas native americano (111), personas Amazigh (76), personas asiáticas del este (17) y personas asiáticas del sur (9).

Grupo de población de la víctima	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
No quiero contestar a esta pregunta	15	2	0	17 (<1%)
Amazigh	71	5	0	76 (3%)
Árabe	282	84	0	366 (13%)
Gitano/a, Romaní	354	157	5	516 (19%)
Latinoamericano/a blanco/a	835	48	0	883 (31%)
Nativo/a americano/a	108	3	0	111 (4%)
Negro/a, Afrodescendiente, africano/a, afroespañol/a.	290	62	0	352 (13%)
Población asiática del este	15	2	0	17 (<1%)
Población asiática del sur (indo pakistaní)	8	1	0	9 (<1%)
Otros	124	28	0	152 (5%)
NS/NC/No consta	174	131	7	312 (11%)
Total	2.276 (81%)	523 (19%)	12 (<1%)	2.811 (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=2.811. Otros: Cualquier extranjero, incluso rumano, ruso y ucraniano. En 312 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 pakistaní", acordado en el grupo de trabajo de Asistencia a víctimas del CEDRE en fecha 10/4/2023.

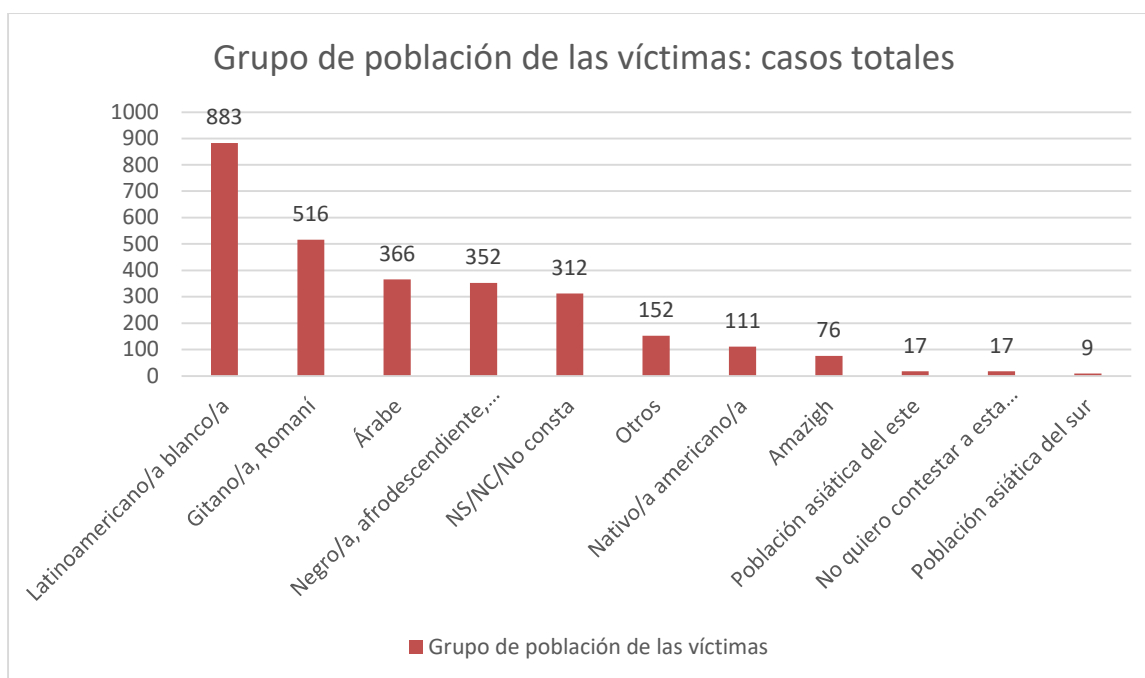


Gráfico 7. Grupo de población de las víctimas: casos totales.

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

En cuanto al perfil socioeconómico de las personas atendidas este año, el nivel de estudios que tienen la mayoría es de educación primaria (382 casos) y secundaria (407 casos). En cuanto a las profesiones de las personas que se han atendido, prevalecen las personas trabajadoras no cualificadas (359 casos) y las personas trabajadoras de los servicios de restauración, personales, protección y vendedoras de comercio (315 casos). Finalmente, en cuanto a su situación laboral, la mayoría de las personas tenían trabajos por cuenta ajena (715 casos) y en 697 casos, las personas se encontraban en el paro o desempleadas. En base a lo antes expuesto, las personas atendidas en su mayoría presentan bajos niveles de estudios y desarrollan profesiones de baja cualificación, habiendo incluso un alto numero de casos en donde las personas están en situación de desempleo, tales circunstancias; les podrían situar en una situación de mayor vulnerabilidad frente a la discriminación.

Formación o nivel de estudios	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Bachillerato	224	11	0	235 (8%)
Educación primaria	345	35	2	382 (14%)
Educación secundaria	378	28	1	407 (14%)
Educación universitaria	241	15	0	256 (9%)
Formación Profesional	221	9	0	230 (8%)

Máster o doctorado	27	3	0	30 (1%)
No aplica	139	238	1	378 (13%)
NS/NC/No consta	573	176	7	756 (27%)
Sin estudios	128	8	1	137 (5%)
Total	2276 (81%)	523 (19%)	12 (<1%)	2811 (100%)

Tabla 15. Formación o nivel de estudios de las víctimas, (Casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=2.811. En 756 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 (%)
Artesanos/as, industria manufacturera, construcción y minería	64	1	0	65 (2%)
Dirección de las empresas y de las Administraciones Públicas	8	1	0	9 (<1%)
Empleados/as de tipo administrativo	58	1	0	59 (2%)
Fuerzas armadas	4	0	0	4 (<1%)
Operadores/as de instalaciones y maquinaria y montadores	34	4	0	38 (1%)
Técnicos/as y profesionales, científicos/as e intelectuales	102	9	0	111 (4%)
Técnicos/as y profesionales de apoyo	71	0	0	71 (3%)
Trabajadores/as cualificados/as de la industria y la pesca	18	1	0	19 (<1%)
Trabajadores/as de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores/as de comercio	295	20	0	315 (11%)
Trabajadores/es no cualificados/as	317	41	1	359 (13%)
Otra	27	3	0	30 (<1%)
No aplica	524	281	3	808 (29%)
NS/NC/No consta	754	161	8	923 (33%)
Total	2.276 (81%)	523 (19%)	12 (<1%)	2.811 (100%)

Tabla 16. Profesión de las víctimas. (Casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=2.811. En 923 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 28 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	166	32	0	198 (7%)
Jubilado	36	2	0	38 (1%)
No aplica	304	237	2	543 (19%)
Parado/desempleado	631	65	1	697 (25%)
Trabajador/a por cuenta ajena	666	48	1	715 (25%)
Trabajador/a por cuenta propia	74	12	0	86 (3%)
NS/NC/No consta	399	127	8	534 (19%)
Total	2.276 (81%)	523 (19%)	12 (<1%)	2.811 (100%)

Tabla 17. Situación laboral de las víctimas. (Casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=2.811. En 534 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)

Entre las vías de acceso al Servicio, la mayoría de los casos (1.269 casos) accedieron a través de la red de 23 oficinas de atención presencial ubicadas en cada una de las CCAA y ciudades autónomas de Ceuta y Melilla. Por vía telefónica accedieron 746 casos, es decir, llamando al teléfono gratuito 021, o por WhatsApp. Finalmente, 250 casos han accedido a través de la vía online, esto es mediante correo electrónico y formulario habilitado en la web del CEDRE (<https://igualdadynodiscriminacion.igualdad.gob.es/>). El resto de los casos han tenido otra vía de acceso, tal como se refleja en la siguiente tabla.

Vía de acceso al Servicio	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Acceso <i>online</i>	196	54	0	250 (9%)
Atención presencial	1092	176	1	1.269 (45%)
Acceso telefónico o <i>WhatsApp</i>	674	70	2	746 (27%)
Derivaciones (entidades u otras instituciones)	223	114	1	338 (12%)
Otros (medios de comunicación y redes sociales)	74	101	1	176 (6%)
No sabe/No contesta	19	8	5	32 (1%)
Total	2.278 (81%)	523 (19%)	10 (<1%)	2.811 (100%)

Tabla 18. Vías de acceso al Servicio. (Casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=2.811. Elaboración propia. Nota: en el apartado de No sabe/no contesta existen 32 casos en donde aún no se ha registrado la vía de acceso.

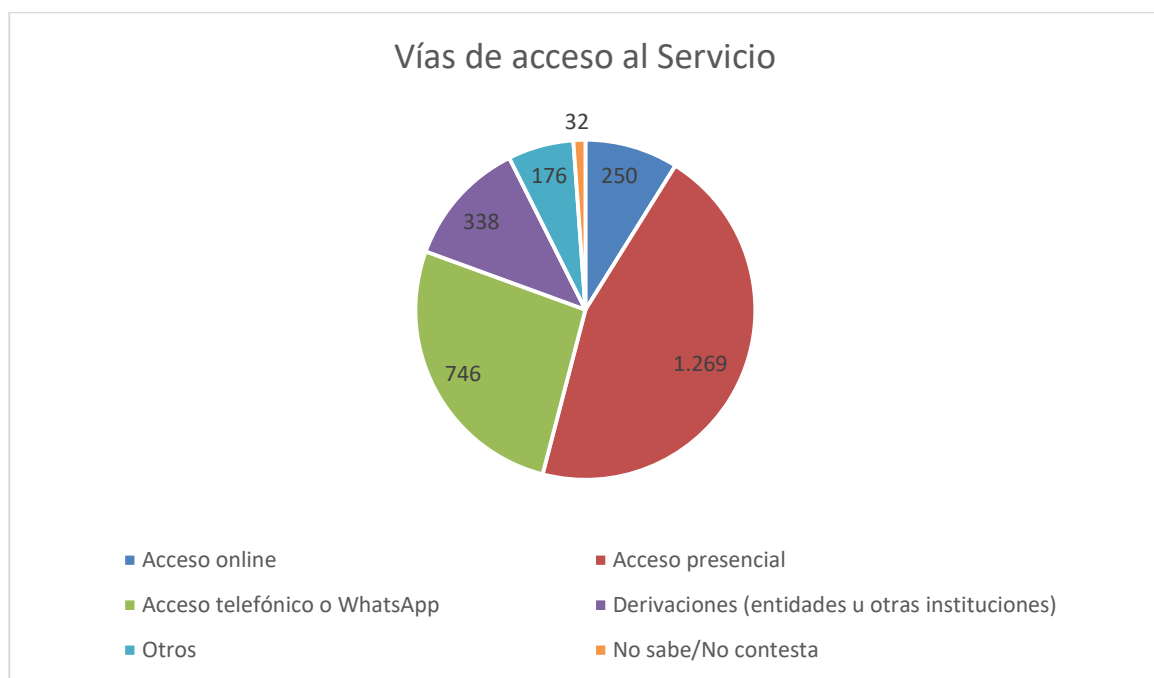


Gráfico 8. Vías de acceso al Servicio.

4.2 TIEMPO DE RESPUESTA INICIAL

El tiempo de respuesta inicial fue inmediata en 2.029 casos, y el total de los casos que fueron atendidos en menos de 24 horas fue de 2.528 casos (90%), siendo por tanto excepcional el tiempo de espera superior a ese plazo, tal y como se desglosa a continuación:

Tiempo de respuesta inicial	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Inmediata	1.679	347	3	2.029 (72%)
1-4 horas	156	27	1	184 (7%)
4-8 horas	93	16	0	109 (4%)
8-24 horas	167	59	0	226 (8%)
24-48 horas	164	63	2	229 (8%)
Más	17	11	0	28 (1%)
Aún sin determinar	0	0	6	6 (<1%)
Total	2.276 (81%)	523 (19%)	12 (<1%)	2.811 (100%)

Tabla 19. Tiempo de respuesta inicial. (Casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=2.811. Elaboración propia. Nota: en 6 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, lo cual también se aborda, con más detalle, en la explicación de los distintos ámbitos de discriminación en los que ha actuado el Servicio (ver epígrafe 2.3. más arriba).

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	83	39	0	122 (2%)
Contacto/entrevista con terceros involucrados	369	194	0	563 (11%)
Contacto/entrevista con víctima	2219	217	3	2.439 (48%)
Documental	331	277	1	609 (12%)
Entrevista	332	16	2	350 (7%)
Estudio de la normativa y jurisprudencia	142	41	0	183 (4%)
Investigación en curso	100	73	0	173 (3%)
Prueba estadística o <i>testing</i>	14	16	0	30 (<1%)
Testigos	23	8	0	31 (<1%)
Otras	104	46	1	151 (3%)
No aplica	390	63	7	460 (9%)
Total	4.107 (80%)	990 (19%)	14 (<1%)	5.111 (100%)

Tabla 20. Estrategias de investigación. (Casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=5.111. Nota: las organizaciones pueden utilizar diferentes estrategias de investigación para cada caso. Otras: acompañamiento de la víctima a entidades privadas, etc. En 460 casos registrados no procede la información relativa a las estrategias de investigación, 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	1.657	179	0	1836 (39%)
Conciliación	25	4	0	29 (<1%)
Denuncia/Escrito/Queja	498	112	2	612 (13%)
Derivación a otros recursos	284	20	0	304 (6%)
Interlocución/negociación	405	167	0	572 (12%)
Mediación	162	20	1	183 (4%)
Pendiente determinación estrategia de actuación	40	22	1	63 (1%)
Reportar ante el propio medio	41	122	1	164 (3%)

Otros	274	129	4	407 (9%)
No aplica	472	75	8	555 (12%)
Total	3858 (82%)	850 (18%)	17 (<1%)	4.725 (100%)

Tabla 21. Estrategias de actuación. (Casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=4.725. Nota: las organizaciones pueden utilizar diferentes estrategias de actuación para cada caso. Otras: acompañamiento de la víctima, reclamaciones a entidades privadas, etc. En 555 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	10	0	10 (3%)
Oficinas de atención en materia de extranjería	5	1	6 (2%)
Servicio gratuito de orientación jurídica	57	3	60 (20%)
Servicios de atención psicológica	20	2	22 (7%)
Servicios sociales municipales	18	1	19 (6%)
Entidades sociales especializadas	66	1	67 (22%)
Servicio público de empleo	16	1	17 (6%)
Oficinas de atención al consumidor	6	1	7 (2%)
Fiscalías	2	3	5 (2%)
Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado	9	2	11 (4%)
No consta	18	0	18 (6%)
Otras	57	5	62 (20%)
Total	284 (93%)	20 (7%)	304 (100%)

Tabla 22. Otros recursos a los que se han derivado. (Casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N=304. Otros recursos (62) 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

Como ya se ha mencionado, 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 539 casos. Los ámbitos legales más comunes en los que se han realizado consultas son: penal, vivienda, consumo, administrativo, laboral, educación y seguridad.

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

Entre las formas de conocimiento del Servicio del CEDRE por parte de las víctimas, en su mayoría ha sido a través de las mismas entidades que conforman la red de organizaciones del servicio (985 casos), seguido por la web del CEDRE (254 casos), a través de un conocido (411 casos), por redes sociales y medios de comunicación (93 casos) o por haber visto el material gráfico, como folletos o cartelería del Servicio (41 casos).

Forma de conocimiento de la persona usuaria	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Materiales gráficos	30	11	0	41 (1%)
Organización de la red	742	240	3	985 (34%)

Redes sociales y medios de comunicación	65	27	1	93 (3%)
Un conocido	382	28	1	411 (14%)
Web del consejo	225	29	0	254 (9%)
NS/NC/No consta	605	149	8	762 (27%)
Otros	262	50	0	312 (11%)
Total	2.311 (81%)	534 (19%)	13 (<1%)	2.858 (100%)

Tabla 23. Forma de conocimiento por el usuario N= 2.858. En 762 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 2.811 casos atendidos. La mayoría de las 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 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 la cumplimentación del mismo.

Valoración final	Individuales	Colectivos	Pend. Cal.	Totales (%)
Excelente	616	146	1	763 (27%)
Muy buena	321	45	1	367 (13%)
Buena	222	49	0	271 (10%)
Regular	20	2	0	22 (<1%)
Deficiente	8	2	0	10 (<1%)
Víctima no localizable	301	112	2	415 (15%)
Pendiente de valorar	788	167	8	963 (34%)
Total	2.276 (81%)	523 (19%)	12 (<1%)	2.811 (100%)

Tabla 24. Valoración final del usuario. (Casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales).N=2.811.

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 2.811 casos registrados y abiertos a lo largo del año 2025, 1.827 casos han sido cerrados a lo largo de este mismo año y 984 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 254 casos no se ha podido localizar a las víctimas. Es decir, en un total de 600 casos se ha producido un abandono del proceso, por decisión propia de la víctima o actitud pasiva. En muchas ocasiones los procesos de denuncia suelen ser muy adversos, tediosos y largos de tal forma que no suelen responder a las expectativas de las personas y es uno de los factores que influyen para que se produzca el abandono del caso 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	308	38	0	346 (12%)
Inicio de procedimiento judicial	86	7	0	93 (3%)
No se han encontrado indicios de discriminación	150	22	0	172 (6%)
Resolución/sentencia	21	6	0	27 (<1%)
Resultado negativo	80	57	0	137 (5%)
Resultado positivo	555	165	2	722 (26%)
Víctima no localizable / pasiva	227	27	0	254 (9%)
Otros	45	29	2	76 (3%)
Pendiente de calificar	804	172	8	984 (35%)
Total	2.276 (81%)	523 (19%)	12 (<1%)	2.811 (100%)

Tabla 25- Motivo del cierre de los casos durante este periodo. (Casos individuales, casos colectivos, casos pendientes de calificación y casos totales). N= 2.811. 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 1.827 (64%) casos que han sido cerrados, 722 han concluido con resultado positivo y 137 con resultado negativo. En 172 de ellos no se han encontrado indicios de discriminación.

En los 722 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 304 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 612 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)	3	1	0	4 (<1%)
Defensor del Pueblo Estatal	34	2	0	36 (6%)
Defensor del Pueblo Autonómico	10	8	0	18 (3%)
Fiscalía	15	10	0	25 (4%)
Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado	41	9	0	50 (8%)
Servicios sociales	8	2	0	10 (2%)
Inspección educativa	8	0	0	8 (1%)

Inspección de Trabajo y Seguridad Social	27	6	0	33 (5%)
Entidades bancarias	24	0	0	24 (4%)
No consta	64	14	2	80 (13%)
Otras	264	60	0	324 (53%)
Total	498 (81%)	112 (18%)	2 (<1%)	612 (100%)

Tabla 26. Instituciones ante las que se ha denunciado o se ha redactado escritos por parte del Servicio. totales). N=612. 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 1.283 casos el tiempo medio de resolución ha sido menos de 60 días. En 1.207 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 continúa 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	434	126	0	560 (20%)
6-10 días	128	23	0	151 (5%)
11-20 días	128	26	0	154 (5%)
21-30 días	130	27	0	157 (6%)
31-60 días	202	59	0	261 (9%)
61-90 días	108	37	1	146 (5%)
91-120 días	55	16	0	71 (3%)
121-180 días	41	17	0	58 (2%)
181-365 días	42	4	0	46 (2%)
Más de un año	0	0	0	0
Casos pendientes de resolver	1008	188	11	1.207 (43%)
Total	2276 (81%)	523 (19%)	12 (<1%)	2.811 (100%)

Tabla 27. Tiempo medio de resolución. N= 2.811. 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.

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 0507	Oficina oficial	Punto de acceso		
1-5 días	25	25	20	122	39	4	15	210	31	69	560
6-10 días	7	6	7	29	12	0	5	56	2	27	151
11-20 días	5	8	9	35	7	0	4	62	2	22	154
21-30 días	3	1	3	38	10	2	3	52	5	40	157
31-60 días	4	5	18	26	27	3	5	65	13	95	261
61-90 días	2	0	13	15	21	3	0	41	10	41	146
91-120 días	1	0	7	1	11	3	0	30	1	17	71
121-180 días	2	0	3	4	9	2	0	27	4	7	58
181-365 días	0	0	2	7	10	0	0	17	0	10	46
Más de un año	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Casos pendientes de resolver	21	9	44	157	87	9	19	584	54	223	1.207
Total	70	54	126	434	233	26	51	1.144	122	551	2.811 (100%)

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=2.811 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. 1.207 casos quedan pendientes de resolver, debido a la cuestión relativa al tiempo de resolución del caso.

De los 1.858 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 1.160 casos y siendo 698 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	3	9	14	11	9	5	1	0	11
Andalucía Oriental	20	4	8	8	16	6	1	3	2	0	19
Andalucía Oriental 2	20	1	1	0	3	3	5	3	0	0	6
Aragón	0	0	1	0	3	2	2	3	2	0	23
Asturias	5	3	2	4	2	0	0	0	0	0	10
Baleares	7	10	6	17	75	42	9	2	0	0	12
Canarias Tenerife	23	14	16	8	31	4	1	0	0	0	0
Canarias Las Palmas	24	1	4	9	4	4	4	6	20	0	10
Cantabria	50	17	19	12	7	3	0	1	0	0	3
Mancha Castilla-La	23	5	7	6	7	4	4	2	0	0	8
Castilla y León	40	13	10	13	32	12	12	9	1	0	1
Cataluña	12	4	1	2	7	5	1	1	4	0	24
Ceuta	0	1	1	2	5	6	6	4	0	0	27
Valencia	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	64
Extremadura	0	4	2	3	2	7	3	5	4	0	9
Galicia	24	3	7	6	11	8	4	8	5	0	11
La Rioja	44	6	1	1	3	0	2	0	1	0	58
Madrid	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	220
Madrid 2	2	0	2	0	1	0	1	0	0	0	20
Melilla	13	7	7	4	0	2	0	3	0	0	17
Murcia	5	0	0	1	3	1	4	2	0	0	50
Navarra	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	80
País Vasco	7	5	2	4	2	9	1	1	0	0	15
Total	324	98	101	110	229	129	69	59	41	0	698

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= 1.858. Los casos pendientes de resolver son 698.

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 2025 por el Servicio del CEDRE, son las siguientes:

- En 2025 el Servicio del CEDRE ha atendido **2.811 casos**. Se sigue registrando un alto número de casos durante el periodo que abarca esta memoria anual, siguiendo así la tendencia 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 introdujeron ese año. El número de casos continúa reafirmando la necesidad de contar con un Servicio especializado de atención a víctimas de discriminación racial o étnica.
- Igualmente, hay que destacar el relanzamiento y difusión de la campaña **“Mirar con distinta cara es racismo-021 contra el racismo”**⁴ por la Dirección General para la Igualdad de Trato y No Discriminación y contra el Racismo, del Ministerio de Igualdad, con el objeto de potenciar el conocimiento del Servicio por parte de potenciales víctimas. Durante el periodo de difusión de la campaña se incrementaron las llamas al teléfono gratuito 021 y la atención a víctimas, por el resto de las vías de acceso, para asistencia y asesoramiento en casos de discriminación. En concreto, con la campaña se atendió el doble de llamadas (694 llamadas) en comparación con el mismo periodo en el que no había campaña (340 llamadas). Esto, a su vez, supuso un incremento en la atención a víctimas, es decir, durante el periodo de la campaña se registraron 208 casos de discriminación y en el mismo periodo sin campaña, se registraron 145 casos
- Se han atendido a **3.444 personas, víctimas de discriminación**, la mayoría de ellas, desarrollan profesiones de baja cualificación o son trabajadoras de servicios de restauración, vendedoras 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 en mayor medida a la **población joven, aquella que se encuentra en mayor situación de vulnerabilidad por su situación administrativa y quienes están mayormente afectadas por la pobreza**, circunstancias que inciden e interseccionan en la forma en la que las víctimas hacen frente a la discriminación racial.
- Del total del número de casos atendidos (2.811), 1.358 casos han sido de discriminación directa, destacando los ámbitos de **empleo, acceso a bienes y servicios, vivienda, salud, educación, medios de comunicación e Internet seguridad y bancario**. En cuanto al sexo/género, **el 49 % (1.367 casos) han sido mujeres y el 37 % (1.036 casos) hombres**. El 53% (1.494 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, preocupan seriamente los **graves impactos emocionales y**

⁴ <https://www.igualdad.gob.es/comunicacion/campanas/mirar-con-distinta-cara-es-racismo-021-contra-el-racismo-no-mires-hacia-otro-lado/>

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.

- A pesar de los avances mencionados, sigue existiendo un importante **problema de infradenuncia**. Entre algunas razones siguen estando la falta de percepción de la discriminación por parte de la víctima, así como la 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, barrera 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 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 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, y a la que más recientemente se ha adherido la Fiscalía General del Estado, 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.
- Lamentablemente se siguen presentando situaciones de **uso excesivo de la fuerza e identificación por perfil étnico por parte de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad**; en ese sentido, es clave la intervención de la Oficina Nacional de Garantía de Derechos Humanos del Ministerio del Interior tal y como se expresó en el “Comunicado del CEDRE ante la actuación policial desproporcionada en la identificación y detención de varias personas afrodescendientes en la plaza Nelson Mandela en el barrio de Lavapiés, Madrid y ante la muerte de una persona en Torrejón de Ardoz a manos de un agente de la policía municipal fuera de servicio”.
- En cuanto al lugar en el que se producen los casos de discriminación, destaca el número de los casos de Comunidad de Madrid (418 casos), Andalucía (319 casos), Castilla y León (221 casos) y Baleares (198 casos). Asimismo, se han identificado 24 casos con incidencia estatal.
- La principal vía de acceso al Servicio ha sido la **vía presencial a través de las oficinas oficiales de atención, con la atención a 1.269 casos (45%)** después la vía más utilizada por las personas usuarias ha sido la **vía telefónica con la atención de 746 casos (27%)**. En 2.029 casos la respuesta inicial se ha realizado inmediatamente.
- Entre los grupos poblacionales que más casos han denunciado destaca la población latinoamericana, gitana, árabe, afrodescendiente, nativo americano, amazigh y asiática. Se ha atendido a personas de más de **80 nacionalidades diferentes**, destacando, en orden de mayor a menor, las nacionalidades española, colombiana, marroquí, venezolana, peruana, senegalesa, ecuatoriana, maliense, argelina, argentina, hondureña, brasileña, nicaragüense,

cubana, rumana, ucraniana, dominicana, boliviana y rusa, teniendo gran incidencia en personas refugiadas, solicitantes de asilo y migrantes en situación administrativa irregular.

- La grave situación de racismo ocurrida este año en **Torre-Pacheco, Murcia**, refleja un retroceso a las normas de convivencia y respeto a la diversidad, ante tal situación el CEDRE emitió el “Comunicado del CEDRE ante la escalada de incitación al odio y violencia xenófoba”. Este suceso puso de manifiesto que el discurso de odio a través de redes sociales, que incita a la violencia y la deshumanización, en contra de la población de origen migrante (incluso aquella que tiene más de dos generaciones en España), se propaga rápidamente con un alto alcance y se materializa en agresiones colectivas. Es fundamental que este tipo de mensajes y publicaciones sean inmediatamente eliminados por las mismas plataformas de internet y de redes sociales como “X,” Facebook, Instagram, YouTube y Google España, atendiendo a la normativa europea, a la Ley de Servicios Digitales (DSA) y el Código de Conducta de la UE. Asimismo, es clave que, la autoridad española designada bajo la DSA, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), se habilite para ejercer todas sus funciones de sanción a plataformas que no eliminen el contenido racista.
- Por otro lado, la **Fiscalía contra los Delitos de odio y Discriminación** continúa en comunicación con el equipo del Servicio del CEDRE para atender la derivación de casos, sobre todo en relación con delitos de discursos de odio (510 Código penal) y denegación de servicios en donde se solicita tener en cuenta la agravante de racismo y/o antigitanismo (22.4 de Código Penal), según el caso, tal y como contempla la jurisprudencia nacional, europea e internacional. Por otro lado, es importante poner en valor la difusión de las sentencias que han emitido los juzgados y tribunales recientemente, en los casos de delitos de odio, discursos de odio y aquellas que toman en cuenta la agravante de antigitanismo y racismo ya que, lanzan un mensaje de lucha contra la impunidad y garantía real del acceso a la justicia.
- En cuanto a la efectividad de la denuncia u actuación ante el caso de discriminación, del total de 2.811 casos, en **1.145 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 se 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 la dificultad de recabar pruebas que corroboren los hechos o incluso, que las administraciones o particulares no contesten a las reclamaciones o denuncias. Otro factor clave en algunos casos es la limitada disposición de algunas administraciones públicas para aplicar de manera efectiva el derecho antidiscriminatorio. **Persiste el desconocimiento generalizado de la legislación antidiscriminatoria** y es necesaria 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**.
- En aquellos casos, atendidos este año, en los que las víctimas han logrado obtener justicia ha sido clave la **colaboración, comunicación e incluso reuniones de trabajo entre el equipo técnico del Servio del CEDRE y las administraciones y otros actores clave** tales como, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, la Fiscalía contra los Delitos de odio y

Discriminación, las Oficinas de Consumo, las Administraciones Sanitarias, la Inspección de Trabajo, la Inspección Educativa, el Defensor del Pueblo, sindicatos, los colegios de abogados y demás actores implicados en la lucha contra la discriminación racial.