

# Integrar la igualdad de trato y no discriminación de los servicios públicos en la atención a la población residente en La Rioja

Estudio de investigación



La Rioja



OBSERVATORIO  
DE DERECHOS  
HUMANOS

# Contenido

## Presentación

### 1. Marco teórico y metodología

- 1.1. Justificación
- 1.2. Enfoque conceptual y fundamentos teóricos
- 1.3. Metodología de la elaboración y validación del Informe
  - 1.3.1. Fases del proceso

### 2. Análisis sociodemográfico

### 3. Análisis de situación de la Igualdad de Trato y no discriminación de los servicios públicos en la atención a la población residente en La Rioja

- 3.1. Percepciones y valoración de la gestión de la diversidad cultural en La Rioja
- 3.2. Tipos y ámbitos de discriminación:
  - 3.2.1. Directa
  - 3.2.2. Indirecta
  - 3.2.3. Múltiple
  - 3.2.4. Interseccional
  - 3.2.5. Por asociación
  - 3.2.6. Acoso discriminatorio
  - 3.2.7. Medidas de acción positiva
  - 3.2.8. Segregación escolar
- 3.3. Evolución de los servicios para adecuarlos

### 4. Conclusiones y Recomendaciones

### 5. Referencias bibliográficas y documentales

## EQUIPO DE INVESTIGACIÓN RIOJA ACOGE

**Responsable:** Esther González Domenech

**Coordinación:** José Manuel Álamo Candelaria

### **Trabajo de campo:**

Enrique Palacios Domínguez

Andrea Uyarra Hernández

José Manuel Álamo Candelaria

Elena Boschiero

### **Sistematización y redacción:**

Elena Boschiero

José Manuel Álamo Candelaria



Combatir la discriminación basada en el racismo y la xenofobia constituye una cuestión prioritaria para el Observatorio de Derechos Humanos. Los informes publicados por el Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica señalan la persistencia de prejuicios racistas que condicionan los derechos de determinados grupos étnicos y poblacionales. Además, el Ministerio de Interior señala que los delitos de odio con un móvil racista o xenófobo crecieron un 24,08 por ciento de 2019 a 2021.

El auge de los discursos de odio contra la población migrante y contra ciertos grupos poblacionales supone una amenaza a la convivencia pacífica y la seguridad ciudadana en una sociedad multicultural como la nuestra.

La diversidad cultural debe ser entendida como un patrimonio que debe ser protegido. Por ello, desde las instituciones tenemos el deber de impulsar políticas públicas que impulsen la igualdad de trato y de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad, garantizando la protección y el cumplimiento de los derechos humanos para todas las personas.

Con el presente estudio se pretende conocer la percepción de los usuarios de origen cultural diverso sobre la Administración Pública riojana, a fin de detectar posibles carencias y debilidades a corregir y mejorar, con el objetivo de avanzar hacia una Administración capaz de gestionar y atender de la mejor forma posible a una población que se caracteriza por una creciente diversificación sociocultural.

**Sara Carreño Valero**

**Directora General de Participación Ciudadana y Derechos Humanos**

# Presentación

Este documento es el producto de la Asistencia Técnica para la realización de un Estudio de investigación titulado “Integrar la igualdad de trato y no discriminación de los servicios públicos en la atención a la población residente en La Rioja” realizado por el equipo de Rioja Acoge, por encargo del Gobierno de La Rioja.

El objetivo general de la asistencia técnica ha sido “impulsar un proceso de participación, diverso y plural, con la implicación de la Administración autonómica, la colaboración de la sociedad civil organizada, así como la ciudadanía de origen cultural diverso a título individual, con objeto de promover la adecuación de trato y no discriminación en los servicios públicos para todas las personas residentes en la comunidad riojana”.

Este proceso ha permitido escuchar a la ciudadanía y diversos servicios de la Administración autonómica para establecer la situación de partida de La Rioja en relación con la igualdad de trato y no discriminación, dando cuenta de la diversificación sociocultural existente y la accesibilidad a los servicios públicos (objetivo específico 1), facilitar la gestión de un conocimiento abierto y compartido, generador de alianzas estratégicas, articuladas, eficientes y sostenibles (objetivo específico 2), impulsar el proceso participativo (objetivo específico 3) y generar este documento marco, que incluye el análisis del estado de situación y una hoja de ruta para promover la inclusión de todas las personas de origen cultural diverso mediante la adecuación de los servicios que se prestan desde la Administración autonómica riojana (objetivo específico 4).

Este documento se estructura en 3 bloques:

- 1) Marco teórico y metodología (capítulo 1), que aclara los conceptos y fundamentos teóricos del estudio, las técnicas utilizadas y las fases del proceso;
- 2) Análisis de la situación de la Igualdad de Trato y no Discriminación en La Rioja, que incluye las percepciones y la valoración de la gestión de la diversidad cultural en la comunidad e identifica tipos y ámbitos de discriminación, tal y como se han señalado en el proceso participativo (capítulo 2);
- 3) Conclusiones y recomendaciones, que incluye propuestas para promover la inclusión de todas las personas de origen cultural diverso en La Rioja, a partir de la sistematización de las propuestas planteadas en el proceso participativo y del análisis del equipo consultor (capítulo 3).

# 1. Marco teórico y metodología

## 1.1. Justificación

El trabajo desarrollado contribuye a la apuesta por desarrollar unas políticas públicas centradas en las personas, desde todas sus diversidades, así como el deseo de contribuir a la Agenda 2030.

El enfoque participativo del proceso representa una oportunidad para potenciar la capacitación de todas las personas participantes, dándole un fuerte componente endo-formativo, clave para establecer los cimientos de una articulación colaborativa, efectiva y auto sostenible.

Las premisas teóricas y valores que han fundamentado el proceso de investigación y análisis responden a los conceptos clave de: Diversidad, Convivencia e Interculturalidad, entendidos respectivamente como:

- *Diversidad* como rasgo definidor de la naturaleza humana, un valor y una riqueza, pero siempre en relación con la unidad de la especie y de la humanidad en su conjunto, atendiendo también a lo que es común y las similitudes, etc.
- *Convivencia* como un ideal y un conjunto de relaciones positivas entre los y las ciudadanos/as de La Rioja (a título individual, grupal o comunitario, y entre ellos y las instituciones), que va más allá de la Coexistencia donde apenas hay relación, y se opone a la Hostilidad, donde hay una relación de prejuicios, agresiones, evitación etc...
- *Interculturalidad* como un enfoque que se opone a los modelos de exclusión ante la diversidad, siendo antirracista, antidiscriminación y anti-segregación, que, al ser una expresión del pluralismo cultural, supera el asimilacionismo, que va más allá del multiculturalismo poniendo el acento en la interacción positiva, y el énfasis en lo común entre las personas y colectivos etnoculturalmente diferenciados y que se fundamenta en los principios de:
  1. Igualdad de derechos, trato y oportunidades.
  2. Respeto, valoración positiva y aprovechamiento de la diversidad.
  3. Interacción positiva y énfasis en lo común.

## 1.2. Enfoque conceptual y fundamentos teóricos

El punto de partida comienza con la siguiente afirmación: “la discriminación y el racismo violan los derechos humanos”. Por ejemplo, cuando las personas de origen extranjero o los miembros de minorías étnicas, como los gitanos, ven restringidos o dificultados sus derechos a la educación, a la salud, al empleo, o la vivienda, se está vulnerando el principio de igualdad en el acceso a esos derechos.

Este trato desigual, se fundamenta en un orden social basado en relaciones desiguales de poder y en un universo simbólico con profundas raíces históricas. Se puede manifestar en el trato desigual hacia una persona o grupo, en función de una o varias características. Se construye socialmente y es clave en la reproducción de la desigualdad social.

En efecto, la discriminación puede ser *individual*, originada por el acto de un individuo con prejuicios contra otras personas o grupos, pero se inserta en un contexto social que la legitima. O puede ser *estructural*, cuando se basa en

las jerarquías sociales arraigadas en la sociedad, que se reflejan en todas las instituciones sociales, como el sistema escolar, el mundo laboral, la vivienda, el sistema financiero, el sistema de salud, los medios de comunicación y la política. En esta forma de discriminación las personas se colocan en una jerarquía en función de sus identidades de género, raza, discapacidad, orientación sexual, obteniendo, por un lado, privilegios y beneficios y, por el otro, desventajas y dificultades de acceso a los derechos.

El Comité de Derechos Humanos de Naciones Unidas reconoce que la no discriminación y la igualdad de trato son principios básicos para garantizar la protección y el cumplimiento de los derechos humanos para todas las personas. Define la discriminación como:

[...] toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que se basen en determinados motivos, como la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional o social, la posición económica, el nacimiento o cualquier otra condición social, y que tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas (Comité de Derechos Humanos de Naciones Unidas, 1989, p. 2).

Por estas razones, el principio de igualdad exige que se tomen acciones positivas para la no discriminación, es decir para garantizar el igual acceso a los derechos para todas las personas.

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible aprobada en 2015 y a la que se comprometieron 193 países del mundo, se propone alcanzar 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), de carácter indivisible e integral, antes de 2030 y declara en su preámbulo que “pretende hacer realidad los Derechos Humanos para todas las personas”. Uno de sus ODS está directamente relacionado con “reducir la desigualdad en y entre los países” (ODS 10), que ve entre sus metas “potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas” (meta 10.2), “garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados” (meta 10.3) y adaptar políticas para “lograr progresivamente una mayor igualdad” (meta 10.4), entre otras relacionadas con la no discriminación.

En Europa, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea prohíbe toda forma de discriminación, en particular la ejercida por razón de sexo, raza, color, orígenes étnicos o sociales, características genéticas, lengua, religión o convicciones, opiniones políticas o de cualquier otro tipo, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio, nacimiento, discapacidad, edad u orientación sexual (Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, 2000, artículo 21).

Por su parte, el Consejo de Europa desde su creación en 1949 ha establecido instrumentos específicos sobre el racismo, la discriminación y la intolerancia.

El *Plan de Acción de la UE Antirracismo para 2020-2025* recuerda que la discriminación por origen racial o étnico está prohibida en toda la Unión Europea e insta a oponerse activamente a ellas. La propia Unión Europea está construida “sobre la diversidad y el fomento de una sociedad de pluralismo, tolerancia y no discriminación” (Comisión Europea, 2020, p. 1). La discriminación por origen o étnica puede unirse a la discriminación por otros motivos, ligados al género, la orientación sexual, la edad y la discapacidad, entre otros, con lo cual es necesaria una mirada interseccional sobre la discriminación.

Algunos ámbitos de discriminación que identifica el Plan de Acción europeo son: la discriminación por parte de los cuerpos y fuerzas de seguridad, la prevención y seguridad ligada a los extremismos violentos, los riesgos de las nuevas tecnologías y el acceso a los derechos sociales (empleo, educación, salud y vivienda). La Comisión insta a los estados a

“adoptar medidas específicas para evitar o compensar las desventajas relacionadas con la discriminación por motivos de origen racial o étnico” y “señalar maneras de promover la obligación de integrar las consideraciones de igualdad en la labor cotidiana de las autoridades públicas” (Comisión Europea, 2020a, p. 19), trabajando a todos los niveles y con todos los actores (Comisión Europea, 2020b).

La Ley integral para la igualdad de trato y la no discriminación, que entró en vigor el 14 de julio de 2022 (Ley 15/2022, de 12 de julio), también reconoce que la “no discriminación se constituye como un complemento del derecho a la igualdad y como garantía del disfrute de todos los derechos fundamentales y libertades públicas” y está estrechamente vinculada a la dignidad de las personas (Ley integral para la igualdad de trato y la no discriminación, p. 5). Se trata de un marco normativo de derecho antidiscriminatorio que apela a la corresponsabilidad social y al diálogo civil ante la discriminación, desde un enfoque a la vez preventivo y reparador. En su artículo 2, la Ley reconoce:

“el derecho de toda persona a la igualdad de trato y no discriminación con independencia de su nacionalidad, de si son menores o mayores de edad o de si disfrutan o no de residencia legal. Nadie podrá ser discriminado por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, orientación o identidad sexual, expresión de género, enfermedad o condición de salud, estado serológico y/o predisposición genética a sufrir patologías y trastornos, lengua, situación socioeconómica, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social (Ley integral para la igualdad de trato y la no discriminación, p. 11).

La Ley 15/2022 protege el derecho a la no discriminación por todas las causas citadas en el artículo 2 y prohíbe todo lo que atente contra el derecho a la igualdad, considerando vulneraciones de este derecho:

- “la discriminación, directa o indirecta, por asociación y por error,
- la discriminación múltiple o interseccional,
- la denegación de ajustes razonables que faciliten el acceso y la participación de las personas con discapacidad,
- el acoso, la inducción, orden o instrucción de discriminar o de cometer una acción de intolerancia,
- las represalias o
- el incumplimiento de las medidas de acción positiva derivadas de obligaciones normativas o convencionales, la inacción, dejación de funciones, o incumplimiento de deberes” (Ley integral para la igualdad de trato y la no discriminación, p. 13).

A su vez, insta a que todas las personas tengan acceso a la información sobre sus derechos, prevé el derecho al asesoramiento de las víctimas de discriminación.

Esta ley regula derechos y obligaciones de las personas, físicas o jurídicas, públicas o privadas; establece principios de actuación de los poderes públicos; y prevé medidas destinadas a prevenir, eliminar, y corregir toda forma de discriminación en los sectores público y privado. Establece definiciones fundamentales en el derecho antidiscriminatorio, haciendo una diferenciación entre discriminación directa e indirecta:

- *Discriminación directa*: cuando una persona o grupo es tratada de manera menos favorable que otras en situación análoga o comparable por razón de las causas previstas en el artículo 2 (“razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, orientación o identidad sexual, expresión de género, enfermedad o condición de salud, estado serológico y/o predisposición genética a



sufrir patologías y trastornos, lengua, situación socioeconómica, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social”).

- *Discriminación indirecta*: cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros ocasiona a una o varias personas una desventaja con respecto a otras por razón de las causas previstas en el artículo 2 (ver arriba).

Además, define los siguientes tipos de discriminación:

- *Discriminación por asociación*: cuando una persona o grupo es discriminada, debido a su relación con otra sobre la que concurra alguna de las causas previstas en el artículo 2.
- *Discriminación por error*: que se funda en una apreciación incorrecta acerca de las características de la persona o personas discriminadas.
- *Discriminación múltiple*: cuando una persona es discriminada de manera simultánea o consecutiva por dos o más causas de las previstas en la ley.
- *Discriminación interseccional*: cuando concurren o interactúan diversas causas de las previstas en la ley, generando una forma específica de discriminación.
- *Acoso discriminatorio*: cualquier conducta realizada por razón de alguna de las causas de discriminación previstas, con el objetivo o la consecuencia de atentar contra la dignidad de una persona o grupo y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.
- *Inducción, orden o instrucción de discriminar* por cualquiera de las causas establecidas.
- *Represalias*: cualquier trato adverso o consecuencia negativa que pueda sufrir una persona o grupo por intervenir, participar o colaborar en un procedimiento administrativo o proceso judicial destinado a impedir o hacer cesar una situación discriminatoria, o por haber presentado una queja, reclamación, denuncia, demanda o recurso de cualquier tipo con el mismo objeto.
- *Medidas de acción positiva*: las diferencias de trato orientadas a prevenir, eliminar y, en su caso, compensar cualquier forma de discriminación o desventaja en su dimensión colectiva o social.
- *Segregación escolar*: toda práctica, acción u omisión que tiene el efecto de separar al alumnado por motivos socioeconómicos o sobre la base de cualquiera de los motivos enumerados en el artículo 2.

La Ley 15/2022 especifica, además, los diferentes ámbitos en los que no pueden realizarse discriminaciones y se debe respetar el derecho a la igualdad de trato. Estos ámbitos son: el acceso al empleo, las organizaciones políticas, sindicales y empresariales, las asociaciones profesionales de trabajadores autónomos, los colegios profesionales y cualquier otra organización de interés social o económico, el ámbito educativo, formal y no formal, la atención sanitaria, la prestación de servicios sociales y la oferta al público de servicios y bienes sociales, la seguridad ciudadana, la administración de justicia, el acceso a la vivienda, establecimientos, espacios y espectáculos abiertos al público. Así mismo, están obligados a la no discriminación los medios de comunicación social y publicidad, internet y redes sociales. Además, las administraciones que gestionan la Inteligencia Artificial, los mecanismos de toma de decisión automatizados y todas las actividades culturales y deportivas tienen esta obligación (Ley integral para la igualdad de trato y la no discriminación, pp. 14-21).

Según el National Research Council de los Estados Unidos (2004), tal y como recogen Sehrshneva y Fernández Arago (2021), las áreas en las que suelen darse principalmente las situaciones discriminatorias son principalmente cinco: el ámbito laboral, educativo, el ámbito residencial, la justicia y el sistema sanitario (Sehrshneva y Fernández Arago, 2021, p. 11). Por tanto, la Ley española especifica otros cuatro ámbitos, quizás transversales a algunos de los que ya están

identificados: la participación y organización social, el acceso a los servicios y bienes públicos, el acceso a la cultura y el deporte y la comunicación.

Sistematizando y resumiendo, en base al marco teórico planteado, los ámbitos identificados que han guiado la investigación como categorías de análisis son:

- Empleo
- Educación
- Vivienda
- Seguridad ciudadana
- Justicia
- Salud
- Participación y organización social
- Acceso a servicios y bienes públicos
- Ocio, cultura y deporte
- Acceso a la información
- Discursos discriminatorios.

## 1.3. Metodología de la elaboración y validación del Informe

En línea con la finalidad principal del trabajo, que es la integración de la igualdad de trato y no discriminación de los servicios públicos en la atención a la población residente en La Rioja, así como su articulación y compromiso para un desarrollo eficaz, eficiente y sostenible, el proceso participativo se ha dotado de una metodología que permitiera generar el mayor conocimiento posible en torno a la situación de partida y formular propuestas para responder a los múltiples retos que tiene la gestión intercultural de la diversidad. Todo ello en pro de fortalecer y mejorar las condiciones para que exista un claro enfoque de derechos en todo el trabajo desde las administraciones públicas.

Este Enfoque Participativo se sustenta en estas premisas:

- *Las personas como protagonistas del conocimiento.* Las personas participantes en el proceso desempeñan un papel activo en el análisis de los factores relacionados con la Igualdad de Trato y no discriminación y forman parte de las respuestas, iniciativas y propuestas para desarrollar el mejor informe posible.
- *El equipo técnico externo como facilitador del proceso.* La función principal de dicho equipo es facilitar la participación de los diferentes actores en el proceso, aportando métodos y técnicas, y sistematizando toda la información obtenida para devolverla y validarla nuevamente con el conjunto de agentes sociales. También realizará una labor investigadora, compartiendo a lo largo de todo el proceso hallazgos, conclusiones y elementos que puedan enriquecer la finalidad de la intervención. Se trata de un proceso cíclico en el cual el manejo de la información obtenida y su constante retroalimentación participativa genera un conocimiento compartido.
- *La Administración como facilitador institucional.* Su función es estar al servicio de la construcción de un proceso de elaboración del Informe participativo, promoviendo una tarea de reflexión interna, así como elaborando nuevas respuestas a los retos detectados.

- **Método.** Esta premisa conlleva un cuidado especial por parte del equipo técnico en garantizar que los métodos y técnicas utilizadas sean participativos en sí mismos, o en su defecto, sirvieran al proceso como insumos que motiven la reflexión, la cooperación y la creación colectiva. Atendiendo de forma adecuada los elementos relacionados con la aplicación transversal de la perspectiva de género y las especificidades de las minorías y diversidades culturales.
- **Devolución, validación y socialización.** La devolución a los actores sociales y a las personas implicadas de los principales elementos de análisis detectados durante el proceso participativo, así como la validación de las conclusiones, constituyen requisitos indispensables del enfoque participativo aplicado. Por esto se considera relevante la socialización del producto final al conjunto de la sociedad riojana.

En base a estas premisas se ha querido generar espacios de participación **útiles, accesibles y atractivos**. **Útiles** porque la finalidad que se persigue promueve en sí misma una mejor gestión de la diversidad cultural. **Accesibles** porque se concibe la participación como un espacio abierto que ofrece constantemente información, y que establece hitos para la devolución del conocimiento compartido. **Atractivos** porque, la propuesta parte y analiza los intereses de la comunidad, además la socialización es planteada de manera adecuada para llegar al conjunto.

## 1.4. Fases del proceso

El proceso participativo ha pretendido incidir en la comprensión de la realidad en torno a la igualdad de Trato y no discriminación en la comunidad de La Rioja (fase 1) y en su gestión (fase 2).

**FASE 1. Estudio previo y análisis participativo el “Estado de la Igualdad de Trato y no discriminación en los servicios públicos en la atención a la población residente en La Rioja”.**

Esta fase ha constituido el punto de partida del proceso de elaboración del Informe, partiendo del contexto social en el que las personas y actores sociales se desenvuelven. Se investiga de forma participada lo que las personas y grupos hacen, saben, viven y sienten, para iniciar un proceso de reflexión y construcción de conocimiento que permita pasar de la mirada exterior de los hechos a un análisis colectivo y compartido basado en las experiencias vividas por la comunidad.

El propio análisis, pretende identificar los elementos claves sobre los que priorizar y mejorar los obstáculos y barreras que se identifican, abordando la diversificación sociocultural de la población como un fenómeno global, con gran impacto local.

El desarrollo metodológico se sustenta en la filosofía de “las investigaciones participativas”, cuyas premisas teóricas pueden encontrarse en autores como John Dewey, Kurt Lewin, Paulo Freire y Orlando Fals Borda, entre otros.

Partiendo de estas, se han aplicado técnicas y herramientas de la Investigación Acción Participativa (IAP), el método de la Audición y el Diagnóstico Rápido Participativo (DRP). Cabe destacar que el desarrollo de las metodologías, técnicas y herramientas se ha adaptado al contexto de La Rioja y las características conceptuales y temporales del estudio.

### Actividades y Tareas

#### Actividad 1. Análisis documental

Esta actividad ha sido desarrollada por el Equipo Técnico. Para ello se ha utilizado información primaria, extraída de la ejecución de las actividades de participación de la diversidad de actores con las que se ha impulsado el proceso

de investigación. Además, se han utilizado fuentes secundarias como estudios e investigaciones, diagnósticos elaborados por instituciones públicas u organizaciones sociales e información estadística.

## Actividad 2. Audición Social

La metodología de la Audición, por su filosofía plenamente abierta y flexible, es muy pertinente para el enfoque participativo del Informe. Los elementos principales de esta son los coloquios individuales y los grupales que se han desarrollado.

La premisa fundamental de la Audición, ampliamente desarrollada por una referencia en la Participación como ha sido Marco Marchioni, es la escucha a los principales protagonistas de la Comunidad, que son:

- Representantes de las administraciones públicas, así como de entidades y organizaciones - ONG - del Tercer Sector, es decir, de todas aquellas instituciones que pueden tomar decisiones de manera directa o indirecta.
- Los y las profesionales de los distintos recursos públicos y privados, que operan en el territorio o que atienden a la población del mismo. El conjunto de estos agentes gestiona programas y prestaciones que tienen relación con las condiciones de vida y las necesidades de la población.

La población, a la que, a partir de ahora, nos referiremos como ciudadanía por ser un concepto que hace énfasis en la titularidad de los derechos de las personas. Entendemos por ciudadanía todas aquellas personas que forman parte de algún tipo de asociación, así como de grupos informales o a título individual.

Se ha cuidado especialmente la aplicación de la perspectiva de género y la representatividad de las minorías etnoculturales diferenciadas, realizando una escucha significativa a las personas migrantes.

Dado el papel protagonista que las personas, grupos, organizaciones, servicios e instituciones tienen sobre su realidad más cercana, se ha tratado de encontrar respuestas endógenas a la comunidad, siendo las personas las que deciden sobre qué hablar, atendiendo a sus principales preocupaciones, motivaciones e intereses. De este modo, el papel del equipo técnico ha sido facilitar la comunicación y dinamizar los espacios creados, estando muy atento a la escucha y el registro de todas las aportaciones.

Este método también tiene un alto valor en cuanto a la construcción de vínculos y redes de colaboración entre las participantes en el proceso. Lo que es la base para un trabajo de articulación y cooperación posterior.

Los coloquios han sido individuales y grupales, derivando de ello dos tipos de tarea:

- Tarea 1. Coloquios individuales. Se han realizado un total de 29 coloquios individuales, de los cuales 5 con representantes de la Administración y 24 con representantes de la ciudadanía.
- Tarea 2 Coloquios grupales. Se han realizado un total de 7 coloquios grupales de los cuales 3 con representantes de la Administración (20 personas) y 4 con representantes de la ciudadanía (32 personas)

Este trabajo ha llevado a la participación de **81 personas en total**, entre ellas 56 participantes de origen cultural diverso, y 25 representantes de la Administración pertenecientes a **8 servicios** de diversas consejerías de la Administración autonómica.

Las Tablas 1 y 2 resumen el perfil de participantes en cada coloquio:

#	Perfil	Origen	Fecha	Coloquio individual/grupal
1.	Ciudadana a título individual	Rumanía	03/10/2022	Individual
2.	Ciudadano a título individual	Congo	03/10/2022	Individual
3.	Ciudadana a título individual	Colombia	04/10/2022	Individual
4.	Ciudadanas/os a título individual	Colombia, Venezuela, Bolivia, El Salvador y Nicaragua	04/10/2022	Grupal
5.	Tejido Asociativo	Colombia	05/10/2022	Grupal
6.	Tejido Asociativo	Paquistán	06/10/2022	Grupal
7.	Ciudadano a título individual	Senegal	06/10/2022	Individual
8.	Ciudadana a título individual	Costa de Marfil	06/10/2022	Individual
9.	Ciudadana a título individual	Colombia	07/20/2022	Individual
10.	Tejido Asociativo	Mali	10/10/2022	Individual
11.	Líder ciudadana	China	10/10/2022	Individual
12.	Ciudadana a título individual	Senegal	10/10/2022	Individual
13.	Tejido Asociativo	Ex URSS	10/10/2022	Individual
14.	Tejido Asociativo	Bulgaria	11/10/2022	Individual
15.	Ciudadanas/os a título individual	Origen Latino, mayoritariamente Colombia, pero también Ecuador	14/10/2022	Grupal
16.	Ciudadana a título individual	Kazajstan	17/10/2022	Individual
17.	Ciudadana a título individual	Marruecos	17/10/2022	Individual
18.	Tejido Asociativo	Guinea	17/10/2022	Individual
19.	Tejido Asociativo	Nigeria	17/10/2022	Individual
20.	Tejido Asociativo	Mali	18/10/2022	Individual
21.	Tejido Asociativo	España (gitano)	18/10/2022	Individual
22.	Tejido Asociativo	Colombia	19/10/2022	Individual
23.	Ciudadana a título individual	Colombia	19/10/2022	Individual
24.	Ciudadana a título individual	Colombia	20/10/2022	Individual

#	Perfil	Origen	Fecha	Coloquio individual/grupal
25.	Ciudadano a título individual	Colombia	20/10/2022	Individual
26.	Ciudadano a título individual	Colombia	20/10/2022	Individual
27.	Ciudadano a título individual	Ghana	21/10/2022	Individual
28.	Tejido Asociativo	Ucrania	21/10/2022	Individual
29.	Tejido Asociativo	Venezuela	24/10/2022	Individual

**Tabla 1. Listado de coloquios con la ciudadanía.**

	Direcciones Generales y Servicios	Fecha	Coloquio individual/grupal
1.	Servicio de Planificación y Acción Social	5/10/2022	Grupal
2.	Centro Riojano de Innovación Educativa (CRIE)	6/10/2022	Individual
3.	Servicio de Diversidad, Convivencia y Participación Educativa	6/10/2022	Individual
4.	Dirección General de Vivienda y Gerente del IRVI	26/10/2022	Individual
5.	Dirección General Salud Pública	26/10/2022	Individual
6.	Servicio de Atención a la Ciudadanía	17/10/2022	Grupal
7.	Servicio de Oficinas de Empleo	17/02/2022	Grupal
8.	Dirección General de Desarrollo Rural	17/02/2022	Individual

**Tabla 2. Listado de coloquios con Servicios de la Administración.**

### Trabajo de Campo

El equipo técnico ha impulsado el proceso participativo para la elaboración del informe, mediante la combinación del estudio y análisis documental, junto con la facilitación y el desarrollo de las actividades descritas con anterioridad (audiciones, devoluciones, etc.) desarrolladas conjuntamente con los protagonistas (Administración, recursos técnicos, ciudadanía, etc.).

Para la elaboración de un guión de preguntas generadoras, que sirvieran de guía para los coloquios con la Administración y la ciudadanía, así como el desarrollo de categorías de análisis, el equipo ha realizado una matriz en base al marco teórico, cruzando los tipos de discriminación indicadas por la ley y los ámbitos de discriminación identificados.

Seguimiento y orientación con la Dirección General de Participación Ciudadana y Derechos Humanos

Se ha trabajado de forma colaborativa el desarrollo del proceso de investigación con los agentes participantes. Para ello, se ha compartido el procedimiento para generar las invitaciones, la comunicación de las actividades, la formulación de espacios de trabajo, los tiempos de ejecución, así como la combinación de estas acciones con otras impulsadas desde la Dirección General de Participación Ciudadana y Derechos Humanos, estableciendo el procedimiento que más adecuado según las directrices dadas por la Dirección General y en estrecha colaboración con el Equipo Técnico que desarrolla el proceso.

La imagen, sistema de comunicación e interlocución con los agentes, así como cualquier aspecto que afecte al desarrollo del proceso, se ha pactado en base al trabajo de seguimiento continuo de la Dirección General, a quienes se ha informado una vez concluidas cada una de las actividades. De este modo, se ha podido ajustar la programación, teniendo en cuenta los tiempos establecidos en la calendarización acordada.

#### **FASE 2. Elaboración del Informe Final**

El desarrollo de esta fase parte del trabajo de sistematización y análisis documental. De un lado, la composición multidisciplinar e interdisciplinar del equipo posibilita que exista un reparto de las tareas a desarrollar, con lo que se consigue alcanzar un mayor nivel de profundidad, así como un mayor rigor en la elaboración del Informe. De otro lado, el equipo ha mantenido una coordinación permanentemente para elaborar un documento único, coherente, en el que sus elementos aparecen conectados, integrados y articulados, y en el que se alinean las aportaciones realizadas con los marcos teóricos y metodológicos que hayan demostrado claras evidencias de éxito.

## **2. Análisis sociodemográfico**

Alcanzar el objetivo del estudio de investigación requiere una aproximación sociodemográfica actual a la Comunidad Autónoma de La Rioja que nos permita acercarnos a la diversidad sociocultural existente.

La profundidad y riqueza de los tres conceptos claves, Convivencia, Diversidad e Interculturalidad, que enmarcan y guían este estudio a favor de impulsar la igualdad de trato y no discriminación en los servicios públicos riojanos, hace necesario establecer un marco operativo donde focalizar la búsqueda de relatos que nos ayuden al objetivo de nuestra investigación.

Por tal motivo centraremos esta aproximación, por un lado, en fuentes estadísticas oficiales, tanto del Gobierno de España como de La Rioja. Y, por otro lado, con objeto de dar una visión lo más amplia posible de la diversidad sociocultural, completamos la referencia a la diversidad sociocultural con algunos de los datos sobre población gitana reflejados en los diferentes planes y estudios autonómicos existentes.

**Todos los datos consultados y presentados corresponden al año 2021, excepto los referentes a población gitana que son los recogidos en I Plan integral de población gitana de La Rioja (2015-2018).**

Los 319.796 empadronados en la Comunidad Autónoma en el año 2021 se distribuyen de forma muy irregular en sus 175 municipios.

Logroño y los municipios situados en torno al valle del Ebro agrupan mayoritariamente la población. Sólo Logroño concentra aproximadamente el 47 %, pero si sumamos los municipios de su entorno más próximo como Lardero, Villamediana o Navarrete el porcentaje supera el 54%.

Ocho municipios, contando Logroño, tienen en La Rioja más de 5.000 habitantes y entre todos alcanzan el 73.8% de la población. Existe una elevada concentración demográfica y territorial focalizada en el valle del Ebro, con un porcentaje muy pequeño de municipios, apenas el 5% de los municipios riojanos donde reside el 74 % de los habitantes.

Por otro lado, los 20 municipios cuya población está entre 1.000 y 5.000 habitantes, agrupan el 15 % de toda la población total, es decir que prácticamente **el 90% de la población se distribuye en menos de 30 municipios**.

Una aproximación cuantitativa a la diversidad desde las estadísticas oficiales conlleva acercarse a la misma desde la categoría Nacionalidad (y la variable basada en la alteridad español/extranjero). Somos conscientes de las limitaciones que dicha aproximación tiene, por ello con el fin de superarlo, el estudio desarrolla una metodología participativa para desbordar este restrictivo marco.

**Así, la población identificada como extranjera por el INE en La Rioja representa el 12.8 % de la población total.**

Su distribución por rango de edad y género sería el siguiente:

Rango de Edad	% sobre el total de población extranjera	% Hombres Extranjeros	% Mujeres Extranjeras
Menores de 16	19.3 %	51.8 %	48.2%
Entre 16 y 64 años	77.3 %	49.6 %	51.4%
Más de 64 años	3.4 %	38.1%	61.9%

Tabla3: Porcentaje de población extranjera por edad/género. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Instituto Nacional de Estadística.

El intervalo de edad entre los 16 y 64 años tiene algo más del 77 % de la población y los extranjeros mayores de 64 % representa el 3.4 % de la población total. Las mujeres extranjeras incrementan progresivamente su representación hasta suponer casi el 62 % de las personas extranjeras mayores de 64 años.

Si atendemos a su distribución por los diferentes municipios, hay un total de 34 municipios en los que las fuentes estadísticas no recogen ningún vecino o vecina extranjera, es decir **el 19,4% de los municipios de La Rioja no tienen población extranjera**. Todos los municipios sin población extranjera registrada son menores de 1.000 habitantes (lo que supone casi un 24 % de los municipios de este tamaño).

En el polo opuesto, existen cuatro municipios que superan el 25 % de población en su localidad:

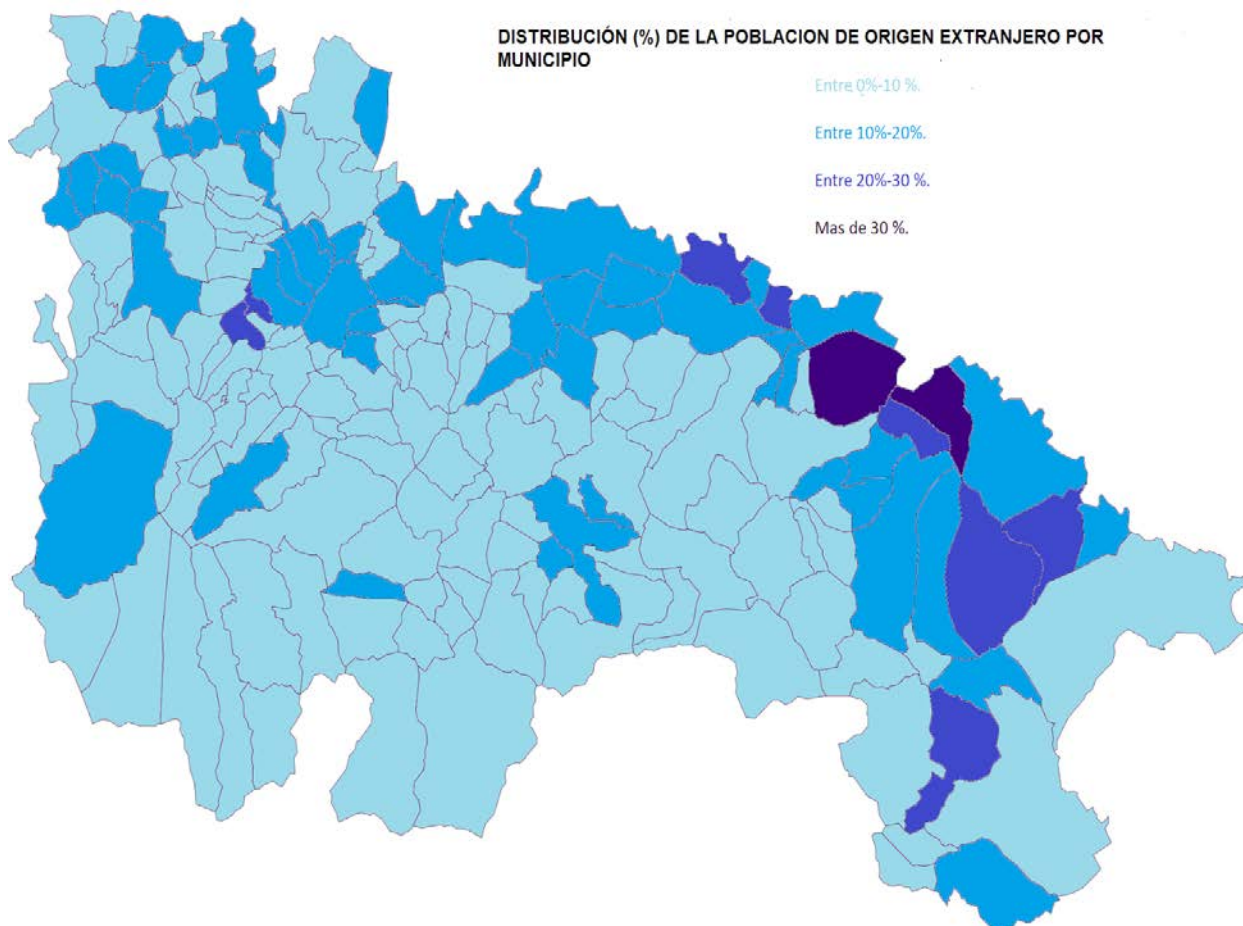


Municipio	Nº Total de habitantes	% de población extranjera	% mujeres sobre la total población extranjera	% hombres sobre la total población extranjera
PRADEJÓN	3.928	35.6%	46.2 %	53.8%
AUSEJO	780	35.1%	46.3%	53.7%
AUTOL	4.702	28.9%	51%	49%
CAÑAS	91	26.4%	42,3%	57,7%

Tabla 4: Municipios con más del 25% de población extranjera (distribución por género). Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Instituto Nacional de Estadística.

Existen cinco municipios: Arrubal, Igea, El Villar de Arnedo, Torrecilla sobre Alesanco y Aldeanueva de Ebro que superan el 20 % de población de origen extranjero. Los cuatro primeros tienen menos de 600 habitantes y Aldeanueva de Ebro, 2.794 hab.

Los municipios riojanos tienen mayoritariamente un porcentaje de población extranjera y de diversidad sociocultural entre el 0 y el 15 %.



Durante el año 2021 las nacionalidades (agrupadas por continente) de las personas que fijaron su residencia en La Rioja son las siguientes:

Origen y porcentaje de representatividad	Nacionalidad Mayoritarias
Europa (14%)	Rumanía: 51.4 % Portugal: 19.2%
África (25%)	Marruecos: 84.2% Argelia:4.1%
Sudamérica (27%)	Colombia: 57.2 % Venezuela: 12.7 %
Asia (10.4%)	Paquistán: 73.1%

Tabla 5. Nacionalidades Mayoritarias. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Instituto de Estadística de La Rioja.

La siguiente tabla compara la nacionalidad de las personas extranjeras que llegaron a La Rioja en el año 2021 con aquellas que ya tenían fijada su residencia en La Rioja.

Nacionalidades mayoritarias de las personas residentes en La Rioja.	Nacionalidades mayoritarias de las personas que fijaron su residencia en La Rioja en el 2021
Rumanía	Rumanía
Georgia	Portugal
Marruecos	Marruecos
Argelia	Argelia
Colombia	Colombia
Ecuador	Venezuela
Paquistán	Paquistán

Tabla 6. Comparativa de nacionalidades residentes/acogidas 2021. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Instituto de Estadística de La Rioja.

Existen comunidades asentadas (Portugal, Armenia, Ghana o China) que porcentualmente no resultaron significativas en el año 2021 sin embargo sí resultan significativas las personas de origen venezolano o portuguesas que llegaron en el año 2021.

Las nacionalidades mayoritarias de las poblaciones con mayor porcentaje de población extranjera son Rumanía, Marruecos y Pakistán.

**Por otro lado, la población gitana recogida en el I Plan nos habla de una horquilla poblacional entre los 4.266 y 6.578 habitantes.**

Según los datos recogidos en el Plan, la población gitana se distribuye en 20 municipios, siendo Logroño, Haro y Calahorra las poblaciones que más población gitana tiene. Estos tres municipios concentran el 75 % de la población gitana de la Comunidad Autónoma. La distribución territorial sigue la misma pauta que el resto de la población, es decir una alta concentración en torno al valle del Ebro.

En cuanto a la distribución por género, el mismo informe señala una distribución casi paritaria, 50.9 % hombres, 49.1 % mujeres. Y respecto a la nacionalidad prácticamente el 99% son españoles, un 1.1% portugueses y el 0.4 % serían de otras nacionalidades.

# 3. Análisis de situación de la Igualdad de Trato y no discriminación de los servicios públicos en la atención a la población residente en La Rioja

## 3.1. Percepciones y valoración de la gestión de la diversidad cultural en La Rioja

A continuación, se describen las percepciones y valoración de la gestión de la diversidad cultural en La Rioja, tal y como se ha reflejado en los coloquios realizados con los representantes de la Administración (véase Tabla 2) y de la ciudadanía (véase tabla 1). Estas valoraciones no son representativas del conjunto de la Comunidad Autónoma, pero son muy significativas, pues aportan conocimiento, experiencias y reflexiones de las personas que viven o trabajan en La Rioja, que son muy valiosas para el estudio.

### 3.1.1. Percepciones y valoración de los representantes de la Administración Pública

Los coloquios realizados con profesionales en la Administración Pública riojana expresan que la gestión de la diversidad cultural en La Rioja “no está en la agenda” y desconocen si existe una normativa específica (coloquios con Servicio de Planificación y Acción Social, Vivienda e IRVI, Salud Pública, Servicio de Atención a la Ciudadanía y Dirección general de Desarrollo Rural). En general se indica que el personal de los Servicios no tiene una formación específica sobre ello y alguna persona participante percibe que no hay una conciencia de la necesidad de adecuar servicios, procedimientos, etc.

Si bien algunos participantes reconocen que desde el punto de vista de la “diversidad cultural”, el concepto aparece en diferentes Planes (por ejemplo, en el IV Plan de Infancia y Adolescencia con Enfoque Basado en Derechos Humanos 2018-2021 o en el I Plan Integral de la Población Gitana de La Rioja 2015-2018), falta un abordaje integral y políticas transversales. Aunque ha habido avances, no se ven resultados y se señala que falta un conocimiento sobre cómo se producen los procesos de exclusión y, en algún caso, se ha percibido falta de interés por los funcionarios en recibir formaciones específicas, dado que algunos cursos que se habían propuesto finalmente no han desarrollado (Coloquio con Planificación y Acción Social).

Las personas participantes que vienen de servicios del ámbito educativo reconocen la importancia de acoger a las personas recién llegadas y de evolucionar hacia el interculturalismo. La existencia de la concentración de menores de diversos orígenes en algunos centros escolares es un factor de segregación escolar. Se menciona la importancia de la realización de actividades con las AMPAs y de actividades de refuerzo educativo. Se hacen campañas y actuaciones puntuales, como la realizada durante la pandemia con familias migrantes, a través de Cruz Roja, que permitió la

entrega de tarjetas sim y tabletas para superar el aislamiento y la brecha digital de muchas familias. Se indica que hacen esfuerzos en mantener una buena comunicación, aunque existen muchas dificultades.

Se destaca positivamente la existencia de proyectos de Aprendizaje Servicio (ApS), como por ejemplo el proyecto “Jugamos en familia” realizado desde la Universidad de La Rioja con el CEIP Madre de Dios (coloquio con el CRIE). El Aprendizaje Servicio es una metodología eficaz que une intención pedagógica con intención solidaria, al plantearse como un proyecto educativo con utilidad social. En La Rioja existe el proyecto “ApS: Construyendo aprendizaje, transformando entorno” dirigido a centros educativos públicos que impartan enseñanzas de Educación Primaria y Secundaria de la Comunidad Autónoma<sup>1</sup>. Durante el curso escolar 2021-2022 participaron 8 centros educativos y para el curso escolar 2022-2023 se prevé que participen 18. En 2021 se realizaron las Jornadas de Aprendizaje-Servicio y ODS, en las que la Administración local y regional, las entidades sociales, y personal docente de diversos colegios e institutos, se reunieron para la puesta en común del proyecto. Actualmente existe un programa bajo el cual se pueden realizar muchas actuaciones: el Programa para la Orientación, Avance y Enriquecimiento Educativo PROA+, que está financiado con fondos europeos<sup>2</sup>. En su marco, por ejemplo, se pueden plantear acciones de acogida, de acompañamiento, de traducción (existe una necesidad para las mujeres que no controlan el idioma y acompañan a los hijos a la escuela). Adherir al programa es voluntario de cada centro (coloquio con Servicio de Diversidad, Convivencia y Participación Educativa).

En lo referente al acceso al parque de vivienda pública, se valora que, en relación con el acceso y cumplimiento de los requisitos, la población inmigrante no es especialmente demandante y se hipotetiza que una posible razón es que desconozcan los derechos o que puedan tener dificultades con algunos trámites, etc. (coloquio Dirección General de Vivienda y Gerencia del IRVI).

Con respecto a la gestión de la diversidad cultural en el ámbito sanitario, se expresa que es un tema de gran interés y necesidad, que se viene abordando desde hace tiempo, con algunos cursos, aunque no hay conocimiento sobre su existencia y concreción de temas en la actualidad. En el ámbito de la Salud Pública, se manifiesta que trabajan con un enfoque preventivo e inclusivo, pero no hay ningún trabajo específico sobre necesidades o circunstancias específicas que aborden a las minorías étnicas o las personas de diversos orígenes, etc..., más allá de la traducción de algunos materiales a varios idiomas (coloquio Dirección General de Salud Pública).

La diversidad cultural existente en La Rioja no se refleja en los empleados públicos, ni en el ámbito técnico, ni en el ámbito político.

Los representantes de algunos servicios (coloquios con Planificación y Acción Social y Servicio de Diversidad, Convivencia y Participación Educativa) proponen poner en valor la equidad más que la igualdad de trato. Se plantea que, desde el punto de vista conceptual, la no discriminación choca con el concepto de igualdad de trato porque lleva a la no identificación de los factores de exclusión, los cuales no se visibilizan. Un ejemplo concreto: a la filmoteca las personas de origen gitana no van, aunque tengan toda la información. Significa que algo está pasando. Un participante reporta que en una ocasión al preguntar el por qué, la persona interpelada contestó que “no se sienten seguros o cómodos en el centro de Logroño”. No aparece como función de la Administración Pública la equidad. La igualdad de

---

<sup>1</sup> Para más información véase: <https://www.larioja.org/edu-innovacion-form/es/actividades-formacion-crie/proyectos-innovacion-educativa-pies/aps-construyendo-aprendizaje-transformando-entorno>.

<sup>2</sup> Toda la información está accesible en la web: <https://www.larioja.org/edu-atencion-diversidad/es/programas/proa>.

trato sin tener en cuenta la equidad puede legitimar comportamientos que reproducen dificultades de acceso a algunos derechos para algunas personas.

En la relación de la ciudadanía con las administraciones, participantes de la Administración (coloquio con Planificación y Acción Social) han señalado tres factores: la *asimetría* de la relación que impide generar procesos de inclusión, la importancia que las políticas públicas reconozcan la *diversidad cultural e incorporen la equidad* y la importancia de adecuar la *comunicación institucional* que puede ser difícil y obstaculizar la comprensión (coloquio con Planificación y Acción Social).

### 3.1.2. Percepciones y valoración de la ciudadanía

En cuanto a la escucha realizada a la ciudadanía diversa, la mayoría de las personas escuchadas afirma que existe un trato en su mayoría correcto por parte de las administraciones. Es significativo que algunas personas comparten sentir cierto “miedo a la Administración” (percepción que se ha señalado también en el coloquio con el Servicio de Planificación y Acción Social que ha detectado que a veces los usuarios en situación de irregularidad tienen miedo a perder lo que tienen si se relacionan con la Administración).

En la casi totalidad de los coloquios realizados con la ciudadanía (excepto 3) no se identifica la existencia de un racismo institucional. Algunas participantes atribuyen posibles discriminaciones a la actuación concreta de algún/a funcionario/a, aunque también se refleja que existen muchos funcionarios muy comprometidos con la diversidad. En este sentido muchas personas señalan que, desde su experiencia como usuarios de servicios públicos, es muy necesaria la formación en diversidad sociocultural de los funcionarios para cuidar la relación administraciones-ciudadanía.

Los problemas que recurren con mayor presencia en los discursos de las personas participantes suelen estar en el de acceso y comprensión de la información y en el cumplimiento (o no) de los requisitos de acceso.

Las personas recién llegadas que buscan apoyos informales para solventar esta situación y algunas participantes señalan directamente un problema de desconocimiento mutuo de las claves culturales.

Se detectan muchas situaciones de racismo en el día a día en varios ámbitos de la vida cotidiana, pero referidos a la dimensión privada y no pública, con una presencia de discursos discriminatorios que son muy preocupantes, pues pueden legitimar prácticas discriminatorias directas y otros tipos de violencias, con lo cual se hace necesario generar espacios públicos donde combatir estos discursos de odio y visibilizar historias de vida positiva.

A continuación, se analizan los tipos de discriminación que se han identificado en los coloquios realizados con representantes de las administraciones y de la ciudadanía, detallando en cada tipo los ámbitos de discriminación en los cuáles se han detectado, en orden de más a menos recurrentes en los discursos.

## 3.2 Tipos y ámbitos de discriminación

El siguiente análisis se desarrolla a partir de los tipos de discriminación identificados por la Ley 15/2022 de Igualdad de Trato y No Discriminación y los ámbitos en los que se dan en las vidas de las personas que viven en La Rioja. Si bien se analizan por separado por cuestiones expositivas, tanto los tipos de discriminación, como los ámbitos están interrelacionados, detectando situaciones de interseccionalidad que incide en una mayor vulnerabilidad de la ciudadanía diversa. Los ámbitos identificados se han ordenado en orden decreciente de los más recurrentes en los discursos a los menos recurrentes.

### 3.2.1. Directa

La casi totalidad de las personas participantes en el proceso de escucha, al plantear la pregunta sobre si han observado o percibido trato diferenciado por parte de la Administración Pública, contesta que no, que el trato habitualmente es correcto, aunque se puede señalar en ocasiones algún caso concreto por parte de algún funcionario/a.

No obstante, a lo largo de los coloquios van apareciendo en los relatos algunos ámbitos en los cuales se ha observado y vivido situaciones de discriminación directa, sobre todo en el ámbito privado, es decir situaciones en las que “una persona o grupo es tratada de manera menos favorable que otras en situación análoga o comparable”, debido a su origen cultural o étnica.

Las principales discriminaciones directas están relacionadas con los discursos discriminatorios existentes, la seguridad ciudadana y en concreto las identificaciones policiales, la vivienda, educación y empleo. En menor medida se detectan menciones a casos de discriminación directa en el ocio, cultura y deporte, en la salud y el acceso a servicios y bienes públicos.

#### Discursos discriminatorios

En varios coloquios realizados con la ciudadanía se percibe que existen preocupantes discursos discriminatorios relacionados con el origen cultural o étnico de las personas participantes. Se detecta en los discursos la conciencia y dificultades que conlleva el “choque cultural” para los recién llegados, relacionado con la celeridad en la atención y diversidad del uso del lenguaje entre las personas que hablan castellano (coloquio 4). Algunas personas indican que este desconocimiento puede ser una de las razones de la discriminación que señala, junto a un “racismo basado en el clasismo” (coloquio 7).

Se visibiliza la importancia de desmontar los estereotipos sobre las personas migrantes que están muy asentados en las narrativas y suelen transmitir imágenes negativas sobre ellas. Por ello, es necesario trabajar con la sociedad riojana y con los medios de comunicación para promover discursos positivos sobre las diversidades (coloquio 6).

La mayoría de los episodios de trato discriminatorio explícitamente ligado con el origen ha sido en el ámbito privado, por ejemplo, en un banco, donde una persona reporta que se le ha negado la posibilidad de abrir una cuenta “porque al ser de Colombia, a ver de dónde sacáis el dinero”. O situaciones de racismo en la calle “sin más, pasa alguien y te dice sudaca de mierda y al final lo que haces es limitarte, e ir del trabajo a casa y de casa al trabajo” o en los comercios donde se ha sentido vigilada (coloquio 9).

La comunidad china siente que a raíz de la crisis sanitaria por la COVID19 surgieron muchos problemas de convivencia con algunos ciudadanos por la relación del virus y perciben discriminación (coloquio 11). Por esto sería necesario realizar campañas dirigidas a la ciudadanía para desmontar prejuicios y fomentar discursos positivos. Dentro del ámbito de la comunicación, se señala la responsabilidad de los medios de comunicación que pueden generar miedo vinculando la imagen de los inmigrantes con violencia, apuñalamientos, bandas latinas, etc... (coloquio 15).

#### Seguridad ciudadana

Una discriminación directa señalada en repetidas ocasiones por los participantes en relación con la actuación de las Fuerzas de Seguridad se refiere a las identificaciones realizadas por la calle o en el transporte público o las actuaciones desproporcionadas frente a hechos concretos (coloquios 2, 4, 5 y 10). Una persona reconoce la frecuencia de las identificaciones, pero señala que el trato es en general correcto, reportando un episodio de violencia directa (“un puñetazo”) por parte de un policía (coloquio 15).

En algún caso se percibe que cuando la asociación organiza actividades aumenta la presencia policial (coloquio 6). La comunidad china se siente ignorada cuando la policía no apoya frente a sus quejas de los robos que ocurren en los bazares chinos. Con algunos policías sienten racismo, pero reportan que “hay de todo” (coloquio 11).

Discriminaciones directas se identifican en la Oficina de Extranjería, donde el trato de un funcionario y un vigilante han sido inadecuados llegando a decir a la persona participante si “venía para ser una carga para el Estado” y a hacer esperar bajo la lluvia (coloquio 15).

### **Vivienda**

En el ámbito del acceso a la vivienda, las personas participantes en los coloquios realizados con la ciudadanía reportan haber vivido o presenciado discriminación directa para alquilar una vivienda debido a su origen cultural o étnico e incluso a su fenotipo.

Alguna persona señala que “en cuanto nos ven y oyen se produce un rechazo para alquilar vivienda” (coloquio 5). La generalización a partir de experiencias negativas previas dificulta el acceso a la vivienda. Esta dificultad les sitúa en una posición de vulnerabilidad, donde algunas personas han tenido que subarrendar y en ocasiones se llega a situaciones relacionadas con el abuso sexual.

Algunas personas tienen la percepción que ha habido una evolución en negativo en los últimos años. A la hora de acceder a una vivienda, al criterio económico se suma y parece tener casi más peso la diversidad de origen o étnica (coloquios 2 y 3). A ello, se añaden otras dificultades para las personas como el fenotipo, la forma de hablar e incluso rechazo por parte del vecindario (coloquios 8 y 10). Estas discriminaciones directas son también discriminaciones múltiples (ver apartado correspondiente). No se señalan discriminaciones directas por los servicios públicos que trabajan en el ámbito residencial.

### **Educación**

En el ámbito educativo no se señalan discriminaciones directas por parte de la Administración. Se percibe en general que los colegios “reciben bastante bien a la gente” y la mayoría de las dificultades tienen que ver con discriminación indirecta, como por ejemplo los procesos de homologación de títulos, que dificultan los procesos de inclusión sociolaboral y la segregación escolar (coloquio 5) (ver apartado sobre discriminación indirecta).

Aparece en los coloquios algún caso concreto respecto al trato dado por algún docente que ha resultado determinante para el rendimiento académico (coloquio 15), y algún caso de acoso escolar entre niños y niñas (coloquios 10 y 11) y de percepción de rechazo al punto de no participar en las relaciones con los otros padres (coloquios 7, 10 y 11).

### **Empleo**

Uno de los ámbitos donde más se señala la discriminación es en el ámbito laboral, donde la situación administrativa de las personas determina el tipo de discriminación recibida. Sin una autorización administrativa, la discriminación es más intensa y se han señalado situaciones de explotación, en las que por ejemplo no se ha pagado a las personas de diverso origen por el trabajo realizado (coloquio 15). Incluso con autorización administrativa, algunas participantes señalan haber vivido discriminaciones por su origen, que en ocasiones se suma al género, dado que, en el ámbito de los cuidados y atención sociosanitaria, algunas personas prefieren ser atendidas por mujeres españolas (coloquio 15).

Se trata también de una discriminación interseccional (ver también apartado correspondiente). Un participante relata haber sufrido múltiples situaciones racistas, tanto desde los compañeros como de los encargados. Y cuenta cómo un

día “estaba yo limpiando en la Gran Vía y viene un hombre y me dice que por qué trabajo si total en África no trabajamos porque comemos hierba” (coloquio 7). Señalando que el racismo determina profundamente el acceso al empleo y las discriminaciones en el mismo lugar de trabajo (coloquios 7, 8 y 10).

Alguna persona refiere que el trato recibido en el Servicio Riojano de Empleo es correcto y que las mayores situaciones de discriminación las viven en sus puestos de trabajo. Se indica la importancia del conocimiento de los derechos laborales, para poder posteriormente reclamarlos. Un trato discriminatorio señalado por un participante es que “no hay igualdad” al quejarse dado que no acuden a responder a las quejas (coloquio 10).

### **Ocio, cultura y deporte**

Algunas referencias a discriminaciones en el ocio se señalan en relación con el rechazo por parte de otras personas, por ejemplo, en el acceso a locales de ocio nocturno, en el acceso y permanencia en las tiendas donde se ha percibido estar vigilados por el personal de seguridad o en el uso de espacios públicos como los parques (coloquios 2, 5, 10 y 15).

### **Salud**

En el ámbito de salud en general se detectan pocas referencias a discriminaciones directas, que aún exiguas en número (coloquios 3, 6, 10, 19 y 24) son significativas de la percepción de algunas personas participantes y se atribuye a la actuación de alguna persona trabajadora de la administración pública.

Las discriminaciones directas e indirectas se mezclan en el relato de una persona que trasmite que en el acceso y uso de la sanidad el hecho de estar sin situación administrativa fue determinante en el trato recibido, siendo tratada “muy mal” por los profesionales del sistema, con una comunicación agresiva y cuestionamientos (coloquio 3).

Otras participantes hablan de “dejación de funciones por parte de los médicos y de agravamientos de dolencias por no atender a las personas de forma adecuada”, con faltas que en su relato han tenido impacto directo en la salud de alguna persona conocida, llegando a decir que “en muchas ocasiones tienen miedo de ir al médico” (coloquios 6 y 10).

Más allá de estas referencias puntuales a episodios concretos, la valoración mayoritaria es buena (coloquio 4), especialmente en la atención primaria (coloquio 15).

Sin embargo, es preciso añadir que un reciente estudio<sup>3</sup> llevado a cabo en todas las comunidades autónomas, refleja la existencia de una discriminación directa en el trato a la población migrante en La Rioja. En concreto se ha comprobado en la negación del acceso a la asistencia sanitaria de las personas sin permiso de residencia durante los primeros 90 días en España, incluso en el caso de utilizar la vía de urgencias se establece como facturable. Otro aspecto en el que se impide el acceso de forma gratuita es a las personas ascendientes de familias reagrupadas.

### **Acceso a servicios y bienes públicos**

En general no se señalan casos de discriminación directa vinculada al trato de la Administración, salvo en el caso mencionado con anterioridad en el sistema de salud, sino más bien casos de discriminación indirecta ligada a los procedimientos (ver apartado de discriminación indirecta). Una práctica preocupante que ha aparecido es la existencia de personas que solicitan un pago para realizar ilegalmente el empadronamiento (coloquio 4).

---

Informe “El derecho a la asistencia sanitaria en las comunidades autónomas, un derecho hecho pedazos. (2022). Yo Sí, Sanidad Universal.



### 3.2.2. Indirecta

A continuación, se detallan las discriminaciones indirectas que han surgido en los coloquios, es decir las que se producen “cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros ocasiona o puede ocasionar a una o varias personas una desventaja particular con respecto a otras” debido a su origen.

Los ámbitos principales son la comunicación entre la Administración y la ciudadanía, la educación, especialmente en relación con la segregación escolar y la homologación de títulos, el acceso a la vivienda pública, el empleo, el acceso a servicios y bienes públicos, la participación y organización social y dificultades en el ámbito de la salud.

#### Acceso a la información

Entre las discriminaciones indirectas que tienen mayor frecuencia en los coloquios destaca muy por encima de los demás el ámbito de la comunicación entre la Administración y la ciudadanía y especialmente el acceso a la información. El acceso a la información es señalado como una dificultad recurrente en las relaciones con la Administración.

Si bien algunos servicios refieren que hacen varios esfuerzos a nivel de proporcionar la información a los usuarios y que el problema principal es promover el acceso a los servicios y recursos, se detectan varios problemas de comunicación. El propio lenguaje de la Administración a veces es muy complejo y cuesta entenderlo (coloquio con Planificación y Acción Social).

En el ámbito educativo, en cuanto al acceso a la información, se destaca la labor de los profesionales que tienen en general un compromiso personal para llegar a las familias que hablan otros idiomas para asegurarse que la información llegue correctamente. Esto se puede hacer en algunos contextos concretos, por ejemplo, en centros con un 20% de personas migrantes en la clase, pero si hay muchos alumnos con otros orígenes es inviable. En ese ámbito se señala que lo que está funcionando bien es la transmisión de información en la comunidad, a través de las redes de personas migradas. Por lo tanto, habría que promover espacios para que las familias migradas puedan plantear sus necesidades, comunicarse con el centro y participar y habría que fomentar una comunicación bidireccional, del centro educativo a la familia y de la familia al centro (coloquio con el CRIE).

Algún participante señala el choque cultural y cierto desconocimiento de las claves culturales en las relaciones con la Administración lo cual puede dar lugar a interpretaciones diferentes - por ejemplo: “En Colombia son más cercanos, aquí marcamos mucho la distancia” o “la recepcionista hablaba muy fuerte” (coloquio 15). No se trata de discriminación directa, sino una discriminación ligada a problemas de comunicación concretos con algún funcionario de manera puntual y que tienen que ver con las pautas de comportamiento ligadas a los contextos cotidianos de los diversos países (coloquio 1).

Por otro lado, se percibe que la Administración podría hacer mayores esfuerzos para poner los recursos suficientes para que la información llegue correctamente o se entienda, sobre todo para las personas recién llegadas que tiene varias dificultades (coloquios 9 y 11).

Existe conciencia de la importancia del aprendizaje del idioma en estos procesos de comunicación con la Administración, dado que este desconocimiento puede generar dificultades de comprensión y dificultar el acceso a los recursos (coloquios 7, 8 y 12).

Otra dificultad que se percibe como una discriminación indirecta es la brecha digital (coloquios 4, 5 y 6) que impide el acceso a la información y a los recursos para las personas que no tengan acceso a medios o competencias digitales.

En positivo, en cuanto al acceso a la información se pone en valor el compromiso del personal de los centros educativos que son los primeros a los que se acude para realizar una matrícula y aunque la barrera del idioma pueda generar dificultades, se suelen solventar con buena voluntad.

## Educación

Desde el punto de vista de las instituciones educativas, en Logroño hay algunos colegios que concentran un gran número de niños con diversos orígenes o del mismo origen (por ejemplo, niños gitanos). La concentración se encuentra especialmente en 4 colegios públicos y 2 concertados. Un ejemplo de ello es el CEIP Madre de Dios que tiene el 84% del alumnado con origen en países diferentes a España. La concentración en determinados colegios tiene por un lado un componente geográfico y residencial (la cercanía al río), por otro un componente de “voy donde van los míos”. Pero además las propias instituciones pueden tener influencia en promover o disuadir estos procesos. La concentración del alumnado en algunos colegios depende en parte del lugar en el que las familias viven, tanto en Logroño como en el ámbito rural (coloquios CRIE e Servicio de Diversidad, Convivencia y Participación Educativa). Este hecho en este ámbito corresponde también a la tipología “segregación escolar” (ver apartado correspondiente).

Más allá de la segregación escolar, otra discriminación indirecta está relacionada con la acogida de los menores recién llegados al centro escolar. No existen Planes de Acogida para el alumnado y sus familias, sino que se realizan actuaciones puntuales. Sería importante disponer de ellos para su acogida y para facilitar el acceso a la información y a la participación. La participación además es un objetivo explícito de la nueva Ley de Educación (coloquio Servicio de Diversidad, Convivencia y Participación Educativa). Y luego habría que mejorar la persistencia dado que con el paso del tiempo no se da tanta atención al alumnado recién llegado, sería importante un trabajo más constante (Coloquio CRIE).

Un tema sensible es la oferta de las clases de religión. Desde la Consejería dicen que hay que ofertar 4 religiones. El problema es que no hay profesorado especializado, y solo se puede ofrecer en pocos centros, con lo cual esto genera que se haga un embudo: donde se dé la clase de religión islámica por ejemplo se matricularán los alumnos interesados en ello. Dado que no se puede ofrecer en todos los centros, se hacen guetos. Por estas razones se considera que la oferta es ficticia (coloquio Servicio de Diversidad, Convivencia y Participación Educativa).

Otra dificultad está relacionada con los plazos de las becas que de hecho limitan la solicitud de las personas que realmente las necesitarían (coloquio Servicio de Diversidad, Convivencia y Participación Educativa) y con la dificultad de los requisitos para acceder a ellas (coloquio 15).

Por otro lado, entre los coloquios realizados con la ciudadanía, se señalan, en varias ocasiones, las dificultades asociadas a los procesos de homologación de los títulos que determinan la posibilidad de acceso al mercado laboral (coloquios 4 y 12). Una persona comparte que lleva 3 años esperando la homologación, con lo cual se tiene que resignar a trabajar en puestos de menor cualificación. Se propone que existan diversos medios para demostrar la experiencia laboral madurada en su país.

## Vivienda

El permiso de residencia es un discriminante reconocido entre las personas participantes tanto de la Administración como de la ciudadanía. Las personas que no tienen permiso se quedan invisibilizadas (coloquio con el Servicio de Planificación y Acción Social).

Desde la Administración se reconoce que no existe información disponible en varios idiomas y cuando llega alguien que no entiende el idioma no existen medios para facilitar el entendimiento (coloquio Dirección General de Vivienda). Más allá de las dificultades de comunicación, en los coloquios con la ciudadanía algunas personas identifican retos en

el acceso a la información y en su comprensión. Algunas personas denuncian falta de información en relación con los requisitos para poder acceder a viviendas del IRVI y otras que son los propios requisitos de acceso los dificultan beneficiarse de este recurso (coloquios 4, 8 y 12).

A pesar de tener permiso de residencia y trabajo, muchas personas quedan excluidas. En este sentido, el análisis realizado en el proyecto Retos convalida y refuerza las percepciones que han aparecido en los coloquios con la ciudadanía, indicando que “existe discriminación indirecta para el acceso a viviendas públicas del IRVI al exigirse entre los requisitos que el permiso de residencia sea de larga duración, quedando excluidas todas las personas que tienen permiso de residencia y/o trabajo temporal”.

### **Empleo**

Desde la Administración se señala que la dificultad más grande es con las personas que no hablan el idioma español. Además, no hay una adecuación de documentos para que reflejen características específicas de las personas de origen cultural diverso y existe una gran dificultad para la acreditación de estudios en los países de origen, así como de acreditar profesiones anteriores ejercidas (coloquio Servicios de las Oficinas de Empleo). Se ha observado que, en una convocatoria de subvenciones, las personas inmigrantes que trabajan en el ámbito rural están presentando proyectos de emprendimiento y se considera importante fomentar el emprendimiento en la población inmigrante (coloquio Dirección General de Desarrollo Rural).

Según algunos participantes de la ciudadanía el ámbito laboral es uno de los más señalados en relación con las discriminaciones, debido a discriminaciones directas, como se ha mencionado anteriormente, e indirecta, que se mezclan y retroalimentan unas con otras. La situación administrativa de las personas determina el tipo de discriminación recibida. Por un lado, sin una autorización administrativa, la discriminación es intensa, se dan situaciones de explotación, no se les paga por el trabajo... pero, por otro lado, con autorización administrativa continúa siendo “opresivo”. Una participante describe situaciones de suspicacias en las relaciones horizontales y comentarios basados en el origen (indirecta y directa, coloquio 5).

### **Acceso a servicios y bienes públicos**

Algunos participantes de la ciudadanía reportan dificultades en acceder a servicios y bienes públicos, debido a la falta de información o a los requisitos o procedimientos de acceso. Si bien se afirma en muchas ocasiones que el trato recibido por la Administración es correcto, es el propio funcionamiento de los procedimientos y el acceso a una información clara lo que limita su acceso. En ocasiones, han tenido que ir acompañados a las oficinas públicas por personas autóctonas para que les apoyaran con el idioma, el entendimiento del procedimiento y la realización del propio trámite (coloquio 4).

En el coloquio con el Servicio de Atención a la ciudadanía se confirma que existen muchas dificultades para las personas migradas con los requisitos para acceder a las ayudas sociales. Se identifican algunos aspectos a mejorar, entre ellos que a veces no saben cómo actuar en determinadas situaciones, por ejemplo, con mujeres que no hablan el castellano acompañadas por el marido quien habla por ellas. No hay material específico para abordar los derechos o la información básica del funcionamiento de la Administración para población extranjera y no disponen de material en distintos idiomas.

En el coloquio realizado con el Servicio de Planificación y Acción Social, se identifica que, en definitiva, hay una dificultad de ver la exclusión. A la cual sigue una dificultad de visibilizar y la falta de mecanismos para corregirla. Tiene

que ver con la propia definición de las políticas públicas que son muy restrictivas en la implementación. Existen muchas incongruencias y trabas en los procedimientos (coloquio con el Servicio de Planificación y Acción Social).

### Participación y organización social

Es necesario poner el foco en el problema de la participación de las personas con otro origen, dado que su ausencia tiene impacto en los vínculos de la ciudadanía social y en la representación de sus necesidades (coloquio con el Servicio de Planificación y Acción Social). Una prueba de ello es la falta de personal político o técnico en la Administración, hecho que constatan también algunas personas participantes en los coloquios con la ciudadanía, señalando que incorporar personas trabajadoras de la administración pública de diversos orígenes sería importante para facilitar las relaciones con las administraciones (coloquio 8). Por otro lado, se señala también que no existen espacios públicos donde expresar sus peticiones y algunas personas sienten no tener voz (4, 11, 12). Es importante fomentar estos espacios en todos los ámbitos, entre ellos el ámbito educativo, en el cual se ha constatado la dificultad de participar de las familias con diversos orígenes (coloquio CRIE).

### Salud

Desde la Administración se plantea que existen dificultades con las personas que no hablan las lenguas oficiales en España, pero se resuelven con traductores. Las urgencias son un espacio que recibe en volumen un número muy significativo de personas de origen cultural diverso (coloquio Dirección General Salud Pública).

Entre los participantes de la ciudadanía en su gran mayoría no se identifican discriminaciones indirectas en el ámbito de la salud pública (excepto excepciones relacionadas con discriminaciones directas por algún funcionario que se han descrito en el apartado de “discriminación directa”). En general se menciona para señalar el buen trato recibido y valorar positivamente el acceso a ella, aunque en alguna ocasión se reconocen dificultades o esperas para pedir citas, pero se imputa a un problema general. Se señala la falta de integración de la comunidad china que no va a los servicios de salud, prefiriendo otras respuestas sanitarias de su cultura y, en casos graves, prefieren volver a China (coloquio 11).

### 3.2.3. Múltiple

En menor medida se detectan referencias a discriminación múltiple, es decir que se da “cuando una persona es discriminada de manera simultánea o consecutiva por dos o más causas de las previstas por la ley”. Las personas recién llegadas pueden tener muchos obstáculos, sobre todo las que se encuentran en situación irregular, ya sea desde un principio o de forme sobrevenida. Algunos de ellos son el idioma, la falta de una red de apoyo, la falta de documentación, las dificultades de hacer frente al choque cultural y la brecha digital, entre otros. En algunos casos se ha señalado haber sufrido un trato desigual por más de una causa, es decir más allá de su origen diverso, por otras razones. Un ejemplo desde el ámbito laboral en el cual una persona participante relata que sus compañeros le hacían la “vida imposible”, juntándose dos situaciones: por un lado, su origen y su amistad con el jefe (coloquio 2). Otro ejemplo, como ya señalado, en el acceso a la vivienda se suman la diversidad de origen o étnica (coloquios 2 y 3) y otras dificultades para las personas como el fenotipo, la forma de hablar, los requisitos de acceso a una vivienda del IRVI e incluso rechazo por parte del vecindario (coloquios 8 y 10). Se trata de pocas referencias, pero significativas de la multiplicidad de factores que pueden concurrir en la discriminación.

### 3.2.4. Interseccional

También en menor medida, se han detectado referencias a discriminación interseccional, que se da “cuando concurren o interactúan diversas causas de las previstas en la ley, generando una forma específica de discriminación”. Por ejemplo, algunas personas han referido que su origen diverso y el hecho de ser mujer han concurrido en un hecho discriminatorio, sobre todo en el ámbito laboral, donde las mujeres están en situación de mayor desventaja por ser a la vez inmigrantes y mujeres (por ejemplo, coloquio 6 y 15). En un coloquio con representantes de la Administración, se ha reflexionado sobre los factores de exclusión, indicando que un primer nivel de análisis es el origen como factor de exclusión, pero luego hay que incorporar sobre este primer nivel (origen) otros factores de exclusión, vinculados al origen cultural, que tienen impacto, por ejemplo, en la participación en la producción y en el acceso a los puestos de trabajo (coloquio con el Servicio de Planificación y Acción Social).

### 3.2.5. Por asociación

La discriminación por asociación se da cuando una persona o grupo es discriminada, debido a su relación con otra en base a su origen. En este sentido los discursos discriminatorios, las identificaciones policiales basadas en el fenotipo, las discriminaciones en el acceso a la vivienda o en el trabajo (estas dos últimas en el ámbito privado) son todos ejemplos de discriminaciones por asociación que han aparecido en los coloquios con la ciudadanía. En la mayoría de los casos no se imputan al trato por parte de la administración (excepto las identificaciones policiales o algún funcionario puntual), sino al trato en relaciones sociales.

### 3.2.6. Acoso discriminatorio

El acoso discriminatorio es cualquier conducta realizada con el objetivo o la consecuencia de atentar contra la dignidad de una persona o grupo y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo con motivo de su diversidad de origen. En general el trato por parte de la Administración se considera correcto. No obstante, se han detectado algunas referencias a ello en el ámbito del empleo y de la vivienda.

### 3.2.7. Medidas de acción positiva

Las medidas de acción positiva son las diferencias de trato orientadas a prevenir, eliminar y, en su caso, compensar cualquier forma de discriminación o desventaja en su dimensión colectiva o social.

Algunas personas recuerdan el apoyo específico recibido por asociaciones, redes de migrantes y entidades, como por ejemplo Cruz Roja y Rioja Acoge, en los primeros momentos de su llegada, marcados en algunos casos por dificultades administrativas, tras un proceso migratorio a veces duro y con la percepción (por algunas personas) de llegar a un contexto social de difícil integración. Hay alguna persona que reconoce específicamente el esfuerzo de la Administración en facilitar la acogida (coloquio 8).

Medidas de acción positivas se señalan especialmente en el ámbito educativo, donde varias personas participantes en el coloquio han percibido un trato en la mayoría de los casos correcto e incluso de apoyo específico por parte de los profesores de los centros.

En el Centro de Innovación Educativa (CRIE) se habla de actividades de deporte para la inclusión, actividades musicales y de un proyecto de Aprendizaje Servicio “Jugamos en Familia” que se realiza desde la Universidad de La Rioja con el CEIP de Madre de Dios, su AMPA y un grupo de madres de dicho colegio, para promover la práctica de la actividad física

con niñas musulmanas. Se realizan actividades físicas gratuitas con las niñas y las madres y hay conciencia de que existen algunas barreras para las familias. Por ello se dialoga con las madres, para conocer sus percepciones y necesidades (coloquio con CRIE).

Siempre en el ámbito educativo se señala que ha habido instrucciones específicas este año para garantizar en los comedores un menú tradicional y un menú por motivos religiosos y culturales y se han publicado las instrucciones de la Dirección general para las empresas de catering (Servicio de Diversidad, Convivencia y Participación Educativa).

En el ámbito sanitario, existen soportes informativos en varios idiomas, así como servicios de traducción para facilitar las dificultades con la comunicación.

### 3.2.8. Segregación escolar

La segregación escolar, que se ha mencionado en el apartado de discriminación indirecta es también una tipología propia de la Ley de Igualdad de Trato y no discriminación, definida como “toda práctica, acción u omisión que tiene el efecto de separar al alumnado por motivos socioeconómicos o sobre la base de las razones indicadas por la ley”. Desde la Administración algunas personas de diversos servicios han identificado claramente que existen algunos centros escolares que concentran un gran número de niños y niñas con diversos orígenes. En muchos casos esto se relaciona con la distribución residencial de sus familias.

## 3.3. Evolución de los servicios para adecuarlos

Sobre la evolución y adecuación a la realidad riojana a la diversidad cultural existente, existe una percepción de que se podría hacer más para adecuarla. Si bien en algunos Servicios nos hablan de algunos avances realizados en el pasado, valorando muy positivamente por ejemplo algunas herramientas como el I Plan de Gitanos 2015-2018, hay conciencia que luego no se ha podido avanzar más en ello debido a diferentes razones (coloquio con el Servicio de Planificación y Acción Social). Desde el ámbito educativo se señala que en la última década no se han adecuado, porque se ha tenido que hacer frente a varias crisis, la última la pandemia (coloquio CRIE).

## 4. Conclusiones y Recomendaciones

La investigación realizada permite concluir con claridad cómo, dada la situación general en la Administración riojana, se necesita dar un salto cualitativo para responder a las necesidades de una sociedad, que, desde hace décadas, camina hacia una diversificación sociocultural de su población.

Si bien, la propia ciudadanía de origen cultural diverso valora como correcto el trato recibido, existe una clara necesidad de conocer las características de las minorías étnicas, facilitar el acceso a la información, revisar procedimientos, protocolos y requisitos, así como evitar el comportamiento discriminatorio de algunos servicios y personas, estando en la falta de formación y sensibilización algunas de las claves posibles.

El diálogo mantenido con responsables técnicos de diversos servicios y consejerías, evidencia que no existe una estrategia conjunta, ni tan siquiera, una percepción de que la gestión de la diversidad cultural sea un tema transversal que deben contemplar todas las acciones promovidas desde el Gobierno de La Rioja. La tendencia es situar el tema en las personas migrantes, así como en el abordaje desde una perspectiva del déficit. Por el contrario, no han aflorado propuestas que sitúen la diversidad cultural como un patrimonio que es preciso proteger y estimular.

Es urgente realizar una acción de informativa sobre el significado de la no discriminación, enfatizando elementos como la ausencia de procedimientos, adecuación de protocolos, carencia de elementos informativos adecuados, etc., pueden hacer incurrir en acciones discriminatorias.

En concordancia con las principales conclusiones establecidas, se describen una serie de propuestas que ayuden a evitar todas las situaciones de discriminación, propiciando además la generación de una administración que aplica el enfoque de derechos, la igualdad de trato y valora de forma positiva la diversidad sociocultural de su población.

Las propuestas son:

- Es preciso la **realización de estudios** que permitan conocer la población de origen cultural diverso que reside en La Rioja, sus características, proceso de inclusión, aportación social, económica, cultural, etc. Poniendo a disposición del conjunto de la Administración la información obtenida.
- Es necesario que exista un **Sistema de Acogida a las personas migrantes** que incluya procedimientos claros en: sanidad, educación, servicios sociales, vivienda, etc.
- Es importante la promoción de un **Plan de Formación Transversal** que dote a los profesionales de la Administración de las competencias necesarias para gestionar la diversidad cultural de la población.
- Es urgente la existencia de un **Plan de Comunicación** que permita la disposición de la información necesaria para el acceso a procedimientos y servicios, así como el cumplimiento de requisitos.
- Es preciso la **revisión de procedimientos, requisitos y actuaciones** para evitar incurrir en situaciones de discriminación directa o indirecta, con urgencia en el ámbito de la salud.
- Es necesario la promoción de **campañas de sensibilización** que permitan la valoración positiva de una sociedad intercultural, así como lucha contra la discriminación, estereotipos y prejuicios.
- Es necesario la **existencia de un procedimiento que permita registrar y gestionar** situaciones de discriminación, así como prevenir su aparición.
- Es urgente afrontar la no discriminación desde un **enfoque interseccional**, estimulando el trabajo colaborativo.
- Es preciso el reconocimiento de la **mediación intercultural** como un medio para evitar la discriminación, así como gestionar la conflictividad desde una óptica de aprendizaje y adecuación.

## 5. Referencias bibliográficas y documentales

Comisión Europea. (2020a). *Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Una Unión de la igualdad: Plan de Acción de la UE Antirracismo para 2020-2025.*

Comisión Europea. (2020b). *Plan de acción de la UE contra el racismo 2020-2025. Intensificación de la actuación en favor de una Unión para la igualdad.*

Comité de Derechos Humanos de Naciones Unidas. (1989). *Recomendación General nº 18. No discriminación.*

Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación. Jefatura del Estado «BOE» núm. 167, de 13 de julio de 2022.

Sehrshneva, J. y Fernández Arago, I. (Coords.) (2021). *Discriminación y diversidad en la CAE: perspectivas, ámbitos y colectivos*. Bilbao: Universidad del País Vasco.

Unión Europea. (2000). *Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea*. Diario Oficial de las Comunidades Europeas.

Informe “El derecho a la asistencia sanitaria en las comunidades autónomas, un derecho hecho pedazos. (2022). Yo Sí, Sanidad Universal.





**La Rioja**