

## Resumen Atenciones y Denuncias

**Proyecto: “Oficina de SOS Racismo - ODAS  
(Oficina de Denuncia, Atención y  
Sensibilización)”.**



SOS Racismo Navarra – Nafarroako SOS Arrazakeria es una asociación antirracista cuyo objetivo principal es la lucha contra cualquier forma de discriminación por origen, cultural o por pertenencia a grupo étnico, para lo cual trabaja por una transformación social profunda y por un cambio estructural sustentado en la igualdad de derechos y en el reconocimiento de la diversidad como elemento vertebrador. A continuación, se enumeran los fines de nuestra asociación:

Luchar contra cualquier forma de discriminación por origen, cultural o pertenencia a grupo étnico, a través de tres ejes fundamentales: la sensibilización, la prevención y la denuncia.

Sensibilizar sobre la riqueza que aporta la diversidad, basada en la igualdad efectiva de derechos y oportunidades.

Cuestionar y desmontar los estereotipos, prejuicios y estigmas, que sustentan y fomentan las diversas manifestaciones del racismo y la xenofobia.

Denunciar situaciones de discriminación por origen, utilizando en cada caso la vía más adecuada: mediación, queja ante el Defensor del Pueblo o la institución competente, denuncia pública, vía administrativa o penal, etc.

Crear espacios de encuentro entre personas de diferente origen, en los que se puedan dar relaciones horizontales y diálogos en planos de igualdad.

Fortalecer el tejido asociativo y del movimiento social de Navarra y en concreto el de Pamplona y su comarca.

Actuar como instrumento de sensibilización y presión ante los Municipios, la Comunidad Foral, el Estado y la Unión Europea, con el fin de conseguir la adopción de políticas que respeten los derechos humanos y que traten las migraciones desde un punto de vista amplio, que contemple y fije las responsabilidades sobre las causas que las originan, los trayectos y la llegada.

Intervenir como interlocutor antes las distintas Administraciones Públicas en temas relacionados con la discriminación por origen, cultural o pertenencia a grupo étnico, participando en cuantos foros se convoque a la Asociación y se considere oportuna su presencia.

Desarrollar actividades y acciones de sensibilización y denuncia contra la discriminación por origen, cultural o pertenencia a grupo étnico, en consonancia con los fines anteriormente citados.

Intervenir en espacios educativos (formales y no formales) con el fin de sensibilizar acerca de la importancia de considerar la diversidad como cuestión central y generar una visión crítica de las políticas migratorias y de extranjería y las diversas formas de Racismo y Xenofobia.

Dentro de nuestros objetivos principales se encuentra el de prestar un servicio de Atención, Asesoría y Recogida/Tratamiento de denuncia de situaciones de discriminación, a través de la Oficina de Denuncia, Atención y Sensibilización (ODAS)

### **1. Atenciones realizadas durante el estado de alarma.**

Durante el estado de alarma decretado el pasado 14 de marzo por la crisis sanitaria provocada por el COVID-19 (periodo que abarca desde el 14 de marzo hasta el 20 de junio) hemos continuado

prestando el servicio contemplado en el proyecto inicial, siguiendo las recomendaciones señaladas por las autoridades competentes presentes en la normativa. Hemos incrementado la atención telefónica, que hasta el inicio de la Fase 1, ha sustituido prácticamente a la atención presencial, recuperada ahora de manera parcial, mediante la concertación de cita previa. Nuestro teléfono de contacto ha permanecido activo 24 horas al día durante todos los días de la semana, como el resto del año.

El servicio prestado en nuestra Oficina de Denuncia, Atención y Sensibilización (ODAS), tal y como se señalaba anteriormente engloba todas las tareas de recepción y gestión de consultas que llegan a nuestra oficina (vía telefónica, electrónica y presencial), desde la que se proporciona un servicio personalizado de información, orientación, acompañamiento y /o derivación, en su caso, a otros organismos, entidades o servicios correspondientes, en algunos casos se interviene gestionando las citas de derivación a otros servicios públicos o privados o acompañando a las mismas, siempre que resulte necesario y a petición de la persona interesada.

Hemos constatado un incremento de las atenciones realizadas este año, especialmente desde el inicio del estado de alarma. Gran parte de estas, estaban relacionadas con la situación de precariedad socioeconómica y vulnerabilidad derivada directamente o agravada por el confinamiento. En muchos casos, se trataba de personas que carecían de ingresos y no podían hacer frente a sus necesidades básicas, a los gastos de vivienda, suministros o alimentación, muchas de estas personas no cumplían con los requisitos de acceso a prestaciones sociales o ayudas, y hasta ahora habían podido sobrevivir con ingresos irregulares o gracias a redes de apoyo, situaciones que no podían continuar realizándose en el actual contexto. Cabe señalar que en estos casos se ha realizado una derivación al Servicio Social de Base o Unidad de Barrio correspondiente y se ha intervenido en los casos en los que no se solventaban las cuestiones planteadas o en aquellos en los que la persona afectada o la profesional del servicio pedía expresamente nuestra intervención o acompañamiento.

Los procesos de derivación a otros servicios o entidades, no implica necesariamente cerrar la atención, hemos visto como en muchas ocasiones las personas vuelven a la oficina para resolver nuevas cuestiones que surgen, lo cual nos hace pensar que tal y como señalábamos el año anterior, aún queda por mejorar la coordinación entre las diversas áreas de la Administración.

El trabajo de SOS Racismo con todas las personas que se acercan, o contactan con nuestra oficina consiste en proporcionarles la mayor información posible de cada una de sus consultas, facilitando a las personas usuarias el mapa de los recursos y servicios sociales, públicos y privados en la zona y, en caso necesario, derivarlos al servicio o entidad correspondiente. Para ello, hemos invertido tiempo y dedicación en mantener la información actualizada, especialmente durante el actual estado de alarma, para poder realizar una correcta atención, intervención, acompañamiento y/o derivación y poder servir de medio de difusión e información de dicha información.

En el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 20 de junio se han atendido un total de 1.184 consultas, de manera presencial, telefónica o electrónica (mensajes de email y redes sociales), que se recogen en la siguiente tabla y gráfico.

<b>Tipo de atención</b>	Particulares Mujeres	Particulares Hombres	Administración	Medios de Comunicación	Entidades sociales/Colectivos	TOTAL	%
Trabajo/Protección Social	37	42	-	-	-	79	6,67
Vivienda/Protección Social	59	71	-	-	16	146	12,33
Extranjería/Nacionalidad	62	56	16	-	-	134	11,32
Acogida	57	68	12	-	-	137	11,57
Centro de documentación	12	14	3	0	12	41	3,46
Racismo Institucional	43	32	30	31	54	190	16,05
Información sobre la entidad	51	45	29	17	54	196	16,55
Derivación	74	62	11	10	19	176	14,86
Otros	14	11	0	0	0	25	2,11
Pasa a denuncia	27	31	1	-	1	60	5,07
<b>TOTAL</b>	<b>436</b>	<b>432</b>	<b>102</b>	<b>58</b>	<b>156</b>	<b>1184</b>	<b>100,00</b>
<b>%</b>	<b>36,82</b>	<b>36,49</b>	<b>8,61</b>	<b>4,90</b>	<b>13,18</b>	<b>100,00</b>	

Tabla 1. Atenciones realizadas (contabilizadas en el periodo del 1 de enero hasta el 20 de junio) clasificadas por origen y tipología.

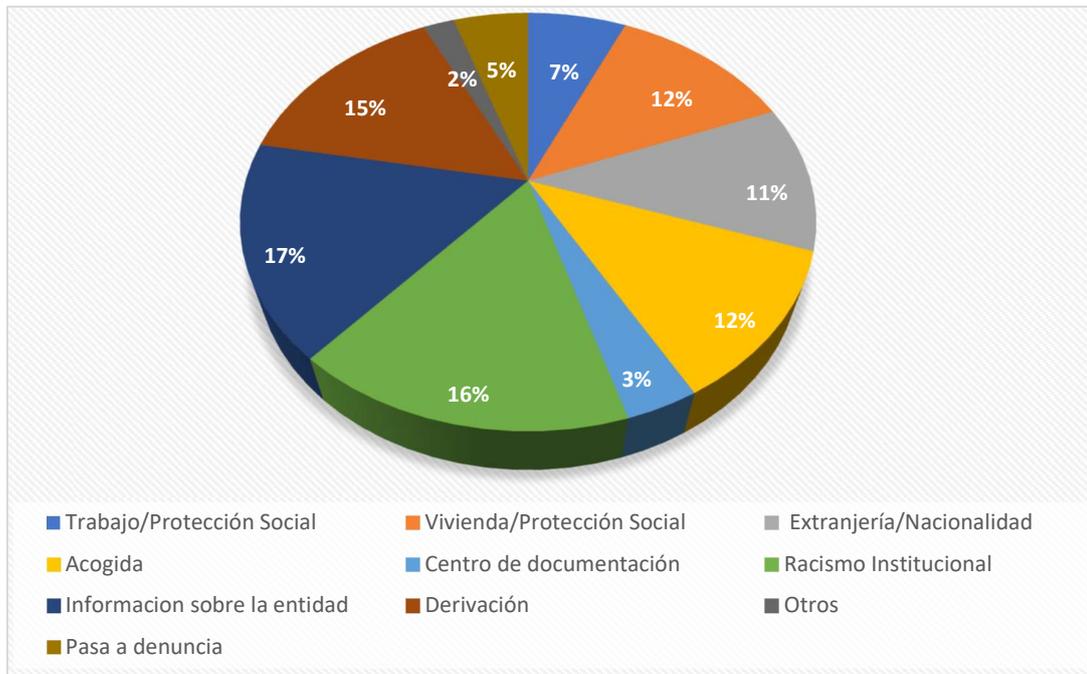


Gráfico 1. Atenciones realizadas (contabilizadas en el periodo del 1 de enero hasta el 20 de mayo) clasificadas tipología.

Durante el estado de alarma, en el periodo comprendido entre el 14 de marzo y el 20 de junio se han realizado un total de 836 atenciones, esto supone un 70,6% del total realizadas en 2020, cabe señalar que estas atenciones se han llevado a cabo, salvo excepciones, de forma telefónica y/o a través del email. De ellas 82 son casos que siguen abiertos, ya sea porque aún no se han resuelto favorablemente o porque requieren seguimiento. Cabe señalar que las atenciones realizadas están incluidas todas las consultas y contactos que tienen que ver no solo con casos de discriminación recogidos, sino con la organización del trabajo en red con otros colectivos y plataformas, que se ha intensificado durante este periodo, para dar respuesta y visibilidad a las diversas problemáticas que han surgido, además de las que ya estaban presentes. En la en la siguiente tabla se reflejan los datos clasificados por el tipo de atención realizada y el origen:

<b>Tipo de Atención</b>	Particulares Mujeres	Particulares Hombres	Administración	Medios de Comunicación	Entidades sociales/Colectivos	TOTAL	%
Trabajo/Protección Social	25	32	0	0		57	6,82
Vivienda/Protección Social	49	59	0	0	13	121	14,47
Extranjería/Nacionalidad	50	42	12	0	0	104	12,44
Acogida	44	46	8	0	0	98	11,72
Centro de documentación	0	0	0	0	0	0	0,00
Racismo Institucional	37	27	20	23	37	144	17,22
información sobre la entidad	28	29	19	11	38	125	14,95
Derivación	52	44	8	6	17	127	15,19
Otros	10	9	0	0	0	19	2,27
Pasa a denuncia	18	21	1	0	1	41	4,90
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>309</b>	<b>68</b>	<b>40</b>	<b>106</b>	<b>836</b>	<b>100,00</b>
<b>%</b>	<b>37,44</b>	<b>36,96</b>	<b>8,13</b>	<b>4,78</b>	<b>12,68</b>	<b>100,00</b>	

Tabla 2. Atenciones realizadas (contabilizadas en el periodo del 14 de marzo hasta el 20 de junio) clasificadas por origen y tipología.

En el siguiente gráfico se puede observar como la mayor parte de las consultas realizadas tienen que ver con dudas y problemas relacionados con el sistema de protección social, derivados de falta o interrupción de ingresos derivados de la situación laboral (7%) o problemas relacionados con vivienda (15%), las cuestiones relacionadas con la discriminación en el acceso a derechos por origen y condición socioeconómica se recogen en el apartado de Racismo Institucional (17%). El 12% son atenciones que tienen que ver con una primera acogida, se trata de personas que no habían tenido acceso al sistema de protección. Un 15% de las atenciones fueron directamente derivadas al servicio o entidad adecuada y competente. También hemos recibido consultas relacionadas con discriminación de acceso en los procedimientos de Extranjería y Nacionalidad (12%). Un 5% del total son casos que han pasado directamente a denuncia, y se han puesto en conocimiento de los organismos competentes, tramitando quejas ante el Defensor del Pueblo, estos casos se encuentran aún pendientes de resolución y se recogerán en un Informe de Denuncias.

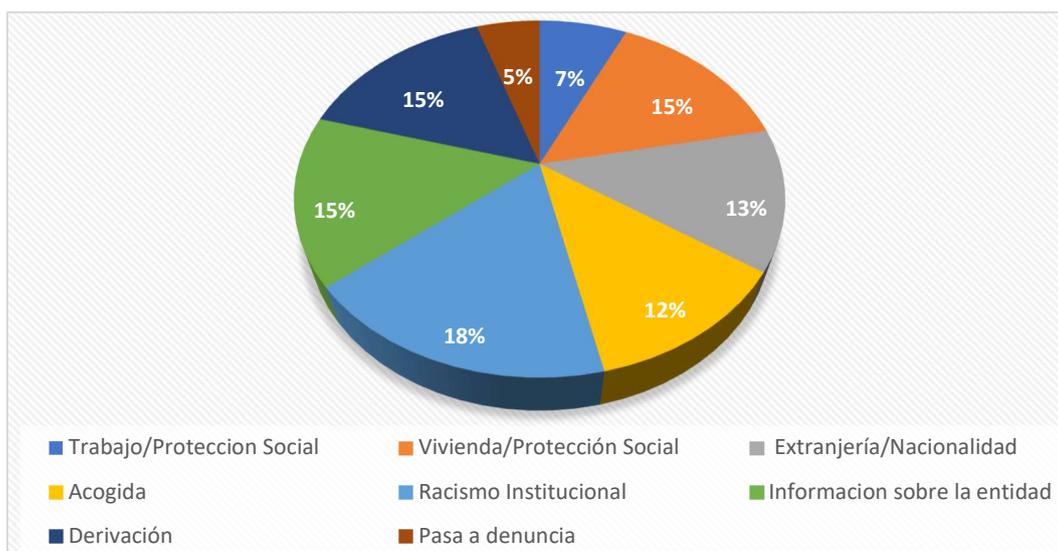


Gráfico 2. Atenciones realizadas (contabilizadas en el periodo del 14 de marzo al 20 de junio) clasificadas por tipología.

## 2. Resumen de las vulneraciones de derechos e Irregularidades detectadas

Durante el estado de alarma, encuadrado en la actual situación de crisis generada por el Covid19 se han puesto de manifiesto varios aspectos, entre ellos las carencias estructurales del sistema de protección social, cuyos requisitos y condiciones de acceso siguen dejando fuera a personas que no tienen posibilidad de cubrir sus necesidades básicas.

Por ello, entendemos que este momento es una oportunidad para poner el foco sobre los aspectos que esta crisis refleja, no solo para resolverlos de manera urgente, sino para adquirir compromisos reales para garantizar que queden solventados y garantizados cuando todo esto pase, es decir para extender y ampliar derechos.

A continuación, se señalan las principales irregularidades detectadas:

### Protección Social:

1. Falta de coordinación y de criterios comunes entre los diversos servicios sociales y unidades de barrio
2. Petición de SAT (Solicitud de Abono por Transferencia) a personas que tienen impedida la apertura de una cuenta corriente (personas en situación irregular o sin documento de identidad).
3. Cuestiones relacionadas sobre las "Solicitudes de apoyo a jóvenes en proceso de autonomía" a mayores de 18 que habían estado bajo la tutela de Gobierno de Navarra, prestación garantizada, a la que tienen derecho hasta los 21 años. Tenemos constancia de casos en los que se les tramitaba Renta Garantizada por exclusión social grave, lo que supone en la práctica una pérdida de derechos, puesto que deberían tener garantizado el derecho a una prestación y apoyo específicos.
4. Solicitudes de RG por vía excepcional de casos derivados de la actual situación de confinamiento, se trata de casos en los que se está solicitando la acreditación de situación

de exclusión social grave a personas que no cumplen con otros requisitos (tiempo de empadronamiento, condiciones socioeconómicas, etc.) pero cuya situación actual es de falta de ingresos y medios económicos para hacer frente a la cobertura de sus necesidades básicas a medio y largo plazo. Entendemos que algunos de estos casos no cumplen estrictamente con los requisitos establecidos en la legislación vigente, pero cuya situación requiere de cobertura

#### **Vivienda:**

1. La situación de irregularidad administrativa impide el acceso directo a las viviendas de protección social y ayudas de pago de alquiler. Solo pueden acceder a la petición de ayudas extraordinarias o de emergencia a través de los servicios sociales, siempre que cumplan requisitos previos de tiempo mínimo de empadronamiento o siempre que se considere que entra dentro de los supuestos de exclusión social grave para habilitar ayudas de emergencia.
2. Dificultades para acceder a los programas de ayuda (David y Emanzipa)

#### **Extranjería/Control de la movilidad:**

1. Actualmente están paralizados todos los procedimientos, sólo se permite la tramitación online, que no está facilitada, por lo tanto, las solicitudes pendientes de resolución (autorizaciones iniciales y renovaciones están estancadas, desconocemos si se están incoando nuevos expedientes de expulsión.
2. Identificaciones por perfil étnico, lo cual se traduce en un sesgo racista a la hora de controlar la movilidad, interponer denuncias y multas. Además, se constata desproporción en las intervenciones de fuerzas y cuerpos de seguridad con población racializada, que reciben de manera más habitual insultos y amenazas.
3. Citaciones “trampa” que consisten en el reparto de citaciones y que están pensados para incoar expedientes de expulsión a personas que se encuentran en situación irregular, se provecha cualquier situación (controles de identidad por perfil étnico, comparecencia de la persona en dependencias policiales para interponer denuncia, controles de tráfico y un largo etcétera de contextos) para hacerles entrega de citaciones en las que se les exige su comparecencia ante el grupo de Extranjería en una fecha determinada, sin informarles del motivo concreto o en algunos casos engañándole, informándoles además de que si no comparecen pueden ser sancionadas/os o detenidas/os. Entendemos que se trata de prácticas que además de ilegítimas y vulneradoras de derechos son irregulares, ya que las citaciones, contenían una amenaza de detención sin haber incoado ningún procedimiento penal o administrativo sancionador que avalase esa medida privativa de libertad.

**Sanidad:** las personas que se encontraban sin tarjeta sanitaria y/o no estaban dadas de alta encuentran problemas para acceder al sistema, se les propone la emisión de facturas tanto en Atención Primaria como en Urgencias.

#### **Ante las irregularidades detectadas, se proponen a continuación las siguientes propuestas:**

- Tramitar de manera urgente la normativa (Decreto Foral) necesaria para establecer protocolos de atención y tramitación (vía urgente) comunes a todas las unidades de barrio y a todos los servicios sociales de base con instrucciones claras que se publiquen y a la

que tenga acceso toda la ciudadanía, en la que se contemplen:

- Garantizar el cobro de una prestación garantizada (RG) para todas aquellas personas y familias que lo requieran por encontrarse sin ingresos o con ingresos inferiores a la cuantía de la prestación, sin tener en consideración el cumplimiento de los demás requisitos, pudiéndose aplicar la propia normativa (art. 19 del DF 26/2018 *Supuestos de acceso excepcional a Renta Garantizada por exclusión social grave.*) Activar vías de urgencia que garanticen el cobro inmediato de la prestación, habilitando cuentas bancarias para aquellas personas que no tengan posibilidad de abrir una (cabe destacar que las personas que se encuentran en situación administrativa irregular tienen denegado este derecho en la práctica) Adicionalmente, se habilitarán ayudas al pago de alquiler/hipoteca para aquellas personas que no puedan acogerse a las moratorias del pago, si las hubiese, y cuyo pago suponga más del 30% de los ingresos.
- Activar ayudas de emergencia necesarias para cubrir los periodos de espera al cobro de la RG o cualquier otra circunstancia que de origen al cobro de esta.
- Habilitar vías de acceso a los servicios sociales/unidades de barrio ágiles que puedan evitar de manera efectiva la saturación en el acceso (varias líneas de atención, por ejemplo)
- Establecer la renovación automática de todas las Rentas Garantizadas, la paralización de expedientes sancionadores y de los cortes/suspensiones de la prestación (reanudándose de manera automática y urgente la prestación)
- Poner en marcha recursos/espacios a los que puedan acudir personas dependientes (menores y mayores en situación de dependencia) en situaciones que sea necesario y siempre como una opción a disposición de las familias: cuando la persona cuidadora tenga que acudir a lugares en los que no se establezcan medidas de cuidado de ellas (puesto de trabajo, citas médicas, situación de hospitalización, situación de hacinamiento prolongado, etc)
- Paralización de todos los expedientes sancionadores. Archivo de procedimientos de expulsión existentes y prohibición de incoar nuevos.
- Cierre de todos los CIE y puesta en libertad de todas las personas internas, facilitando su retorno a sus hogares (facilitando billetes de retorno a sus ciudades o pueblos de origen)
- Suspensión de periodos de caducidad de todos los documentos (ya sean expedidos en países de origen o estatales)
- Mantenimiento de la posibilidad de poder presentar autorizaciones de residencia iniciales o renovaciones, como medida opcional para quienes lo deseen, de manera semi-presencial: facilitando lugares donde se pueda escanear y presentar de manera telemática a través de un registro online, sin que sea necesario certificado digital.
- Sobre Citas Trampa: Petición de información al Ministerio de Interior sobre este tipo de prácticas (citaciones trampa), número de expedientes de expulsión incoados y/o ejecutados en base a este método, así como el archivo de los mismos. Informe sobre la legalidad de estas actuaciones, detallando la normativa en la que se basa, y petición de responsabilidades en el caso de que resulten contrarias a derecho y constituyan vulneraciones de derechos. El cese de este tipo de citaciones
- El cese de los controles de identidad basados en el perfil étnico.
- La no colaboración de los cuerpos policiales dependientes de las entidades locales y del Gobierno de Navarra en citaciones en Extranjería, así como el establecimiento de medidas para evitar que se lleven a cabo identificaciones y controles de identidad por perfil étnico.

- Tramitar de manera urgente la normativa (vía Decreto Foral) necesaria para garantizar el acceso al Sistema Sanitario de todas las personas presentes en este momento en Navarra, residan o no aquí de manera habitual, con instrucciones comunes a todos los centros de salud y hospitales, que se publiquen y a la que tenga acceso toda la ciudadanía, en la que se contemplen:
  - Cese de la aplicación del criterio basado en la Sentencia del TS que afecta a las personas mayores de 65 años reagrupadas o que venían a cargo de un familiar, por el que no se les concedían TIS y se estaba procediendo a la retirada de las ya concedidas.
  - Inclusión de todas las personas presentes en Navarra que requieran de asistencia médica en la base de datos, con asignación de CIPNA y de medicx en Atención Primaria.
  - Cese de facturación en Servicios de Urgencias y red de Atención Primaria. Anulación de facturas emitidas a personas hasta ahora.