



Guía de
actuación local
ante incidentes de
odio racista, xenófobo,
antigitano y LGTBIfóbico

(Documento base)

Julio 2022



#biltzen
Gizarteratzea eta Kulturarteko Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua
Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural

Euskadi, bien común

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

BERDINTASUN, JUSTIZIA
ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE IGUALDAD,
JUSTICIA Y POLITICAS SOCIALES



ÍNDICE

Presentación	4
1. Justificación	7
2. Objetivo	8
3. Agentes participantes	8
4. Conceptos clave	9
5. Principios de actuación	12
5.1. La víctima siempre en el centro.....	12
5.2. Trabajo en red.....	14
5.3. Adecuación a los principios democráticos.....	14
5.4. Proporcionalidad en la respuesta institucional.....	15
6. Actuaciones propuestas	15
6.1. Atención, información y orientación.....	15
6.2. Derivación en función de la urgencia.....	16
6.3. Sensibilización y denuncia social en función de la gravedad.....	17
6.4. Información y sensibilización pública a través de los medios de comunicación.....	19
6.5. Registro estadístico del incidente.....	20
7. Delitos que sin ser calificables como de odio se focalizan en determinados colectivos	21
8. Listado de recursos y contactos	22
Anexos	25
Anexo I. Bando municipal.....	25
Anexo II. Declaración institucional.....	25
Anexo III. Declaración institucional y convocatoria de concentración.....	25



Presentación

Las cifras de incidentes de odio en Euskadi se están incrementando en los últimos años, y más allá del análisis de si es porque se denuncia más o porque se registra mejor, su relevancia social es cada vez mayor. Estos incidentes generan inseguridad, vulnerabilidad y un gran impacto comunitario.

Además, no parece que estemos ante un fenómeno coyuntural, acrecentado por el desconfinamiento post-COVID 19, ni tampoco circunstancial, vinculado al verano y a los diferentes eventos que en éste se organizan. Si bien es cierto que existe una cierta estacionalidad por una mayor ocupación del espacio público derivada del buen tiempo y las fiestas populares, todo apunta a que estamos ante una cuestión estructural, visibilizada en un aumento significativo de los discursos de odio.

Ante esta situación, disponemos de recursos, servicios y redes diferentes desde los que se aborda esta realidad, pero nos falta una mejor y mayor coordinación, especialmente en la atención a las víctimas. Existe un notable desconocimiento ciudadano e incluso a veces institucional sobre cómo actuar ante este tipo de situaciones lo que alimenta una percepción generalizada de vulnerabilidad y desatención, incluso de estigmatización.

Desde el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales estamos trabajando por mejorar esta situación y la elaboración de este documento, es un buen ejemplo de ello.

Se trata de una Guía, de un documento base, destinado principalmente a las entidades locales, que pretende ser una herramienta útil para abordar no sólo los potenciales incidentes de odio que se produzcan en sus territorios, sino también para establecer procesos de sensibilización y prevención.

Por ello, el documento aborda la discriminación como fenómeno más allá de las agresiones, aportando información sobre conceptos clave, principios de actuación y propuesta de acciones concretas, desde una mirada interseccional, basada en el respeto a los derechos humanos de todas las personas. El documento pretende además visibilizar la especificidad de determinados colectivos o grupos de población aportando una triple mirada: migrante, gitana y LGTBI.

Esta guía trata en definitiva de ofrecer respuestas para municipios con realidades diversas en cuanto a su tamaño, sus recursos, su población, etc. Será tarea de cada ayuntamiento, en caso de que así lo estime oportuno, adaptar el contenido de la guía, o parte de él, a su propia realidad. Y para esta tarea, el Departamento pone a su disposición los recursos de que dispone, a través de la Dirección de Derechos Humanos, Víctimas y Diversidad y de Biltzen-Servicio vasco de integración y convivencia intercultural. Se trata además, de un documento vivo e innovador que será revisado en contraste con los diferentes agentes institucionales y sociales.

Tal y como ya afirmábamos en el Plan Udaberri 2024, en Euskadi, en los próximos años tenemos un reto fundamental: luchar contra la discriminación y la desigualdad. Y para lograrlo, tenemos que trabajar de forma coordinada con los diferentes actores sociales e institucionales que trabajan o tienen competencia en la materia ya que, sin la colaboración público-social, sin la búsqueda de amplios consensos sobre la necesidad de proteger los derechos humanos, los avances en la igualdad de trato y en la no discriminación no serían posibles.

Introducción

1. Justificación

La Igualdad de Trato y No Discriminación es un principio democrático básico en el funcionamiento de las instituciones públicas y también de las sociedades que tienen como objetivo una convivencia entre ciudadanos y ciudadanas que aspiran a ser iguales en derechos y deberes, con independencia de su origen nacional, fenotipo, prácticas culturales, creencias religiosas, sexo, orientación e identidad sexual, etc.

En Euskadi y en cualquier otra sociedad contemporánea, la diversidad cultural, de orígenes nacionales y fenotipos¹ es una realidad relevante, creciente y con vocación de permanecer. No se trata de un hecho puntual o circunstancial. Asimismo, un fenómeno principalmente enriquecedor como es esta diversidad, en ocasiones, es aprovechado por otros elementos de carácter excluyente para manifestarse en forma de racismo, xenofobia y antigitanismo.

El ejercicio del derecho humano al libre desarrollo de la personalidad en relación con la sexualidad, y en particular, con las identidades sexo-genéricas, la orientación del deseo y las prácticas sexuales disidentes de la norma heterosexual, es otra de las realidades que construyen la diversidad de nuestra sociedad. Se trata de fenómenos universales, que han estado presentes en todo momento de la historia y en todas las culturas, y que aun así son objeto de una exclusión y discriminación particular denominada LGTBifobia.

En nuestro contexto y en base a los datos disponibles, el racismo, la xenofobia y la LGTBifobia son los patrones explicativos del mayor número de incidentes y delitos de odio. En este sentido, resulta imprescindible que los poderes públicos colaboren entre sí y con los agentes sociales en la promoción de la convivencia, los derechos humanos y la igualdad de trato y no discriminación como antagonistas del racismo, la xenofobia, el antigitanismo y la LGTBifobia. Esta guía pretende ser una herramienta, junto a otras existentes y futuras, en ese objetivo.

Esta herramienta de carácter reactivo ante casos o incidentes que se pongan en conocimiento de las instituciones locales es complementaria a otro conjunto de políticas públicas de carácter preventivo o positivo como son los planes locales, forales y autonómicos que trabajan en estas materias.

En todo caso, y a diferencia de otras realidades violentas con origen en sistemas de discriminación histórica y estructural como el patriarcado, en el caso del racismo, la xenofobia, el antigitanismo y la LGTBifobia, la legislación con que se cuenta es muy reciente (Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la Igualdad de trato y la no discriminación). De hecho, hasta ahora la principal referencia de abordaje era el Código Penal. En este sentido, representa un reto para este documento poder orientar la actuación y respuesta institucional en un contexto legal complejo y en construcción.

¹ / A pesar de que el término raza se emplea en textos legales y en el plano coloquial para referirse a algunas variaciones físicas y de color de piel entre los seres humanos, existe un consenso científico de que en la especie humana no existen razas sino fenotipos, es decir, caracteres visibles que cada persona presenta como resultado de la interacción entre sus genes y el medio. La raza es un concepto que se ha utilizado para justificar la diferencia de capacidades y la discriminación. En todo caso, si se utiliza este término es para garantizar que la legislación protege igualmente a las personas que normalmente y, por error o intencionalmente, se consideran pertenecientes a "otra raza".

2. Objetivo

Orientar la actuación institucional de las Entidades Locales, Ayuntamientos particularmente, ante incidentes racistas, xenófobos, antigitanos y LGTBIfóbicos que se pongan en su conocimiento directo, se den entre agentes privados o particulares² y hayan tenido lugar en el término municipal bien sea en el ámbito público o privado, con la finalidad de ofrecer una respuesta adecuada y proporcionada a las consecuencias que haya producido dicho acto en la víctima y en la convivencia comunitaria.

3. Agentes participantes

En las actuaciones propuestas se identifica a unos agentes institucionales y sociales, así como sus roles en esta guía, que se reseñan a continuación:

- Ayuntamiento. Es la institución local a la que se dirige esta guía y quien desde la responsabilidad pública coordina y activa al conjunto de agentes para la atención, acompañamiento, orientación, derivación, sensibilización y denuncia social ante incidentes racistas, xenófobos, antigitanos y LGTBIfóbicos que se pongan en su conocimiento. Se plantea así por su proximidad a la ciudadanía.
- Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales. Es el departamento del Gobierno Vasco que, a través de su Dirección de Derechos Humanos, Víctimas y Diversidad, tiene el mandato de desarrollar políticas públicas en materia de igualdad de trato y no discriminación. Para ello, cuenta además con diferentes servicios:
 - Biltzen. Servicio vasco de integración y convivencia intercultural, es un servicio público adscrito al Gobierno Vasco que, entre otras cuestiones, presta asesoramiento jurídico gratuito en extranjería, realiza labores de formación, consultoría, sensibilización e información. Se le atribuye el papel de asesorar a los agentes en la valoración del incidente y en el acompañamiento de labores de mediación comunitaria.
 - Berdindu. Servicio vasco de información y atención a personas lesbianas, gais, trans, bisexuales e intersexuales (LGTBI), así como a su entorno. Es un servicio público adscrito al Gobierno Vasco que tiene como objetivo eliminar la LGTBIfobia y remover los obstáculos que puedan existir para el pleno ejercicio de derechos y libertades de las personas LGTBI.
 - Servicio de Atención a la Víctima. Es un servicio público, voluntario y gratuito dependiente del Gobierno Vasco compuesto por equipos multidisciplinares de juristas, trabajadores/as sociales y psicólogos/as que tiene por finalidad acompañar a las víctimas en su relación con el sistema judicial. Se propone junto a la Ertzaintza como la herramienta preferente de derivación cuando se trate de delitos como violencia física, por ejemplo.
 - Red Eraberean. Red vasca para la igualdad de trato y no discriminación impulsada por el Gobierno Vasco en la que participan una pluralidad de entidades sociales con una triple mirada (migrada, gitana y LGTBI). Presta atención, acompañamiento personal y asistencia jurídica a víctimas de discriminación en todas sus manifestaciones y grados. Se propone como la herramienta preferente de derivación cuando no interviene violencia física. Esta distinción tiene su fundamento en que la Red se configura para una labor principalmente sensibilizadora, formadora y para el trabajo preventivo, no tanto la vertiente judicial represora, si bien no está descartada para los casos estratégicos y más graves.

² / Cuando los agentes discriminadores son públicos, la institución competente es el Ararteko.

- Ertzaintza. Es la policía autonómica del País Vasco, encargada de perseguir e investigar los delitos de odio.

4. Conceptos clave

A continuación, recogemos la definición de una serie de conceptos y términos que se emplean a lo largo de este documento tanto con el fin de facilitar su mejor comprensión, como de servir de orientación en la valoración de los incidentes a los que se vaya a dar respuesta en el marco de esta guía.

- Discriminación³

Es toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que se basa en 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 tiene 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.

- Tipos de discriminación

- Discriminación directa⁴: cuando una persona sea tratada de manera menos favorable que otra en situación análoga por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual.
- Discriminación indirecta⁵: cuando una disposición legal o reglamentaria, una cláusula convencional o contractual, un pacto individual o una decisión unilateral, aparentemente neutros, puedan ocasionar una desventaja particular a una persona respecto de otras por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, siempre que objetivamente no respondan a una finalidad legítima y que los medios para la consecución de esta finalidad no sean adecuados y necesarios.
- Acoso discriminatorio⁶: toda conducta relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo.
- Orden de discriminar⁷: Es discriminatoria toda inducción, orden o instrucción de discriminar a las personas por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual.
- Discriminación por error⁸: La discriminación por error se produce cuando una persona o grupo es objeto de trato discriminatorio debido a una apreciación incorrecta sobre ella.
- Discriminación por asociación⁹: La discriminación por asociación se da cuando una persona o grupo, debido a su relación con otra, es objeto de un trato discriminatorio.

3 / Observación General nº18 del Comité de Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

4 / Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.

5 / Id. 4.

6 / *Ibid.*

7 / *Ibid.*

8 / *Ibid.*

9 / *Ibid.*

-
- Discriminación múltiple¹⁰: Es aquella que se da en relación a la pertenencia de la víctima a diferentes categorías (sexo, ideología, religión, origen étnico/racial...) pero que no tienen por qué interrelacionarse. Esto es, en la discriminación múltiple son varios y diversos los motivos que actúan separadamente.
 - Interseccionalidad: cuando concurren o interactúan diversas categorías de las previstas en esta guía, generando una forma específica de discriminación.

● **Racismo**¹¹

Es la creencia de que, por motivo de la raza, el color, el idioma, la religión, la nacionalidad o el origen nacional o étnico, se justifica el desprecio de una persona o grupo de personas o la noción de superioridad de una persona o grupo de personas.

● **Xenofobia**

Por su parte, la xenofobia es el prejuicio contra, el odio hacia o el miedo a personas de otros países o culturas¹². La xenofobia se basa en la falsa percepción de que se trata de forasteros ajenos a la comunidad, a la sociedad o a la identidad nacional.

En muchos casos es difícil diferenciar el racismo de la xenofobia como motivaciones conductuales, ya que las diferencias en las características físicas se suelen presuponer para diferenciar al “otro” de la identidad común. Sin embargo, las manifestaciones de xenofobia podrían ir dirigidas contra personas con idénticas características físicas, incluso con afinidad de parentesco, cuando éstas llegan, regresan o emigran a estados o zonas que los nacionales las consideran foráneas. Esto es, la xenofobia tiene que ver con el estereotipo y el prejuicio más que con la ideología¹³.

● **Antigitanismo**¹⁴

Es una forma específica de racismo, una ideología basada en la superioridad racial, una forma de deshumanización y de racismo institucional alimentado por una discriminación histórica, que se manifiesta, entre otras cosas, por la violencia, el discurso del miedo, la explotación y la discriminación en su forma más flagrante.

● **LGBTIfobia**

La LGBTIfobia es el concepto que agrupa la lesbofobia, la homofobia, la transfobia, la bifobia y la interfobia. En diferentes textos académicos y legales tiende a definirse como el rechazo, miedo, repudio, prejuicio o discriminación contra las personas que se reconocen a sí mismas como LGBTI, es decir, lesbianas, gais, trans, bisexuales e intersexuales; así como a aquellas personas que son percibidas como tales, aunque no lo sean; o a cualquier otra persona por motivo de su orientación sexual, identidad de género, expresión de género, desarrollo sexual o grupo familiar.

Es importante señalar que la noción de transexualidad¹⁵ hace referencia a la situación por la que el sexo que se le supuso al nacer a una persona, en atención a sus genitales, no coincide con el sexo que esa persona siente y sabe que es.

10 / *Ibíd.*

11 / Recomendación n°7 de Política General de la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI) del Consejo de Europa, 2017.

12 / Recomendación n°15 de Política General de la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI) del Consejo de Europa, 2015.

13 / Evolución del racismo, la xenofobia, la intolerancia y otras formas de intolerancia en España, Informe-Encuesta. Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, 2017.

14 / Recomendación n°13 de Política General de la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI) del Consejo de Europa, 2011.

15 / LEY 9/2019, de 27 de junio, de modificación de la Ley 14/2012, de 28 de junio, de no discriminación por motivos de identidad de género y de reconocimiento de los derechos de las personas transexuales.

Según el Parlamento Europeo¹⁶ la LGTBIfobia es “comparable al racismo, la xenofobia, el antisemitismo y el sexismo, y se manifiesta en las esferas pública y privada de diferentes formas, tales como la incitación al odio y a la discriminación, la ridiculización y la violencia verbal, psicológica y física, así como la persecución y el asesinato”. Añade además que esta discriminación se “oculta a menudo tras justificaciones de orden público, de libertad religiosa y del derecho a la objeción de conciencia”.

- **Incidente de odio**

Acto prejuicioso que es percibido por la víctima o por cualquier otra persona como racista, xenófobo o de otra forma de intolerancia, aunque no sea delito.

- **Delito de odio**

Se encuentra regulado en el Código Penal, sin que de manera expresa se utilice el término “delitos de odio”. Se trata de una regulación compleja por la multiplicidad de conductas y casos que abarca. De hecho, definir los “delitos de odio” (*hate crimes* en la tradición legislativa anglosajona) en nuestro contexto legislativo no resulta fácil. El Grupo de Trabajo de la Clínica Jurídica por la Justicia Social de la Facultad de Derecho UPV/EHU, señala una doble dimensión:

- a. Delitos agravados (artículo 22.4 CP) por haber sido cometidos con una determinada motivación o móvil, consistente en el odio o prejuicio del autor hacia un estereotipo caracterizado por una condición personal, real o sólo por él percibida, de su víctima (etnia, sexo, creencias, etc.).
- b. Delitos (artículo 510 CP) cuya comisión, con independencia de la motivación real del autor, implique una carga ofensiva, humillante o intimidatoria hacia un colectivo social que haya sido tradicionalmente objeto de discriminación, por razón de alguna de dichas condiciones personales.

En resumen, a los efectos de esta guía, consideramos que el delito de odio¹⁷ es “cualquier infracción penal, incluyendo aquellas contra las personas o las propiedades, en las que la víctima, el local o el objetivo de la infracción se elija por su, real o percibida, conexión, simpatía, filiación, apoyo o pertenencia a un grupo, tales como su orientación sexual o identidad de género o expresión de género real o percibida”.

- **Discurso de odio**

Siguiendo con lo indicado por el Grupo de Trabajo de la Clínica Jurídica por la Justicia Social de la Facultad de Derecho UPV/EHU, el discurso de odio sancionado en el Código Penal es una manifestación de los delitos de odio que favorece el clima de incitación a la violencia y al odio contra determinados colectivos de personas. Se trata de actuaciones que, guiadas por los prejuicios, se cometen por motivos discriminatorios y generan una situación ofensiva y humillante, consecuencia de la pertenencia de la víctima a un determinado colectivo. La interpretación del término “motivos”, lejos de referirse a consideraciones subjetivas, implica la existencia de situaciones fácticas que habrá que probar, como puede ser la pertenencia de la víctima a un colectivo tradicionalmente discriminado.

En definitiva, y aunque hay otras definiciones de instituciones como la Ertzaintza o en el ámbito académico, se propone la consensuada por la red Eraberean. Así,

16 / Resolución del Parlamento Europeo, de 24 de mayo de 2012, sobre la lucha contra la homofobia en Europa (2012/2657(RSP)).

17 / Decisión sobre Tolerancia y No Discriminación, nº 4/03. OSCE, 2003.

el discurso de odio¹⁸ “es aquella expresión, manifestación, que pretende dañar al prójimo, su dignidad, sus derechos fundamentales, y pretende promover cualquier manifestación de intolerancia. Se encuentra regulado por el artículo 510 del Código Penal, que castiga las siguientes conductas:

- a. Fomentar, promover o incitar, directa o indirectamente, al odio, hostilidad, discriminación o violencia contra un grupo, una parte del mismo, o contra una persona determinada por razón de su pertenencia al mismo.
- b. Producir o difundir material que fomente, promueva o incite al odio o la violencia.
- c. Negar públicamente o enaltecer delitos de genocidio o contra grupos o personas por razón de su pertenencia a una determinada religión, etnia, origen, sexo, discapacidad, enfermedad u orientación sexual”.

- **Represalia discriminatoria**¹⁹

Trato adverso o efecto negativo que se produce contra una persona como consecuencia de la presentación de una queja, una reclamación, una denuncia, una demanda o un recurso, de cualquier tipo, destinado a evitar, disminuir o denunciar la discriminación o el acoso al que está sometida o ha sido sometida.

- **Victimario o Responsable**

El victimario es aquella persona que inflige un daño o perjuicio a otra en un momento determinado (quien pasa a ser, por oposición, la víctima de la acción). Ese daño puede constituir un delito o no.

- **Justicia restaurativa**²⁰

La justicia restaurativa es un modelo alternativo o complementario de justicia cuyo objetivo es reparar el daño causado a la víctima. Según la ONU, la justicia restaurativa es una metodología para solucionar problemas, que se basa en el principio fundamental de que el comportamiento delictivo no solamente viola la ley, sino también hiere a las víctimas y a la comunidad. Se trata de un proceso, que admite diferentes formas de llevarse a la práctica, pero en el que interviene siempre una tercera persona ajena al conflicto que media entre víctima y la persona denunciada para que esta última ayude a la víctima a superar la situación que ella misma ha originado.

5. Principios de actuación

Las actuaciones que se proponen en esta guía ante la comunicación o conocimiento de un incidente racista, xenófobo, antigitano o LGTBIfóbico se adecúan a una serie de principios que es fundamental tener presente a lo largo de su desarrollo por parte de todos los agentes concernidos y de las personas que atiendan, orienten o deriven el caso. Se detallan a continuación.

5.1. La víctima siempre en el centro

Poner a la persona que ha sufrido un incidente de este tipo en el centro implica, en buena medida, aunque no exclusivamente, dirigir a la satisfacción de sus necesidades un conjunto de actuaciones teniendo en cuenta que son de carácter gratuito, voluntario y universales, de manera que toda persona que se considere víctima de un delito de odio puede solicitar su activación, con independencia de cuál sea su estatuto de residencia, ciudadanía o nacionalidad.

18 / Guía básica de Igualdad de Trato y No Discriminación. Eraberean, 2020.

19 / Id. 4

20 / Extraído de <https://www.justizia.eus/justicia-restaurativa>

Los principales aspectos en los que queremos poner el énfasis son:

a. *Trato adecuado a la víctima*

El trato que se dispense por parte del Ayuntamiento y su personal, ya sea técnico o político, será respetuoso, sensible, individualizado y no discriminatorio. Partirá de la escucha activa y empática, teniendo especial consideración con las víctimas menores de edad o víctimas en situación de especial vulnerabilidad.

En el caso de las víctimas menores de edad son titulares de plenos derechos; por lo tanto, serán tratadas como tales y ejercerán esos derechos teniendo en cuenta su capacidad de juicio propio. En todo momento debe prevalecer el interés superior de niños, niñas y adolescentes y se actuará conforme a lo que la legislación específica vigente establezca en relación con su edad y circunstancias.

En todo momento y en todo caso, estará presente en la atención de los incidentes la perspectiva de género y, en particular, en lo relativo a las violencias machistas que pueden concurrir junto con la motivación racista, xenófoba, antigitana o LGTBIfóbica.

b. *Confidencialidad*

Tanto en la recepción de la comunicación del caso, en su indagación como derivación debe garantizarse por parte de todos los agentes que intervienen un escrupuloso respeto por la confidencialidad e intimidad de la persona, garantizando que su identidad o la puesta en conocimiento del incidente no trasciendan social o públicamente y, mucho menos, al presunto agresor y su entorno.

c. *Respeto a la autonomía*

La bibliografía especializada recoge que es habitual en las víctimas la necesidad de sentirse escuchada y atendida, de recibir información clara y precisa que permita tomar decisiones, orientación sobre los recursos disponibles y, sobre todo, reconocer que ante una situación dolorosa y compleja la decisión última está en ellas. En ocasiones, en sus decisiones subyacen razones diversas que responden a claves culturales y, especialmente, situacionales que pueden ser explícitas o implícitas. Por citar algunas de ellas: hallarse en situación irregular, la ausencia de un tejido social o comunitario de apoyo, la estigmatización que comporta ser víctima y la añadida de denunciar, las derivadas de la situación administrativa, el temor a represalias, los mecanismos de afrontamiento del daño psicosocial... Por lo tanto, la decisión de dar más pasos en la denuncia o de que se active determinado tipo de respuesta institucional y social, debe ser siempre consensuada con la víctima, sin mediar ningún tipo de presión o paternalismo y prevaleciendo su voluntad sobre la del resto de agentes.

d. *Claridad y rapidez*

La posibilidad de atención y la información sobre recursos y posibles alternativas sobre las que puede decidir la víctima deben ser ofrecidas de forma clara y rápida, pero también adaptada a su capacidad de gestión de la misma por su estado emocional si es que procede y haciéndola consciente de las implicaciones que tienen cada una de esas alternativas. Se empleará un lenguaje accesible, adaptado a sus circunstancias y atendiendo a las dificultades especiales de comprensión y comunicación que se puedan presentar. Es preferible realizar derivaciones a otros agentes con capacidad de ofrecer este tipo de respuesta, antes que demorarlas o realizarlas de forma incompleta o inadecuada a las necesidades que expresa la víctima.

e. *Evitar revictimizaciones secundarias*

Este tipo de victimización es el resultado de la relación de la víctima con el sistema institucional y está estrechamente relacionado con lo expuesto en el punto anterior.

Es fundamental evitar que la activación de las acciones propuestas haga que la persona reviva la situación traumática y vuelva a asumir su papel de víctima. Esto es especialmente frecuente cuando, por ejemplo, durante la atención se obliga a la víctima a tener que relatar en numerosas ocasiones, ante diferentes instancias y en distintos momentos, una y otra vez los hechos ocurridos. En este sentido, resulta muy importante asegurarse que la atención la presta una persona con capacidad y conocimiento para llevarla a cabo y, en su caso, realizar la derivación pertinente. La derivación buscará facilitar el acceso de las víctimas a la Justicia, así como al resto de servicios públicos o asistenciales que tengan asignadas funciones de protección o asistencia.

5.2. Trabajo en red

Los instrumentos de los que como sociedad nos hemos dotado para dar respuesta a los incidentes racistas, xenófobos, antigitanos y LGTBIfóbicos son responsabilidad de instituciones diversas y recaen también en los agentes sociales. En este sentido, una respuesta o actuación que tiene como prioridad la atención a la víctima de tal injusticia, exige a ese conjunto de agentes una plena y leal colaboración.

En esta guía, como ya se ha indicado en el apartado tercero, no solo se parte de esa premisa sino que se han identificado los diferentes roles, funciones y atribuciones de los agentes más habitualmente concernidos sin perjuicio de las atribuciones específicas de instancias como el Ararteko, Emakunde, las fiscalías específicas, así como la protección de las personas frente a actos de discriminación por las manifestaciones de otras diversidades como la discapacidad, la aporofobia, etc.

5.3. Adecuación a los principios democráticos

Esta guía de actuación institucional busca ofrecer una respuesta desde la cercanía del Ayuntamiento a la víctima, pero en ningún caso puede ser motivo para una extralimitación de sus funciones ni invertir los principios democráticos elementales de un estado de derecho. En este sentido, es fundamental ser consciente de las siguientes cuestiones:

a. Separación de poderes

La administración de justicia es la que debe dirimir sobre la veracidad de los hechos, si constituyen algún tipo de ilícito legal y las consecuencias que llegado el caso debe comportar tanto para la víctima como para el victimario. Por lo tanto, no es cometido del Ayuntamiento posicionarse sobre estos extremos, tan solo y cuando no sean lo suficientemente evidentes, recurrir al contraste en base a determinados indicadores o indicios, preferentemente en colaboración con otros agentes institucionales, de la verosimilitud, urgencia y gravedad de los hechos para ordenar su propia actuación.

b. Presunción de inocencia

Mientras no se demuestre lo contrario la actuación del Ayuntamiento y la activación de las acciones propuestas debe partir de la presunción de la inocencia del victimario cuando este sea conocido. La respuesta institucional debe promover la atención a la víctima y restituir la convivencia ciudadana, no impartir justicia, ni la adopción de medidas ejemplarizantes. En este sentido, la pena que le correspondiera al victimario la impondrá la administración de justicia en un proceso con las debidas garantías, sin que quepa desde una institución (por local que sea) la promoción de dobles procesos (a nivel social o popular) ni penas adicionales como sanciones de tipo social.

c. Promover la justicia restaurativa

En línea con lo ya expresado, y tratando de evitar el punitivismo como forma de resolver o atender los conflictos, en aquellos incidentes que previsiblemente no

constituyan delito, cuando no haya habido violencia física o cuando así se estime por los agentes, se tratarán de activar respuestas desde el trabajo comunitario o la justicia restaurativa como medio para restituir a la víctima a su posición previa a los hechos discriminatorios.

5.4. Proporcionalidad en la respuesta institucional

Las actuaciones que se activen, sobre todo en el ámbito de la sensibilización y denuncia social, deben guardar siempre proporcionalidad con la gravedad del incidente en cuestión. Deben siempre reservarse las actuaciones y respuestas más potentes a las situaciones más graves y no agotarlas ante otro tipo de casos.

Además, es importante tomar consciencia de que esta guía no es la única referencia que orientan al Ayuntamiento ante situaciones de discriminación o violencia. En concreto, existen otros protocolos de respuesta frente a las violencias machistas. Las actuaciones que se proponen deben ser coherentes entre ambos. Los diferentes sistemas estructurales de discriminación alimentan y generan violencias particulares y específicas y, aunque la traslación entre uno y otro no es directa ni lineal, se debe mantener un cierto grado de coherencia.

6. Actuaciones propuestas

El Ayuntamiento siempre se activa cuando se pone en su conocimiento un incidente, pero la actuación propuesta es diferente en cada caso en función de la voluntad de la supuesta víctima, la urgencia y la gravedad de los hechos. En este sentido, se ha optado por presentar las actuaciones como si de un protocolo se tratase, es decir, ordenadas secuencialmente y con un texto articulado, para facilitar que aquellos ayuntamientos que lo deseen puedan convertirlo fácilmente en un protocolo propio con las adaptaciones y cambios que requiera para adecuarlo a su realidad local y municipal.

6.1. Atención, información y orientación

6.1.1. El Ayuntamiento facilitará a la ciudadanía una forma de contacto para la puesta en conocimiento de incidentes de odio. La vía de contacto garantizará la confidencialidad y será accesible al conjunto de la ciudadanía del municipio. Asimismo, se identificará con claridad el horario de atención. Esta vía de contacto complementa los cauces de denuncia ante las instancias y servicios oportunos, no los sustituye.

6.1.1.1. En el caso de que la comunicación del incidente se realice por una persona que no es la víctima directa del mismo, se intentará indagar la identidad de la víctima directa, contactarla y ponerse a su disposición.

6.1.1.2. Aun cuando se desconozca la identidad de la víctima directa del incidente, pero siempre y cuando haya constancia fehaciente del mismo y la calificación de este sea muy grave, se podrán activar las actuaciones previstas en el apartado 6.3 de sensibilización y denuncia social.

6.1.1.3. En el caso de que el incidente haya sucedido a un ciudadano/a del municipio, pero fuera del término municipal, se valorará cómo proceder en función del incidente, gravedad, fecha de los hechos, circunstancias, etc. Para esta valoración se podrá contar con el asesoramiento de Biltzen o Berdindu o ambos, según sea la naturaleza del incidente.

6.1.1.4. En el caso de que la víctima haya iniciado, por su cuenta y antes de contactar con el Ayuntamiento, algunas actuaciones en relación con el incidente (como, por ejemplo, su denuncia) se activarán las diferentes actuaciones propuestas en lo que sea oportuno o corresponda. De hecho, este supuesto será el más habitual.

6.1.1.5. En el caso de que la víctima sea menor de edad, se garantizará el interés superior del niño, niña o adolescente y, en este sentido, cuando se trate de incidentes violentos se informará con carácter inmediato a la Ertzaintza y se adoptarán todas las medidas protectoras de protección que resulten adecuadas a la situación del niño, la niña o adolescente.

6.1.1.6. En el caso de que en el incidente concurren indicios o hechos susceptibles de ser valorados como violencia de género o machista se activarán también los instrumentos y mecanismos específicos de este ámbito.

6.1.2. Desde la Secretaría General de la Ertzaintza (o en quien esta delegue) se informará al Ayuntamiento (Alcaldía) de aquellos incidentes de odio que se hayan denunciado en el municipio (en las 48 horas previas) con el fin de que se valore activar actuaciones en lo relativo a sensibilización y denuncia social en función de la gravedad del mismo. Esta información respetará el derecho a la confidencialidad, intimidad y la protección de datos de carácter personal de la víctima.

6.1.3. La atención, información y orientación a la posible víctima, deberá realizarse preferentemente por personal técnico municipal. A este respecto resulta especialmente útil que esa persona esté identificada y sea conocida como responsable de estas tareas y funciones por el resto de instancias municipales, sociales y políticas. Además, el hecho de que sea una persona concreta y vinculada laboralmente a la administración facilita que pueda acceder a formación específica para realizar este cometido.

6.1.4. Toda persona que contacte al Ayuntamiento para informar de un incidente racista, xenófobo, antigitano o LGTBIfóbico debe ser atendida adecuadamente. Eso implica prestarle una atención personalizada, ajustada a sus necesidades e intentando garantizar, en la medida de lo posible la continuidad e integralidad de la atención, aun cuando implique a distintas administraciones, agentes o sistemas. Se tratará de recabar toda la información sobre el incidente (fecha, lugar, hora, testigos si los hubiera...), hacerlo sin cuestionar su vivencia y relato, y asegurando la privacidad y confidencialidad de toda la información aportada. La víctima será tratada por su nombre y sexo/género con los que se autoidentifique independientemente de los que consten en su documentación.

6.1.5. Se ofrecerá información útil y adecuada al momento personal de la posible víctima. Uno de los objetivos, además de realizar una contención emocional básica si fuese precisa, es facilitar información sobre sus derechos, condiciones para ejercerlos... insistiendo en su capacidad de decisión y que sea cuál sea la elección que realice al respecto será respetada.

6.1.6. Facilitar orientación hacia otros servicios y recursos existentes. Esa orientación puede referirse a los diferentes recursos públicos, sociales y privados que existan para acompañarla en el ejercicio de sus derechos. Pueden ser de especial relevancia en este tipo de situaciones:

6.1.6.1. Servicio de Atención a la Víctima y Ertzaintza. Recursos preferentes de derivación cuando sí intervienen delitos como violencia física, por ejemplo.

6.1.6.2. Eraberean. Recurso preferente de derivación cuando no interviene violencia física.

6.2. Derivación en función de la urgencia

6.2.1. La primera decisión que debe abordarse en la respuesta ante un incidente de odio es valorar si dentro de la atención que requiere la víctima existen algunos aspectos que revistan urgencia. En este sentido, al personal técnico municipal que ha realizado la atención, información y orientación se le plantean dos posibilidades para una primera derivación:

6.2.1.1. Al centro de salud de Osakidetza más cercano si existen daños físicos o emocionales. Es importante que exista un parte médico en el que se indique que las lesiones son consecuencia de una agresión o incidente racista, xenófobo, antigitano o LGTBifóbico.

6.2.1.2. A la comisaría de la Ertzaintza cuando el incidente que se ponga en conocimiento del Ayuntamiento implique posibles delitos graves o actos violentos. Si la derivación a la Ertzaintza se realiza después de haber recibido atención médica, es importante adjuntar el parte de lesiones.

6.3. Sensibilización y denuncia social en función de la gravedad

6.3.1. Contraste previo del incidente para valorar la activación de actuaciones institucionales que impliquen la sensibilización ciudadana. Este contraste, lo realizará preferentemente Alcaldía (o en la concejalía en la que delegue y sea competente en algunas de las siguientes materias: Derechos Humanos, Igualdad entre Mujeres y Hombres o Convivencia), a partir de un informe elaborado por el personal técnico municipal que ha intervenido en las dos fases anteriores, y en el que se tratarán de aportar criterios e información sobre:

6.3.1.1. Los indicios de veracidad del incidente

6.3.1.2. Los indicios sobre la motivación del incidente en términos de racismo, xenofobia, antigitanismo, LGTBifobia y discriminación múltiple.

6.3.1.3. La gravedad del incidente en relación con la clasificación recogida en el apartado 6.3.4.

6.3.2. El Ayuntamiento puede realizar este contraste previo a través de diferentes recursos y con diferentes agentes:

6.3.2.1. Biltzen, Berdindu o ambos en función de la naturaleza del incidente. Particularmente en aquellos que o bien estén relacionados con el discurso de odio o bien generen dudas sobre su carácter discriminatorio o bien cuando exista una afectación en la convivencia comunitaria del municipio.

6.3.2.2. Ertzaintza. Particularmente en incidentes en los que exista sospecha de delitos graves o con violencia. La comunicación se realizará directamente desde Alcaldía con la Secretaría General de la Ertzaintza.

6.3.3. El Ayuntamiento recabará el consentimiento explícito de la supuesta víctima antes de activar ninguna respuesta institucional de este tipo. Ese consentimiento puede ser verbal o por escrito, pero en todo caso, tiene que ser claro, consciente y firme. Claro en que consiente. Firme en que es un consentimiento definitivo. Consciente en tanto que conoce con detalle qué actuaciones van a activarse y que eso representa una potencial exposición pública, aunque sea no deseada.

6.3.4. A efectos de orientar la respuesta institucional e independientemente de la valoración penal, el Ayuntamiento evaluará la gravedad del incidente tanto desde la perspectiva de la víctima como de la afectación potencial en la convivencia comunitaria, para proponer la activación de acciones institucionales que impliquen sensibilización ciudadana en base a los siguientes criterios sujetos a interpretación:

6.3.4.1. Leves

- a) Pintadas puntuales, no dirigidas contra un particular en concreto y anónimas.
- b) Agresiones verbales entre particulares y sin trascendencia comunitaria.
- c) Denegación de acceso en establecimientos.

-
- d) Contacto físico entre particulares en el contexto de conflictos con motivación discriminatoria.
 - e) Discriminación en el alquiler de vivienda.
 - f) Otros incidentes que no sean graves ni muy graves ni sean calificables como posibles delitos en base al Código Penal.

6.3.4.2. Graves

- a) Campañas públicas de hostigamiento y humillación pública a colectivos (fuera del contexto electoral).
- b) Agresiones verbales entre particulares y con trascendencia comunitaria.
- c) Agresiones físicas entre particulares.
- d) Agresiones físicas entre grupos de personas independientemente de las lesiones que se inflijan.
- e) Destruir o atacar propiedades, incluidas pintadas insultantes, estigmatizantes o humillantes contra personas concretas o grupos concretos.
- f) Incidentes leves en los que concurran circunstancias de discriminación múltiple.
- g) Otros incidentes que admiten su calificación como posibles delitos en el Código Penal, pero no se consideren muy graves.

6.3.4.3. Muy graves

- a) Campañas públicas de hostigamiento y humillación pública a colectivos y con incitación a la violencia contra ellos (fuera del contexto electoral).
- b) Acoso continuado y sostenido en el tiempo.
- c) Agresiones físicas con lesiones que comprometen la vida o a la integridad física.
- d) Incidentes graves en los que concurran circunstancias de discriminación múltiple.
- e) Otros incidentes que así se consideren.

6.3.5. Se podrá rebajar la calificación de muy grave a grave y de grave a leve cuando así se aconseje en base a diferentes circunstancias objetivas y de acuerdo con el criterio de los diferentes agentes consultados. Se informará de ello a la víctima del incidente.

6.3.6. Una vez se contraste suficientemente la motivación, veracidad y gravedad, Alcaldía (o la concejalía en quien haya delegado) propondrá al resto de grupos municipales, así como a los órganos municipales competentes en el ámbito sectorial tales como consejos, mesas o grupos de trabajo y a los agentes sociales locales, la activación consensuada y coordinada de las siguientes actuaciones institucionales:

6.3.6.1. En el caso de incidentes recogidos en el apartado 6.3.4.1.a, se procederá al borrado de las pintadas, con el consentimiento de la propiedad donde hayan aparecido en el caso de ser de titularidad privada. Se llevará a cabo discretamente para no contribuir a promocionar ni difundir más aún el contenido del propio mensaje discriminatorio.

6.3.6.2. En el caso del resto de incidentes recogidos en el apartado 6.3.4.1, se procederá a realizar una amonestación privada al presunto victimario y a activar actuaciones de trabajo comunitario entre los particulares, siempre que estos estén de acuerdo en ello. Para ello se derivará preferentemente hacia recursos como la Red Eraberean.

6.3.6.3. En el caso de incidentes recogidos en el apartado 6.3.4.2.a, b, c y f se publicará un bando municipal conforme al Anexo I en las 72 horas siguientes al conocimiento del incidente.

6.3.6.4. En el caso de incidentes recogidos en el apartado 6.3.4.2.d, e y g se aprobará en la junta de portavoces local, dentro de las 72 horas siguientes al conocimiento del incidente, una declaración institucional conforme al Anexo II que será difundida a la ciudadanía a través de la página web del Ayuntamiento y de la revista municipal.

6.3.6.5. En el caso de incidentes recogidos en el apartado 6.3.4.3.b y d se procederá de forma idéntica que en el punto 6.3.6.4.

6.3.6.6. En el caso del resto de incidentes recogidos en el apartado 6.3.4.3 se aprobará una declaración institucional en la junta de portavoces local, dentro de las 72 horas siguientes al conocimiento del incidente, una declaración institucional conforme al Anexo III que será difundida a la ciudadanía a través de la web del Ayuntamiento y de la revista municipal. Asimismo, se convocará al día siguiente, a las 18:00 horas, una concentración delante del Ayuntamiento bajo el lema: “XXXX-rok ez dugu onartzen arrazakeririk / antiijitotasunarik / LGTBIfobiarik. Anizatsunean bizikidetzaren alde!”.

6.3.6.7. En el caso de que el incidente se produzca en el contexto de la celebración de fiestas populares o patronales del municipio o de uno de los barrios del mismo, se valorará junto con la comisión de fiestas (o instancia asimilable) la posibilidad de sumar a las acciones 6.3.6.3, 6.3.6.4, 6.3.6.5 y 6.3.6.6. la suspensión parcial o total de las celebraciones, de algún acto programado en las mismas o de realizar la concentración en el marco del espacio o recinto festivo.

6.4. Información y sensibilización pública a través de los medios de comunicación

6.4.1. Cuando por diferentes motivos (gravedad, impacto social o en el colectivo destinatario...) el incidente sea objeto de tratamiento informativo por parte de los medios de comunicación, es imprescindible que el Ayuntamiento ofrezca una respuesta comunicativa más allá de comunicados, bandos, declaraciones institucionales o notas de prensa contempladas en los puntos 6.3.6.3 y siguientes.

6.4.2. La respuesta comunicativa indicada es aconsejable que, en la medida de lo posible, se informe y acuerde con el resto de grupos municipales, y en los órganos municipales competentes en el ámbito sectorial tales como consejos, mesas o grupos de trabajo y con los agentes sociales locales. Esta información se realizará garantizando el respeto al derecho a la confidencialidad e intimidad de la víctima.

6.4.3. En todo caso, la respuesta comunicativa deberá coordinarse con otras instituciones competentes en la gestión del incidente como la Ertzaintza (a través de la Secretaría General) y la Dirección de Derechos Humanos, Víctimas y Diversidad del Gobierno Vasco (o aquella que la sustituya o en quien delegue), con el fin de ofrecer una respuesta lo más potente y eficaz posible.

6.4.3.1. La Dirección de Derechos Humanos, Víctimas y Diversidad (o aquella que la sustituya o en quien delegue) prestará apoyo técnico, dentro de sus posibilidades, al Ayuntamiento si éste prevé que con sus propios recursos no va a poder atender las demandas de los medios de comunicación.

6.4.4. La respuesta comunicativa en ningún caso deberá aportar o filtrar, intencionada o accidentalmente, datos sobre la víctima o el incidente que comprometan la in-

investigación y deberá garantizar el respeto al derecho a la confidencialidad e intimidad de la víctima. En todo caso, se evitará cualquier contenido o enfoque sensacionalista.

6.4.5. La respuesta comunicativa que se ofrezca por el Ayuntamiento debe contener siempre tres dimensiones:

6.4.5.1. Manifestar el acompañamiento de las instituciones y de la ciudadanía a la víctima y a los sentimientos de frustración, dolor, miedo... que el incidente genere en el colectivo destinatario del mismo. Se pondrá en valor la coordinación institucional, la existencia de estos protocolos y otros servicios y recursos de apoyo, y se animará a denunciar todos los incidentes.

6.4.5.2. La deslegitimación social del odio específico que ha motivado el incidente (racismo, xenofobia, antigitanismo o LGTBIfobia) señalando claramente su raíz, la exclusiva responsabilidad del victimario responsable de la misma y que no son hechos aislados sino un problema social que debe ser combatido.

6.4.5.3. Orientar al conjunto de la ciudadanía para la construcción de una convivencia respetuosa e inclusiva en el contexto de los Derechos Humanos. Se señalará cómo este tipo de incidentes interpelan al conjunto de la ciudadanía y al tener una dimensión social y estructural nos exigen un compromiso colectivo e individual para hacerlos frente.

6.4.6. La respuesta comunicativa evitará en todo momento incidir en las características, actos o comportamientos de la víctima tales como su vestimenta, identidad, profesión, estado de salud, etc. que refuerzan estereotipaciones o refuerzan nociones de culpabilidad en la víctima.

6.4.7. Se evitará en todo momento hacer referencia al origen nacional, étnico, creencias religiosas o características similares del victimario si es que existiesen por ser una mala práctica y reforzar estereotipos injustos sobre colectivos de personas.

6.4.8. En el caso de que proceda hacerlo, se empleará en todo caso y sin excepción tanto el nombre como el sexo/género con el que se autoidentifique la víctima independientemente de lo que conste en su documentación.

6.4.9. En aquellos casos en los que el incidente esté en investigación o esta no sea concluyente en relación con su calificación como de odio, además del resto de marcos comunicativos ya señalados en este apartado, el Ayuntamiento manifestará que está colaborando en el esclarecimiento del incidente de forma coordinada con otras instituciones públicas, que hay personal especializado haciendo este trabajo, que hay que mantener la máxima prudencia ante la información que se maneja hasta tener la seguridad plena de corroborarlo y que hay personas y familias detrás de esta situación que se ven afectadas por las especulaciones.

6.5. Registro estadístico del incidente

6.5.1. Aquellos incidentes de los que se haya tenido conocimiento por el Ayuntamiento serán informados a las correspondientes instancias para su registro estadístico. Esta información se realizará garantizando el respeto al derecho a la confidencialidad e intimidad de la víctima.

6.5.1.1. En el caso de que el incidente sí conlleve una denuncia ante la Ertzaintza o en el Juzgado, serán estos los que de oficio lo incorporarán a sus estadísticas.

6.5.1.2. En el caso de que el incidente no conlleve una denuncia ante la Ertzaintza o en el Juzgado, se remitirá la información básica del mismo a la red Eraberean para que lo incorpore en su informe anual.

7. Delitos que sin ser calificables como de odio se focalizan en determinados colectivos

7.1. La violencia directa en colectivos discriminados no solo se manifiesta en forma de delitos e incidentes de odio. También existe una mayor vulnerabilidad a ser víctimas de determinados tipos de delitos cuya motivación no es necesaria o primordialmente fóbica o discriminatoria. Este tipo de delitos, en ocasiones, pueden generar un impacto psicosocial en la víctima y en las comunidades similares a los de los delitos de odio.

7.2. Sin extender el marco excepcional de los delitos de odio a delitos que no tienen esa motivación discriminatoria, sí es recomendable aprovechar algunos de los marcos recogidos en esta guía para dar respuesta a los efectos que producen.

7.3. Ante delitos de este tipo se valorará la pertinencia u oportunidad de activar algunas de las actuaciones previstas en esta guía en términos de acompañamiento social, sensibilización y comunicación pública adecuándolos a la realidad específica de este otro tipo de realidades criminales.

8. Listado de recursos y contactos

A continuación, se indican las formas de contacto y horarios de los principales agentes citados en esta guía:

- **Secretaría General de la Ertzaintza**

Teléfono NO urgencias: 900 103 584

Whatsapp: 677 999 555

SMS: 677 999 555

Larrauri Mendotxe Bidea, 18

48950 Erandio, Bizkaia

- **Servicio de Atención a la Víctima**

Vitoria-Gasteiz

Avenida Gasteiz, 18, Planta Baja

01008 Vitoria-Gasteiz, Alava

Teléfono: 900180414 - 945004895

Horario: De 9 a 14 horas

Email: savo1-1@justizia.eus

Barakaldo

Bide Onera plaza, s/n, Entreplanta

48901 Barakaldo, Bizkaia

Teléfono: 944001031

Horario: De 9 a 14 horas

Email: SAV48-BK1@justizia.eus

Bilbao

Ibañez de Bilbao, n. 3, Planta baja

48001 Bilbao, Bizkaia

Teléfono: 900400028 - 944016487

Horario: De 9 a 14 horas

Email: sav48-1@justizia.eus

Donostia-San Sebastián

Teresa de Calcuta Plaza, 1, Primera Planta

20012 Donostia-San Sebastián, Gipuzkoa

Teléfono: 900100928 - 943000768

Horario: De 9 a 14 horas

Email: sav20-1@justizia.eus

● **Red Eraberean**

Álava-Araba

Aldarte (945 257 077) aldarte@aldarte.org

Zehar-Errefuxiatuekin (945 266 805) era.berean@zehar.eus

Cruz Roja (945 222 222) paisvasco@cruzroja.es

Bizkaia

CITE-CCOO Bizkaia (944 243 424) citebizkaia@euskadi.ccoo.es

Errespetuz (675 459 317) errespetuz@hotmail.com

Kale Dor Kayiko (691 674 414) eraberean@kaledorkayiko.org

Nevipen (946 526 989) nevipen@nevipen.org

Bizigay (605 724 839) bizigay@gmail.com

Amuge (946 038557) amuge.elkartea@gmail.com

Anitzak (613 021193) anitzakbilbao@gmail.com

Gipuzkoa

AGIFUGI (943 248 086) asociacion@agifugi.org / eraberean@agifugi.org

Gehitu (943 451 722) infasis@gehitu.org / info@gehitu.org

SOS Racismo (943 321 811) eraberean@mugak.org

● **Biltzen**

Bizkaia

Teléfono: 944 001 900

Horario: de 9:00h a 17:30h

biltzen@biltzen.org

Gipuzkoa

Teléfono: 688 648 745

Álava-Araba

Teléfono: 945 203 661

● **Berdindu**

Vitoria-Gasteiz

Ramiro de Maeztu, 3

Teléfono: 945 029 079 y 617 810 471

berdindu.araba@gmail.com

Bilbao

Ramón y Cajal, 2

Teléfono: 946 453 322 y 617 813 089

berdindu.bizkaia@gmail.com

Donostia-San Sebastián

Mikeletes, 20

Teléfono: 943 216 551 y 688 769 865

berdindu.gipuzkoa@gmail.com

● **Dirección de Derechos Humanos, Víctimas y Diversidad**

C/ Donostia-San Sebastián, 1

01010 Vitoria-Gasteiz

Teléfono: 945 016 628

derechos-humanos@euskadi.eus

Anexos

Anexo I. Bando municipal

Ante los últimos sucesos acontecidos en nuestro municipio, desde el Ayuntamiento de XXXXXXXX queremos:

- Manifestar desde la total unanimidad de grupos políticos y con la máxima rotundidad que las actitudes, comportamientos y actos discriminatorios, en este caso, de tipo racista y xenófobo/antigitano/LGTBifóbico, son completamente inaceptables y que tienen nuestro total rechazo.
- Reivindicar la convivencia en la diversidad cultural, de orígenes y creencias religiosas en nuestro pueblo/identidades sexogenéricas, orientaciones y prácticas sexuales. Nuestra sociedad fue, es y quiere seguir siendo diversa y plural. Cada vez más. Y eso nos enorgullece y representa una oportunidad de mayor prosperidad para todos y todas.
- Hacer un llamamiento a estrechar los vínculos y las buenas relaciones entre los vecinos y vecinas de XXXXX. A compartir más, a escucharnos más, a respetarnos más y a hacerlo libres de estereotipos, prejuicios y discriminación.

¡Por un XXXXXXXXX diverso! ¡Por una convivencia entre iguales!

Anexo II. Declaración institucional

Desde el Ayuntamiento de XXXXXXXX, nos hacemos eco de los sucesos acaecidos en nuestro pueblo estos días atrás y no podemos dejar de enviar un claro mensaje a los vecinos y vecinas.

Desde este Ayuntamiento, queremos reiterar nuestro compromiso para erradicar todas las formas de discriminación y, en particular, de racismo y xenofobia/antigitanismo/LGTBifobia. En este sentido, reiteramos nuestro compromiso en seguir trabajando por una convivencia intercultural/en la diversidad sexual y de género.

En concreto, condenamos toda violencia ejercida contra otras personas por el mero hecho de tener otro color de piel, origen geográfico, cultura o creencias religiosas/otra identidad, expresión, orientación o prácticas sexuales.

Asimismo, hacemos un llamamiento a estrechar los vínculos y las buenas relaciones entre los vecinos y vecinas de XXXXXXXX. A compartir más, a escucharnos más, a respetarnos más y a hacerlo libres de estereotipos, prejuicios y discriminación.

Anexo III. Declaración institucional y convocatoria de concentración

Desde el Ayuntamiento de XXXXXXXX, queremos manifestar nuestra más absoluta repulsa, ante los hechos acaecidos este pasado día ____ de _____ de 20__, (pequeña explicación).

Desde este Ayuntamiento, queremos reiterar nuestro compromiso para erradicar todas las formas de discriminación y, en particular, de racismo y xenofobia/antigitanismo/LGTBifobia. En este sentido, reiteramos nuestro compromiso en seguir trabajando por una convivencia intercultural/ en la diversidad sexual y de género.

En concreto, condenamos toda violencia ejercida contra otras personas por el mero hecho de tener otro color de piel, origen geográfico, cultura o creencias religiosas/otra identidad, expresión, orientación o prácticas sexuales.

Asimismo, hacemos un llamamiento a estrechar los vínculos y las buenas relaciones entre los vecinos y vecinas de XXXXXXXX. A compartir más, a escucharnos más, a respetarnos más y a hacerlo libres de estereotipos, prejuicios y discriminación.

Por último, el ayuntamiento se suma y anima a toda la ciudadanía a que así lo haga, a la convocatoria de concentración en repulsa a (lo que haya ocurrido): el día ____ de _____ a las 18h, en la plaza del Ayuntamiento.

