



## BIDEA ZABALDU

El papel de las instituciones locales contra la discriminación racista, xenófoba, antigitana y LGTBIfóbica. De la teoría a la práctica



# Anexo I. Protocolo tipo de actuación local ante incidentes discriminatorios

Entre la tentación de iniciar la redacción de uno partiendo de un folio en blanco o de cumplir el expediente de forma rápida copiando los documentos hechos en otros municipios, está el término virtuoso de partir de este que proponemos de ejemplo, realizando las debidas adecuaciones para que se ajuste a los recursos disponibles en nuestro contexto y responda de forma dimensionada a las necesidades de nuestra particular realidad local. Es precisamente con este ánimo con el que se incluye este anexo con un ejemplo práctico, contrastado y que señala un estándar deseable.

Al final de este protocolo se incluye un flujograma que sintetiza los momentos, hitos, toma de decisiones, agentes participantes... recogidos en el modelo de Protocolo.

## Objeto de este protocolo de actuación

Ordenar la actuación del Ayuntamiento de XXXXX ante incidentes discriminatorios racistas, xenófobos, antigitanos y/o LGTBfóbicos que se den entre agentes privados o particulares ocurridos en el municipio tanto en el ámbito público como el digital. Todo ello 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.

## Índice

1. Introducción
2. Conceptos clave
3. Principios de actuación
  - 3.1. La víctima siempre en el centro
  - 3.2. Trabajo en red
  - 3.3. Adecuación a los principios democráticos
  - 3.4. Proporcionalidad en la respuesta institucional
4. Procedimientos propuestos
  - 4.1. Atención a la víctima
  - 4.2. Derivaciones
  - 4.3. Respuesta institucional
  - 4.4. Registro estadístico
  - 4.5. Otras motivaciones y delitos
  - 4.6. Red local de escucha antidiscriminación
  - 4.7. Seguimiento del protocolo
5. Listado de recursos de derivación, contraste y coordinación
6. Apéndices

## Apéndice 1. Noticia para página web y revista municipal

## Apéndice 2. Declaración institucional

## Apéndice 3. Declaración institucional y convocatoria de concentración

### 4. Procedimientos

Cuando el Ayuntamiento tenga conocimiento un incidente discriminatorio, activará la actuación propuesta correspondiente. Ésta, será diferente en cada caso en función de la voluntad de la víctima, la urgencia, situaciones específicas (como el interés superior de niños, niñas y adolescentes) y el impacto de los hechos. A continuación, se presentan las actuaciones ordenadas secuencialmente y en torno a un texto articulado con el fin de facilitar la atención a la víctima y la respuesta institucional.

#### 4.1. Atención a la víctima

##### *Puntos de acceso*

- 4.1.1. El Ayuntamiento facilita a la ciudadanía diferentes formas de contacto para la puesta en conocimiento de incidentes discriminatorios con diferentes características y horarios, pero entre los cuales se garantiza una correcta coordinación.
- 4.1.2. Atendiendo a que los incidentes discriminatorios pueden ser de muy diferente naturaleza, con valoraciones jurídicas diversas y la/s víctima/s pueden manifestar múltiples necesidades y voluntad de actuar al respecto, se ofrece un punto de acceso general, confidencial y accesible para el conjunto de la ciudadanía:

Teléfono · Correo electrónico · Dirección · Horario

En cada Ayuntamiento o institución local deberán identificar el área más adecuada para recibir la comunicación de casos. Suele ser eficaz el mismo punto que en el caso de otras violencias como las machistas, servicios sociales o áreas vinculadas a derechos humanos y Convivencia.

- 4.1.3. Esta vía de contacto es complementaria a los cauces de denuncia policial habitual que están especialmente indicados ante situaciones de urgencia y violencia. no los sustituye. En este sentido, se identifican los siguientes puntos de acceso:

Policía Local o en su defecto comisaría de la Ertzaintza más cercana

Teléfono · Correo electrónico · Dirección · Horario

- 4.1.4. La Policía Local informará a la víctima de que tiene a su disposición los recursos de este Protocolo y, en particular, la posibilidad de contactar con el punto recogido en el 4.1.2. Todo ello sin menoscabo de las actuaciones policiales que sean pertinentes.
- 4.1.5. La Secretaría General de la Ertzaintza (unidad de delitos de odio y discriminación o en quien ésta delegue) informará a Alcaldía del Ayuntamiento de aquellos incidentes de odio que se hayan denunciado ante ella 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. Esta información respetará el derecho a la confidencialidad, intimidad y la protección de datos de carácter personal de la víctima.

##### *Víctimas, denunciantes y ámbito territorial*

- 4.1.6. En el caso de que la comunicación del incidente se realice por una persona que no es la víctima, se intentará conocer la identidad de la víctima, contactar con ella y ponerse a su disposición.
- 4.1.7. Aun cuando se desconozca la identidad de la víctima del incidente, pero haya constancia fehaciente del mismo y la calificación del incidente sea de muy alto impacto personal y social, se podrán activar las actuaciones previstas en el apartado 4.3 de sensibilización y denuncia social.
- 4.1.8. En el caso de que el incidente le haya sucedido a un/a ciudadano/a del municipio, pero fuera del término municipal, se valorará cómo proceder en función del incidente, impacto, fecha de los hechos, circunstancias, etc.
- 4.1.9. 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 de protección que resulten adecuadas a la situación del niño, la niña o adolescente.
- 4.1.10. 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.

#### *Acogida y primera atención*

- 4.1.11. La atención, información y orientación a la posible víctima, deberá realizarse por personal técnico municipal conforme al reparto siguiente que realizará el área del punto 4.1.1.:
- 4.1.11.1. En el caso de incidentes cuya motivación es racista, xenófoba o antigitana, el personal técnico de XXXXX.
- 4.1.11.2. En el caso de incidentes cuya motivación es LGTBIfóbica, el personal técnico de XXXXX. En este punto se valorará la activación preferente o simultánea de los siguientes protocolos:
- 4.1.10.2.1. El Protocolo local de XXXXX.
- 4.1.11.3. En el caso de incidentes cuya motivación es múltiple o se aprecie interseccionalidad se valorarán de forma conjunta por el personal de XXXXX y de XXXXX.

Existen diferencias en el nivel de recursos del que disponen las instituciones locales vascas por lo que no es posible identificar las figuras válidas para todas ellas. En este sentido, en los casos en los que haya personal técnico de inmigración, diversidad o similar puede ser el idóneo para casos cuya motivación es racista, xenófoba o antigitana. Para los casos LGTBIfóbicos puede ser más adecuado personal técnico vinculado a diversidad o a igualdad entre mujeres y hombres.

Por otro lado, hay instituciones locales que disponen de protocolos específicos que atienden total o parcialmente casos de LGTBIfobia. Es importante asegurar una correcta coherencia entre protocolos evitando solapamientos.

- 4.1.12. Toda persona que contacte con el 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.

- 4.1.13. Se ofrecerá información útil y adecuada al momento personal de la posible víctima. La contención emocional básica si fuese precisa, se les facilitará información sobre sus derechos, las condiciones para ejercerlos... teniendo en cuenta su capacidad de decisión y respetando su decisión sea cual sea.

## 4.2. Derivaciones

- 4.2.1. La primera decisión que se abordará 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 opciones para una primera derivación:

- 4.2.1.1. 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 indiquen las lesiones.

- 4.2.1.2. A la comisaría de la Policía Local o a la de la Ertzaintza cuando el incidente que se ponga en conocimiento del Ayuntamiento implique posibles delitos graves o actos violentos. Si esta derivación se realiza después de haber recibido atención médica, es importante adjuntar el parte de lesiones. En todo caso, en la denuncia ante la policía deberá constar de manera clara el carácter racista, xenófobo, antigitano o LGTBIfóbico recogido conforme según las palabras, expresiones, y otros indicadores de polaridad existentes o deducibles.

En el caso de derivar a una persona extranjera en situación de irregularidad administrativa, explicar que la Policía Local y la Ertzaintza no tienen competencias en materia de Extranjería y que no se va a poner en marcha un expediente de expulsión.

- 4.2.2. En la medida de las posibilidades del personal técnico local y de las necesidades e interés que manifieste la víctima, siempre se acompañarán estas primeras derivaciones.

- 4.2.3. La segunda decisión en la atención es identificar el carácter del agente discriminador. Cuando este sea público se derivará al Ararteko. En caso de que sea privado se continuará con la atención.

- 4.2.4. La tercera decisión tiene que ver con la prestación de **servicios específicos y/o especializados** en relación con:

- 4.2.4.1. Situaciones de vulnerabilidad social sobrevenidas directa o indirectamente por el incidente que serán abordadas en el marco del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

- 4.2.4.2. Atención psicológica.

- 4.2.4.3. Orientación jurídica.

- 4.2.5. Cuando el Ayuntamiento no disponga de recursos propios para asegurar la prestación de los servicios anteriores, valorará de acuerdo con la víctima, su orientación hacia otros servicios y recursos existentes tanto públicos, sociales como privados que existan para acompañarla en el ejercicio de sus derechos. Entre ellos:



4.2.5.1. Servicio de Atención a la Víctima.

4.2.5.2. Eraberean, Red para la Igualdad de Trato y No Discriminación.

4.2.6. Todas las derivaciones contempladas en este apartado implicarán el contacto directo del Ayuntamiento con cada uno de los recursos y servicios para garantizar la mejor y más ágil recepción del caso, acompañándola presencialmente cuando sea preciso, evitando revictimizaciones y garantizando la confidencialidad.

Las derivaciones deben realizarse mediante contacto directo con los recursos para asegurar una recepción ágil del caso, evitando revictimizaciones y garantizando la confidencialidad, pero compartiendo la mínima información necesaria para el fin, valorando a quién y con qué finalidad.

### 4.3. Respuesta institucional

#### *Contraste y valoración del incidente*

4.3.1. El paso previo a la activación de actuaciones institucionales que impliquen la sensibilización ciudadana es la realización de un contraste previo del incidente en los términos que se detallan a continuación.

4.3.2. El contraste lo realizará Alcaldía (o la concejalía en la que delegue y sea competente en algunas de las siguientes materias: Derechos Humanos, Convivencia o Igualdad entre Mujeres y Hombres) a partir de un informe elaborado por el personal técnico municipal que ha intervenido en las fases anteriores, y en el que se tratarán de aportar criterios e información sobre:

4.3.2.1. Los indicios de veracidad del incidente. Si hay denuncia, se tomará como base la información policial.

4.3.2.2. Los indicios sobre la motivación del incidente en términos de racismo, xenofobia, antigitanismo, LGTBIfobia y discriminación múltiple. Para ello se empleará como herramienta un análisis de los indicadores de polarización<sup>1</sup>.

4.3.2.3. El impacto del incidente en la víctima y la convivencia en relación con la clasificación recogida en el apartado 4.3.5.

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

4.3.3.1. Berean. 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.

4.3.3.2. Policía Local y Ertzaintza. Particularmente en incidentes de delitos graves o con violencia. La comunicación se realizará directamente desde Alcaldía con la Secretaría General de la Ertzaintza (unidad de delitos de odio y discriminación) o con quien esta última delegue.

4.3.4. El Ayuntamiento recabará el consentimiento explícito de la víctima antes de activar ninguna respuesta institucional. Ese consentimiento puede ser verbal o por escrito, pero en todo caso,

---

<sup>1</sup> Id. 6.

tiene que ser claro, consciente y firme. Claro en que consiente. Firme en que es un consentimiento definitivo; lo cual, no debe menoscabar la posibilidad de cambio de opinión de la víctima en cualquier momento. Consciente en tanto que conoce con detalle qué actuaciones van a activarse y que eso representa una potencial exposición pública, aunque no sea deseada.

4.3.5. A efectos de orientar la respuesta institucional e independientemente de la valoración penal, el Ayuntamiento evaluará el impacto del incidente tanto desde la perspectiva de la víctima como de la afectación en la convivencia comunitaria. Este tipo de violencias y su repercusión dependen del contexto y la forma en la que ocurren; por ello, el foco no se debe de poner solo en la forma en que se expresan dichas violencias, sino también en el impacto que generan en las víctimas y en la convivencia. Este protocolo no pretende graduar las violencias, tan solo orientar en la evaluación de esos impactos para lo que propone los siguientes criterios:

#### 4.3.5.1. Impacto moderado

- 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) Otros incidentes que no sean de alto o muy alto impacto ni sean calificables como posibles delitos con base en el Código Penal.

#### 4.3.5.2. Alto impacto

- 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 o grupos concretos.
- f) Incidentes de impacto moderado 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 de muy alto impacto.

#### 4.3.5.3. Muy alto impacto

- 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.

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

#### *Compromiso para actuar*

4.3.7. Una vez se contraste suficientemente la motivación, veracidad y gravedad de los hechos y circunstancias, Alcaldía (o la concejalía en quien haya delegado) propondrá a los 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:

- 4.3.7.1. En el caso de incidentes recogidos en el apartado 4.3.5.1.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.
- 4.3.7.2. En el caso del resto de incidentes recogidos en el apartado 4.3.5.1, se procederá a realizar una amonestación verbal 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.
- 4.3.7.3. En el caso de incidentes recogidos en el apartado 4.3.5.2.a, b, c y f se publicará una noticia en la web y la revista municipal conforme al Apéndice 1 en las 72 horas siguientes al conocimiento del incidente. La noticia se traducirá a los idiomas de los principales orígenes de las personas extranjeras del municipio.
- 4.3.7.4. En el caso de incidentes recogidos en el apartado 4.3.5.2.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 Apéndice 2 que será difundida a la ciudadanía a través de la página web municipal del Ayuntamiento. La noticia se traducirá a los idiomas de los principales orígenes de las personas extranjeras del municipio.
- 4.3.7.5. En el caso de incidentes recogidos en el apartado 4.3.5.3.b y d se procederá de forma idéntica que en el punto 4.3.7.4.
- 4.3.7.6. En el caso del resto de incidentes recogidos en el apartado 4.3.5.3 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 Apéndice 3 que será difundida a la ciudadanía a través de la web municipal del Ayuntamiento. Asimismo, se convocará al día siguiente, a las 19:00 horas, una concentración delante del Ayuntamiento bajo el lema: "XXXtarrok ez dugu onartzen arrazakeriarik / antiijitotasunik / LGTBIfobiarik. Aniztasunean bizikidetzaren alde!". El lema se traducirá a los idiomas de los principales orígenes de las personas extranjeras del municipio.
- 4.3.7.7. 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 de este, se valorará junto con la comisión de fiestas (o instancia asimilable) la posibilidad de sumar a las



acciones 4.3.7.3, 4.3.7.4, 4.3.7.5 y 4.3.7.6. 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.

### *Comunicación pública*

- 4.3.8. 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, noticias, declaraciones institucionales o notas de prensa contempladas en los puntos 4.3.7.3 y siguientes.
- 4.3.9. La respuesta comunicativa indicada es aconsejable que, en la medida de lo posible, se informe y acuerde con los 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.
- 4.3.10. 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 Diversidad, Convivencia y Solidaridad Intergeneracional 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.
- 4.3.10.1. La Dirección de Diversidad, Convivencia y Solidaridad Intergeneracional (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.
- 4.3.11. La respuesta comunicativa en ningún caso deberá aportar o filtrar, intencionada o accidentalmente, datos sobre la víctima o el incidente que comprometan la investigación y deberá garantizar el respeto al derecho a la confidencialidad e intimidad de la víctima. Se evitará cualquier contenido o enfoque sensacionalista.
- 4.3.12. La respuesta comunicativa que se ofrezca por el Ayuntamiento debe contener siempre tres dimensiones:
- 4.3.12.1. 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 de este. 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.
- 4.3.12.2. 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.
- 4.3.12.3. 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.

- 4.3.13. 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.
- 4.3.14. Tampoco se mencionarán datos y circunstancias que permitan la identificación de la víctima ni del victimario.
- 4.3.15. 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.
- 4.3.16. En aquellos casos en los que el incidente esté en investigación o esta no sea concluyente en relación con su calificación como discriminatorio o 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.

#### 4.4. Registro estadístico

- 4.4.1. 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.
  - 4.4.1.1. En el caso de que el incidente sí conlleve una denuncia ante la Policía Local, Ertzaintza o en el Juzgado, serán éstos los que de oficio lo incorporarán a sus estadísticas.
  - 4.4.1.2. En el caso de que el incidente no conlleve una denuncia ante la Policía Local, Ertzaintza o en el Juzgado, se remitirá la información básica del mismo a la Red Eraberean para que lo incorpore en su informe anual.

Dado que estos incidentes pueden implicar datos especialmente protegidos su tratamiento deberá ser especialmente cuidado. En este sentido, el consentimiento de la víctima es un requisito imprescindible a la que se informará de qué datos van a recogerse, con qué finalidad, plazos y forma de rectificación y supresión.

Se recomienda diferenciar dos niveles:

A) Expediente interno de atención: datos mínimos de contacto de la víctima, preferencias de comunicación, y hechos esenciales (fecha, lugar, descripción breve, motivación aparente, daños, necesidades, derivaciones, estado del caso).

B) Registro estadístico (no identificable): variables agregadas o seudonimizadas (tipología, motivación, ámbito, fecha, zona, tipo de respuesta activada, derivaciones, etc.), evitando cualquier dato que permita identificar directa o indirectamente a la víctima o a terceros.

En todo caso, solo se recogerán los datos estrictamente necesarios para la finalidad concreta y se evitará incorporar información excesiva sobre la persona presunta responsable, especialmente si no existe denuncia o actuación formal.

Para el registro estadístico externo se recomienda, por defecto, remitir datos anonimizados o seudonimizados; si excepcionalmente fuera necesario incluir datos identificativos, debe justificarse y articularse una base jurídica adecuada y garantías reforzadas.

Por último, se establecerá un calendario de conservación diferenciado para los expedientes de atención (por el tiempo estrictamente necesario para la atención y para responsabilidades administrativas/legales aplicables) y los registros estadísticos que quedarán en forma agregada/anonimizada.

#### **4.5. Otras motivaciones y delitos**

La violencia directa en colectivos discriminados no solo se manifiesta en forma de delitos e incidentes discriminatorios y 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.

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 este protocolo para dar respuesta a los efectos que producen.

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

Asimismo, aunque las motivaciones recogidas en este protocolo recogen un porcentaje sobresaliente de los incidentes de odio que se denuncian en Euskadi, no es posible obviar que existen otros colectivos de personas que enfrentan discriminación por sus creencias religiosas, edad, capacidad física, intelectual, situación socioeconómica, estado de salud, estado serológico, etc.

En la medida de lo posible, el Ayuntamiento manifiesta su compromiso en atender estas otras motivaciones de odio realizando para ello las adecuaciones que sean precisas en el contenido de este protocolo.

#### **4.6. Red local de escucha antidiscriminación**

El Ayuntamiento promoverá una red local de agentes públicos, sociales y privados comprometidos contra la discriminación. Esta red tiene como principal objetivo capilarizar el tejido comunitario con el fin de que todo incidente discriminatorio o de odio y toda víctima encuentre puntos de escucha que puedan orientarla hacia los recursos que se implementan en este protocolo.

El nivel de responsabilidad y/o compromiso será diferente en función de la titularidad del agente, su cercanía al ámbito de la igualdad o su grado de profesionalización.

Estos agentes podrán ser identificados con distintivos específicos que se promuevan a partir de este protocolo con el fin tanto de hacerlos visibles para las potenciales víctimas como forma de mostrar el amplio acuerdo social que concita la lucha contra este tipo de conductas contrarias a la convivencia y a los derechos humanos.

Para acceder a este distintivo será preceptivo que cada agente haya acreditado su compromiso asistiendo a una reunión de la red al año y habiendo asistido a alguna formación específica sobre la materia impartida por el Ayuntamiento.

#### **4.7. Seguimiento del protocolo**

El Ayuntamiento constituirá una mesa de seguimiento de los incidentes de odio y discriminatorios que se reunirá mínimo una vez al año para realizar una memoria de actividad y evaluar la posibilidad de implementar acciones de mejora en el protocolo.

Esta mesa estará integrada por el personal político (Alcaldía o la concejalía que esta delegue), el personal técnico local de diversidad cultural, igualdad y servicios sociales, una representación de la Policía Local, así como dos representantes de la red local de escucha antidiscriminación, pudiendo invitar a la misma, en calidad de observadores, a otros agentes especializados en la materia ajenos al municipio.

## 5. Listado de recursos de derivación, contraste y coordinación

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

**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

**Dirección de Diversidad, Convivencia y Solidaridad Intergeneracional de Gobierno Vasco**  
C/ Donostia-San Sebastián, 1  
01010 Vitoria-Gasteiz  
Teléfono: 945 016 62

### ▪ Servicio de Atención a la Víctima

Barakaldo  
Bide Onera plaza, s/n, Entreplanta  
48901 Barakaldo, Bizkaia  
Teléfono: 944001031  
Horario: De 9 a 14 horas  
Email: [SAV48BK1@justizia.eus](mailto:SAV48BK1@justizia.eus)

Bilbao  
Ibáñez de Bilbao, n. 3, Planta baja 48001  
Bilbao, Bizkaia  
Teléfono: 900400028 – 944016487  
Horario: De 9 a 14 horas Email: [sav481@justizia.eus](mailto:sav481@justizia.eus)

Vitoria-Gasteiz  
Palacio de Justicia  
Avenida Gasteiz, 18  
01008 Vitoria-Gasteiz  
Teléfono: 945 004 895 – 900 180 414  
Horario: De 9 a 14 horas

Donostia-San Sebastián  
Palacio de Justicia  
Plaza Teresa de Calcuta, 1  
20012 Donostia-San Sebastián  
Teléfono: 943 000 768 – 900 100 928  
Horario: De 9 a 14 horas

### ▪ Red Eraberean

En Bizkaia:

- » CITE-CCOO Bizkaia (944 243 424)  
[citebizkaia@ccoo.eus](mailto:citebizkaia@ccoo.eus)
- » Errespetuz (675 459 317)  
[errespetuz@gmail.com](mailto:errespetuz@gmail.com)
- » Kale Dor Kayiko (691 674 414)  
[eraberean@kaledorkayiko.org](mailto:eraberean@kaledorkayiko.org)
- » Nevipen (946 526 989)  
[nevipen@nevipen.org](mailto:nevipen@nevipen.org)
- » Anitzak: (613 021 193)  
[anitzakbilbao@gmail.com](mailto:anitzakbilbao@gmail.com)
- » AMUGE: (946 038 557)  
[eraberean.amuge@gmail.com](mailto:eraberean.amuge@gmail.com)

En Gipuzkoa:

- » AGIFUGI (943 248 086)  
[asociacion@agifugi.org](mailto:asociacion@agifugi.org)  
[eraberean@agifugi.org](mailto:eraberean@agifugi.org)
- » Gehitu (943 451 722)  
[infasis@gehitu.org](mailto:infasis@gehitu.org)  
[info@gehitu.org](mailto:info@gehitu.org)
- » SOS Racismo (943 321 811)  
[eraberean@mugak.org](mailto:eraberean@mugak.org)

En Álava:

- » Aldarte (945 257 077)  
[aldarte@aldarte.org](mailto:aldarte@aldarte.org)



» Bizigay: (605 724 839)  
[bizigay@gmail.com](mailto:bizigay@gmail.com)

» ZEHAR Errefuxiatuekin (945 266 805) [eraberean@zehir.eus](mailto:eraberean@zehir.eus)  
» Cruz Roja (945 222 222) [eraberean@cruzroja.es](mailto:eraberean@cruzroja.es)

#### ▪ Berean

Manuel allende, 10  
48010 Bilbao  
Teléfono: 946 546 674  
Horario: de 9:00h a 15:00h  
[berean@euskadi.eus](mailto:berean@euskadi.eus)

#### ▪ Berdindu

Bilbao  
Ramón y Cajal 2 Bajo C.P. 48014  
Tlf: 617 813 087 y 900 840 128  
Email: [berdindu.bizkaia@euskadi.eus](mailto:berdindu.bizkaia@euskadi.eus)

Donostia-San Sebastián  
Mikeletes, 20  
Teléfono: 688 769 865 y 900 840 128  
Email: [berdindu.gipuzkoa@euskadi.eus](mailto:berdindu.gipuzkoa@euskadi.eus)

Vitoria-Gasteiz  
Ramiro de Maeztu 3 bajo  
Tlf: 617 810 471 y 900 840 128  
Email: [berdindu.araba@euskadi.eus](mailto:berdindu.araba@euskadi.eus)

## 6. Apéndices

### Apéndice 1. Noticia para página web municipal

Ante los últimos sucesos acontecidos en nuestro municipio, desde el Ayuntamiento de XXXXX 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 XXXXX diverso! ¡Por una convivencia entre iguales!

### Apéndice 2. Declaración institucional

Desde el Ayuntamiento de XXXXX, 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 XXXXX. A compartir más, a escucharnos más, a respetarnos más y a hacerlo libres de estereotipos, prejuicios y discriminación.

### Apéndice 3. Declaración institucional y convocatoria de concentración

Desde el Ayuntamiento de XXXXX, queremos manifestar nuestra más absoluta repulsa, ante los hechos acaecidos este pasado día X de X de 20XX, [pequeña explicación sin entrar en detalles concretos].

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 XXXXX. 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 X de X a las 19h, en la plaza del Ayuntamiento.

Flujograma que resume que sintetiza de forma gráfica los diferentes momentos, hitos, toma de decisiones, agentes participantes... recogidos en el modelo de Protocolo:





