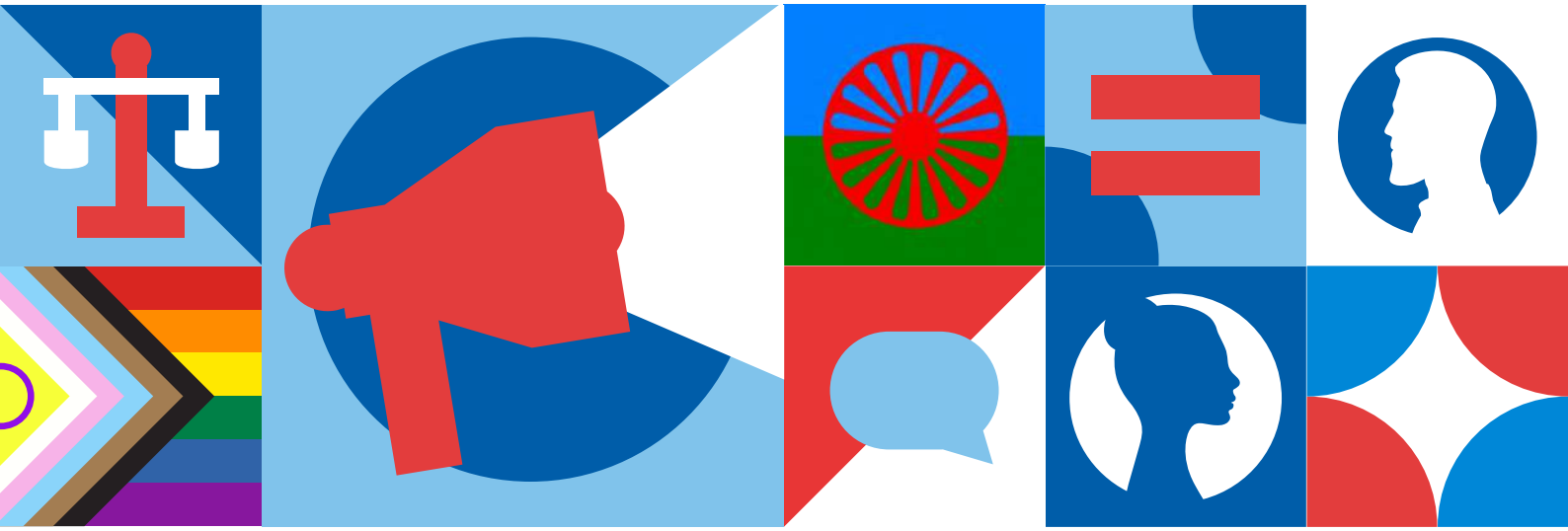
Ayuntamiento de San Sebastián

2026



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE INCIDENTES

Racistas

Xenófobos

Antigitanos

LGTBI+fóbicos

DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN

DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN

Autoría:
Sorginlore Gizarte Elkartea

Proyecto de:
Departamentos de Derechos Humanos y Diversidad Cutural
Ayuntamiento San Sebastián

Diseño y maquetación:
Ytantos Graff

2026

Índice

1. Prólogo **5**

2. Introducción **6**
Presentación 6
Situación actual 7
Justificación 8

3. Conceptos clave **9**
Motivaciones 9
Formas de discriminación 11
El odio 12

4. Principios **14**
La víctima en el centro 14
Trabajo en red 16
Principios democráticos 16

5. Actuaciones **18**
Medidas preventivas 18
- Reforzar las existentes 18
- Promover nuevas 19

Procedimientos de intervención 20
- Casos leves 21
- Casos graves y muy graves 22
- Aspectos transversales 24

6. Evaluación **26**

7. Recursos **27**
Orientaciones para la identificación de los incidentes y/o delitos de odio 27
Contactos del Ayuntamiento 29
Contactos Tercer Sector 30
Más servicios 31
Guías de apoyo 32

Anexos **33**
Anexo 1. Gradación de la gravedad 33
Anexo 2. Plantilla para el registro 34
Anexo 3. Plantillas comunicados 37
Anexo 4. Flujogramas 40

1. Prólogo

Las ciudades no se definen solo por sus calles o sus plazas, sino también por la manera en que conviven las personas que las habitan. Donostia ha sido siempre una ciudad abierta, diversa y comprometida con los derechos humanos, una comunidad que entiende la pluralidad como una fortaleza.

Pero también sabemos que el odio y la discriminación existen y que afectan directamente a la seguridad, la dignidad y la convivencia. Cada incidente nos recuerda que no podemos mirar hacia otro lado.

Por eso, el Ayuntamiento ha dado un paso importante con la elaboración de este Protocolo de actuación ante incidentes y delitos de odio. Una herramienta para prevenir, detectar, intervenir de forma coordinada y acompañar a las víctimas, reforzando así una ciudad más segura, justa e inclusiva.

Este documento nace del trabajo conjunto entre responsables políticos, personal técnico y agentes sociales, y con la voluntad de seguir mejorando desde la escucha y la colaboración. Porque la convivencia se construye entre todas y todos.

Donostia lleva años impulsando iniciativas para prevenir la discriminación: informes anuales sobre LGTBI+fobia, programas de formación y acciones de sensibilización que nos ayudan a avanzar desde el conocimiento y la responsabilidad compartida.

Las instituciones tenemos el deber de proteger derechos y generar confianza, pero este reto también necesita el compromiso de toda la ciudadanía. Solo así podremos construir una comunidad donde ninguna persona se sienta sola frente al odio.

Este protocolo sitúa a la víctima en el centro y refuerza el trabajo en red con los sistemas de protección y el tejido social de la ciudad.

Nuestro objetivo es claro: una Donostia donde la diversidad sea respetada y protegida, donde el odio no tenga cabida y donde la respuesta institucional esté a la altura.

Porque defender la igualdad no es solo una obligación legal, es una elección ética.

Donostia no mira hacia otro lado.
Frente al odio, más convivencia.
Frente a la discriminación, más derechos.
Frente al miedo, más comunidad.

Este protocolo es, en definitiva, un compromiso colectivo para seguir construyendo una Donostia en la que todas las personas puedan vivir con dignidad, seguridad y libertad.

Iñigo García Villanueva
Concejal de Diversidad, Inclusión y Medio Ambiente

2. Introducción

Presentación

El presente documento pretende mejorar la calidad de la prevención, intervención y reparación de los incidentes de odio que ocurren en Donostia / San Sebastián por racismo, xenofobia, antigitanismo y/o LGTBI+fobia. Asimismo, es un documento que orienta hacia objetivos compartidos y que ayuda en la eficiencia de los recursos.

Se trata del primer protocolo de estas características en una capital de la Comunidad Autónoma del País Vasco [1]. Un documento vivo que requerirá de sus revisiones y adaptaciones correspondientes. Esta primera versión no pretende ofrecer respuestas definitivas, sino iniciar un proceso progresivo de mejora en la respuesta institucional frente a las actitudes discriminatorias.

El protocolo ha sido elaborado durante 2025 por Sorginlore Elkartea mediante un proceso consultivo [2] que ha contado con la participación de representantes políticos de todos los partidos del pleno municipal, personal técnico de las áreas significativas [3], así como profesionales y activistas del tercer sector de acción social de la ciudad [4]. Si bien es cierto, una vez escuchadas todas las aportaciones, el Ayuntamiento ha sido quien ha definido las medidas que ha considerado pertinentes y factibles. No obstante, las ideas que no han sido incluidas serán tenidas en cuenta en futuras actualizaciones del documento.

En el proceso de elaboración, lo más significativo ha sido la preocupación compartida por el caldo de cultivo para la discriminación y odio que se está generando en la ciudad [5]. Tanto en las sesiones de trabajo y entrevistas con personal técnico del Ayuntamiento como con entidades del tercer sector este aspecto ha sido el más mencionado. Evidentemente cómo abordar los incidentes y/o delitos ha sido tema de conversación, pero el foco preventivista también ha estado presente y con perspectivas muy similares [6].

Así pues, el protocolo pretende ordenar la actuación del Ayuntamiento de San Sebastián ante incidentes racistas, xenófobos, antigitanos y/o LGTBI+fóbicos de los que tenga conocimiento directo, ocurridos en el municipio, tanto en el espacio físico como en 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.

1. Se ha tomado como referencia la Guía de actuación local ante incidentes de odio racista, xenófobo, antigitano y LGTBIfóbico de Biltzen (Gobierno Vasco, 2022).
2. El cual ha permitido una aproximación a la situación actual que está viviendo la ciudad.
3. Departamento de Derechos Humanos, Departamento de Diversidad Cultural, Departamento de Acción Social, Guardia Municipal, Departamento de Igualdad, y Comunicación.
4. Alrededor de 10 entidades y/o movimientos ciudadanos han participado, sin embargo, han expresado muchas dudas respecto a la aplicación del protocolo.
5. Como por ejemplo perfiles en redes sociales o grupos en plataformas de mensajería instantánea que se han puesto en marcha para, bajo un discurso de seguridad ciudadana, criminalizar la inmigración, es especial a los jóvenes de origen magrebí en situación de calle. Así como, grupos vecinales, autodenominados patrullas vecinales, que se han estado organizando.
6. Se recomienda complementar este protocolo con otro conjunto de políticas públicas de promoción como son los planes estratégicos locales, y alinearlo con planes forales y autonómicos de derechos humanos y diversidad.

Situación actual

Desde 2019, las cifras de incidentes de odio en Euskadi han tenido una tendencia alcista siendo el racismo y xenofobia los de mayor número, constituyendo casi dos tercios de los incidentes registrados, seguidos en segundo lugar por los motivados por la orientación sexual y/o identidad de género. En el caso de Donostia / San Sebastián, de 2023 a 2024, el número de delitos de odio hacia colectivos protegidos se ha mantenido similar, 37 y 35 respectivamente, sin embargo, ha aumentado respecto al porcentaje total, esto es, de suponer el 13% de Euskadi a ser el 15%.

Estas cifras han hecho que Donostia / San Sebastián haya superado a Vitoria-Gasteiz y se haya posicionado como el segundo municipio en el ranking. Así pues, su relevancia social es cada vez mayor, ya que estos incidentes generan inseguridad, vulnerabilidad, polarización y un gran impacto en la convivencia comunitaria.

Además, no se trata de un fenómeno coyuntural, sino de una cuestión estructural que se perpetra desde hace siglos [7] y que se encuentra arraigada en el contexto contemporáneo mediante los imaginarios colectivos y los códigos socioculturales actuales. A ello es necesario sumarle el significativo aumento de los discursos de odio, antesala del delito.

Ante esta situación, se disponen recursos, servicios y redes diferentes desde los que abordar esta realidad, pero 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, y que corre el riesgo de convertirse en una desconfianza y desafección hacia las instituciones públicas.

En el marco autonómico, en los próximos años existe un reto fundamental: luchar contra la discriminación y la desigualdad. Para lograrlo, es necesario trabajar de forma coordinada entre 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 serán posibles.

7. Jiménez González, A. (2025). *Enemigos del imperio: Los orígenes coloniales, racistas y opresores del Estado español.* Verso Libros.

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, etc.

En Donostia / San Sebastián y en cualquier otra sociedad contemporánea, la diversidad cultural, de orígenes nacionales y fenotipos [8] 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 el género 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 exclusión.

En el caso del racismo, la xenofobia, el antigitanismo y la LGTBI+fobia, 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.

8. 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, características visibles que cada persona presenta como resultado de la interacción entre sus genes y el medio. La raza es un concepto que surge a partir de actitudes y prácticas racistas, esto es, el racismo crea la idea de razas, de diferencias. Se trata de un concepto que se ha utilizado para justificar una inexistente desigualdad de capacidades y su posterior discriminación (Andrea Ruiz Balzola, Formación de Formadores ZAS, 2018, a partir de Ramírez Goicoechea, E. (2011). *Etnicidad, identidad, interculturalidad: Teorías, conceptos y procesos de la relacionalidad grupal humana*. Editorial Universitaria Ramón Areces).

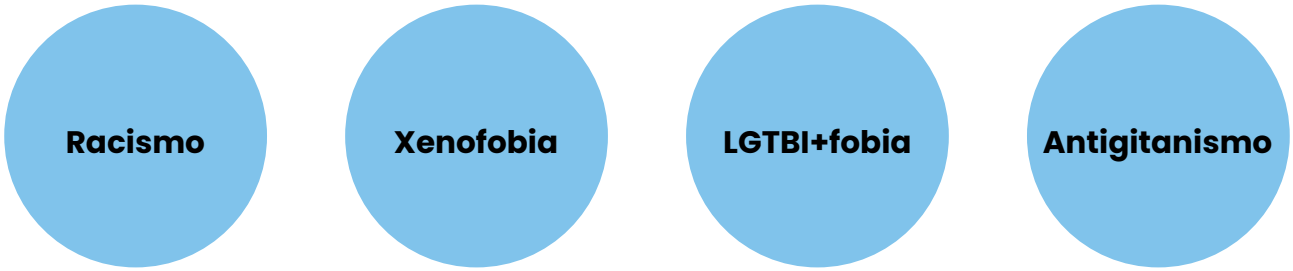
3. Conceptos clave

Motivaciones

Como ya se ha venido apuntando en la introducción, la LGTBI+fobia, el antigitanismo, el racismo y la xenofobia se sujetan en una estructura social dominante, es decir, en un sistema de relaciones jerárquico en el que prevalecen ciertas características identitarias y/o corporales sobre otras [9]. De esta manera, un grupo de personas tiene mayor poder económico, político y social, así como mayor influencia sobre el resto, definiendo las normas, valores y estructuras centrales. Esto supone que exista el riesgo de generar desigualdades y discriminaciones.

Actualmente, en la sociedad donostiarra los privilegios los tienen los cuerpos blancos-payos, cisexuales y heterosexuales [10], es decir, es un contexto cisheteronormativo y blanco. Es desde ahí desde donde se construye la hegemonía, y por consiguiente la otredad, es decir, el distanciamiento hacia quienes no pertenecen a esas categorías y por consiguiente, a quienes no se consideran nosotros/as.

La construcción del nosotros/as, de la nostridad [11], es cambiante [12] y se modifica en base al contexto territorial y temporal. Sin embargo, el mero hecho de generar un nosotros/as, más o menos individualista, genera un otros/as, es decir, una alteridad. Lo hegemónico, al ser quien tiene el poder, genera confianza y seguridad, por lo que la desconfianza se proyecta en la otredad, en lo que se supone marginal, residual y/o desconocido. Así, la normatividad, de manera intrínseca, genera el riesgo de desarrollar LGTBI+fobia, racismo, xenofobia o antigitanismo. Frente a ello, las personas racializadas negativamente, los/as gitanos/as y las personas LGTBI+ desarrollan mecanismos de supervivencia y protección, como por ejemplo la performatividad de la norma, esto es, no aparentarlo.



9. Marcadores de identidad.
10. Además de lógicas patriarcales, capacitistas, gordófobas, clasistas, especistas y un largo etcétera que Judith Butler y Lucas Platero definen como un esfuerzo por reclamar la identidad que ayuda a entender la relación privilegio-opresión. Referencias:
    - Butler, J. (2007). *Gender Trouble: Feminism and the Subversion of Identity* (2ª ed.). Routledge.
    - Platero, R. (Lucas) (Ed.). (2012). *Intersecciones: cuerpos y sexualidades en la encrucijada*. Edicions Bellaterra.
11. Romero Gallardo, M. V. (2016). *Tránsitos de la otredad a la nostridad en los sistemas sociales de clasificación ritual y posritual. Sociológica (Méx.)*, 31 (89), 69-92. Recuperado de www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-01732016000300069
12. Líquida, tal y como la describe el sociólogo Zygmunt Bauman. Referencia: Bauman, Z. (2000). *Liquid modernity*. Polity Press.

Racismo

Es la creencia de que las diferencias, reales o imaginarias, en el color de la piel, el fenotipo, el idioma, la nacionalidad, la cultura y/o el origen justifican el desprecio de una persona o grupo de personas, así como la noción de superioridad de una persona o grupo de personas hacia otro.

Xenofobia

Se refiere al conjunto de prejuicios, actitudes y comportamientos de hostilidad, miedo, fobia o discriminación hacia personas de distinta nacionalidad. 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 a la otredad 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 las personas nacionales las consideran foráneas.

LGTBI+fobia

La LGTBI+fobia es el concepto que agrupa la lesbofobia, la homofobia, la transfobia, la bifobia y la interfobia, así como un largo etcétera de fobias hacia las orientaciones del deseo, las identidades de género no hegemónicas y/o las expresiones de género disidentes [13]. En diferentes textos académicos y legales tiende a definirse como el rechazo, miedo, repudio, prejuicio, estigma, burlas, invisibilización o discriminación contra las personas que se reconocen a sí mismas como LGTBI+, así como a aquellas personas que son percibidas como tales, aunque no lo sean y/o las prácticas sociales que son identificadas como tales.

Antigitanismo

La discriminación antigitana/antiromaní es un fenómeno multifacético que goza de una amplia presencia social y política. Esta discriminación ha existido durante siglos. Fue un elemento esencial en las políticas de persecución y aniquilamiento perpetradas por la Alemania nazi, y de aquellos socios fascistas y nacionalistas extremos, así como otros colaboradores, que participaron en estos crímenes. Algunas de las conductas fueron y son: distorsionar, negar o justificar la persecución o el genocidio del pueblo gitano, incitar o perpetrar la violencia hacia ellos/as, la esterilización forzada, el mantenimiento y refuerzo de estereotipos discriminatorios como por ejemplo usar el término «gitano» como insulto, respaldar o alentar mecanismos de exclusión, etc [14].

Asimismo, se han configurado nuevas formas de discriminación antigitana: segregación residencial, estereotipación cultural y mediática, infrarrepresentación política, delitos de odio y una abismal brecha laboral. Según un reciente informe encargado por la Fundación Secretariado Gitano y dirigido por la economista Sara de la Rica, la tasa de paro entre la población gitana alcanza el 52%, tres veces más que la media nacional. Y el desempleo de larga duración supera el 70%. Tomando como referencia la tasa Arope (At Risk Of Poverty and/or Exclusion), el 92% de la población gitana está en situación de pobreza y/o exclusión social [15].

13. Enebefobia, queerfobia, acefobia...
14. International Holocaust Remembrance Alliance. (2020). *Non-legally binding working definition of antigypsyism / anti-Roma discrimination.* https://www.holocaustremembrance.com/wp-content/uploads/2024/05/IHRA-Working-Definition-Antigypsyism-Anti-Roma-discrimination-2020_Oct_8.pdf
15. Cortés Gómez, I. (2022, 11 febrero). *Por un Pacto de Estado contra el antigitanismo: presente, memoria, futuro.* El Salto. https://www.elsaltodiario.com/antigitanismo/pacto-estado-antigitanismo-presente-memoria-futuro

Formas de discriminación [16]

1. Directa

Cuando una persona es tratada de manera menos favorable que otra en situación análoga por razón de origen, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual.

2. Indirecta

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.

3. Acoso

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.

4. Orden de discriminar

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.

5. Discriminación por error

Se produce cuando una persona o grupo es objeto de trato discriminatorio debido a una apreciación incorrecta sobre ella.

6. Discriminación por asociación

Se da cuando una persona o grupo, debido a su relación con otra, es objeto de un trato discriminatorio.

7. Múltiple

Es aquella que se da en relación a la pertenencia de la víctima a diferentes categorías de opresión pero que no tienen por qué interrelacionarse, esto es, en la discriminación múltiple son varios y diversos los motivos que actúan separadamente. Sin embargo, la interseccionalidad es una herramienta que nos facilita analizar y comprender cómo esas múltiples categorías de discriminación interactúan entre sí y con el contexto, observando que en muchas ocasiones la discriminación es fruto de esa intersección entre categorías y contexto, lo cual refuerza y agrava la discriminación.

16. Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación. https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2022-11589

El odio

Desde la antigüedad, el odio es un concepto ligado tanto a las emociones como a las ideas. En ocasiones se ha descrito como ira solidificada. Su naturaleza y su expresión son parte de la estructura social y se relacionan con la segregación, discriminación y desigualdad. Asimismo, es necesario señalar que existen formas de odio concretas como: racismo, antigitanismo, LGTBI+fobia, misoginia, aporofobia..., que se estudian por separado [17].

Discurso(s)

No hay un consenso global sobre la definición de discurso de odio en el marco del derecho internacional de los derechos humanos. Este término sigue siendo objeto de intenso debate, especialmente en lo que respecta a su equilibrio con la libertad de expresión, la igualdad y la no discriminación.

No obstante, para establecer criterios comunes, las Naciones Unidas proponen: cualquier tipo de comunicación ya sea oral o escrita —o también comportamiento—, que ataca o utiliza un lenguaje peyorativo o discriminatorio en referencia a una persona o grupo en función de lo que son, en otras palabras, basándose en su pueblo, orientación, género, religión, color, ascendencia u otras formas de identidad. En esencia, este tipo de discursos, al ofender atributos fundamentales de las personas, puede generar divisiones y amenazar la cohesión social, así como la paz social [18].

En ocasiones se define como la antesala del delito de odio, es decir, uno de los elementos clave que genera el caldo de cultivo.

Represalia(s)

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.

17. Viejo Otero, P. (2020, noviembre). *Guía para entender el discurso del odio*. Eskura Centro de Recursos Pedagógicos en Derechos Humanos.
18. Naciones Unidas. (s. f.). *¿Qué es el discurso de odio?*. https://www.un.org/es/hate-speech/understanding-hate-speech/what-is-hate-speech

Delito(s) e incidente(s)

Se trata de los **delitos** cometidos por la pertenencia de la víctima a un determinado grupo social, según su edad, raza, sexo, orientación sexual, expresión o identidad de género, religión, etnia, nacionalidad, ideología, afiliación política, discapacidad o situación socioeconómica.

Se encuentra regulado en el Código Penal, sin embargo, definirlos en nuestro contexto legislativo no resulta fácil. Se trata de una regulación compleja por la multiplicidad de conductas y casos que abarca. El Grupo de Trabajo de la Clínica Jurídica por la Justicia Social de la Facultad de Derecho UPV/EHU, señala una doble dimensión:

1. 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.).

2. 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.

Por otro lado, la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación regula las conductas discriminatorias de carácter administrativo o civil, que no alcanzan la gravedad del delito penal. De esta manera, la Ley complementa al Código Penal reforzando la prevención, reconociendo nuevas formas de discriminación mediante la ampliación del marco de protección más allá de lo penal [19], y modificando parcialmente la Disposición final tercera del Código Penal para incorporar, entre otros, el antigitanismo como forma específica de odio.

Aunque la Ley no ofrece una definición legal de qué es un **incidente de odio**, se usa conforme al sentido que maneja el Ministerio del Interior y organismos internacionales como la Organización para la Seguridad y Cooperación en Europa (OSCE) o la Agencia de Derechos Fundamentales de la Unión Europea: acto prejuicioso, hostil o intolerante hacia una persona o grupo y que tiene motivación racista, xenófoba, antigitana, LGTBI+fóbica o de otra forma de intolerancia. Así pues, la Ley no hace una definición jurídica pero refuerza políticas preventivas y de protección.

Por otro lado, en el ámbito deportivo, también existen múltiples legislaciones contra la discriminación, como la Ley 2/2023, de 30 de marzo, de la actividad física y del deporte del País Vasco [20] o, a nivel estatal, la Ley 19/2007, de 11 de junio, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte, así como sus múltiples desarrollos y modificaciones [21].

19. Obliga a las administraciones públicas a promover políticas educativas, formativas y de sensibilización para evitar la discriminación y el discurso de odio.
20. Complementada con otras leyes, como por ejemplo la Ley 4/2024, de 15 de febrero, de no discriminación por motivos de identidad de género y reconocimiento de los derechos de las personas trans.
21. Como la Ley 39/2022, de 30 de diciembre, del Deporte, el Real Decreto 203/2010, de 26 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de prevención de la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte, o la Instrucción 8/2023 dictada por el Secretario de Estado de Seguridad (Instrucción para la suspensión y desalojo de los eventos deportivos que registren incidentes racistas, xenófobos o intolerantes).

4. Principios

La víctima en el centro

Poner a la víctima en el centro implica orientar las actuaciones institucionales a la satisfacción de sus necesidades, garantizando su acceso universal, voluntario y gratuito. De manera que toda persona que se considere víctima puede solicitar su activación, con independencia de cuál sea su estatuto de residencia, ciudadanía o nacionalidad.

1. Trato adecuado

El trato que se dispense por parte del Ayuntamiento y su personal 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 puedan concurrir junto con la motivación racista, xenófoba, antigitana o LGTBI+fóbica.

2. Respeto a la autonomía

La bibliografía especializada recoge que es habitual en las víctimas la necesidad de sentirse escuchadas y atendidas, 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 las 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 administrativa 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.

3. 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 trascienden social o públicamente.

4. Información adecuada, clara, rápida y próxima

Comunicar de forma clara y accesible los derechos, servicios y recursos a los que se puede acceder, así como las opciones disponibles para hacer frente a la situación. Es prioritario ofrecer información detallada sobre los servicios de urgencia y los puntos de referencia, siempre adaptado a su capacidad de gestión por su estado emocional, si es que procede, y haciéndola consciente de las implicaciones que tienen cada una de esas opciones.

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 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.

5. Evitar la revictimización

Es fundamental evitar que la activación de las acciones propuestas haga que la persona reviva constantemente 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.

6. Credibilidad de la víctima

Al recibir a una persona que afirma haber sufrido una agresión, es fundamental evitar cuestionamientos o juicios durante el primer contacto. La dificultad emocional y psicológica que implica narrar una experiencia de estas características supone que la víctima tenga que hacer un gran esfuerzo, por lo que la actitud ha de ser de facilitación. Por ello, la respuesta inicial debe basarse en la creencia de su testimonio, salvo que existan inconsistencias muy evidentes que sugieran falsedad.

Serán las fuerzas de seguridad y la judicatura quienes, posteriormente, se encarguen de recopilar las pruebas y concluir.

Trabajo en red

Los instrumentos de los que como sociedad nos hemos dotado para dar respuesta a los incidentes racistas, xenófobos, antigitanos y LGTBI+fóbicos 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.

Principios democráticos

Este protocolo de actuación institucional busca ofrecer una respuesta desde la cercanía del Ayuntamiento a la víctima, pero en ningún caso es motivo para una extralimitación de sus funciones ni invertir los principios democráticos elementales de un Estado de derecho.



1. 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, el Ayuntamiento centra su actuación en la atención a la víctima y en la restitución de la convivencia, correspondiendo a la administración de justicia la determinación de los hechos y sus consecuencias jurídicas.

2. 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.

3. Proporcionalidad

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 este protocolo no es la única referencia que orienta al Ayuntamiento ante situaciones de discriminación o violencia. En concreto, existen otros protocolos de respuesta frente a las violencias machistas [22]. 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 la coherencia.

Asimismo, se desarrolla una gradación de la respuesta, la cual pauta las actuaciones en base al nivel de urgencia o riesgo de la situación, diferenciación entre agresiones o discriminaciones y/o el ámbito de aplicación.

4. Justicia restaurativa

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 las leyes, 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.

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. Así pues, medidas como la intermediación o mediación son opciones de resolución no violentas que ayudan a restablecer la convivencia, siempre y cuando solo se aplique en los casos leves.

22. Más adelante se indican.

5. Actuaciones

Medidas preventivas

En este tipo de documentos se suele poner el foco en una agresión directa, explícita y violenta, así como en su intervención y reparación. Sin embargo, desde una perspectiva de promoción, debería compaginarse la atención con una sensibilización y perspectiva de prevención.

Reforzar las existentes

1. **Reforzar las formaciones en igualdad de trato y diversidad sexual para personal del Ayuntamiento.**

- ✓ Se organizarán formaciones de forma regular y continuada.
- ✓ Se ampliará la formación a antigitanismo y antirracismo estructural.
- ✓ Se enfocará principalmente a personal que tiene trato directo con la ciudadanía.
- ✓ Se contemplarán formaciones específicas para combatir la discriminación en el ámbito digital.
- ✓ Se llevarán a cabo evaluaciones de la formación.
- ✓ A la hora de diseñar la formación, se tendrá en cuenta la posibilidad de contar con los propios colectivos del ámbito que trabajan en la ciudad.

2. **Realizar declaraciones institucionales y/o campañas en días internacionales concretos.**

- ✓ Se trabajará la sensibilización con los propios colectivos.
- ✓ Se harán campañas para los cuatro ejes del protocolo: pueblo gitano, diversidad cultural, personas extranjeras, LGTBI+.
- ✓ Se promoverá una difusión accesible y multilingüe de los recursos existentes.

3. **Apoyar a las asociaciones y movimientos ciudadanos que acompañan a las comunidades que recoge el presente documento.**

4. **Reforzar las patrullas de prevención en puntos críticos de la ciudad donde se sospeche y/o hayan ocurrido incidentes de odio racistas, xenófobos, antigitanos o LGTBI+fóbicos.**

- ✓ Se reforzará la articulación entre educadores/as de calle y guardias municipales.

5. **Informar y/o hacer consciente a la víctima de que ha sido víctima de un delito de odio.**

- ✓ Las personas profesionales de Acción Social y la unidad de la Guardia Municipal que se encargarán de los incidentes y delitos de odio pondrán especial esfuerzo y deberán mantener una alerta especializada para identificar indicios de motivación discriminatoria.

6. **Reforzar las iniciativas para la formación y sensibilización en espacios de educación no formal dependientes del Ayuntamiento, como por ejemplo los Gaztelekus.**

7. **El informe anual sobre incidentes por LGTBI+fobia que ya se viene realizando desde 2021, se ampliará para recoger los del resto de ejes discriminatorios: xenofobia, racismo y antigitanismo.**

8. **Tener en cuenta el** código ético y de conducta de cargos representativos y ejecutivos, personal directivo y personal eventual del Ayuntamiento de San Sebastián y de su sector público.

Promover nuevas

1. Se impulsarán campañas de sensibilización en redes sociales e internet sobre prevención de delitos y discursos de odio, con el fin de que la ciudadanía los identifique y sepa actuar frente a ellos.

2. Se promoverá la participación comunitaria y la mediación en los barrios.

3. En caso de desarrollar un pacto por la seguridad, se tendrá en cuenta la perspectiva planteada en el presente protocolo.

4. Se recopilarán buenas prácticas de inserción de cláusulas de diversidad y no discriminación en contratación pública y subvenciones para elaborar una guía que pueda hacerse llegar a diferentes departamentos municipales, a fin de promover la incorporación de dichas cláusulas en licitaciones y subvenciones y completarla con formación específica.

5. Se acordará con el área de Mantenimiento y Servicios Urbanos un mecanismo ágil para la eliminación urgente de pintadas o carteles de odio.

6. Se cuidarán los imaginarios a través de la visibilización de la diversidad en las imágenes de las publicaciones que se hagan desde el Ayuntamiento.

7. Se promoverá un trabajo de colaboración entre la Guardia Municipal, concretamente desde la nueva Unidad de Inteligencia, y los grupos de interés.

8. Se promoverá el reconocimiento por parte del Ayuntamiento hacia las asociaciones, colectivos y personas que trabajan con colectivos discriminados.

9. En el Consejo Sectorial de Diversidad Cultural se incluirán temas relacionados con la lucha contra la discriminación y los delitos de odio de forma recurrente. Se solicitará al Consejo de Acción Social un espacio para comunicar el protocolo e invitarles a incluir la temática de los delitos de odio en sus sesiones.

Procedimientos de intervención

Como ya se ha mencionado, la lucha contra los crecientes delitos de odio y la discriminación exige un compromiso colectivo: solo trabajando en equipo, con una visión compartida y una coordinación constante, se puede garantizar una respuesta rápida, eficaz, eficiente y empática. Este protocolo nace precisamente para unir esfuerzos, alinear estrategias y potenciar la colaboración entre todas las partes implicadas [23].

Dado el carácter urgente del protocolo, el Ayuntamiento activa la respuesta institucional ante la existencia de indicadores compatibles con una motivación de odio, sin perjuicio de la posterior valoración judicial. Así, este protocolo se activa cuando existen indicadores, priorizando la protección y asistencia de la posible víctima [24].

Tanto los casos leves [25] como los graves o muy graves [26], cuentan con tres fases: entrada, intervención y reparación de la convivencia. En cuanto a esta última fase, la reparación es fundamental porque no sólo trata de compensar el daño individual sino también el daño comunitario, y así reconstruir la convivencia, la cohesión y la confianza en la justicia social. Implica reconocimiento, acceso a justicia material y simbólica, así como a medidas de no repetición, ayudando a superar heridas y a combatir la discriminación estructural.

A continuación se desarrolla cada una de las fases en leves y graves, así como los aspectos transversales.

23. Recordemos que este documento también tiene sus límites, por lo que su aplicación requerirá siempre de adaptación, dentro de los marcos legales y competenciales establecidos. La flexibilidad y el trabajo coordinado serán las mejores herramientas.
24. A efectos de orientar la respuesta institucional e independientemente de la valoración penal, los puntos de acceso harán una rápida y sencilla evaluación de la gravedad del incidente tanto desde la perspectiva de la víctima como de la afectación potencial en la convivencia comunitaria. También se tendrá en cuenta la voluntad de la víctima y la urgencia. Se propone orientar la actuación en base a la clasificación propuesta en el Anexo 1.
25. Cabe señalar que las situaciones que se recogen como posibles casos leves, en caso de sufrirlas de manera sostenida en el tiempo podrían llegar a tener un impacto grave en la víctima.
26. Ver Anexo 1. Gradación de la gravedad.

Casos leves [27]

La vía de **ENTRADA** garantizará la confidencialidad y será accesible al conjunto de la ciudadanía mediante múltiples opciones:

- Puntos de notificación: entidades de la Red Eraberean de Gipuzkoa [28].
- La Casa de las Mujeres y/o Puntos Morados.
- Servicios dependientes de los departamentos de Juventud y/o Educación [29].
- Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora.
- Servicios sociales de zona o buzón ciudadano dependientes de Acción Social.
- UdalInfo. Registro, electrónico o físico, o teléfono (010) [30].
- Unidad de protección ciudadana y policía judicial de la Guardia Municipal.
- Ararteko [31].

Todos los posibles accesos notificarán la incidencia a los departamentos de Derechos Humanos y Diversidad Cutural que se encargarán de llevar a cabo la **INTERVENCIÓN** del Ayuntamiento [32]. En primer lugar, se hará una valoración de la situación [33] para, posteriormente, activar las actuaciones correspondientes [34]. Cada incidencia requerirá de un análisis específico y una respuesta *ad hoc* [35].

Los casos que accedan por la Guardia Municipal y/o que se pongan en contacto con esta, por ejemplo mediante los puntos de notificación, se podrán atender de dos maneras dependiendo del deseo y/o necesidades de la víctima:

- Elaborando una denuncia/atestado.
- Registrando lo ocurrido.

Cualquiera de las dos opciones permitirá el seguimiento del caso y la investigación del delito. Finalmente, de cara a la **REPARACIÓN DE LA CONVIVENCIA**, los departamentos de Derechos Humanos y Diversidad Cultural recopilarán los incidentes registrados y analizarán la evolución. Esto tendrá dos objetivos, por un lado, la elaboración de un informe anual, y por otro, el diseño de medidas preventivas [36] ajustadas a la idiosincrasia de la ciudad. Este informe anual y las medidas se publicarán con el apoyo del equipo de Comunicación.

---

27. Antes de leer se recomienda ver Anexo 4.
28. El desarrollo de la intervención se coordinará con la entidad que haya actuado como punto de notificación. Asimismo, en caso de que la entidad esté conformada por una comunidad de iguales para la víctima, sería recomendable, si la casuística lo permite, que se conviertan en acompañantes del proceso.
29. Algunos espacios dependientes del Ayuntamiento, como por ejemplo Gaztelekus, Kontadores, etcétera, pueden ser espacios donde las personas usuarias exterioricen incidentes de odio de manera normalizada y/o en confianza. En este sentido, las personas educadoras pueden ser antenas clave. Si la incidencia tiene que ver con personas menores se acudirá a la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPIVI).
30. En el caso de que entidades, movimientos y/o ciudadanía quiera poner en conocimiento del Ayuntamiento hechos fundamentados, podrá utilizar el canal de registro de UdalInfo, el cual, garantizará una respuesta por parte de la institución.
31. Informarán a la ciudadanía de los procedimientos del Ayuntamiento cuando se trate de labores de consulta y no de queja.
32. Cuando el acceso no sea mediante la Guardia Municipal, el Departamento informará a esta del caso recibido.
33. En caso de que sea necesario, se tendrá en cuenta a Berean Servicio para la Igualdad de Trato y No Discriminación. Asimismo, si el caso entra por un punto de notificación, la valoración se coordinará entre este y el Ayuntamiento. La valoración del caso tendrá en cuenta si la incidencia ha ocurrido en el ámbito digital.
34. En los casos que accedan mediante los puntos de notificación, así como en las situaciones que se valore, el Departamento de Derechos Humanos activará las actuaciones correspondientes de manera coordinada con las antenas de Berean. Si el incidente es en el ámbito digital, la Guardia Municipal podrá registrar lo ocurrido y dependiendo la situación se enviará al juzgado y/o se derivará a la Ertzaintza.
35. Las respuestas varían dependiendo de las necesidades: respuesta a la víctima y su reconocimiento, exposición de las opciones y límites del Ayuntamiento, guiar en el uso de la hoja de reclamaciones, borrado de las pintadas...
36. Los puntos de notificación, la Casa de las mujeres y/o los puntos morados, los servicios dependientes de Juventud y/o Educación, la Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora, Acción Social, UdalInfo y la Guardia Municipal podrán realizar aportaciones.

Casos graves y muy graves [37]

Antes de cualquier actuación y/o acompañamiento, en caso de que la víctima presente daños físicos o emocionales **SERÁ PRIORITARIO** elaborar un parte médico en el centro de salud de Osakidetza más cercano.

La vía de **ENTRADA** garantizará la confidencialidad y será accesible al conjunto de la ciudadanía mediante múltiples opciones [38]:

- Puntos de notificación: entidades de la Red Eraberean de Gipuzkoa. Estos notificarán la incidencia a Acción Social (Servicios sociales de zona o SMUS) y/o a la Guardia Municipal dependiendo de las necesidades y deseos de la(s) víctima(s) [39].
- Puntos Morados.
- Servicios sociales de zona o Servicio Municipal de Urgencias Sociales dependientes de Acción Social. Unidad de protección ciudadana y policía judicial de la Guardia Municipal.
- *Solamente para casos en los que la incidencia la realiza personal del Ayuntamiento:
  - Con identificación: UdalInfo. Registro, electrónico o físico, o teléfono (010) [40].
  - Anónimo: Canal de denuncia contra el fraude y la corrupción [41].

Con la filosofía de complementarse, los casos que lleguen a los servicios de Acción Social serán comunicados a la Guardia Municipal, mediante informe de coordinación intramunicipal [42]. En caso de que la situación requiera de atención social, la Guardia Municipal remitirá el informe de coordinación al servicio que corresponda de Acción Social. Este informe también se enviará a Comunicación (Alcaldía), así como a Derechos Humanos y Diversidad Cultural. La responsabilidad de coordinar a los diferentes Departamentos del Ayuntamiento dependerá de lo que se valore según las necesidades de cada caso.

En cuanto a la **INTERVENCIÓN**, cuando el caso acceda a través de servicios de Acción Social, en primer lugar, se hará una valoración de la desprotección en la que se incluirá un diagnóstico de las necesidades básicas (económicas, psicológicas, vinculadas a la vivienda...), y en segundo lugar, en caso de ser necesario [43], se activarán los recursos disponibles. Además, si por las características se valorase

37. Antes de leer se recomienda ver Anexo 3.
38. Además de los Servicios dependientes del Ayuntamiento los casos graves podrán ser atendidos o tener su entrada mediante otras instituciones como el: Servicio de Atención a la Víctima, Ertzaintza, Fiscalía, Ararteko, Osakidetza y SCFUS (este último solamente en casos en los que también haya violencia machista). Además, en los casos graves el personal del Ayuntamiento podría actuar de oficio, siempre y cuando prevalezca la protección de la víctima, sea individual o un colectivo. En cuanto a la Secretaría General de la Ertzaintza (Unidad de Delitos de Odio y Discriminación o en quien ésta delegue) tendrá en cuenta e informará, siempre que la víctima esté de acuerdo, al Ayuntamiento de aquellos incidentes de odio graves o muy graves que se hayan denunciado ante ella en el municipio 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.
39. El desarrollo de la intervención se coordinará con la entidad que haya actuado como punto de notificación. Asimismo, en caso de que la entidad esté conformada por una comunidad de iguales para la víctima, sería recomendable, si la casuística lo permite, que se conviertan en acompañantes del proceso.
40. En el caso de que entidades, movimientos y/o ciudadanía quiera poner en conocimiento del Ayuntamiento hechos fundamentados, podrá utilizar el canal de registro de UdalInfo, el cual, garantizará una respuesta por parte de la institución.
41. A pesar de llevar por título los conceptos Fraude y Corrupción, se trata de un canal que permite, de manera anónima, presentar una denuncia sobre posibles infracciones, conductas indebidas o malas prácticas del Ayuntamiento o sus entidades.
42. Cabe señalar que, en caso de que la(s) víctima(s) no desee(n) ser identificadas, se garantizará el anonimato y se reportará la incidencia al otro Departamento sin datos que la puedan identificar.
43. Para cumplir los requisitos de urgencia, las necesidades sociales deben haberse producido de manera inesperada, y en caso de no obtener una respuesta inmediata, suponer un peligro para la integridad física o psíquica de las personas.

imprescindible, se podrán canalizar los recursos de atención psicológica existentes [44]. En caso de que la víctima aún no haya denunciado y desee hacerlo, se le orientará a la Unidad de Protección Ciudadana y Policía Judicial de la Guardia Municipal. En caso de que no quiera poner la denuncia en una comisaría policial se le ofrecerá la alternativa de acudir a una sede de la Fiscalía.

Cuando el caso acceda a través de la Guardia Municipal, en primer lugar, se tendrá en cuenta la necesidad y/o deseo de la víctima, en caso de que ésta quiera denunciar se abrirá un atestado, si no se hará un registro. A partir de ese momento, comenzará el seguimiento de la víctima e investigación de la comisión del delito [45].

Cuando los recursos del Ayuntamiento no sean suficientes y/o se agoten se recurrirá a las derivaciones. Estas conllevarán el contacto directo del Ayuntamiento con cada uno de los recursos para garantizar la mejor y más ágil recepción del caso, acompañándola cuando sea preciso y evitando la revictimización [46].

Cuando el caso sea comunicado mediante los puntos de notificación, el Departamento del Ayuntamiento responsable se coordinará con éstos para activar los recursos de apoyo que se valoren.

Si el delito ha sido cometido por personal del Ayuntamiento se orientará a la víctima al Ararteko [47]. Por otro lado, cuando un funcionario municipal comete un delito existe la posibilidad de poner en marcha una investigación interna y/o contraste con el Departamento de Personal para su cauce y gestión [48]. En caso de que la acusación esté fundamentada y se demuestre, tendría consecuencias.

Finalmente, de cara a la **REPARACIÓN DE LA CONVIVENCIA**, siempre que la víctima lo apruebe, Comunicación, en colaboración con Derechos Humanos y Diversidad Cultural, valorará la publicación de una declaración institucional con un claro posicionamiento en contra de cualquier discriminación LGTBI+fóbica, antirracista, xenófoba o antigitana [49]. Se trata de mandar un mensaje a favor de la convivencia en la diversidad y servirá de altavoz para el colectivo vulnerado, ya sea invitándoles en la colaboración de la redacción o en la validación del contenido. De esta manera, el colectivo vulnerado también tendrá la oportunidad de mandar un mensaje. La declaración se valdrá de diferentes medios: prensa, web, redes sociales, etc.

---

44. Acompañamiento psicosocial y socioeducativo, orientación para el acceso a asesoramiento jurídico, así como recursos materiales básicos y limitados en el tiempo: alojamiento de urgencia, ropa, comida, higiene, apoyo económico mínimo. Para los casos de desprotección muy graves se valorará si los recursos especializados cuentan con un abordaje más adecuado y en ese caso, se hará una derivación.
45. Cuando el incidente sea en el ámbito digital, la Guardia Municipal podrá registrar el hecho y dependiendo de las características será derivado al juzgado y/o a la Ertzaintza.
46. Los recursos podrán ser tanto públicos como privados (asociaciones), por ejemplo: el Servicio de Atención a la Víctima (SAV), la red Eraberean, el SCFUS y/o el Servicio de Orientación Jurídica. Si se valora necesario, en vez de una derivación, se llevará a cabo una coordinación interinstitucional con el recurso o servicio que corresponda, siempre teniendo como objetivo una mejor atención a la víctima.
47. Dependiendo de la casuística será posible valorar la puesta en marcha de un círculo restaurativo mediado por el Ararteko. Existen precedentes en Donostia/San Sebastián y en Vitoria-Gasteiz.
48. Así, los incidentes pueden notificarse a través de dos canales: por un lado, mediante el registro de UdalInfo, que no garantiza el anonimato; y por otro, a través del canal de denuncia contra el fraude y la corrupción, que asegura el anonimato y está destinado también a la recepción de incidentes graves de carácter xenófobo, racista, LGTBI+fóbico y/o antigitanas cometidas por personal del Ayuntamiento.
49. Los incidentes de odio, ya sean discriminaciones o agresiones dirigidas contra una persona o un grupo, no solo vulneran a la(s) víctima(s) directa(s), sino que sirven como mensaje a toda la sociedad y, en particular, al colectivo al que pertenecen. Un mensaje de no aceptación y segregación.

En la misma línea, el Ayuntamiento, si así lo valora, promoverá actos públicos de repulsa como concentraciones, estas también coordinadas con el colectivo afectado. Asimismo, se pedirá al resto de colectivos que apoyen la acción y/o se facilitarán las movilizaciones populares que se lleven a cabo.

Desde Derechos Humanos y Diversidad Cultural se plantearán dos medidas para la reparación, en primer lugar, la misma respuesta que para los casos leves, es decir, recopilar y archivar los registros, hacer un análisis de la evolución anual con su correspondiente informe y diseño de medidas preventivas, y su publicación. En segundo lugar, si la víctima lo desea, se propondrá que los departamentos o áreas estratégicas del Ayuntamiento (Derechos Humanos y Diversidad Cultural, Acción Social - Servicio de Acción Comunitaria-), se coordinen con asociaciones y movimientos de barrio, líderes/lideresas de la comunidad y/o grupos de iguales para llevar a cabo una reparación comunitaria.

Aspectos transversales

Como ya se ha mencionado, respecto a la **RESPONSABILIDAD DE COORDINACIÓN** dentro del Ayuntamiento corresponderá:

- Casos leves: Derechos Humanos y/o Diversidad Cultural.
- Casos graves y muy graves: Acción Social y/o Guardia Municipal.

Será un sistema ágil y simple. Para ello, se hará llegar la notificación y/o informe a las/os responsables del resto de departamentos/equipos referentes donde se especificará qué se ha hecho y qué se va a hacer, con el fin de organizarlo y coordinarlo. Se remitirán tantos informes de coordinación como sean necesarios.

La persona deberá ser **ATENDIDA ADECUADAMENTE** en cualquier fase del procedimiento (entrada, intervención y reparación de la convivencia), eso implica prestarle una atención personalizada, ajustada a sus necesidades e intentando garantizar, en la medida de lo posible la continuidad e integralidad en 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 por el género por el que se autoidentifique, independientemente de lo que conste en su documentación.

En la medida de lo posible, es recomendable que las personas que atiendan a la víctima sean iguales o cercanas en identidad e idioma [50], y si no fuera posible, generar una adaptación lingüística y/o cultural que haga sentirse a la víctima comprendida, es decir, generar la máxima comodidad en un momento tan vulnerable y evitar el riesgo de volver a ser discriminado/a.

50. Existen servicios vinculados a Acción Social y a la Guardia Municipal que cuentan con profesionales de la interpretación cuando así se requiere.

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

Los departamentos de Derechos Humanos y Diversidad Cultural harán un análisis de la **EVOLUCIÓN ANUAL** que reflejarán en un informe y una propuesta de medidas preventivas. Todo ello se compartirá con los Departamentos involucrados en el Protocolo con el fin de que realicen aportaciones. Asimismo, se tendrán en cuenta las recomendaciones realizadas en los informes de LGTBI+fobia anuales. Tanto el informe como las acciones preventivas podrán ser motivo de publicación y/o comunicado oficial, dando a conocer cuáles han sido los principales incidentes y cómo se orientarán las medidas.

Finalmente, se tendrán en cuenta las siguientes situaciones:

- 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.

- 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 que se consideren.

- En el caso de que el incidente haya sucedido a un/a ciudadano/a con padrón en el 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 Berean o Berdindu, o ambos, según sea la naturaleza del incidente.

- En el caso de que la víctima sea menor de edad, se garantizará el interés superior del niño, niña, niñe 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 su situación.

- En el caso de que en el incidente concurran indicios o hechos susceptibles de ser valorados como violencia de género o machista, se notificará al Departamento de Igualdad del Ayuntamiento y se activarán también los instrumentos y mecanismos.

6. Evaluación

Con el fin de promocionar una mejora continua, el Ayuntamiento de San Sebastián establecerá una reunión bienal entre los agentes implicados para la evaluación y revisión del protocolo, así como para el análisis de tendencias de los incidentes. Si es necesario, existirá la posibilidad de hacer convocatorias extraordinarias.

En esta mesa de evaluación estarán todos los agentes implicados:



En estas reuniones se plantearán posibles implementaciones de mejora al protocolo vigente [51]. Adicionalmente, se podrá invitar a observadores/as externos para aportar perspectivas especializadas.

Se recomienda aprovechar este espacio o generar uno similar para también hacer seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones del informe anual de LGTBI+fobia, con el fin de ganar en eficiencia y optimización de recursos.

51. Se revisará la pertinencia de incorporar medidas identificadas durante el proceso de creación del protocolo, pero no incluidas en la primera versión del documento.

7. Recursos

Orientaciones para la identificación de los incidentes y/o delitos de odio

Indicadores de polarización: Son un conjunto de detalles que deben ser meticulosamente recopilados e incorporados a la denuncia o notificación de incidentes, y que permiten desvelar la existencia de una motivación racista, xenófoba, antigitana, LGTBI+fóbica o intolerante en el delito cometido. Los indicadores a tener en cuenta ante la comisión de un incidente de odio, intolerante o discriminatorio son:

- La percepción de la víctima: la sola percepción o sentimiento, por parte de la víctima, de que el motivo del delito sufrido pueda ser racista, xenófobo o intolerante.
- La pertenencia de la víctima a un colectivo o grupo minorizado por motivos étnicos, raciales, religiosos, de orientación, identidad sexual o género, etc.
- Discriminación y odio por asociación: La víctima no es miembro del grupo diana, pero puede ser activista en solidaridad con el colectivo, también puede darse el caso de que la víctima se hallase en compañía de integrantes del grupo diana, etc. Se trata de víctimas que sin pertenecer a un colectivo diana son deliberadamente escogidas por su relación con el mismo.
- Las expresiones o comentarios racistas, xenófobos u homófobos e intolerantes que indique o profiera el autor/es al cometer los hechos. En este caso, se recomienda que sean recogidas con toda su literalidad en las declaraciones de la víctima o testigos.
- Los tatuajes o la ropa que lleve puesto el autor de los hechos y que, pueden tener una simbología relacionada con el odio, serán muy gráficos para acreditar el perfil del autor y la motivación del delito. Es importante aportar fotografías y/o soportes documentales reflejando todos estos datos.
- La propaganda, estandartes, banderas, pancartas, etc., de carácter ultra que pueda llevar quien cometa los hechos o que pueda encontrarse en el lugar de los hechos, en su domicilio, etc. Todos estos efectos deben ser filmados o fotografiados porque constituyen lo que se denomina la simbología del odio.

- Haber participado en hechos similares, o por asistir a conciertos de carácter neo–nazi de música RAC/OI, conferencias, reuniones o manifestaciones de carácter ultra caracterizadas por su hostilidad a colectivos diana.

- Que el incidente haya ocurrido cerca de un lugar de culto, un cementerio o un establecimiento de un grupo considerado diana en la vecindad, como por ejemplo a la salida de un bar frecuentado por personas LGTBI+.

- La relación de la persona sospechosa con grupos ultras del fútbol.

- La relación de la persona sospechosa con grupos o asociaciones caracterizadas por su odio, animadversión u hostilidad contra colectivos diana (inmigrantes, musulmanes,judíos, homosexuales, etc.).

- La aparente gratuidad de los actos violentos, sin otro motivo aparente, debe ser considerado como un indicio muy poderoso.

- La enemistad histórica entre los miembros del grupo de la víctima y del/la presunto/a culpable.

- Cuando los hechos ocurran en una fecha o lugar significativos para la comunidad o colectivo de destino, por ejemplo un viernes, día de la oración en el islam, el sábado para el judaísmo, día del orgullo, etc.

- Cuando los hechos ocurran en un día hora o lugar en el que se conmemora un acontecimiento que constituya un símbolo para quien delinque, como por ejemplo, el 20 de abril, cumpleaños de Hitler, etc.

Contactos de Ayuntamiento

SERVICIO MUNICIPAL DE URGENCIAS SOCIALES (SMUS)

El SMUS está disponible 365 días al año, 24 horas al día.
El trabajo se desarrolla por un equipo técnico de trabajadoras/es sociales.

Calle Easo 41-43 (trasera)
943 483 849

Horario de atención presencial:
- 8:00h - 22:00h entre semana
- 9:00h - 21:00h los fines de semana
- Fuera de este horario: a través de la Guardia Municipal (092) o SOS Deiak (112)

Diversidad Cultural
943 481 779

Derechos Humanos
943 481 975

GUARDIA MUNICIPAL
Unidad de Protección Ciudadana y Policía Judicial

udaltzaingoa_eba@donostia.eus
Teléfono general para urgencias: 092

ACCIÓN SOCIAL

De este departamento dependen los diferentes centros de servicios sociales de la ciudad. Atienden problemáticas sociales que no sean de carácter urgente y a personas con empadronamiento en la ciudad.

CSS 1: Parte Vieja, Centro
943 481 556

CSS 2: Amara
943 452 720

CSS 3: Larratxo, Alza
943 390 621

CSS 4: Gros, Egia
943 327 770

CSS 5: Antiguo, Ibaeta, Igeldo, Añorga, Aiete y Zubieta
943 210 032

CSS 6: Riberas, Loiola, Martutene
943 481 551

CSS 7: Intxaurrondo
943 321 688

CSS 8: Bidebieta, Herrera
943 390 079

Contactos Tercer Sector

RED ERABEREAN

Pueblo gitano: AGIFUGI

943 248 086
@ asociacion@agifugi.org
@ eraberean@agifugi.org

LGTBIQ+: Gehitu

943 451 722
@ info@gehitu.org

Antirracismo: SOS Racismo

943 321 811
@ eraberean@mugak.org

ARRATS
Personas en situación de calle, privadas de libertad o prostitución

943 116 516
@ arrats@arrats.org

CÁRITAS
Personas en situación de calle

943 440 744
@ idazkari@caritasgi.org

CRUZ ROJA
Antirracismo y personas penadas

943 222 222
@ gipuzkoa@cruzroja.es

EHGAM
LGTBIQ+

667 435 570
@ ehgam@yahoo.com

DONOSTIAKO HIRITARRON HARRERA SAREA
Antirracismo, personas refugiadas y personas en situación de calle

675 715 315
@ redacogidaciudadana@gmail.com

JATORKIN
Antirracismo

640 606 619
@ jatorkin@hotmail.es

KALEKO AFARI SOLIDARIOAK (KAS)
Personas en situación de calle

KOLORE GUZTIAK
Antirracismo y personas en situación de calle

943 213 502
@ info@koloreguztiak.org

NAIZEN
Menores trans

688 728 055
@ info@naizen.eus

SECRETARIADO GITANO
Pueblo gitano

943 297 879
@ fsgdonostia@gitanos.org

ZEHAR-ERREFUXIATUEKIN
Personas refugiadas

747 493 508

Más Servicios

BEREAN. SERVICIO PARA LA IGUALDAD DE TRATO Y NO DISCRIMINACIÓN

Gipuzkoa
688 648 745

BERDINDU! LGTBI+ GIPUZKOA

Mikeletes, 20
943 216 551 - 688 769 865
berdindu.gipuzkoa@gmail.com

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA

Teresa de Calcuta Plaza, 1, Primera Planta
900 100 928 - 943 000 768
sav20-1@justizia.eus

SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA GRATUITA DEL COLEGIO DE LA ABOGACÍA DE GIPUZKOA

Plaza Teresa de Calcuta, 1, 4. planta
943 004 356

SERVICIO FORAL DE COORDINACIÓN DE URGENCIAS SOCIALES (SCFUS)

943 224 411 (de 7:00 a 21:00)
112 (de 21:00 a 7:00)
sfus@gipuzkoa.eus

SERVICIO ARCOÍRIS

028

AUTORIDAD INDEPENDIENTE PARA LA IGUALDAD DE TRATO Y LA NO DISCRIMINACIÓN EN ESPAÑA

021 - 91 524 35 51 (WhatsApp: 628 860 507)
asistenciavictimasracismo@igualdad.gob.es
consejo-sei@igualdad.gob.es
info@igualdadynodiscriminacion.org

Guías de apoyo

OSCE – Oficina para Instituciones Democráticas y Derechos Humanos (ODIHR) (2014)
Guía para la recopilación y seguimiento de datos de delitos de odio, registros e impacto.
Hate Crime Data Collection and Monitoring: A Practical Guide

Red Innovación (2021)
Modelo para elaborar protocolos internos en partidos políticos.
Guía para la elaboración de un protocolo antirracismo y antidiscriminación en los partidos políticos

Ministerio del Interior, Gobierno de España (2023)
Guía para facilitar la denuncia de delitos de odio y la recopilación de información relevante para su esclarecimiento.
Guía de buenas prácticas para la denuncia de los delitos de odio

Ministerio del Interior, Gobierno de España (2023)
Guía para asistir y acompañar a víctimas de delitos de odio, considerando impactos traumáticos y factores psicosociales.
Guía de actuación y asistencia a víctimas de delitos de odio: trauma y factores de estrés

Fundación Márgenes y Vínculos (2023)
Publicación plurilingüe (esp, ing, fra, arab) que explica a las víctimas los pasos a seguir y a dónde acudir tras una incidencia.
Guía breve para víctimas de delitos de odio

Ministerio de Igualdad (s. f.)
Guía para orientar a víctimas de delitos de odio por LGTBIfobia sobre sus derechos y recursos disponibles.
Guía rápida para víctimas de delitos de odio por LGTBIfobia (Charo Alises, autora). Gobierno de España.

ACCEM (2023)
Publicación de buenas prácticas en la atención y prevención de delitos con foco en situaciones de racismo.
Guía de buenas prácticas para combatir la infradenuncia del racismo

Centro Sira (2024)
Publicación que ofrece un enfoque psicosocial sobre comunicación en contextos de vulneraciones de derechos humanos.
Hacia una comunicación psicosocial: Guía para integrar la perspectiva psicosocial en procesos comunicativos vinculados con vulneraciones de derechos

Anexos

Anexo 1. Gradación de la gravedad [52]

Leves [53]

- Pintadas o carteles puntuales, no dirigidas contra un particular concreto y anónimas.
- Agresiones verbales entre particulares y sin trascendencia comunitaria.
- Denegación de acceso en establecimientos.
- Contacto físico entre particulares en conflictos con motivación discriminatoria.
- Discriminación en el alquiler de vivienda.
- Otros incidentes que no sean graves ni muy graves ni sean calificables como posibles delitos en base al Código Penal.

Graves

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

Muy graves [54]

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

52. Para la presente gradación se ha tomado como referencia la expuesta en la Guía de actuación local ante incidentes de odio racista, xenófobo, antigitano y LGTBIfóbico de Biltzen - Gobierno Vasco. Sin embargo, existen otras gradaciones como la que contiene la Ley 15/2002, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.
53. Los incidentes de odio de baja intensidad, por su frecuencia y repetición, generan un desgaste acumulativo que puede derivar en consecuencias graves para las personas afectadas (por ejemplo: denegación de acceso a la vivienda). Aunque puntuales, su persistencia amplifica el impacto. Por su parte, los incidentes graves o muy graves suelen ser puntuales, pero producen efectos igualmente significativos en la vida de las víctimas.
54. 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.

Anexo 2. Plantilla para el registro

DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN
Giza Eskubideak
Derechos Humanos

GORROTO-INTZIDENTZIARI BURUZKO INFORMAZIOA BILTZEA
RECOGIDA DE INFORMACIÓN INCIDENCIA DE ODIO

Inprimaki hau betetzen ari dena da / Está completando este formulario como

○ **Biktima** ○ **Lekukoa** / Testigo ○ **Erakunde informatzailea** / Entidad informante

Pertsonaren eta erakundearen datuak / Datos persona y/o entidad

Izen-abizenak / Nombre y Apellidos*

IFK-IFZ-AIZ-Pasaportea / CIF-NIF-NIE-Pasaporte

Harremana / Contacto

Poliziak gertakari honetan esku-hartzea nahi duzu? / ¿Le gustaría que la policía interviniera en este incidente?

○ **Bai, poliziaren esku-hartzea gustatuko litzaidake, eta nire datuak bidaltzea onartzen dut**
Sí, me gustaría la intervención de la policía y acepto el envío de mis datos

○ **Bai, poliziaren esku-hartzea gustatuko litzaidake, baina, oraingoz, ez ditut nire datu pertsonalak bidali nahi**
Sí, me gustaría la intervención de la policía pero, no quiero enviar mis datos personales

○ **Ez, poliziaren esku-hartzerik gabe** / No, sin intervención policial

○ **Bestelakoak** / Otros:

14293n

Noiz gertatu zen? / ¿Cuándo ocurrió?

Non gertatu zen? / ¿Dónde ocurrió?

Inprimaki hau betetzen ari dena da / Está completando este formulario como

○ **Digitala** ○ **Aurrez aurrekoa** / Presencial ○ **Biak** / Ambas

Zure ustez, zer da gertakaria eragin duena? / ¿Cuál considera que es la motivación del incidente?

☐ **Arrazismoa** / Racismo ☐ **Xenofobia** ☐ **Antigitanismoa**

☐ **LGTBI+fobia** ☐ **Bestelakoak** / Otros:

Deskribapena / Descripción

Adierazi argi zergatik izan zen gorroto- edo diskriminazio-gertakaria. Hitzez hitz idatzi esamoldeak, irainak, mehatxuak...
Indicar claramente por qué fue un incidente de odio o discriminación. Anotar literalmente las expresiones, insultos, amenazas...

Giza Eskubideak
Derechos Humanos

Biktimaren profila / Perfil de la víctima

Generoa (autodeterminatua) / Género (autodeterminado)

Zer kulturako kide / Pertenencia cultural

Adina / Edad:

☐ **Adingabea** Menor ☐ **18-25** ☐ **26-40** ☐ **41-50** ☐ **51-65** ☐ **>65**

Dibertsitate funtzionala / Diversidad funcional: ☐ **Bai** / Sí ☐ **Ez** / No

Gizarte-bazterketaren arriskua / Riesgo exclusión social: ☐ **Bai** / Sí ☐ **Ez** / No

Erasotu duenaren profila (ahal dena) / Perfil de quien agrede (lo que sea posible)

Generoa (autodeterminatua) / Género (autodeterminado)

Zer kulturako kide / Pertenencia cultural

Adina / Edad:

☐ **Adingabea** Menor ☐ **18-25** ☐ **26-40** ☐ **41-50** ☐ **51-65** ☐ **>65**

Dibertsitate funtzionala / Diversidad funcional: ☐ **Bai** / Sí ☐ **Ez** / No

Gizarte-bazterketaren arriskua / Riesgo exclusión social: ☐ **Bai** / Sí ☐ **Ez** / No

Gertakari mota / Tipo de incidencia

☐ **Eraso fisikoa. Lesioak** / Agresión física. Lesiones
☐ **Derrigortzeak. Larderia** / Coacciones. Intimidación
☐ **Tratu umiliagarria** / Trato degradante
☐ **Hitzezko erasoa. Irainak** / Agresión verbal. Injurias
☐ **Lapurreta** / Robo
☐ **Diskriminazioa**
☐ **Mehatxuak** / Amenazas
☐ **Gorroto-diskurtsoa** / Discurso de odio
☐ **Kalteak** / Daños
☐ **Kalumniak**
☐ **Kalte materialak** / Daños materiales
☐ **Ezjakintasuna** / Desconocimiento

Lesiorik izan al da? / ¿Se han producido lesiones?

☐ **Bai, txosten medikoa du** / Sí, tiene parte médico
☐ **Bai, baina ez du parte medikurik** / Sí, pero no tiene parte médico
☐ **Ez** / No
☐ **Ez daki** / Se desconoce

Lesioen xehetasunak / Detalle de las lesiones:

Giza Eskubideak
Derechos Humanos

Lekukorik ba al dago? / ¿Existen testigos?

☐ **Bai** / Sí ☐ **Ez** / No ☐ **Ez daki** / Se desconoce

Harremana / Contacto

Inguruan zaintza-kamerarik ba al dago? / ¿Existen cámaras de vigilancia en la zona?

☐ **Bai** / Sí ☐ **Ez** / No ☐ **Ez daki** / Se desconoce

Tokia eta eguna / Lugar y fecha (e)an

Sinadura / Firma

Datu babesari buruzko oinarrizko informazioa Información básica sobre protección de datos	
Arduraduna Responsable	**Donostiako Udala** Ayuntamiento de San Sebastián
Helburua Finalidad	**Udal zerbitzuak hobetzeko hiritarrek egindako kontsulten, kexen eta iradokizunen tramitazioari dagokion informazio pertsonalaren kudeaketa.** Gestión de la información personal relativa a la tramitación de consultas, quejas y sugerencias de la ciudadanía para la mejora de los servicios municipales.
Legitimazioa Legitimación	**Interes publikoaren izenean egindako betekizuna betetzea DBEO 6.1.e) artikulua.** Artículo 6.1.e) RGPD, Cumplimiento de una misión de interés público.
Hartzaileak Personas destinatarias	**Legeak ezarritakoak eta tratamendu honen esparruan aplikagarri direnak.** Las establecidas legalmente y que sean de aplicación en el ámbito de este tratamiento.
Eskubideak Derechos	**Datuak eskuratzeko, zuzentzeko eta ezabatzeko eskubidea duzu, bai eta informazio gehigarrian zehaztutako beste eskubide batzuk ere.** Tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos detallados en la información adicional
Informazio gehigarria Información adicional	**Gure webgunean kontsulta dezakezu datuen babesari buruzko informazio gehigarri eta zehatza:** Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web: https://www.donostia.eus/info/udalinfo/Tramites.nsf/fwBabesa?ReadForm&cod=DAMU&id=D&idioma=eus

Anexo 3. Plantillas comunicados

Bando municipal

DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN

Ante los últimos sucesos acontecidos en nuestro municipio, desde el Ayuntamiento de San Sebastián 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/ LGTBI+fóbico, 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 las personas vecinas de Donostia / San Sebastián. A compartir más, a escucharnos más, a respetarnos más y a hacerlo libres de estereotipos, prejuicios y discriminación.

¡Por una Donostia / San Sebastián diversa!
¡Por una convivencia entre iguales!

Declaración institucional

DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN

Desde el Ayuntamiento de San Sebastián, 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/LGTBI+fóbia. 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 un color de piel, origen geográfico, cultura o creencias religiosas, identidad, expresión, orientación o prácticas sexuales.

Asimismo, hacemos un llamamiento a estrechar los vínculos y las buenas relaciones entre las personas vecinas de Donostia / San Sebastián. A compartir más, a escucharnos más, a respetarnos más y a hacerlo libres de estereotipos, prejuicios y discriminación.

Declaración institucional y convocatoria de concentración

DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN

Desde el Ayuntamiento de San Sebastián, 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/LGTBI+fóbia. En este sentido, reiteramos nuestro compromiso en seguir trabajando por una convivencia intercultural / en la diversidad sexual y de género.

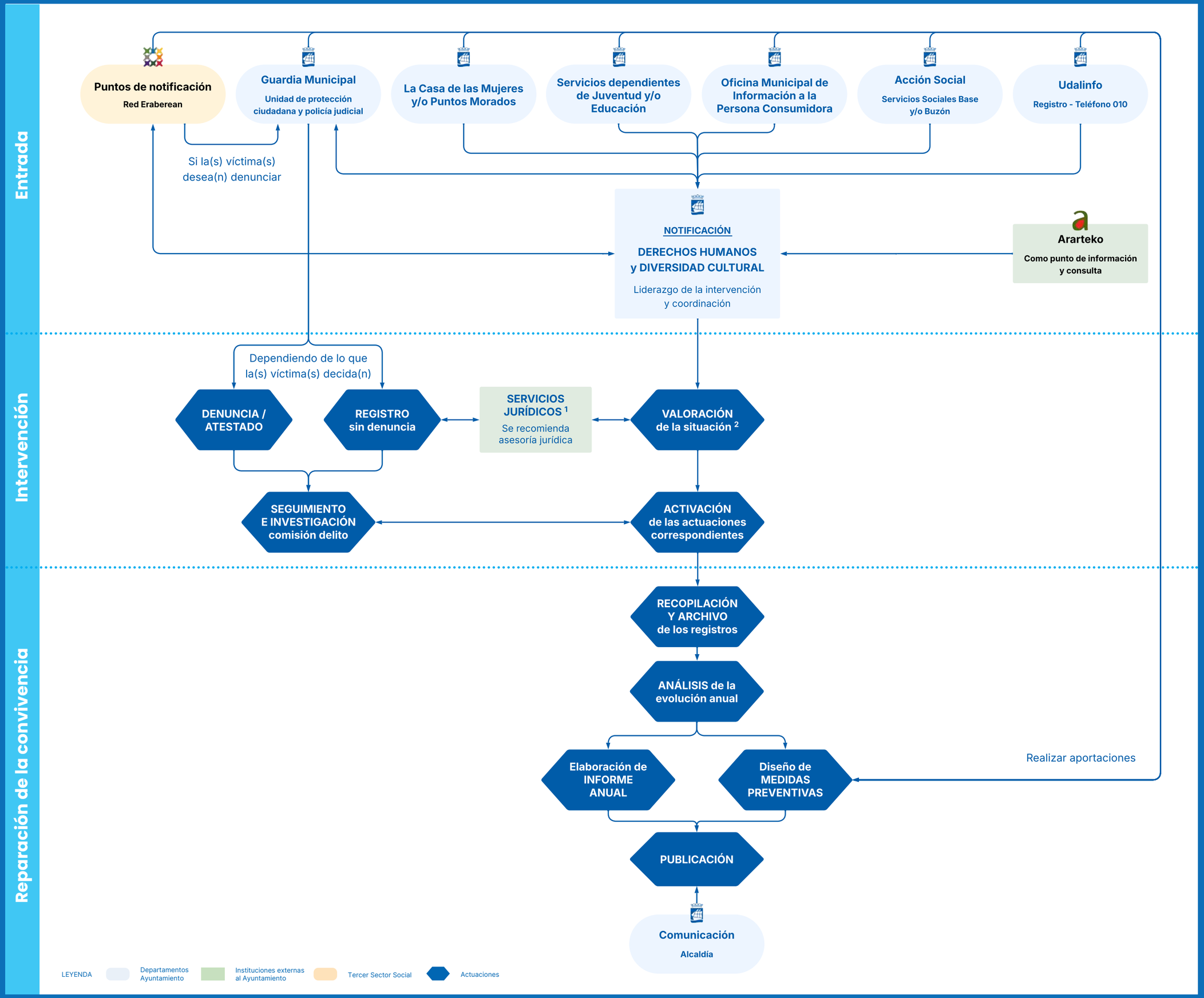
En concreto, condenamos toda violencia ejercida contra otras personas por el mero hecho de tener un color de piel, origen geográfico, cultura o creencias religiosas, identidad, expresión, orientación o prácticas sexuales.

Asimismo, hacemos un llamamiento a estrechar los vínculos y las buenas relaciones entre las personas vecinas de Donostia / San Sebastián. 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 _____ h, en Alderdi Eder.

DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN

Procedimiento:
CASOS LEVES



1. SERVICIOS JURÍDICOS
   Previo a la denuncia, registro y actuaciones se recomienda la asesoría jurídica. La ofrecen: Red Eraberean, Colegio Oficial de Abogados/as de Gipuzkoa, Servicio de Atención a la Víctima.

2. VALORACIÓN de la situación
   Posible recurso de contraste: Berean Igualdad de Trato y No Discriminación.

DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN

Procedimiento:
CASOS GRAVES / MUY GRAVES

En caso de que la víctima presente daños físicos o emocionales SERÁ PRIORITARIO ELABORAR UN PARTE MÉDICO en el centro de salud de Osakidetza más cercano.

1. En caso de que el agente discriminador sea personal del Ayuntamiento se podrá notificar por estas vías.
2. Posible recurso de contraste: Berean Igualdad de Trato y No discrimación.
3. También a Comunicación (Alcaldía) y Derechos Humanos y Diversidad Cultural.
4. Diagnóstico de las necesidades: económicas, psicológicas, vinculadas a la vivienda...
5. - Acompañamiento social.
   - Recursos materiales básicos y limitados en el tiempo: alojamiento de urgencia, ropa, comida, higiene y apoyo económico mínimo.
   - Atención psicológica.
6. Donde se resuman las intervenciones realizadas y la hoja de ruta. Se garantizará la confidencialidad.
7. En caso de que el agente discriminador sea una institución pública, el delito sea obvio y fácil de probar. También es posible valorar la puesta en marcha de un cículo restaurativo.
8. Previo a la denuncia, se recomienda recibir asesoría jurídica. También lo ofrece el SAV y algunos puntos de la Red Eraberean.
9. Que también sirva de altavoz para el colectivo vulnerado, ya sea invitándoles en la colaboración de la redacción o validación del contenido.
10. A través de propuestas de asociaciones y movimientos de barrio, líderes/lideresas de la comunidad, grupos de iguales y/o Servicios de Acción Comunitaria.

Entrada

Se NOTIFICARÁ a Acción Social y/o a Guardia Municipal dependiendo de lo que la(s) víctima(s) decida(n)

Udalinfo
Registro-Teléfono 010
Canal Anónimo [1]
Canal Fraude y Corrupción

Acción Social [2]
Servicios Sociales Base SMUS

INFORME [3]
coordinación intramunicipal

Guardia Municipal [2]
Unidad de protección ciudadana y policía judicial

Puntos Morados

Puntos de notificación
Red Eraberean

Intervención

Si la(s) víctima(s) NO DESEA(N) SER IDENTIFICADA(S), se garantizará el anonimato reportando la incidencia sin datos que la puedan identificar

Dependiendo de lo que la(s) víctima(s) decida(n)

VALORACIÓN de la desprotección [4]

REGISTRO sin denuncia

DENUNCIA / ATESTADO

En caso de que los recursos del Ayuntamiento no sean suficientes y/o se agoten

SEGUIMIENTO E INVESTIGACIÓN comisión delito

ACTIVACIÓN de recursos urgentes [5]

DERIVACIÓN(ES)

INFORMES [6]
coordinación interinstitucional

- **Servicio Atención a la Víctima (SAV)**
- **Osakidetza**
- **Ertzaintza**
- **SCFUS**
  Solo en casos que también haya violencia machista
- **Fiscalía**
- **Araarteko [7]**
- **Servicio de Orientación Jurídica [8]**

Se NOTIFICARÁ con el fin de incluirlo en el informe anual

Si la(s) víctima(s) DESEA(N) denunciar en un cuerpo policial

Si la(s) víctima(s) NO QUIERE(N) denunciar en una comisaría

Reparación de la convivencia

INFORME [6]
coordinación intramunicipal

Comunicación
Alcaldía

Derechos Humanos y Diversidad Cultural

Si la víctima ha sido atendida por servicios ajenos, y no se le ha derivado a ningún recurso municipal, estos NOTIFICARÁN al Ayuntamiento los incidentes de odio ocurridos en la ciudad

Si la(s) víctima(s) lo aprueba(n)

COMUNICADO ACCIÓN INSTITUCIONAL [9]

APOYO A MOVILIZACIONES POPULARES

RECOPILACIÓN Y ARCHIVO de los registros

REPARACIÓN COMUNITARIA [10]

ANÁLISIS de la evolución anual

ELABORACIÓN de informe anual

DISEÑO DE MEDIDAS preventivas

PUBLICACIÓN

LEYENDA
Departamentos Ayuntamiento
Instituciones externas al Ayuntamiento
Tercer Sector Social
Actuaciones

DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN