A large, solid red shape that starts as a point at the top left and curves downwards and to the right, ending in a thick, rounded edge. It occupies the left side of the page.

CÓMO ACTUAR ANTE CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y DELITOS DE ODIO E INTOLERANCIA

GUÍA PRÁCTICA

CÓMO ACTUAR ANTE CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y DELITOS DE ODIO E INTOLERANCIA: GUÍA PRÁCTICA

Autoría: CIDALIA Consultora en Diversidad S.L.L.,
Ignacio Sola Barleycorn y Pablo López Pietsch.

Coordinación: Subdirección General para la Igualdad de Trato y la
No Discriminación: Rosario Maseda García, Iván Carabaño Rubianes.

EDITA: Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades
Condesa de Venadito, 34 – Madrid 28027
inmujer@inmujer.es
www.inmujer.es

Diseño: Socialco
Composición e impresión: Imprenta Nacional de la AEBOE

NIPO: 685-15-027-1 (versión web)

Catálogo de publicaciones de la Administración
General del Estado
<http://publicacionesoficiales.boe.es>

Este informe ha sido elaborado con el apoyo del programa PROGRESS
(2007-2013) de la UE.

Este programa es implementado por la Comisión Europea. Se estableció para apoyar económicamente la implementación de los objetivos de la Unión Europea en los ámbitos del empleo, asuntos sociales e igualdad de oportunidades y para contribuir a la consecución de los objetivos de la Estrategia Europa 2020 en estos campos.

El Programa de siete años se dirige a todos los agentes relevantes que pueden colaborar en el desarrollo de una legislación y políticas de empleo y sociales adecuadas y efectivas, a través de la UE-27, EFTA-EEA y los candidatos y precandidatos a la adhesión.

Para más información consultar: <http://ec.europa.eu/progress>

La información contenida en esta publicación no refleja necesariamente la posición u opinión de la Comisión Europea.

**CORE , Conociendo la discriminación, Reconociendo la diversidad
(Progress JUST/2013/PROG/AG/AD)**



MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

SECRETARÍA
DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

INSTITUTO DE LA MUJER
Y PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES



Presentación

La **igualdad** es, junto a la libertad, la justicia y el pluralismo político, uno de los valores superiores de nuestro ordenamiento jurídico, y goza de la máxima protección jurídica, a título de **derecho fundamental** en nuestra Constitución y en la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea y a título de **derecho humano** en la Convención Europea de Derechos Humanos y en los Tratados Internacionales sobre Derechos Civiles y Políticos y sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Por ello, la consecución de una igualdad real y efectiva y la reparación de las discriminaciones existentes constituyen **tareas permanentes de los poderes públicos**.

Sin embargo, todos los estudios realizados durante los últimos años en materia de discriminación, tanto en España como a escala de la Unión Europea, coinciden en un **diagnóstico** que resulta alarmante **y ha de suscitar la respuesta inmediata de las instituciones públicas**: si de un lado destacan que las discriminaciones que por distintos motivos y en diferentes ámbitos de la vida social sufren personas pertenecientes a grupos sociales minoritarios (inmigrantes, personas homosexuales, personas con discapacidad, mayores, etc.) están a la orden del día, de otro advierten de la amplísima desproporción entre el número de incidentes discriminatorios que se producen en el día a día y el número de reclamaciones o denuncias existentes. Es decir, la inmensa mayoría de las discriminaciones efectivamente producidas no llegan nunca a conocerse, porque no son objeto de reclamación o denuncia por quienes las han sufrido. Las razones para este fenómeno que se ha dado en llamar de «**infradenuncia**» son múltiples: algunas víctimas de discriminación consideran que denunciar no serviría para nada, otras aducen que no conocen bien cuáles son sus derechos al respecto y que en cualquier caso no sabrían donde denunciar, y otras que la discriminación es algo demasiado normal y arraigado en nuestras prácticas sociales como para denunciarlo.

El resultado último de esta falta de confianza en la respuesta institucional ante una denuncia o reclamación por discriminación es, con frecuencia, la impunidad de la misma, que a su vez alienta esa sensación de que discriminar «sale gratis» y de que denunciarlo es inútil. Para salir de este círculo vicioso, sólo cabe apostar por acciones de **información** al conjunto de la **ciudadanía**, de **refuerzo de la capacidad de respuesta** de las instituciones y de **formación** de los **profesionales** encargados de dar respuesta a las denuncias y reclamaciones. No poco se ha avanzado en esta materia durante los últimos años, con la creación de protocolos policiales que permitan identificar y atender correctamente los casos de discriminación, de servicios especializados en todas las fiscalías provinciales y la mejora de la regulación penal de los delitos de odio y discriminación. Pero, sin duda, falta aún mucho por hacer hasta conseguir una conciencia social generalizada de que las discriminaciones están prohibidas por nuestro ordenamiento, que quien las sufra tiene a su disposición instrumentos eficaces para que se le restablezca en su derecho y quien las cometa se expone a ser sancionado por ello.

La **Guía práctica** que tiene en sus manos pretende ser un paso en esa dirección, al sintetizar la **información** más relevante sobre qué acciones constituyen discriminación, que **normas** son las que la prohíben y a qué **instituciones u organizaciones sociales** acudir para denunciar la discriminación sufrida. Además, la Guía incluye una serie de **claves prácticas** a tener en cuenta para garantizar en la medida de lo posible que la denuncia realizada prospere y se pueda **restablecer a la víctima en la igualdad** que le fue negada y **reparar el daño** causado.

Esta Guía se inscribe en el importante trabajo que viene desarrollando durante los últimos años el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, en su función de impulsor de la aplicación del principio de igualdad de trato y no discriminación, sobre **dos ejes prioritarios**: por un lado, trabajar la **evidencia**, es decir el conocimiento cierto sobre la discriminación, a partir de la recopilación de datos y la elaboración de guías e instrumentos que permitan informar sobre los derechos de las personas y los recursos disponibles en caso de que quieran denunciar algún incidente discriminatorio, y por otro, trabajar en la consolidación y el reconocimiento de las **estrategias de promoción de la igualdad de trato y no discriminación**. Todo ello en el marco del **proyecto CORE: Conociendo la discriminación, Reconociendo la diversidad**, que cuenta con la financiación de la Unión Europea a través del Programa Europeo para el Empleo y la Solidaridad Social (PROGRESS).

Por último, debemos expresar nuestro sincero **agradecimiento** a las personas **representantes de las administraciones públicas, de organizaciones sindicales y de organizaciones no gubernamentales** que han participado en el grupo de contraste para la elaboración de esta Guía y sin cuyo saber experto y valiosas aportaciones no habría sido posible su elaboración. Todos ellos han refrendado el interés de este proyecto y su apuesta institucional por la defensa de la igualdad y la no discriminación, que confiamos le resulte de utilidad.

Rosa Urbón Izquierdo

Directora del Instituto de la Mujer
y para la Igualdad de Oportunidades

0. Índice

1. ¿QUÉ ES LA DISCRIMINACIÓN?	9
2. MOTIVOS, ÁMBITOS Y TIPOS DE DISCRIMINACIÓN.....	13
3. ESTOS SON TUS DERECHOS: NORMATIVA BÁSICA SOBRE IGUALDAD DE TRATO Y NO DISCRIMINACIÓN.....	17
3.1 Unión Europea.....	19
3.2 Normativa española.....	20
4. SITUACIONES REALES DE DISCRIMINACIÓN Y CLAVES PRÁCTICAS DE ACTUACIÓN	23
4.1 Ámbito laboral.....	25
4.2 Acceso a locales de ocio	27
4.3 Discriminación en espacios públicos y seguridad.....	30
4.4 Otros ámbitos de discriminación (educación, sanidad, acceso a otros bienes y servicios)	32
5. DELITOS DE ODIO	37
5.1 Delitos de odio en internet	40
5.2 Claves prácticas de actuación en caso de delitos de odio.....	41
ANEXO 1. ¿DÓNDE ACUDIR EN CASO DE INCIDENTE DISCRIMINATORIO? ...	43
Anexo 1.1 Recursos estatales especializados por motivos de discriminación	46
Anexo 1.2 Recursos autonómicos y locales por motivo de discriminación y ámbito territorial	47
Anexo 1.3 Defensores del Pueblo autonómicos	48
Anexo 1.4 Directorio de centros del Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica	49
Anexo 1.5 Oficinas de Atención a Personas con Discapacidad en España ...	50
ANEXO 2. DÓNDE DENUNCIAR DELITOS DE ODIO. RECURSOS PARA VÍCTIMAS DE DELITOS DE ODIO	53
Anexo 2.1 Dónde denunciar los delitos de odio	55
Anexo 2.2 Relación de Servicios de las Fiscalías Provinciales para la Tutela Penal de la Igualdad y contra la Discriminación	56
Anexo 2.3 Oficinas de Asistencia a las Víctimas de Delitos	58
Anexo 2.4 Entidades sociales que prestan asistencia a víctimas de discriminación y delitos de odio	63

1. ¿Qué es la discriminación?

La discriminación consiste en diferenciar o dar un trato menos favorable cuando no existen diferencias relevantes entre las personas o las situaciones, así como dar un trato idéntico a situaciones que en realidad son diferentes. La discriminación atenta contra los derechos fundamentales de la persona, especialmente en el ejercicio de la igualdad en los términos establecidos por la legislación europea y española.

Por eso, la discriminación es un acto ilegal que debe ser denunciado. En España se dispone de un amplio sistema de protección a las víctimas de discriminación.

En esta Guía te ofrecemos:

- a) Una breve explicación de los tipos y motivos que existen de discriminación.
- b) Situaciones reales de discriminación para que puedas identificar algunas de ellas.
- c) Claves prácticas para responder ante una situación discriminatoria.
- d) Listado de recursos a los que poder acudir en caso de sufrir una situación en la que pienses que existen factores discriminatorios.

2. Motivos, ámbitos y tipos de discriminación

Existen muchos **motivos** por los que una persona puede ser discriminada. Los más **frecuentes y conocidos** son la discriminación por razón de **sexo** (hombre/mujer), por el **origen racial o étnico** de una persona (por ejemplo, inmigrantes o gitanos), por su **orientación sexual** (gays, lesbianas), por su **identidad de género** (transexuales), por tener alguna **discapacidad** o por su **religión o convicciones**.

Pero son muchos más los motivos por los que se discrimina: desde la **edad** o la **enfermedad** hasta las opiniones políticas, pasando por cualquier otra circunstancia personal o social. En definitiva, cuando nos relacionamos con una persona diferente y, por un motivo u otro, la tratamos de manera distinta y desfavorable respecto al resto, estamos discriminándola.

La discriminación se produce en todo tipo de ámbitos sociales públicos y privados. Allí donde dos o más personas nos relacionamos, puedes encontrarte con alguna de las formas en que se presenta la discriminación.

Tanto en lugares públicos como privados: en el hogar, dentro del vecindario, en la escuela, en el lugar de trabajo, en locales de ocio, en la calle, etc. Con frecuencia, también es posible que descubras algún tipo de trato discriminatorio en los medios de comunicación (televisión, prensa, internet, etc.).

Y es posible, incluso, que percibas discriminación en el acceso a bienes y servicios públicos o privados, en los ámbitos de sanidad, educación, vivienda, comercio, servicios sociales... Al fin y al cabo, como la discriminación puede darse entre personas individuales, entre un grupo y una persona y hasta entre diferentes organizaciones sociales, es posible que te la encuentres en cualquier entorno.

Por otra parte, la discriminación puede manifestarse de **diferentes formas:** en la siguiente tabla resumimos la definición de cada tipo de discriminación y un ejemplo:

TIPOS DE DISCRIMINACIÓN	DEFINICIÓN	EJEMPLOS
Discriminación directa	Es la situación en que se encuentra una persona que sea, haya sido o pudiera ser tratada de manera menos favorable que otra en situación análoga o comparable.	Cuando un trabajador español y uno inmigrante cobran salarios distintos por hacer el mismo trabajo.
Discriminación indirecta	Ocurre cuando, a partir de una disposición, criterio o práctica, aparentemente neutrales, las personas que pertenezcan a un grupo protegido (de edad, género, creencias, etc.) se queden en situaciones de desventaja concreta respecto a otras personas, salvo que dicha disposición, criterio o práctica pueda justificarse objetivamente con una finalidad legítima y los medios para alcanzar dicha finalidad sean adecuados y necesarios.	Cuando para acceder a un empleo o a una prestación se establece un requisito formal que en realidad no es necesario para realizar el trabajo o para justificar la necesidad de la prestación y ello tiene como consecuencia dificultar o impedir el acceso a grupos minoritarios que no suelen cumplir ese requisito (p. ej. personas discapacitadas, inmigrantes, gitanas o mayores).

Discriminación múltiple	Surge a partir de la constatación de que algunas personas pueden sufrir discriminación por varios motivos que confluyen y se realimentan.	Cuando a una mujer, por el hecho de serlo, se le ponen trabas para acceder a un empleo, pero estas aumentan al descubrir el empresario que es de etnia gitana y, además, madre.
Acoso discriminatorio	Conducta no deseada asociada a motivos por los que se prohíbe la discriminación, con el objetivo o el efecto de menoscabar la dignidad de una persona y de crear un entorno intimidante, hostil, degradante, humillante u ofensivo de manera intencionada o no.	Una pareja homosexual a la que sus vecinos hacen pintadas en tono insultante o chistes cuando se la cruzan en el portal.
Represalia discriminatoria	Se produce cuando existe una participación o colaboración en un proceso (administrativo o judicial) con el objeto de impedir una situación discriminatoria y esta participación o colaboración da lugar a una represalia por parte de la persona o grupo que realiza la discriminación.	Un/a trabajador/a con discapacidad inicia una demanda contra su empresa por un trato discriminatorio en las condiciones de empleo y es despedido/a por esta demanda.
Discriminación por asociación	Se produce cuando una persona, debido a su relación con otra sobre la que concurra uno de los motivos de discriminación previstos en la ley, es objeto de un trato discriminatorio.	No le es permitida la entrada a un restaurante a un grupo de personas porque entre ellas estaban personas gitanas.
Discriminación por error	Aquella que se basa en una apreciación incorrecta acerca de las características de la persona discriminada.	No dejan entrar a una persona en un local de ocio porque creen que es homosexual sin serlo.

¿Dónde acudir en caso de haber sido discriminado?

Con carácter general, existen una serie de **recursos generales** a los que se puede acudir en caso de incidente discriminatorio, así como algunos **recursos especializados** según el motivo de discriminación de que se trate. En los Anexos de la Guía se pueden consultar los recursos, tanto especializados como generalistas.

**3. Estos son tus
derechos: normativa
básica sobre
igualdad de trato y
no discriminación**

3.1 Unión Europea

a) Tratados

La Unión Europea ha desarrollado una amplia normativa en materia de derechos fundamentales y, específicamente, en igualdad de trato y no discriminación. En la siguiente tabla se recogen los principales instrumentos normativos de la UE:

Tratados	Tratado de la Unión Europea	Artículo 2	La Unión se fundamenta en los valores de respeto de la dignidad humana, libertad, democracia, igualdad, Estado de Derecho y respeto de los derechos humanos , incluidos los derechos de las personas pertenecientes a minorías. Estos valores son comunes a los Estados miembros en una sociedad caracterizada por el pluralismo, la no discriminación, la tolerancia, la justicia, la solidaridad y la igualdad entre mujeres y hombres .
		Artículo 3	La Unión combatirá la exclusión social y la discriminación y fomentará la justicia y la protección sociales, la igualdad entre mujeres y hombres, la solidaridad entre las generaciones y la protección de los derechos del niño.
	Carta de Derechos Fundamentales. Artículo 21	Prohíbe la discriminación basada en trece motivos de discriminación : sexo, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad, orientación sexual, origen social, características genéticas, lengua, opiniones políticas o de cualquier otro tipo, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio y nacimiento. Es pertinente resaltar el artículo 51, en el que se establece el ámbito de aplicación de la Carta de Derechos Fundamentales. Dicho artículo indica que «las disposiciones de la presente Carta están dirigidas a las instituciones y Órganos de la Unión, respetando el principio de subsidiariedad, así como a los Estados miembros únicamente cuando apliquen el Derecho de la Unión». Por tanto, se ciñe a la aplicación del derecho comunitario.	
	Tratado de Funcionamiento de la UE	Artículo 18	En el ámbito de aplicación de los Tratados, y sin perjuicio de las disposiciones particulares previstas en los mismos, se prohibirá toda discriminación por razón de la nacionalidad. El Parlamento Europeo y el Consejo, con arreglo al procedimiento legislativo ordinario, podrán establecer la regulación necesaria para prohibir dichas discriminaciones.
		Artículo 19	El Consejo, por unanimidad con arreglo a un procedimiento legislativo especial, y previa aprobación del Parlamento Europeo, podrá adoptar acciones adecuadas para luchar contra la discriminación por motivos de sexo, de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual.

b) Directivas de la Unión Europea

Las principales Directivas europeas en materia de igualdad de trato y no discriminación son las siguientes:

Directiva 2000/43/CE del Consejo, de 29 de junio de 2000	Relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico.
Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000	Relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación.
Directiva 2010/41/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de julio de 2010	Se aplica el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres que ejercen una actividad autónoma.

Directiva 2010/18/UE del Consejo, de 8 de marzo de 2010	Se aplica el Acuerdo marco revisado sobre el permiso parental, celebrado por Business Europe, la UEAPME, el CEEP y la CES.
Directiva 2006/54/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006	Relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación.
Directiva 2004/113/CE del Consejo, de 13 de diciembre de 2004	Se aplica el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres al acceso a bienes y servicios y su suministro.
Decisión Marco 2008/913/JAI del Consejo, de 28 de noviembre de 2013	Relativa a la lucha contra determinadas formas y manifestaciones de racismo y xenofobia mediante el Derecho Penal.

3.2 Normativa española

a) Constitución Española

Artículo 1.1	Reconoce la igualdad como uno de los valores supremos de nuestro ordenamiento jurídico: la igualdad debe interpretarse como elemento transversal de todo el ordenamiento jurídico
Artículo 9.2	Es el reconocimiento de la igualdad material. La configuración del Estado como social exige la intervención de los poderes públicos para que la igualdad de los individuos sea real y efectiva.
Artículo 10	1. La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social. 2. Las normas relativas a los derechos fundamentales y a las libertades que la Constitución reconoce se interpretarán de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados por España.
Artículo 14	Eje de la garantía jurídica de la igualdad: <i>«Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social»</i>

b) Normativa específica en igualdad de trato no discriminación y delitos.

La Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, transpone al marco normativo español la Directiva 43/2000 en lo referente a la discriminación por origen racial o étnico en múltiples ámbitos¹ y la 78/2000, referente a varios motivos de discriminación pero circunscritos al ámbito laboral.²

Se recoge a continuación la normativa española que se refiere a motivos de discriminación específicos:

Sexo	✓ Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.
Origen racial o étnico	✓ Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social. ✓ Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009.

¹ Los ámbitos citados en la Directiva 43/2000 son los siguientes: condiciones de acceso al empleo, el acceso a todos tipos y niveles de orientación profesional, las condiciones de empleo y trabajo, la afiliación y participación en organizaciones de trabajadores o empresarios, la protección social, incluida la Seguridad Social y asistencia sanitaria, las ventajas sociales, la educación y el acceso a bienes y servicios.

² Los motivos citados en la Directiva 78/2000 son: religión o convicciones, discapacidad, edad y orientación sexual.

Religión y/o creencias	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley Orgánica 10/1995, del Código Penal (los artículos 522 a 526 recogen los delitos contra la libertad de conciencia, los sentimientos religiosos y el respeto a los difuntos). ✓ Ley Orgánica 7/1980, de 5 de julio, de Libertad Religiosa.
Orientación sexual e identidad de género	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley 3/2007, de 15 de marzo, reguladora de la rectificación registral de la mención relativa al sexo de las personas. ✓ Ley 13/2005, de 1 de julio, por la que se modifica el Código Civil en materia de derecho a contraer matrimonio.
Discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social. ✓ Ley 26/2011, de 1 de agosto, de Adaptación Normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. ✓ Real Decreto 1276/2011, de 16 de septiembre, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Por otra parte, abarca conductas por distintos motivos discriminatorios, si bien está circunscrita al ámbito del deporte la **Ley 19/2007, de 11 de julio, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte.**

Junto a esta normativa específica para los principales motivos de discriminación, el marco jurídico español incluye una serie de **normas administrativas, penales y laborales** que refuerzan la lucha contra la discriminación y contra los delitos de odio.

4. Situaciones reales de discriminación y claves prácticas de actuación

A continuación te exponemos algunas situaciones reales de discriminación. En cada situación hemos incluido una serie de recomendaciones prácticas para que puedas saber con claridad cómo actuar ante un hecho discriminatorio:

4.1 Ámbito laboral

La discriminación en el ámbito laboral puede presentarse en las distintas etapas de la vida laboral: en las ofertas de empleo, en la selección, en las condiciones de trabajo (salarios, etc.), en el desempeño, promoción, retiro y/o despido. Algunos ejemplos de discriminación en el ámbito laboral se indican en la siguiente tabla:

Ámbitos de discriminación laboral	Ejemplos
El acceso al empleo, al trabajo por cuenta propia y al ejercicio profesional	Ofertas de empleo discriminatorias: ofertas que establecen límites de edad, que especifican sexo o nacionalidad.
El acceso al asesoramiento y a la formación profesional	No ofrecer igualdad a todas las personas en el acceso a cursos de formación.
En las condiciones laborales y de empleo, incluidas el despido y la remuneración	Situaciones de acoso por razón de la edad en empresas que desean que los trabajadores pasen a situación de jubilación anticipada y para ello emplean presiones indebidas, como la disminución arbitraria de los complementos salariales voluntarios, la falta de ocupación efectiva, entre otras.

Casos reales de discriminación en el ámbito laboral

Oferta de empleo discriminatoria

Anuncio de una oferta de empleo: «*Mujer española (de 45 a 55 años) para puesto de interna en hogar familiar. Se encargará de todas las tareas del hogar*» (<http://www.bolsaempleo.net/interna-para-tareas-del-hogar/>).

Discriminación en las condiciones laborales

Estaba ilusionado con mi nuevo trabajo. Era en una fábrica con muchos empleados, lo peor eran los horarios, muchas horas en turnos partidos, por lo que tenía que comer en la cocina que teníamos los trabajadores. Estaba bien equipada, había un microondas, nevera, etc. Mi sorpresa fue cuando fui a la cocina a calentar mi comida, ponía un cartel que decía «Solo para comida española». Me dio corte preguntar y ese día no usé el microondas, me empecé a llevar bocadillos y comida fría. Había trabajadores marroquíes, rumanos como yo, ninguno podíamos usar ese microondas salvo que pusieramos «comida española»... Me informé, hablé con el Comité de la Empresa, estuvimos denunciando la discriminación que sufríamos en la cocina con el uso del microondas. La explicación fue que era porque «nuestras» comidas tenían muchas especias y olores fuertes que impregnaban el microondas comunitario.

Estos casos expuestos son ejemplos reales de incidentes discriminatorios en el ámbito laboral. ¿Cómo puedes actuar si eres víctima o testigo de una de estas situaciones? En función del tipo de incidente discriminatorio y la gravedad del mismo, en el ámbito laboral existen distintos mecanismos donde efectuar la reclamación por discriminación. Estos mecanismos son los siguientes:

a) **Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS).** Toda persona que tenga conocimiento de hechos que pudieran constituir infracción en materia laboral o de Seguridad Social puede reclamar los servicios de la ITSS. Para ello es necesario realizar una denuncia por escrito que deberá contener:

- Los datos de identificación personal del denunciante y su firma, siendo necesario incluir teléfono de contacto.
- Los hechos presuntamente constitutivos de infracción. Concretando qué se denuncia y a qué materia concreta afecta (laboral, Seguridad Social, etc.).
- Fecha y lugar en el que se produjeron los hechos.
- Identificación de los presuntamente responsables, señalando el empleador o empresario al que se denuncia.
- Demás circunstancias relevantes, acompañando, en su caso, la documentación justificativa.

Existe un **modelo de denuncia** que puede descargarse desde la web de la ITSS: http://www.empleo.gob.es/itss/web/Atencion_al_Ciudadano/FORMULARIOS/index.html. Este modelo también se puede obtener en las **oficinas de las diferentes Inspecciones Provinciales**, ubicadas en las capitales de provincia.

Lugar y forma de presentación de la denuncia ante la ITSS. Para la presentación de la denuncia se pueden seguir las siguientes vías:

- **PRESENCIAL.** A través de los registros de la ITSS, así como en los registros de los demás órganos de la Administración del Estado y de las CC.AA.
- **TELEMÁTICA.** A través de la **sede electrónica del Ministerio de Empleo y S. S.**, siempre que el denunciante disponga del Documento Nacional de Identidad electrónico o de una firma electrónica avanzada basada en un certificado electrónico reconocido por la plataforma @firma.
- **VÍA POSTAL.** Dirigidas a la oficina correspondiente de la Inspección Provincial de Trabajo y S. S. Si la denuncia se presenta por vía postal o en los registros sin personarse el denunciante, se exigirá adjuntar copia del DNI del denunciante y, en su caso, autorización expresa de este para que la ITSS pueda verificar sus datos de identidad en el registro correspondiente.

b) **Sindicatos.** Los sindicatos tienen un papel fundamental para incluir aquellos aspectos que inciden directamente en la lucha contra la discriminación. Algunos sindicatos disponen de Servicios de Igualdad a los que se accede a través de la afiliación al sindicato. Son servicios específicos de atención a las discriminaciones, y ofrecen diferentes prestaciones, como el asesoramiento e información, y velan de forma concreta por aquellos supuestos en los que los trabajadores son víctimas de discriminación. Cuentan con servicios jurídicos que ofrecen una asesoría integral ante un caso de discriminación.

c) **Juzgados de lo Social.** Cabe destacar que la Ley de Procedimiento Laboral establece que el tratamiento discriminatorio por razón de sexo, edad, origen étnico o racial, discapacidad, orientación e identidad sexual, religión o creencia se tramita-

rá según la modalidad procesal de tutela de derechos fundamentales, que es particularmente rápida y garantista para el trabajador. En particular, eso implica:

- Que los procesos tienen **carácter urgente**, siendo preferentes respecto de los que se siguen en los juzgados o tribunales. Tampoco hace falta ningún acto de reclamación o conciliación previo.
- Se produce lo que se conoce como **inversión de la carga de la prueba**: no es preciso probar que has sido discriminado/a, sino que basta con que aportes **indicios** de que has sido objeto de discriminación, y corresponderá entonces a la parte empleadora o empresarial demostrar que su decisión no fue debida a una discriminación, sino que obedece a razones objetivas y razonables.

d) **En determinados supuestos se puede actuar por vía penal.** El Código Penal, en su artículo 314, tipifica como delito de discriminación laboral la siguiente situación: que se haya producido una grave discriminación en el empleo contra una persona como consecuencia de su ideología, religión, o creencias, pertenencia a una raza, etnia o nación, su sexo, orientación sexual, etc. y que una vez constatada, tras el requerimiento judicial o sanción administrativa, el empleador o la empresa **no restablezcan** la situación de igualdad, reparando los daños que se hubiesen producido.

En caso de discriminación recuerda que...

Todas las personas pueden sufrir discriminación en el ámbito laboral, bien en la búsqueda del trabajo, bien dentro del mismo.

Existen **diferentes mecanismos** donde efectuar la reclamación por discriminación. Puedes acudir a **la Inspección de Trabajo y Seguridad Social**, a los **sindicatos** o a los **Juzgados de lo Social**.

Si conseguiste que la Inspección o un Juzgado constataran que existió discriminación grave por motivo de tu ideología, religión o creencias, pertenencia a una raza, etnia o nación, sexo, orientación sexual, etc. y la empresa se niega a reparar la discriminación sufrida, puedes acudir a la **vía penal y denunciar el delito (ver apartado sobre delitos de odio y discriminación de esta Guía)**.

4.2 Acceso a locales de ocio

El principal mecanismo regulador referido al acceso a los locales de ocio es **el derecho de admisión**, consistente en establecer qué personas pueden acceder a un establecimiento público o privado y/o, en su caso, permanecer en él.

Por lo tanto, hay que mencionar concretamente las condiciones para ejercitar la reserva del derecho de admisión mediante una exposición bien visible de carteles o publicidad en los accesos a los mismos, en los cuales se especificará de forma concluyente los requisitos necesarios para entrar/permanecer en el local, de lo que se deduce que los carteles con el enunciado «Reservado el Derecho de Admisión» no son suficientes.

Casos reales de discriminación en el acceso a locales de ocio:

Negativa a entrar en una discoteca a un grupo de personas con discapacidad

«¿Estáis locos o qué? ¿Cómo se le ocurre a esta gente venir a estas horas de la noche a un bar? No podéis estar aquí, me espantáis a la clientela. ¿No ves que la gente pasa de largo? ¡Mira, mira, no entra nadie!... Largaos de aquí. No quiero clientes como vosotros...». Esto me pasó una noche cuando salí con mis compañeros de la asociación a la que pertenecía. Habíamos ido a cenar y luego a tomar algo, nos gustaba poder salir de noche a tomar algo con los amigos. Éramos gente como el dueño del bar, como tú, solo que con una diferencia, algunos íbamos en silla de ruedas... Decidí no dejar pasar de largo este hecho. No había derecho a que nos hablase así. Decidimos pedir una hoja de reclamaciones y presentarla en la Oficina de los Derechos del Consumidor. Ojalá algún día cambien las cosas y podamos sentirnos gente normal, como tú, como el resto».

Discriminación a una pareja homosexual en la piscina pública

«Estaba en la piscina pública con mi pareja. En un momento dado le di un beso rápido. Hasta aquí todo normal, pero qué pasa si mi pareja es otra mujer como yo. El socorrista se dirigió a nosotras diciendo "¿Qué hacéis? Aquí esto no se puede hacer". Nos hizo el día imposible, riéndose de nosotras, insultándonos. Pensé en recoger todas nuestras cosas y marcharnos de allí. Pero reunimos fuerzas para quedarnos. Le estuvimos dando muchas vueltas, porque no sabíamos para qué podría servir una reclamación. Finalmente acudimos a una Asociación de LGTB a quien le contamos el caso y se hizo cargo de él. Hay que denunciar estas cosas, por nosotras, por los que vengan».

Discriminación por origen racial o étnico

«Los viernes tenía turno partido y no me daba tiempo de ir a comer a casa, normalmente me llevaba algo de casa para comérmelo en el trabajo, pero ese día hacía bueno y decidí ir a un bar a almorzar... Le pedí al camarero un plato combinado que tenían en la carta y me responde "Perdone señora, no la entiendo... A usted no pienso servirle nada". Pensé en marcharme de allí e irme a otro sitio, no tenía mucho tiempo para comer, es más, ya no tenía ni hambre. Finalmente le pedí el libro de reclamaciones a lo que me contestó "No pienso darle nada". ¿Qué podía hacer? Otro cliente del bar que había presenciado la situación me animó a llamar a la policía, me dijo que lo hiciera, que tenía derecho a la hoja de reclamaciones, aunque no me hubieran servido nada. Lo hice, acudieron, y a partir de ahí no volví a pasar por ese bar. Hasta hace unas semanas, en las que vi que ya no estaba la persona que me había tratado así. Ah, por cierto, soy camerunesa y llevo doce años viviendo en España, trabajo de cara al público y, en todo este tiempo, nunca he tenido problemas de comunicación con nadie, salvo con esta persona».

¿Cómo puedes actuar en caso de ser víctima de discriminación en el acceso a algún local de ocio?

Los consumidores o usuarios que consideren que el ejercicio del derecho de admisión o las condiciones de acceso, tal como están previstas o les han sido aplicadas en un establecimiento abierto al público, espectáculo o actividad recreativa determinados, no son conformes a lo que prevé la normativa vigente, pueden actuar a través de distintas vías jurídicas, tanto administrativas, como penales. La razón es que la discriminación en el acceso a un local de ocio constituye tanto una infracción administrativa como un delito, por lo que se puede perseguir por ambas vías.

Así, el artículo 31.14 del **Reglamento General de Policía de Espectáculos y Actividades Recreativas**, aprobado por Real Decreto 2816/1982, establece expresamente como infracción muy grave «*el ejercicio del derecho de admisión de forma arbitraria o abusiva, con infracción de las disposiciones que lo regulan*». Existen preceptos equivalentes en **las leyes en materia de espectáculos que han aprobado la mayoría de las Comunidades Autónomas** (en las Comunidades Autónomas que no han aprobado sus propias normas, rige el citado Reglamento General aprobado por RD 2816/1982).

Por otra parte, el **artículo 512 del Código Penal** tipifica el delito de denegación discriminatoria de servicios en el ejercicio de actividades profesionales o profesionales.

Lo que determinará la vía a adoptar será, sobre todo, la gravedad de la infracción percibida, pero también conviene valorar el tiempo que se puede tardar hasta llegar a una decisión según se opte por una u otra vía, la posible dificultad de obtener pruebas fehacientes de la discriminación sufrida, como, por ejemplo, testigos que estén dispuestos a declarar al respecto, y el grado de implicación que requerirá por parte de la propia víctima el seguimiento de la denuncia o reclamación.

a) La vía más sencilla para reclamar es a través del **libro de reclamaciones**. Lo que con ello se hace es instar a que sean las propias autoridades de consumo de la Comunidad Autónoma correspondiente las que actúen.

Si no se facilitara el libro de reclamaciones se debe **llamar a la policía**. Ante la policía hay que solicitar nuevamente el libro de reclamaciones y, si no se entrega, será la propia policía la que deba realizar la denuncia por negativa a entregarlo o no disponer de él, sumado a las denuncias que puedan derivar por ejercer actividad alguna careciendo de autorización. Es importante que en dicho momento la policía identifique o reseñe a los responsables del local «in situ»

Con independencia de cuál va a ser el procedimiento jurídico a seguir, **solicitar el libro de reclamaciones** es clave. Por un lado, es una buena forma de evitar que se vuelva a repetir su experiencia y, por otro, constituye una prueba en el caso de llegar a reclamar finalmente mediante arbitraje de consumo o demanda judicial. El procedimiento que se sigue tras la presentación de una reclamación puede conllevar una sanción o multa para el establecimiento denunciado.

b) En segundo lugar, y con independencia de ello, se puede también **denunciar** los hechos a los órganos administrativos competentes del Ayuntamiento o **Comunidad Autónoma** en la que se hayan producido, instando a que estos órganos inicien un procedimiento sancionador, sobre la base de la legislación estatal o autonómica aplicable.

Aunque el procedimiento y el órgano competente para llevar a cabo este procedimiento sancionador varía de una Comunidad Autónoma a otra, y en algunos casos la facultad está conferida a los Ayuntamientos, en todo caso esta posibilidad existe y puede concluir en sanciones de multas sustanciosas para la persona o empresa que haya discriminado. En cambio, por esta vía no se puede reclamar un resarcimiento por los daños y perjuicios.

c) Si se pretende un **resarcimiento económico por los daños y perjuicios** sufridos, se puede plantear una reclamación, bien mediante el **Sistema Arbitral de Consumo** establecido en el artículo 57 de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios (Texto Refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre), normalmente a través de la Oficina del Consumidor, bien mediante una **demanda judicial ante los Juzgados de lo Civil**. Para iniciar cualquiera de estos dos procedimientos no es necesario esperar a que se haya resuelto la queja que se formuló mediante la hoja de reclamaciones. En el caso de la demanda civil, hay que tener en cuenta los plazos de decisión, los costes que puede suponer el procedimiento (tasas, abogado y procurador) y que, en caso de que se consiguiera una indemnización por daños morales, la cantidad no sería muy elevada.

d) Si se considera que la discriminación sufrida tiene carácter grave y la persona que la ha sufrido está dispuesta a involucrarse en mayor medida a fin de conseguir una sanción del agente discriminatorio, lo mejor es presentar una **denuncia ante la policía, la Fiscalía (hay servicios especializados en delitos de odio y discriminación en todas las Fiscalías provinciales -ver anexo 2 de esta Guía-) o el Juzgado de Guardia**.

La **denuncia ante la policía** tiene la ventaja de que se puede solicitar que la policía se desplace al lugar de los hechos para comprobar si, efectivamente, se produce o se ha producido dicha discriminación. Si, por ejemplo, alguien alega que se ha rechazado su acceso a un local de ocio por su color de piel, y la policía entra en el local y comprueba que allí todas las personas son blancas, estaríamos en presencia de un indicio de discriminación que reforzaría la declaración de la persona que alega discriminación a efectos de prueba.

Además, la policía tiene la obligación de instruir un **doble expediente, administrativo sancionador y penal**. Mientras se sustancia el penal, el administrativo queda en suspensión, pero si el penal se cierra sin sentencia condenatoria, se reactiva el administrativo, y puede terminar en una sanción económica para el causante de la discriminación, aunque no haya sentencia penal.

La vía penal incluye también la posibilidad de solicitar indemnización por los daños y perjuicios sufridos en virtud de la discriminación.

En caso de discriminación en el acceso a locales de ocio recuerda que...

El **derecho de admisión no puede aplicarse arbitrariamente** y en ningún caso permite la discriminación. Los carteles que señalan «Reservado el Derecho de Admisión» no justifican políticas de admisión discriminatorias.

Si te impiden la entrada a un establecimiento, **es clave solicitar siempre las hojas de reclamación** a la persona que esté en el local (portero, camarero, etc.), aunque no hayas llegado a entrar ni ser cliente. **Si se niegan a dártela, llama a la policía.**

La hoja de reclamaciones constituye una prueba en el caso de llegar a reclamar finalmente mediante arbitraje de consumo o demanda judicial, por eso **es clave que la solicites.**

Los **locales que apliquen derechos de admisión discriminatorios**: pueden ser sancionados con multas o con el cierre del local temporal o permanente, en función de la gravedad del incidente discriminatorio.

4.3 Discriminación en espacios públicos y seguridad

La discriminación en los espacios públicos puede consistir en prácticas de naturaleza muy diversa. Con frecuencia se trata de insultos, amenazas, agresiones en espacios como la calle, los parques, los bares, el transporte público, etc., contra personas por su distinta etnia, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, situación socioeconómica (personas sin hogar) o demás motivos de discriminación. En los supuestos más graves se extiende incluso hasta los delitos de lesiones, de agresión sexual o de homicidio.

Otro de los colectivos que con frecuencia sufre este tipo de delitos y otras formas de discriminación son las **personas sin techo o sin hogar**. Se habla en estos casos de delitos por aporofobia u odio al pobre y de discriminación por situación socioeconómica. Para ver cómo actuar ante este tipo de delitos, consulta el apartado 5 de esta Guía.

Cuando la entidad de los actos discriminatorios no alcanza a constituir delito (por ejemplo, conflictos de convivencia de **menor intensidad** en plazas o parques públicos) puede ser útil acudir a los **servicios especializados** en los distintos motivos de discriminación para requerir su intervención (ver **Anexo 1** de esta Guía) y, en su caso, mediación, a los efectos de poner fin a dicho conflicto y a los actos discriminatorios que se estén produciendo. También los ayuntamientos o entidades locales disponen en ocasiones de trabajadores sociales, educadores de calle y mediadores interculturales con capacidad para realizar una intervención en este sentido.

Por otra parte, algunas asociaciones ciudadanas han denunciado una práctica que puede resultar discriminatoria, y que también puede llegar a producirse en espacios públicos durante los dispositivos operativos policiales de prevención para el mantenimiento de la seguridad ciudadana, siempre y cuando aquellos supongan la **identificación de personas basados en perfiles** relacionados con características de la persona, como, por ejemplo, su etnia, color, identidad de género o situación socioeconómica.

La propia normativa que rige la actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado prohíbe de manera terminante toda discriminación³. Además, a través del libro-registro en el que se deben de recoger todas las diligencias de identificación policial practicadas, el Ministerio Fiscal puede comprobar si la identificación de cualquier persona ha podido tener carácter discriminatorio.

En caso de que una persona considere que ha sido objeto de una identificación discriminatoria, en vulneración de la legislación vigente, puede dirigirse tanto al **Defensor del Pueblo** o Defensores del Pueblo autonómicos, en su caso, como a los **servicios especializados** en materia de discriminación racial o el motivo de discriminación de que se trate (**ver Anexo 1 de esta Guía**).

Igualmente, puede denunciar el hecho a través de los canales que el **Ministerio del Interior** pone a disposición de los ciudadanos para formular las quejas relativas a los servicios prestados por los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Para ello, el **Ministerio del Interior** ha confeccionado un **Formulario de Quejas y Sugerencias**, cuyo objeto consiste en dejar constancia de las quejas que los ciudadanos estimen convenientes sobre el funcionamiento de las unidades administrativas (cuerpos policiales) dependientes de dicho Ministerio. En todas las dependencias, oficinas y centros de atención al ciudadano abiertos al público y dependientes del Ministerio del Interior (Comisarías de Policía, Puestos de la Guardia Civil, etc.) existe un ejemplar del Formulario de Quejas y Sugerencias.

Estas quejas pueden presentarse de las siguientes formas:

- Presencial, en las oficinas de los organismos correspondientes.
- Correo postal.
- Telemática: cuando se trate de quejas, a través de la **sede electrónica del Ministerio del Interior**⁴.

Las quejas de los ciudadanos se reflejarán por escrito en el Formulario, indicando nombre, apellidos y domicilio, a efectos de comunicaciones, y firmando al final de la correspondiente hoja. Suscrita la queja personalmente en el Formulario correspondiente, se le entregará en el acto copia de la misma debidamente sellada.

Si la queja se remite por correo y se deja constancia del domicilio, se le enviará la copia correspondiente al remitente. Las quejas presentadas por correo electrónico e internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

³ Artículo 16.1 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de Protección de la Seguridad Ciudadana, y el artículo 16.3 de la citada Ley Orgánica 4/2015 profundiza en la regulación del libro-registro en el que se han de recoger todas las diligencias de identificación policial practicadas.

⁴ Orden INT/949/2007, de 30 de marzo, por la que se aprueba el formulario de quejas y sugerencias del Ministerio del Interior (BOE núm. 88, de 12 de abril). Disponible en:

https://sede.mir.gob.es/quejas/ACVT_LQs_rcd.html.

<http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/participacion-ciudadana/derechos-de-participacion-administrativa/quejas-y-sugerencias>

Las quejas anónimas (ya sean presenciales, escritas o telemáticas) no surtirán efectos de cara a la contestación al interesado, aunque sí podrán ser tenidas en cuenta a efectos internos.

Recibidas las quejas en la dependencia afectada, esta, en el plazo de veinte días y previas las aclaraciones que estime recabar del ciudadano, informará a este de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas.

Finalmente, si transcurrido el plazo a que se refiere el apartado anterior, el ciudadano no hubiese obtenido ninguna respuesta de la Administración, podrá dirigirse, a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y exigir las oportunas responsabilidades, a la siguiente unidad: **Inspección de Personal y Servicios de Seguridad** (asuntos relacionados con la Guardia Civil y con la Policía).⁵

Discriminación en el espacio público: identificación por fenotipo

«Estaba esperando al tren en la estación de Valladolid. Acompañada de mi marido y mis hijos. En el andén había otros viajeros. De repente se me acercó un Policía Nacional, pensé que querría preguntarme algo, pero se dirigió a mí para que me identificase. No entendía nada, ¿por qué yo? Miré a mi alrededor y vi que era la única persona negra de toda la estación: mis hijos y mi marido son blancos, el resto de pasajeros que había en ese momento también. El propio agente reconoció que me había pedido la identificación porque había recibido órdenes de parar a las personas "como ella".

Fue una situación vejatoria para mí, con daños morales y psicológicos, un hecho claro de discriminación. No quise dejarlo pasar sin más, porque lo considero grave, por lo que he pedido responsabilidades al Estado español. He tenido que acudir a diferentes instancias por la vía judicial. Finalmente el Comité de Derechos Humanos de Naciones Unidas me dio la razón, aludiendo que *"es legítimo efectuar controles de identidad de manera general con fines de protección de la seguridad ciudadana y de prevención del delito o con miras a controlar la inmigración ilegal. Ahora bien, cuando las autoridades efectúan dichos controles, las meras características físicas o étnicas de las personas objeto de los mismos no deben ser tomadas en consideración como indicios de su posible situación ilegal en el país. Tampoco deben efectuarse de manera tal que solo las personas con determinados rasgos físicos o étnicos sean señaladas. Lo contrario no solo afectaría negativamente la dignidad de las personas afectadas, sino que además contribuiría a la propagación de actitudes xenófobas entre la población en general y sería contradictorio con una política efectiva de lucha contra la discriminación racial"*. Añadiendo que en mi caso la identificación fue individualizada para dicho control de identidad únicamente por razón de sus características raciales y que estas constituyeron el elemento determinante para sospechar de ella una conducta ilegal».

4.4 Otros ámbitos de discriminación (educación, sanidad, acceso a otros bienes y servicios)

Tal y como se señalaba en el apartado introductorio, existen otros ámbitos en los que se puede producir una discriminación. En este apartado se hace referencia a algunos mecanismos específicos que existen en los ámbitos de la educación y de la sanidad.

Pero con independencia de que existan o no este tipo de mecanismos en un ámbito determinado, siempre cabe denunciar la discriminación a través de los **cauces generales establecidos por el ordenamiento**:

⁵ C/ Cea Bermúdez, 35-37, 28003 - Madrid; teléfonos: 915372648-2649; fax: 915372600.

- En primer lugar, existen algunos **servicios especializados en determinados motivos de discriminación** (origen racial o étnico, discapacidad, orientación sexual e identidad de género) que pueden prestar asesoría y tramitar quejas y reclamaciones (ver Anexos de la Guía).
- En segundo lugar, siempre que intervenga una Administración Pública, además de los recursos que se puedan interponer en vía administrativa, está abierta la vía de la **queja ante el Defensor del Pueblo**, ya sea del Estado o de aquellas Comunidades Autónomas en las que exista (ver Anexos).
- En muchos casos existen normativas sectoriales que prohíben la discriminación y establecen sanciones para quien incumpla esta prohibición, por lo que se puede **denunciar la discriminación sufrida ante la autoridad competente** en el ámbito de que se trate.
- Y en última medida, siempre está abierta la **vía judicial** para impugnar el acto o medida discriminatorios y solicitar un resarcimiento de los daños sufridos.

Casos reales de discriminación por diversos motivos en otros ámbitos

Discriminación por razón de sexo en el ámbito formativo

«En mi país trabajaba en una empresa de alimentación. Cuando llegué a España vi una oportunidad en formarme en el sector de los cuidados. Me apunté a un curso de Auxiliar de Enfermería. Un día me dijeron que saliera mientras estaba en clase. Me comunicaron que tenía que marcharme ese mismo día del curso, que no podía continuar... “Hemos calculado de cuanto estás y no podrás acabar las clases. Al empezar el curso tenías que habernos dicho que estabas embarazada. Así que firma esta hoja y márchate”... Me fui, estaba muy triste y confusa. Al día siguiente acudí a la trabajadora social de mi barrio, le comenté lo ocurrido, se echó las manos a la cabeza y dijo “Esto no puede ser así, no te podían expulsar del curso por ese motivo”. Al cabo de unos días el centro formativo me llamó y me dijo que, si seguía interesada, podía volver...».

Discriminación por orientación sexual en el ámbito educativo

«Empezamos los trámites para escolarizar a nuestro hijo. Nos fijamos en un nuevo y pequeño centro escolar. Nos gustó mucho que, además de ser un centro bilingüe, entre los principios rectores del centro figuraba “animar a los alumnos a cooperar con los otros, ser sensibles a las necesidades de los demás y respetar otras culturas, religiones y modos de vida”; nos dimos cuenta después que era solo cuestión de marketing. El centro educativo se negó a escolarizar a nuestro hijo por tener unos padres gays. Su argumento fue rechazar nuestra solicitud porque el “niño pertenecía a una familia homoparental”. Cuando llamamos de forma anónima al centro siempre nos decían que había plazas vacantes, cuando se trataba de nuestro hijo nos decían que no disponían de plazas. Hemos denunciado el caso a la Inspección Educativa».

⁶ <http://www.secardiologia.es/comunicacion/notas-de-prensa/notas-de-prensa-sec/5019-se-demuestra-discriminacion-por-edad-en-ambito-sanitario>.

⁷ http://noticias.lainformacion.com/salud/enfermedades-cardiacas/los-cardiologos-alertan-de-situaciones-de-discriminacion-de-personas-mayores-en-el-acceso-a-nuevas-terapias_b2idt0zlxN8UdUcDO2ed17/.

Discriminación por edad en el ámbito sanitario

«Cuando acudo a urgencias es porque me siento realmente mal. Soy una persona de 85 años que vivo en mi domicilio con mi mujer. Solo acudimos a urgencias si nos sentimos muy mal, lo cual, afortunadamente, ha ocurrido en pocas ocasiones. He podido comprobar que soy al último al que atienden, sobre todo si acudo en fin de semana. En alguna ocasión he tenido que esperar más de una hora en el suelo de mi domicilio porque me he caído y no podía moverme, hasta que acudiera una ambulancia ante la insistencia de mi mujer. Las personas de avanzada edad, como yo, tenemos el mismo derecho que las personas jóvenes a ser atendidas en igualdad de condiciones y a recibir los mismos tratamientos».

Discriminación por creencias o religión en el ámbito educativo

«Soy estudiante de último curso de farmacia. Este año es muy importante porque es en el que debo realizar prácticas reales en una farmacia. Cuando llegó el momento de iniciar las prácticas, todos mis compañeros las fueron empezando, yo no conseguía ninguna farmacia en la que poder hacer mis prácticas. No era por mis notas, soy una alumna brillante con notas excelentes, solo tengo una diferencia respecto a mis compañeros, uso *hijab* porque soy musulmana... Ninguna farmacia quería tener a una mujer musulmana con pañuelo como dependienta. No lograba entenderlo, tengo familia en otros países de Europa y nunca nadie ha tenido estos problemas de discriminación. Sé que puedo hacer mi trabajo en la farmacia como el resto de mis compañeros, si no logro realizar las prácticas no podré obtener mi título de Licenciada en Farmacia».

Mecanismos específicos de respuesta en el ámbito educativo

En el caso de que la discriminación se produzca en relación con centros educativos, conviene tener en cuenta lo siguiente:

- Los centros educativos deben contar con **Planes de Convivencia** en los centros escolares en los que se debe recoger: *«Todas las actividades que se programen con el fin de fomentar un buen clima de convivencia dentro del centro escolar, la concreción de los derechos y deberes de los alumnos y alumnas y las medidas correctoras aplicables en caso de su incumplimiento con arreglo a la normativa vigente, tomando en consideración la situación y condiciones personales de los alumnos y alumnas, y la realización de actuaciones para la resolución pacífica de conflictos, con especial atención a las actuaciones de prevención de la violencia de género, igualdad y no discriminación»*. Por lo tanto, si el hecho discriminatorio se produce en un centro educativo, el Consejo Escolar deberá intervenir para garantizar la igualdad de trato y la no discriminación en el centro; no dudes en comunicar al Consejo Escolar cualquier incidente discriminatorio que hayas presenciado o padecido directamente.
- Puede ser igualmente útil comunicar los hechos a los **Servicios de Inspección Educativa** de la Comunidad Autónoma correspondiente.
- Si el incidente discriminatorio ha sido cometido por el propio centro, acude al **Defensor del Pueblo o al Defensor del Menor** en las Comunidades Autónomas en que existe esta figura, quien intervendrá en aras de garantizar la igualdad de trato y no discriminación.
- Por último, siempre cabe la posibilidad de denunciar ante el **Juzgado o la Fiscalía**, para poner en su conocimiento la discriminación ocurrida de cara a que estudie el caso y tome las medidas oportunas al respecto.

Mecanismos específicos de respuesta en el ámbito de la asistencia sanitaria

En el caso de que la discriminación haya ocurrido en el ámbito sanitario, caben las siguientes posibilidades:

- Formular una queja ante los **Servicios de Atención e Información al Paciente** previstos por las diferentes Comunidades Autónomas en el marco de las competencias en Sanidad que tienen. Estos servicios cuentan, generalmente, con oficinas de atención al público en todos los hospitales y con un servicio centralizado. Entre sus funciones se encuentran «*velar por el cumplimiento de los derechos de los pacientes y sus familiares, contemplados en la normativa vigente, y atender y tramitar cualquier queja, reclamación y/o sugerencia presentada por un usuario, tratar de solucionar el problema en ese momento proponiendo una solución o trasladar dicha cuestión a la Dirección para obtener una solución lo antes posible*».
- En algunas Comunidades Autónomas (Andalucía, Madrid, Cataluña, Valenciana y País Vasco) existe también la figura del **Defensor del Paciente**, un órgano de la Administración sanitaria que tiene como finalidad gestionar las quejas, reclamaciones, sugerencias, propuestas u observaciones que reciba, con el principal objeto de intermediar en los conflictos que planteen los ciudadanos como usuarios del sistema sanitario.

En caso de discriminación recuerda que...

Se puede discriminar por muchos motivos: el origen racial o étnico, discapacidad, orientación sexual e identidad de género, por razón de sexo, y **se puede producir en todas partes:** la escuela, un hospital o centro de salud.

Para terminar con **la discriminación es importante denunciarla**, ya sea ante la policía o ante las instituciones y entidades que trabajan para erradicarla: servicios especializados, el Defensor del Pueblo, en las Fiscalías o Juzgados.

Si la discriminación **se produce en un centro educativo**, puedes, además, acudir al **Consejo Escolar**. Si es en un **centro sanitario**, acude a **los Servicios de Atención al Paciente**.

5. Delitos de odio

Queremos destacar, por su naturaleza, los **delitos de odio**. Aunque el término no consta como tal en nuestro Código Penal, se consideran delitos de odio todos los actos cometidos contra grupos o contra personas por su pertenencia a un grupo, motivados por la animadversión o intolerancia hacia un rasgo característico y percibido como «diferente» de ese grupo de personas, es decir, los cometidos por motivos racistas u otra clase de discriminación referente a la ideología, religión o creencias, etnia o nacionalidad, sexo, orientación sexual o identidad de género, enfermedad, discapacidad, situación de pobreza o exclusión social o cualquier otro factor similar.

En el Código Penal hay dos tipos de delitos que pueden considerarse como delitos de odio:

- En primer lugar, cualquier delito (una agresión, una amenaza, un robo, etc.) puede estar motivado por el odio o la intolerancia, y en ese caso, se le aplica la circunstancia agravante del artículo 22.4 del Código Penal, es decir, que se sanciona con mayor severidad al autor por el mayor perjuicio y la gravedad que esa motivación añade al delito cometido.
- En segundo lugar, hay algunos delitos que ya en su definición contienen ese elemento de odio e intolerancia. Por ejemplo, el delito de amenazas a grupos determinados de personas (art. 170 del Código Penal), el de revelación de datos personales referentes a la ideología, religión o creencias, salud, origen racial u orientación sexual de las personas (art. 197), o el delito de denegación discriminatoria de una prestación a la que se tenga derecho, ya sea en el ámbito de un servicio público (art. 311) o de una prestación empresarial o profesional (art. 312).

Ejemplos reales de delitos de odio

Delito de odio por orientación sexual

«Iba paseando con mi compañera por una plaza del centro. Al llegar a la altura de donde se encontraba un grupo de personas, un chico del grupo empezó a dirigirse a nosotras con insultos de contenido homófobo tales como "Vaya par de bollitos", "¿Queréis plátanos?", al tiempo que nos ofrecía cerveza acercándonos una botella de cristal. Les contesté diciendo "¿De qué vais?", y me di la vuelta para continuar mi camino. En ese momento el chico que nos había estado insultando me golpeó en la cabeza por detrás con la botella que llevaba en la mano. Me caí al suelo, el chico se fue, yo me quedé ahí tendida junto a mi compañera, que estaba llamando a una ambulancia.

Fui a denunciarle a la policía insistiendo en que el chico no me había agredido porque yo le hubiera agredido con anterioridad o le hubiera insultado, sino que fue él mismo el que provocó la situación y me agredió, por el único hecho de considerar que nosotras éramos lesbianas y teníamos una orientación sexual diferente a la suya».

Delito de odio por origen racial o étnico

«Eran las 10.30 h de la mañana, estaba en el Bar de Copas “Comandachina”, en la calle Río Tajuña de Alcalá de Henares; un individuo al que no conocía de nada se dirigió a mí pidiéndome tabaco y fuego. Le contesté que no tenía ni tabaco ni fuego, a lo que el individuo en cuestión, con gran agresividad, sin causa aparente alguna, me dijo “Que era un hijo de puta por no tener tabaco ni fuego”. Con grandes voces y agresividad siguió insultándome diciendo: “Puto negro, puto mono, tu sitio no está en este país”. “Tu sitio es el jardín zoológico con tus compañeros”. “Arriba España, viva España”. Acto seguido, con la mano abierta y en el momento en el que comenzaba a girarme para apartarme, me propinó un brutal golpe en la zona inferior del lado izquierdo de la cara y comienzo del cuello que me fracturó de inmediato las vértebras C4, C5 y C6, lo que provocó que cayera desplomado al suelo y me quedara tetrapléjico. Me llamo Miwa Buene, soy congoleño».

La Audiencia Provincial condenó a este individuo (Roberto A.) a 10 años de prisión por un delito de lesiones, al considerarle autor de la agresión que le dejó tetrapléjico, y aplicó la agravante de racismo del artículo 22.4º del Código Penal, al haber cometido los hechos por motivos racistas y discriminatorios referentes a la etnia y nación a la que pertenece la víctima, y la agravante de alevosía, del artículo 22.2º del Código Penal, al haber ejecutado el hecho con abuso de superioridad.

5.1 Delitos de odio en internet

Las redes de comunicación (internet) y el desarrollo de las redes sociales suponen un nuevo desafío en el ámbito de la lucha contra la discriminación y los delitos de odio. Así, algunas organizaciones han denunciado que el racismo en internet está aumentando de manera alarmante en España: se ha detectado la existencia de más de 2.000 sitios web, blogs y foros creados por grupos de ideología neonazi⁸.

Algunos ejemplos de delitos de odio cometidos a través de internet o redes sociales, son los siguientes:

Amenazas en redes sociales

Un grupo de una red social se denominaba «Ibarra debe morir» y decían estar recaudando fondos para contratar a un sicario. Esteban Ibarra es el presidente de «Movimiento contra la Intolerancia» y ha actuado como acusación popular en numerosos casos de delitos de odio, entre otros el juicio que se celebró contra Hammerskins-España. Tras la denuncia del grupo, este fue cerrado pero se abrieron otros: «Odio a Esteban Ibarra» o «Yo también pienso que Esteban Ibarra debe morir» desde donde se realizaban comentarios hacia su persona de tinte racista que incluían la disposición de financiar su asesinato y se alentaba la violencia contra su persona.

También se detectó otro grupo con 793 participantes denominado «Odio a Esteban Ibarra» que promovía a la violencia, el racismo y la xenofobia, y la constatación de numerosos casos de agresiones por internet. «Movimiento contra la Intolerancia» informó a la Delegación de Gobierno y se procedió a denunciar a estos grupos en la Brigada Provincial de Información de la Jefatura Superior de Policía de Madrid, que ha cursado la correspondiente denuncia al Juzgado e investiga quiénes son los autores y promotores de esas webs y grupos en Internet. Por otra parte, el autor de otra web y del «juego» difundido por internet «Mata a Esteban Ibarra», fue condenado en sentencia firme a 2 años de cárcel por el delito de incitación al odio y a la violencia..

⁸ Ver <http://www.movimientocontralaintolerancia.com/html/raxen/raxen.asp>.

Ocho menores de Las Palmas han sido condenados a penas que llegan hasta los dos años de tareas socioeducativas, como autores de un delito contra la integridad (acoso escolar) de un compañero de colegio. Los padres de los adolescentes deben abonar 6.000 euros a la víctima, que intentó suicidarse

El Juzgado de Menores número uno de Las Palmas sentencia a ocho adolescentes de un colegio privado de Las Palmas de Gran Canarias a penas que oscilan entre los ocho meses y los dos años de tareas socioeducativas, por someter a un compañero de clase durante todo el curso del 2010 a una campaña de acoso con todo tipo de insultos, y publicando su imagen en la red social Tuenti para promover su menosprecio.

Además de las medidas socioeducativas, la sentencia condena a los padres de los menores a indemnizar solidariamente con 6.000 euros al acosado por los daños y perjuicios, y señala al colegio donde ocurrieron los hechos como responsable civil subsidiario.

5.2. Claves prácticas de actuación en caso de delitos de odio

Si eres víctima o testigo de una agresión por motivo de odio, recuerda que...

No dejes pasar una agresión por motivos de odio. Debes dar los siguientes pasos:

- **Informe médico de agresiones:** con independencia de la gravedad, es muy importante acudir a un centro de urgencias, porque estos informes se trasladan directamente al Juzgado de Guardia. Es importante pedir una copia.
- Más adelante, es necesario **visitar a un médico especialista** (psicólogo, dentista, oculista, traumatólogo, etc.) para que nos facilite otro informe médico. Esto posibilitará que, una vez pasado al juzgado, se puedan pedir daños y perjuicios.
- **Testimonios:** contactar con algún colectivo (inmigrante, LGTB, asociación de personas con discapacidad, etc.) y explicar lo que ha pasado. También es muy importante conseguir el testimonio de alguna persona que haya presenciado los hechos sucedidos.
- **Presentar la denuncia al Juzgado de Guardia, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad o en la Fiscalía** ¹⁰. Si has acudido a alguna entidad (asociación, ONG), es probable que ellos puedan presentar desde sus servicios jurídicos la denuncia en el nombre de la víctima. En las denuncias por agresión es necesario **facilitar el máximo de detalles** de los agresores: aspecto físico, color del pelo, edad aproximada, manera de vestir, así como explicar los detalles del lugar y forma de la agresión. Hay que especificar siempre la **intencionalidad de la agresión y no la provocación previa en ningún caso por parte de la víctima**. Cuando denuncies, describe de forma literal las palabras y expresiones proferidas por el autor/es. No olvides contar todo lo que creas que es importante (símbolos, anagramas, tatuajes, vestimenta del autor, testigos de los hechos, etc.). Señala en la denuncia la circunstancia de que la agresión/amenaza está motivado por la raza, religión, nacionalidad, cultura, orientación sexual, etc., y la razón de dicha conclusión (expresiones, etc.).
- **La policía se encargará de las investigaciones** para averiguar la autoría, en el caso de que no conozcas al agresor. Facilita información detallada sobre los hechos sufridos o de los que has sido testigo, así como del autor/es del acto, lugar, testigos presenciales, etc.
- El plazo para denunciar una agresión es el de prescripción del delito sufrido o presenciado, no obstante, lo más recomendable es presentarla cuando antes, para facilitar las diligencias de investigación del caso.

Cómo actuar ante delitos de amenazas por motivos de odio

Las amenazas constituyen una agresión denunciabile, de forma que toda amenaza constituye un delito. Otra cuestión es dilucidar si la demanda por amenazas conducirá o no a un procedimiento judicial. El delito de amenazas está tipificado en el artículo 169 del Código Penal. La pena es más grave si el delito se produce por cualquier medio de comunicación o de reproducción.

Las principales cuestiones a tener en cuenta se refieren a la **autoría de las mismas y a la prueba de su existencia**.

- Respecto a la **autoría de las amenazas, cuando estas son anónimas, su averiguación corresponde al cuerpo policial, bien designado a tal efecto por el juez encargado de juzgar el caso, o bien por la presentación de la denuncia en comisaría. Si no se determina quién ha sido el autor, el caso se sobreseerá y no acabará en juicio. Ahora bien, si se determina el autor y realmente la amenaza es susceptible de constituir delito, esta sí que conducirá a un proceso penal.**
- **Una vez iniciado el procedimiento penal, la siguiente cuestión a afrontar consiste en la prueba de la existencia de la amenaza.** En caso de amenaza oral, deberemos averiguar si la ha presenciado alguna persona (y, por lo tanto, podría declarar a nuestro favor en juicio, con lo cual se le debería pedir el nombre y teléfono del testigo y facilitarlo al Juzgado para que lo citara a declarar). Y si se ha producido de manera escrita (carta, nota correo electrónico, etc.), es esencial guardar la prueba.

Particularidades cuando el delito de odio se produce a través de internet o redes sociales

- a) Notificar la existencia de cualquier blog, foro, web, tablón de anuncios, etc. que sea discriminatorio a la **Brigada de Investigación Tecnológica (BIT) de la Policía Nacional**. Entre las funciones de la **BIT** está la de velar por la seguridad de los internautas y de los ciudadanos en general. Dentro de sus actuaciones se enmarcan «las amenazas, injurias, calumnias, etc. realizadas por correo electrónico, sms, tablonos de anuncios, foros, newsgroups, web...».

Asimismo, puede denunciarse la existencia de este tipo de contenidos a la Unidad de Delitos Telemáticos (GDT) de la Unidad Central Operativa de la Guardia Civil. En el enlace a esta unidad hay información sobre cómo denunciar un delito informático.

- b) Una vez que esté en marcha el proceso penal, se deberá solicitar al Juez de instrucción el **bloqueo cautelar de las páginas web o espacios en redes sociales**.

Anexo 1.

¿Dónde acudir en caso de incidente discriminatorio?

Recursos generales y especializados en igualdad de trato y no discriminación

En los dos Anexos de esta Guía se presentan los distintos recursos existentes en la actualidad para denunciar los incidentes discriminatorios. Esos pueden agruparse en distintas categorías:

- En primer lugar, **servicios especializados en determinados motivos de discriminación** (origen racial o étnico, discapacidad, orientación sexual e identidad de género) que pueden prestar asesoría y tramitar quejas y reclamaciones, y en algunos casos realizan también labores de mediación y negociación.
- En segundo lugar, **recursos autonómicos y locales**, ordenados por motivos de discriminación y ámbito territorial de actuación.
- En tercer lugar, siempre que intervenga una Administración Pública, además de los recursos que se puedan interponer en vía administrativa, está abierta la vía de la **queja ante el Defensor del Pueblo**, ya sea del Estado o de aquellas Comunidades Autónomas en las que exista. Se incluye el listado de **Defensores del Pueblo Autonómicos**.
- Para el caso de que se quiera acudir a la vía **penal**, se incluye el listado de los **Servicios de las Fiscalías provinciales para la tutela penal de la igualdad de trato y contra la discriminación** en los que cabe formular la denuncia, aparte de la posibilidad de hacerlo en comisaría o el Juzgado de Guardia correspondiente.
- En cuanto a las **necesidades específicas de asistencia** que puedan tener las víctimas, se incluyen en primer lugar las **Oficinas de Asistencia a las Víctimas de Delitos**, tanto las dependientes directamente del Ministerio de Justicia como las autonómicas. Estas Oficinas tienen conferida por la Ley 4/2015, de 27 de abril, entre otras tareas, la de proceder a la **evaluación de las necesidades especiales de protección** que puedan tener las víctimas, prestándose especial consideración a los delitos cometidos por motivos racistas, antisemitas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, pertenencia a una etnia, raza o nación, origen nacional, sexo, orientación sexual o identidad de género, enfermedad o discapacidad.
- Por último, se relacionan las oficinas, correos electrónicos y teléfonos de atención de **entidades sociales** que cuentan con servicios de **asistencia a víctimas** de delitos de odio y discriminación.

Anexo 1.1 Recursos estatales especializados por motivos de discriminación

Nombre del servicio	Motivo y ámbito	Descripción del servicio	Cómo acceder
Defensor del Pueblo	Derechos fundamentales de la ciudadanía en relación con las Administraciones Públicas.	Alto Comisionado de las Cortes Generales encargado de defender los derechos fundamentales y las libertades públicas de los ciudadanos mediante la supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas.	<ul style="list-style-type: none"> - Por internet: utilizando este formulario. - E-mail: registro@defensordelpueblo.es - Personalmente: en la sala de atención al ciudadano en la calle Zurbano n.º 42 de Madrid. - Por fax: remitiendo un escrito firmado al +34 913081158. - Por correo ordinario: remitiendo un escrito firmado a: Oficina del Defensor del Pueblo C/ Zurbano, 42, 28010 Madrid. - Teléfono de información: 91 432 79 00. <p>Existe un servicio de guardia 24 h (914327900) y un teléfono gratuito de información general (900101025).</p>
Servicio de asistencia a víctimas de discriminación racial o étnica (Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica)	<p>Origen racial o étnico en los siguientes ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - educación, - sanidad, - prestaciones y los servicios sociales, - la vivienda y, en general, - la oferta y el acceso a cualesquiera bienes y servicios, - acceso al empleo, a la actividad por cuenta propia y al ejercicio profesional, la afiliación y la participación en las organizaciones sindicales y empresariales, las condiciones de trabajo, la promoción profesional y la formación profesional ocupacional y continua. 	<p>Prestar asistencia independiente a las víctimas de discriminación racial o étnica, tanto directa o como indirecta, a la hora de tramitar sus reclamaciones.</p> <p>Para ello, el Consejo cuenta con centros de atención en todas las Comunidades Autónomas, en las que las personas que crean haber sido víctimas de una discriminación por origen racial o étnico podrán consultar a un profesional en materia de igualdad de trato y recibir asesoramiento sobre su caso.</p>	<p>Teléfono gratuito: 900 203 041. Teléfono del Consejo: 00 34 91 524 35 51. Fax del Consejo: 00 34 91 524 68 91.</p> <p>E-mail: info@asistenciavictimasdiscriminacion.org info@igualdadynodiscriminacion.msssi.es consejo-sessi@msssi.es</p> <p>Web: www.asistenciavictimasdiscriminacion.org</p>
Oficina de Atención a la Discapacidad (OADIS)	<p>Discapacidad en los siguientes ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transportes (metro, tren, bus, avión...). - Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (televisión, telefonía, páginas web...). - Bienes y servicios a disposición del público. - Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación (instalación de ascensor, videoporteros, rampas...). - Relaciones con las Administraciones Públicas (accesibilidad a oficinas, a los formularios...). - Administración de Justicia. - Patrimonio Cultural. 	<p>La Oficina de Atención a la Discapacidad es el órgano del Consejo Nacional de la Discapacidad, de carácter permanente y especializado, encargado de promover la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.</p>	<p>Teléfonos: 91 822 65 12 / 13 / 14 / 23 / 25. Fax: 91 209 03 59 / 91 524 68 98. Web: http://www.oadis.msssi.gob.es E-mail: oadis@msssi.es</p>

Anexo 1.2 Recursos autonómicos y locales por motivo de discriminación y ámbito territorial

Nombre del servicio	CC.AA. / Municipio	Motivo / ámbito	Descripción del servicio	Cómo acceder
Información y Atención a Homosexuales y Transexuales de la Comunidad de Madrid	Comunidad de Madrid	LGTB.	Áreas: Acogida e Información, Atención Social, Atención Psicológica; Atención Grupal, Atención Jurídica, Sensibilización y Formación. Horario de atención: de lunes a viernes de 09.00 h. a 21.00 h. Horario de verano (15 de junio a 15 de septiembre): de 8.00 a 15.00 h.	C/ Alcalá 22, 5.º dcha., Madrid. Tfno. citas: 91 701 07 88. Correo electrónico: piaht@madrid.org
Berdindu	País Vasco	LGTB.	Servicio de Información y Atención del Gobierno Vasco para los temas relacionados con la diversidad sexual y de género.	ARABA: Zapateria, 39. 01001 Vitoria-Gasteiz. 945257077. berdindu.araba@aldarte.org BIZKAIA: Bizkaia Berastegui, 5 - 5.º dptos. 8 y 9.º 48001 Bilbao. 944 237 296. berdindu.bizkaia@aldarte.org GIPUZKOA: Zabaleta, 47 - entresuelo A-B. 20002 Donostia-San Sebastián. 943 451 722. berdindu.gipuzkoa@gehitu.org
Eraberean		Origen racial/étnico. Orientación sexual e identidad de género.	Red impulsada por el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco para luchar contra la discriminación por origen racial, étnico o nacional, y por orientación e identidad sexual e identidad de género. Opera en todo el territorio autonómico y que pone su foco preferentemente en el ámbito de lo privado.	El acceso a la red se realiza a través de las 14 instituciones y organizaciones que forman parte de la misma. En la web de la red se pueden consultar las direcciones y datos de contacto de cada organización en las tres provincias: www.eraberean.net
Defensor del Discapacitado	Alcorcón	Discapacidad.	El horario actual es de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.	Plaza de España, n.º 2, 1.º, Alcorcón. defensordiscapitado@ayto-alcorcon.es Tfno.: 911127940.
Oficina por la No Discriminación	Barcelona	Todos.	Horario: lunes, miércoles y viernes de 9:00 a 14:00 h, y martes y jueves de 9:00 a 18:00 h. Áreas: información y orientación básica sobre los Derechos Humanos; Resolución de conflictos donde se ha producido una discriminación; Asesoramiento Jurídico y psicológico.	Tfno.: 934132000. SMS cortos: 933042421. E-mail: ond@bcn.cat C/ Ferran 32; 08002 Barcelona.

Anexo 1.3 Defensores del Pueblo autonómicos

Nombre	Nombre del cargo	CC.AA.	Ciudad	Dirección	Datos de contacto
D. Jesús Maeztu Gregorio de Tejada	Defensor del Pueblo Andaluz	Andalucía.	Sevilla.	C/ Reyes Católicos, 21; 41001 Sevilla.	Telf.: 954 21 21 21. defensor@defensor-and.es
D. Rafael Ribó i Massó	Sindic de Greuges de Catalunya	Cataluña.	Barcelona.	Passeig de Lluís Companys, 7; 08003 Barcelona.	Telf.: 900 124 124 / 933 01 80 75. sindic@sindic.cat
D. José Julio Fernández Rodríguez	Valedor do Pobo	Galicia.	A Coruña.	Rua do Hórreo 65; 5700 Santiago de Compostela (A Coruña).	Telf.: 981 56 97 40. valedordopobo@teletel.es
D. Jerónimo Saavedra Acevedo	Diputado del Común de Canarias	Canarias.	Las Palmas de Gran Canaria.	C/ Pérez Galdós, 25-27; 38700 Santa Cruz de Tenerife.	Telf.: 922 41 60 40. diputadodelcomun@diputadodelocomun.com
D. Íñigo Lamarca Iturbe	Ararteko	País Vasco.	Álava.	C/ Prado, 9; 01005 Vitoria/Gasteiz (Álava).	Telf.: 945 13 51 18. defensorpv@ararteko.net
D. Fernando García Vicente	Justicia de Aragón	Aragón.	Zaragoza.	C/ Don Juan de Aragón, 7; 50001 Zaragoza.	Telf.: 976 39 93 54. eljusticia@eljusticiadearagon.es
D. José Cholbi Diego	Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana	Comunidad Valenciana.	Alicante.	C/ Pascual Blasco, 1; 03001 Alicante.	Telf.: 900 21 09 70 / 965 93 75 00. sindic_greuges@gva.es
D. Francisco Javier Enériz Olaechea	Defensor del Pueblo Comunidad Foral de Navarra	Navarra.	Pamplona.	C/ Emilio Arrieta, 12, - Bajo; 31002 Pamplona.	Telf.: 948 20 35 71. info@defensornavarra.com

Anexo 1.4 Directorio de Centros del Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica

TELÉFONO GRATUITO: 900 20 30 41
info@asistenciavictimasdiscriminacion.org
www.igualdadynodiscriminacion.es

CC.AA.	Ciudad	Dirección	Datos de contacto	Entidad que participa en la gestión del servicio
Andalucía	Sevilla.	C/ Doña María Coronel, 14. 41003.	Tlf.: 954 31 33 33/44. sevilla.social@accem.es	ACCEM.
Aragón	Zaragoza.	C/ Agustina de Aragón, 47 (L1 y 2).	Tlf.: 976205787. fsgaragon@gitanos.org	Fundación Secretariado Gitano.
Asturias	Gijón.	Avda. del Llano, 27. Bajo. 33209.	Tlf.: 985 16 56 77. asturias.juridico@accem.es	ACCEM.
C. La Mancha	Ciudad Real.	Avda. de la Mancha, 9. 13001.	Tlf.: 926 92 04 95.	Fundación CEPAIM.
C. La Mancha	Toledo.	Travesía Barrio del Rey, 2-1. 45001.	Tlf.: 925 25 72 35. clm.juridico1@mpdl.org	Movimiento por la Paz - MPDL.
C. Valenciana	Valencia.	C/ Juan Fabregat, 5, bajo. 46007.	Tlf.: 96 392 53 02.	Fundación CEPAIM.
Castilla y León	Valladolid.	C/ Fray Luis de León, 14. 47002.	Tlf.: 983 309 915. valladolid.nodiscriminacion@redacoge.org	RED ACOGE.
Cantabria	Santander.	C/ José María Cossío, 31, Bajo. 39011.	Tlf.: 942 32 22 81. fsgsantander@gitanos.org	Fundación Secretariado Gitano.
Cataluña	Barcelona.	C/ Pere Vergés, 1. 08020.	Tlf.: 93 305 71 73. cat.juridica@mpdl.org	Movimiento por la Paz - MPDL.
Extremadura	Mérida.	Avda. Juan Carlos I, 52, Bajo-Dcha. 05800.	Tlf.: 924 30 39 79. fsgmerida@gitanos.org	Fundación Secretariado Gitano.
Galicia	Lugo.	Ronda del Carmen, 50. 27004.	Tlf.: 982 26 54 22. fsglugo@gitanos.org	Fundación Secretariado Gitano.
Islas Baleares	Palma de Mallorca.	C/ Arquitecto Bennisar, n.º 73. 07004.	Tlf.: 971 29 50 00. orluve@cruzroja.es	CRUZ ROJA ESPAÑOLA.
Islas Canarias	Palma de G. Canaria.	C/ Lord Byron, n.º 9. 35005.	Tlf.: 928 29 33 74. rumade@cruzroja.es	CRUZ ROJA ESPAÑOLA.
La Rioja	Logroño.	C/ Beneficiencia, 2. 26005.	Tlf.: 941 22 52 12. mayoral.rioja@cruzroja.es	CRUZ ROJA ESPAÑOLA.
Madrid	Madrid.	C/ Ahijones, s/n. 28018.	Tlf.: 914 22 09 60. fsg@gitanos.org igualdaddetrato@gitanos.org	Fundación Secretariado Gitano (FSG). Oficina Central de Coordinación del Servicio.
Madrid	Madrid.	C/ Mesón de Paredes, n.º 39. 28012.	Tlf.: 915 30 71 99. solidaridadmci@gmail.com	Movimiento contra la Intolerancia.
Madrid	Madrid.	C/ Marques de Lema, 13. sot 1.	Tlf.: 91 598 51 56. madrid@cepaim.org	Fundación CEPAIM.
Melilla	Melilla.	C/ Duquesa de la Victoria, 3-1.º 52004.	Tlf.: 952 68 01 68. melilla@mpdl.org	Movimiento por la Paz - MPDL.
Murcia	Murcia.	C/ Alberto Sevilla 1, Bque. 1, Esc. 5. 30011.	Tlf.: 968 271 652/968 248 121. murcia.nodiscriminacion@redacoge.org	RED ACOGE.
Navarra	Pamplona.	C/ San Blas, n.º 2. 31014.	Tlf.: 948 38 26 80. fsgpamplona@gitanos.org	Fundación Secretariado Gitano.
País Vasco	Vitoria.	C/ Antonio Machado, 48-52, Bajo. 01010.	Tlf.: 945 21 37 89. fsgvitoria@gitanos.org	Fundación Secretariado Gitano.

Anexo 1.5 Oficinas de Atención a Personas con Discapacidad en España

COMUNIDAD AUTÓNOMA	DENOMINACIÓN	COMPETENCIAS	CONTACTO
 Andalucía	Discapacidad Responde http://www.discapacidadenandalucia.es/?p=3758	<p>Un servicio para la ciudadanía andaluza en general y en particular a las personas con discapacidad y sus familias. Se trata de un servicio permanente que atenderá las demandas de información los 365 días del año, con una cobertura de 24 horas los siete días de la semana.</p> <p>Utilizando cualquiera de estas vías, la ciudadanía recibirá una respuesta ágil a sus dudas sobre los Centros de Valoración y Orientación, el reconocimiento del grado de discapacidad, las tarjetas acreditativas de grado de discapacidad y de aparcamiento para personas con movilidad reducida, así como sobre los tiempos de respuesta o información de expedientes y certificados, entre otros. Las peticiones de información personal se trasladarán al Centro de Valoración y Orientación en el que se esté tramitando el expediente y será desde el propio Centro desde donde, de forma personalizada y vía telefónica, e-mail, correo postal, cita personal, etc., con el cumplimiento y/o reserva que exige la Ley de Protección de Datos Personales, se facilitará la información requerida.</p>	<p>Teléfono de Discapacidad Responde: 902 455 564. Salud Responde: 902 505 060, o bien a través del correo electrónico saludresponde@juntadeandalucia.es Teléfono-fax: 953 018 715, servicios habilitados para aquellas personas que presenten discapacidad auditiva.</p>
 Canarias	Portal de la discapacidad	<p>Información sobre los diversos recursos y servicios puestos a disposición del colectivo de personas con discapacidad.</p> <p>http://www.gobiernodecanarias.org/ccdpsv/politicassociales/discapacidad/</p>	<p>http://www.gobiernodecanarias.org/ccdpsv/politicassociales/discapacidad/</p>
 Comunidad Valenciana	Defensor del discapacitado. Dirección General de Personas con Discapacidad	<p>El Defensor del Discapacitado es el órgano comisionado del Gobierno valenciano para la defensa de los derechos de los discapacitados físicos, psíquicos y sensoriales, y en especial para coadyuvar a su promoción y plena integración en la sociedad.</p> <p>Son atribuciones del Defensor del Discapacitado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recibir y tramitar las quejas por las discriminaciones, demoras u otras anomalías padecidas por los discapacitados, recabando información de los órganos administrativos competentes. - Analizar la actuación de las Administraciones Públicas y de la iniciativa privada en relación con el cumplimiento de la normativa sobre integración social y laboral de los disminuidos físicos, psíquicos y sensoriales, y poner en conocimiento de las autoridades competentes las irregularidades o disfunciones detectadas. - Dar cuenta de su actuación al Gobierno valenciano, al que podrá elevar cuantas propuestas o recomendaciones considere adecuadas en orden a la integración de los discapacitados. 	<p>http://www.bsocial.gva.es/web/discapacitados Teléfono: 961 24 75 53 Fax: 961 24 77 21 Correo electrónico: andres_juacam@gva.es</p>
 Extremadura	Servicio Extremeño de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia (SEPAD) del Gobierno de Extremadura	<p>El Servicio Extremeño de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia garantiza a las personas con discapacidad un marco de atención que abarca la atención a niños y adultos en la red establecida para ello:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consolidando la red de atención a las personas con discapacidad. - Atendiendo a las personas con discapacidad, con los criterios establecidos en el Marco de Atención a la Discapacidad en Extremadura (MADEX), afianzando la calidad en los servicios. - Desarrollando actuaciones orientadas a coordinar, gestionar y ordenar los Centros de Atención a Personas con Discapacidad de gestión propia y concertados/subvencionados. - Adaptando la normativa sobre discapacidad en la Comunidad Autónoma de Extremadura y situándola en el ámbito de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. - Procurando la normalización e inclusión social de personas con discapacidad, mediante programas de habilitación social y desarrollo de la autonomía personal. 	<p>Servicios Centrales: Avenida de las Américas, n.º 4, 06800, Mérida (Badajoz).</p> <p>Gerencias Territoriales: BADAJOZ: Ronda del Pilar, 5. 06002 Badajoz. CÁCERES: Plaza Hernán Cortés, 1. 10001 Cáceres.</p> <p>Centralita SEPAD: Teléfono: 924 00 85 30</p> <p>http://sepad.gobex.es/es/web/sepad/las-personas/discapacidad/lineas-de-actuacion</p>

COMUNIDAD AUTÓNOMA	DENOMINACIÓN	COMPETENCIAS	CONTACTO
 Extremadura	Oficina para la Defensa de los Derechos de las Personas con Discapacidad	<p>La Oficina del Defensor de las personas con discapacidad de la Comunidad Autónoma de Extremadura se crea como instrumento necesario para promover la defensa de los derechos e intereses de las personas con discapacidad.</p> <p>Objetivo: ser el medio para hacer llegar a los poderes públicos, las necesidades y dificultades generales del colectivo de personas con discapacidad, y analizar los comportamientos y actuaciones que pudieran ser lesivos para sus derechos o intereses, poniendo de manifiesto situaciones dignas de amparo o susceptibles de regulación.</p> <p>Actúa de forma autónoma colaborando con los poderes públicos en la consecución del bienestar social y la efectiva y total realización personal e integración social de las personas con discapacidad, desempeñando una labor de asesoramiento y propuesta en cuantas materias afecten a sus derechos e intereses.</p> <p>La Consejería de Sanidad y Dependencia prestará la colaboración y promoverá que el resto de las Consejerías que integran la Junta de Extremadura colaboren de igual modo en la consecución de los objetivos perseguidos.</p> <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promover la defensa de los derechos de las personas con discapacidad de la Comunidad Autónoma de Extremadura. - Colaborar con los poderes públicos en la consecución del bienestar de las personas con discapacidad física, intelectual y sensorial. - Emitir informes relativos a la realidad, situación y necesidades de las personas con discapacidad de la Comunidad Autónoma de Extremadura. - Formular sugerencias, propuestas o recomendaciones acerca de las cuestiones que afecten a los derechos inherentes de las personas con discapacidad. - Fomentar el respeto a los derechos de las personas con discapacidad y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de discapacidad. - Informar de cuantas deficiencias e irregularidades detecte en el ejercicio de sus funciones y afecten a los derechos de las personas con discapacidad, planteando soluciones para solventarlas. - Informar, en los supuestos en que estime procedente, los proyectos de disposiciones normativas que le sean presentados. - Dirigirse a los órganos competentes proponiendo la aprobación y, en su caso, modificación de la normativa vigente. - Realizar actuaciones para la difusión y divulgación de los derechos y necesidades de las personas con discapacidad, impulsando la realización de campañas de sensibilización social. 	Tfno.: 924 49 19 14. registro@defensordeldiscapacitado.org
 Galicia	Portal de Bienestar/ Discapacidad	Ayuda directa, atención temprana, planes de acción.	Consellería de Trabajo y Bienestar- Secretaría General de Política Social. Edificios Administrativos - San Caetano, s/n. 15781 Santiago de Compostela. traballoebienestar.xunta.es Tfno.: 981 54 00 76/ 981 54 18 07 Tfno. emergencias: 900333666
 Comunidad Foral de Navarra	Área Discapacidad	En esta área puede consultar toda la información que el Gobierno de Navarra ofrece a las personas cuyas posibilidades de integración educativa, laboral o social se hallen disminuidas como consecuencia de una deficiencia en sus capacidades físicas, psíquicas o sensoriales. http://www.navarra.es/home_es/Temas/Asuntos+sociales/Discapacidad/	En la web hay un formulario para consultas y sugerencias: http://www.navarra.es/home_es/Temas/Asuntos+sociales/Discapacidad/

COMUNIDAD AUTÓNOMA	DENOMINACIÓN	COMPETENCIAS	CONTACTO
 Región de Murcia	<p>Sanidad y Política Social. Observatorio Regional de la Discapacidad</p> <p>No entra dentro de las competencias de dicho Observatorio la recogida de consultas o quejas de personas con discapacidad en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal. Dicha competencia podría encontrarse parcialmente ubicada en la Inspección de Servicios Sociales de la Región de Murcia, según el Decreto n.º 3/2015, de 23 de enero, por el que se regula la autorización, la acreditación, el registro y la inspección de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se establece la tipología básica de los mismos.</p>	<p>Ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salud y prevención. - Atención temprana. - Integración escolar y educación especial. - Rehabilitación integral. - Formación laboral y empleo. - Accesibilidad y nuevas tecnologías. - Servicios sociales. - Ocio, cultura y tiempo libre. - Coordinación interdepartamental. <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recoger y analizar la información de todas las fuentes disponibles. - Formular recomendaciones y propuestas para mejorar los indicadores y sistemas de información. - Evaluar el impacto de las medidas en materia de discapacidad. - Proponer la realización de estudios e informes técnicos. - Proponer la difusión de informaciones estadísticas, estudios, informes, documentos, normas técnicas o experiencias innovadoras. - Cualquier otra función o actividad para la consecución de los objetivos marcados. 	<p>Consejería Trabajo y Política Social. Avda. de la Fama, 3. 30003 Murcia. Teléfono: 968 36 54 81. Fax: 968 36 51 74. Correo electrónico: ord@listas.carm.es. http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=5137&IDTIPO=11&RASTRO=c883\$m5801</p>

Anexo 2.

**Dónde denunciar
delitos de odio.**

**Recursos para víctimas
de delitos de odio**

Anexo 2.1 Dónde denunciar delitos de odio

a) Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Teléfonos de denuncia:

- Guardia Civil: 900 100 062.
- Policía Nacional: 900 100 091.

Desde el año 2014 cuentan con un protocolo específico de actuación en materia de delitos de odio.

b) Cuerpos policiales autonómicos:

- **Cuerpo General de la Policía Canaria:**
<http://www.gobiernodecanarias.org/cgpoliciacanaria/>
- **Ertzaintza:** <https://www.ertzaintza.net/>
- **Mossos d'Esquadra:** <http://mossos.gencat.cat/ca/denuncies/>

Disponen de un protocolo específico de actuación en caso de delitos de odio, que puede consultarse en el siguiente documento: **Procedimiento de hechos delictivos motivados por el odio o la discriminación.**

- **Policia Foral de Navarra:**
http://www.navarra.es/home_es/Temas/Seguridad/Cuerpo+de+la+Policia+Foral+de+Navarra/

c) Juzgados de Guardia.

d) Fiscalías provinciales: Se inserta a continuación la relación de servicios en las Fiscalías provinciales especializadas en materia de delitos de odio y discriminación.

Anexo 2.2 Relación de Servicios de las Fiscalías Provinciales para la Tutela Penal de la Igualdad y contra la Discriminación

NOMBRE	FISCALÍA	PROVINCIA	CC.AA.	DIRECCIÓN
D. DAVID CALVO LÓPEZ	Fiscalía Provincial de Almería.	Almería.	Andalucía.	Reina Regente, 4 (04001).
D. ANDRÉS ÁLVAREZ MEDIALDEA	Fiscalía Provincial de Cádiz.	Cádiz.	Andalucía.	Cuesta de las Calesas, s/n (11006).
D. JUAN JOSÉ GARCÍA CRIADO	Fiscalía Provincial de Córdoba.	Córdoba.	Andalucía.	Plaza de la Constitución, 4 (14004).
D. FRANCISCO J. HERNÁNDEZ GUERRERO	Fiscalía Provincial de Granada.	Granada.	Andalucía.	Avda. del Sur, s/n, Edificio La Caleta, 7.º (18071).
D.ª PATRICIA RODRÍGUEZ LASTRAS	Fiscalía Provincial de Huelva.	Huelva.	Andalucía.	Alameda Sundheim, 26 (21003).
D. CRISTÓBAL JIMÉNEZ JIMÉNEZ	Fiscalía Provincial de Jaén.	Jaén.	Andalucía.	Arquitecto Berges, 16 (23007).
D.ª MARÍA TERESA VERDUGO MORENO	Fiscalía Provincial de Málaga.	Málaga.	Andalucía.	Fiscal Luis Portero García, s/n (29071).
D.ª CARMEN ESCUDERO MORA	Fiscalía Provincial de Sevilla.	Sevilla.	Andalucía.	Avda. Menéndez Pelayo, 2 (41004).
D. FELIPE ZAZURCA GONZÁLEZ	Fiscalía Provincial de Huesca.	Huesca.	Aragón.	Moya, 4 (22002).
D. JORGE MORADELL ÁVILA	Fiscalía Provincial de Teruel.	Teruel.	Aragón.	Plaza San Juan, 6 (44.001).
D.ª YOLANDA CANTÓN RAYADO	Fiscalía Provincial de Zaragoza.	Zaragoza.	Aragón.	Coso, 1 (50003).
D. ALBERTO RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ	Fiscalía Provincial de Oviedo.	Oviedo.	Asturias.	Comandante Caballero, 3 (33071).
D. JOSÉ DÍAZ CAPPÀ	Fiscalía Provincial de Palma de Mallorca.	Palma de Mallorca.	Baleares.	Plaza del Mercat, 12 (07001).
D. JOSÉ ANTONIO DÍAZ RODRÍGUEZ	Fiscalía Provincial de Las Palmas de Gran Canaria.	Las Palmas de Gran Canaria.	Canarias.	Plaza de San Agustín, 6 (35001).
D.ª ENRIQUETA DE ARMAS ROLDÁN	Fiscalía Provincial de Santa Cruz de Tenerife.	Santa Cruz de Tenerife.	Canarias.	Avda. del Tres de Mayo, 3 (38003).
D. ENRIQUE SARABIA MONTALVO	Fiscalía Provincial de Santander.	Santander.	Cantabria.	Avda. Pedro San Martín, s/n (39007).
D. JAVIER RODRÍGUEZ PÉREZ	Fiscalía Provincial de Ávila.	Ávila.	Castilla y León.	Plaza de la Santa, 2 (05001).
D. SANTIAGO MENA CERDÁ	Fiscalía Provincial de Burgos.	Burgos.	Castilla y León.	Paseo de la Isla, 6 (09071).
D. AVELINO FIERRO GÓMEZ	Fiscalía Provincial de León.	León.	Castilla y León.	Cid, 20 (24003).
D.ª M.ª LOURDES RODRÍGUEZ REY	Fiscalía Provincial de Palencia.	Palencia.	Castilla y León.	Plaza Abilio Calderón s/n (34001).
D. ANTONIO VIEIRA MORANTE	Fiscalía Provincial de Salamanca.	Salamanca.	Castilla y León.	Plaza de Colón, s/n (37071).
D.ª BEATRIZ DE RAMOS VILARIÑO	Fiscalía Provincial de Segovia.	Segovia.	Castilla y León.	San Agustín, 28 (40071).
D.ª MARÍA JOSÉ BURGOS MONGE	Fiscalía Provincial de Soria.	Soria.	Castilla y León.	Aguirre, 3 (42002).
D.ª ESTER PÉREZ JEREZ	Fiscalía Provincial de Valladolid.	Valladolid.	Castilla y León.	Angustias, 21 (47003).
D. RAFAEL CARLOS DE VEGA IRAÑETA	Fiscalía Provincial de Zamora.	Zamora.	Castilla y León.	El Riego, 5-3.º (49004).
D.ª MARÍA ISABEL PEÑARRUBIA SÁNCHEZ	Fiscalía Provincial de Albacete.	Albacete.	Castilla-La Mancha.	San Agustín, 1 (02001).
D. JESÚS CABALLERO KLINK	Fiscalía Provincial de Ciudad Real.	Ciudad Real.	Castilla-La Mancha.	Eras del Cerrillo, 3 (13071).
D. JOSÉ ERNESTO FERNÁNDEZ PINOS	Fiscalía Provincial de Cuenca.	Cuenca.	Castilla-La Mancha.	Gerardo Diego, 8 (16004).
D.ª DOLORES GUIARD ABASCAL	Fiscalía Provincial de Guadalajara.	Guadalajara.	Castilla-La Mancha.	Dr. Fernando Iparraguirre, 10 (19071).
D. LUIS IBÁÑEZ CUESTA	Fiscalía Provincial de Toledo.	Toledo.	Castilla-La Mancha.	Plaza del Ayuntamiento, 3 (45002).

NOMBRE	FISCALÍA	PROVINCIA	CC.AA.	DIRECCIÓN
D. MIGUEL ÁNGEL AGUILAR	Fiscalía Provincial de Barcelona.	Barcelona.	Cataluña.	Gran Vía de les Corts Catalanes, 11 (08075).
D. VÍCTOR PILLADO QUINTAS	Fiscalía Provincial de Girona.	Girona.	Cataluña.	Plaza de la Catedral, 2 (17071).
D. JORGE LUCÍA MORLANS	Fiscalía Provincial de Lleida.	Lleida.	Cataluña.	Canyeret, 1-4.º (25071).
D.ª ANA BELÉN FARRERO RÚA	Fiscalía Provincial de Tarragona.	Tarragona.	Cataluña.	Av. Lluís Companys, 10 (43005).
D. JULIO LÓPEZ ORDIALES	Fiscalía Provincial de Badajoz.	Badajoz.	Extremadura.	Avda. de Colón, 4 (06001).
D.ª CARMEN BARQUILLA BERMEJO	Fiscalía Provincial de Cáceres.	Cáceres.	Extremadura.	Ronda de San Francisco, s/n (10002).
D. LUIS VÁZQUEZ SECO	Fiscalía Provincial de A Coruña.	A Coruña.	Galicia.	Calle del Capitán Juan Varela, s/n (15007).
D. JAVIER REY OZORES	Fiscalía Provincial de Lugo.	Lugo.	Galicia.	Plaza de Avilés, s/n (27002).
D. FLORENTINO DELGADO AYUSO	Fiscalía Provincial de Ourense.	Ourense.	Galicia.	Pza. Concepción Arenal, s/n (32071).
D. SERVANDO CAIÑO DA SILVA	Fiscalía Provincial de Pontevedra.	Pontevedra.	Galicia.	Francisco Tomás y Valiente, s/n (36001).
D.ª ANA ISABEL GARCIA LEÓN	Fiscalía Provincial de Madrid.	Madrid.	Madrid.	Capitán Haya, 53, 9.º (28071).
D. JOSÉ MARÍA ESPARZA ARANDA	Fiscalía Provincial de Murcia.	Murcia.	Murcia.	Ronda de Garay, 5 (30003).
DOÑA MARÍA CRUZ GARCÍA HUESA	Fiscalía Provincial de Pamplona.	Pamplona.	Navarra.	San Roque, 4 (31001).
D. LUIS MARÍA FERNÁNDEZ GÓMEZ DE SEGURA	Fiscalía Provincial de Logroño.	Logroño.	La Rioja	Víctor Pradera, 2 (26001).
D.ª ANA ÁVILA TABLADO	Fiscalía Provincial de Vitoria.	Álava.	País Vasco.	Av. Gasteiz, 18- 01008
D.ª M.ª IDOYA ZURIARRAIN FERNÁNDEZ	Fiscalía Provincial de San Sebastián.	Guipúzcoa.	País Vasco.	Teresa de Calcuta, 1 (20071).
D.ª ANA LAURA NÚÑEZ PORTILLO	Fiscalía Provincial de Bilbao.	Vizcaya.	País Vasco.	Barroeta Aldamar, 10 (48001).
D. RAMÓN SILES SUÁREZ	Fiscalía Provincial de Alicante.	Alicante.	Valencia.	Plaza del Ayuntamiento, s/n (03002).
D. DIEGO JUAN MONTAÑÉS LOZANO	Fiscalía Provincial de Castellón.	Castellón.	Valencia.	Bulevar Blasco Ibáñez, 3 (12003).
D.ª CARMEN ANDREU ARNALTE	Fiscalía Provincial de Valencia.	Valencia.	Valencia.	Avda. del Saler, 14, Ciudad de la Justicia (46071).

Anexo 2.3 Oficinas de Asistencia a las Víctimas de Delitos

La **Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito**, confiere en su **artículo 23** a las Oficinas de Asistencia a las Víctimas la tarea de **evaluar las necesidades especiales de protección de las víctimas**, teniendo especial consideración los delitos cometidos por motivos racistas, antisemitas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, la pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, su sexo, orientación o identidad sexual enfermedad o discapacidad.

El **artículo 28** define las **funciones de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas**, entre las que destaca la coordinación de los diferentes órganos, instituciones y entidades competentes para la prestación de servicios de apoyo a la víctima.

Oficinas Estatales de Asistencia a las Víctimas de Delitos

CC. AA.	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX
C. A. DE ILLES BALEARS			
PALMA DE MALLORCA	Vía Alemania, 5, semisótano. Edificio de los Juzgados. 07003 PALMA DE MALLORCA. victimas.mallorca@justicia.es	971678611	971725550
IBIZA	Avda. Isidor Macabich, 4. 07800 Eivissa. victimas.ibiza@justicia.es	971195044	971316925
MAHÓN	C/ Antoni Joan Alemany, n.º 2. Mahón 07701. victimas.mahon@justicia.es	971368501	971364819
C. A. DE CASTILLA Y LEÓN			
ÁVILA	C/ Ramón y Cajal, 1. Edificio Nuevo de los Juzgados. 05001 ÁVILA. victimas.avila@justicia.es	920 359038	920 359038
BURGOS	Avda. Reyes Católicos, 53. Edificio Nuevo de los Juzgados. 09006 BURGOS. victimas.burgos@justicia.es	947 284440 947 284441 (Psicóloga)	947 284442
LEÓN	Avda. del Ingeniero Sáenz de Miera, 6, planta baja. Edf. Nueva Oficina Judicial. 24009 LEÓN. victimas.leon@justicia.es	987 895263	987 895175
PALENCIA	C/ Menéndez Pelayo, 2, semisótano. 34001 PALENCIA. victimas.palencia@justicia.es	979 167756	979 702822
PONFERRADA	Avda. de las Huertas del Sacramento, 14, planta baja. Edificio de los Juzgados. 24402 PONFERRADA (LEÓN). victimas.ponferrada@justicia.es	987 451294	987 416285
SALAMANCA	Plaza de Colón, 8, planta baja. Edificio Nuevo de los Juzgados. 37001 SALAMANCA. victimas.salamanca@justicia.es	923 284554	923 284770
SEGOVIA	C/ San Agustín, 28, 2.ª planta. Palacio de Justicia. 40001 SEGOVIA. victimas.segovia@justicia.es	921 462462	921 463239
SORIA	C/ Aguirre, 3, 2.ª planta. Palacio de Justicia. 42002 SORIA. victimas.soria@justicia.es	975 214930	975 227908

CC. AA.	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX
VALLADOLID	C/ de las Angustias, 40-44, planta baja. Edificio Nuevo de los Juzgados. 47003 VALLADOLID. victimas.valladolid@justicia.es	983 413460	983 413325
ZAMORA	C/ San Torcuato ,7, Bajo. Palacio de Justicia. 49004 ZAMORA. victimas.zamora@justicia.es	980 559461	980 559726
C. A. DE CASTILLA-LA MANCHA			
ALBACETE	C/ San Agustín, 1, planta baja derecha. Palacio de Justicia. 02001 ALBACETE. victimas.albacete@justicia.es	967 596642	967 596642
CIUDAD REAL	C/ de las Eras del Cerrillo, 3, 1.ª planta. Edificio Nuevo de los Juzgados. 13071 CIUDAD REAL. victimas.ciudadreal@justicia.es	926 278850	926 278851
CUENCA	C/ Gerardo Diego, 8. Edificio Nuevo de los Juzgados. 16071 CUENCA. victimas.cuenca@justicia.es	969 247071	969 247241
GUADALAJARA	Plaza Fernando Beladiez, s/n, 6.ª planta. Palacio de Justicia. 19001 GUADALAJARA. victimas.guadalajara@justicia.es	949 209970	949 209593
TOLEDO	C/ Marqués de Mendigorria, 2. Edificio de los Juzgados. 45003 TOLEDO. victimas.toledo@justicia.es	925 396022	925 396024
C. A. DE EXTREMADURA			
BADAJOS	Avda. Antonio Masa Campos, 9, 1.ª planta. 06005 BADAJOZ. victimas.badajoz@justicia.es	924 260783	924 205282
MÉRIDA	Avda. de las Comunidades, s/n. Palacio de Justicia. 06800 MÉRIDA (BADAJOZ). victimas.merida@justicia.es	924 304080	924 300511
CÁCERES	Ronda de San Francisco, s/n, 3.ª planta. Edificio de los Juzgados. 10002 CÁCERES. victimas.caceres@justicia.es	927 620295	927 620182
PLASENCIA	C/ Juez Marino Barbero s/n. Palacio de Justicia. 10600 PLASENCIA (CÁCERES). victimas.plasencia@justicia.es	927 427514	927 415505
C. A. DE LA REGIÓN DE MURCIA			
MURCIA	Avda. de la Justicia, s/n. Ciudad de la Justicia Fase II. 30011 MURCIA. victimas.murcia@justicia.es	968 229264	968 229275
CARTAGENA	C/ Ángel Bruna, 21, 2.ª planta. Palacio de Justicia. 30204 CARTAGENA (MURCIA). victimas.cartagena@justicia.es	968 326131	968 326143
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA			
CEUTA	C/ Serrano Orive, s/n. Palacio de Justicia. 51001 CEUTA. victimas.ceuta@justicia.es	956 513295	856 200972
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA			
MELILLA	Plaza del Mar, s/n. Edificio V Centenario/ Torre Norte, 5.ª, planta dcha. 52001 MELILLA. victimas.melilla@justicia.es	698965	952 698967

Oficinas Autonómicas de Asistencia a las Víctimas de Delitos

CC. AA.	DIRECCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	TÉLEFONO	FAX
C. A. DE ANDALUCÍA	http://www.juntadeandalucia.es/organismos/justiciaeinterior/areas/asistencia-victimas/servicio.html			
ALMERÍA	Carretera de Ronda, 120, bloque A-2.º Ciudad de la Justicia.	almeria.sava.iuse@juntadeandalucia.es	950204005	950204002
GRANADA	Avda. del Sur, 1, 1.º Edificio de los Juzgados de la Caleta.	granada.sava.iuse@juntadeandalucia.es	662679167	958028758
JAÉN	C/ Cronista González López, 3, bajo. Juzgado de 1.ª Instancia.	jaen.sava.iuse@juntadeandalucia.es	953331375	953010753
CÓRDOBA	Plaza de la Constitución, 4. Juzgado de Guardia.	cordoba.sava.iuse@juntadeandalucia.es	957002460	957002464
SEVILLA	C/ Menéndez Pelayo, 2. Edf. Audiencia Provincial.	sevilla.sava.iuse@juntadeandalucia.es	955005010	955005011
CÁDIZ	Cuesta de las Calesas, s/n. Edf. Audiencia Provincial.	cadiz.sava.iuse@juntadeandalucia.es	956011630	956011612
HUELVA	Alameda Sundheim, 28. Palacio de Justicia.	huelva.sava.iuse@juntadeandalucia.es	959106881	959013869
MÁLAGA	C/ Fiscal Luis Portero García, s/n. Ciudad de la Justicia.	malaga.sava.iuse@juntadeandalucia.es	951939005	951939105
CAMPO DE GIBRALTAR	Plaza de la Constitución, s/n. Palacio de Justicia	algeciras.sava.iuse@juntadeandalucia.es	662978605	956027607
C. A. DE ARAGÓN	http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/Departamentos/PresidenciaJusticia/AreasTematicas/AJ_AdministracionJusticia/ci.002_Sedes_Organos_Administrativos_Judiciales.detalleDepartamento#section7			
HUESCA	C/ Moya, 4. Edificio Audiencia Provincial.	victimas.huesca@justicia.es	974290141	974290141
TERUEL	Plaza San Juan, 6. Palacio de Justicia.	victimas.teruel@justicia.es	978647543	978647543
ZARAGOZA	Avenida Ranillas, 89-97. Ciudad de la Justicia. Edif. Fueros de Aragón, esc. A, planta 1.ª	victimas.zaragoza@justicia.es	976208459	976397731
C. A. DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS	http://www.asturias.es/portal/site/justicia/menuitem.1569d9d59b54a86b015fd20378414ea0/?vgnextoid=ac816d9a84a7d210VgnVCM1000008714e40aRCRD&vgnextchannel=c6273fa2c851d210VgnVCM1000008714e40aRCRD&i18n.http.lang=es			
GIJÓN	Plaza del Decano Eduardo Isabeta, s/n.	victimas.gijón@justicia.es	985197204	
OVIEDO	C/ Comandante Caballero, s/n.		985968937	
C. A. DE CANTABRIA	http://pmcc.cantabria.es/web/direccion-general-justicia/detalle/-/journal_content/56_INSTANCE_DETALLE/16602/1905161			
SANTANDER	Avda. Pedro San Martín, s/n. Complejo Judicial «Las Salesas».	oavictimas.santander@juscantabria.es	942357145	942357100
C. A. DE CANARIAS	http://www.gobiernodecanarias.org/openscms8/openscms/icigualdad/inicio/informacion_servicios/servicios_recursos_igualdad/centros_atencion/lanzarote.html			
ARRECIFE DE LANZAROTE (LANZAROTE)	C/ Salvador Allende, s/n.	victimasdeldelito.antonía@cabildodelanzarote.com	928806302	928804200
C. A. DE CATALUÑA	http://justicia.gencat.cat/ca/departament/adreces_i_telefons			
BARCELONA	Gran Vía de les Corts Catalanes, 111.	victimasbarcelona.dj@gencat.cat	935548700	935549064
GIRONA	Placa de Josep Maria Lidón Corbí, 1.	victimagir@gencat.cat	972942567	972942376
LLEIDA	C/ Del Canyeret, 21-23.		973725505	973725741
TARRAGONA	Avda. del President Lluís Companys, 10.	victimatarragona.dji@gencat.net	977220922	977920108
TORTOSA	Plaza dels estudis, s/n.	sgtebre.dj@gencat.cat	977448088	

CC. AA.	DIRECCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FAX
C. A. VALENCIANA	http://www.sinmaltrato.gva.es/donde-acudir-oficina-atencion-victimas-delito			
ALICANTE	Avd. Aguilera, 53. Palacio de la Justicia.	avd_ali@gva.es	965935714	965935824
ALCOY	C/ Casablanca, 1-5. (Retén Policía Local).	oav_alc@gva.es	965549052	965537183
BENIDORM	Passeig dels tolls, 2. Palacio de Justicia.	avd_ben@gva.es	966878822	
DENIA	Plaza de Jaume I, s/n. Palacio de Justicia.	avd_den@gva.es	966428319	966428319
ELCHE	C/ Eucaliptus, s/n. Palacio de Justicia.	avd_elx@gva.es	966917073	
GANDIA	Plaza Rei Jaumel, 6, bajo	avd_gan@gva.es	962959528	962959578
ORIHUELA	Plaza de Santa Lucía, s/n. Palacio de Justicia.	avd_ori@gva.es	965359588	
TORREVEJA	C/ Patricio Zammit, 50, 1.º Palacio de Justicia.	avd_tor@gva.es	966926520	
CASTELLÓN	Bulevar Blasco Ibáñez, 10.	avd_cas@gva.es	964621685	964621937
VILLARREAL	C/ Matilde Salvador, 2. Ciudad de la Justicia.	avd_vil@gva.es	964738273	
VINARÒS	Avda. Libertad, s/n.	avd_vin@gva.es	964450082	964455105
VALENCIA	Avda. del Profesor López Piñero, 14. Ciutat de la Justicia.	avd_val@gva.es	961927154	961927155
ALZIRA	Ronda Algemesí, 13. Edificio de los Juzgados.	avd_alz@gva.es	962418954	
PATERNA	Avda. Vicente Mortes, 114. Palacio de Justicia.	avd_pat@gva.es	963108393	
REQUENA	C/ Honrubia, s/n. Palacio de Justicia.	avd_req@gva.es	962300326	
TORRENT	C/ 6 de diciembre, 11.	avd_torrent@gva.es	961552223	961926800
UTIEL	C/ García Berlanga, 60 bajo (Retén Policía Local).	avd_utiel@gva.es	962173126	962174506
C. A. DE GALICIA	http://cpapx.xunta.es/servizos-de-atencion-a-vitima-e-a-cidadania			
A CORUÑA	C/ Monforte, s/n. Edf. Nuevo de los Juzgados – Decanato.	ciudadan-e-vitimas.coruna@justicia.es	981182179	
FERROL	C/ Coruña, 55, bajo.	ciudadan-e-vitimas.ferrol@justicia.es	981337339	981337507
OURENSE	Plaza Concepción Arenal, s/n.	ciudadan-e-vitimas.ourense@justicia.es	988687186	988687188
PONTEVEDRA	C/ Francisco Tomás y Valiente, s/n.	ciudadan-e-vitimas.pontevedra@justicia.es	986805908	986805908
LUGO	C/ Armando Durán, s/n.	ciudadan-e-vitimas.lugo@justicia.es	982889063	982889064
SANTIAGO DE COMPOSTELA	C/ Viena s/n.	ciudadan-e-vitimas.santiago@justicia.es	981540358	881997118
VIGO	C/ Lalín, 4 planta baja. Edificio Nuevo.	ciudadan-e-vitimas.vigo@justicia.es	986817851	986817850
C. FORAL DE NAVARRA	http://www.navarra.es/home_es/Temas/Justicia/Atencion+a+victimas/			
PAMPLONA	C/ Monasterio Irache, 22, bajo.	oasistencia.victimas.delito@cfnavarra.es	848421387	848421386
LA RIOJA	http://www.larioja.org/npRioja/default/defaultpage.jsp?idtab=821408			
CALAHORRA	Avda. de Numancia, 26.		941145346	
HARO	Plaza Castañares, s/n. Edificio Cid Paternina. Sede Juzgados.		941305626	
LOGROÑO	C/ Muro de la Mata, 8, principal.		941214734	941287117

CC. AA.	DIRECCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FAX
C. A. DEL PAÍS VASCO	http://www.justizia.net/atencion-al-publico?cpartjud=&ctipoorg=1241022436126&bbuscadirtel=Buscar			
BILBAO	C/ Ibáñez de Bilbao, 3.	sav48-1@aju.ej-gv.es	900400028	944016646
SAN SEBASTIAN	Plaza Teresa de Calcuta, 1, 1.ª planta.	sav20-1@aju.ej-gv.es	900100928	943004376
VITORIA	Avda. Gasteiz, 18, planta baja.	sav01-1@aju.ej-gv.es	900180414	945004837
BARAKALDO	Plaza Bide Onera, s/n, planta baja.	sa48-bk1@aju.ej-gv.es	944001031	944001066
C. A. DE MADRID				
MADRID	C/ Julián Camarillo, 11. Juzgados de lo Penal.	savictimasmadrid@gmail.com	900150909	914931468
ARANJUEZ	C/ Patio de los Caballeros, s/n.		918916042	918929550
COSLADA	C/ Colombia, 29.		916694181	916697097
FUENLABRADA	C/ Rumanía, 2.		915580118	
LEGANÉS	Plaza Comunidad de Madrid, 5.		913307516	913307516
MÓSTOLES	C/ Luis Jiménez de Asúa, s/n.		916647221	916647221

Anexo 2.4 Entidades sociales que prestan asistencia a víctimas de discriminación y delitos de odio

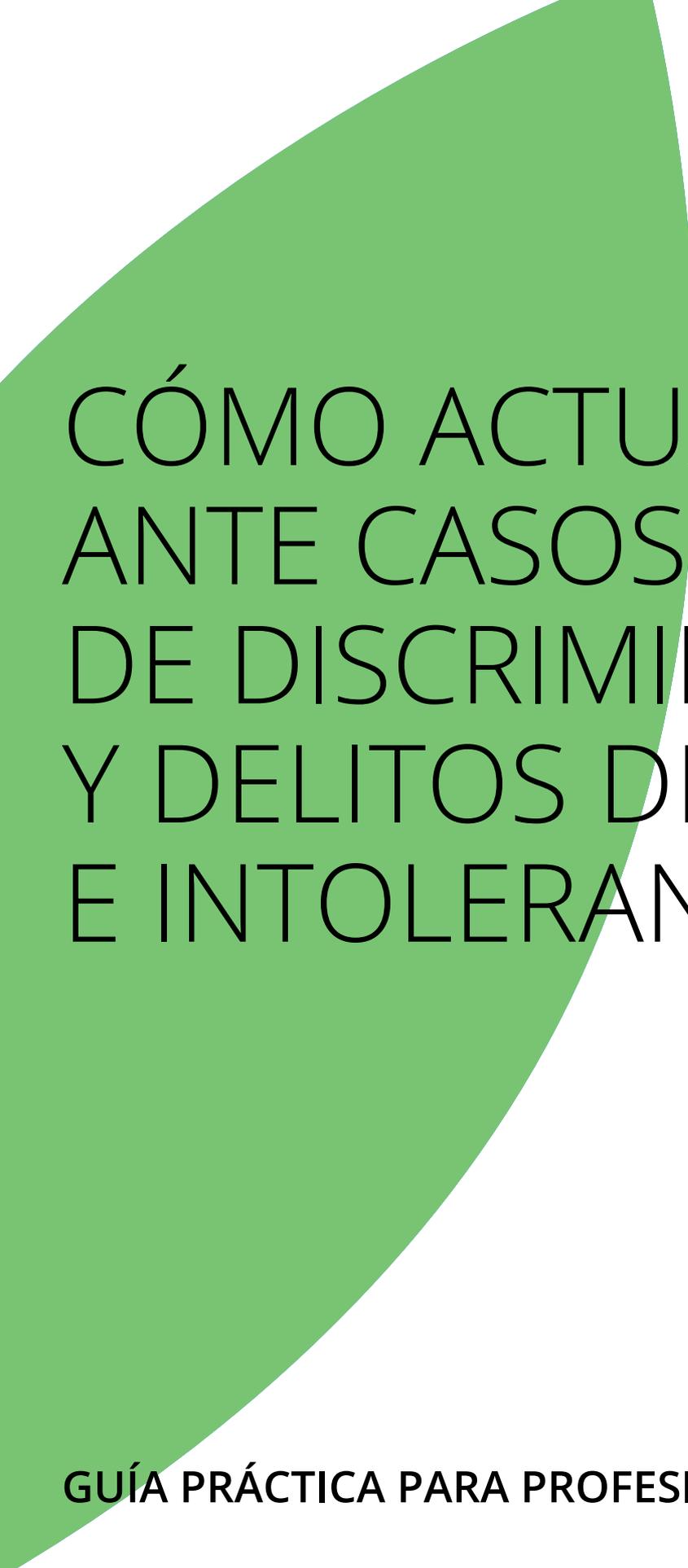
Organización	Dirección	Teléfono	Correo	Web	Ámbito de discriminación
Movimiento contra la Intolerancia ¹	C/ Mesón de Paredes, 39. 28012 Madrid. Delegaciones: – Madrid. – Zaragoza. – Valencia. – Valladolid. – Sevilla. – Málaga.	901101375 915285104 976319552 963735096 983374507 954543063 952608957	solidaridadmci@gmail.com	http://www.movimientocontralaintolerancia.com/html/telefonoVictima/telefonoVictima.asp	Delitos de odio en general.
Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica (Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica) ²		900203041	info@asistenciavictimasdiscriminacion.org	www.igualdadynodiscriminacion.org	Origen racial o étnico
Asociación ARI-Perú		915645603	asociacion@ari-peru.org	http://www.ari-peru.org	Origen racial o étnico
Federación SOS Racismo	Cataluña Rambla de Santa Mònica, 10, 1.º 08002 Barcelona. Aragón Calle Espoz y Mina, 6. 50003 Zaragoza. Guipúzcoa P. Zarategi 100 - Txara 1, sótano. 20015 Donostia. Navarra Zapatería, 31,1. 31001 Iruñea/Pamplona Madrid C/ Lavapiés, 13, local. 28012 Madrid. Galicia C/ Alcalde Lens, 34, 1.º C. 15010 A Coruña.	934126012 976290214 943245627 948211521 915592906 684018788	sosracisme@sosracisme.org denuncias@sosracismoaragon.es sosarrazakeria@euskalnet.net sosracismonavarra@nodo50.org info@sosracismogalicia.org	http://www.sosracismo.org http://www.sosracismoaragon.es http://www.sosracismo.org http://www.sosracismo.org http://www.sosracismomadrid.es http://www.sosracismogalicia.org	Origen racial o étnico
Unión Romani		93127745	u-romani@pangea.org	http://www.unionromani.org	Origen racial o étnico.
Federación Estatal de Lesbianas, Gays, Transsexuales y Bisexuales	C/ Infantas, 40. 28004 Madrid	913604605	http://www.felgtb.org/consultas-y-denuncias/denuncia info@felgtb.org	http://www.felgtb.org/	Orientación sexual e identidad de género

¹ Movimiento contra la Intolerancia forma parte del Consejo de Víctimas de Delitos de Odio y Discriminación (COVIDOD), creado en 2014 con fines de solidaridad con las víctimas de la discriminación, odio, hostilidad y violencia por motivo de intolerancia, y promoción de su defensa social, jurídica, política e institucional. Correo electrónico: covidod@gmail.com. Tel.: 91 5285104. Otras entidades incluidas en esta tabla que igualmente forman parte de COVIDOD son: Ari-Perú, CESIDA, FELGTB, Fundación Triángulo, Federación de Comunidades Judías de España, Plataforma Ciudadana contra la Islamofobia, Unión Romani.

² En la tabla 4 del Anexo 1 se recogen las oficinas de las **entidades sociales que integran el Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica** (Accem, Cear, Cruz Roja, Fundación Cepaim, Fundación Secretariado Gitano, MpdI, Movimiento contra la Intolerancia, Red Acoge), ordenadas por **Comunidad Autónoma**.

Organización	Dirección	Teléfono	Correo	Web	Ámbito de discriminación
Colegas	C/ Carretas, 33, 2.º Derecha E. 28012 Madrid. COLEGAS - MADRID sede Sur C/ Madrid, 71, 4.º A. 28901 Getafe. ANDALUCÍA C/ Victoria, 8, 1.º A. 29012 Málaga. COLEGAS TORREMOLINOS La Nogalera, local 307. 29620 Torremolinos. COLEGAS MARBELLA Avenida Fuente Nueva. 29670 Marbella. COLEGAS SEVILLA C/ Calle Imagen. 41003 Sevilla. COLEGAS HUELVA Calle de Marina, 19, 21001 Huelva. COLEGAS-Delegación Valencia C/ Guillén de Castro, 9, 5.º 46007 Valencia.	915211174 916964203 951003814 952382634 - 672439258 653336086 653336086 653336086 607929460	<i>confederacioncolegas@gmail.com</i> <i>colegagetafe@gmail.com</i> <i>malaga@colegaweb.org</i>	http://www.colegaweb.org	Orientación sexual e identidad de género
Fundación Triángulo	Madrid C/ Meléndez Valdés, 52. 1.º D. 28015 Madrid. Andalucía C/ Yuste, 9, B. 41002 Sevilla. Badajoz C/ Arco Agüero, 20, 1.º B. 06002 Badajoz. Cáceres C/ Viena, 4, 1.º B. 10001 Cáceres. Mérida C/ Villafranca de los Barros s/n (Centro Asociativo «fondo SUR»). 06800 Mérida. Castilla y León Plaza del Ocho, 2, 1.º D. 47001 Valladolid.	915930540 954218082 924260528 672151140 924259358 983395494	<i>correo@fundaciontriangulo.es</i> <i>andalucia@fundaciontriangulo.es</i> <i>valladolid@fundaciontriangulo.es</i>	http://www.fundaciontriangulo.org	Orientación sexual e identidad de género
Observatorio Contra la Homofobia	C/ Verdi 88, local. 08012 Barcelona.	932172669	<i>och.observatori@gmail.com</i>	Acceso directo al formulario de denuncia <i>on line</i> en: http://observatorio-contra-homofobia.blogspot.com.es/p/den.html	Orientación sexual e identidad de género
COGAM	C/ de la Puebla, 9. 28004 Madrid.	911 838555	<i>sos@cogam.es</i>	http://www.cogam.es	Orientación sexual e identidad de género
CESIDA. Coordinadora Estatal VIH. SIDA	C/ Juan Montalvo, 6. 28040 Madrid.	915223807	<i>contact@infosida.es</i>	http://www.cesida.org	Salud / VIH-SIDA
Federación de Comunidades Judías de España		914466232	<i>fcje@fcje.org</i>	http://www.fcje.org/	Religión

Organización	Dirección	Teléfono	Correo	Web	Ámbito de discriminación
<i>Plataforma Ciudadana contra la Islamofobia</i>			<i>plataformacontralaislamofobia@gmail.com</i>	<i>https://plataformaciudadanacontra-laislamofobia.wordpress.com/</i>	Religión
<i>CERMI</i>	C/ Recoletos, 1, Bajo. 28001 Madrid	914290317 Fax	<i>consultas@cermi.es</i>	<i>http://www.cermi.es/es-ES/orientacion/Paginas/Inicio.aspx</i>	Discapacidad
<i>Hatento. Observatorio de Delitos de Odio contra Personas sin Hogar</i>	C/ Cartagena, 80. 28080 Madrid.			<i>http://hatento.org/contacto</i>	Delitos de odio contra Personas sin Hogar

A large, light green abstract shape, resembling a leaf or a curved wedge, is positioned on the left side of the page. It overlaps the main title text.

CÓMO ACTUAR ANTE CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y DELITOS DE ODIO E INTOLERANCIA

GUÍA PRÁCTICA PARA PROFESIONALES

CÓMO ACTUAR ANTE CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y DELITOS DE ODIO E INTOLERANCIA: GUÍA PRÁCTICA

Autoría: CIDALIA Consultora en Diversidad S.L.L.,
Ignacio Sola Barleycorn y Pablo López Pietsch.

Coordinación: Subdirección General para la Igualdad de Trato y la No Discriminación: Rosario Maseda García, Iván Carabaño Rubianes.

EDITA: Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades
Condesa de Venadito, 34 – Madrid 28027
inmujer@inmujer.es
www.inmujer.es

Diseño: Socialco

Composición e impresión: Imprenta Nacional de la AEBOE

NIPO: 685-15-027-1 (versión web)

Catálogo de publicaciones de la Administración
General del Estado
<http://publicacionesoficiales.boe.es>

Este informe ha sido elaborado con el apoyo del programa PROGRESS (2007-2013) de la UE.

Este programa es implementado por la Comisión Europea. Se estableció para apoyar económicamente la implementación de los objetivos de la Unión Europea en los ámbitos del empleo, asuntos sociales e igualdad de oportunidades y para contribuir a la consecución de los objetivos de la Estrategia Europa 2020 en estos campos.

El Programa de siete años se dirige a todos los agentes relevantes que pueden colaborar en el desarrollo de una legislación y políticas de empleo y sociales adecuadas y efectivas, a través de la UE-27, EFTA-EEA y los candidatos y precandidatos a la adhesión.

Para más información consultar: <http://ec.europa.eu/progress>

La información contenida en esta publicación no refleja necesariamente la posición u opinión de la Comisión Europea.

**CORE , Conociendo la discriminación, Reconociendo la diversidad
(Progress JUST/2013/PROG/AG/AD)**



MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

SECRETARÍA
DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

INSTITUTO DE LA MUJER
Y PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES



Presentación

La **igualdad** es, junto a la libertad, la justicia y el pluralismo político, uno de los valores superiores de nuestro ordenamiento jurídico, y goza de la máxima protección jurídica, a título de **derecho fundamental** en nuestra Constitución y en la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea y a título de **derecho humano** en la Convención Europea de Derechos Humanos y en los Tratados Internacionales sobre Derechos Civiles y Políticos y sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Por ello, la consecución de una igualdad real y efectiva y la reparación de las discriminaciones existentes constituyen **tareas permanentes de los poderes públicos**.

Sin embargo, todos los estudios realizados durante los últimos años en materia de discriminación, tanto en España como a escala de la Unión Europea, coinciden en un **diagnóstico** que resulta alarmante **y ha de suscitar la respuesta inmediata de las instituciones públicas**: si de un lado destacan que las discriminaciones que por distintos motivos y en diferentes ámbitos de la vida social sufren personas pertenecientes a grupos sociales minoritarios (inmigrantes, personas homosexuales, personas con discapacidad, mayores, etc.) están a la orden del día, de otro advierten de la amplísima desproporción entre el número de incidentes discriminatorios que se producen en el día a día y el número de reclamaciones o denuncias existentes. Es decir, la inmensa mayoría de las discriminaciones efectivamente producidas no llegan nunca a conocerse, porque no son objeto de reclamación o denuncia por quienes las han sufrido. Las razones para este fenómeno que se ha dado en llamar de «**infradenuncia**» son múltiples: algunas víctimas de discriminación consideran que denunciar no serviría para nada, otras aducen que no conocen bien cuáles son sus derechos al respecto y que en cualquier caso no sabrían donde denunciar, y otras que la discriminación es algo demasiado normal y arraigado en nuestras prácticas sociales como para denunciarlo.

El resultado último de esta falta de confianza en la respuesta institucional ante una denuncia o reclamación por discriminación es, con frecuencia, la impunidad de la misma, que a su vez alienta esa sensación de que discriminar «sale gratis» y de que denunciarlo es inútil. Para salir de este círculo vicioso, sólo cabe apostar por acciones de **información** al conjunto de la **ciudadanía**, de **refuerzo de la capacidad de respuesta** de las instituciones y de **formación** de los **profesionales** encargados de dar respuesta a las denuncias y reclamaciones. No poco se ha avanzado en esta materia durante los últimos años, con la creación de protocolos policiales que permitan identificar y atender correctamente los casos de discriminación, de servicios especializados en todas las fiscalías provinciales y la mejora de la regulación penal de los delitos de odio y discriminación. Pero, sin duda, falta aún mucho por hacer hasta conseguir una conciencia social generalizada de que las discriminaciones están prohibidas por nuestro ordenamiento, que quien las sufra tiene a su disposición instrumentos eficaces para que se le restablezca en su derecho y quien las cometa se expone a ser sancionado por ello.

La **Guía práctica** que tiene en sus manos pretende ser un paso en esa dirección, al sintetizar la **información** más relevante sobre qué acciones constituyen discriminación, que **normas** son las que la prohíben y a qué **instituciones u organizaciones sociales** acudir para denunciar la discriminación sufrida. Además, la Guía incluye una serie de **claves prácticas** a tener en cuenta para garantizar en la medida de lo posible que la denuncia realizada prospere y se pueda **restablecer a la víctima en la igualdad** que le fue negada y **reparar el daño** causado.

Esta Guía se inscribe en el importante trabajo que viene desarrollando durante los últimos años el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, en su función de impulsor de la aplicación del principio de igualdad de trato y no discriminación, sobre **dos ejes prioritarios**: por un lado, trabajar la **evidencia**, es decir el conocimiento cierto sobre la discriminación, a partir de la recopilación de datos y la elaboración de guías e instrumentos que permitan informar sobre los derechos de las personas y los recursos disponibles en caso de que quieran denunciar algún incidente discriminatorio, y por otro, trabajar en la consolidación y el reconocimiento de las **estrategias de promoción de la igualdad de trato y no discriminación**. Todo ello en el marco del **proyecto CORE: Conociendo la discriminación, Reconociendo la diversidad**, que cuenta con la financiación de la Unión Europea a través del Programa Europeo para el Empleo y la Solidaridad Social (PROGRESS).

Por último, debemos expresar nuestro sincero **agradecimiento** a las personas **representantes de las administraciones públicas, de organizaciones sindicales y de organizaciones no gubernamentales** que han participado en el grupo de contraste para la elaboración de esta Guía y sin cuyo saber experto y valiosas aportaciones no habría sido posible su elaboración. Todos ellos han refrendado el interés de este proyecto y su apuesta institucional por la defensa de la igualdad y la no discriminación, que confiamos le resulte de utilidad.

Rosa Urbón Izquierdo

Directora del Instituto de la Mujer
y para la Igualdad de Oportunidades

0. Índice

1. INTRODUCCIÓN	9
2. CONCEPTOS BÁSICOS. MOTIVOS Y TIPOS DE DISCRIMINACIÓN	13
2.1 Conceptos básicos	15
2.2 Tipos de discriminación	17
2.3 Servicios especializados en materia discriminatoria	19
3. NORMATIVA FUNDAMENTAL DE REFERENCIA	21
3.1 Organización de las Naciones Unidas (ONU)	23
3.2 Normativa básica de ámbito regional europeo: Unión Europea y Consejo de Europa	24
3.3 Normativa española de referencia	25
4. CÓMO ACTUAR ANTE CASOS DE DISCRIMINACIÓN: MECANISMOS, EJEMPLOS PRÁCTICOS, CLAVES	27
4.1 Discriminación en el ámbito laboral	29
4.1.1 Mecanismos a utilizar: dónde acudir en caso de discriminación laboral	33
4.1.2 Ejemplos prácticos de discriminación en el empleo por origen racial o étnico	37
4.1.3 Ejemplos prácticos de discriminación en el empleo por orientación sexual e identidad de género	39
4.1.4 Ejemplos prácticos de discriminación en el empleo por religión o creencias	40
4.1.5 Ejemplos prácticos de discriminación en el empleo por edad	41
4.1.6 Ejemplos prácticos de discriminación en el empleo por discapacidad	42
4.1.7 Claves imprescindibles a tener en cuenta	43
4.2 Discriminación en el acceso a bienes y servicios	43
4.2.1 Discriminación en el acceso a locales de ocio	43
4.2.2 Discriminación en otros bienes y servicios	46
4.2.2.1 Discriminación en el ámbito educativo	47
4.2.3.2 Discriminación en el ámbito sanitario	50
4.3 Discriminación en espacios públicos y seguridad	51
5. DELITOS DE ODIO	57
5.1 Delitos de odio en internet y redes sociales	61
5.2 Relación comentada de los principales delitos de odio	63
5.3 Claves imprescindibles a tener en cuenta	69
a) Qué hacer ante un delito de odio consistente en agresión	69
b) Qué hacer ante delitos de odio consistentes en amenazas	71
c) Particularidades en caso de delitos de incitación y otros delitos de odio realizados a través de internet, redes sociales o cualquier medio tecnológico	72
5.4 Tratamiento a la víctima de delito de odio	73
5.4.1 Concepto de víctima	73
5.4.2 Trato y atención a las víctimas de delitos de odio	74

5.4.3 Apoyo a la víctima por entidades sociales y ejercicio de la acusación popular	78
ANEXO 1. RECURSOS GENERALES Y ESPECIALIZADOS EN IGUALDAD DE TRATO Y NO DISCRIMINACIÓN.....	81
Anexo 1.1 Recursos estatales por motivos de discriminación	84
Anexo 1.2 Recursos autonómicos y locales por motivo de discriminación y ámbito territorial	85
Anexo 1.3 Defensores del Pueblo autonómicos	86
Anexo 1.4 Directorio de centros del Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica	87
Anexo 1.5 Oficinas de Atención a Personas con Discapacidad en España ...	88
ANEXO 2. DÓNDE DENUNCIAR DELITOS DE ODIO. RECURSOS PARA VÍCTIMAS DE DELITOS DE ODIO	91
Anexo 2.1 Dónde denunciar los delitos de odio	93
Anexo 2.2 Relación de Servicios de las Fiscalías Provinciales para la Tutela Penal de la Igualdad y contra la Discriminación	94
Anexo 2.3 Oficinas de Asistencia a las Víctimas de Delitos	96
Anexo 2.4 Entidades sociales que prestan asistencia a víctimas de discriminación y delitos de odio	101

1. Introducción

La Guía práctica: cómo actuar ante casos de discriminación y delitos de odio e intolerancia se inscribe en las acciones realizadas por el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, a través de la Subdirección General para la Igualdad de Trato y la No Discriminación, cuyas competencias incluyen el impulso y desarrollo de la aplicación transversal del principio de igualdad de trato y no discriminación y la formulación de iniciativas y actividades de sensibilización^{1,2}.

El desarrollo de la Guía es eminentemente práctico, con ejemplos, jurisprudencia y cuestiones clave a tener en cuenta para identificar y determinar cómo actuar ante cualquier tipo de hecho discriminatorio o delito de odio. En este sentido, la Guía se estructura de la siguiente forma:

- En el capítulo 2 se desarrollan los **conceptos básicos** sobre igualdad de trato y no discriminación y sobre delitos de odio que se hallan en la base del tratamiento jurídico y del discurso social sobre este fenómeno.
- El capítulo 3 sintetiza la **normativa de referencia** para abordar los incidentes discriminatorios y delitos de odio, tanto nacional, de la Unión Europea e internacional, puesto que los tres órdenes inciden en el marco jurídico de la materia.
- En el capítulo 4 se abordan algunos ámbitos de la realidad en los que la incidencia de la discriminación es particularmente alta, como son el **empleo**; el **acceso a bienes y servicios**, el cual a su vez se subdivide en **acceso a locales de ocio**, ámbito **educativo**, ámbito **sanitario** y **otros ámbitos**; y los **espacios públicos y la seguridad**. Para cada uno de estos ámbitos se detallan las normas jurídicas específicamente aplicables, se describen ejemplos típicos de discriminación por distintos motivos, así como casos resueltos por los tribunales, y se señala a qué mecanismos formales e informales se puede acudir en caso de haber sufrido discriminación.
- El capítulo 5 está dedicado al tratamiento de los **delitos de odio y discriminación**. La naturaleza de estos delitos, los procedimientos de denuncia y de atención a las víctimas existentes y la complejidad de la base jurídica, radicada fundamentalmente en el Código Penal, aconsejan su tratamiento independiente. Este capítulo incluye un comentario a los principales artículos del Código Penal que suelen aplicarse a los hechos que se conocen como delitos de odio y discriminación, recomendaciones prácticas sobre cómo actuar ante algunos de ellos (agresiones, amenazas, delitos de odio

¹ La elaboración y publicación de esta Guía práctica se enmarca en el proyecto CORE (Conociendo la discriminación, reconociendo la diversidad), **financiado por la Unión Europea** con cargo al Programa **PROGRESS**, convocatoria **JUST/2013/PROG/AG/AD**.

² La presente Guía se inserta igualmente de manera coherente en el desarrollo de diferentes estrategias estatales que atañen al ámbito de las políticas públicas en materia de igualdad de trato y no discriminación: Plan Estratégico de Igualdad de Oportunidades 2014-2016, [http://www.lamoncloa.gob.es/espana/eh14/social/Documents/PEIO2014-2016%20\(PPLAN%20IGUALDAD%20OPORTUNIDADES\).pdf](http://www.lamoncloa.gob.es/espana/eh14/social/Documents/PEIO2014-2016%20(PPLAN%20IGUALDAD%20OPORTUNIDADES).pdf); Estrategia Integral contra el Racismo, la Discriminación Racial, la Xenofobia y otras formas de intolerancia asociadas, http://explotacion.mtin.gob.es/oberaxe/inicio_descargaFichero?bibliotecaDatold=207; Estrategia Española sobre Discapacidad 2012-2020, http://www.msssi.gob.es/ssi/discapacidad/docs/estrategia_espanola_discapacidad_2012_2020.pdf y Estrategia Nacional para la Inclusión Social de la Población Gitana 2012-2020, <http://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/poblacionGitana/estrategiaNacional.htm>.

a través de internet o redes sociales) y un apartado sobre el tratamiento adecuado a dar a las personas que hayan sido víctimas de delitos de odio.

- Por último, en los anexos se han agrupado distintas informaciones de interés para los profesionales y operadores jurídicos, como son los **recursos generales y específicos** a los que cabe acudir ante casos de discriminación o de delitos de odio, tanto en el plano jurídico como en el de la asistencia a las víctimas.

Procede hacer, por último, una importante **aclaración en cuanto al ámbito objetivo de esta Guía**: tanto para los distintos capítulos como en los recursos incluidos en los anexos, se han tenido presentes los principales motivos de discriminación sobre los que existe legislación en el ámbito de la Unión Europea (origen racial o étnico, religión o creencias, edad, discapacidad, orientación sexual), con una notable excepción: la discriminación por razón de sexo. Este motivo de discriminación ha sido tomado en consideración en cuanto pudiera confluir con otros motivos de discriminación a modo de discriminación múltiple o interseccional (mujeres gitanas, mujeres discapacitadas, etc.), pero no como motivo de discriminación autónomo, y ello debido a dos razones: en primer lugar, porque el grado de conocimiento de los recursos existentes en caso de discriminación por sexo es sin duda mayor que en el de los demás motivos, existen además ya instrumentos similares a esta Guía a estos efectos y, es en el ámbito de los demás motivos donde la misma puede aportar un valor añadido; y en segundo lugar, por la cofinanciación de la Unión Europea de la que se han beneficiado los trabajos de elaboración de esta Guía, la cual se inscribía en un programa distinto a los previstos para financiar actividades en el ámbito de la igualdad de género y la discriminación por razón de sexo.

2. Conceptos básicos. Motivos y tipos de discriminación

2.1 Conceptos básicos

El **derecho a la igualdad de trato** es el derecho a no ser discriminado, quedando prohibidos toda disposición, conducta, acto, criterio o práctica que atenten contra el mismo. Este derecho tiene la condición de principio informador del ordenamiento jurídico, de la actuación administrativa y de la práctica judicial y vincula tanto a los poderes públicos como a los particulares. Así se recoge en el artículo 14 de la Constitución española, que se configura como eje de la garantía jurídica de la igualdad³.

Conviene destacar que **el principio constitucional de igualdad de trato se extiende también a los nacionales de otros Estados**. No deja duda al respecto nuestro Tribunal Constitucional cuando señala que *«a pesar de la literalidad de la redacción que se contiene en el art. 14 CE, a partir de la doctrina general que este Tribunal Constitucional ha elaborado en materia de extranjeros, se garantizan a todas las personas, y no solo a los españoles, los derechos “imprescindibles para la garantía de la dignidad humana”»* (STC 107/1984, FJ 3) y no hay duda de que entre estos debe incluirse el derecho a no ser discriminado por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.⁴

En estrecha relación con ello, el **artículo 10.1 de la Constitución Española** reconoce la *dignidad de la persona* como uno de los fundamentos del orden político y la paz social y el **artículo 10.2** establece que *«las normas relativas a los derechos fundamentales y a las libertades que la Constitución reconoce se interpretarán de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados por España.»*

Los **conceptos de igualdad y no discriminación y de dignidad humana**, en la interpretación que de ellos han realizado el propio Tribunal Constitucional, el Tribunal de la Unión Europea, el Tribunal Europeo de Derechos Humanos y los distintos Comités de Derechos Humanos establecidos por Tratados Internacionales ratificados por España, reflejan por tanto valores centrales de nuestra sociedad que se hallan en la base de nuestro sistema jurídico.

Conviene advertir, en cualquier caso, que no toda diferencia de trato constituye discriminación. Las diferencias de trato que puedan justificarse objetivamente por una finalidad legítima y utilizando un medio adecuado, necesario y proporcionado para alcanzarla, no se consideran discriminatorias.

Discriminación. Para la definición del concepto de discriminación, la Guía toma como referencia la incluida en las Directivas **43/2000/CE**, de 29 de junio de 2000, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su **origen racial o étnico**, y en la **78/2000/CE**, de 27 de noviembre de 2000, relati-

³ «Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social».

⁴ STC 137/2000, FJ 1.º, con cita de las SSTC 107/1984, 99/1985; 115/1987 y 94/1993.

va al establecimiento de un **marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación**.

La definición de igualdad de trato en ambas Directivas es la siguiente: «*Se entenderá por principio de igualdad de trato la ausencia de toda discriminación directa o indirecta*», precisando a continuación que:

- Existirá **discriminación directa** cuando una persona sea, haya sido o pudiera ser tratada de manera menos favorable que otra en situación análoga;
- existirá **discriminación indirecta** cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutro pueda ocasionar una desventaja particular respecto de otras personas, salvo que: i) dicha disposición, criterio o práctica pueda justificarse objetivamente con una finalidad legítima y salvo que los medios para la consecución de esta finalidad sean adecuados y necesarios; o que ii) respecto de las personas con una discapacidad determinada, el empresario o cualquier persona u organización a la que se aplique lo dispuesto en la Directiva 78/2000/CE esté obligado, en virtud de la legislación nacional, a adoptar medidas adecuadas de conformidad con los principios contemplados en el artículo 5 para eliminar las desventajas que supone esa disposición, ese criterio o esa práctica.

Motivos de discriminación. Los motivos de discriminación objeto de una especial protección por el ordenamiento jurídico de la Unión Europea están definidos principalmente en dos normas:

- En el artículo 19 del **Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea** (TFUE), que indica: «*El Consejo, por unanimidad con arreglo a un procedimiento legislativo especial, y previa aprobación del Parlamento Europeo, podrá adoptar acciones adecuadas para luchar contra la discriminación por motivos de sexo, de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual*».
- En el artículo 21 de la **Carta de Derechos Fundamentales**, que a los seis motivos de discriminación que se acaban de citar añade los siguientes: el origen social, las características genéticas, la lengua, las opiniones políticas o de cualquier otro tipo, la pertenencia a una minoría nacional, el patrimonio y el nacimiento.

Es preciso destacar que desde la entrada en vigor del **Tratado de Lisboa** (2009) la Carta de Derechos Fundamentales ha adquirido carácter jurídicamente vinculante para la UE y para los Estados Miembros cuando aplican legislación de la UE.

Conviene subrayar que, tanto en la Constitución Española como en la Carta de Derechos Fundamentales, las **cláusulas** que determinan los motivos de discriminación son **deliberadamente abiertas** y no tienen carácter de *numerus clausus*; es decir, que si se producen incidentes discriminatorios por otros motivos no expresamente citados en la normativa (como nacionalidad, estado civil, etc.) estos también se encuentran abarcados por el marco normativo de protección tanto nacional como de la UE.

Incidente discriminatorio. Tomando como referencia la definición propuesta por la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI) del Consejo de Europa en su Recomendación de Política General núm. 11, «*On combating racism and racial discrimination in policing*», se puede entender por incidente discriminatorio «*cualquier incidente que es percibido como discriminatorio por la víctima o cualquier otra persona*».

Discurso de odio. El Comité de Ministros del Consejo de Europa, en su Recomendación n.º R(97)20, de 30 de octubre de 1997 sobre «discurso de odio» expresa y define que por el término «*discurso de odio*», se entenderá aquel que abarca todas las formas de expresión que propaguen, inciten, promuevan o justifiquen el odio racial, la xenofobia, el antisemitismo u otras formas de odio basadas en la intolerancia, incluida la intolerancia expresada por agresivo nacionalismo y el etnocentrismo, la discriminación y la hostilidad contra las minorías, los inmigrantes y las personas de origen inmigrante.

Delito de odio. La Guía se basa en la definición de la Organización para la Seguridad y la Cooperación Europea (OSCE): «*toda infracción penal, incluidas las infracciones contra las personas y la propiedad, cuando la víctima, el lugar o el objeto de la infracción son seleccionados a causa de su conexión, relación, afiliación, apoyo o pertenencia real o supuesta a un grupo que pueda estar basado en la “raza”, origen nacional o étnico, el idioma, el color, la religión, la edad, la minusvalía física o mental, la orientación sexual u otros factores similares, ya sean reales o supuestos*».

Tolerancia. La Guía se basa en el significado de tolerancia definido en el artículo 1 de la **Declaración de Principios sobre la Tolerancia** de la UNESCO. De este modo, «*la tolerancia consiste en el respeto, la aceptación y el aprecio de la rica diversidad de las culturas de nuestro mundo, de nuestras formas de expresión y medios de ser humanos. La fomentan el conocimiento, la actitud de apertura, la comunicación y la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión. La tolerancia consiste en la armonía en la diferencia. No solo es un deber moral, sino además una exigencia política y jurídica*».

Víctima. Para la definición del concepto de víctima, la Guía se basa en la aportada en la **Ley 4/2015, del Estatuto de la Víctima de Delito**, como «*toda persona física que haya sufrido un daño o perjuicio sobre su propia persona o patrimonio, en especial lesiones físicas o psíquicas, daños emocionales o perjuicios económicos*», definición que *mutatis mutandis* también es extensible a las víctimas de cualquier incidente discriminatorio.

2.2 Tipos de discriminación

- **Discriminación directa.** Es la situación en que se encuentra una persona que sea, haya sido o pudiera ser tratada de manera menos favorable que otra en situación análoga o comparable.
- **Discriminación indirecta.** Ocurre cuando, a partir de una disposición, criterio o práctica aparentemente neutral, las personas que pertenezcan a un grupo pro-

tegido se queden en situaciones de desventaja concreta respecto a otras personas, salvo que esa disposición, criterio o práctica pueda justificarse objetivamente con una finalidad legítima y los medios para alcanzar dicha finalidad sean adecuados y necesarios.

- **Discriminación múltiple.** Por este término puede entenderse una situación de discriminación en la que intervienen, al mismo tiempo, dos o más factores de discriminación. La constatación de que algunas víctimas de discriminación lo son por varios rasgos o motivos a la vez ha hecho que se introduzca, poco a poco, el concepto de discriminación múltiple en el lenguaje político y jurídico de la Unión Europea. Aunque en la actualidad no existe una definición de este término en la legislación comunitaria, existen ya algunas referencias al mismo en diversos documentos de organismos e instituciones de la Unión.

Dos informes de la Agencia de Derechos Fundamentales de la UE⁵ señalan y definen la discriminación múltiple como: «El hecho de que un individuo puede ser discriminado por más de un motivo en una situación dada. En otras palabras, una persona no sólo tiene antecedentes de inmigración, sino también una cierta edad y género lo que podría añadir un factor de vulnerabilidad a su discriminación. Por ejemplo, una mujer perteneciente a una minoría étnica podría verse afectada por la discriminación de una manera diferente a un hombre perteneciente a la misma minoría. Otras características personales o circunstancias, como la discapacidad o el nivel educativo, también pueden tener un impacto en la exposición y experiencia de discriminación de una persona. Es la adición y/o combinación de diferentes motivos de discriminación que forman la sustancia de lo que comúnmente se entiende por “discriminación múltiple”, y que ha sido referido por diferentes autores y disciplinas académicas como “discriminación aditiva”, “discriminación compuesta” y “discriminación interseccional”».

- **Discriminación por error.** Aquella que se basa en una apreciación incorrecta acerca de las características de la persona discriminada. Por ejemplo, a una persona se le niega la entrada a un local de ocio porque creen que es de etnia gitana sin serlo; o es objeto de un trato desfavorable por presuponerse su orientación homosexual cuando en realidad no es el caso.
- **Discriminación por asociación.** Se produce cuando se discrimina a una persona o grupo sobre la base de una relación o sus contactos con una o más personas sobre las que recae una discriminación por alguno de los motivos protegidos en la legislación vigente, como, por ejemplo, la de negarse a contratar a una persona o a alquilarle una vivienda por estar casada con otra perteneciente a un determinado grupo étnico o minoría.

⁵ Agencia de Derechos Fundamentales de la UE (FRA) (2011): *EU – MIDIS Data in Focus Report 5: Multiple Discrimination* 2010, febrero de 2011, pág. 6. Disponible en el sitio web de la FRA: <http://fra.europa.eu/>; Agencia de Derechos Fundamentales de la UE (FRA) (2012): *FRA Factsheet: Inequalities and multiple discrimination in healthcare* publicado en febrero de 2012. Disponible en el sitio web de la FRA: <http://fra.europa.eu>.

Se recomienda también consultar el artículo de Fernando Rey «La discriminación múltiple: una realidad antigua, un concepto nuevo», en *Revista Española de Derecho Constitucional*, n.º 84, Septiembre-Diciembre 2008.

- **Acoso discriminatorio.** Cualquier conducta realizada en función de las causas de discriminación con el objetivo o la consecuencia de atentar contra la dignidad de una persona o grupo en que se integra y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.
- **Represalia discriminatoria.** Cualquier trato adverso o consecuencia negativa que pueda sufrir una persona o grupo en que se integra por intervenir, participar o colaborar en un procedimiento administrativo o proceso judicial destinado a impedir o hacer cesar una situación discriminatoria, o por haber presentado una queja, reclamación, denuncia, demanda o recurso de cualquier tipo con el mismo objeto. Quedan excluidos los supuestos en que los hechos fueran constitutivos de ilícito penal.
- **Orden de discriminar.** Toda inducción, orden o instrucción de discriminar de manera directa, indirecta, por asociación, etc. conforme a los criterios anteriores es discriminatoria.

2.3 Servicios especializados en materia discriminatoria

Aparte de los recursos generales existentes para actuar contra cualquier infracción del ordenamiento jurídico, existen también una serie de mecanismos especializados, tanto de ámbito estatal como autonómico y local, e igualmente servicios especializados desarrollados por entidades sociales, a los que cabe acudir ante casos de discriminación o de delitos de odio. **En el anexo a esta Guía encontrarás una relación de los mismos, ordenados por ámbitos y por motivos de discriminación.**

La mayoría de ellos ofrecen **asistencia** a la hora de tramitar quejas, reclamaciones o denuncias. Algunos combinan esta asistencia con **servicios de mediación, conciliación o negociación** en caso de incidente discriminatorio y disponen de protocolos de actuación a estos efectos.

Por ejemplo, la **Oficina por la No Discriminación del Ayuntamiento de Barcelona**⁶, un servicio que ofrece la Concejalía de la Mujer y Derechos Civiles del Ayuntamiento de Barcelona para promover los Derechos Humanos, con el objetivo de garantizar la igualdad a toda la ciudadanía y luchar contra cualquier forma de discriminación, ofrece:

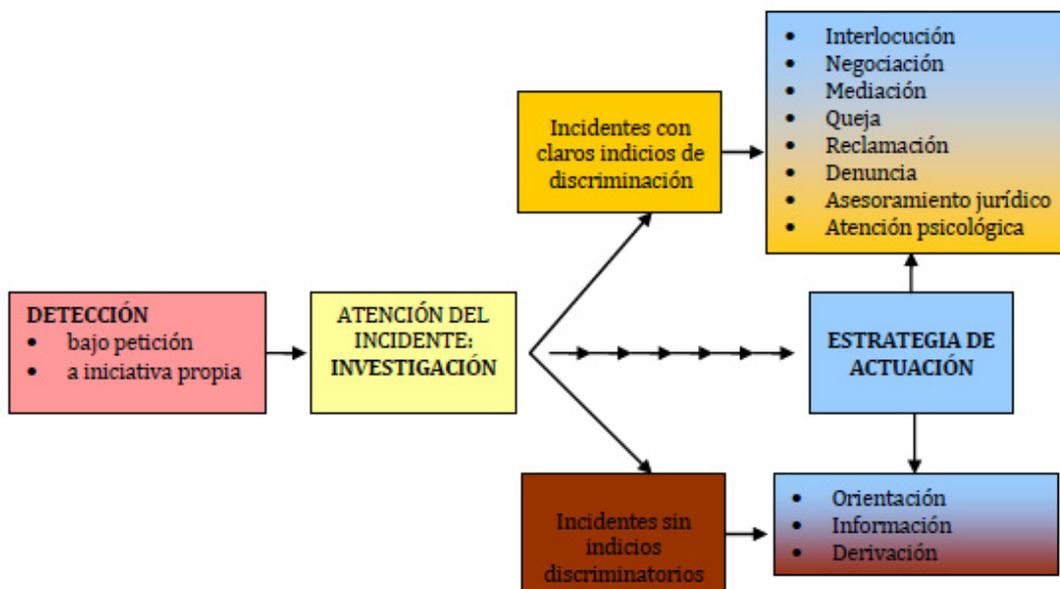
- Información y orientación básica sobre los Derechos Humanos.
- Resolución de conflictos donde se ha producido una discriminación, a través de mediación o conciliación.
- Asesoramiento jurídico y psicológico especializado.

Por su parte, el Servicio de Atención a Víctimas de Discriminación del **Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica**⁷, dispone de la siguiente estra-

⁶ **Oficina por la No Discriminación** del Ayuntamiento de Barcelona.

⁷ <http://www.igualdadynodiscriminacion.org/home.do>

tegia de actuación, que incluye distintos mecanismos jurídicos y de resolución alternativa de conflictos:



A la hora de reaccionar ante un incidente discriminatorio, conviene tener en cuenta que, aparte de la denuncia o reclamación formal, existen también estas otras fórmulas para la resolución de conflictos en los que se ha producido una discriminación, a través de la **mediación**, la **conciliación** o la **negociación**. La elección de una u otra, o de ambas consecutiva o acumulativamente, dependerá de la voluntad de la persona discriminada y de la naturaleza y gravedad del incidente discriminatorio.

Lo que resulta de **importancia** capital es que, con independencia de la vía o vías que se utilicen, **se formule denuncia, queja y/o reclamación**, a fin de que quede constancia de los hechos producidos y se visibilicen las discriminaciones y delitos de odio existentes. **Uno de los grandes problemas de la lucha contra toda forma de discriminación es que la proporción de discriminaciones que realmente se denuncia es extraordinariamente baja**, lo que conduce a que este problema sea poco conocido, no figure en un lugar destacado de la agenda pública, y, como consecuencia, no se dediquen a combatirlo tantos recursos como por su carácter dañino para la igualdad y dignidad de las personas, para la justicia, y para la cohesión social serían precisos.

3. Normativa fundamental de referencia

En virtud de los artículos 10.2 y 96.1 de la Constitución, los Tratados Internacionales que hayan sido ratificados por España forman parte del ordenamiento interno desde su publicación en el *Boletín Oficial del Estado* (BOE), y las normas sobre los derechos fundamentales y libertades que la Constitución reconoce se interpretarán de acuerdo con dichos instrumentos jurídicos internacionales. Se citan los principales instrumentos ratificados por España en materia de igualdad de trato y no discriminación dotados de carácter jurídicamente vinculante.

3.1 Organización de las Naciones Unidas (ONU)

- Convención Internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial, de 21 de diciembre de 1965, ratificada por España el 23 de abril de 1969 (**BOE núm. 118, de 17 de mayo de 1969**).
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, de 19 de diciembre de 1966, ratificado por España (**BOE núm. 103, de 30 de abril de 1977**).
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, de 16 de diciembre de 1966, ratificado por España el 30 de abril de 1977 (**BOE núm. 103, de 30 de abril de 1977**).
- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer de 18 de diciembre de 1978, ratificada por España el 16 de diciembre de 1983 (**BOE núm. 69, de 21 de marzo de 1984**).
- Convención de los derechos de las personas con discapacidad y su Protocolo Facultativo, de 13 diciembre de 2006, ratificada por España el 3 de diciembre de 2007 (**BOE núm. 97, de 22 de abril de 2008**). Ratificada por la Unión Europea el 23 de diciembre de 2010.
- Convención sobre los Derechos del Niño, de 20 de noviembre de 1989, ratificada por España el 21 de diciembre de 1990 (**BOE núm. 313, de 31 de diciembre de 1990**).
- **Declaración de Principios sobre la Tolerancia**, de 16 de noviembre de 1995.⁸

⁸ A pesar de no ser un instrumento jurídicamente vinculante, se recoge aquí por su particular relevancia para la materia tratada.

3.2 Normativa básica de ámbito regional europeo: Unión Europea y Consejo de Europa

a) Unión Europea

Tratados	Tratado de la Unión Europea	Artículo 2	La Unión se fundamenta en los valores de respeto de la dignidad humana, libertad, democracia, igualdad, Estado de Derecho y respeto de los derechos humanos , incluidos los derechos de las personas pertenecientes a minorías. Estos valores son comunes a los Estados miembros en una sociedad caracterizada por el pluralismo, la no discriminación, la tolerancia, la justicia, la solidaridad y la igualdad entre mujeres y hombres .
		Artículo 3	La Unión combatirá la exclusión social y la discriminación y fomentará la justicia y la protección sociales, la igualdad entre mujeres y hombres, la solidaridad entre las generaciones y la protección de los derechos del niño.
	Carta de Derechos Fundamentales. Artículo 21	Prohíbe la discriminación basada en trece motivos de discriminación : sexo, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad, orientación sexual, origen social, características genéticas, lengua, opiniones políticas o de cualquier otro tipo, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio y nacimiento. Es pertinente resaltar el artículo 51, en el que se establece el ámbito de aplicación de la Carta de Derechos Fundamentales. Dicho artículo indica que «las disposiciones de la presente Carta están dirigidas a las instituciones y Órganos de la Unión, respetando el principio de subsidiariedad, así como a los Estados miembros únicamente cuando apliquen el Derecho de la Unión». Por tanto, se ciñe a la aplicación del derecho comunitario.	
	Tratado de Funcionamiento de la UE	Artículo 18	En el ámbito de aplicación de los Tratados, y sin perjuicio de las disposiciones particulares previstas en los mismos, se prohibirá toda discriminación por razón de la nacionalidad. El Parlamento Europeo y el Consejo, con arreglo al procedimiento legislativo ordinario, podrán establecer la regulación necesaria para prohibir dichas discriminaciones.
		Artículo 19	El Consejo, por unanimidad con arreglo a un procedimiento legislativo especial, y previa aprobación del Parlamento Europeo, podrá adoptar acciones adecuadas para luchar contra la discriminación por motivos de sexo, de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual.

Directiva 2000/43/CE del Consejo, de 29 de junio de 2000	Relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico.
Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000	Relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación.
Directiva 2010/41/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de julio de 2010	Se aplica el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres que ejercen una actividad autónoma.
Directiva 2010/18/UE del Consejo, de 8 de marzo de 2010	Se aplica el Acuerdo marco revisado sobre el permiso parental, celebrado por Business Europe, la UEAPME, el CEEP y la CES.
Directiva 2006/54/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006	Relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación.

Directiva 2004/113/CE del Consejo, de 13 de diciembre de 2004	Se aplica el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres al acceso a bienes y servicios y su suministro.
Decisión Marco 2008/913/JAI del Consejo, de 28 de noviembre de 2013	Relativa a la lucha contra determinadas formas y manifestaciones de racismo y xenofobia mediante el Derecho Penal.

b) Consejo de Europa

- Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales, de noviembre de 1950 (CEDH) ratificado por España **(BOE núm. 243, de 10 de octubre de 1979)** y Protocolo n.º 12, de 4 de noviembre de 2000, ratificado por España **(BOE núm. 64, de 14 de marzo de 2008)**.
- Carta Social Europea de 18 de octubre de 1961, ratificada por España **(BOE núm. 153, de 21 de junio de 1980)**.
- Convenio Marco para la protección de las Minorías Nacionales número 157 del Consejo de Europa, Estrasburgo, 1 de febrero de 1995, ratificado por España **(BOE núm. 20, de 23 de enero de 1998)**.
- Convenio sobre la Ciberdelincuencia, hecho en Budapest el 23 de noviembre de 2001, ratificado por España **(BOE núm. 226, de 17 de septiembre de 2010)**.
- Protocolo Adicional al Convenio sobre la Ciberdelincuencia relativo a la penalización de Actos de índole Racista y Xenófoba cometidos por medio de Sistemas Informáticos, ratificado por España **(BOE núm. 26, de 30 de enero de 2015)**.

3.3 Normativa española de referencia

a) Constitución Española

Artículo 1.1	Reconoce la igualdad como uno de los valores supremos de nuestro ordenamiento jurídico: la igualdad debe interpretarse como elemento transversal de todo el ordenamiento jurídico.
Artículo 9.2	Es el reconocimiento de la igualdad material. La configuración del Estado como social exige la intervención de los poderes públicos para que la igualdad de los individuos sea real y efectiva.
Artículo 10	1. La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social. 2. Las normas relativas a los derechos fundamentales y a las libertades que la Constitución reconoce se interpretarán de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados por España.
Artículo 14	Eje de la garantía jurídica de la igualdad: <i>«Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social»</i> . De acuerdo con el artículo 53.2 CE, cualquier ciudadano podrá recabar la tutela de las libertades y derechos reconocidos en el artículo 14 ante los Tribunales ordinarios por un procedimiento basado en los principios de preferencia y sumariedad y, en su caso, a través del recurso de amparo ante el Tribunal Constitucional.

b) Normativa específica que incide sobre la igualdad de trato y no discriminación y los delitos de odio

La **Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social**, transpone al marco normativo español la Directiva 43/2000 en lo referente a la discriminación por origen racial o étnico en múltiples ámbitos⁹ y la 78/2000, referente a los motivos de discriminación previstos en el TFUE, pero circunscritos al ámbito laboral.¹⁰

Se recoge a continuación la normativa española que se refiere a motivos de discriminación específicos:

Sexo	✓ Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.
Origen racial o étnico	✓ Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social. ✓ Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009.
Religión y/o creencias	✓ Ley Orgánica 10/1995, del Código Penal (los artículos 522 a 526 recogen los delitos contra la libertad de conciencia, los sentimientos religiosos y el respeto a los difuntos). ✓ Ley Orgánica 7/1980, de 5 de julio, de Libertad Religiosa.
Orientación sexual e identidad de género	✓ Ley 3/2007, de 15 de marzo, reguladora de la rectificación registral de la mención relativa al sexo de las personas. ✓ Ley 13/2005, de 1 de julio, por la que se modifica el Código Civil en materia de derecho a contraer matrimonio.
Discapacidad	✓ Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social. ✓ Ley 26/2011, de 1 de agosto, de Adaptación Normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. ✓ Real Decreto 1276/2011, de 16 de septiembre, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Por otra parte, abarca conductas por distintos motivos discriminatorios, si bien está circunscrita al ámbito del deporte, la **Ley 19/2007, de 11 de julio, contra la Violencia, el Racismo, la Xenofobia y la Intolerancia en el Deporte**.

Junto a esta normativa específica para los principales motivos de discriminación, el marco jurídico español incluye una serie de **normas administrativas, penales y laborales** que refuerzan la lucha contra la discriminación y contra los delitos de odio, y que se van abordando en los distintos apartados de la Guía.

⁹ Los ámbitos citados en la Directiva 43/2000 son los siguientes: condiciones de acceso al empleo, el acceso a todos los tipos y niveles de orientación profesional, las condiciones de empleo y trabajo, la afiliación y participación en organizaciones de trabajadores o empresarios, la protección social, incluida la Seguridad Social y asistencia sanitaria, las ventajas sociales, la educación y el acceso a bienes y servicios.

¹⁰ Los motivos citados en la Directiva 78/2000 son: religión o convicciones, discapacidad, edad y orientación sexual.

4. Cómo actuar ante casos de discriminación: mecanismos, ejemplos prácticos, claves

Este capítulo aborda los ejemplos más típicos de discriminación que se pueden dar en distintos ámbitos, los mecanismos específicos de reclamación o denuncia que en ellos existen, así como algunas claves imprescindibles que deben de tenerse en cuenta a la hora de hacer frente a un caso de discriminación.

Se ha otorgado particular relevancia a los principales ámbitos sociales en los que se produce la discriminación y, dentro de ellos, a aquellos en los que existen mecanismos o fórmulas específicas de reclamación o denuncia.

Por ello, el capítulo está estructurado del modo siguiente:

- 4.1 Discriminación en el ámbito laboral
- 4.2 Discriminación en el acceso a bienes y servicios públicos y privados: lo indicado bajo este apartado es aplicable al conjunto de los bienes y servicios. No obstante, por la existencia de mecanismos específicos se incide particularmente en tres ámbitos: acceso a locales de ocio, educación y salud.
- 4.3 Discriminación en espacios públicos y seguridad.

4.1 Discriminación en el ámbito laboral

La **Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social**, transpone al ordenamiento jurídico español las Directivas 43/2000 y 78/2000 citadas en el capítulo anterior, modificando el texto del Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la **Ley del Estatuto de los Trabajadores**, la **Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la Jurisdicción Social**, y el **Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social**.

La discriminación laboral, puede producirse en:

- El acceso al empleo, al trabajo por cuenta propia y al ejercicio profesional.
- El acceso al asesoramiento y a la formación profesional.
- En la afiliación a organizaciones sindicales, patronales o profesionales.
- En las condiciones laborales y de empleo, incluidas el despido y la remuneración.

Por lo tanto, la discriminación laboral puede presentarse en las distintas etapas de la vida laboral: en las búsquedas de empleo, en las entrevistas, en la selección, desempeño, promoción, retiro y/o despido.

Adicionalmente a la legislación de carácter general recogida en el capítulo 2 de la presente Guía, la discriminación en el ámbito laboral cuenta con legislación específica en esta materia, como es el **Estatuto de los Trabajadores**. De esta manera, el artículo 4.2.c) del Estatuto de los Trabajadores indica que todos los trabajadores tienen derecho a «no ser discriminados en el empleo, o una vez empleados, por razones de sexo,

estado civil, edad dentro de los límites marcados por esta ley, origen racial o étnico, condición social, religión o convicciones, ideas políticas, orientación sexual, afiliación o no a un sindicato, así como por razón de lengua, dentro del Estado español». Asimismo, continúa el mismo artículo, «tampoco podrán ser discriminados por razón de discapacidad, siempre que se hallasen en condiciones de aptitud para desempeñar el trabajo o empleo de que se trate».

Así mismo, en el artículo 17 del Estatuto de los Trabajadores relativo a «No discriminación en las relaciones laborales» se establece que *«se entenderán **nulos y sin efecto** los preceptos reglamentarios, las cláusulas de los convenios colectivos, los pactos individuales y las decisiones unilaterales del empresario que den lugar en el empleo, así como en materia de retribuciones, jornada y demás condiciones de trabajo, a situaciones de **discriminación directa o indirecta** desfavorables por razón de edad o discapacidad o a situaciones de discriminación directa o indirecta por razón de sexo, origen, incluido el racial o étnico, estado civil, condición social, religión o convicciones, ideas políticas, orientación o condición sexual, adhesión o no a sindicatos y a sus acuerdos, vínculos de parentesco con personas pertenecientes a o relacionadas con la empresa y lengua dentro del Estado español».*

La **Ley 56 /2003, de Empleo**, en su artículo 22 bis señala claramente que *«los servicios públicos de empleo, sus entidades colaboradoras y las agencias de colocación en la gestión de la intermediación laboral deberán velar específicamente para evitar la discriminación tanto directa como indirecta en el acceso al empleo. Los gestores de la intermediación laboral, cuando, en las ofertas de colocación, apreciaren carácter discriminatorio, lo comunicarán a quienes hubiesen formulado la oferta».*

Por último, la **Ley Orgánica 11/1985, de 2 de agosto, de Libertad Sindical (LOLS)**, establece en su art. 12, que *«Serán nulos y sin efecto los preceptos reglamentarios, las cláusulas de los convenios colectivos, los pactos individuales y las decisiones unilaterales del empresario que contengan o supongan cualquier tipo de discriminación en el empleo o en las condiciones de trabajo, sean favorables o adversas, por razón de la adhesión o no a un sindicato, a sus acuerdos o al ejercicio en general de actividades sindicales».*

Las infracciones laborales en materia de igualdad de trato y no discriminación pueden agruparse en tres clases, según distintos artículos de la **Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social (LISOS)**:

- a) **Actos discriminatorios: decisiones unilaterales de la empresa que impliquen discriminaciones directas o indirectas.** El artículo 8.12 de la LISOS tipifica como infracción muy grave *«las decisiones unilaterales de la empresa que impliquen discriminaciones directas o indirectas desfavorables por razón de edad o discapaci-*

dad o favorables o adversas en materia de retribuciones, jornadas, formación, promoción y demás condiciones de trabajo, por circunstancias de sexo, origen, incluido el racial o étnico, estado civil, condición social, religión o convicciones, ideas políticas, orientación sexual, adhesión o no a sindicatos y a sus acuerdos, vínculos de parentesco con otros trabajadores en la empresa o lengua dentro del Estado español, así como las decisiones del empresario que supongan un trato desfavorable de los trabajadores como reacción ante una reclamación efectuada en la empresa o ante una acción administrativa o judicial destinada a exigir el cumplimiento del principio de igualdad de trato y no discriminación».

- b) **Discriminaciones relativas al acceso al empleo.** La LISOS sanciona las discriminaciones relativas al acceso al empleo, para las que existe un tipo específico: el **artículo 16.2 c)** indica que constituye una infracción muy grave *«solicitar datos de carácter personal en los procesos de selección o establecer condiciones, mediante la publicidad, difusión o por cualquier otro medio, que constituyan discriminaciones para el acceso al empleo por motivos de sexo, origen, incluido el racial o étnico, edad, estado civil, discapacidad, religión o convicciones, opinión política, orientación sexual, afiliación sindical, condición social y lengua dentro del Estado».*
- c) **Las conductas de acoso discriminatorio,** que se encuentran tipificadas en el **artículo 8.13 bis** de la LISOS, entendiéndose por tales *«el acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad y orientación sexual y el acoso por razón de sexo, cuando se produzcan dentro del ámbito a que alcanzan las facultades de dirección empresarial, cualquiera que sea el sujeto activo del mismo, siempre que, conocido por el empresario, este no hubiera adoptado las medidas necesarias para impedirlo».*

Hay que destacar el **carácter tasado** de las causas que son constitutivas de esta infracción. De conformidad con lo previsto en el art. 129.4 de **Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común** (LRJPAC), *«las normas definidoras de infracciones y sanciones no serán susceptibles de aplicación analógica».* No cabe, por tanto, considerar que el listado de causas discriminatorias sea meramente enunciativo.

Discapacidad

En el capítulo VI del Título I del **Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social**¹¹, se aborda el derecho al trabajo de las personas con discapacidad¹² partiendo de la garantía del derecho al trabajo (art. 35) y del principio de igualdad y no discriminación (art. 36).

¹¹ Supone la aplicación en España del Convenio de Naciones Unidas de 2006 sobre Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), primer tratado de DD.HH. de Naciones Unidas abierto a la participación de organizaciones de integración regional; fue ratificado por la UE en diciembre de 2010. El Tratado (su protocolo ha sido asimismo ratificado por España) informa el ordenamiento jurídico español en esta materia por la doble vía del Derecho interno y del Derecho de la UE.

¹² Se emplea aquí el término legal y generalmente utilizado y aceptado nacional e internacionalmente, tanto por los Tratados Internacionales y Administraciones Públicas como por la mayoría de las asociaciones representativas del sector: «persona con discapacidad». No obstante, en 2005, el Foro de Vida Independiente propuso el término «persona con diversidad funcional», el cual pretende sustituir a otros cuya semántica puede ser consi-

A partir de estos principios reguladores, el artículo 37 distingue los distintos tipos de empleo a través de los cuales las personas con discapacidad pueden ejercer su derecho al trabajo, de acuerdo con la normativa vigente sobre empleo de personas con discapacidad:

a) **Empleo ordinario** (en las empresas y en las administraciones públicas). Para garantizar la plena igualdad en el trabajo, se pueden mantener o adoptar medidas de acción positiva¹³ dirigidas a prevenir o compensar las desventajas ocasionadas por motivo de o por razón de discapacidad (art. 40). Dichas medidas se traducen principalmente en dos obligaciones para el empleador:

1. Adoptar las medidas adecuadas para la adaptación del puesto de trabajo y la accesibilidad de la empresa.
2. Contratar a trabajadores con discapacidad: se establece para ello una cuota de reserva del 2% de los puestos de trabajo para personas con discapacidad para las empresas públicas y privadas que empleen a un número de 50 o más trabajadores (art. 42).

En las ofertas de empleo público se reserva también un cupo para ser cubierto por personas con discapacidad. En las ofertas para el acceso al empleo en las Administraciones Públicas¹⁴ se reserva un cupo no inferior al 7%, siendo, al menos, el 2% reservadas para ser cubiertas por personas que acrediten discapacidad intelectual y el resto para personas que acrediten cualquier otro tipo de discapacidad.

b) **Empleo protegido**. En el ámbito de este tipo de empleo se definen:

1. Los **Centros Especiales de Empleo** (arts. 43, 44 y 45). Se precisa que un Centro Especial de Empleo es aquel «*cuyo objetivo principal es el de realizar una actividad productiva de bienes o de servicios, participando regularmente en las operaciones del mercado, y tienen como finalidad el asegurar un empleo remunerado para las personas con discapacidad, a la vez que son un medio de inclusión del mayor número de estas personas en el régimen de empleo ordinario*» (art. 43.1). La plantilla de los centros especiales de empleo estará constituida por el mayor número de personas trabajadoras con discapacidad que permita la naturaleza del proceso productivo y, en todo caso, por el 70 por 100 de aquella.
2. Los **enclaves laborales**, con el objeto de «*facilitar la transición al empleo ordinario de las personas trabajadoras con discapacidad con especiales dificultades para el acceso al mismo*» (art. 46).

derada peyorativa, tales como «discapacidad» o «minusvalía».

¹³ Por medidas de acción positiva se entienden «*aquellas de carácter específico consistentes en evitar o compensar las desventajas derivadas de la discapacidad y destinadas a acelerar o lograr la igualdad de hecho de las personas con discapacidad y su participación plena en los ámbitos de la vida política, económica, social, educativa, laboral y cultural, atendiendo a los diferentes tipos y grados de discapacidad*» (art. 2.g).

¹⁴ Artículo 59.1, Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.

c) **Empleo autónomo.** El artículo 47 indica que *«los poderes públicos, en el ámbito de sus respectivas competencias, adoptarán políticas de fomento del trabajo autónomo de personas con discapacidad dirigidas al establecimiento y desarrollo de iniciativas económicas y profesionales por cuenta propia, o a través de entidades de la economía social, de acuerdo con la normativa reguladora de la materia».*

Además, el Real Decreto Legislativo 1/2013 incluye distintas medidas legales que permiten luchar contra la discriminación **por motivo de o por razón de discapacidad**, como el artículo 23.d) referente a la adopción de normas internas en las empresas o centros que promuevan y estimulen la eliminación de desventajas o situaciones generales de discriminación a las personas con discapacidad, incluidos los ajustes razonables.

Por último, cabe citar los artículos 80 y 81 del Real Decreto Legislativo relativos a las infracciones entendiendo como tales *«las acciones y omisiones que ocasionen vulneraciones del derecho a la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal en los ámbitos a los que se refiere el artículo 5, cuando se produzcan discriminaciones directas o indirectas, acosos, incumplimiento de las exigencias de accesibilidad y de realizar ajustes razonables, así como el incumplimiento de las medidas de acción positiva legalmente establecidas, especialmente cuando se deriven beneficios económicos para la persona infractora».*

No obstante, debe tenerse en cuenta que, por cuanto se refiere específicamente al orden social, de acuerdo con la disposición adicional séptima del RDL 1/2013, las infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad no se rigen por esta norma, sino por la Ley de Infracciones y Sanciones del Orden Social.

Por su parte, la Disposición adicional octava del RDL 1/2013 establece, en relación con las infracciones en materia de accesibilidad y ajustes razonables, que *«la aplicación de lo dispuesto en los artículos 81.3.b, 95.2.a, 95.3.e, 95.3.f, 95.3.g, 95.4.f y 95.4.g, en cuanto se derive del incumplimiento de las exigencias de accesibilidad o negativa a adoptar un ajuste razonable, quedará sujeta a lo dispuesto en los artículos 24, 25, 27, 28 y 29 y sus correspondientes desarrollos normativos».*

4.1.1 *Mecanismos a utilizar: dónde acudir en caso de discriminación laboral*

En función del tipo de incidente discriminatorio y la gravedad del mismo, en el ámbito laboral existen distintos mecanismos donde efectuar la reclamación por discriminación. Estos mecanismos son los siguientes:

- a) La Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- b) La actuación sindical ante una discriminación laboral.
- c) La jurisdicción social.
- d) La vía penal.

a) Inspección de Trabajo y Seguridad Social: denuncia ante a la autoridad laboral.

La Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS) puede actuar:

- Iniciando el procedimiento administrativo sancionador en el orden social en los supuestos previstos por la LISOS.
- Mediando y prestando asesoramiento técnico en los conflictos laborales por discriminación.
- Activando los mecanismos de prevención previstos en la Ley 31/1995 mediante el correspondiente requerimiento a las empresas
- Iniciando el procedimiento de oficio para la indemnización de las discriminaciones laborales [art. 148 c) de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la Jurisdicción Social].

La Inspección de Trabajo y Seguridad Social actuará de oficio siempre, como consecuencia de orden superior, a petición razonada de otros órganos, por propia iniciativa o en virtud de denuncia, siendo la forma más frecuente de inicio de actuaciones de la ITSS sobre esta materia la denuncia.

La acción de denuncia ante la Inspección de Trabajo es pública y, por tanto, puede practicarla cualquier ciudadano. Cuando la actuación inspectora se inicie por denuncia se ha de informar **por escrito** de su resultado. Toda persona que tenga conocimiento de hechos que pudieran constituir infracción en materias competencia de la ITSS (laboral, seguridad y salud laboral, Seguridad Social, empleo, etc.) puede reclamar los servicios de la ITSS.

El escrito de denuncia deberá contener:

- Datos de identificación personal del denunciante y su firma, siendo necesario incluir teléfono de contacto.
- Los hechos presuntamente constitutivos de infracción. Concretando qué se denuncia y a qué materia concreta afecta (laboral, Seguridad Social, prevención de riesgos, etc.).
- Fecha y lugar en el que se produjeron los hechos. Es necesaria su localización exacta en caso de no ubicarse en dirección concreta.
- Identificación de los presuntamente responsables, señalando el empleador o empresario al que se denuncia.
- Demás circunstancias relevantes, acompañando, en su caso, la documentación justificativa.

Para ello podrá utilizarse el modelo de denuncia que puede descargarse desde la web de la ITSS: **http://www.empleo.gob.es/itss/web/Atencion_al_Ciudadano/FORMULARIOS/index.html**.

También lo puede obtener personándose en las **oficinas de las diferentes Inspecciones Provinciales**, ubicadas en las capitales de provincia.

Lugar y forma de presentación de la denuncia ante la ITSS. Para la presentación de la denuncia se pueden seguir, de acuerdo a lo establecido en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, las siguientes vías:

— **PRESENCIAL.** Personándose en los registros de la ITSS, en los registros de los demás órganos de la Administración del Estado y de las CC. AA., así como de las Administraciones locales, siempre que exista el correspondiente convenio.

— **TELEMÁTICA.** A través de la **sede electrónica del Ministerio de Empleo y S. S.**, siempre que el denunciante disponga del DNle (Documento Nacional de Identidad electrónico), o de una firma electrónica avanzada basada en un certificado electrónico reconocido por la plataforma @firma.

El trámite se realizará accediendo a la sede electrónica del MTIN, a través de la web del Ministerio, en la siguiente dirección: **http://www.meys.es/es/sede_electronica_menu**.

Desde allí deberá seguir los pasos que se le indican y seleccionar como unidad organizativa «D. G. Inspección de Trabajo y Seguridad Social». La denuncia se presenta desde el procedimiento denominado «Acción Inspectoral». Una vez allí se marcará la opción «Espacio Información» y se rellenará el modelo que corresponda, se guardará y, para su presentación, se accederá al apartado de «Alta Solicitud» en el menú anterior.

— **VÍA POSTAL.** Dirigidas a la oficina correspondiente de la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social. Si la denuncia se presenta por vía postal o en los registros sin personarse el denunciante, se exigirá adjuntar copia del DNI del denunciante y, en su caso, autorización expresa de este para que la Inspección pueda verificar sus datos de identidad en el registro correspondiente.

La Inspección de Trabajo y Seguridad Social podrá abrir un **período de información previa** con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar la actuación inspectora.

b) Actuación sindical ante una discriminación laboral

Se pueden establecer tres niveles de actuación: uno de carácter **preventivo**, con carácter previo a cualquier posible discriminación, y dos de carácter **proactivo** ante un posible caso de discriminación:

1. Con carácter **preventivo**, a la hora de negociar y establecer los Convenios colectivos, los sindicatos tienen un papel fundamental para incluir aquellos aspectos que inciden directamente en la lucha contra la discriminación. Por ejemplo, se pueden establecer cláusulas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación, asegurar la libertad de expresión, establecer controles sobre la contratación estableciendo procesos objetivos.

2. Los sindicatos promueven la creación de **Comisiones específicas competentes** para el cumplimiento y vigilancia del principio de no discriminación, en el marco de la negociación colectiva. Ante una situación de discriminación en el ámbito del trabajo, es a las Comisiones específicas a las que se debe acudir en primer lugar en caso de que existan. Es, por ejemplo, el caso del convenio de hostelería, que es uno de los pocos que contempla que haya una sanción por acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o de género, al empresario o los trabajadores.
3. **Servicios de Igualdad** dentro del propio sindicato a los que se accede mediante la afiliación al mismo. Son servicios específicos de atención a las discriminaciones, y ofrecen diferentes prestaciones, como el asesoramiento e información, y velan de forma concreta por aquellos supuestos en los que los trabajadores son víctimas de discriminación por alguno de los motivos ya señalados en esta Guía. Cuentan con servicios jurídicos que ofrecen una asesoría integral ante un caso de discriminación.

c) Jurisdicción social

Además de estos procedimientos existe la vía de la jurisdicción social. En este orden jurisdiccional hay que destacar que el **artículo 181 de la Ley de Procedimiento Laboral (LPL)** establece que el tratamiento discriminatorio por razón de sexo, edad, origen étnico o racial, discapacidad, orientación e identidad sexual, religión o creencias, se tramitará con arreglo a la **modalidad procesal de tutela de derechos fundamentales**. En los procedimientos suscitados por vulneración de derechos fundamentales, **la sentencia que constate la existencia de vulneración de alguno de dichos derechos, deberá contener necesariamente los siguientes extremos:**

- Declarar la nulidad radical del comportamiento antisocial.
- Ordenar el cese inmediato de la conducta.
- Acordar la restauración de la situación al momento anterior de producirse la discriminación.
- Mandar que se reparen las consecuencias del acto, incluyendo indemnización.

Estos procesos tienen carácter urgente, teniendo carácter preferente respecto de los que se sigan en el juzgado o tribunal. Así mismo, este procedimiento está exceptuado de la conciliación o reclamación previa a la vía judicial.

En el caso de que en el proceso se haya suscitado una cuestión de discriminación por razón de sexo, el juez o tribunal puede recabar el dictamen de los organismos públicos competentes (art. 95.3 LPL).

En estos procesos se produce además una **inversión de la carga de la prueba** (art. 96 LPL), esto es, una vez que se deduzca la existencia de indicios de discriminación en la demanda, corresponde al demandado la aportación de una justificación objetiva y razonable, suficientemente probada de las medidas adoptadas y de su proporcionalidad. Es decir, que corresponde al empresario/a no solo probar la licitud de la medida adoptada, sino que esa medida no es discriminatoria.

d) Vía penal

Por último, en determinados supuestos cabe actuar por **vía penal**. El Código Penal, en su artículo 314, tipifica como delito de discriminación laboral la siguiente situación: que se haya producido una grave discriminación en el empleo contra una persona como consecuencia de su ideología, religión, o creencias, pertenencia a una raza, etnia o nación, su sexo, orientación sexual, etc. y que una vez constatada, tras el requerimiento judicial o sanción administrativa, el empleador o la empresa **no restablezcan** la situación de igualdad ante la ley reparando los daños que se hubiesen producido.

Si se da este supuesto, la víctima puede presentar denuncia ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, la Fiscalía provincial o los Juzgados. Para más información, ver el apartado 5 de esta Guía sobre delitos de odio y discriminación.

4.1.2 Ejemplos prácticos de discriminación en el empleo por origen racial o étnico

Las minorías raciales o étnicas están en situación de desventaja en los mercados de trabajo europeos debido a una amplia variedad de factores, pero la discriminación en el lugar de trabajo es sin duda uno de los factores que contribuyen a ello. Algunos ejemplos de discriminación pueden ser los siguientes:

- En una oferta de empleo se exige el dominio del idioma castellano para un puesto de trabajo en el que el conocimiento perfecto del idioma no es necesario.
- Una persona de etnia gitana acude a una entrevista para un trabajo y le dicen que el trabajo ya está dado, pero cuando acude posteriormente una persona no gitana la entrevistan.
- En una oferta de empleo se especifica «nacionalidad española».
- A un trabajador procedente de África subsahariana le pagan menos por el mismo trabajo que a un trabajador español.

Aunque técnicamente conviene distinguir entre la discriminación por origen racial o étnico y la discriminación por nacionalidad, toda vez que el régimen jurídico es distinto –así, por ejemplo, el artículo 3.2 de la Directiva 43/2000/CE sobre discriminación por origen racial o étnico excluye expresamente de su ámbito de aplicación las diferencias de trato basadas en la nacionalidad–,¹⁵ en la realidad muchas veces ambas

¹⁵ En cualquier caso, en nuestro ordenamiento interno los ciudadanos extranjeros están amparados por la prohibición general de la discriminación del artículo 14 de la Constitución. Esta regulación constitucional se concreta en los artículos 3 y 23 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social, que sientan un principio general de interpretación del ejercicio de los derechos conferidos por la ley a los extranjeros en condiciones de igualdad con los españoles y desarrollan la prohibición de la discriminación, tanto directa como indirecta, incluyendo la producida por origen nacional o nacionalidad.

formas de discriminación, por nacionalidad y por origen racial o étnico, aparecen estrechamente unidas, puesto que es el criterio de la apariencia física el que hace inferir un origen extranjero y da lugar al trato discriminatorio.

En este contexto, una de las formas de discriminación con mayor incidencia es la que tiene por objeto a trabajadores extranjeros, ya estén en situación administrativa regular o irregular. Al respecto, conviene tener en cuenta que la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social, aparte del artículo 8 ya citado que regula como infracción muy grave la discriminación, establece también en su artículo 37 que incurren en infracción muy grave los empresarios que utilizan a trabajadores extranjeros sin haber obtenido con carácter previo el preceptivo permiso de trabajo, así como las personas físicas o jurídicas que promuevan, medien o amparen el trabajo de los extranjeros en España sin el preceptivo permiso de trabajo. Lo propio establece el artículo 54 de la Ley Orgánica 4/2000, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España, que además tipifica como infracción muy grave la realización de conductas de discriminación por motivos raciales, étnicos, nacionales o religiosos contra ciudadanos extranjeros. Si un trabajador extranjero en situación irregular denunciara este tipo de discriminación ante la Inspección de Trabajo y Seguridad Social podría optar a una autorización de residencia por colaboración con autoridad administrativa (art. 127, Real Decreto 557/2011, de 20 de abril).

Por su parte, el Código Penal, en su Título XV relativo a los delitos contra los derechos de los trabajadores, tipifica como delito el imponer a los trabajadores a su servicio, mediante engaño o abuso de situación de necesidad, condiciones laborales o de Seguridad Social que perjudiquen, supriman o restrinjan los derechos que tengan reconocidos por disposiciones legales, convenios colectivos o contrato individual (art. 311), la contratación reiterada de trabajadores sin permiso de trabajo (art. 311 bis), el tráfico de mano de obra (art. 312), la simulación de contrato (313), así como la grave discriminación en el empleo sin restablecer la situación de igualdad ante la ley tras requerimiento o sanción administrativa (art. 314).

CASO: Sentencia del Tribunal de Justicia de la UE (Sala Segunda), de 10 de julio de 2008 (petición de decisión prejudicial planteada por el Arbeidshof te Brussel Bélgica), Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding/Firma Feryn NV (Asunto C-54/07) (1) (Directiva 2000/43/CE Criterios discriminatorios de selección de personal. Carga de la prueba. Sanciones) (2008/C 223/17).

Un empleador declara públicamente que, en el marco de su política de contratación, no empleará a trabajadores de determinado origen étnico porque considera que sus clientes no confían en ellos a la hora de ofrecerles sus servicios. Para el Tribunal de Justicia, estas declaraciones bastan para presumir la existencia de una política de contratación directamente discriminatoria en el sentido del artículo 8, apartado 1, de la Directiva 2000/43. Incumbe en tal caso a ese empleador probar que no se ha vulnerado el principio de igualdad de trato. Puede hacerlo demostrando que la práctica real de contratación de su empresa no corresponde a esas declaraciones. Compete al tribunal remitente verificar que los hechos imputados a ese empleador están demostrados, y apreciar si son suficientes los elementos que dicho empleador aporte en apoyo de sus afirmaciones de que no ha vulnerado el principio de igualdad de trato.

4.1.3. Ejemplos prácticos de discriminación en el empleo por orientación sexual e identidad de género

La discriminación a personas LGTB se manifiesta en las vulneraciones cotidianas del derecho a la intimidad en los procesos de selección de personal, en las no renovaciones de contratos laborales en determinadas circunstancias, en la obstaculización de la promoción de las personas LGTB en las empresas, en situaciones de acoso, en la no percepción de permisos por enfermedad del compañero/a, etc.

La escasa notificación o denuncia es una característica fundamental de los delitos homófobos y transfóbicos. La falta de denuncias también se explica por la reticencia de muchas víctimas a revelar su orientación sexual, a menudo porque no confían en que las autoridades vayan a ser sensibles a su situación o estén preparadas para tratar tales incidentes en apoyo de la víctima. La falta de denuncias es un problema grave porque redundaría en que las cifras oficiales no revelan la verdadera magnitud del problema.

CASO: Un hombre homosexual, trabajador de una compañía aérea, vio extinguida su relación laboral con esta empresa mediante un despido disciplinario, existiendo indicios de acoso psicológico debido a su condición de homosexual.

Sentencia del Tribunal Constitucional STC 41/2006, de 13 de febrero. Esta Sentencia constituye un importante hito del Derecho antidiscriminatorio español, por ser la primera en la que se reconoce la homosexualidad como una de las «categorías sospechosas» de sufrir discriminación a las que se refiere el artículo 14 de la Constitución. El Tribunal Constitucional concede amparo declarando el despido como discriminatorio e incluyendo, así, la homosexualidad en el ámbito de aplicación del segundo inciso del artículo 14 CE, relativo a la prohibición de discriminación. Así, destacan en el Fundamento Jurídico tercero de la Sentencia las siguientes afirmaciones: «Es de destacar que la orientación sexual, si bien no aparece expresamente mencionada en el art. 14 CE como uno de los concretos supuestos en que queda prohibido un trato discriminatorio, es indubitadamente una circunstancia incluida en la cláusula "cualquier otra circunstancia personal o social" a la que debe ser referida la interdicción de la discriminación. En definitiva, el Tribunal Constitucional estima el recurso de amparo interpuesto por el trabajador de la compañía aérea, al entender que, ante la existencia de indicios razonables de la relación del despido con su orientación homosexual, la empresa no consiguió desvirtuar los mismos demostrando que las razones reales de la extinción del contrato laboral fueran ajenas a algún móvil discriminatorio».

4.1.4 Ejemplos prácticos de discriminación en el empleo por religión o creencias

Las minorías étnicas y religiosas están en situación de desventaja en los mercados de trabajo europeos debido a una amplia variedad de factores, pero la discriminación en el lugar de trabajo también es un factor coadyuvante. Una de las dificultades a la hora de valorar su alcance es que las estadísticas no recopilan datos sobre las tasas de empleo que tengan en cuenta la religión o las creencias; sin embargo, distintos estudios¹⁶ a escala europea constatan que la tasa de empleo de las minorías étnicas y religiosas es menor que la de la población general.

¹⁶ Instituto para una Sociedad Abierta, *Muslims in the EU*, 2003; Ministerio de Inmigración, Integración,

Algunos ejemplos de discriminación por religión o creencias están relacionados con la falta de espacios y de tiempos para el rezo o con el hecho de que el menú de la empresa no considere los alimentos que no pueden ser consumidos por las minorías religiosas.

Cabe resaltar algunas prácticas positivas en la negociación colectiva, como es el Convenio Colectivo de Trabajo en el sector de la agricultura de Almería, que establece un permiso especial de un mes con motivo del Ramadán. Pero también introduce la posibilidad de ampliar en tres días más los días de permiso por fallecimiento, maternidad o enfermedad si ocurren a una distancia superior a 80 km del domicilio habitual del trabajador. O por su parte en Melilla, en el sector de la construcción, se establecen permisos remunerados por la Fiesta del Cordero y en el sector siderometalúrgico de Ceuta se conceden permisos remunerados por los días de IUD AL-FITR (culminación del mes de ayuno del Ramadán) y el IUD AL-ADHA (sacrificio del Profeta Abraham).

CASO: La **Sentencia del Tribunal Constitucional 101/2004, de 2 de junio de 2004**, resuelve el recurso de amparo interpuesto por un subinspector del Cuerpo Nacional de Policía, adscrito a la Unidad de Caballería en Sevilla. Conocedor de que cada año se comisionaba a un grupo de agentes para participar en una procesión de Málaga, envió una carta a su superior solicitando que, en el supuesto de que le correspondiera en la Semana Santa de 1998, se le dispensara de tener que asistir a dichos actos religiosos por considerar que, de obligarle a estar presente, se lesionaría su derecho a la libertad religiosa, reconocido en el artículo 16.1 CE. Se rechaza su petición, recordándole que el Cuerpo Nacional de Policía es Hermano Mayor de una Hermandad Sacramental, por lo que cada año un grupo de agentes desfila en la procesión con el fin de velar por el orden y seguridad del desarrollo del acto.

El subinspector es finalmente asignado a dicho servicio y lo presta correctamente, aunque no por ello deja de recurrir la decisión de sus superiores por entender vulnerado su derecho a la libertad religiosa. El caso, tras pasar por diferentes instancias, llega al Tribunal Constitucional. En la sentencia, se cita la doctrina sobre la libertad religiosa, además de recordarse el contenido del artículo 16.3 CE sobre la *«neutralidad de los poderes públicos, ínsita en la aconfesionalidad del Estado»*. No cabe pues la *«confusión entre funciones religiosas y estatales»*. El Tribunal dictamina que el único modo de obligar a un policía a acudir a un acto religioso como una procesión de Semana Santa es prestar un servicio efectivamente policial, que en el presente caso no ocurre. El uso de caballería, uniformidad de gala, sables y lanzas, etc. indica que se trata realmente *«de un servicio especial cuya principal finalidad no es garantizar el orden público, sino contribuir a realzar la solemnidad de un acto religioso de la confesión católica»*. Se destaca que el servicio no se presta para otras hermandades, sino únicamente para la que ha designado Hermano Mayor al Cuerpo Nacional de Policía, fundamento esencial de la presencia de los agentes en el desfile. Se concluye así que el servicio es de naturaleza religiosa, lo que fundamenta *«sobradamente la negativa de quien no profese la religión católica a tomar parte en manifestaciones de culto de dicha religión, como es desfilar procesionalmente»*. Por lo tanto, se ha vulnerado el derecho a la libertad religiosa del subinspector al obligarle a tomar parte en dicha procesión de Semana Santa, reconociéndose *«su derecho a no participar, si ese es su deseo, en actos de contenido religioso»*.

4.1.5 Ejemplos prácticos de discriminación en el empleo por edad

La discriminación en el ámbito laboral más frecuente es por motivo de la edad. Se produce en distintas etapas clave, como son en el acceso al empleo, la formación

y la promoción laboral y la extinción del empleo o las condiciones laborales (salario, vacaciones, etc.).

CASO: La **Inspección Provincial de Trabajo y de Seguridad Social de Barcelona** sanciona a una empresa eléctrica en relación con un anuncio de trabajo publicado el 27 de febrero de 2000 en el que se establece como requisito para un puesto de trabajo «Edad entre 35-45 años».

La **Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, de 10 de noviembre de 2006**, confirmó la sanción administrativa de 3.000 euros impuesta por la Autoridad laboral a una empresa que había publicado una oferta de empleo en la que exigía a las personas candidatas, entre otros requisitos, una edad comprendida entre los 35 y los 45 años. La empresa alegaba en su defensa que se trataba de un puesto de trabajo «de máxima responsabilidad» y consideraba «que es requisito indispensable y fundamental para ocupar el cargo ofrecido la experiencia de la persona a seleccionar y sobre todo su madurez personal, estabilidad emocional y trayectoria profesional». El tribunal determinó que *«nos encontramos ante una conducta discriminatoria por razón de edad, ya que «no se infiere que las funciones normales a desempeñar por el puesto requerido según el informe aportado por la propia recurrente no puedan ser ejercidas normalmente por personas con edades inferiores o superiores al tramo de edad comprendido entre los 35 y 45 años».*

¿Qué ocurre en aquellos casos en los que se establecen edades mínimas o máximas en el acceso al empleo basadas en algún motivo justificado? **La Directiva 2000/78/CE, de 27 de noviembre, sobre el establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación, independientemente de la religión, convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual**, establece pautas para determinar si se da o no esta justificación. En su artículo 4.1 regula que la diferencia de trato basada en la edad no tendrá carácter discriminatorio *«cuando, debido a la naturaleza de la actividad profesional concreta de que se trate o al contexto en que se lleve a cabo», la edad «constituya un requisito profesional esencial y determinante, siempre y cuando el objetivo sea legítimo y el requisito, proporcionado».* El artículo 6 permite –aunque no impone– que los Estados miembros incluyan algunas excepciones adicionales que autoricen un trato diferente por motivos de edad, entre las que destacan:

- a) El establecimiento de condiciones especiales de acceso al empleo para los jóvenes, los trabajadores de mayor edad y los que tengan personas a su cargo, con vistas a favorecer su inserción profesional o garantizar la protección de dichas personas. Por esta vía se justifican, por ejemplo, las bonificaciones que conlleva la celebración de un contrato de apoyo a los emprendedores con menores de 30 años o mayores de 45 años.
- b) El establecimiento de condiciones mínimas en lo que se refiere a la edad, la experiencia profesional o la antigüedad en el trabajo para acceder al empleo o a determinadas ventajas vinculadas al mismo.
- c) El establecimiento de una edad máxima para la contratación, que esté basada en los requisitos de formación del puesto en cuestión o en la necesidad de un período de actividad razonable previo a la jubilación¹⁷. Para puestos de trabajo de poca cualificación o temporales no cabe alegar esta excepción.

¹⁷ Sentencia del Tribunal Supremo de 30 de mayo de 2012, la edad máxima de acceso para el personal de tropa y marinería de las Fuerzas Armadas.

En el marco normativo español, el artículo 17 (apartados 2, 3 y 4) del Estatuto de los Trabajadores establece las eventuales excepciones, entre las que se pueden destacar las posibles subvenciones, desgravaciones y otras medidas para fomentar el empleo de grupos específicos de trabajadores que encuentren dificultades especiales para acceder al empleo.

4.1.6 Ejemplos prácticos de discriminación en el empleo por discapacidad

El capítulo VI del Título I del **Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social**, se aborda el derecho al trabajo de las personas con discapacidad en condiciones que garanticen la aplicación de los principios de igualdad de trato y no discriminación (art. 35.1).

Según el Instituto Nacional de Estadística, la tasa de desempleo de las personas con discapacidad fue del 35% en 2012, lo que supone 9 puntos más que la de la población sin discapacidad. La forma más habitual de discriminación a las personas con discapacidad es negarles por completo la posibilidad de empleo, y en caso de llegar a ser empleados, se les asigna tareas mal retribuidas y de baja categoría laboral.

CASO: Sentencia T. S. J. Andalucía 778/2012, de 8 de marzo

Despido discriminatorio: nulidad. Trabajador con discapacidad, con antigüedad superior al resto, sin constancia de que su rendimiento hubiera sido inferior al de aquellos. Indemnización por daños morales: deben aportarse las bases y elementos clave de la indemnización que reclama.

El trabajador ha venido prestando servicios retribuidos por cuenta de la empresa XXXXX, en las instalaciones propiedad de XXXXX sitas en Puerto Real, servicios que dicho trabajador presta desde el 10-12-09, con la categoría de limpiador. Le fue reconocido un grado de discapacidad del 37%, siendo contratado en la empresa por este motivo mediante un contrato temporal de fomento del empleo para personas con discapacidad. Corresponde al demandante la aportación de los indicios que fundamenten sus alegatos de que el despido, en este caso, obedece a móviles contrarios a los derechos fundamentales y, corresponde al demandado probar que su actuación posee una justificación objetiva y razonable ajena a la intención de vulnerar derechos fundamentales. Y el resultado probatorio inclinará la balanza de una u otra de las partes en litigio.

Aquí se probaron los siguientes indicios: 1. Condición de discapacidad. 2. Contratación temporal con mayor antigüedad reconocida. 3. Despido coetáneo a la reincorporación del actor de una situación de IT iniciada el 9-5-10. 4. El actor es el trabajador más antiguo de los seis que prestaban servicios en XXXXXX y ninguno de los otros despedido. 5. Es reconocida la improcedencia del despido por bajo rendimiento: «improductividad», «por debajo de las expectativas», «en igualdad de condiciones», «funciones deben ser asumidas por otros compañeros». 6. La empresa no ha adoptado medida alguna para que el actor desempeñe sus tareas fundamentales.

La Sentencia declara nulo el despido del trabajador, condenando a la empresa a su inmediata readmisión con abono de los salarios dejados de percibir.

4.1.7 Claves imprescindibles a tener en cuenta

- Existen **mecanismos específicos** para denunciar la discriminación laboral: ante un incidente discriminatorio, acude a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, a las comisiones específicas que puedan estar previstas en el convenio colectivo del sector o a los sindicatos.
- Si acudes a la vía judicial, recuerda que los procedimientos por tratamiento discriminatorio se tramitarán con arreglo a la modalidad procesal de **tutela de derechos fundamentales**. Es decir:
 - Que los procesos tienen **carácter urgente**, siendo **preferentes** respecto de los que se siguen en los juzgados o tribunales.
 - En estos procesos se produce la **inversión de la carga de la prueba**: si la parte demandante aporta indicios suficientes de que se ha producido una discriminación, corresponde a la empresa no solo probar la licitud de la medida adoptada, sino que la misma obedece a causas objetivas y no tiene motivación discriminatoria.
- **En determinados supuestos se puede actuar por vía penal**. El Código Penal, en su artículo 314, tipifica como delito la discriminación grave en el empleo cuando concurren las siguientes circunstancias: que se produzca una grave discriminación en el empleo contra una persona como consecuencia de su ideología, religión, o creencias, pertenencia a una raza, etnia o nación, su sexo, orientación sexual, etc. y que tras el requerimiento o sanción administrativa no se restablezca la situación de igualdad ante la ley, reparando los daños que se hubiesen producido. Para más información, consultar el apartado sobre delitos de odio de esta Guía.

4.2 Discriminación en el acceso a bienes y servicios

Discriminar en el acceso a bienes y servicios significa dar a una persona o a un grupo de personas un trato diferente y desfavorable con respecto a otras, en función de uno o más rasgos o características o de su pertenencia a un grupo determinado a la hora de acceder a cualquier bien o servicio público o privado, como en el acceso a la vivienda, la educación, la sanidad o en los locales de ocio y tiempo libre (restaurantes, discotecas, etc.).

4.2.1 Discriminación en el acceso a locales de ocio

El principal mecanismo regulador referido al acceso a los locales de ocio es **el derecho de admisión**, consistente en establecer qué personas pueden acceder a un establecimiento público o privado y/o, en su caso, permanecer en él. Está reconocido normativamente en el **Real Decreto 2816/1982, de 27 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas** (REGP), que los recoge en su artículo 59.1.e): «*entrar en el recinto o local sin cumplir los requisitos a los que la empresa tuviese condicionado el derecho*

de admisión, a través de su publicidad o mediante carteles, bien visibles, colocados en los lugares de acceso, haciendo constar claramente tales requisitos».

Por lo tanto, hay que mencionar concretamente las condiciones para ejercitar la reserva del derecho de admisión mediante una exposición bien visible de carteles o publicidad en los accesos a los mismos, en los cuales se especificará de forma concluyente los requisitos necesarios para entrar/permanecer en el local, de lo que se deduce que los carteles con el enunciado «Reservado el Derecho de Admisión» no son suficientes.

La mayoría de las Comunidades Autónomas han asumido como propia la competencia sobre espectáculos públicos, dictando disposiciones concretas¹⁸ que desplazan al REGP, cuyas prescripciones, no obstante, seguirán aplicándose en lo que afecten a la seguridad pública, competencia exclusiva del Estado.

Por ejemplo, en **Andalucía** rige la Ley 13/1999, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, en **Cataluña** la Ley 11/2005, de Regulación Administrativa de los Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, y en la **Comunidad de Madrid** la Ley 17/1997, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas. En las pocas Comunidades Autónomas que no han legislado al respecto, rige el citado Real Decreto 2816/1982, de carácter estatal. Las multas previstas por la infracción de discriminación en el ejercicio del derecho de admisión son elevadas. Habitualmente estas normas no solo tipifican como infracción grave o muy grave el ejercicio discriminatorio del derecho de admisión, sino también, por ejemplo, permitir el acceso de personas que porten símbolos que puedan incitar al racismo, la xenofobia, el odio y la intolerancia, entre otros.

Por ejemplo, el artículo 24.2 de la **Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid**, establece que, «este derecho no podrá utilizarse para restringir el acceso de manera arbitraria o discriminatoria, ni situar al usuario en condiciones de inferioridad, indefensión o agravio comparativo. El derecho de admisión deberá tener por finalidad impedir el acceso de personas que se comporten de manera violenta, que puedan producir molestias al público o usuarios o puedan alterar el normal desarrollo del espectáculo o actividad. Las condiciones para el ejercicio del derecho de admisión deberán constar en lugar visible a la entrada de los locales, establecimientos y recintos. Se prohíbe el acceso a los establecimientos, espectáculos públicos y actividades recreativas portando prendas o símbolos que inciten a la violencia, el racismo o la xenofobia».

Por otra parte, el **artículo 512 del Código Penal** tipifica el delito de denegación discriminatoria de servicios en el ejercicio de actividades empresariales o profesionales¹⁹.

Lo que determinará la **vía a adoptar para actuar contra una aplicación discriminatoria del derecho de admisión (administrativa, penal o civil)** será, sobre todo, la gravedad de la infracción percibida, pero también conviene valorar el tiempo que se

¹⁸ Disposiciones con rango de ley, con la excepción de las Comunidades de Cantabria, Extremadura y Galicia, para las que el REGP de 1982 resulta de aplicación.

¹⁹ Para más información al respecto, ver el apartado de esta guía relativo a delitos de odio y discriminación.

puede tardar hasta llegar a una decisión según se opte por una u otra vía, la posible dificultad de obtener pruebas fehacientes de la discriminación sufrida, como, por ejemplo, testigos que estén dispuestos a declarar al respecto, y el grado de implicación que requerirá por parte de la propia víctima el seguimiento de la denuncia o reclamación.

La vía más sencilla para reclamar es a través del **libro de reclamaciones**. Lo que con ello se hace es instar a que sean las propias autoridades de consumo de la Comunidad Autónoma correspondiente las que actúen.

Si no se facilitara el libro de reclamaciones, se debe **llamar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad**. Ante ellas, hay que solicitar nuevamente el libro de reclamaciones y, si no se entrega, será la propia policía la que deba realizar la denuncia por negativa a entregarlo o no disponer de él, sumado a las denuncias que puedan derivar por ejercer actividad alguna careciendo de autorización. Es importante que en dicho momento la policía identifique o reseñe a los responsables del local *in situ*.

Con independencia de cuál va a ser el procedimiento jurídico a seguir, **solicitar el libro de reclamaciones** es clave. Por un lado, es una buena forma de evitar que se vuelva a repetir su experiencia y, por otro, constituye una prueba en el caso de llegar a reclamar finalmente mediante arbitraje de consumo o demanda judicial. El procedimiento que se sigue tras la presentación de una reclamación puede conllevar una sanción para el establecimiento denunciado.

En segundo lugar, y con independencia de ello, se puede también **denunciar** los hechos a los órganos administrativos competentes del Ayuntamiento o Comunidad Autónoma en la que se hayan producido, instando a que estos órganos inicien un procedimiento sancionador sobre la base de la legislación estatal o autonómica aplicable.

Aunque el procedimiento y el órgano competente para llevar a cabo este procedimiento sancionador varía de una Comunidad Autónoma a otra, y en algunos casos la facultad está conferida a los Ayuntamientos, en todo caso esta posibilidad existe y puede concluir en sanciones de multas sustanciosas para la persona o empresa que haya discriminado. En cambio, por esta vía no se puede reclamar un resarcimiento por los daños y perjuicios.

Si se pretende un **resarcimiento económico por los daños y perjuicios** sufridos, se puede plantear una reclamación, bien mediante el **Sistema Arbitral de Consumo** establecido en el artículo 57 de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios (Texto Refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre), normalmente a través de la Oficina del Consumidor, bien mediante una **demanda judicial ante los Juzgados de lo Civil**. Para iniciar cualquiera de estos dos procedimientos no es necesario esperar a que se haya resuelto la queja que se formuló mediante la hoja de reclamaciones. En el caso de la demanda civil, hay que tener en cuenta que los plazos de decisión pueden dilatar sensiblemente los costes que puede suponer el procedimiento (si bien si la reclamación no supera los 6.000 €, se tramitará por el procedimiento del juicio verbal, para el que no se precisa abogado, ni procurador) y que en caso de que se consiguiera una indemnización por daños morales, la cantidad no sería muy elevada.

Si se considera que la discriminación sufrida tiene carácter grave y la persona que la ha sufrido está dispuesta a involucrarse en mayor medida a fin de conseguir una sanción del agente discriminatorio, lo mejor es presentar una **denuncia ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, la Fiscalía (hay servicios especializados en delitos de odio y discriminación en todas las Fiscalías provinciales) o el Juzgado de Guardia.**

La **denuncia ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad** tiene la ventaja de que se puede solicitar que la policía se desplace al lugar de los hechos para comprobar si, efectivamente, se produce o se ha producido dicha discriminación. Si, por ejemplo, alguien alega que se ha rechazado su acceso a un local de ocio por su color de piel, y la policía entra en el local y comprueba que allí todas las personas son blancas, estaríamos en presencia de un indicio de discriminación que reforzaría la declaración de la persona que alega discriminación a efectos de prueba.

Además, la policía tiene la obligación de instruir un doble expediente, administrativo sancionador y penal. Mientras se sustancia el penal, el administrativo queda en suspensión, pero si el penal se cierra sin sentencia condenatoria, se reactiva el administrativo, y puede terminar en una sanción económica para el causante de la discriminación, aunque no haya sentencia penal.

La vía penal incluye también la posibilidad de solicitar indemnización por los daños y perjuicios sufridos en virtud de la discriminación.

Ejemplos prácticos de discriminación en el acceso a locales de ocio

a) Por origen racial o étnico. Sentencia de 29 de septiembre de 1998, de la Sala de lo Penal del Tribunal Supremo. El artículo 512 del Código Penal se aplicó por primera vez al dueño de un establecimiento de compraventa de coches de Murcia que se negó expresamente a atender a una persona de color («Yo no vendo a morenos como tú, ni a gitanos ni a moros»).

b) Por discapacidad. Sentencia del Juzgado de lo Penal número 12 de Valencia, que condena a un año de inhabilitación para el ejercicio de la profesión y el comercio relacionados con la hostelería y ocio a la dueña de un pub por no permitir la permanencia en el mismo de un grupo de personas con discapacidad.

La resolución judicial deja establecido que hubo un comportamiento discriminatorio por parte de los responsables del establecimiento público que constituye un delito contra los derechos fundamentales de los ocho jóvenes con discapacidad que se vieron afectados.

4.2.2 Discriminación en otros bienes y servicios

Tal y como se señalaba en el apartado introductorio, existen otros ámbitos en los que se puede producir una discriminación. En este apartado se hace referencia a algunos mecanismos específicos de reclamación a los que cabe recurrir en dos de estos ámbitos, los de la **educación** y la **sanidad**.

Pero con independencia de que existan o no este tipo de mecanismos en un ámbito determinado, siempre cabe denunciar la discriminación a través de los **cauces generales establecidos por el ordenamiento:**

- En primer lugar, existen algunos **servicios especializados en determinados motivos de discriminación** (origen racial o étnico, discapacidad, orientación sexual e identidad de género) que pueden prestar asesoría y tramitar quejas y reclamaciones (ver Anexos de la Guía).
- En segundo lugar, siempre que intervenga una Administración Pública, además de los recursos que se puedan interponer en vía administrativa, está abierta la vía de la **queja ante el Defensor del Pueblo**, ya sea del Estado o de aquellas Comunidades Autónomas en las que exista (ver Anexos).
- En muchos casos existen normativas sectoriales que prohíben la discriminación y establecen sanciones para quien incumpla esta prohibición, por lo que se puede **denunciar la discriminación sufrida ante la autoridad competente** en el ámbito de que se trate.
- Y en última medida siempre está abierta la **vía judicial** para impugnar el acto o medida discriminatorios y solicitar un resarcimiento de los daños sufridos.

4.2.2.1 Discriminación en el ámbito educativo

Dentro del ámbito educativo se pueden producir hechos discriminatorios en diferentes momentos²⁰:

- En **el acceso a la educación**: uno de los principales obstáculos para la igualdad de trato y la no discriminación son los criterios de admisión y, por tanto, de escolarización.
- En **la permanencia en el sistema educativo** del alumnado de los grupos con mayor vulnerabilidad hacia las actitudes y hechos discriminatorios.

Distintos estudios y organizaciones sociales²¹ que actúan en el ámbito de la no discriminación han puesto de manifiesto cómo distintos colectivos (LGTB o población gitana, por ejemplo) son los que más sufren las consecuencias de la discriminación en el ámbito educativo, bien en el acceso a los distintos niveles de la educación, bien en la permanencia en el sistema educativo.

La reciente reforma educativa, a través de la **Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa**, modifica la redacción del **artículo 1** de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, e incorpora un nuevo apartado 1.b) que recoge los principios de igualdad de oportunidades y de no discriminación como centrales en el Sistema Educativo Español. La redacción de este artículo es la siguiente:

²⁰ Cuaderno Analítico «Todoimas», Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad (2011).

²¹ Sobre el colectivo **LGTB**: <http://www.felgtb.org/temas/laboral/noticias/i/3774/358/la-salida-del-armario-sigue-sin-ser-una-opcion-libre-por-el-miedo-a-la-discriminacion>; sobre **discapacidad** ver: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf> y http://www.ite.educacion.es/formacion/materiales/126/cd/unidad_2/material_M2/sabermas1.pdf; y sobre **origen racial o étnico**: Discriminación y Comunidad Gitana: Análisis de casos recogidos. Fundación del Secretariado Gitano (2005). Disponible en: <http://www.gitanos.org/publicaciones/discriminacion05/educacion.pdf>.

«La equidad, que garantice la igualdad de oportunidades para el pleno desarrollo de la personalidad a través de la educación, la inclusión educativa, la igualdad de derechos y oportunidades que ayuden a superar cualquier discriminación y la accesibilidad universal a la educación, y que actúe como elemento compensador de las desigualdades personales, culturales, económicas y sociales, con especial atención a las que se deriven de cualquier tipo de discapacidad».

De esta manera, los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación se convierten en transversales en la legislación educativa.

Mecanismos a utilizar: dónde acudir en caso de discriminación en el ámbito educativo

La Ley Orgánica 2/2006 prevé dos mecanismos específicos que tienen diferentes atribuciones para intervenir en casos de incidentes discriminatorios en el ámbito educativo. Estos son los siguientes:

- a) **Plan de Convivencia de los centros escolares.** El artículo 124, sobre Normas de Organización, funcionamiento y convivencia, prevé la redacción de estos planes en cada centro educativo: *«Los planes de convivencia se incorporarán a la programación general anual y que recogerá todas las actividades que se programen con el fin de fomentar un buen clima de convivencia dentro del centro escolar, (...), y la realización de actuaciones para la resolución pacífica de conflictos, con especial atención a las actuaciones de prevención de la violencia de género, igualdad y no discriminación».*

Las medidas correctoras deberán ser proporcionadas a las faltas cometidas. Aquellas conductas que atenten contra la dignidad personal de otros miembros de la comunidad educativa, que tengan como origen o consecuencia una discriminación o acoso basado en el género, orientación o identidad sexual, o un origen racial, étnico, religioso, de creencias o de discapacidad, o que se realicen contra el alumnado más vulnerable por sus características personales, sociales o educativas tendrán la calificación de **falta muy grave** y llevarán asociada como medida correctora la expulsión, temporal o definitiva, del centro.

- b) **Consejo Escolar.** El artículo 127, referente a las competencias del Consejo Escolar, recoge explícitamente en su apartado g) la promoción de *«medidas e iniciativas que favorezcan la convivencia en el centro, la igualdad entre hombres y mujeres, la igualdad de trato y la no discriminación por las causas a que se refiere el artículo 84.3 de la presente Ley Orgánica, la resolución pacífica de conflictos y la prevención de la violencia de género».*

Estos son mecanismos que forman parte del centro educativo. En el caso de que se interprete que el incidente discriminatorio ha sido producido por el mismo centro, se puede demandar la intervención de la **Inspección Educativa** o del **Defensor del Pueblo** (ya sea estatal o autonómico, donde exista, o incluso del Defensor del Menor que existe en algunas CC.AA.), o acudir a los mecanismos especializados en función del motivo de discriminación de que se trate. Ejemplo de intervenciones de este tipo son resoluciones como la del Defensor del Pueblo de Andalucía formulada en la que-

ja 09/4617 dirigida a la Consejería de Educación, proponiendo una modificación de los criterios de baremación para los procesos de escolarización y admisión del alumnado en los centros docentes.

Un caso relacionado con la normativa interna de los centros educativos y el Consejo Escolar, se produjo en febrero de 2010, cuando una adolescente de 16 años decidió ponerse el *hiyab*. A lo largo de los meses siguientes, cuatro de sus profesores de su instituto, donde cursaba 4.º de la ESO, le formularon apercibimientos por incumplir la normativa del centro, que no permite a los alumnos que se cubran la cabeza, y la dirección acabó prohibiéndole asistir a clase con velo. Poco después, el instituto permitió a la menor regresar (con velo) pero solo duró cinco días, hasta que **el Consejo Escolar ratificó la normativa interna**. La chica se cambió a otro instituto propuesto por Educación, que reformó su reglamento para impedir la asistencia a clase con la cabeza cubierta. Finalmente, acudió a un tercer centro educativo que sí permite en su normativa asistir a clase con el velo.

La familia recurrió la sanción del centro educativo ante la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid al considerar que el pañuelo «no dificulta la identificación» de la niña y que el uso del *hiyab* es «una manifestación de la libertad religiosa garantizada por la Constitución». Sin embargo, la Dirección del Área Territorial de Madrid Oeste ratificó la medida y lo propio hizo el Viceconsejero de Organización Educativa. La familia impugnó ante los tribunales esta resolución del Viceconsejero. El recurso fue rechazado. El Juzgado entendió que con la decisión el instituto estaba cumpliendo su reglamento. *«No cabe hablar de vulneración del principio de dignidad de la persona por el mero hecho de prohibirle acudir a clase con la cabeza cubierta, sino que se trata de una norma de convivencia en cuanto a la indumentaria a utilizar por todos los alumnos».*

Sentencia 35/2012, del Juzgado Contencioso Administrativo n.º 32 de Madrid.

Sentencia del Tribunal Supremo 3257/2011. N.º Recurso 603/2010. Procedimiento de casación. Infringido el Derecho a la Educación.

Los recurrentes en la instancia, padres de niños con Trastorno de Espectro Autista (TEA), impugnaron por el procedimiento de protección jurisdiccional de los derechos fundamentales la que consideraron inactividad de la Generalidad Valenciana por no dotar de los medios necesarios al Aula de Comunicación y Lenguaje del Colegio Público y a un Centro de Educación Infantil y Primaria de Valencia para que la educación de sus hijos garantizara su desarrollo. Dicha inactividad la concretaron en la falta de personal educativo con conocimientos específicos en materia de TEA, en la falta del material adecuado, en la inexistencia de coordinación entre los centros y en el incumplimiento de las ratios que obligan a disponer de un tutor con formación específica por cada 3 o 5 niños. Esas carencias determinaban para los actores la vulneración de los derechos a la igualdad y no discriminación, a la educación y a la integración, y de la Carta de Derechos de las Personas con Autismo, de 9 de mayo de 1996, del Parlamento Europeo. En su demanda señalaban que el TEA es un trastorno que afecta especialmente a la comunicación, a la interacción social y a la imaginación de quienes lo padecen, razón por la cual, añadían, precisan de una supervisión constante y de un conjunto de servicios específicos que les permitan adquirir progresivamente mayores cotas de autonomía. Decían también que los menores afectados seguían un modelo de educación combinada conforme al cual debían acudir un determinado tiempo –distinto para cada niño, pues tienen diferentes niveles de competencias– al aula ordinaria del colegio al que asisten y el resto al Aula de Comunicación y Lenguaje del Colegio Público. Ahora bien, este Aula se creó en el curso 2006-07 sin los recursos materiales necesarios y sin adecuación espacial. Además, el personal educativo no tenía formación específica en TEA. De ahí que todo redundara en el empeoramiento de los niños. Alegaban, asimismo, que la propia Administración incumplía el protocolo establecido en el documento de la Conselleria de Sanidad denominado «Guía de buena práctica para el tratamiento de los trastornos del espectro autista», en el que se establece que el tratamiento debe ser individualizado, estructurado, intensivo y extensivo a todos los contextos de la persona y la participación de los padres.

La Sentencia recoge *«Que estimamos el recurso n.º 694/2007, declaramos infringido el derecho a la educación y reconocemos a los recurrentes el derecho a que por la Administración educativa se subsanen sin demora las insuficiencias del Aula de Comunicación y Lenguaje del Colegio Público».*

Por último, si se considera que existe una discriminación abierta y deliberada, cabe también la **denuncia por delito de denegación discriminatoria de prestaciones (arts. 511 y 512 del Código Penal) ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, el Juzgado o la Fiscalía provincial.**

4.2.3.2 Discriminación en el ámbito sanitario

La discriminación en el ámbito sanitario puede producirse tanto en acceso a la asistencia o determinados tratamientos, como en curso de los mismos. En su informe «Desigualdades y discriminación múltiple en la asistencia sanitaria», la Agencia Europea de Derechos Fundamentales (FRA) señala que, de acuerdo con los datos disponibles, algunos factores como la posición social y la situación económica, los orígenes étnicos, la edad, el sexo, la discapacidad y la situación de migrante, afectan al nivel de salud de una persona y a su capacidad de acceso a la asistencia sanitaria. En particular, las personas de edad avanzada pertenecientes a minorías étnicas, así como las mujeres y los niños con discapacidad, son ejemplos de grupos vulnerables que son especialmente susceptibles a un trato desigual en el acceso a la asistencia sanitaria; en otras palabras, que pueden verse en una situación de discriminación múltiple o interseccional²². También la discriminación por edad puede desempeñar un papel importante en el ámbito sanitario²³.

Mecanismos específicos de respuesta en el ámbito de la asistencia sanitaria

En el caso de que la discriminación haya ocurrido en el ámbito **sanitario**, caben las siguientes posibilidades:

- Formular una queja ante los **Servicios de Atención e Información al Paciente** previstos por las diferentes Comunidades Autónomas en el marco de las competencias que han asumido en materia de Sanidad. Estos servicios cuentan, generalmente, con oficinas de atención al público en todos los hospitales y con un servicio centralizado. Entre sus funciones se encuentran «*velar por el cumplimiento de los derechos de los pacientes y sus familiares, contemplados en la normativa vigente, y atender y tramitar cualquier queja, reclamación y/o sugerencia presentada por un usuario, tratar de solucionar el problema en ese momento proponiendo una solución o trasladar dicha cuestión a la Dirección para obtener una solución lo antes posible*».
- En algunas Comunidades Autónomas (Andalucía, Madrid, Cataluña, Valenciana y País Vasco) existe también la figura del **Defensor del Paciente**, un órgano de la Administración sanitaria que tiene como finalidad gestionar las quejas, reclamaciones, sugerencias, propuestas u observaciones que reciba, con el principal objeto de intermediar en los conflictos que planteen los ciudadanos como usuarios del sistema sanitario.

²² Disponible en: <http://fra.europa.eu/en/publication/2013/inequalities-discrimination-healthcare>

²³ <http://www.jano.es/noticia-demostrada-discriminacion-por-edad-el-21131>.

4.3 Discriminación en espacios públicos y seguridad

La discriminación en los espacios públicos puede consistir en prácticas de naturaleza muy diversa. Con frecuencia se trata de insultos, amenazas, agresiones en espacios como la calle, los parques, los bares, el transporte público, etc., contra personas por su distinta etnia, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, situación socioeconómica (personas sin hogar) o demás motivos de discriminación. En los supuestos más graves se extiende incluso hasta los delitos de lesiones, de agresión sexual o de homicidio.

Según el *Informe sobre la Evolución de los delitos de odio en España en 2014* del Ministerio del Interior²⁴, por número de incidentes se sitúan en primer lugar los hechos registrados contra víctimas por su orientación sexual o identidad de género, seguidos por los de racismo/xenofobia y personas con discapacidad.

Otro de los colectivos que con frecuencia sufre este tipo de delitos y otras formas de discriminación son las **personas sin techo o sin hogar**. Se habla en estos casos de delitos por aporofobia u odio al pobre y de discriminación por situación socioeconómica. De acuerdo con el estudio publicado recientemente por el Observatorio de Delitos de Odio contra Personas sin Hogar *Hatento*, una de cada tres personas sin hogar manifiesta haber sido insultada o haber sido objeto de trato vejatorio y una de cada cinco personas sin hogar ha sufrido agresiones físicas²⁵.

Este tipo de delitos son objeto de tratamiento en el **capítulo 5 de esta Guía dedicado a los delitos de odio**.

Cuando la entidad de los actos discriminatorios no alcanza a constituir delito (por ejemplo, conflictos de convivencia de **menor intensidad** en plazas o parques públicos), puede ser útil acudir a los **servicios especializados** en los distintos motivos de discriminación para requerir su intervención (ver **Anexo** a esta Guía) y, en su caso, mediación, a los efectos de poner fin a dicho conflicto y a los actos discriminatorios que se estén produciendo. También los ayuntamientos o entidades locales disponen en ocasiones de trabajadores sociales, educadores de calle y mediadores interculturales con capacidad para realizar una intervención en este sentido.

Por otra parte, algunas asociaciones ciudadanas han denunciado una práctica que puede resultar discriminatoria, y que también puede llegar a producirse en espacios públicos durante los dispositivos u operativos policiales de prevención para el mantenimiento de la seguridad ciudadana, siempre y cuando aquellos supongan la **identificación de personas basada en perfiles** relacionados con características de

²⁴ Disponible en: <http://www.interior.gob.es/documents/10180/1643559/Estudio+Incidentes+Delitos+de+Odio+2014.pdf/70073437-795d-4ce1-acfc-ed92b02cf1a6>

²⁵ <http://hatento.org/wp-content/uploads/2015/06/informe-resultados-digital.pdf>

la persona, como, por ejemplo, su etnia, color, identidad de género o situación socioeconómica.

La propia normativa que rige la actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado prohíbe de manera terminante toda discriminación. Así, el **artículo 16.1 de la recientemente aprobada Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de Protección de la Seguridad Ciudadana**, regula las identificaciones policiales estableciendo lo siguiente:

«En el cumplimiento de sus funciones de indagación y prevención delictiva, así como para la sanción de infracciones penales y administrativas, los agentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad podrán requerir la identificación de las personas en los siguientes supuestos:

- a) Cuando existan indicios de que han podido participar en la comisión de una infracción.*
- b) Cuando, en atención a las circunstancias concurrentes, se considere razonablemente necesario que acrediten su identidad para prevenir la comisión de un delito.*

En estos supuestos, los agentes podrán realizar las comprobaciones necesarias en la vía pública o en el lugar donde se hubiese hecho el requerimiento, incluida la identificación de las personas cuyo rostro no sea visible total o parcialmente por utilizar cualquier tipo de prenda u objeto que lo cubra, impidiendo o dificultando la identificación, cuando fuere preciso a los efectos indicados.

*En la práctica de la identificación **se respetarán estrictamente los principios de proporcionalidad, igualdad de trato y no discriminación** por razón de nacimiento, nacionalidad, origen racial o étnico, sexo, religión o creencias, edad, discapacidad, orientación o identidad sexual, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social».*

Por otra parte, el **artículo 16.3 de la citada Ley Orgánica 4/2015** profundiza en la regulación del **libro-registro** en el que se han de recoger todas las diligencias de identificación policial practicadas que habían sido ya objeto de tratamiento por el artículo 20.2 de la Ley Orgánica 1/1992, de Seguridad Ciudadana, y por la Instrucción 12/2007 de la Secretaria de Estado de Seguridad. La nueva regulación refuerza las garantías al establecer que:

«En las dependencias a que se hace referencia en el apartado 2 [dependencias policiales] se llevará un libro-registro en el que solo se practicarán asientos relacionados con la seguridad ciudadana. Constarán en él las diligencias de identificación practicadas, así como los motivos, circunstancias y duración de las mismas, y solo podrán ser comunicados sus datos a la autoridad judicial competente y al Ministerio Fiscal. El órgano competente de la Administración remitirá mensualmente al Ministerio Fiscal extracto de las diligencias de identificación con expresión del tiempo utilizado en cada una. Los asientos de este libro-registro se cancelarán de oficio a los tres años».

De esta forma, todas aquellas identificaciones realizadas por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad podrán ser comprobadas y verificadas por el Ministerio Fiscal.

Por cuanto concierne específicamente a las diligencias de identificación realizadas respecto de ciudadanos extranjeros, rige la **Circular 1/2012** de la Dirección General

de la Policía, que destaca en su apartado tercero *«la improcedencia de trasladar a aquellos a las dependencias policiales por el mero hecho de que en la diligencia de identificación se constate su estancia irregular en España, siempre que se haya comprobado su identidad mediante documento oficial o documento que se considere válido y suficiente al efecto y aporte domicilio susceptible de comprobarse o que pueda ser comprobado en el momento de la identificación».*

Por lo demás, y con carácter general, el **artículo 16.4** de la citada Ley Orgánica 4/2015 establece que *«a las personas desplazadas a dependencias policiales a efectos de identificación, se les deberá expedir a su salida un volante acreditativo del tiempo de permanencia en ellas, la causa y la identidad de los agentes actuantes».*

Caso Williams Lecraft c. España: Dictamen del Comité de Derechos Humanos de Naciones Unidas de 27 de julio de 2009.

El día 6 de diciembre de 1992, en la estación de ferrocarril de Valladolid, un funcionario de la Policía Nacional requirió a la señora Williams Lecraft, española de raza o etnia negra, para que se identificase, pero no a las otras personas que se encontraban allí. En concreto, no le requirió identificación a su marido e hijo que no eran de raza o etnia negra. Es más, el propio agente reconoció que la había identificado porque había recibido órdenes de parar a las personas «como ella». La Sra. Williams denunció el caso y pidió responsabilidad patrimonial al Estado en vía judicial por los daños morales y psicológicos sufridos por lo que entendía era una clara discriminación. Tras ver denegada su solicitud en la vía jurisdiccional ordinaria, recurrió en amparo ante el Tribunal Constitucional, quien en su **STC 13/2001, de 29 de enero**, con voto particular discrepante del magistrado J. D. González Campos, desestimó el amparo argumentando, en síntesis, que la actuación policial había usado el criterio racial no en sí mismo considerado –lo cual sí habría resultado discriminatorio– sino como meramente indicativo de una mayor probabilidad estadística de que la interesada no fuera española y ello resultaba razonable en el contexto de los controles de cumplimiento de la normativa de extranjería. Posteriormente, la Sra. Williams llevó el caso ante el Comité de Derechos Humanos de Naciones Unidas, que concluyó lo siguiente:

«El Comité estima que es legítimo efectuar controles de identidad de manera general con fines de protección de la seguridad ciudadana y de prevención del delito o con miras a controlar la inmigración ilegal. Ahora bien, cuando las autoridades efectúan dichos controles, las meras características físicas o étnicas de las personas objeto de los mismos no deben ser tomadas en consideración como indicios de su posible situación ilegal en el país. Tampoco deben efectuarse de manera tal que solo las personas con determinados rasgos físicos o étnicos sean señaladas. Lo contrario no solo afectaría negativamente la dignidad de las personas afectadas, sino que además contribuiría a la propagación de actitudes xenófobas entre la población en general y sería contradictorio con una política efectiva de lucha contra la discriminación racial». (apartado 7.2). Y prosigue en el apartado 7.4.: *«En el presente caso, se infiere del expediente que se trataba de un control de identidad general. La autora afirma que ninguna otra persona a su alrededor fue objeto del mismo y que el policía que la interpeló aludió a sus rasgos físicos para explicar la razón por la que le pidió a ella, y no a otras personas en el entorno, mostrar sus documentos de identidad. Estas alegaciones no fueron desvirtuadas por los órganos administrativos y judiciales ante los que la autora denunció los hechos ni tampoco ante el Comité. En estas circunstancias, **el Comité no puede sino concluir que la autora fue individualizada para dicho control de identidad únicamente por razón de sus características raciales y que estas constituyeron el elemento determinante para sospechar de ella una conducta ilegal.** El Comité recuerda asimismo su jurisprudencia de que no toda diferencia de tratamiento constituye discriminación si los criterios de diferenciación son razonables y objetivos y si el objeto que se procura es lícito en virtud del Pacto. En el presente caso el Comité dictamina que no se cumplen los criterios de razonabilidad y objetividad».*

Por todo ello, el Comité termina condenando a España por vulneración del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, lo que condujo a una disculpa del Gobierno español ante la Sra. Williams comunicada tanto por escrito como en persona a través del entonces Ministro de Asuntos Exteriores. Cabe recordar que, de acuerdo con el artículo 10.2 de la Constitución, *«las normas relativas a los derechos fundamentales y a las libertades que la Constitución reconoce se interpretarán de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados por España».*

Mecanismos de respuesta en caso de identificaciones discriminatorias

En caso de que una persona considere que ha sido objeto de una identificación discriminatoria, en vulneración de la legislación vigente, puede dirigirse tanto al **Defensor del Pueblo** o Defensores del Pueblo autonómicos, en su caso, como a los **servicios especializados** en materia de discriminación racial o el motivo de discriminación de que se trate (**ver Anexo**).

Igualmente, puede denunciar el hecho a través de los canales que el Ministerio del Interior pone a disposición de los ciudadanos para formular las quejas relativas a los servicios prestados por los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

En este sentido, el **Ministerio del Interior** ha confeccionado un **Formulario de Quejas y Sugerencias**, cuyo objeto consiste en dejar constancia de las quejas que los ciudadanos estimen convenientes sobre el funcionamiento de las unidades administrativas (cuerpos policiales) dependientes de dicho Ministerio. En todas las dependencias, oficinas y centros de atención al ciudadano abiertos al público y dependientes del Ministerio del Interior (Comisarías de Policía, Puestos de la Guardia Civil, etc.) existe un ejemplar del Formulario de Quejas y Sugerencias.

Estas quejas pueden presentarse de las siguientes formas:

- Presencial, en las oficinas de los organismos correspondientes.
- Correo postal.
- Telemática: cuando se trate de quejas, a través de la **sede electrónica del Ministerio del Interior**²⁶.

Las quejas de los ciudadanos se reflejarán por escrito en el Formulario, indicando nombre, apellidos y domicilio, a efectos de comunicaciones, y firmando al final de la correspondiente hoja. Suscrita la queja personalmente en el Formulario correspondiente, se le entregará en el acto copia de la misma debidamente sellada.

Si la queja se remite por correo y se deja constancia del domicilio, se le enviará la copia correspondiente al remitente. Las quejas presentadas por correo electrónico e internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

Las quejas anónimas (ya sean presenciales, escritas o telemáticas) no surtirán efectos de cara a la contestación al interesado, aunque sí podrán ser tenidas en cuenta a efectos internos.

²⁶ Orden INT/949/2007, de 30 de marzo, por la que se aprueba el formulario de quejas y sugerencias del Ministerio del Interior (BOE núm. 88, de 12 de abril). Disponible en:
https://sede.mir.gob.es/quejas/ACVT_LQs_rcd.html.
<http://www.interior.gob.es/es/web/servicios-al-ciudadano/participacion-ciudadana/derechos-de-participacion-administrativa/quejas-y-sugerencias>.

Recibidas las quejas en la dependencia afectada, esta, en el plazo de veinte días y previas las aclaraciones que estime recabar del ciudadano, informará a este de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas.

Finalmente, si transcurrido el plazo a que se refiere el apartado anterior, el ciudadano no hubiese obtenido ninguna respuesta de la Administración, podrá dirigirse, a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y exigir las oportunas responsabilidades, a la siguiente unidad: **Inspección de Personal y Servicios de Seguridad** (asuntos relacionados con la Guardia Civil y con la Policía)²⁷.

²⁷ C/ Cea Bermúdez, 35-37, 28003 - Madrid; teléfonos: 915372648-2649; fax: 915372600.

5. Delitos de odio

Antes de entrar en el análisis de los delitos de odio conviene realizar algunas precisiones conceptuales sobre este término y sobre el concepto de discurso de odio, estrechamente relacionado.

- Como indica el **«Informe sobre incidentes relacionados con los delitos de odio en España - 2014»** elaborado por la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio de Interior, a pesar de no existir en nuestra normativa interna una tipología delictiva que haga referencia al término **«delitos de odio»**, se ha venido admitiendo que dicha definición se refiera, tal y como determina la **Organización para la Seguridad y la Cooperación Europea (OSCE)**, a *«toda infracción penal, incluidas las infracciones contra las personas y la propiedad, cuando la víctima, el lugar o el objeto de la infracción son seleccionados a causa de su conexión, relación, afiliación, apoyo o pertenencia real o supuesta a un grupo que pueda estar basado en la “raza”, origen nacional o étnico, el idioma, el color, la religión, la edad, la minusvalía física o mental, la orientación sexual u otros factores similares, ya sean reales o supuestos»*.
- En estrecha vinculación con los delitos de odio está el llamado **«discurso de odio»**. El **Comité de Ministros del Consejo de Europa** en su **Recomendación (97) 20, de 30 de octubre de 1997, sobre «discurso de odio»**, define que por este término se entenderá el discurso que abarca todas las formas de expresión que propaguen, inciten, promuevan o justifiquen el odio racial, la xenofobia, el antisemitismo u otras formas de odio basadas en la intolerancia, incluida la intolerancia expresada por agresivo nacionalismo y el etnocentrismo, la discriminación y la hostilidad contra las minorías, los inmigrantes y las personas de origen inmigrante.

Los valores y principios fundamentales de los sistemas democráticos, como son la igualdad y el respeto pleno a la dignidad de la persona, así como el mismo modelo de convivencia, se encuentran seriamente amenazados por este tipo de conductas de incuestionable gravedad y peligrosidad. Se trata también de un fenómeno criminal extremadamente abierto, muy transversal (pues engloba acciones ilícitas de muy diversa naturaleza) y en constante evolución, en buena medida, por la incidencia en este ámbito del proceso de desarrollo tecnológico.

En España, el marco de los delitos de odio no corresponde propiamente a unas categorías jurídicas concretas en nuestra legislación penal, sino que se refiere, bajo un denominador común, el odio que, a su vez, provoca la discriminación y la aversión, a un conjunto de conductas que en ocasiones apuntan a acciones típicas nuevas y, en otras, determinan la cualificación de conductas ya tipificadas en el Código Penal o en normas administrativas. Podemos destacar o significar dos categorías de delitos:

1. **Cualquier delito al que resulte de aplicación la agravante genérica prevista en el artículo 22.4 del Código Penal**, esto es, *«cometer el delito por motivos racistas, antisemitas u otra clase de discriminación referente a la ideología, religión o creencias de la víctima, la etnia, raza o nación a la que pertenezca, su sexo, orientación o identidad sexual, razones de sexo, la enfermedad que padezca o su discapacidad»*.

Los delitos más habituales a los que suele aplicarse este agravante son:

- Delitos contra la vida (arts. 138 y 139 CP).
- Delitos de lesiones (arts. 147 y ss.).
- Detenciones ilegales (arts. 163 y ss. CP).
- Delito de amenazas (arts. 169 y ss. CP).
- Delito de amenazas a colectivos (art. 170 CP).
- Delito de coacciones (art. 172 CP).
- Delitos contra la integridad moral (arts. 173 y ss. CP).
- Delitos contra la libertad e indemnidad sexual (arts. 178 y ss. CP).
- Delitos contra el honor (arts. 205 y ss. CP).
- Delitos contra la propiedad (arts. 234 y ss. CP).

2. **Delitos específicos de discriminación, odio o intolerancia** que tienen como objetivo penar conductas cuyo contenido discriminatorio o de odio forma parte del propio tipo penal.

Se detallan a continuación los delitos en los cuales la discriminación o el odio son elementos del propio tipo penal, algunos de los cuales han sido afectados por la reciente modificación del Código Penal (**Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal**), que entró en vigor el 1 de julio de 2015.

- a) Delitos de amenazas a grupos determinados de personas, previstos en el artículo 170.1 del C. Penal.
- b) Delitos de tortura por razones basadas en alguna forma de discriminación, previstos en el artículo 174.1.º, inciso segundo, del C. Penal.
- c) Delitos de revelación de secretos (artículo 197, apartado 5 C. Penal): revelación de datos personales referentes a ideología, religión, creencias, salud, origen racial o vida sexual.
- d) Delitos de discriminación en el empleo público o privado, previstos en el artículo 314 del C. Penal.
- e) Delitos tradicionalmente asociados a la incitación al odio, la violencia o la discriminación, contemplados en el artículo 510 del C. Penal. Han sido objeto de una profunda reforma que viene a recoger tres tipos de conductas:
 - El fomento, promoción o incitación al odio y la discriminación por motivos racistas, antisemitas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, la pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, su sexo, orientación o identidad sexual, género, enfermedad o discapacidad.

- La producción, distribución o venta de materiales que fomenten, promuevan o inciten, directa o indirectamente al odio, hostilidad, discriminación o violencia contra un grupo o una parte del mismo por los motivos anteriormente mencionados.
- La negación o trivialización grave o el enaltecimiento de los delitos de genocidio, de lesa humanidad o contra las personas y bienes protegidos en caso de conflicto armado, o a sus autores.

Asimismo, en el artículo 510.2.º se contemplan varias conductas punibles:

- Las referidas a delitos que afectan a la dignidad de la persona mediante la humillación, menosprecio o descrédito de alguno de los grupos a los que se refiere el apartado anterior.
 - Los delitos referidos a la distribución, difusión o venta de materiales que enaltezcan o justifiquen por cualquier medio de expresión pública o de difusión, los delitos que hubieran sido cometidos contra un grupo, una parte del mismo o contra una persona determinada por razón de su pertenencia a aquel.
- f) Delito de denegación de prestaciones públicas a las que se tenga derecho (art. 511) por razón de su ideología, religión o creencias, su pertenencia a una etnia o raza, su origen nacional, su sexo, orientación sexual, situación familiar, por razones de género, enfermedad o discapacidad. Es aplicable también a las asociaciones, fundaciones, sociedades o corporaciones o contra sus miembros.
- g) Delito de denegación de prestaciones profesionales o empresariales a las que se tenga derecho (art. 512).
- h) Delito de asociación ilícita previsto para aquellas asociaciones que fomenten, promuevan o inciten, directa o indirectamente, al odio, la hostilidad, discriminación o violencia contra personas, grupos o asociaciones por razón de su ideología, religión o creencias, la pertenencia de sus miembros o alguno de ellos a una etnia, raza o nación, su sexo, orientación sexual, situación familiar, enfermedad o discapacidad (art. 515, apartado 4.º).
- i) Delitos contra los sentimientos religiosos (arts. 522 a 526).
- j) Delito de genocidio (art. 607).
- k) Delito de lesa humanidad (art. 607 bis).

5.1 Delitos de odio en internet y redes sociales

Las redes de comunicación (internet) y el desarrollo de las redes sociales suponen un nuevo desafío en el ámbito de la lucha contra la discriminación y los delitos de odio, dado su potencial para fomentar y propagar el discurso e incitar al odio. Así, algunas organizaciones han denunciado que el racismo en internet está aumentando de manera alarmante en España: se ha detectado la existencia de más de 2.000 sitios web,

blogs y foros creados por grupos de ideología neonazi. La mayoría de estos espacios funcionan a través de servidores de Estados Unidos, aprovechando que la Constitución de este país sobre la libertad de expresión impide su castigo.

La libertad de expresión es un derecho fundamental del sistema democrático garantizado por el artículo 10 del Convenio Europeo de Derechos Humanos y el artículo 20 de la Constitución Española. Sin embargo, no ampara frente a los discursos excluyentes, sexistas, racistas y xenófobos, homófobos, intolerantes, que incitan al odio promoviendo imágenes, prejuicios y estereotipos sesgados de importantes grupos de la población²⁸.

Conviene destacar el nuevo artículo 510.3 del Código Penal, tras la reforma operada por la Ley Orgánica 1/2015, que al regular el delito de incitación al odio establece un tratamiento agravado (pena prevista en su mitad superior) *“cuando los hechos se hayan realizado a través de un medio de comunicación social, por medio de internet o el uso de tecnologías de información, de modo que aquel se hiciera accesible a un elevado número de personas”*. Aunque dada su reciente entrada en vigor al cierre de la edición de esta Guía no constan todavía sentencias que apliquen este apartado, sin duda contribuirá a que sea posible una respuesta penal eficaz frente al discurso de odio y los delitos de odio en general. En el **apartado 5.3. de este capítulo**, sobre claves imprescindibles, podrás encontrar algunas **particularidades que se deben de tener en cuenta** a la hora de denunciar delitos de odio cometidos a través de internet o redes sociales.

Ejemplos de delitos de odio en redes sociales e internet

Amenazas en redes sociales

Un grupo de una red social se denominaba «Ibarra debe morir» y decían estar recaudando fondos para contratar a un sicario. Esteban Ibarra es el presidente de «Movimiento contra la Intolerancia» y ha actuado como acusación popular en numerosos casos de delitos de odio, entre otros el juicio que se celebró contra Hammerskins-España. Tras la denuncia del grupo, este fue cerrado pero se abrieron otros: «Odio a Esteban Ibarra» o «Yo también pienso que Esteban Ibarra debe morir» desde donde se realizaban comentarios hacia su persona de tinte racista que incluían la disposición de financiar su asesinato y se alentaba la violencia contra su persona.

También se detectó otro grupo con 793 participantes denominado «Odio a Esteban Ibarra» que promovía a la violencia, el racismo y la xenofobia, y la constatación de numerosos casos de agresiones por internet. «Movimiento contra la Intolerancia» informó a la Delegación de Gobierno y se procedió a denunciar a estos grupos en la Brigada Provincial de Información de la Jefatura Superior de Policía de Madrid, que ha cursado la correspondiente denuncia al Juzgado e investiga quiénes son los autores y promotores de esas webs y grupos en Internet. Por otra parte, el autor de otra web y del «juego» difundido por internet «Mata a Esteban Ibarra», fue condenado en sentencia firme a 2 años de cárcel por el delito de incitación al odio y a la violencia.

²⁸ Ver en este sentido la STC 235/2007, FJ 5.º, con cita de la Sentencia *Ergogdu e Ince c. Turquía*, de 8 de julio de 1999, del Tribunal Europeo de Derechos Humanos: *«la libertad de expresión no puede ofrecer cobertura al llamado “discurso del odio”, esto es, a aquel desarrollado en términos que supongan una incitación directa a la violencia contra los ciudadanos en general o contra determinadas razas o creencias en particular»*.

5.2 Relación comentada de los principales delitos de odio ²⁹

Se inserta a continuación una relación de los principales delitos de odio previstos en nuestro ordenamiento, junto a algunos comentarios y consejos prácticos sobre cuáles son los elementos del tipo penal, cómo se aplican por los tribunales y cómo actuar ante ellos en caso de juicio.

Artículo 22.4.ª CP: circunstancia genérica agravante por motivos discriminatorios (ejemplo: TS 22/04/2010. Asesinato de Carlos Palomino). Listado tasado y de interpretación restrictiva. Las sentencias que recogen esta agravante como un plus de antijuridicidad (no en sede de culpabilidad) son numerosas. Es muy **importante** para los abogados que ejerzan la acusación particular o popular la **invocación de la misma, con independencia de que se trate de delitos graves o menos graves o de delitos leves**, esto es, los que anterioridad a la reforma del Código Penal constituían faltas.

Contrariamente a la creencia de que en las faltas no **cabían** las agravantes ni atenuantes, **hay numerosos casos de sentencias condenatorias a título de falta con la agravante del artículo 22.4.ª CP**, y lógicamente esta unidad de tratamiento se refuerza, si cabe, al extinguirse la categoría de falta y pasar a denominarse delitos leves.

Artículo 170 CP: delito de amenazas a colectivos. Delito de peligro que exige que las amenazas sean graves y que el sujeto pasivo sea uno de los grupos indicados en el tipo. Con anterioridad a la reciente reforma del Código Penal, los grafitis y pintadas amenazantes en centros de culto, asociaciones, partidos políticos o establecimientos de ambiente homosexual o lésbico con frecuencia se tramitaban como una simple falta de deslucimiento de bienes inmuebles del artículo 626 CP, ahora despenalizada y contemplada como infracción administrativa en la Ley de Protección de la Seguridad Ciudadana. En todo caso, lo relevante aquí –y lo que debe determinar la necesaria tramitación con base en este artículo 170 CP– no es el deslucimiento, sino la voluntad amenazadora del autor o autores, por lo que hay que defender la aplicación del delito de amenazas, al margen de la infracción administrativa, centrando así el objeto del proceso y el esfuerzo en la investigación de la autoría, en particular a efectos de la prueba.

Artículo 173 CP: delito contra la integridad moral. Es el derecho a ser tratado como uno mismo, como un ser humano libre y nunca como un simple objeto cosificado. El Tribunal Constitucional en su sentencia 120/1990, de 27 de julio, realiza un acercamiento al concepto de integridad moral, al decir que en el artículo 15 de la Constitución «*se protege la inviolabilidad de la persona, no solo contra los ataques dirigidos a lesionar su cuerpo y espíritu, sino también contra toda clase de intervenciones en esos bienes que carezcan del consentimiento de su titular*». La STS 294/2003, de 16 de abril, define los elementos constitutivos de este tipo del modo siguiente: acto de

²⁹ Actualizado de acuerdo con la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

claro e inequívoco contenido vejatorio para el sujeto pasivo, concurrencia de un padecimiento físico o psíquico y que el comportamiento sea degradante o humillante, con especial incidencia en el concepto de dignidad de la persona o víctima.

Además debe coexistir la nota de la **gravedad del hecho**, lo que exige un análisis en cada caso concreto. Es suficiente con un acto puntual, si el mismo se configura como una acción gravemente lesiva para la integridad moral del sujeto, sin que sea exigible una conducta continuada en el tiempo. Ver Instrucción 2/2012 de la Fiscalía Superior de Cataluña, SAP de Barcelona 28/02/2010 (caso menor ecuatoriana), SAP Valladolid 58/2008, de 10 de abril, y STS 819/2002 de 8 de mayo.

Artículo 174 CP: delito de tortura cometido por autoridad o funcionario, atentando contra la integridad moral. Exige que la tortura esté basada en algún tipo de discriminación.

Artículo 175 CP: delito contra la integridad moral cometido por autoridad o funcionario público. Exige un acto claro e inequívoco de contenido vejatorio para el sujeto pasivo del delito, un padecimiento físico o psíquico en dicho sujeto, un comportamiento que sea degradante o humillante e incida en el concepto de dignidad de la persona afectada por el delito y que el sujeto activo sea la autoridad o funcionario que ejecuta el acto en abuso de su cargo. Ejemplo: STS 543/2010, de 2 de junio.

Artículo 197 CP: delito de descubrimiento y revelación de secretos. Se trata de comportamientos cometidos generalmente en la red, de intrusismo informático o «hacking», que consisten en el acceso o interferencia no autorizados, de forma subrepticia, a un sistema informático o red de comunicaciones y la utilización de los mismos sin autorización o más allá de la misma. Ejemplo: acceso no consentido por un empresario al ordenador de un empleado, averiguando así su orientación sexual y procediendo a su despido posterior por dicho motivo.

Artículo 314 CP: delito de discriminación laboral. Hasta el momento no se ha producido ninguna sentencia condenatoria por este delito. Exige un acto de discriminación (ver apartado introductorio de esta Guía, y apartado sobre discriminación en el empleo) de carácter grave (acudiremos al RDL 5/2000, de 4 de agosto, de Infracciones y Sanciones del Orden Social) y la no ejecución de una decisión de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social o autoridad judicial instando a restablecer la situación de igualdad y a reparar los daños económicos.

Artículo 510.1 CP: delito de fomento, promoción o incitación directa o indirecta al odio, hostilidad, discriminación o violencia contra un grupo, una parte del mismo o contra una persona determinada por razón de su pertenencia a aquel, por motivos racistas, antisemitas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, la pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, su sexo, orientación o identidad sexual, por razones de género, enfermedad o discapacidad.

Este precepto ha sido profundamente modificado por la reforma del Código Penal. En su anterior redacción, la «*provocación a la discriminación, al odio o a la violencia*»

venía interpretándose en el sentido de implicar una incitación concreta y directa a delinquir. Cabe esperar que, con la actual redacción «*fomento, promoción o incitación directa o indirecta*», discursos de odio que quedaban fuera del ámbito penal de acuerdo con esta interpretación, ahora se entiendan subsumibles en el nuevo artículo 510.1 CP.

La única Sentencia del Tribunal Supremo en relación con la antigua redacción de este precepto es la STS 12/04/2011 (caso librería Kalki o Centro de Estudios Indoeuropeos), que absolvía por los delitos tipificados en los artículos 510.1 CP, 607.2 CP y 515.5.º CP, confiriendo un amplio margen a los derechos de libertad de expresión, ideológica y de conciencia de los artículos 16 y 20 CE. Actualmente este asunto se encuentra sometido al Tribunal Europeo de Derechos Humanos (TEDH) desde el 23/07/2012 (demanda 48756/12).

Artículo 510.1.b: delito de producción, elaboración, posesión con la finalidad de distribuir o facilitación a terceras personas el acceder, difundir o vender escritos o cualquier otra clase de material o soportes que por su contenido sean **idóneos para fomentar, promover o incitar directa o indirectamente al odio**, hostilidad, discriminación o violencia contra un grupo, una parte del mismo, o contra una persona determinada por razón de su pertenencia a aquel, por motivos racistas, antisemitas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, la pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, su sexo, orientación o identidad sexual, por razones de género, enfermedad o discapacidad.

Artículo 510.1.c: delito de negación, trivialización o enaltecimiento públicos de los delitos de genocidio, de lesa humanidad o contra las personas y bienes protegidos en caso de conflicto armado, **o enaltecimiento de sus autores**, cuando se hubieran cometido contra un grupo o una parte del mismo, o contra una persona determinada por razón de su pertenencia al mismo, por motivos racistas, antisemitas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, la situación familiar o la pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, su sexo, orientación o identidad sexual, por razones de género, enfermedad o discapacidad, cuando de este modo se promueva o favorezca un clima de violencia, hostilidad, odio o discriminación contra los mismos.

Este precepto recoge el contenido modificado del antiguo artículo 607.2 del Código Penal (delito de negación de genocidio), en coherencia con la **Sentencia de Pleno del Tribunal Constitucional 235/2007**, que, resolviendo una cuestión de inconstitucionalidad planteada por la Sección Tercera de la AP de Barcelona (asunto Pedro Varela Gueiss 1.ª parte), declaró inconstitucional (con 4 votos particulares) la expresión «nieguen», al considerar que el mero «negacionismo» del holocausto nacionalsocialista quedaba encuadrado dentro del derecho fundamental a la libertad de expresión. En cambio, sí consideraba el TC que la conducta podía ser delictiva como forma de incitación al odio o la hostilidad, razón por la cual el vigente 510.1 c) tipifica el delito de negación, trivialización o enaltecimiento ligado al **elemento objetivo de promover o favorecer un clima de violencia, hostilidad, odio o discriminación**.

En cuanto al elemento objetivo de que dichas acciones han de ser **públicas**, ello no implica la necesidad de que la difusión se haga a través de los medios de comunicación, sino que puede hacerse a través de cualquier medio, espacio abierto o cerrado, publicaciones, conferencias, manifestaciones, reuniones, conciertos musicales, música RAC/OI o por Internet y redes sociales (medio más común de comisión de este tipo de delitos), siendo lo decisivo que tal difusión se dirija a una pluralidad indeterminada de personas.

Como antecedentes importantes de esta regulación hay que citar los siguientes:

- STC 214/91 (asunto Violeta Friedman), donde el Tribunal Constitucional dejaba sentado que «*en un Estado como el español, social, democrático y de Derecho, los integrantes de aquellas colectividades tienen el derecho a convivir pacíficamente y a ser plenamente respetados por los demás miembros de la comunidad social*».
- SAP Barcelona, Sección Tercera, de 5/3/2008. Asunto Pedro Varela Gueiss 1.ª parte, dictada tras la STC 335/2007.
- SAP Barcelona, Sección 2.ª, de 26/04/2010. Asunto Pedro Varela Gueiss 2.ª parte. Esta sentencia realiza un extenso y pormenorizado estudio doctrinal y jurisprudencial de los antiguos artículos 607.2 CP y 510.1 CP.

Artículo 510.2 CP: delito de lesión a la dignidad de las personas mediante acciones que entrañen humillación, menosprecio o descrédito de alguno de los grupos o de una parte de los mismos, o de cualquier persona determinada por razón de su pertenencia a ellos por motivos racistas, antisemitas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, la pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, su sexo, orientación o identidad sexual, por razones de género, enfermedad o discapacidad, o produzcan, elaboren, posean con la finalidad de distribuir, faciliten a terceras personas el acceso, distribuyan, difundan o vendan escritos o cualquier otra clase de material o soportes que por su contenido sean idóneos para lesionar la dignidad de las personas por representar una grave humillación, menosprecio o descrédito de alguno de los grupos mencionados, de una parte de ellos, o de cualquier persona determinada por razón de su pertenencia a los mismos.

En cuanto al delito de informaciones injuriosas falsas sobre grupos o asociaciones por motivos discriminatorios, contenido en el **antiguo artículo 510.2 CP**, doctrinalmente y de forma escasa, se venía interpretando en su anterior redacción en conexión con el clásico delito de injurias (arts. 208 y ss. CP) que exige *animus injuriandi* como un plus al dolo genérico. Confirma esta exigencia la Sentencia de la Sección 2.ª de la Audiencia Provincial de Barcelona de 22/07/2014, desestimatoria del recurso de apelación contra la Sentencia absolutoria del Juzgado de lo Penal n.º 18 de Barcelona de 10/12/2013 (caso Xavier García Albiol vs. Gitanos Rumanos de Badalona).

Artículo 510.2.b. CP: delito de enaltecimiento o justificación por cualquier medio de expresión pública **o de difusión** de los delitos que hubieran sido cometidos contra un grupo, una parte del mismo, o contra una persona determinada por razón de su pertenencia a aquel por motivos racistas, antisemitas u otros referentes a la

ideología, religión o creencias, situación familiar, la pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, su sexo, orientación o identidad sexual, por razones de género, enfermedad o discapacidad, o a quienes hayan participado en su ejecución.

Artículo 510 bis CP: responsabilidad de personas jurídicas. Cuando, de acuerdo con lo establecido en el artículo 31 bis, una persona jurídica sea responsable de los delitos comprendidos en los dos artículos anteriores, se le impondrá la pena de multa de dos a cinco años.

Artículo 511 CP: delito de denegación de prestaciones en un servicio público. Requiere que el sujeto activo sea un particular (sujeto que sin ser autoridad o funcionario público, desarrolla una función pública) encargado de un servicio público, o bien un funcionario, que deniegue una prestación a la que tenga derecho una persona o colectivo, impulsado por el catálogo cerrado de motivos discriminatorios establecidos en el tipo.

El sujeto pasivo debe «tener derecho» a la prestación, ya que si esta es denegada en supuestos en los que el trato diferenciado se encuentre justificado o amparado normativamente, dicha conducta quedará fuera del tipo.

Artículo 512 CP: delito de denegación de prestaciones en el marco de una actividad empresarial o profesional. Delito especial cuyo sujeto activo únicamente puede ser un profesional o empresario y sus delegados que habitualmente operen en el mercado de bienes o servicios, y actuar conforme al catálogo cerrado de motivos discriminatorios previstos en el tipo. No hay delito si la denegación no se realiza en dicho ámbito profesional-empresarial (por ejemplo: particular que no alquila una vivienda a una persona sudamericana por dicho motivo).

Es importante destacar que no cabe el «derecho de admisión discriminatorio» (ver apartado de esta Guía sobre discriminación en el acceso a bienes y servicios).

Ejemplos: STS 29/09/1998, que confirma la SAP Murcia 14/07/1997 condenatoria para un particular que se niega en un concesionario a vender un vehículo a una persona de raza negra; SAP Alicante 11/06/1999, que condena a portero de un pub que impide la entrada a dos personas de raza negra por dicho motivo; SAP Barcelona 15/01/2010, condenatoria por impedir el acceso con expresiones «aquí no entran ni gitanos ni marroquíes»; SAP Valencia 23/02/2010, condenatoria por la denegación de entrada a un pub a un grupo de personas con síndrome de Down; SAP Barcelona, Sección 8.ª, de 8/01/2003, condenatoria tras revocación de fallo anterior absolutorio por la denegación de entrada a dos hermanos gitanos y por ser gitanos a las salas de fiesta «Nayandei-Tropicana-Fiesta». Asunto inadmitido en amparo mediante auto del TC 427/2004, de 10 de noviembre. Hay numerosas sentencias, siendo importantes la STS de 21/05/2001 y la STS 29/9/1998.

Artículo 515 4.º CP: delito de asociación ilícita. Penaliza las asociaciones que promuevan o inciten a la discriminación, al odio o a la violencia contra personas, grupos o asociaciones por los motivos tasados en el tipo.

El Tribunal Supremo, en STS de 6/07/2011, precisa los siguientes requisitos:

- Pluralidad de personas asociadas para llevar a cabo una determinada actividad.
- Existencia de organización más o menos compleja en función del tipo de actividad prevista.
- Consistencia o permanencia como acuerdo asociativo duradero y no meramente transitorio.
- Que el fin de la asociación sea promover o incitar a la discriminación, al odio o a la violencia contra personas, grupos o asociaciones por razón de los motivos taxados en el tipo.

El TS afirma que la mera situación de codelincuencia como personas coordinadas sin sujeción jerárquica no supone la existencia de organización o asociación ilícita (STS de 1/3/2000), y que tampoco lo es la mera reunión de personas para delinquir (STS de 12/09/2003). En estos casos deberán de aplicarse los artículos 570 bis, ter y quater añadidos por la reforma del CP mediante Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, que penalizan las organizaciones y grupos criminales en la lucha contra la criminalidad organizada.

Como ejemplos más representativos, el Tribunal Supremo, siguiendo la Jurisprudencia del Tribunal de Derechos Humanos y del Tribunal Constitucional y partiendo de las Sentencias STC 214/1991, de 11 de noviembre (asunto Violeta Friedman), STC 48/2003, de 12 de marzo, y STC 176/1995 (Asunto Makoki), establece los límites a los derechos de asociación en cuanto sus manifestaciones de libertad ideológica y de expresión, en el respeto y protección del mantenimiento del orden público protegido por la ley, en el respeto a los derechos fundamentales de los demás, en el derecho al honor (a la dignidad de la persona), a la intimidad, a la propia imagen y a la protección de la juventud y de la infancia.

Destacan tres sentencias importantes en relación a este delito, realizando las dos primeras un buen estudio del denominado «discurso del odio»:

- STS 372/2011, de 10 de mayo (asunto «Blood and Honour»), confirmatoria de la SAP de Madrid de 30/06/2010.
- STS de 28/12/2011 (asunto «Hammerskin»).
- STS 224/2010, de 3 de marzo (en relación a delitos de terrorismo, pero con doctrina plenamente aplicable a estos delitos).

Artículos 522 a 525 CP: delitos contra la libertad de conciencia y los sentimientos religiosos. En estos delitos es importante tener claro cuál es el **bien jurídico protegido**, que no es otro que la libertad de conciencia en su manifestación de libertad religiosa, ideológica y de culto del artículo 16 CE, que establece la obligación de los poderes públicos de tener en cuenta las creencias de la sociedad española. Se pretende proteger no solo la libertad religiosa, sino también los íntimos sentimientos a ella asociados.

No se trata de defender a un determinado grupo religioso, sino de proteger la libertad de los individuos, religiosos o laicos, en el ejercicio de sus derechos fundamentales y reconocer que existe un sentimiento religioso colectivo de quienes profesan una religión, sentimiento que es digno de protección también para el Estado aconfesional.

El **elemento objetivo** de los tipos penales es el siguiente: hacer públicamente escarnio (o burla tenaz) de los dogmas, creencias, ritos o ceremonias de una confesión religiosa; como **elemento subjetivo**, los tipos requieren que la acción tenga el propósito de afrentar, es decir, causar afrenta, ofender, humillar o denostar; es decir, que el sujeto activo actúe con la intención directa de ofender un sentimiento religioso colectivo.

La jurisprudencia sigue un **criterio muy restrictivo** de interpretación al excluir la apreciación del delito cuando se trata de conductas de contenido predominantemente satírico, provocador o crítico, dando un amplio margen al derecho de libertad de expresión y creación artística, por lo que las sentencias suelen ser absolutorias.

Ejemplos:

- STS 668/93, de 25 de marzo, en la que el TS confirma la absolución argumentando la falta de intención de ofender en la conducta del acusado.
- SAP de Sevilla n.º 553/2004, de 7 de junio, que absuelve al considerar que no se cuestiona ningún dogma, creencia, rito o ceremonia católica sino que se utiliza una conocida imagen para escandalizar y provocar una polémica que difícilmente conseguiría el uso de una imagen no religiosa
- SAP de Valladolid n.º 251/2011, de 9 de junio, donde se razona que *«los hechos que aparecen en el visionado, y en los que se pretende fundar dicho comportamiento delictivo, lo que ponen de relieve es un posicionamiento laico y, si se quiere, anticlerical del conferenciante, sin que ello constituya realmente escarnio de los dogmas, creencias, ritos, ceremonias de la religión católica, ni vejación de quienes los profesan o practican, y tampoco apreciamos un dolo de ofender los sentimientos religiosos de tal confesión»*.

5.3 Claves imprescindibles a tener en cuenta

a) Qué hacer ante un delito de odio consistente en agresión

El procedimiento a seguir por una víctima de delito de odio consistente en una agresión debe incluir los siguientes aspectos clave:

1. **Informe médico de agresiones:** con independencia de la gravedad, es muy importante acudir a un centro de urgencias, porque estos informes se trasladan directamente al Juzgado de Guardia. Es importante pedir una copia.

Más adelante, es conveniente visitar a un médico especialista (psicólogo, dentista, oculista, traumatólogo, etc.) para que nos facilite otro informe médico de cara a la

futura responsabilidad civil derivada del delito (sobre este particular, ver también el apartado de esta Guía sobre trato a la víctima).

2. **Testimonios:** es muy importante conseguir el testimonio de alguna persona que haya presenciado los hechos sucedidos, así como contactar con alguna organización social (asociación de apoyo al inmigrante, LGTB, personas con discapacidad, etc.) y explicar lo que ha pasado.

Cuanto menos contacto o relación tenga el testigo con la víctima, mayor credibilidad tendrá a la hora de valorar dicho testimonio. Hay que dar mayor relevancia y prioridad al testigo más imparcial.

3. **Captación de imágenes:** es importante recabar posibles grabaciones realizadas por testigos presenciales de los hechos o solicitar de la forma más rápida posible al Juez instructor que recabe las imágenes de quien corresponda (estaciones de metro, de ferrocarril, entidad bancaria, zonas videovigiladas, etc.), ya que estas suelen borrarse en plazos de tiempo muy cortos. Dicha prueba muchas veces puede resultar decisiva y resolver el proceso.
4. **Presentar la denuncia en el Juzgado de Guardia, ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad³⁰ o en la Fiscalías Especializadas:** en los últimos años, el Ministerio Fiscal español se encuentra inmerso en un proceso de modernización, y en este marco hay que encuadrar la creación y puesta en funcionamiento de la Fiscalía Delegada para la Tutela Penal de la Igualdad y contra la Discriminación por Decreto del Fiscal General del Estado de fecha 10 de octubre de 2011.³¹

Si se ha acudido a alguna entidad (asociación, ONG), es probable que ellos puedan presentar la denuncia desde sus servicios jurídicos en el nombre de la víctima.

En las denuncias por delitos de odio, es preciso tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- a) Facilitar información detallada sobre los hechos sufridos o de los que ha sido testigo, así como del autor/es del acto, lugar, testigos presenciales, etc.
- b) Describir de **forma literal las palabras y expresiones proferidas** por el autor/es.
- c) Si considera que el incidente **está motivado** por la raza, religión, nacionalidad, cultura, orientación sexual, discapacidad, etc. de la víctima, se **debe señalar tal circunstancia** al efectuar la denuncia, y la razón de dicha conclusión (expresiones, etc.).
- d) Detallar, con la mayor precisión **posible, datos sobre cualquier marca, símbolo, anagrama, distintivo, tatuaje o vestimenta** del autor/es de los hechos.
- e) Si la víctima ha sido objeto de alguna lesión, por leve que sea, se debe acudir a un centro sanitario y solicitar **un informe médico**, para adjuntarlo a la denuncia.

³⁰ Para más información sobre cómo denunciar ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad puede consultarse el siguiente enlace: <http://www.interior.gob.es/es/web/servicios-al-ciudadano/delitos-de-odio/denunciar-un-delito-de-odio>.

³¹ En los Anexos se encuentran detallados los Servicios de las distintas Fiscalías Provinciales para la Tutela Penal de la Igualdad y contra la Discriminación.

- f) Solicitar **un intérprete**, si la víctima no comprende el idioma o se expresa mediante el lenguaje de signos.
- g) Después del incidente, si no va a realizar la denuncia de forma inmediata, se recomienda **que anote o grabe toda la información** sobre el mismo. Ello permitirá, a la hora de plasmar los hechos en la denuncia, que se recojan todos los extremos con el mayor detalle y exactitud posibles.
- h) Hay que especificar siempre **la no provocación previa** en ningún caso por parte de la víctima.

El plazo para denunciar una agresión es el de la **prescripción** del delito sufrido o presenciado, pero, como norma inexcusable, cualquier agresión debe ser denunciada **de inmediato o a la mayor brevedad posible** para facilitar las diligencias de investigación del caso, pues cuanto más tiempo transcurra, más difícil será su persecución y esclarecimiento.

Con carácter general, los delitos leves y los delitos de calumnia e injuria prescriben al año de su comisión, y a los 5, 10, 15 o 20 años el resto de delitos según la previsión de su pena máxima. Los delitos de lesa humanidad, genocidio, los cometidos contra las personas y bienes protegidos en caso de conflicto armado y los de terrorismo con muerte de persona/s son imprescriptibles (art. 131 CP).

b) Qué hacer ante delitos de odio consistentes en amenazas

Las amenazas constituyen una agresión denunciabile, de forma que toda amenaza constituirá un delito. Otra cuestión es dirimir si la interposición de la denuncia por amenazas conducirá a un proceso judicial o por el contrario será sobreseído provisionalmente.

El delito de amenazas está tipificado en el **artículo 169 del Código Penal**. Requiere que el **mal** con el que se amenaza sea **constitutivo de un delito** de homicidio, lesiones, aborto, contra la libertad, torturas y contra la integridad moral, la libertad sexual, la intimidad, el honor, el patrimonio o el orden socioeconómico. La amenaza con un **mal que no constituye delito** se regula en el artículo 171 CP. La pena se agrava si el delito se realiza por cualquier medio de comunicación o de reproducción. Adicionalmente, el **artículo 170 CP** establece que: «*Si las amenazas de un mal que constituyere delito fuesen dirigidas a atemorizar a los habitantes de una población, grupo étnico, o a un amplio grupo de personas, y tuvieran la gravedad necesaria para conseguirlo, se impondrán, respectivamente, las penas en grado superior a las previstas en el artículo anterior*».

Las cuestiones prácticas a plantearse se refieren a la **autoría de las mismas y a la prueba de su existencia**.

- Respecto a la **autoría de las amenazas**, cuando estas son anónimas, su averiguación corresponde al cuerpo policial, bien designado a tal efecto por el juez encargado de juzgar el caso o bien por la presentación de la denuncia en sus dependencias, y esto quiere decir que de ellos depende que se determine quién ha sido el autor o no. Si no se determina quién ha sido el autor, el caso se sobreseerá y no

acabará en juicio. Ahora bien, si se determina el autor y realmente la amenaza es susceptible de constituir delito, esta sí que conducirá a un proceso penal.

- Una vez iniciado el procedimiento penal, la siguiente cuestión a afrontar consiste en la **prueba de la existencia de la amenaza**. En caso de amenaza oral, deberemos averiguar si la ha presenciado alguna persona (y por lo tanto podría declarar a nuestro favor en juicio, con lo cual se le debería pedir el nombre y teléfono del testigo y facilitarlo al juzgado para que lo citara a declarar). Y si se ha producido de manera escrita (carta, nota correo electrónico, etc.) es esencial conservar la prueba.

c) Particularidades en casos de delitos de incitación y otros delitos de odio realizados a través de internet, redes sociales o cualquier medio tecnológico

Se debe notificar la existencia de cualquier blog, foro, web, tablón de anuncios, etc. que sea discriminatorio a la **Brigada de Investigación Tecnológica (BIT) de la Policía Nacional**. Entre las funciones de la **BIT** está la de velar por la seguridad de los internautas y de los ciudadanos en general. Dentro de sus actuaciones se enmarcan «las amenazas, injurias, calumnias, etc. realizadas por correo electrónico, sms, tablores de anuncios, foros, newsgroups, web, etc.».

Asimismo, puede denunciarse la existencia de este tipo de contenidos a la **Unidad de Delitos Telemáticos (GDT)** de la Unidad Central Operativa de la Guardia Civil. El Grupo de Delitos Telemáticos fue creado para investigar, dentro de la Unidad Central Operativa de la Guardia Civil, todos aquellos delitos que se cometen a través de internet. En el anterior enlace a la web de la GDT aparece información sobre cómo denunciar un delito informático.

En el marco del proceso penal, debemos solicitar al Juez de instrucción el **bloqueo cautelar de las páginas web o espacios en redes sociales**.

En el ejercicio de la acusación particular³² o de la acción popular³³, en fase de instrucción habrá de solicitarse, con independencia de que lo haga el Ministerio Fiscal, la **interrupción como medida cautelar de la prestación del servicio relativo a las páginas web**, así como otras medidas.

Para solicitar el **bloqueo cautelar** es aconsejable redactar una solicitud mediante un escrito claro y suficientemente razonado, conteniendo:

1. **Una exposición de los hechos** que indiciariamente se están investigando, con identificación de las páginas **web y de su encaje en los tipos penales** correspondientes.

³² Es la **acusación** que formula un **particular** junto a su representante legal ante la autoridad competente contra persona o personas determinadas por considerarlas responsables de un delito, con el objeto de que se le aplique la sanción prevista.

³³ Se denomina **acción popular**, en Derecho procesal, a la acción judicial por la cual los poderes públicos y, en general, cualquier ciudadano, está legitimado para instar la actuación de la Administración de Justicia en defensa de intereses colectivos o difusos.

2. Un resumen de las diligencias de investigación practicadas hasta el momento y nuestra solicitud de diligencias de averiguación y comprobación de los delitos con la solicitud de las páginas web en cuestión, basándonos en **los razonamientos jurídicos** siguientes:

- a) **Artículo 13** de la **Ley de Enjuiciamiento Criminal** (LECrim): «*Se consideran como primeras diligencias la de consignar las pruebas del delito que puedan desaparecer, la de recoger y poner en custodia cuanto conduzca a su comprobación y a la identificación del delincuente, la de detener, en su caso, a los presuntos responsables del delito, y la de proteger a los ofendidos o perjudicados por el mismo, a sus familiares o a otras personas, pudiendo acordarse a tal efecto las medidas cautelares a las que se refiere el artículo 544 bis o la orden de protección prevista en el artículo 544 ter de esta ley*».
- b) **Artículos 8.1 y 11.1** de la **Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico**, en su artículo 8.1, donde se destacará el apartado c como principio para la adopción de la medida: el respeto a la dignidad de la persona y el principio de no discriminación por motivos de raza, sexo, religión, opinión, nacionalidad, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social.
- c) El **razonamiento de la proporcionalidad y necesidad** de las medidas siguiendo los razonamientos de las Sentencias del Tribunal Constitucional 104/2006, 166/1999, de 27 de septiembre (FJ3a), y 299/2000, de 11 de diciembre (FJ2).

3. Además, cabe solicitar la práctica de otras pruebas periciales conforme al **artículo 777 LECrim**. Se pueden solicitar, por ejemplo:

- La interrupción de la prestación del servicio relativo a las páginas web, a cuyo fin se expedirá mandamiento a los proveedores de servicio de las indicadas webs que será entregado a la Comisaría General de Información de Policía Nacional, a la Brigada de Investigación Tecnológica de la Policía Nacional (BIT) o a la Unidad de Delitos Telemáticos de la Guardia Civil (GDT).
- Subsidiariamente, y en el caso de que el proveedor de servicio no radique en territorio nacional y no cumpla el anterior mandamiento, se dirigirá oficio a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones, a fin de que impida el acceso desde España a las mencionadas webs.

5.4 Tratamiento a la víctima de delito de odio

5.4.1 Concepto de víctima

Para la definición del concepto de víctima, la Guía se basa en la aportada en la **Ley 4/2015, del Estatuto de la Víctima de Delito**, que en su artículo 2 define el concepto general de víctima directa «*a toda persona física que haya sufrido un daño o perjuicio sobre su propia persona o patrimonio, en especial lesiones físicas o psíquicas, daños emocionales o perjuicios económicos directamente causados por la comisión de un delito*».

Victimización primaria: concepto que agrupa las consecuencias perjudiciales primarias originadas por el delito y sufridas directamente por la víctima, sean de índole física, económica, psicológica o social.

Victimización secundaria: maltrato adicional ejercido contra una persona que haya sido objeto de discriminación, acoso o represalia discriminatoria como consecuencia directa o indirecta de los déficits de las intervenciones llevadas a cabo por los organismos responsables, así como por las actuaciones de otros agentes implicados.

Victimización reiterada: también llamada revictimización o multivictimización, aparece cuando una misma persona es víctima de más de un delito durante un determinado período de tiempo. En muchas ocasiones lleva consigo una mayor vulnerabilidad de la persona, porque potencia su indefensión socavando la capacidad de esgrimir respuestas adecuadas frente a un nuevo episodio delictivo.

Víctima vulnerable o especialmente vulnerable: dependiendo de su graduación, esta víctima debe ser así considerada cuando tenga una relevante limitación para evitar o mitigar los daños y perjuicios derivados de la infracción penal (victimización primaria) o de su contacto con el sistema penal (victimización secundaria), o para afrontar los riesgos de sufrir una nueva victimización (victimización reiterada). Son víctimas que requieren una atención prioritaria y preeminente.

Acusación popular: el ordenamiento procesal penal español se caracteriza, frente a los de otros países por el hecho de que la acción penal es pública, pudiendo ejercitarla todos los ciudadanos españoles (art. 101 LECRIM). El artículo 125 de la Constitución Española **reconoce a todos los ciudadanos el derecho a ejercitar la acción popular**, es decir, se permite que cualquiera –sin que haya sido víctima directa del delito– pueda ejercitar la acción penal. Se trata en definitiva, de promover la acción de la justicia en defensa de la legalidad, procurando **la tutela del interés público ante la existencia de hechos presuntamente constitutivos de delito público**.

5.4.2 *Trato y atención a las víctimas de delitos de odio*

Cuando se atiende a una víctima y se ha decidido que se deben denunciar los hechos ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Juzgado o Fiscalía, caben **dos opciones:**

- a) Asesorarla, orientarla y derivarla ante el **servicio de atención a la víctima** adecuado.
- b) Asumir su defensa y ejercitar la **acusación particular** desde la denuncia inicial y en todas las fases del proceso, así como en las sucesivas y posibles instancias. En este segundo supuesto debemos tener presente la importancia de las siguientes **cuestiones básicas:**
 - b.1) **La carga de la prueba en el orden penal:** se ha de tener claro que el derecho penal es de intervención mínima, subsidiario, taxativo y regido por el principio de legalidad y, sobre todo: que **corresponde a la acusación**

(Fiscal, particular o popular) la carga de la prueba, es decir, la prueba de los hechos delictivos «más allá de toda duda razonable», toda vez que en caso contrario se impondrá la presunción de inocencia del acusado.

Es decir, que es la parte denunciante quien tiene que aportar los indicios racionales de criminalidad durante la fase de instrucción para conseguir la apertura de juicio oral y que, una vez abierto el plenario, habrá de probar los hechos acusatorios mediante prueba de cargo lícita y suficiente y con todas las garantías, sometida al Tribunal bajo los principios de oralidad, publicidad, concentración, inmediación y contradicción.

- b.2) **El impulso procesal:** aunque contemplado tradicionalmente como un derecho del imputado, la víctima (o perjudicado) también tiene derecho a un proceso sin dilaciones indebidas o, lo que es lo mismo, a que su causa sea vista en un tiempo razonable.

Aunque el proceso penal se rige por el principio de oficialidad, la práctica demuestra inexorablemente que se debe impulsar siempre el procedimiento a modo de «justicia rogada», propio del proceso civil. Si no se realiza, la causa no avanza, se pierde en el tiempo y los hechos y su prueba se van diluyendo en favor del presunto agresor.

- b.3) Necesidad de **neutralizar o minimizar en lo posible la victimización secundaria:** atención correcta y profesional a la víctima. Se aconseja extremar las siguientes actuaciones:

- Tratar que la víctima tenga que **contar su versión de los hechos el mínimo de veces posible**. En muchas ocasiones tiene que contar su versión hasta en 6 ocasiones o más: una a la policía, otra al servicio que le atiende, otra a su abogado, otra al médico forense, otra al Juez de instrucción y otra en el acto del juicio oral.
- Si acude con la denuncia efectuada en sede policial, de la que **deberán darle copia:** deberá contarnos su versión, después deberá **declarar en presencia judicial y asistida de abogado**. No debería ser válida la declaración efectuada ante cualquier otro funcionario, pues la víctima tiene derecho a contar su versión a un Juez y así deberemos de exigirlo además, para una correcta instrucción del proceso.
- La experiencia demuestra que **cuando un Juez escucha a la víctima en la toma de declaración**, el caso se instruye de manera muy diferente. No debería ser válida la mera ratificación de la denuncia, pues eso no es una verdadera declaración en sede judicial. En dicha sede deberemos completar la denuncia efectuada en sede policial.
- Deberemos acompañar a la víctima a **ser visitada por el médico forense** con toda la documentación médica que tengamos y que le habrán proporcionado en su atención hospitalaria o centro de salud. Es importante procurar que el mismo día que va a declarar a presencia judicial, sea visitada por el médico forense, e incluso ese mismo día pueda reconocer en rueda (por ejemplo) a su presunto agresor y no diferir dichos actos a días diferentes. El objetivo es que no tenga que contar más su versión de los hechos hasta el acto de juicio oral, e incluso si no fuera

posible su declaración en tal acto (por ignorar el paradero, imposibilidad física de acudir o que sea menor de edad), deberemos procurar que su declaración en fase de instrucción se realice como **prueba preconstituida, de ser ello posible.**

- Se trata de **tomar declaración a la víctima en presencia del Ministerio Fiscal y de las defensas de las personas imputadas y con respeto al principio de contradicción.** Efectuada así, el día que acudamos a juicio oral, se admitirá la lectura de su declaración, que formará parte del material probatorio a la hora del dictado de la Sentencia. La experiencia demuestra que en muchas ocasiones y tras un proceso dilatado en el tiempo, la víctima, en particular si es extranjera, ha vuelto a su país y ya no reside en España. Es importante que su declaración judicial se haya tomado como preconstituida.
- Si la víctima acude sin la denuncia efectuada y sin haber acudido al médico en los supuestos necesarios, primero se la hará **visitar un hospital o centro de salud.** Después mantendremos con la víctima una entrevista donde recabaremos con el mayor detalle posible todos los hechos y circunstancias anteriores, coetáneas y posteriores a los hechos, así como todas sus circunstancias personales que posteriormente nos habrá de documentar.
- En muchas ocasiones la víctima deberá **contar con intérprete** que entienda y hable su lengua. Deberemos exigir la presencia de intérprete en todas las actuaciones que la víctima tenga que realizar.
- Deberemos redactar la denuncia (o en su caso querrela) de la manera más clara pero detallada posible, con la aportación documental adecuada y relevante y con la proposición de testigos de los hechos en caso de haberlos.

b.4) Potenciar y solicitar las medidas tendentes a **evitar la confrontación de la víctima con el imputado, garantizar la intimidad de la víctima y su familia y garantizar que el imputado y su entorno no puedan reconocerla ni acceder a ningún dato personal.**

Es importante, especialmente en casos graves, potenciar y solicitar, por un lado, que la vista se celebre a puerta cerrada y, por otro, que la declaración en el acto de juicio oral de la víctima se celebre bien mediante biombo o, incluso, mediante sistemas de videoconferencia y similares.

La celebración a puerta cerrada debe ser la excepción, únicamente se solicitará en los casos extremos en que deba protegerse la intimidad de la víctima y de su familia, y la utilización de biombo u otros medios (videoconferencia) debe solicitarse cuando se trate de víctimas vulnerables o especialmente vulnerables, de manera que se evite la confrontación visual entre víctima e imputado y testigos.

Se debe solicitar, ya desde la primera declaración en sede policial incluso, la aplicación de la Ley Orgánica 19/1994, de 23 de diciembre, de Protección a Testigos y Peritos en Causas Criminales, para garantizar que tanto víctimas y testigos sean protegidos desde el primer momento y ni el imputado ni su entorno puedan conocer su identidad ni dato personal alguno.

- b.5) **Necesidad imperiosa de informar a la víctima en todo momento.** La víctima tiene derecho a ser informada de todo el curso del proceso y en todo momento y constituye una obligación esencial cuando así nos lo demande. Las víctimas necesitan estar informadas. La experiencia demuestra que las víctimas que han tenido información a lo largo del proceso, cuando se dicta Sentencia, aunque no estén de acuerdo con ella, perciben una mayor sensación de justicia.

Además de ser informada de todas las fases del proceso, se ha de velar por que a la víctima se le notifique la Sentencia, aunque no se haya mostrado parte en el proceso, por que se le informe de la situación personal del imputado/acusado e incluso de la situación penitenciaria del condenado (permisos de salida, progresiones o regresiones de grado y libertad condicional).

Por supuesto, la víctima deberá igualmente ser informada de las medidas cautelares adoptadas (órdenes de protección, alejamiento y medidas cautelares de carácter real y personal adoptadas respecto de las personas imputadas).

- b.6) **El trato a la víctima debe ser en todo momento correcto, suficientemente empático y profesional.**

La práctica y la experiencia indican que las víctimas tienen **diversas motivaciones para no denunciar los hechos a las autoridades:** la creencia de que «no servirá para nada», la falta de confianza en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o los funcionarios públicos, desconfianza o miedo a la policía, temor a ser expulsados del país al no tener permiso de residencia o encontrarse en situación irregular, miedo a represalias, falta de conocimiento de sus derechos legales, vergüenza (sentimientos de culpabilidad, estigmatización, victimización únicamente por su identidad), negación o minimización de la gravedad de los hechos, miedo a desvelar su orientación sexual, su filiación étnica, religiosa o política, etc.

Como profesionales se debe realizar la difícil tarea de neutralizar estas «motivaciones para no denunciar» desde el respeto a la voluntad de la víctima si decide no denunciar o incluso apartarse del proceso como acusación.

La víctima ha de ser tratada de manera correcta y empática. Debe ser escuchada y debe irse con la sensación de estar bien asesorada y de que «su abogado» hará por ella todo lo que esté a su alcance para proteger sus legítimos intereses, y que, con independencia del éxito o no de sus pretensiones, su abogado habrá hecho todo el esfuerzo técnico y riguroso en la defensa de sus legítimos derechos.

Es importante tener con la víctima el grado de empatía conveniente y necesario, pero teniendo claro que un excesivo grado de empatía podría hacernos perder la objetividad y el rigor técnico que su defensa jurídica requiere.

A la víctima hay que hablarle de manera clara, comprensible y realista, no creándole nunca falsas expectativas, tratándola con respeto y sin paternalismos, toda vez que es a ella a quien corresponde tomar las decisiones.

Dependerá siempre del tipo de víctima que tengamos delante, pero en líneas generales, debemos hacer comprender a la víctima que ella nos debe aportar los hechos y que nosotros somos los profesionales que trabajaremos para probarlos en el proceso y exigir su posible reparación.

En lo posible, y con el tiempo, se deberá hacer comprender a la víctima que el ataque sufrido (dependiendo de la gravedad del mismo) no puede convertirse en el único centro de su vida, y que llegará un día en el futuro que deberá estar preparada para «pasar página».

- b.7) La **ejecución de la Sentencia** como aspecto esencial de la reparación a la víctima. A nadie se le escapa que sin una Sentencia que no se ejecuta no hay reparación *in integrum* a la víctima. Debemos trabajar siempre por dicha reparación íntegra, en especial el cumplimiento de la adecuada investigación del patrimonio del imputado/acusado/condenado y del cumplimiento de la responsabilidad civil derivada del delito. Interesar las medidas cautelares de aseguramiento de la futura responsabilidad civil.

Para supuestos de gravedad y de insolvencia del condenado, se ha de prestar especial atención a las posibilidades de la **Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de Ayuda y Asistencia a Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual**.

Incluso se debe tener presente la **Circular de la Fiscalía 2/1998**, de 27 de octubre, sobre **ayudas públicas a las víctimas de delitos dolosos violentos y contra la libertad sexual**. Destacamos que, de acuerdo con la misma, «no se debe cerrar la instrucción sin haber recabado prueba de la identidad de las víctimas y de los daños físicos y psíquicos que han sufrido, aunque el proceso penal se vea abocado al archivo por otros motivos (fallecimiento del responsable, rebeldía o sobreseimiento), siempre que esa prueba sea conducente para la obtención de la ayuda pública».

5.4.3 *Apoyo a la víctima por entidades sociales y ejercicio de la acusación popular*

Algunas organizaciones no gubernamentales, sean comunitarias en relación a un colectivo determinado o transversales en defensa de los derechos y libertades fundamentales, han venido realizando en los últimos años una incesante labor, tanto en la denuncia de hechos discriminatorios y delitos de odio como en labores asistenciales, de orientación y apoyo humanitario a las víctimas de toda forma de intolerancia. Las principales líneas de actuación a destacar son las siguientes:

1. **DENUNCIAS** ante el Servicio de Delitos de Odio de las Fiscalías Provinciales, en especial las realizadas frente a hechos de incitación o provocación al odio y a la violencia en internet y en las redes sociales, en cuanto a racismo, xenofobia, antisemitismo, islamofobia, antigitanismo, homofobia y otras formas de intolerancia.
2. **Apoyo a la ACUSACIÓN PARTICULAR** de las víctimas afectadas, bien directamente mediante la prestación del servicio jurídico o letrado a estos efectos, bien me-

diante un asesoramiento indirecto al profesional particular o letrado asignado de oficio a estas víctimas, ya sea orientando actuaciones jurídico-criminológicas o asesorando durante todo el procedimiento de la causa penal. Ello redundará, entre otras ventajas, en la atenuación o neutralización del conocido como **«síndrome de soledad de la víctima»**.

3. Ejercicio de la **ACCIÓN (ACUSACIÓN) POPULAR**. Aunque se ve dificultada por los requerimientos de fianza de los Juzgados y los costes profesionales, permite complementar en los procedimientos penales la intervención de la Fiscalía, e incluso acompañar en casos de especial necesidad o de elevado interés social a la acusación particular. Se suele utilizar especialmente en los casos de **«litigio estratégico»**, seleccionados por su relevancia en la defensa de las libertades y derechos fundamentales de personas y colectivos víctimas de distintas formas de intolerancia, incluidos los ataques a sedes de ONG y dirigentes o activistas de asociaciones relacionadas con las víctimas.

Especialmente reseñable es la **jurisprudencia** alcanzada por esta vía en el ámbito del **asociacionismo ilícito** para los delitos de odio, como son las sentencias del Tribunal Supremo condenatorias de organizaciones racistas internacionales con delegaciones en España, como *Hammerskin*, con sede central en EE. UU., y *Blood and Honour*, cuyo epicentro radica en Gran Bretaña. La Fiscalía y la acusación popular, ejercida por «Movimiento contra la Intolerancia», consiguieron las primeras sentencias en la Unión Europea de ilegalización de organizaciones racistas internacionales.

Delito de lesiones con agravante de racismo y alevosía. Intervención de acusación popular

Miwa Buene, inmigrante negro congoleño, el 10 de abril de 2007, en Alcalá de Henares, fue golpeado y vejado por Roberto A. de la V., ciudadano de Alcalá de Henares (Madrid). Tras insultarle con expresiones como: «negro de mierda», «vete a tu país», «España no es un zoo» y similares, le golpeó causándole un traumatismo cervical con luxación vertebral C4-C5. Le había roto el cuello, la columna y le estallaron las cervicales, lo que le produjo una inmediata tetraplejía de por vida. La asociación «Movimiento contra la Intolerancia» se personó como acusación popular.

Tras su detención e ingreso en prisión, el agresor fue procesado y condenado a 10 años de prisión y a las costas del juicio, incluidas las de las acusaciones particular y popular. La sentencia aplicaba la circunstancia agravante de racismo, y explicaba que no era necesario pertenecer a grupo alguno para actuar con esa motivación; e igualmente la agravante de alevosía. Se reconoció expresamente en la sentencia la **labor de la acusación popular (Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid, Sección 17.ª, n.º 717/10.)**

Anexo 1.

Recursos generales y especializados en igualdad de trato y no discriminación

En los dos Anexos de la Guía se presentan los distintos recursos existentes en la actualidad para denunciar los incidentes discriminatorios. Esos pueden agruparse en distintas categorías:

- En primer lugar, **servicios especializados en determinados motivos de discriminación** (origen racial o étnico, discapacidad, orientación sexual e identidad de género) que pueden prestar asesoría y tramitar quejas y reclamaciones, y en algunos casos realizan también labores de mediación y negociación.
- En segundo lugar, **recursos autonómicos y locales**, ordenados por motivos de discriminación y ámbito territorial de actuación.
- En tercer lugar, siempre que intervenga una Administración Pública, además de los recursos que se puedan interponer en vía administrativa, está abierta la vía de la **queja ante el Defensor del Pueblo**, ya sea del Estado o de aquellas Comunidades Autónomas en las que exista. Se incluye el listado de **Defensores del Pueblo Autonómicos**.
- En el caso de acudir a la **vía penal**, se incluye el listado de los **Servicios de las Fiscalías provinciales para la tutela penal de la igualdad de trato y contra la discriminación** en los que cabe formular la denuncia, aparte de la posibilidad de hacerlo en comisaría o el Juzgado de Guardia correspondiente.
- En cuanto a las **necesidades específicas de asistencia** que puedan tener las víctimas, se incluyen en primer lugar las **Oficinas de Asistencia a las Víctimas de Delitos**, tanto las dependientes directamente del Ministerio de Justicia como las autonómicas. Estas Oficinas tienen conferida por la Ley 4/2015, de 27 de abril, entre otras tareas, la de proceder a la **evaluación de las necesidades especiales de protección** que puedan tener las víctimas, prestándose especial consideración a los delitos cometidos por motivos racistas, antisemitas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, pertenencia a una etnia, raza o nación, origen nacional, sexo, orientación sexual o identidad de género, enfermedad o discapacidad.
- Por último, se relacionan las oficinas, correos electrónicos y teléfonos de atención de **entidades sociales** que cuentan con servicios de **asistencia a víctimas** de delitos de odio y discriminación.

Anexo 1.1 Recursos estatales especializados por motivos de discriminación

Nombre del servicio	Motivo y ámbito	Descripción del servicio	Cómo acceder
Defensor del Pueblo	Derechos fundamentales de la ciudadanía en relación con las Administraciones Públicas.	Alto Comisionado de las Cortes Generales encargado de defender los derechos fundamentales y las libertades públicas de los ciudadanos mediante la supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas.	<ul style="list-style-type: none"> - Por internet: utilizando este formulario. - E-mail: registro@defensordelpueblo.es - Personalmente: en la sala de atención al ciudadano en la calle Zurbano n.º 42 de Madrid. - Por fax: remitiendo un escrito firmado al +34 913081158. - Por correo ordinario: remitiendo un escrito firmado a: Oficina del Defensor del Pueblo C/ Zurbano, 42, 28010 Madrid. - Teléfono de información: 91 432 79 00. <p>Existe un servicio de guardia 24 h (914327900) y un teléfono gratuito de información general (900101025).</p>
Servicio de asistencia a víctimas de discriminación racial o étnica (Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica)	<p>Origen racial o étnico en los siguientes ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - educación, - sanidad, - prestaciones y los servicios sociales, - la vivienda y, en general, - la oferta y el acceso a cualesquiera bienes y servicios, - acceso al empleo, a la actividad por cuenta propia y al ejercicio profesional, la afiliación y la participación en las organizaciones sindicales y empresariales, las condiciones de trabajo, la promoción profesional y la formación profesional ocupacional y continua. 	<p>Prestar asistencia independiente a las víctimas de discriminación racial o étnica, tanto directa o como indirecta, a la hora de tramitar sus reclamaciones.</p> <p>Para ello, el Consejo cuenta con centros de atención en todas las Comunidades Autónomas, en las que las personas que crean haber sido víctimas de una discriminación por origen racial o étnico podrán consultar a un profesional en materia de igualdad de trato y recibir asesoramiento sobre su caso.</p>	<p>Teléfono gratuito: 900 203 041. Teléfono del Consejo: 00 34 91 524 35 51. Fax del Consejo: 00 34 91 524 68 91.</p> <p>E-mail: info@asistenciavictimasdiscriminacion.org info@igualdadynodiscriminacion.msssi.es consejo-sessi@msssi.es</p> <p>Web: www.asistenciavictimasdiscriminacion.org</p>
Oficina de Atención a la Discapacidad (OADIS)	<p>Discapacidad en los siguientes ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transportes (metro, tren, bus, avión...). - Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (televisión, telefonía, páginas web...). - Bienes y servicios a disposición del público. - Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación (instalación de ascensor, videoporteros, rampas...). - Relaciones con las Administraciones Públicas (accesibilidad a oficinas, a los formularios...). - Administración de Justicia. - Patrimonio Cultural. 	<p>La Oficina de Atención a la Discapacidad es el órgano del Consejo Nacional de la Discapacidad, de carácter permanente y especializado, encargado de promover la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.</p>	<p>Teléfonos: 91 822 65 12 / 13 / 14 / 23 / 25. Fax: 91 209 03 59 / 91 524 68 98. Web: http://www.oadis.msssi.gob.es E-mail: oadis@msssi.es</p>

Anexo 1.2 Recursos autonómicos y locales por motivo de discriminación y ámbito territorial

Nombre del servicio	CC.AA. / Municipio	Motivo / ámbito	Descripción del servicio	Cómo acceder
Información y Atención a Homosexuales y Transexuales de la Comunidad de Madrid	Comunidad de Madrid	LGTB.	Áreas: Acogida e Información, Atención Social, Atención Psicológica; Atención Grupal, Atención Jurídica, Sensibilización y Formación. Horario de atención: de lunes a viernes de 09.00 h. a 21.00 h. Horario de verano (15 de junio a 15 de septiembre): de 8.00 a 15.00 h.	C/ Alcalá 22, 5.º dcha., Madrid. Tfno. citas: 91 701 07 88. Correo electrónico: piaht@madrid.org
Berdindu	País Vasco	LGTB.	Servicio de Información y Atención del Gobierno Vasco para los temas relacionados con la diversidad sexual y de género.	ARABA: Zapateria, 39. 01001 Vitoria-Gasteiz. 945257077. berdindu.araba@aldarte.org BIZKAIA: Bizkaia Berastegui, 5 - 5.º dptos. 8 y 9.º 48001 Bilbao. 944 237 296. berdindu.bizkaia@aldarte.org GIPUZKOA: Zabaleta, 47 - entresuelo A-B. 20002 Donostia-San Sebastián. 943 451 722. berdindu.gipuzkoa@gehitu.org
Eraberean		Origen racial/étnico. Orientación sexual e identidad de género.	Red impulsada por el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco para luchar contra la discriminación por origen racial, étnico o nacional, y por orientación e identidad sexual e identidad de género. Opera en todo el territorio autonómico y que pone su foco preferentemente en el ámbito de lo privado.	El acceso a la red se realiza a través de las 14 instituciones y organizaciones que forman parte de la misma. En la web de la red se pueden consultar las direcciones y datos de contacto de cada organización en las tres provincias: www.eraberean.net
Defensor del Discapacitado	Alcorcón	Discapacidad.	El horario actual es de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.	Plaza de España, n.º 2, 1.º, Alcorcón. defensordiscapitado@ayto-alcorcon.es Tfno.: 911127940.
Oficina por la No Discriminación	Barcelona	Todos.	Horario: lunes, miércoles y viernes de 9:00 a 14:00 h, y martes y jueves de 9:00 a 18:00 h. Áreas: información y orientación básica sobre los Derechos Humanos; Resolución de Conflictos donde se ha producido una discriminación; Asesoramiento Jurídico y psicológico.	Tfno.: 934132000. SMS cortos: 933042421. E-mail: ond@bcn.cat C/ Ferran 32; 08002 Barcelona.

Anexo 1.3 Defensores del Pueblo autonómicos

Nombre	Nombre del cargo	CC.AA.	Ciudad	Dirección	Datos de contacto
D. Jesús Maeztu Gregorio de Tejada	Defensor del Pueblo Andaluz	Andalucía.	Sevilla.	C/ Reyes Católicos, 21; 41001 Sevilla.	Telf.: 954 21 21 21. defensor@defensor-and.es
D. Rafael Ribó i Massó	Sindic de Greuges de Catalunya	Catalunya.	Barcelona.	Passeig de Lluís Companys, 7; 08003 Barcelona.	Telf.: 900 124 124 / 933 01 80 75. sindic@sindic.cat
D. José Julio Fernández Rodríguez	Valedor do Pobo	Galicia.	A Coruña.	Rua do Hórreo 65; 5700 Santiago de Compostela (A Coruña).	Telf.: 981 56 97 40. valedordopobo@teletel.es
D. Jerónimo Saavedra Acevedo	Diputado del Común de Canarias	Canarias.	Las Palmas de Gran Canaria.	C/ Pérez Galdós, 25-27; 38700 Santa Cruz de Tenerife.	Telf.: 922 41 60 40. diputadodelcomun@diputadodelocomun.com
D. Íñigo Lamarca Iturbe	Ararteko	País Vasco.	Álava.	C/ Prado, 9; 01005 Vitoria/Gasteiz (Álava).	Telf.: 945 13 51 18. defensorpv@ararteko.net
D. Fernando García Vicente	Justicia de Aragón	Aragón.	Zaragoza.	C/ Don Juan de Aragón, 7; 50001 Zaragoza.	Telf.: 976 39 93 54. eljusticia@eljusticiadearagon.es
D. José Cholbi Diego	Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana	Com. Valenciana.	Alicante.	C/ Pascual Blasco, 1; 03001 Alicante.	Telf.: 900 21 09 70 / 965 93 75 00. sindic_greuges@gva.es
D. Francisco Javier Enériz Olaechea	Defensor del Pueblo Comunidad Foral de Navarra	Navarra.	Pamplona.	C/ Emilio Arrieta, 12, - Bajo; 31002 Pamplona.	Telf.: 948 20 35 71. info@defensornavarra.com

Anexo 1.4 Directorio de Centros del Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica

TELÉFONO GRATUITO: 900 20 30 41
info@asistenciavictimasdiscriminacion.org
www.igualdadynodiscriminacion.es

CC.AA.	Ciudad	Dirección	Datos de contacto	Entidad que participa en la gestión del servicio
Andalucía	Sevilla.	C/ Doña María Coronel, 14. 41003.	Tlf.: 954 31 33 33/44. sevilla.social@accem.es	ACCEM.
Aragón	Zaragoza.	C/ Agustina de Aragón, 47 (L1 y 2).	Tlf.: 976205787. fsgaragon@gitanos.org	Fundación Secretariado Gitano.
Asturias	Gijón.	Avda. del Llano, 27. Bajo. 33209.	Tlf.: 985 16 56 77. asturias.juridico@accem.es	ACCEM.
C. La Mancha	Ciudad Real.	Avda. de la Mancha, 9. 13001.	Tlf.: 926 92 04 95.	Fundación CEPAIM.
C. La Mancha	Toledo.	Travesía Barrio del Rey, 2-1. 45001.	Tlf.: 925 25 72 35. clm.juridico1@mpdl.org	Movimiento por la Paz - MPDL.
C. Valenciana	Valencia.	C/ Juan Fabregat, 5, bajo. 46007.	Tlf.: 96 392 53 02.	Fundación CEPAIM.
Castilla y León	Valladolid.	C/ Fray Luis de León, 14. 47002.	Tlf.: 983 309 915. valladolid.nodiscriminacion@redacoge.org	RED ACOGE.
Cantabria	Santander.	C/ José María Cossío, 31, Bajo. 39011.	Tlf.: 942 32 22 81. fsgsantander@gitanos.org	Fundación Secretariado Gitano.
Cataluña	Barcelona.	C/ Pere Vergés, 1. 08020.	Tlf.: 93 305 71 73. cat.juridica@mpdl.org	Movimiento por la Paz - MPDL.
Extremadura	Mérida.	Avda. Juan Carlos I, 52, Bajo-Dcha. 05800.	Tlf.: 924 30 39 79. fsgmerida@gitanos.org	Fundación Secretariado Gitano.
Galicia	Lugo.	Ronda del Carmen, 50. 27004.	Tlf.: 982 26 54 22. fsglugo@gitanos.org	Fundación Secretariado Gitano.
Islas Baleares	Palma de Mallorca.	C/ Arquitecto Bennisar, n.º 73. 07004.	Tlf.: 971 29 50 00. orluve@cruzroja.es	CRUZ ROJA ESPAÑOLA.
Islas Canarias	Palma de G. Canaria.	C/ Lord Byron, n.º 9. 35005.	Tlf.: 928 29 33 74. rumade@cruzroja.es	CRUZ ROJA ESPAÑOLA.
La Rioja	Logroño.	C/ Beneficiencia, 2. 26005.	Tlf.: 941 22 52 12. mayoral.rioja@cruzroja.es	CRUZ ROJA ESPAÑOLA.
Madrid	Madrid.	C/ Ahijones, s/n. 28018.	Tlf.: 914 22 09 60. fsg@gitanos.org igualdaddetrato@gitanos.org	Fundación Secretariado Gitano (FSG). Oficina Central de Coordinación del Servicio.
Madrid	Madrid.	C/ Mesón de Paredes, n.º 39. 28012.	Tlf.: 915 30 71 99. solidaridadmci@gmail.com	Movimiento contra la Intolerancia.
Madrid	Madrid.	C/ Marques de Lema, 13. sot 1.	Tlf.: 91 598 51 56. madrid@cepaim.org	Fundación CEPAIM.
Melilla	Melilla.	C/ Duquesa de la Victoria, 3-1.º 52004.	Tlf.: 952 68 01 68. melilla@mpdl.org	Movimiento por la Paz - MPDL.
Murcia	Murcia.	C/ Alberto Sevilla 1, Bque. 1, Esc. 5. 30011.	Tlf.: 968 271 652/968 248 121. murcia.nodiscriminacion@redacoge.org	RED ACOGE.
Navarra	Pamplona.	C/ San Blas, n.º 2. 31014.	Tlf.: 948 38 26 80. fsgpamplona@gitanos.org	Fundación Secretariado Gitano.
País Vasco	Vitoria.	C/ Antonio Machado, 48-52, Bajo. 01010.	Tlf.: 945 21 37 89. fsgvitoria@gitanos.org	Fundación Secretariado Gitano.

Anexo 1.5 Oficinas de Atención a Personas con Discapacidad en España

COMUNIDAD AUTÓNOMA	DENOMINACIÓN	COMPETENCIAS	CONTACTO
 Andalucía	Discapacidad Responde http://www.discapacidadenandalucia.es/?p=3758	<p>Un servicio para la ciudadanía andaluza en general y en particular a las personas con discapacidad y sus familias. Se trata de un servicio permanente que atenderá las demandas de información los 365 días del año, con una cobertura de 24 horas los siete días de la semana.</p> <p>Utilizando cualquiera de estas vías, la ciudadanía recibirá una respuesta ágil a sus dudas sobre los Centros de Valoración y Orientación, el reconocimiento del grado de discapacidad, las tarjetas acreditativas de grado de discapacidad y de aparcamiento para personas con movilidad reducida, así como sobre los tiempos de respuesta o información de expedientes y certificados, entre otros. Las peticiones de información personal se trasladarán al Centro de Valoración y Orientación en el que se esté tramitando el expediente y será desde el propio Centro desde donde, de forma personalizada y vía telefónica, e-mail, correo postal, cita personal, etc., con el cumplimiento y/o reserva que exige la Ley de Protección de Datos Personales, se facilitará la información requerida.</p>	<p>Teléfono de Discapacidad Responde: 902 455 564. Salud Responde: 902 505 060, o bien a través del correo electrónico saludresponde@juntadeandalucia.es Teléfono-fax: 953 018 715, servicios habilitados para aquellas personas que presenten discapacidad auditiva.</p>
 Canarias	Portal de la discapacidad	<p>Información sobre los diversos recursos y servicios puestos a disposición del colectivo de personas con discapacidad.</p> <p>http://www.gobiernodecanarias.org/ccdpsv/politicassociales/discapacidad/</p>	<p>http://www.gobiernodecanarias.org/ccdpsv/politicassociales/discapacidad/</p>
 Comunidad Valenciana	Defensor del discapacitado. Dirección General de Personas con Discapacidad	<p>El Defensor del Discapacitado es el órgano comisionado del Gobierno valenciano para la defensa de los derechos de los discapacitados físicos, psíquicos y sensoriales, y en especial para coadyuvar a su promoción y plena integración en la sociedad.</p> <p>Son atribuciones del Defensor del Discapacitado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recibir y tramitar las quejas por las discriminaciones, demoras u otras anomalías padecidas por los discapacitados, recabando información de los órganos administrativos competentes. - Analizar la actuación de las Administraciones Públicas y de la iniciativa privada en relación con el cumplimiento de la normativa sobre integración social y laboral de los disminuidos físicos, psíquicos y sensoriales, y poner en conocimiento de las autoridades competentes las irregularidades o disfunciones detectadas. - Dar cuenta de su actuación al Gobierno valenciano, al que podrá elevar cuantas propuestas o recomendaciones considere adecuadas en orden a la integración de los discapacitados. 	<p>http://www.bsocial.gva.es/web/discapacitados Teléfono: 961 24 75 53 Fax: 961 24 77 21 Correo electrónico: andres_juacam@gva.es</p>
 Extremadura	Servicio Extremeño de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia (SEPAD) del Gobierno de Extremadura	<p>El Servicio Extremeño de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia garantiza a las personas con discapacidad un marco de atención que abarca la atención a niños y adultos en la red establecida para ello:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consolidando la red de atención a las personas con discapacidad. - Atendiendo a las personas con discapacidad, con los criterios establecidos en el Marco de Atención a la Discapacidad en Extremadura (MADEX), afianzando la calidad en los servicios. - Desarrollando actuaciones orientadas a coordinar, gestionar y ordenar los Centros de Atención a Personas con Discapacidad de gestión propia y concertados/subvencionados. - Adaptando la normativa sobre discapacidad en la Comunidad Autónoma de Extremadura y situándola en el ámbito de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. - Procurando la normalización e inclusión social de personas con discapacidad, mediante programas de habilitación social y desarrollo de la autonomía personal. 	<p>Servicios Centrales: Avenida de las Américas, n.º 4, 06800, Mérida (Badajoz).</p> <p>Gerencias Territoriales: BADAJOZ: Ronda del Pilar, 5. 06002 Badajoz. CÁCERES: Plaza Hernán Cortés, 1. 10001 Cáceres.</p> <p>Centralita SEPAD: Teléfono: 924 00 85 30</p> <p>http://sepad.gobex.es/es/web/sepad/las-personas/discapacidad/lineas-de-actuacion</p>

COMUNIDAD AUTÓNOMA	DENOMINACIÓN	COMPETENCIAS	CONTACTO
 Extremadura	Oficina para la Defensa de los Derechos de las Personas con Discapacidad	<p>La Oficina del Defensor de las personas con discapacidad de la Comunidad Autónoma de Extremadura se crea como instrumento necesario para promover la defensa de los derechos e intereses de las personas con discapacidad.</p> <p>Objetivo: ser el medio para hacer llegar a los poderes públicos, las necesidades y dificultades generales del colectivo de personas con discapacidad, y analizar los comportamientos y actuaciones que pudieran ser lesivos para sus derechos o intereses, poniendo de manifiesto situaciones dignas de amparo o susceptibles de regulación.</p> <p>Actúa de forma autónoma colaborando con los poderes públicos en la consecución del bienestar social y la efectiva y total realización personal e integración social de las personas con discapacidad, desempeñando una labor de asesoramiento y propuesta en cuantas materias afecten a sus derechos e intereses.</p> <p>La Consejería de Sanidad y Dependencia prestará la colaboración y promoverá que el resto de las Consejerías que integran la Junta de Extremadura colaboren de igual modo en la consecución de los objetivos perseguidos.</p> <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promover la defensa de los derechos de las personas con discapacidad de la Comunidad Autónoma de Extremadura. - Colaborar con los poderes públicos en la consecución del bienestar de las personas con discapacidad física, intelectual y sensorial. - Emitir informes relativos a la realidad, situación y necesidades de las personas con discapacidad de la Comunidad Autónoma de Extremadura. - Formular sugerencias, propuestas o recomendaciones acerca de las cuestiones que afecten a los derechos inherentes de las personas con discapacidad. - Fomentar el respeto a los derechos de las personas con discapacidad y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de discapacidad. - Informar de cuantas deficiencias e irregularidades detecte en el ejercicio de sus funciones y afecten a los derechos de las personas con discapacidad, planteando soluciones para solventarlas. - Informar, en los supuestos en que estime procedente, los proyectos de disposiciones normativas que le sean presentados. - Dirigirse a los órganos competentes proponiendo la aprobación y, en su caso, modificación de la normativa vigente. - Realizar actuaciones para la difusión y divulgación de los derechos y necesidades de las personas con discapacidad, impulsando la realización de campañas de sensibilización social. 	<p>Tfno.: 924 49 19 14.</p> <p>registro@defensordeldiscapacitado.org</p>
 Galicia	Portal de Bienestar/ Discapacidad	<p>Ayuda directa, atención temprana, planes de acción.</p>	<p>Consellería de Trabajo y Bienestar- Secretaría General de Política Social.</p> <p>Edificios Administrativos - San Caetano, s/n.</p> <p>15781 Santiago de Compostela.</p> <p>traballoebenefar.xunta.es</p> <p>Tfno.: 981 54 00 76/ 981 54 18 07</p> <p>Tfno. emergencias: 900333666</p>
 Comunidad Foral de Navarra	Área Discapacidad	<p>En esta área puede consultar toda la información que el Gobierno de Navarra ofrece a las personas cuyas posibilidades de integración educativa, laboral o social se hallen disminuidas como consecuencia de una deficiencia en sus capacidades físicas, psíquicas o sensoriales.</p> <p>http://www.navarra.es/home_es/Temas/Asuntos+sociales/Discapacidad/</p>	<p>En la web hay un formulario para consultas y sugerencias:</p> <p>http://www.navarra.es/home_es/Temas/Asuntos+sociales/Discapacidad/</p>

COMUNIDAD AUTÓNOMA	DENOMINACIÓN	COMPETENCIAS	CONTACTO
 Región de Murcia	<p>Sanidad y Política Social. Observatorio Regional de la Discapacidad</p> <p>No entra dentro de las competencias de dicho Observatorio la recogida de consultas o quejas de personas con discapacidad en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal. Dicha competencia podría encontrarse parcialmente ubicada en la Inspección de Servicios Sociales de la Región de Murcia, según el Decreto n.º 3/2015, de 23 de enero, por el que se regula la autorización, la acreditación, el registro y la inspección de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se establece la tipología básica de los mismos.</p>	<p>Ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salud y prevención. - Atención temprana. - Integración escolar y educación especial. - Rehabilitación integral. - Formación laboral y empleo. - Accesibilidad y nuevas tecnologías. - Servicios sociales. - Ocio, cultura y tiempo libre. - Coordinación interdepartamental. <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recoger y analizar la información de todas las fuentes disponibles. - Formular recomendaciones y propuestas para mejorar los indicadores y sistemas de información. - Evaluar el impacto de las medidas en materia de discapacidad. - Proponer la realización de estudios e informes técnicos. - Proponer la difusión de informaciones estadísticas, estudios, informes, documentos, normas técnicas o experiencias innovadoras. - Cualquier otra función o actividad para la consecución de los objetivos marcados. 	<p>Consejería Trabajo y Política Social. Avda. de la Fama, 3. 30003 Murcia. Teléfono: 968 36 54 81. Fax: 968 36 51 74. Correo electrónico: ord@listas.carm.es. http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=5137&IDTIPO=11&RASTRO=c883\$m5801</p>

Anexo 2.
Dónde denunciar
delitos de odio.
Recursos para víctimas
de delitos de odio

Anexo 2.1 Dónde denunciar delitos de odio

a) Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Teléfonos de denuncia:

- Guardia Civil: 900 100 062.
- Policía Nacional: 900 100 091.

Desde el año 2014 cuentan con un protocolo específico de actuación en materia de delitos de odio.

b) Cuerpos policiales autonómicos:

- **Cuerpo General de la Policía Canaria:**
<http://www.gobiernodecanarias.org/cgpoliciacanaria/>
- **Ertzaintza:** <https://www.ertzaintza.net/>
- **Mossos d'Esquadra:** <http://mossos.gencat.cat/ca/denuncies/>

Disponen de un protocolo específico de actuación en caso de delitos de odio, que puede consultarse en el siguiente documento: **Procedimiento de hechos delictivos motivados por el odio o la discriminación.**

- **Policia Foral de Navarra:**
http://www.navarra.es/home_es/Temas/Seguridad/Cuerpo+de+la+Policia+Foral+de+Navarra/

c) Juzgados de Guardia.

d) Fiscalías provinciales: Se inserta a continuación la relación de servicios en las Fiscalías provinciales especializadas en materia de delitos de odio y discriminación.

Anexo 2.2 Relación de Servicios de las Fiscalías Provinciales para la Tutela Penal de la Igualdad y contra la Discriminación

NOMBRE	FISCALÍA	PROVINCIA	CC.AA.	DIRECCIÓN
D. DAVID CALVO LÓPEZ	Fiscalía Provincial de Almería.	Almería.	Andalucía.	Reina Regente, 4 (04001).
D. ANDRÉS ÁLVAREZ MEDIALDEA	Fiscalía Provincial de Cádiz.	Cádiz.	Andalucía.	Cuesta de las Calesas, s/n (11006).
D. JUAN JOSÉ GARCÍA CRIADO	Fiscalía Provincial de Córdoba.	Córdoba.	Andalucía.	Plaza de la Constitución, 4 (14004).
D. FRANCISCO J. HERNÁNDEZ GUERRERO	Fiscalía Provincial de Granada.	Granada.	Andalucía.	Avda. del Sur, s/n, Edificio La Caleta, 7.º (18071).
D.ª PATRICIA RODRÍGUEZ LASTRAS	Fiscalía Provincial de Huelva.	Huelva.	Andalucía.	Alameda Sundheim, 26 (21003).
D. CRISTÓBAL JIMÉNEZ JIMÉNEZ	Fiscalía Provincial de Jaén.	Jaén.	Andalucía.	Arquitecto Berges, 16 (23007).
D.ª MARÍA TERESA VERDUGO MORENO	Fiscalía Provincial de Málaga.	Málaga.	Andalucía.	Fiscal Luis Portero García, s/n (29071).
D.ª CARMEN ESCUDERO MORA	Fiscalía Provincial de Sevilla.	Sevilla.	Andalucía.	Avda. Menéndez Pelayo, 2 (41004).
D. FELIPE ZAZURCA GONZÁLEZ	Fiscalía Provincial de Huesca.	Huesca.	Aragón.	Moya, 4 (22002).
D. JORGE MORADELL ÁVILA	Fiscalía Provincial de Teruel.	Teruel.	Aragón.	Plaza San Juan, 6 (44.001).
D.ª YOLANDA CANTÓN RAYADO	Fiscalía Provincial de Zaragoza.	Zaragoza.	Aragón.	Coso, 1 (50003).
D. ALBERTO RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ	Fiscalía Provincial de Oviedo.	Oviedo.	Asturias.	Comandante Caballero, 3 (33071).
D. JOSÉ DÍAZ CAPPÀ	Fiscalía Provincial de Palma de Mallorca.	Palma de Mallorca.	Baleares.	Plaza del Mercat, 12 (07001).
D. JOSÉ ANTONIO DÍAZ RODRÍGUEZ	Fiscalía Provincial de Las Palmas de Gran Canaria.	Las Palmas de Gran Canaria.	Canarias.	Plaza de San Agustín, 6 (35001).
D.ª ENRIQUETA DE ARMAS ROLDÁN	Fiscalía Provincial de Santa Cruz de Tenerife.	Santa Cruz de Tenerife.	Canarias.	Avda. del Tres de Mayo, 3 (38003).
D. ENRIQUE SARABIA MONTALVO	Fiscalía Provincial de Santander.	Santander.	Cantabria.	Avda. Pedro San Martín, s/n (39007).
D. JAVIER RODRÍGUEZ PÉREZ	Fiscalía Provincial de Ávila.	Ávila.	Castilla y León.	Plaza de la Santa, 2 (05001).
D. SANTIAGO MENA CERDÁ	Fiscalía Provincial de Burgos.	Burgos.	Castilla y León.	Paseo de la Isla, 6 (09071).
D. AVELINO FIERRO GÓMEZ	Fiscalía Provincial de León.	León.	Castilla y León.	Cid, 20 (24003).
D.ª M.ª LOURDES RODRÍGUEZ REY	Fiscalía Provincial de Palencia.	Palencia.	Castilla y León.	Plaza Abilio Calderón s/n (34001).
D. ANTONIO VIEIRA MORANTE	Fiscalía Provincial de Salamanca.	Salamanca.	Castilla y León.	Plaza de Colón, s/n (37071).
D.ª BEATRIZ DE RAMOS VILARIÑO	Fiscalía Provincial de Segovia.	Segovia.	Castilla y León.	San Agustín, 28 (40071).
D.ª MARÍA JOSÉ BURGOS MONGE	Fiscalía Provincial de Soria.	Soria.	Castilla y León.	Aguirre, 3 (42002).
D.ª ESTER PÉREZ JEREZ	Fiscalía Provincial de Valladolid.	Valladolid.	Castilla y León.	Angustias, 21 (47003).
D. RAFAEL CARLOS DE VEGA IRAÑETA	Fiscalía Provincial de Zamora.	Zamora.	Castilla y León.	El Riego, 5-3.º (49004).
D.ª MARÍA ISABEL PEÑARRUBIA SÁNCHEZ	Fiscalía Provincial de Albacete.	Albacete.	Castilla-La Mancha.	San Agustín, 1 (02001).
D. JESÚS CABALLERO KLINK	Fiscalía Provincial de Ciudad Real.	Ciudad Real.	Castilla-La Mancha.	Eras del Cerrillo, 3 (13071).
D. JOSÉ ERNESTO FERNÁNDEZ PINOS	Fiscalía Provincial de Cuenca.	Cuenca.	Castilla-La Mancha.	Gerardo Diego, 8 (16004).
D.ª DOLORES GUIARD ABASCAL	Fiscalía Provincial de Guadalajara.	Guadalajara.	Castilla-La Mancha.	Dr. Fernando Iparraguirre, 10 (19071).
D. LUIS IBÁÑEZ CUESTA	Fiscalía Provincial de Toledo.	Toledo.	Castilla-La Mancha.	Plaza del Ayuntamiento, 3 (45002).

NOMBRE	FISCALÍA	PROVINCIA	CC.AA.	DIRECCIÓN
D. MIGUEL ÁNGEL AGUILAR	Fiscalía Provincial de Barcelona.	Barcelona.	Cataluña.	Gran Vía de les Corts Catalanes, 11 (08075).
D. VÍCTOR PILLADO QUINTAS	Fiscalía Provincial de Girona.	Girona.	Cataluña.	Plaza de la Catedral, 2 (17071).
D. JORGE LUCÍA MORLANS	Fiscalía Provincial de Lleida.	Lleida.	Cataluña.	Canyeret, 1-4.º (25071).
D.ª ANA BELÉN FARRERO RÚA	Fiscalía Provincial de Tarragona.	Tarragona.	Cataluña.	Av. Lluís Companys, 10 (43005).
D. JULIO LÓPEZ ORDIALES	Fiscalía Provincial de Badajoz.	Badajoz.	Extremadura.	Avda. de Colón, 4 (06001).
D.ª CARMEN BARQUILLA BERMEJO	Fiscalía Provincial de Cáceres.	Cáceres.	Extremadura.	Ronda de San Francisco, s/n (10002).
D. LUIS VÁZQUEZ SECO	Fiscalía Provincial de A Coruña.	A Coruña.	Galicia.	Calle del Capitán Juan Varela, s/n (15007).
D. JAVIER REY OZORES	Fiscalía Provincial de Lugo.	Lugo.	Galicia.	Plaza de Avilés, s/n (27002).
D. FLORENTINO DELGADO AYUSO	Fiscalía Provincial de Ourense.	Ourense.	Galicia.	Pza. Concepción Arenal, s/n (32071).
D. SERVANDO CAIÑO DA SILVA	Fiscalía Provincial de Pontevedra.	Pontevedra.	Galicia.	Francisco Tomás y Valiente, s/n (36001).
D.ª ANA ISABEL GARCIA LEÓN	Fiscalía Provincial de Madrid.	Madrid.	Madrid.	Capitán Haya, 53, 9.º (28071).
D. JOSÉ MARÍA ESPARZA ARANDA	Fiscalía Provincial de Murcia.	Murcia.	Murcia.	Ronda de Garay, 5 (30003).
DOÑA MARÍA CRUZ GARCÍA HUESA	Fiscalía Provincial de Pamplona.	Pamplona.	Navarra.	San Roque, 4 (31001).
D. LUIS MARÍA FERNÁNDEZ GÓMEZ DE SEGURA	Fiscalía Provincial de Logroño.	Logroño.	La Rioja	Víctor Pradera, 2 (26001).
D.ª ANA ÁVILA TABLADO	Fiscalía Provincial de Vitoria.	Álava.	País Vasco.	Av. Gasteiz, 18- 01008
D.ª M.ª IDOYA ZURIARRAIN FERNÁNDEZ	Fiscalía Provincial de San Sebastián.	Guipúzcoa.	País Vasco.	Teresa de Calcuta, 1 (20071).
D.ª ANA LAURA NÚÑEZ PORTILLO	Fiscalía Provincial de Bilbao.	Vizcaya.	País Vasco.	Barroeta Aldamar, 10 (48001).
D. RAMÓN SILES SUÁREZ	Fiscalía Provincial de Alicante.	Alicante.	Valencia.	Plaza del Ayuntamiento, s/n (03002).
D. DIEGO JUAN MONTAÑÉS LOZANO	Fiscalía Provincial de Castellón.	Castellón.	Valencia.	Bulevar Blasco Ibáñez, 3 (12003).
D.ª CARMEN ANDREU ARNALTE	Fiscalía Provincial de Valencia.	Valencia.	Valencia.	Avda. del Saler, 14, Ciudad de la Justicia (46071).

Anexo 2.3 Oficinas de Asistencia a las Víctimas de Delitos

La **Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito**, confiere en su **artículo 23** a las Oficinas de Asistencia a las Víctimas la tarea de **evaluar las necesidades especiales de protección de las víctimas**, teniendo especial consideración los delitos cometidos por motivos racistas, antisemitas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, la pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, su sexo, orientación o identidad sexual enfermedad o discapacidad.

El **artículo 28** define las **funciones de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas**, entre las que destaca la coordinación de los diferentes órganos, instituciones y entidades competentes para la prestación de servicios de apoyo a la víctima.

Oficinas Estatales de Asistencia a las Víctimas de Delitos

CC. AA.	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX
C. A. DE ILLES BALEARS			
PALMA DE MALLORCA	Vía Alemania, 5, semisótano. Edificio de los Juzgados. 07003 PALMA DE MALLORCA. victimas.mallorca@justicia.es	971678611	971725550
IBIZA	Avda. Isidor Macabich, 4. 07800 Eivissa. victimas.ibiza@justicia.es	971195044	971316925
MAHÓN	C/ Antoni Joan Alemany, n.º 2. Mahón 07701. victimas.mahon@justicia.es	971368501	971364819
C. A. DE CASTILLA Y LEÓN			
ÁVILA	C/ Ramón y Cajal, 1. Edificio Nuevo de los Juzgados. 05001 ÁVILA. victimas.avila@justicia.es	920 359038	920 359038
BURGOS	Avda. Reyes Católicos, 53. Edificio Nuevo de los Juzgados. 09006 BURGOS. victimas.burgos@justicia.es	947 284440 947 284441 (Psicóloga)	947 284442
LEÓN	Avda. del Ingeniero Sáenz de Miera, 6, planta baja. Edf. Nueva Oficina Judicial. 24009 LEÓN. victimas.leon@justicia.es	987 895263	987 895175
PALENCIA	C/ Menéndez Pelayo, 2, semisótano. 34001 PALENCIA. victimas.palencia@justicia.es	979 167756	979 702822
PONFERRADA	Avda. de las Huertas del Sacramento, 14, planta baja. Edificio de los Juzgados. 24402 PONFERRADA (LEÓN). victimas.ponferrada@justicia.es	987 451294	987 416285
SALAMANCA	Plaza de Colón, 8, planta baja. Edificio Nuevo de los Juzgados. 37001 SALAMANCA. victimas.salamanca@justicia.es	923 284554	923 284770
SEGOVIA	C/ San Agustín, 28, 2.ª planta. Palacio de Justicia. 40001 SEGOVIA. victimas.segovia@justicia.es	921 462462	921 463239
SORIA	C/ Aguirre, 3, 2.ª planta. Palacio de Justicia. 42002 SORIA. victimas.soria@justicia.es	975 214930	975 227908

CC. AA.	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX
VALLADOLID	C/ de las Angustias, 40-44, planta baja. Edificio Nuevo de los Juzgados. 47003 VALLADOLID. victimas.valladolid@justicia.es	983 413460	983 413325
ZAMORA	C/ San Torcuato ,7, Bajo. Palacio de Justicia. 49004 ZAMORA. victimas.zamora@justicia.es	980 559461	980 559726
C. A. DE CASTILLA-LA MANCHA			
ALBACETE	C/ San Agustín, 1, planta baja derecha. Palacio de Justicia. 02001 ALBACETE. victimas.albacete@justicia.es	967 596642	967 596642
CIUDAD REAL	C/ de las Eras del Cerrillo, 3, 1.ª planta. Edificio Nuevo de los Juzgados. 13071 CIUDAD REAL. victimas.ciudadreal@justicia.es	926 278850	926 278851
CUENCA	C/ Gerardo Diego, 8. Edificio Nuevo de los Juzgados. 16071 CUENCA. victimas.cuenca@justicia.es	969 247071	969 247241
GUADALAJARA	Plaza Fernando Beladiez, s/n, 6.ª planta. Palacio de Justicia. 19001 GUADALAJARA. victimas.guadalajara@justicia.es	949 209970	949 209593
TOLEDO	C/ Marqués de Mendigorria, 2. Edificio de los Juzgados. 45003 TOLEDO. victimas.toledo@justicia.es	925 396022	925 396024
C. A. DE EXTREMADURA			
BADAJOS	Avda. Antonio Masa Campos, 9, 1.ª planta. 06005 BADAJOZ. victimas.badajoz@justicia.es	924 260783	924 205282
MÉRIDA	Avda. de las Comunidades, s/n. Palacio de Justicia. 06800 MÉRIDA (BADAJOZ). victimas.merida@justicia.es	924 304080	924 300511
CÁCERES	Ronda de San Francisco, s/n, 3.ª planta. Edificio de los Juzgados. 10002 CÁCERES. victimas.caceres@justicia.es	927 620295	927 620182
PLASENCIA	C/ Juez Marino Barbero s/n. Palacio de Justicia. 10600 PLASENCIA (CÁCERES). victimas.plasencia@justicia.es	927 427514	927 415505
C. A. DE LA REGIÓN DE MURCIA			
MURCIA	Avda. de la Justicia, s/n. Ciudad de la Justicia Fase II. 30011 MURCIA. victimas.murcia@justicia.es	968 229264	968 229275
CARTAGENA	C/ Ángel Bruna, 21, 2.ª planta. Palacio de Justicia. 30204 CARTAGENA (MURCIA). victimas.cartagena@justicia.es	968 326131	968 326143
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA			
CEUTA	C/ Serrano Orive, s/n. Palacio de Justicia. 51001 CEUTA. victimas.ceuta@justicia.es	956 513295	856 200972
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA			
MELILLA	Plaza del Mar, s/n. Edificio V Centenario/ Torre Norte, 5.ª, planta dcha. 52001 MELILLA. victimas.melilla@justicia.es	698965	952 698967

Oficinas Autonómicas de Asistencia a las Víctimas de Delitos

CC. AA.	DIRECCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	TÉLEFONO	FAX
C. A. DE ANDALUCÍA	http://www.juntadeandalucia.es/organismos/justiciaeinterior/areas/asistencia-victimas/servicio.html			
ALMERÍA	Carretera de Ronda, 120, bloque A-2.º Ciudad de la Justicia.	almeria.sava.iuse@juntadeandalucia.es	950204005	950204002
GRANADA	Avda. del Sur, 1, 1.º Edificio de los Juzgados de la Caleta.	granada.sava.iuse@juntadeandalucia.es	662679167	958028758
JAÉN	C/ Cronista González López, 3, bajo. Juzgado de 1.ª Instancia.	jaen.sava.iuse@juntadeandalucia.es	953331375	953010753
CÓRDOBA	Plaza de la Constitución, 4. Juzgado de Guardia.	cordoba.sava.iuse@juntadeandalucia.es	957002460	957002464
SEVILLA	C/ Menéndez Pelayo, 2. Edf. Audiencia Provincial.	sevilla.sava.iuse@juntadeandalucia.es	955005010	955005011
CÁDIZ	Cuesta de las Calesas, s/n. Edf. Audiencia Provincial.	cadiz.sava.iuse@juntadeandalucia.es	956011630	956011612
HUELVA	Alameda Sundheim, 28. Palacio de Justicia.	huelva.sava.iuse@juntadeandalucia.es	959106881	959013869
MÁLAGA	C/ Fiscal Luis Portero García, s/n. Ciudad de la Justicia.	malaga.sava.iuse@juntadeandalucia.es	951939005	951939105
CAMPO DE GIBRALTAR	Plaza de la Constitución, s/n. Palacio de Justicia	algeciras.sava.iuse@juntadeandalucia.es	662978605	956027607
C. A. DE ARAGÓN	http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/Departamentos/PresidenciaJusticia/AreasTematicas/AJ_AdministracionJusticia/ci.002_Sedes_Organos_Administrativos_Judiciales.detalleDepartamento#section7			
HUESCA	C/ Moya, 4. Edificio Audiencia Provincial.	victimas.huesca@justicia.es	974290141	974290141
TERUEL	Plaza San Juan, 6. Palacio de Justicia.	victimas.teruel@justicia.es	978647543	978647543
ZARAGOZA	Avenida Ranillas, 89-97. Ciudad de la Justicia. Edif. Fueros de Aragón, esc. A, planta 1.ª	victimas.zaragoza@justicia.es	976208459	976397731
C. A. DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS	http://www.asturias.es/portal/site/justicia/menuitem.1569d9d59b54a86b015fd20378414ea0/?vgnnextoid=ac816d9a84a7d210VgnVCM1000008714e40aRCRD&vgnnextchannel=c6273fa2c851d210VgnVCM1000008714e40aRCRD&i18n.http.lang=es			
GIJÓN	Plaza del Decano Eduardo Isabeta, s/n.	victimas.gijón@justicia.es	985197204	
OVIEDO	C/ Comandante Caballero, s/n.		985968937	
C. A. DE CANTABRIA	http://pmcc.cantabria.es/web/direccion-general-justicia/detalle/-/journal_content/56_INSTANCE_DETALLE/16602/1905161			
SANTANDER	Avda. Pedro San Martín, s/n. Complejo Judicial «Las Salesas».	oavictimas.santander@juscantabria.es	942357145	942357100
C. A. DE CANARIAS	http://www.gobiernodecanarias.org/opercoms8/opercoms/icigualdad/inicio/informacion_servicios/servicios_recursos_igualdad/centros_atencion/lanzarote.html			
ARRECIFE DE LANZAROTE (LANZAROTE)	C/ Salvador Allende, s/n.	victimasdeldelito.antonía@cabildodelanzarote.com	928806302	928804200
C. A. DE CATALUÑA	http://justicia.gencat.cat/ca/departament/adreces_i_telefons			
BARCELONA	Gran Vía de les Corts Catalanes, 111.	victimasbarcelona.dj@gencat.cat	935548700	935549064
GIRONA	Placa de Josep Maria Lidón Corbí, 1.	victimagir@gencat.cat	972942567	972942376
LLEIDA	C/ Del Canyeret, 21-23.		973725505	973725741
TARRAGONA	Avda. del President Lluís Companys, 10.	victimatarragona.dji@gencat.net	977220922	977920108
TORTOSA	Plaza dels estudis, s/n.	sgtebre.dj@gencat.cat	977448088	

CC. AA.	DIRECCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FAX
C. A. VALENCIANA	http://www.sinmaltrato.gva.es/donde-acudir-oficina-atencion-victimas-delito			
ALICANTE	Avd. Aguilera, 53. Palacio de la Justicia.	avd_ali@gva.es	965935714	965935824
ALCOY	C/ Casablanca, 1-5. (Retén Policía Local).	oav_alc@gva.es	965549052	965537183
BENIDORM	Passeig dels tolls, 2. Palacio de Justicia.	avd_ben@gva.es	966878822	
DENIA	Plaza de Jaume I, s/n. Palacio de Justicia.	avd_den@gva.es	966428319	966428319
ELCHE	C/ Eucaliptus, s/n. Palacio de Justicia.	avd_elx@gva.es	966917073	
GANDIA	Plaza Rei Jaumel, 6, bajo	avd_gan@gva.es	962959528	962959578
ORIHUELA	Plaza de Santa Lucía, s/n. Palacio de Justicia.	avd_ori@gva.es	965359588	
TORREVEJA	C/ Patricio Zammit, 50, 1.º Palacio de Justicia.	avd_tor@gva.es	966926520	
CASTELLÓN	Bulevar Blasco Ibáñez, 10.	avd_cas@gva.es	964621685	964621937
VILLARREAL	C/ Matilde Salvador, 2. Ciudad de la Justicia.	avd_vil@gva.es	964738273	
VINARÒS	Avda. Libertad, s/n.	avd_vin@gva.es	964450082	964455105
VALENCIA	Avda. del Profesor López Piñero, 14. Ciutat de la Justicia.	avd_val@gva.es	961927154	961927155
ALZIRA	Ronda Algemesí, 13. Edificio de los Juzgados.	avd_alz@gva.es	962418954	
PATERNA	Avda. Vicente Mortes, 114. Palacio de Justicia.	avd_pat@gva.es	963108393	
REQUENA	C/ Honrubia, s/n. Palacio de Justicia.	avd_req@gva.es	962300326	
TORRENT	C/ 6 de diciembre, 11.	avd_torrent@gva.es	961552223	961926800
UTIEL	C/ García Berlanga, 60 bajo (Retén Policía Local).	avd_utiel@gva.es	962173126	962174506
C. A. DE GALICIA	http://cpapx.xunta.es/servizos-de-atencion-a-vitima-e-a-ciudadania			
A CORUÑA	C/ Monforte, s/n. Edf. Nuevo de los Juzgados – Decanato.	ciudadan-e-vitimas.coruna@justicia.es	981182179	
FERROL	C/ Coruña, 55, bajo.	ciudadan-e-vitimas.ferrol@justicia.es	981337339	981337507
OURENSE	Plaza Concepción Arenal, s/n.	ciudadan-e-vitimas.ourense@justicia.es	988687186	988687188
PONTEVEDRA	C/ Francisco Tomás y Valiente, s/n.	ciudadan-e-vitimas.pontevedra@justicia.es	986805908	986805908
LUGO	C/ Armando Durán, s/n.	ciudadan-e-vitimas.lugo@justicia.es	982889063	982889064
SANTIAGO DE COMPOSTELA	C/ Viena s/n.	ciudadan-e-vitimas.santiago@justicia.es	981540358	881997118
VIGO	C/ Lalín, 4 planta baja. Edificio Nuevo.	ciudadan-e-vitimas.vigo@justicia.es	986817851	986817850
C. FORAL DE NAVARRA	http://www.navarra.es/home_es/Temas/Justicia/Atencion+a+victimas/			
PAMPLONA	C/ Monasterio Irache, 22, bajo.	oasistencia.victimas.delito@cfnavarra.es	848421387	848421386
LA RIOJA	http://www.larioja.org/npRioja/default/defaultpage.jsp?idtab=821408			
CALAHORRA	Avda. de Numancia, 26.		941145346	
HARO	Plaza Castañares, s/n. Edificio Cid Paternina. Sede Juzgados.		941305626	
LOGROÑO	C/ Muro de la Mata, 8, principal.		941214734	941287117

CC. AA.	DIRECCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FAX
C. A. DEL PAÍS VASCO	http://www.justizia.net/atencion-al-publico?cpartjud=&ctipoorg=1241022436126&bbuscadirtel=Buscar			
BILBAO	C/ Ibáñez de Bilbao, 3.	sav48-1@aju.ej-gv.es	900400028	944016646
SAN SEBASTIAN	Plaza Teresa de Calcuta, 1, 1.ª planta.	sav20-1@aju.ej-gv.es	900100928	943004376
VITORIA	Avda. Gasteiz, 18, planta baja.	sav01-1@aju.ej-gv.es	900180414	945004837
BARAKALDO	Plaza Bide Onera, s/n, planta baja.	sa48-bk1@aju.ej-gv.es	944001031	944001066
C. A. DE MADRID				
MADRID	C/ Julián Camarillo, 11. Juzgados de lo Penal.	savictimasmadrid@gmail.com	900150909	914931468
ARANJUEZ	C/ Patio de los Caballeros, s/n.		918916042	918929550
COSLADA	C/ Colombia, 29.		916694181	916697097
FUENLABRADA	C/ Rumanía, 2.		915580118	
LEGANÉS	Plaza Comunidad de Madrid, 5.		913307516	913307516
MÓSTOLES	C/ Luis Jiménez de Asúa, s/n.		916647221	916647221

Anexo 2.4 Entidades sociales que prestan asistencia a víctimas de discriminación y delitos de odio

Organización	Dirección	Teléfono	Correo	Web	Ámbito de discriminación
Movimiento contra la Intolerancia ¹	C/ Mesón de Paredes, 39. 28012 Madrid. Delegaciones: – Madrid. – Zaragoza. – Valencia. – Valladolid. – Sevilla. – Málaga.	901101375 915285104 976319552 963735096 983374507 954543063 952608957	solidaridadmci@gmail.com	http://www.movimientocontralaintolerancia.com/html/telefonoVictima/telefonoVictima.asp	Delitos de odio en general.
Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica (Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica) ²		900203041	info@asistenciavictimasdiscriminacion.org	www.igualdadynodiscriminacion.org	Origen racial o étnico
Asociación ARI-Perú		915645603	asociacion@ari-peru.org	http://www.ari-peru.org	Origen racial o étnico
Federación SOS Racismo	Cataluña Rambla de Santa Mònica, 10, 1.º 08002 Barcelona. Aragón Calle Espoz y Mina, 6. 50003 Zaragoza. Guipúzcoa P. Zarategi 100 - Txara 1, sótano. 20015 Donostia. Navarra Zapatería, 31,1. 31001 Iruñea/Pamplona Madrid C/ Lavapiés, 13, local. 28012 Madrid. Galicia C/ Alcalde Lens, 34, 1.º C. 15010 A Coruña.	934126012 976290214 943245627 948211521 915592906 684018788	sosracisme@sosracisme.org denuncias@sosracismoaragon.es sosarrazakeria@euskalnet.net sosracismonavarra@nodo50.org info@sosracismogalicia.org	http://www.sosracismo.org http://www.sosracismoaragon.es http://www.sosracismo.org http://www.sosracismo.org http://www.sosracismomadrid.es http://www.sosracismogalicia.org	Origen racial o étnico
Unión Romani		93127745	u-romani@pangea.org	http://www.unionromani.org	Origen racial o étnico.
Federación Estatal de Lesbianas, Gays, Transsexuales y Bisexuales	C/ Infantas, 40. 28004 Madrid	913604605	http://www.felgtb.org/consultas-y-denuncias/denuncia info@felgtb.org	http://www.felgtb.org/	Orientación sexual e identidad de género

¹ Movimiento contra la Intolerancia forma parte del Consejo de Víctimas de Delitos de Odio y Discriminación (COVIDOD), creado en 2014 con fines de solidaridad con las víctimas de la discriminación, odio, hostilidad y violencia por motivo de intolerancia, y promoción de su defensa social, jurídica, política e institucional. Correo electrónico: covidod@gmail.com. Tel.: 91 5285104. Otras entidades incluidas en esta tabla que igualmente forman parte de COVIDOD son: Ari-Perú, CESIDA, FELGTB, Fundación Triángulo, Federación de Comunidades Judías de España, Plataforma Ciudadana contra la Islamofobia, Unión Romani.

² En la tabla 4 del Anexo 1 se recogen las oficinas de las **entidades sociales que integran el Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica** (Accem, Cear, Cruz Roja, Fundación Cepaim, Fundación Secretariado Gitano, MpdI, Movimiento contra la Intolerancia, Red Acoge), ordenadas por **Comunidad Autónoma**.

Organización	Dirección	Teléfono	Correo	Web	Ámbito de discriminación
Colegas	<p>C/ Carretas, 33, 2.º Derecha E. 28012 Madrid.</p> <p>COLEGAS - MADRID sede Sur C/ Madrid, 71, 4.º A. 28901 Getafe.</p> <p>ANDALUCÍA C/ Victoria, 8, 1.º A 29012 Málaga.</p> <p>COLEGAS TORREMOLINOS La Nogalera, local 307. 29620 Torremolinos.</p> <p>COLEGAS MARBELLA Avenida Fuente Nueva. 29670 Marbella.</p> <p>COLEGAS SEVILLA C/ Calle Imagen. 41003 Sevilla.</p> <p>COLEGAS HUELVA Calle de Marina, 19, 21001 Huelva.</p> <p>COLEGAS-Delegación Valencia C/ Guillén de Castro, 9, 5.º 46007 Valencia.</p>	<p>915211174</p> <p>916964203</p> <p>951003814</p> <p>952382634 - 672439258</p> <p>653336086</p> <p>653336086</p> <p>653336086</p> <p>607929460</p>	<p>confederacioncolegas@gmail.com</p> <p>colegagetafe@gmail.com malaga@colegaweb.org</p>	http://www.colegaweb.org	Orientación sexual e identidad de género
Fundación Triángulo	<p>Madrid C/ Meléndez Valdés, 52. 1.º D. 28015 Madrid.</p> <p>Andalucía C/ Yuste, 9, B. 41002 Sevilla.</p> <p>Badajoz C/ Arco Agüero, 20, 1.º B. 06002 Badajoz.</p> <p>Cáceres C/ Viena, 4, 1.º B. 10001 Cáceres.</p> <p>Mérida C/ Villafranca de los Barros s/n (Centro Asocia- tivo «fondo SUR»). 06800 Mérida.</p> <p>Castilla y León Plaza del Ocho, 2, 1.º D. 47001 Valladolid.</p>	<p>915930540</p> <p>954218082</p> <p>924260528</p> <p>672151140</p> <p>924259358</p> <p>983395494</p>	<p>correo@fundaciontriangulo.es</p> <p>andalucia@fundaciontriangulo.es</p> <p>valladolid@fundaciontriangulo.es</p>	http://www.fundaciontriangulo.org	Orientación sexual e identidad de género
Observatorio Contra la Homofobia	C/ Verdi 88, local. 08012 Barcelona.	932172669	och.observatori@gmail.com	Acceso directo al formulario de denuncia <i>on line</i> en: http://observatori-contra-homofobia.blogspot.com.es/p/den.html	Orientación sexual e identidad de género
COGAM	C/ de la Puebla, 9. 28004 Madrid.	911 838555	sos@cogam.es	http://www.cogam.es	Orientación sexual e identidad de género
CESIDA. Coordinadora Estatal VIH. SIDA	C/ Juan Montalvo, 6. 28040 Madrid.	915223807	contact@infosida.es	http://www.cesida.org	Salud / VIH-SIDA
Federación de Comunidades Judías de España		914466232	fcje@fcje.org	http://www.fcje.org/	Religión

Organización	Dirección	Teléfono	Correo	Web	Ámbito de discriminación
<i>Plataforma Ciudadana contra la Islamofobia</i>			<i>plataformacontralaislamofobia@gmail.com</i>	<i>https://plataformaciudadanacontra-laislamofobia.wordpress.com/</i>	Religión
<i>CERMI</i>	C/ Recoletos, 1, Bajo. 28001 Madrid	914290317 Fax	<i>consultas@cermi.es</i>	<i>http://www.cermi.es/es-ES/orientacion/Paginas/Inicio.aspx</i>	Discapacidad
<i>Hatento. Observatorio de Delitos de Odio contra Personas sin Hogar</i>	C/ Cartagena, 80. 28080 Madrid.			<i>http://hatento.org/contacto</i>	Delitos de odio contra Personas sin Hogar



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

SECRETARÍA
DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

INSTITUTO DE LA MUJER
Y PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

