

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

<b>1. ¿QUÉ ES LA DISCRIMINACIÓN? .....</b>	<b>9</b>
<b>2. MOTIVOS, ÁMBITOS Y TIPOS DE DISCRIMINACIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>3. ESTOS SON TUS DERECHOS: NORMATIVA BÁSICA SOBRE IGUALDAD DE TRATO Y NO DISCRIMINACIÓN.....</b>	<b>17</b>
3.1 Unión Europea.....	19
3.2 Normativa española.....	20
<b>4. SITUACIONES REALES DE DISCRIMINACIÓN Y CLAVES PRÁCTICAS DE ACTUACIÓN .....</b>	<b>23</b>
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
<b>5. DELITOS DE ODIO .....</b>	<b>37</b>
5.1 Delitos de odio en internet .....	40
5.2 Claves prácticas de actuación en caso de delitos de odio.....	41
<b>ANEXO 1. ¿DÓNDE ACUDIR EN CASO DE INCIDENTE DISCRIMINATORIO? ...</b>	<b>43</b>
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
<b>ANEXO 2. DÓNDE DENUNCIAR DELITOS DE ODIO. RECURSOS PARA VÍCTIMAS DE DELITOS DE ODIO .....</b>	<b>53</b>
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
<b>Discriminación directa</b>	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.
<b>Discriminación indirecta</b>	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).

<b>Discriminación múltiple</b>	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.
<b>Acoso discriminatorio</b>	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.
<b>Represalia discriminatoria</b>	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.
<b>Discriminación por asociación</b>	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.
<b>Discriminación por error</b>	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 <b>respeto de la dignidad humana, libertad, democracia, igualdad, Estado de Derecho y respeto de los derechos humanos</b> , incluidos los derechos de las personas pertenecientes a minorías. Estos valores son comunes a los Estados miembros en una sociedad caracterizada por <b>el pluralismo, la no discriminación, la tolerancia, la justicia, la solidaridad y la igualdad entre mujeres y hombres</b> .
		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 <b>trece motivos de discriminación</b> : 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.

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

## 3.2 Normativa española

### a) Constitución Española

<b>Artículo 1.1</b>	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
<b>Artículo 9.2</b>	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.
<b>Artículo 10</b>	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.
<b>Artículo 14</b>	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 ámbitos<sup>1</sup> y la 78/2000, referente a varios motivos de discriminación pero circunscritos al ámbito laboral.<sup>2</sup>

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

<b>Sexo</b>	✓ Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.
<b>Origen racial o étnico</b>	✓ 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.

<sup>1</sup> 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.

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

<b>Religión y/o creencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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).</li> <li>✓ Ley Orgánica 7/1980, de 5 de julio, de Libertad Religiosa.</li> </ul>
<b>Orientación sexual e identidad de género</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ley 3/2007, de 15 de marzo, reguladora de la rectificación registral de la mención relativa al sexo de las personas.</li> <li>✓ Ley 13/2005, de 1 de julio, por la que se modifica el Código Civil en materia de derecho a contraer matrimonio.</li> </ul>
<b>Discapacidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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.</li> <li>✓ Ley 26/2011, de 1 de agosto, de Adaptación Normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.</li> <li>✓ Real Decreto 1276/2011, de 16 de septiembre, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.</li> </ul>

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
<b>El acceso al empleo, al trabajo por cuenta propia y al ejercicio profesional</b>	Ofertas de empleo discriminatorias: ofertas que establecen límites de edad, que especifican sexo o nacionalidad.
<b>El acceso al asesoramiento y a la formación profesional</b>	No ofrecer igualdad a todas las personas en el acceso a cursos de formación.
<b>En las condiciones laborales y de empleo, incluidas el despido y la remuneración</b>	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](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 discriminación<sup>3</sup>. 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**<sup>4</sup>.

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.

---

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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](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).<sup>5</sup>

#### **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**:

---

<sup>5</sup> 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».

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

<sup>7</sup> [http://noticias.lainformacion.com/salud/enfermedades-cardiacas/los-cardiologos-alertan-de-situaciones-de-discriminacion-de-personas-mayores-en-el-acceso-a-nuevas-terapias\\_b2idt0zlxN8UdUcDO2ed17/](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 neonazi<sup>8</sup>.

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..

<sup>8</sup> 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** <sup>10</sup>. 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 denunciante, 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
<b>Defensor del Pueblo</b>	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"> <li>- <b>Por internet:</b> utilizando este <b>formulario</b>.</li> <li>- <b>E-mail:</b> <a href="mailto:registro@defensordelpueblo.es">registro@defensordelpueblo.es</a></li> <li>- <b>Personalmente:</b> en la sala de atención al ciudadano en la calle Zurbano n.º 42 de Madrid.</li> <li>- <b>Por fax:</b> remitiendo un escrito firmado al +34 913081158.</li> <li>- <b>Por correo ordinario:</b> remitiendo un escrito firmado a: Oficina del Defensor del Pueblo C/ Zurbano, 42, 28010 Madrid.</li> <li>- Teléfono de información: 91 432 79 00.</li> </ul> <p>Existe un <b>servicio de guardia 24 h</b> (914327900) y un teléfono gratuito de información general (900101025).</p>
<b>Servicio de asistencia a víctimas de discriminación racial o étnica</b> (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"> <li>- educación,</li> <li>- sanidad,</li> <li>- prestaciones y los servicios sociales,</li> <li>- la vivienda y, en general,</li> <li>- la oferta y el acceso a cualesquiera bienes y servicios,</li> <li>- 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.</li> </ul>	<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><b>E-mail:</b> <a href="mailto:info@asistenciavictimasdiscriminacion.org">info@asistenciavictimasdiscriminacion.org</a> <a href="mailto:info@igualdadynodiscriminacion.msssi.es">info@igualdadynodiscriminacion.msssi.es</a> <a href="mailto:consejo-sessi@msssi.es">consejo-sessi@msssi.es</a></p> <p><b>Web:</b> <a href="http://www.asistenciavictimasdiscriminacion.org">www.asistenciavictimasdiscriminacion.org</a></p>
<b>Oficina de Atención a la Discapacidad (OADIS)</b>	<p>Discapacidad en los siguientes ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transportes (metro, tren, bus, avión...).</li> <li>- Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (televisión, telefonía, páginas web...).</li> <li>- Bienes y servicios a disposición del público.</li> <li>- Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación (instalación de ascensor, videoporteros, rampas...).</li> <li>- Relaciones con las Administraciones Públicas (accesibilidad a oficinas, a los formularios...).</li> <li>- Administración de Justicia.</li> <li>- Patrimonio Cultural.</li> </ul>	<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><b>Teléfonos:</b> 91 822 65 12 / 13 / 14 / 23 / 25. <b>Fax:</b> 91 209 03 59 / 91 524 68 98. <b>Web:</b> <a href="http://www.oadis.msssi.gob.es">http://www.oadis.msssi.gob.es</a> <b>E-mail:</b> <a href="mailto:oadis@msssi.es">oadis@msssi.es</a></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
<b>Información y Atención a Homosexuales y Transexuales de la Comunidad de Madrid</b>	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: <a href="mailto:piaht@madrid.org">piaht@madrid.org</a>
<b>Berdindu</b>	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. <a href="mailto:berdindu.araba@aldarte.org">berdindu.araba@aldarte.org</a>  BIZKAIA: Bizkaia Berastegui, 5 - 5.º dptos. 8 y 9.º 48001 Bilbao. 944 237 296. <a href="mailto:berdindu.bizkaia@aldarte.org">berdindu.bizkaia@aldarte.org</a>  GIPUZKOA: Zabaleta, 47 - entresuelo A-B. 20002 Donostia-San Sebastián. 943 451 722. <a href="mailto:berdindu.gipuzkoa@gehitu.org">berdindu.gipuzkoa@gehitu.org</a>
<b>Eraberean</b>		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: <a href="http://www.eraberean.net">www.eraberean.net</a>
<b>Defensor del Discapacitado</b>	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. <a href="mailto:defensordiscapitado@ayto-alcorcon.es">defensordiscapitado@ayto-alcorcon.es</a> Tfno.: 911127940.
<b>Oficina por la No Discriminación</b>	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: <a href="mailto:ond@bcn.cat">ond@bcn.cat</a> 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. <b>defensor@defensor-and.es</b>
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. <b>sindic@sindic.cat</b>
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. <b>valedordopobo@teletel.es</b>
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. <b>diputadodelcomun@diputadodelocomun.com</b>
D. Íñigo Lamarca Iturbe	Ararteko	País Vasco.	Álava.	C/ Prado, 9; 01005 Vitoria/Gasteiz (Álava).	Telf.: 945 13 51 18. <b>defensorpv@ararteko.net</b>
D. Fernando García Vicente	Justicia de Aragón	Aragón.	Zaragoza.	C/ Don Juan de Aragón, 7; 50001 Zaragoza.	Telf.: 976 39 93 54. <b>eljusticia@eljusticiadearagon.es</b>
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. <b>sindic_greuges@gva.es</b>
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. <b>info@defensornavarra.com</b>

# 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. <b>sevilla.social@accem.es</b>	ACCEM.
Aragón	Zaragoza.	C/ Agustina de Aragón, 47 (L1 y 2).	Tlf.: 976205787. <b>fsgaragon@gitanos.org</b>	Fundación Secretariado Gitano.
Asturias	Gijón.	Avda. del Llano, 27. Bajo. 33209.	Tlf.: 985 16 56 77. <b>asturias.juridico@accem.es</b>	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. <b>clm.juridico1@mpdl.org</b>	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. <b>valladolid.nodiscriminacion@redacoge.org</b>	RED ACOGE.
Cantabria	Santander.	C/ José María Cossío, 31, Bajo. 39011.	Tlf.: 942 32 22 81. <b>fsgsantander@gitanos.org</b>	Fundación Secretariado Gitano.
Cataluña	Barcelona.	C/ Pere Vergés, 1. 08020.	Tlf.: 93 305 71 73. <b>cat.juridica@mpdl.org</b>	Movimiento por la Paz - MPDL.
Extremadura	Mérida.	Avda. Juan Carlos I, 52, Bajo-Dcha. 05800.	Tlf.: 924 30 39 79. <b>fsgmerida@gitanos.org</b>	Fundación Secretariado Gitano.
Galicia	Lugo.	Ronda del Carmen, 50. 27004.	Tlf.: 982 26 54 22. <b>fsglugo@gitanos.org</b>	Fundación Secretariado Gitano.
Islas Baleares	Palma de Mallorca.	C/ Arquitecto Bennisar, n.º 73. 07004.	Tlf.: 971 29 50 00. <b>orluve@cruzroja.es</b>	CRUZ ROJA ESPAÑOLA.
Islas Canarias	Palma de G. Canaria.	C/ Lord Byron, n.º 9. 35005.	Tlf.: 928 29 33 74. <b>rumade@cruzroja.es</b>	CRUZ ROJA ESPAÑOLA.
La Rioja	Logroño.	C/ Beneficiencia, 2. 26005.	Tlf.: 941 22 52 12. <b>mayoral.rioja@cruzroja.es</b>	CRUZ ROJA ESPAÑOLA.
Madrid	Madrid.	C/ Ahijones, s/n. 28018.	Tlf.: 914 22 09 60. <b>fsg@gitanos.org</b> <b>igualdaddetrato@gitanos.org</b>	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. <b>solidaridadmci@gmail.com</b>	Movimiento contra la Intolerancia.
Madrid	Madrid.	C/ Marques de Lema, 13. sot 1.	Tlf.: 91 598 51 56. <b>madrid@cepaim.org</b>	Fundación CEPAIM.
Melilla	Melilla.	C/ Duquesa de la Victoria, 3-1.º 52004.	Tlf.: 952 68 01 68. <b>melilla@mpdl.org</b>	Movimiento por la Paz - MPDL.
Murcia	Murcia.	C/ Alberto Sevilla 1, Bque. 1, Esc. 5. 30011.	Tlf.: 968 271 652/968 248 121. <b>murcia.nodiscriminacion@redacoge.org</b>	RED ACOGE.
Navarra	Pamplona.	C/ San Blas, n.º 2. 31014.	Tlf.: 948 38 26 80. <b>fsgpamplona@gitanos.org</b>	Fundación Secretariado Gitano.
País Vasco	Vitoria.	C/ Antonio Machado, 48-52, Bajo. 01010.	Tlf.: 945 21 37 89. <b>fsgvitoria@gitanos.org</b>	Fundación Secretariado Gitano.

## Anexo 1.5 Oficinas de Atención a Personas con Discapacidad en España

COMUNIDAD AUTÓNOMA	DENOMINACIÓN	COMPETENCIAS	CONTACTO
 Andalucía	<b>Discapacidad Responde</b> <a href="http://www.discapacidadenandalucia.es/?p=3758">http://www.discapacidadenandalucia.es/?p=3758</a>	<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 <b>Discapacidad Responde</b>: 902 455 564.  <b>Salud Responde</b>: 902 505 060,            o bien a través del correo electrónico <a href="mailto:saludresponde@juntadeandalucia.es">saludresponde@juntadeandalucia.es</a>  <b>Teléfono-fax</b>: 953 018 715,            servicios habilitados para aquellas personas que presenten discapacidad auditiva.</p>
 Canarias	<b>Portal de la discapacidad</b>	<p>Información sobre los diversos recursos y servicios puestos a disposición del colectivo de personas con discapacidad.</p> <p><a href="http://www.gobiernodecanarias.org/ccdpsv/politicassociales/discapacidad/">http://www.gobiernodecanarias.org/ccdpsv/politicassociales/discapacidad/</a></p>	<p><a href="http://www.gobiernodecanarias.org/ccdpsv/politicassociales/discapacidad/">http://www.gobiernodecanarias.org/ccdpsv/politicassociales/discapacidad/</a></p>
 Comunidad Valenciana	<b>Defensor del discapacitado.</b> <b>Dirección General de Personas con Discapacidad</b>	<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"> <li>- Recibir y tramitar las quejas por las discriminaciones, demoras u otras anomalías padecidas por los discapacitados, recabando información de los órganos administrativos competentes.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> </ul>	<p><a href="http://www.bsocial.gva.es/web/discapacitados">http://www.bsocial.gva.es/web/discapacitados</a>            Teléfono: 961 24 75 53            Fax: 961 24 77 21            Correo electrónico:  <b>andres_juacam@gva.es</b></p>
 Extremadura	<b>Servicio Extremeño de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia (SEPAD) del Gobierno de Extremadura</b>	<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"> <li>- Consolidando la red de atención a las personas con discapacidad.</li> <li>- 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.</li> <li>- Desarrollando actuaciones orientadas a coordinar, gestionar y ordenar los Centros de Atención a Personas con Discapacidad de gestión propia y concertados/subvencionados.</li> <li>- 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.</li> <li>- Procurando la normalización e inclusión social de personas con discapacidad, mediante programas de habilitación social y desarrollo de la autonomía personal.</li> </ul>	<p><b>Servicios Centrales:</b>            Avenida de las Américas, n.º 4,            06800, Mérida (Badajoz).</p> <p><b>Gerencias Territoriales:</b>            BADAJOZ: Ronda del Pilar, 5. 06002 Badajoz.            CÁCERES: Plaza Hernán Cortés, 1. 10001 Cáceres.</p> <p><b>Centralita SEPAD:</b>            Teléfono: 924 00 85 30</p> <p><a href="http://sepad.gobex.es/es/web/sepad/las-personas/discapacidad/lineas-de-actuacion">http://sepad.gobex.es/es/web/sepad/las-personas/discapacidad/lineas-de-actuacion</a></p>

COMUNIDAD AUTÓNOMA	DENOMINACIÓN	COMPETENCIAS	CONTACTO
 Extremadura	<b>Oficina para la Defensa de los Derechos de las Personas con Discapacidad</b>	<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><b>Funciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promover la defensa de los derechos de las personas con discapacidad de la Comunidad Autónoma de Extremadura.</li> <li>- Colaborar con los poderes públicos en la consecución del bienestar de las personas con discapacidad física, intelectual y sensorial.</li> <li>- Emitir informes relativos a la realidad, situación y necesidades de las personas con discapacidad de la Comunidad Autónoma de Extremadura.</li> <li>- Formular sugerencias, propuestas o recomendaciones acerca de las cuestiones que afecten a los derechos inherentes de las personas con discapacidad.</li> <li>- Fomentar el respeto a los derechos de las personas con discapacidad y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de discapacidad.</li> <li>- 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.</li> <li>- Informar, en los supuestos en que estime procedente, los proyectos de disposiciones normativas que le sean presentados.</li> <li>- Dirigirse a los órganos competentes proponiendo la aprobación y, en su caso, modificación de la normativa vigente.</li> <li>- 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.</li> </ul>	Tfno.: 924 49 19 14. <b>registro@defensordeldiscapacitado.org</b>
 Galicia	<b>Portal de Bienestar/ Discapacidad</b>	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. <b>traballoebienestar.xunta.es</b> Tfno.: 981 54 00 76/ 981 54 18 07 <b>Tfno. emergencias: 900333666</b>
 Comunidad Foral de Navarra	<b>Área Discapacidad</b>	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. <b><a href="http://www.navarra.es/home_es/Temas/Asuntos+sociales/Discapacidad/">http://www.navarra.es/home_es/Temas/Asuntos+sociales/Discapacidad/</a></b>	En la web hay un formulario para consultas y sugerencias: <b><a href="http://www.navarra.es/home_es/Temas/Asuntos+sociales/Discapacidad/">http://www.navarra.es/home_es/Temas/Asuntos+sociales/Discapacidad/</a></b>

COMUNIDAD AUTÓNOMA	DENOMINACIÓN	COMPETENCIAS	CONTACTO
 Región de Murcia	<p><b>Sanidad y Política Social. Observatorio Regional de la Discapacidad</b></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><b>Ámbitos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Salud y prevención.</li> <li>- Atención temprana.</li> <li>- Integración escolar y educación especial.</li> <li>- Rehabilitación integral.</li> <li>- Formación laboral y empleo.</li> <li>- Accesibilidad y nuevas tecnologías.</li> <li>- Servicios sociales.</li> <li>- Ocio, cultura y tiempo libre.</li> <li>- Coordinación interdepartamental.</li> </ul> <p><b>Funciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recoger y analizar la información de todas las fuentes disponibles.</li> <li>- Formular recomendaciones y propuestas para mejorar los indicadores y sistemas de información.</li> <li>- Evaluar el impacto de las medidas en materia de discapacidad.</li> <li>- Proponer la realización de estudios e informes técnicos.</li> <li>- Proponer la difusión de informaciones estadísticas, estudios, informes, documentos, normas técnicas o experiencias innovadoras.</li> <li>- Cualquier otra función o actividad para la consecución de los objetivos marcados.</li> </ul>	<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.  <a href="http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=5137&amp;IDTIPO=11&amp;RASTRO=c883\$m5801">http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=5137&amp;IDTIPO=11&amp;RASTRO=c883\$m5801</a></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/](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
<b>C. A. DE ILLES BALEARS</b>			
PALMA DE MALLORCA	Vía Alemania, 5, semisótano. Edificio de los Juzgados. 07003 PALMA DE MALLORCA. <a href="mailto:victimas.mallorca@justicia.es">victimas.mallorca@justicia.es</a>	971678611	971725550
IBIZA	Avda. Isidor Macabich, 4. 07800 Eivissa. <a href="mailto:victimas.ibiza@justicia.es">victimas.ibiza@justicia.es</a>	971195044	971316925
MAHÓN	C/ Antoni Joan Alemany, n.º 2. Mahón 07701. <a href="mailto:victimas.mahon@justicia.es">victimas.mahon@justicia.es</a>	971368501	971364819
<b>C. A. DE CASTILLA Y LEÓN</b>			
ÁVILA	C/ Ramón y Cajal, 1. Edificio Nuevo de los Juzgados. 05001 ÁVILA. <a href="mailto:victimas.avila@justicia.es">victimas.avila@justicia.es</a>	920 359038	920 359038
BURGOS	Avda. Reyes Católicos, 53. Edificio Nuevo de los Juzgados. 09006 BURGOS. <a href="mailto:victimas.burgos@justicia.es">victimas.burgos@justicia.es</a>	947 284440 947 284441 (Psicóloga)	947 284442
LEÓN	Avda. del Ingeniero Sáenz de Miera, 6, planta baja. Edf. Nueva Oficina Judicial. 24009 LEÓN. <a href="mailto:victimas.leon@justicia.es">victimas.leon@justicia.es</a>	987 895263	987 895175
PALENCIA	C/ Menéndez Pelayo, 2, semisótano. 34001 PALENCIA. <a href="mailto:victimas.palencia@justicia.es">victimas.palencia@justicia.es</a>	979 167756	979 702822
PONFERRADA	Avda. de las Huertas del Sacramento, 14, planta baja. Edificio de los Juzgados. 24402 PONFERRADA (LEÓN). <a href="mailto:victimas.ponferrada@justicia.es">victimas.ponferrada@justicia.es</a>	987 451294	987 416285
SALAMANCA	Plaza de Colón, 8, planta baja. Edificio Nuevo de los Juzgados. 37001 SALAMANCA. <a href="mailto:victimas.salamanca@justicia.es">victimas.salamanca@justicia.es</a>	923 284554	923 284770
SEGOVIA	C/ San Agustín, 28, 2.ª planta. Palacio de Justicia. 40001 SEGOVIA. <a href="mailto:victimas.segovia@justicia.es">victimas.segovia@justicia.es</a>	921 462462	921 463239
SORIA	C/ Aguirre, 3, 2.ª planta. Palacio de Justicia. 42002 SORIA. <a href="mailto:victimas.soria@justicia.es">victimas.soria@justicia.es</a>	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. <b>victimas.valladolid@justicia.es</b>	983 413460	983 413325
ZAMORA	C/ San Torcuato ,7, Bajo. Palacio de Justicia. 49004 ZAMORA. <b>victimas.zamora@justicia.es</b>	980 559461	980 559726
<b>C. A. DE CASTILLA-LA MANCHA</b>			
ALBACETE	C/ San Agustín, 1, planta baja derecha. Palacio de Justicia. 02001 ALBACETE. <b>victimas.albacete@justicia.es</b>	967 596642	967 596642
CIUDAD REAL	C/ de las Eras del Cerrillo, 3, 1.ª planta. Edificio Nuevo de los Juzgados. 13071 CIUDAD REAL. <b>victimas.ciudadreal@justicia.es</b>	926 278850	926 278851
CUENCA	C/ Gerardo Diego, 8. Edificio Nuevo de los Juzgados. 16071 CUENCA. <b>victimas.cuenca@justicia.es</b>	969 247071	969 247241
GUADALAJARA	Plaza Fernando Beladiez, s/n, 6.ª planta. Palacio de Justicia. 19001 GUADALAJARA. <b>victimas.guadalajara@justicia.es</b>	949 209970	949 209593
TOLEDO	C/ Marqués de Mendigorria, 2. Edificio de los Juzgados. 45003 TOLEDO. <b>victimas.toledo@justicia.es</b>	925 396022	925 396024
<b>C. A. DE EXTREMADURA</b>			
BADAJOZ	Avda. Antonio Masa Campos, 9, 1.ª planta. 06005 BADAJOZ. <b>victimas.badajoz@justicia.es</b>	924 260783	924 205282
MÉRIDA	Avda. de las Comunidades, s/n. Palacio de Justicia. 06800 MÉRIDA (BADAJOZ). <b>victimas.merida@justicia.es</b>	924 304080	924 300511
CÁCERES	Ronda de San Francisco, s/n, 3.ª planta. Edificio de los Juzgados. 10002 CÁCERES. <b>victimas.caceres@justicia.es</b>	927 620295	927 620182
PLASENCIA	C/ Juez Marino Barbero s/n. Palacio de Justicia. 10600 PLASENCIA (CÁCERES). <b>victimas.plasencia@justicia.es</b>	927 427514	927 415505
<b>C. A. DE LA REGIÓN DE MURCIA</b>			
MURCIA	Avda. de la Justicia, s/n. Ciudad de la Justicia Fase II. 30011 MURCIA. <b>victimas.murcia@justicia.es</b>	968 229264	968 229275
CARTAGENA	C/ Ángel Bruna, 21, 2.ª planta. Palacio de Justicia. 30204 CARTAGENA (MURCIA). <b>victimas.cartagena@justicia.es</b>	968 326131	968 326143
<b>CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA</b>			
CEUTA	C/ Serrano Orive, s/n. Palacio de Justicia. 51001 CEUTA. <b>victimas.ceuta@justicia.es</b>	956 513295	856 200972
<b>CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA</b>			
MELILLA	Plaza del Mar, s/n. Edificio V Centenario/ Torre Norte, 5.ª, planta dcha. 52001 MELILLA. <b>victimas.melilla@justicia.es</b>	698965	952 698967

## Oficinas Autonómicas de Asistencia a las Víctimas de Delitos

CC. AA.	DIRECCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	TÉLEFONO	FAX
<b>C. A. DE ANDALUCÍA</b>	<a href="http://www.juntadeandalucia.es/organismos/justiciaeinterior/areas/asistencia-victimas/servicio.html">http://www.juntadeandalucia.es/organismos/justiciaeinterior/areas/asistencia-victimas/servicio.html</a>			
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
<b>C. A. DE ARAGÓN</b>	<a href="http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/Departamentos/PresidenciaJusticia/AreasTematicas/AJ_AdministracionJusticia/ci.002_Sedes_Organos_Administrativos_Judiciales.detalleDepartamento#section7">http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/Departamentos/PresidenciaJusticia/AreasTematicas/AJ_AdministracionJusticia/ci.002_Sedes_Organos_Administrativos_Judiciales.detalleDepartamento#section7</a>			
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
<b>C. A. DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS</b>	<a href="http://www.asturias.es/portal/site/justicia/menuitem.1569d9d59b54a86b015fd20378414ea0/?vgnextoid=ac816d9a84a7d210vgnVCM1000008714e40aRCRD&amp;vgnextchannel=c6273fa2c851d210vgnVCM1000008714e40aRCRD&amp;i18n.http.lang=es">http://www.asturias.es/portal/site/justicia/menuitem.1569d9d59b54a86b015fd20378414ea0/?vgnextoid=ac816d9a84a7d210vgnVCM1000008714e40aRCRD&amp;vgnextchannel=c6273fa2c851d210vgnVCM1000008714e40aRCRD&amp;i18n.http.lang=es</a>			
GIJÓN	Plaza del Decano Eduardo Isabeta, s/n.	victimas.gijón@justicia.es	985197204	
OVIEDO	C/ Comandante Caballero, s/n.		985968937	
<b>C. A. DE CANTABRIA</b>	<a href="http://pmcc.cantabria.es/web/direccion-general-justicia/detalle/-/journal_content/56_INSTANCE_DETALLE/16602/1905161">http://pmcc.cantabria.es/web/direccion-general-justicia/detalle/-/journal_content/56_INSTANCE_DETALLE/16602/1905161</a>			
SANTANDER	Avda. Pedro San Martín, s/n. Complejo Judicial «Las Salesas».	oavictimas.santander@juscantabria.es	942357145	942357100
<b>C. A. DE CANARIAS</b>	<a href="http://www.gobiernodecanarias.org/openscms8/openscms/icigualdad/inicio/informacion_servicios/servicios_recursos_igualdad/centros_atencion/lanzarote.html">http://www.gobiernodecanarias.org/openscms8/openscms/icigualdad/inicio/informacion_servicios/servicios_recursos_igualdad/centros_atencion/lanzarote.html</a>			
ARRECIFE DE LANZAROTE (LANZAROTE)	C/ Salvador Allende, s/n.	victimasdeldelito.antonía@cabildodelanzarote.com	928806302	928804200
<b>C. A. DE CATALUÑA</b>	<a href="http://justicia.gencat.cat/ca/departament/adreces_i_telefons">http://justicia.gencat.cat/ca/departament/adreces_i_telefons</a>			
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
<b>C. A. VALENCIANA</b>	<b><a href="http://www.sinmaltrato.gva.es/donde-acudir-oficina-atencion-victimas-delito">http://www.sinmaltrato.gva.es/donde-acudir-oficina-atencion-victimas-delito</a></b>			
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
<b>C. A. DE GALICIA</b>	<b><a href="http://cpapx.xunta.es/servizos-de-atencion-a-vitima-e-a-cidadania">http://cpapx.xunta.es/servizos-de-atencion-a-vitima-e-a-cidadania</a></b>			
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
<b>C. FORAL DE NAVARRA</b>	<b><a href="http://www.navarra.es/home_es/Temas/Justicia/Atencion+a+victimas/">http://www.navarra.es/home_es/Temas/Justicia/Atencion+a+victimas/</a></b>			
PAMPLONA	C/ Monasterio Irache, 22, bajo.	oasistencia.victimas.delito@cfnavarra.es	848421387	848421386
<b>LA RIOJA</b>	<b><a href="http://www.larioja.org/npRioja/default/defaultpage.jsp?idtab=821408">http://www.larioja.org/npRioja/default/defaultpage.jsp?idtab=821408</a></b>			
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
<b>C. A. DEL PAÍS VASCO</b>	<a href="http://www.justizia.net/atencion-al-publico?cpartjud=&amp;ctipoorg=1241022436126&amp;bbuscadirtel=Buscar">http://www.justizia.net/atencion-al-publico?cpartjud=&amp;ctipoorg=1241022436126&amp;bbuscadirtel=Buscar</a>			
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
<b>C. A. DE MADRID</b>				
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
<b>Movimiento contra la Intolerancia</b> <sup>1</sup>	C/ Mesón de Paredes, 39. 28012 Madrid. <b>Delegaciones:</b> – Madrid. – Zaragoza. – Valencia. – Valladolid. – Sevilla. – Málaga.	901101375  915285104 976319552 963735096 983374507 954543063 952608957	<a href="mailto:solidaridadmci@gmail.com">solidaridadmci@gmail.com</a>	<a href="http://www.movimientocontralaintolerancia.com/html/telefonoVictima/telefonoVictima.asp">http://www.movimientocontralaintolerancia.com/html/telefonoVictima/telefonoVictima.asp</a>	Delitos de odio en general.
<b>Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica (Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica)</b> <sup>2</sup>		900203041	<a href="mailto:info@asistenciavictimasdiscriminacion.org">info@asistenciavictimasdiscriminacion.org</a>	<a href="http://www.igualdadynodiscriminacion.org">www.igualdadynodiscriminacion.org</a>	Origen racial o étnico
<b>Asociación ARI-Perú</b>		915645603	<a href="mailto:asociacion@ari-peru.org">asociacion@ari-peru.org</a>	<a href="http://www.ari-peru.org">http://www.ari-peru.org</a>	Origen racial o étnico
<b>Federación SOS Racismo</b>	<b>Cataluña</b> Rambla de Santa Mònica, 10, 1.º 08002 Barcelona. <b>Aragón</b> Calle Espoz y Mina, 6. 50003 Zaragoza. <b>Guipúzcoa</b> P. Zarategi 100 - Txara 1, sótano. 20015 Donostia. <b>Navarra</b> Zapatería, 31,1. 31001 Iruñea/Pamplona <b>Madrid</b> C/ Lavapiés, 13, local. 28012 Madrid. <b>Galicia</b> C/ Alcalde Lens, 34, 1.º C. 15010 A Coruña.	934126012  976290214  943245627  948211521  915592906  684018788	<a href="mailto:sosracisme@sosracisme.org">sosracisme@sosracisme.org</a>  <a href="mailto:denuncias@sosracismoaragon.es">denuncias@sosracismoaragon.es</a>  <a href="mailto:sosarrazakeria@euskalnet.net">sosarrazakeria@euskalnet.net</a>  <a href="mailto:sosracismonavarra@nodo50.org">sosracismonavarra@nodo50.org</a>  <a href="mailto:info@sosracismogalicia.org">info@sosracismogalicia.org</a>	<a href="http://www.sosracismo.org">http://www.sosracismo.org</a>  <a href="http://www.sosracismoaragon.es">http://www.sosracismoaragon.es</a>  <a href="http://www.sosracismo.org">http://www.sosracismo.org</a>  <a href="http://www.sosracismo.org">http://www.sosracismo.org</a>  <a href="http://www.sosracismomadrid.es">http://www.sosracismomadrid.es</a>  <a href="http://www.sosracismogalicia.org">http://www.sosracismogalicia.org</a>	Origen racial o étnico
<b>Unión Romani</b>		93127745	<a href="mailto:u-romani@pangea.org">u-romani@pangea.org</a>	<a href="http://www.unionromani.org">http://www.unionromani.org</a>	Origen racial o étnico.
<b>Federación Estatal de Lesbianas, Gays, Transsexuales y Bisexuales</b>	C/ Infantas, 40. 28004 Madrid	913604605	<a href="http://www.felgtb.org/consultas-y-denuncias/denuncia">http://www.felgtb.org/consultas-y-denuncias/denuncia</a> <a href="mailto:info@felgtb.org">info@felgtb.org</a>	<a href="http://www.felgtb.org/">http://www.felgtb.org/</a>	Orientación sexual e identidad de género

<sup>1</sup> 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](mailto: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.

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

