



PROTOCOL D'ATENCIÓ A LES VÍCTIMES DELS DELICTES D'ODI PER A LES POLICIES LOCALS DE LES ILLES BALEARS

ABORDATGE DE LES INFRACCIONS
D'ODI I DISCRIMINACIÓ



G CONSELLERIA
O PRESIDÈNCIA,
I FUNCIÓ PÚBLICA
B I GUALTAT
/ DIRECCIÓ GENERAL
EMERGÈNCIES I INTERIOR



G CONSELLERIA
O PRESIDÈNCIA,
I FUNCIÓ PÚBLICA
B I GUALTAT
/ DIRECCIÓ GENERAL
EMERGÈNCIES I INTERIOR



PROTOCOL D'ATENCIÓ A LES VÍCTIMES DELS DELICTES D'ODI PER A LES POLICIES LOCALS DE LES ILLES BALEARS

ABORDATGE DE LES INFRACCIONS
D'ODI I DISCRIMINACIÓ

Edició any 2022

Guia editada per:

Institut de Seguretat Pública de les Illes Balears.

Edició: Govern de les Illes Balears

Maquetació i impressió:

Terrasa Artes Gráficas
graficasterrasa.com

Dipòsit legal: PM 816-2022

ÍNDEX

1. Introducció	5
2. Definicions	9
3. Decàleg de bones pràctiques en l'àmbit laboral	13
4. Indicadors per detectar les infraccions d'odi i discriminació	15
5. Junes Locals de Seguretat	19
6. Actuació policial en matèria de prevenció	21
6.1. Relació amb la comunitat	21
6.2. Coordinació amb les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat	24
6.3. Coordinació amb altres operadors i actors socials	24
6.4. Atenció i protecció a la víctima	25
7. Diligències de prevenció i assegurament davant una actuació obligatòria	27
8. Annexos	31
8.1. Conductes penals i administratives	31
8.1.1. Conductes penals	32
8.1.2. Conductes administratives	33
8.2. Normativa	37



1. INTRODUCCIÓ

Amb l'entrada en vigor de la Llei 8/2016, de 30 de maig, per garantir els drets de lesbianes, gais, trans, bisexuals i intersexuals i per erradicar l'LGT-BI-fòbia de les Illes Balears (BOIB núm. 69, de 2 de juny de 2016), es va fer un pas important per garantir els drets de totes aquestes persones i col·lectius. L'exposició de motius de la mateixa Llei indica que «L'objectiu d'aquesta llei és garantir i desenvolupar l'exercici dels drets de les persones lesbianes, gais, trans (transsexuals i transgènere), bisexuals i intersexuals, i evitar que es puguin produir situacions de discriminació i/o violència per raó de la seva orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, assegurant així que a les Illes Balears es pugui viure la diversitat sexual i afectiva amb plena llibertat».

Pel que fa a normativa autonòmica que afecta les policies locals, la Llei 4/2013, de 17 de juliol, de coordinació de les policies locals de les Illes Balears, amb la modificació de l'any 2017 (Llei 11/2017, de 20 de desembre), va incloure un nou article 12.2 que assenyalava que correspon a l'ISPIB impulsar, «El foment del respecte a la diversitat i la integració social de determinats col·lectius, i la disposició addicional sisena, «Delictes d'odi motivats per l'orientació sexual o la identitat de gènere», la qual determina com a objectiu prioritari de les forces i cossos de seguretat, i, en especial, de les policies locals de les Illes Balears, la lluita contra els delictes d'odi. Aquesta normativa exposa el següent:

[...] Per a portar a terme aquesta tasca, els òrgans de coordinació i la resta d'òrgans hauran de desenvolupar de forma prescriptiva tres eixos bàsics relacionats amb els delictes d'odi motivats per l'orientació sexual o la identitat de gènere:

1. Formació dels cossos de policia local.

Els plans de formació bàsica i permanent dels cossos de policia local de les Illes Balears hauran d'incloure accions formatives en les quals específicament es reculli el tractament del dret a la igualtat i a la no-discriminació de les persones LGTBI, en especial de les persones transsexuals.

2. Protocol d'atenció policial davant delictes d'odi.

La Comunitat Autònoma de les Illes Balears, en l'àmbit de la seva competència i conjuntament amb els ajuntaments, impulsarà un protocol d'atenció a les víctimes dels delictes d'odi a les policies locals dels diferents municipis.

3. Ordre públic i privació de llibertat.

En aquest àmbit s'establiran mesures per a garantir un tractament i una estància adequats de les persones LGTBI en les dependències policials.

També la Llei 8/2016, de 30 de maig, en l'article 31, indica que la Comunitat Autònoma, dins l'àmbit de la seva competència i conjuntament amb els ajuntaments, impulsarà un protocol d'atenció a les víctimes dels delictes d'odi a les policies locals dels diferents municipis.

El II Pla Estratègic de Polítiques Públiques LGTBI i en Matèria de Diversitat Sexual, Familiar i de Gènere 2021-2024, aprovat pel Consell d'LGTBI de les Illes Balears, preveu en l'eix 2 de garantia de drets i mesures de bon tracte i de no-discriminació de persones i famílies LGTBIQ+ les accions següents:

Acció 19. Protocol del deure d'intervenció (article 11) del procés de denúncia d'infraccions de la Llei 8/2016.

Acció 20. Protocol d'actuació policial davant delictes d'odi (article 31).

Acció 21. Aquestes accions s'encaminen a afavorir el coneixement dels paràmetres per poder valorar si una agressió a una persona o a grups LGTBIQ+ pot ser un presumpte delicte d'odi motivat per LGTBI-fòbia, seguint el Protocol d'actuació davant els delictes d'odi del Ministeri de l'Interior i les guies d'actuació relacionades amb delictes d'odi per motius LGTBI-fòbics.

En moltes ocasions, quan es produeixen aquestes situacions d'odi i discriminació, la manca de coneixement sobre l'abast i la gravetat del problema

fa que no se n'identifiqui correctament l'origen i això provoca que no es gestionin adequadament. A més, cal tenir en compte que aquests fets no només afecten la víctima i el seu entorn, sinó també tota la societat, que rep el missatge i veu degradada la seva convivència.

El Protocol d'atenció a les víctimes dels delictes d'odi per a les policies locals de les Illes Balears està destinat a dotar les policies locals de les illes de pautes d'actuació operatives per a la prevenció, la detecció i la gestió de situacions relacionades amb l'odi i la discriminació, i l'assistència a les víctimes, com també a concretar actuacions amb les persones presumptament autores i identificar especialitats en la confecció de la documentació policial per tal de facilitar la tramitació a les administracions competents en cada matèria.

Aquest Protocol pretén ser una eina que cadascuna de les policies locals pugui adaptar a les seves característiques i necessitats i que serveixi alhora per avançar en la homogeneïtzació dels procediments d'actuació de les policies locals de les Illes Balears i, d'aquesta manera, contribuir perquè la societat de les illes sigui una societat inclusiva amb una convivència plural i pacífica.



2. DEFINICIONS

Per tal de facilitar una interpretació i una aplicació correctes del Protocol, a continuació es recullen un seguit de definicions que es consideren clau per a la prevenció, la detecció i la gestió dels incidents d'odi i discriminació.

Als efectes d'aquest Protocol, s'entén per:

Estereotip

Conjunt d'idees, creences i generalitzacions sobre els membres d'un grup quan s'assumeix que tots els individus que el conformen responen a les mateixes característiques i, per tant, es perden de vista les característiques individuals de les persones.

Prejudici

Actitud mental negativa envers un individu o grup que té unes característiques físiques, mentals, socials, econòmiques, polítiques o culturals diferents o diferenciades.

Discriminació

Prejudici actiu, duit a la pràctica mitjançant el comportament o el tracte.

Tractar de manera diferent i desfavorable una persona o un grup de persones basant-se en la creença que no tots som iguals en drets i dignitat. En conseqüència, es poden fer diferències que situen unes persones en posició de desavantatge respecte de la resta.

Discriminació directa

Es produeix una situació de discriminació directa quan per motius de religió, conviccions, discapacitat (diversitat funcional), edat, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, origen racial o ètnic, o per qualsevol altra circumstància personal o social, una persona és

tractada de manera menys favorable del que ha estat tractada una altra, en una situació comparable.

Discriminació indirecta

Forma de discriminació a través d'una disposició, criteri o pràctica aparentment neutres que impliquen un tractament idèntic a persones en situació diferent. En aquest supòsit no és el tractament el que difereix, sinó els seus efectes sobre persones amb característiques diferents.

Delicte d'odi i discriminació

Qualsevol infracció penal, incloses les comeses contra les persones o la propietat, en què l'objecte de l'atac és escollit per l'autor per la real o percebuda connexió, simpatia, filiació, suport o pertinença de la víctima a un col·lectiu i per algun dels motius prevists en els articles 22.4 i 510 del Codi penal (motius racistes, antisemites o qualsevol altra classe de discriminació referent a la ideologia, la religió, les creences o la situació familiar de la víctima, l'ètnia, la raça, la nació o l'origen nacional a què pertanyi, el seu sexe, l'orientació sexual, la identitat de gènere, l'expressió de gènere, la malaltia que pateixi, la seva discapacitat o diversitat funcional).

Actes d'odi o discriminació per motius de raça, ètnia, nació o origen nacional

Racisme

Creença i actitud discriminatòria que propugna la inferioritat d'un grup respecte d'un altre, basada en el color de la pell i en determinats trets físics, en virtut de la qual se'n justifica la discriminació, la segregació social, l'explotació econòmica, etc.

Discriminació ètnica

Tracte diferent o desvaloració de persones fonamentats en l'origen ètnic, és a dir, per la seva pertinença a un grup o a una comunitat que comparteix una llengua, una identitat simbòlica, una ideologia, una cultura i, en alguns casos, certs trets físics visibles que els diferencien dels altres grups o comunitats.

L'antigitanisme és una forma específica de discriminació per motius ètnics i d'intolerància envers les comunitats gitanes.

Xenofòbia

Rebuig, aversió, hostilitat, odi o fòbia contra les persones que són d'origen estranger o són percebudes com a estrangeres.

Es tracta dels supòsits en què l'odi discriminatori és contra les persones que siguin o hagin estat nacionals d'altres estats.

Actes d'odi o discriminació per motius religiosos

S'indiquen els més freqüents:

Islamofòbia

Rebuig, aversió, hostilitat, odi o fòbia envers l'islam i les persones musulmanes.

Antisemitisme

Rebuig, aversió, hostilitat o odi envers les persones jueves que es manifesta en una combinació de prejudicis de tipus religiós, racial, cultural i ètnic.

Anticristianisme

Rebuig, aversió, hostilitat o odi envers les persones cristianes, la religió cristiana o la pràctica del cristianisme.

Actes d'odi o discriminació per orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere

Lesbofòbia, Homofòbia, Transfòbia, Bifòbia i Intersexfòbia (LGTBI-fòbia)

Rebuig, aversió, hostilitat, o odi envers les persones lesbianes, gais, trans, bisexuals i intersexuals o envers qualsevol altra persona que tenguin una expressió de gènere "no normativa" (binària o no binària), s'autoidentifiqui com a LGTBI+, o no.

Actes d'odi o discriminació per motius de sexe i per raó de gènere

Sexisme

Rebuig, aversió, hostilitat o odi que es produeix quan una persona inervalora les persones del sexe oposat o fa distinció de les persones segons el seu sexe.

Discriminació per raó de gènere

Rebuig, aversió, hostilitat o odi contra una dona pel fet de ser dona o que afecti les dones de manera desproporcionada, que impliqui o pugui implicar danys o patiments de caràcter físic, sexual, psicològic o econòmic.

Actes d'odi o discriminació per motius de malaltia

Rebuig, aversió, hostilitat o odi contra persones que pateixen alguna malaltia o en són portadores.

Actes d'odi o discriminació per motius de discapacitat (diversitat funcional)

Rebuig, aversió, hostilitat o odi a una persona que té una capacitat bàsica limitada respecte a la mitjana o anul·lada per complet. Aquesta limitació pot ser física, sensorial, psíquica o mental.

Actes d'odi o discriminació per motius d'orientació política

Rebuig, aversió, hostilitat o odi motivats per la convicció política d'una persona.

Actes d'odi o discriminació per motius socioeconòmics

Aporofòbia

Rebuig, aversió, hostilitat, odi o fòbia vers les persones pobres, des-
emparades, que no tenen mitjans o recursos.



3. DECÀLEG DE BONES PRÀCTIQUES EN L'ÀMBIT LABORAL

L'article 17 del Decret 40/2019, de 24 de maig, pel qual s'aprova el Reglament marc de coordinació de les policies locals de les Illes Balears, atribueix a l'Institut de Seguretat Pública de les Illes Balears, com a òrgan de coordinació de les policies locals, entre altres funcions, l'impuls de programes concrets orientats a la mediació per resoldre conflictes, així com el foment del respecte a la diversitat i la integració social de determinats col·lectius. Aquests programes, entre altres objectius, podran ser orientats a la prevenció dels delictes d'odi motivats per l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere.

L'Acord del Consell de Govern de 16 de juliol de 2016 aprovà el segon Pla d'Igualtat entre Dones i Homes de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, d'aplicació a empleats públics i empleades públiques dels serveis generals de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, del qual sorgeix el decàleg de bones pràctiques per prevenir l'assetjament sexual, per raó de sexe, d'orientació sexual, d'identitat de gènere i d'expressió de gènere. El decàleg és aquest:

1. Tractar els companys i les companyes amb el màxim respecte, independentment del seu sexe, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere.
2. No fer comentaris sobre l'orientació sexual de cap persona del nostre entorn.
3. No fer acudits sexistes ni fomentar que altres persones en facin.
4. No reenviar imatges o vídeos de contingut sexista o degradant des del punt de vista sexual.
5. No mirar de manera intimidatòria cap company o companya, amb independència del seu aspecte físic o vestimenta.

6. Fomentar un ambient de companyonia i no ser còmplice directe o indirecte de situacions d'assetjament.
7. Mantenir la distància interpersonal necessària perquè cap persona es pugui sentir intimidada o incòmoda.
8. Comunicar a la persona superior jeràrquica les situacions que presentin indicis d'assetjament.
9. No menysprear les capacitats o habilitats de les persones per raó de seu sexe, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere.
10. No difondre rumors sobre la vida privada dels companys i companyes.

La Comissió d'Igualtat de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears també va aprovar el III Pla d'Igualtat entre Dones i Homes, que estarà vigent fins al 31 de desembre de 2024.



4. INDICADORS PER DETECTAR LES INFRACCIONS D'ODI I DISCRIMINACIÓ

En relació amb les situacions d'odi i discriminació, les infraccions poden ser tant penals com administratives.

Els indicadors són un conjunt d'indicis que permeten identificar les situacions en què la motivació és l'odi o la discriminació i que han de ser degudament recopilats i incorporats en la documentació policial.

D'aquesta manera, es dota la fiscalia, els jutjats i les autoritats administratives dels elements necessaris per tal que puguin efectuar una tipificació adequada dels fets.

Aquests indicadors es poden obtenir de les declaracions de la víctima o els testimonis, de la inspecció ocular, de les manifestacions del presumpte autor, etc.

Els principals indicadors que s'han de tenir en compte per poder identificar possibles infraccions d'odi i discriminació són els següents:

1. La percepció de la víctima o dels testimonis sobre els fets.
La percepció subjectiva de la víctima o dels testimonis dels fets no significa que finalment el fet es tracti d'un delictes d'odi, però ens obliga a investigar-ne la motivació.
2. La pertinença, la simpatia o la relació de la víctima amb una persona o grup susceptibles de ser discriminats per algun dels motius prevists en els articles 22.4 i 510 del Codi penal (motius racistes, antisemites o qualsevol altra classe de discriminació referent a la ideologia, la religió, les creences o la situació familiar de la víctima, l'ètnia, la raça, la nació o l'origen nacional a què pertanyi, el seu sexe, la seva orientació sexual, la seva identitat de gènere, la seva

expressió de gènere, la malaltia que pateixi, la seva discapacitat o diversitat funcional).

Aquesta pertinença o relació amb el grup pot ser real o percebuda pel presumpte autor.

3. Les expressions o els comentaris vexatoris que pronunciï el presumpte autor en cometre els fets.

Es recomana reflectir de manera literal aquestes expressions en la documentació policial, així com les actituds o la gestualitat que les acompanyen i que magnifiquen l'efecte vexatori.

4. L'estètica del presumpte autor: tatuatges, vestuari i altres elements distintius de característiques determinades que l'identifiquen i poden servir per documentar el seu perfil i determinar la motivació de la infracció.

És molt important que els agents aportin imatges del vestuari i altres elements distintius i les adjuntin a la documentació policial.

En relació amb els tatuatges i altres elements corporals (pírcings, cicatrius...), per obtenir les imatges s'ha de demanar el consentiment del presumpte autor amb assistència lletrada efectiva (no purament nominal) o autorització judicial.

5. Propaganda, estendards, banderes, pancartes o efectes personals que porti a sobre el presumpte autor en el moment de cometre l'agressió.

Igualment s'ha d'adjuntar el màxim nombre d'imatges possible.

6. La pertinença, simpatia o relació del presumpte autor amb col·lectius radicals, violents o intolerants respecte a altres grups.

7. El lloc o la data en què es produeixen els fets són rellevants pel significat simbòlic implícit, ja sigui respecte a les víctimes o als presumptes autors (espais de culte, cementiris, monuments que representen alguna persona rellevant, seus de partits polítics o de

determinades associacions o agrupacions, dates significatives per a alguns col·lectius, per a algunes religions o d'algun fet històric...).

8. L'enemistat o la rivalitat històrica entre el col·lectiu de pertinença de la víctima i del presumpte autor.

Poden ser col·lectius enfrontats per raons ideològiques.

9. L'aparent manca de motivació per part del presumpte autor per cometre els fets.

No necessàriament ha d'existir una relació de causa-efecte ni una explicació coherent per als fets produïts. Fins i tot, la víctima i el presumpte autor poden no conèixer-se. La víctima ha estat seleccionada per la seva pertinença, simpatia o afinitat a un grup amb uns trets determinats.

10. L'existència d'antecedents policials del presumpte autor per fets similars als que coneix l'agent de policia.
11. La participació en determinats fòrums o la utilització de perfils per part del presumpte autor en xarxes socials per fer propaganda de determinats actes, o vanagloriar-se'n, i que hagi expressat animadversió, hostilitat o participació en actes violents envers aquests col·lectius.
12. La concurrència d'altres fets delictius semblants en la mateixa àrea geogràfica.

Si en el transcurs de l'actuació policial s'identifiquen alguns d'aquests indicadors, no significa que automàticament es tracti d'una infracció d'odi i discriminació, però cal documentar els fets per facilitar-ne una tipificació adequada.

Aquests indicadors ens poden servir per identificar tant les infraccions administratives com les penals.



5. JUNTES LOCALS DE SEGURETAT

Es donarà compte de l'aprovació d'aquest protocol d'atenció a víctimes dels delictes d'odi als membres de les juntes locals de seguretat i s'establiran canals de coordinació entre les policies locals i les forces i cossos de seguretat de l'Estat pel que fa a les actuacions en les primeres diligències de prevenció i assegurament, sempre respectant l'article 54 de la LO 2/1986, de 13 de març, de Forces i Cossos de Seguretat, i el RD 1087/2010, de 3 de setembre, pel que s'aprova el reglament que regula les juntes locals de seguretat.

També les Forces i Cossos de Seguretat informaran a les juntes locals de seguretat dels acords de la Comissió Provincial de Coordinació de la Policia Judicial (RD 679/1987, de 19 de juny, sobre regulació de la policia judicial) referents a la matèria tractada en aquest protocol per esser adoptats. En aquest sentit és important tenir en compte el que estableix el Protocol d'actuació de les forces i cossos de seguretat pels delictes d'odi i les conductes que vulnerin les normes legals sobre discriminació del Ministeri de l'Interior.



6. ACTUACIÓ POLICIAL EN MATÈRIA DE PREVENCIÓ

6.1. Relacions amb la comunitat

Les organitzacions internacionals coincideixen en la idea que el principal problema en relació amb els incidents d'odi i discriminació és la manca de detecció, la qual ve motivada, en part, per la manca de denúncia de les víctimes.

En la majoria de casos, les víctimes no denuncien perquè desconfien tant del sistema policial com del sistema judicial (pensen que denunciant-ho no aconseguiran res o que, fins i tot, els pot portar altres conseqüències negatives) o perquè desconeixen els seus drets.

Així doncs, per tal d'afavorir tant la prevenció com la detecció dels incidents d'odi i discriminació, és molt important que els cossos policials generin un clima de confiança i complicitat amb la ciutadania en general i, especialment, amb els col·lectius susceptibles de patir aquestes situacions, amb les institucions públiques que lluiten per la igualtat i la no-discriminació, amb les associacions de víctimes i les organitzacions no governamentals de defensa dels drets humans i amb els mitjans de comunicació.

D'altra banda, també és important que els cossos policials difonguin un missatge de rebuig de les conductes que generen odi i discriminació a la població en general, per tal que siguin proactius en el rebuig a aquestes conductes. Així mateix, els cossos policials han de poder arribar als potencials infractors i crear un efecte de prevenció a fi que no presentin aquestes conductes.

La comunicació, per tant, és una eina essencial per a la detecció i la prevenció d'aquests tipus de situacions i, per aquest motiu, s'han

d'establir els canals de comunicació fluids entre els cossos policials i els col·lectius anteriorment esmentats perquè aquesta comunicació sigui permanent i bidireccional, generi respecte i coneixement recíproc. D'aquesta manera, els cossos policials podran conèixer la realitat social del seu municipi i detectar les necessitats en matèria de seguretat ciutadana i civisme, aplicades a la prevenció de les infraccions d'odi i discriminació.

Algunes de les pautes i propostes que han de seguir els cossos policials en les seves relacions amb la comunitat són les següents:

a) La creació, en el si de les unitats de policia de barri, comunitària o de proximitat i, especialment, quan el cos policial no en disposi, de la figura d'un interlocutor amb la comunitat

Aquest interlocutor ha de conèixer la seva comunitat en tota la seva diversitat i actuar com a impulsor i dinamitzador de les polítiques transversals en matèria de delictes d'odi i discriminació en tota l'organització policial i, a la vegada, ha de fer d'interlocutor de la policia local amb les comunitats susceptibles de patir incidents d'odi o discriminació en el terme municipal.

És possible que alguns ajuntaments disposin de figures com mediadors culturals, educadors socials o altres professionals que tinguin assignada aquesta funció. Dins aquesta possibilitat, i tot i que aquestes figures treballin transversalment amb la policia local, es considera igualment necessària l'existència d'un interlocutor policial que ha de determinar la prefectura del cos policial.

El fet que els membres d'aquests col·lectius coneguin personalment els policies i els sentin com a pròxims i sensibilitzats amb la seva diversitat ajuda que els tinguin com a referents i els traslladin les seves inquietuds i problemàtiques.

b) La identificació dels col·lectius susceptibles de patir situacions d'odi i discriminació i de les situacions de risc

En el marc de la prevenció, cada organització policial ha de poder identificar els col·lectius susceptibles de patir situacions d'odi

i discriminació dins el seu municipi.

Això permet aportar coneixement a l'organització policial i detectar situacions problemàtiques que podrien esdevenir fets més complexos, discriminatoris o que podrien posar en perill la integritat física o moral de les víctimes.

Aquesta informació s'ha de recopilar i deixar-ne constància documental, mitjançant les tècniques de policia de proximitat, com són la creació de fitxes de contacte que s'hauran d'adequar a la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal. D'aquesta manera, l'interlocutor comunitari podrà implementar diferents accions preventives adaptades al col·lectiu destinatari.

c) L'establiment del vincle policia-comunitat i la difusió del missatge de rebuig de l'odi i la discriminació

Des de les organitzacions policials s'han d'impulsar iniciatives per informar i sensibilitzar els diferents col·lectius en situació de vulnerabilitat sobre aquest tipus de situacions amb connotacions d'odi i discriminació. S'han de donar a conèixer els seus drets i obligacions legals i promoure accions per afavorir la seguretat ciutadana, la prevenció i la denúncia.

Aquestes iniciatives o accions de sensibilització poden ser, entre d'altres, xerrades, reunions informatives periòdiques, l'elaboració de tríptics explicatius, la planificació de dispositius específics davant esdeveniments que podrien generar situacions de risc... En definitiva, es tracta de dur a terme un conjunt d'accions per detectar, evitar i contextualitzar aquests incidents com a infraccions d'odi o discriminació.

Les visites, les actuacions i la resta d'intervencions amb la comunitat s'han de reflectir mitjançant les tècniques d'entrevista pròpies de la funció policial de proximitat i s'han de recopilar per fer-ne el seguiment necessari.

S'ha de tenir en compte el servei de policia tutor pel que fa a les sessions preventives que es duen a terme als centres educatius

sobre prevenció de conductes discriminatòries (odi i discriminació), ja que aquests agents disposen d'una guia didàctica de sessions preventives editada per l'ISPIB, la qual es posa en pràctica al llarg del curs escolar. Aquest servei també pot disposar d'informació respecte a menors d'edat pertanyents a col·lectius indicats en aquest protocol, per la qual cosa s'han d'establir canals de coordinació policial efectius.

6.2. Coordinació amb les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat

Així mateix, és essencial la coordinació i la cooperació permanent i fluida dels cossos de policia local amb les forces i cossos de seguretat de l'Estat competents en l'àmbit del municipi. La junta local de seguretat és l'òrgan competent per establir els canals de coordinació i comunicació entre els cossos policials. En el cas que es produeixi un incident relacionat amb l'odi i la discriminació, el cap de la policia local traslladarà el més aviat possible la informació de què disposi al responsable de les FCS de l'Estat pertinent a través de les diligències de prevenció i assegurament dutes a terme.

Especialment important és compartir els contactes, els recursos i les informacions de què es disposi en aquesta matèria, així com evitar la duplictat d'actuacions i la segona victimització.

6.3. Coordinació amb altres operadors i actors socials

També és important la mateixa tasca amb els serveis socials municipals, els serveis de cultura, els centres docents, els mitjans de comunicació, etc. per intentar connectar el màxim d'informació i per coordinar les accions preventives, per tal de donar un missatge homogeni en la lluita contra l'odi i la discriminació.

En aquest sentit, cal destacar que existeix un mapa de recursos LGTBI+ del Govern de les Illes Balears en què es poden trobar les dades dels consells insulars i de les entitats d'LGTBI que presten assessorament i seguiment en aquesta matèria a cadascuna de les illes.

6.4. Atenció i protecció a la víctima

En l'atenció a les víctimes d'odi i discriminació, cal tenir en compte que l'autor selecciona les víctimes per la seva adscripció a un grup determinat, fet que incrementa la seva sensació de vulnerabilitat.

Aquests delictes d'odi es caracteritzen, a més, per causar un impacte profund sobre el grup amb el qual la víctima s'identifica, ja que són una amenaça adreçada al col·lectiu al qual pertanyen.

Per tant, totes les actuacions policials que es duguin a terme han d'anar orientades a evitar una segona victimització.

Davant una actuació policial d'ofici o a requeriment (article 4 del RD 769/1987, de 19 de juny, sobre regulació de la policia judicial) amb possibles víctimes d'odi i discriminació, tant en el lloc dels fets com en les dependències policials, s'han de tenir en compte les mesures d'actuació seguint l'ordre que es detalla a continuació:

- Controlar l'entorn i adoptar mesures d'autoprotecció.
- Evitar la coincidència de la persona presumptament autora i la víctima en el mateix espai físic i intentar rebaixar la tensió de la confrontació.
- Identificar les persones que hi han intervingut i els testimonis.
- Valorar la conveniència de fer escorcolls superficials a les persones que hi han intervingut.
- Reservar un espai adequat per atendre la víctima i preservar la seva intimitat per tal que se senti còmoda.
- Dur a terme una escolta activa mostrant interès pel testimoni de la víctima.
- No minimitzar els fets que relata.
- Proporcionar a la víctima un tracte respectuós, professional, individualitzat i no discriminatori. Per determinar quines són les seves necessitats específiques d'atenció s'han de valorar especialment les seves circumstàncies personals.

- Actuar amb la màxima discreció, confidencialitat i immediatesa possibles.
- Actuar el menor nombre de vegades possible per tal d'evitar la revictimització.
- En les comunicacions i les interaccions amb les víctimes i el seu entorn s'ha de tenir molta cura del llenguatge utilitzat.
- Fer servir un llenguatge clar, senzill i accessible a la víctima. S'han de tenir en compte especialment les necessitats dels menors d'edat o de les persones amb discapacitat visual, auditiva o intel·lectual.
- Proporcionar la traducció i interpretació a una llengua que la víctima compregui.
- Facilitar el dret de les víctimes a estar acompanyades d'una persona de la seva elecció.
- Facilitar les gestions per contactar amb familiars, amistats o serveis que la víctima sol·liciti per tal d'assegurar la pròpia protecció, la dels fills o d'altres persones.
- Informar de la importància de denunciar els fets davant les FCS de l'Estat, dels drets que l'assisteixen, les accions que pot emprendre i dels serveis especialitzats que poden prestar assistència a la víctima.
- En casos greus i en aquells en què la víctima no es pugui desplaçar amb els seus propis mitjans ni tengui cap familiar o persona del seu entorn que la pugui acompanyar, fer l'acompanyament a un centre sanitari.
- Sol·licitar la possibilitat que el centre sanitari documenti mitjançant imatges les lesions que presenta la víctima.
- Informar el personal facultatiu que atengui la víctima sobre la conveniència que es faci constar en l'informe l'estat emocional de la víctima. En el cas que no sigui possible, els agents han de deixar constància en la documentació policial de l'estat emocional de la víctima.
- Informar dels fets als Serveis Socials municipals, si aquests compten amb un servei especialitzat d'atenció a víctimes d'aquesta tipologia.



7. DILIGÈNCIES DE PREVENCIÓ I ASSEGURAMENT DAVANT UNA ACTUACIÓ OBLIGATÒRIA

Les actuacions amb les persones presumptament autores de les infraccions d'odi i discriminació s'han de regir pels mateixos principis que s'apliquen a la resta de presumptes autors, però cal prestar una atenció especial a la indumentària, els comentaris i l'entorn que envolta la persona presumptament autora, i recollir degudament tots aquests indicis d'una manera exhaustiva.

Les diligències de prevenció a realitzar serien les indicades en l'article 53.1g i 29.2 de la LO 2/1986, de 13 de març, de Forces i Cossos de Seguretat, i l'article 4 del RD 769/1987, de 19 de juny, sobre regulació de la policia judicial, les quals seran comunicades a les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat per tal de realitzar les investigacions i diligències pertinents. En moment en que la Guardia Civil o Policia Nacional acudeixin al lloc dels fets, la policia local realitzarà el traspàs immediat de les actuacions o diligències realitzades.

Recull d'indicis en les primeres actuacions

L'agudesa de l'agent de policia és cabdal per posar de manifest els elements que posteriorment constituïran la prova de l'il·lícit. En l'àmbit penal, per garantir la consecució d'aquest objectiu, cal que la redacció de les primeres diligències policials recullin de la manera més àmplia possible:

- Una descripció de l'escenari on s'han produït els fets tot destacant els elements que puguin resultar explicatius sobre la motivació discriminatòria de la infracció: propaganda, estendards, banderes, pancartes de determinat signe, ambient d'oci freqüentat per col·lectius determinats, proximitat a un centre de culte...
- Indicació de la data dels fets per si pot tenir alguna connotació simbòlica que contribueixi a donar significació als fets que s'han produït o coincideix amb una festa o celebració rellevant per a algun col·lectiu.

- En els supòsits en què l'actuació policial es produeixi en el moment dels fets, caldria obtenir la declaració de la víctima i dels testimonis que hagin presenciats els fets en una acta per plasmar els primers indicis en el lloc dels fets, sempre que sigui possible.
- Una descripció de l'estètica del presumpte autor: tatuatges, vestuari i altres elements distintius.
- La reproducció literal de les expressions vexatòries, actituds i tot el comportament no verbal del presumpte autor abans, durant o després de cometre la infracció.
- La reproducció literal de les expressions i les actituds que han pogut percebre testimonis dels fets.
- La indicació del grau d'afectació de la víctima i com explica els fets succeïts.
- La informació sobre aspectes rellevants com la pertinença, la simpatia o la vinculació del presumpte autor o de la víctima a col·lectius violents, radicals, intolerants, o tradicionalment enemistats o rivals.

Cal adjuntar els documents següents:

- 1) Reportatge fotogràfic de l'escenari dels fets o dels elements que puguin resultar significatius per explicar els fets esdevinguts.
- 2) Informe facultatiu que reflecteixi les lesions (acompanyat de les fotografies corresponents), l'estat emocional i el grau d'afectació psicològica de la víctima com a resultat dels fets que ha patit, si es compta amb aquest document.

En l'àmbit administratiu, la redacció de denúncia administrativa presentada pel ciutadà a les dependències policials o la redacció de l'acta o butlleta de denúncia per part dels agents actuants a peu de carrer ha de seguir les pautes anteriorment descrites.

Algunes de les infraccions administratives recullen supòsits de fet molt similars a les conductes de rellevància penal. Per tant, cal valorar en cada cas la gravetat dels fets per iniciar una via o l'altra.

Cal tenir present que, en cas que un fet constitueixi clarament un delictes

d'odi i discriminació i també una infracció administrativa del mateix tipus, cal iniciar les dues vies.

Per tant, a més de la tramitació de les primeres diligències, s'ha de trametre la documentació relativa als fets a l'òrgan administratiu competent, per tal que valori l'inici i la suspensió del procediment administratiu sancionador corresponent fins a la resolució del procés penal, en aplicació del principi *non bis in idem*.



8. ANNEXOS

8.1. Conductes penals i administratives

D'una banda, cal tenir en compte que el Codi penal no fa servir una nomenclatura específica que identifiqui ni els delictes discriminatoris ni els delictes d'odi ni tampoc no els regula conjuntament, sinó que recull, en diferents títols, un seguit de conductes que poden ser catalogades com a conductes discriminatòries o incardinar-se sota la denominació de delictes d'odi.

D'altra banda, cal remarcar que hi ha tipus penals específics que preveuen aquestes motivacions d'odi i discriminació (p. ex.: articles 510, 511 i 512), i en altres casos s'aplica el delicte general (p. ex.: lesions) i és l'agregant de l'article 22.4 del Codi penal el que especifica la motivació d'odi i discriminació.

Així mateix, cal tenir en compte que, en la relació de delictes que es recullen a continuació, n'hi ha alguns que són relativament més freqüents en el dia a dia de les organitzacions policials i d'altres de més excepcionals, que es recullen igualment per a coneixement.

Pel que fa a les infraccions administratives, s'han d'aplicar les estipulades en la Llei 8/2016, de 30 de maig, per garantir els drets de lesbianes, gais, trans, bisexuals i intersexuals i per erradicar l'LGTBI-fòbia. S'ha de tenir en compte que amb l'entrada en vigor l'1 de gener de 2019 del Decret 47/2018, 21 de desembre, de traspàs als consells insulars en matèria de polítiques LGTBI, els consells insulars són competents per exercir la potestat sancionadora de les infraccions tipificades en la Llei 8/2016. La competència únicament recau en l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears quan l'acció ultrapassa el territori d'una illa.

Dins aquestes infraccions administratives, n'hi ha algunes d'anàlogues, que només es diferencien pel lloc on es produeix la infracció. Així, si una mateixa conducta discriminatòria té lloc a la via pública o en un camp de futbol, s'haurà de denunciar el fet mitjançant la Llei 8/2016, de 30 de maig, o mitjançant la Llei contra la violència en l'esport, respectivament.

Algunes d'aquestes infraccions recullen supòsits de fet molt similars a les conductes de rellevància penal. Per tant, cal valorar en cada cas la gravetat dels fets per iniciar una via o l'altra.

Tal com s'ha dit en l'apartat 5.2.3, cal tenir present que, en cas que un fet constitueixi clarament un delictes d'odi i discriminació però també una infracció administrativa del mateix tipus, cal iniciar les dues vies, i l'òrgan competent acordarà la suspensió del procediment sancionador administratiu fins a la resolució del procés penal en aplicació del principi non bis in idem.

8.1.1. Conductes penals

Article	Conducta
170.1	Delictes d'amenaques dirigides a atemorir a grups determinats de persones.
173.1	Delictes de tracte degradant contra la integritat moral, quan concorri un mòbil discriminatori.
174.1 i 174.2	Delictes de tortura per discriminació.
314	Delictes de discriminació en ocupació pública i privada.
510.1 a, b i c	Delictes de foment, promoció o incitació a l'odi, menyspreu o descrèdit.
510.2	Delictes de lesió de la dignitat amb humiliació, menyspreu o descrèdit.
510.2b	Delictes d'enaltiment o justificació de delictes d'odi.
511 i 512	Delictes de denegació de prestacions en l'àmbit d'un servei públic o en el de les activitats empresarials o professionals i privades.

514.4	Delicte d'associació il·lícita per a promoure, fomentar o incitar a l'odi, hostilitat, discriminació o violència.
522 a 525	Delictes contra els sentiments religiosos i la llibertat de consciència.
	Delictes de qualsevol naturalesa, inclosos els delictes lleus en els que subjau un mòbil discriminatori anàleg als contemplats a l'article 22.4, tal com l'aporofòbia.
	Delictes de qualsevol naturalesa en el que s'aprecii la concurrència de l'agreujant de l'article 22.4

8.1.2. Conductes administratives

Infraccions tipificades a la Llei 8/2016, de 30 de maig, per a garantir els drets de lesbianes, gais, trans, bisexuals i intersexuals i per a erradicar l'LGTBI fòbia

Article	Conducta
Art. 36.3.a) Infracció lleu	Fer servir expressions vexatòries, d'una manera intencionada i per qualsevol mitjà, contra les persones o llurs famílies, per causa de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere.
Art. 36.3.b) Infracció lleu	Emetre intencionadament expressions vexatòries, d'LGTBI-fòbia, en els mitjans de comunicació, en discursos o en intervencions públiques.
Art. 36.3.c) Infracció lleu	Tenir comportaments que suposin aïllament, rebuig o menyspreu públic, notori i explícit, de persones per causa de l'orientació sexual, la identitat de gènere i/o l'expressió de gènere.
Art. 36.3.d) Infracció lleu	No facilitar la tasca o negar-se parcialment a col·laborar amb l'acció investigadora dels serveis d'inspecció del Govern de les Illes Balears o de qualsevol servei anàleg dels consells insulars o dels ens locals que estiguin investigant un possible cas objecte d'aquesta Llei.
Art. 36.4.a) Infracció greu	Fer servir expressions vexatòries que incitin a exercir la violència contra les persones o llurs famílies, per causa de l'orientació sexual, la identitat de gènere i/o l'expressió de gènere, d'una manera intencionada i/o reiterada.

Art. 36.4.b) Infracció greu	Malmetre o destruir objectes o propietats de persones o de llurs famílies per causa de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere, sempre que aquestes accions no constitueixin delictes.
Art. 36.4.c) Infracció greu	Impedir a una persona, d'una manera intencionada, la realització d'un tràmit o l'accés a un servei públic o establiment obert al públic per causa de l'orientació sexual, la identitat de gènere i/o l'expressió de gènere d'aquesta persona.
Art. 36.4.d) Infracció greu	Emetre intencionadament i/o reiteradament expressions vexatòries que incitin a la violència i tenguin connotacions LGTBI-fòbiques en els mitjans de comunicació, en discursos o en intervencions públiques.
Art. 36.4.e) Infracció greu	Dur a terme actes que impliquin aïllament, rebuig o menyspreu públic i notori de persones per causa d'orientació sexual, identitat o expressió de gènere.
Art. 36.4.f) Infracció greu	La implantació, l'impuls o la tolerància de pràctiques laborals discriminatòries a empreses que rebin subvencions, bonificacions o ajudes públiques de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
Art. 36.4.g) Infracció greu	L'elaboració, la utilització o la difusió, en centres educatius de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, de llibres de text i materials didàctics que presentin les persones com a superiors o inferiors en dignitat humana en funció de la seva orientació sexual, identitat o expressió de gènere, o que incitin a la violència per aquest motiu.
Art. 36.4.h) Infracció greu	L'obstrucció o la negativa absoluta a l'actuació dels serveis d'inspecció del Govern de les Illes Balears o de qualsevol servei anàleg dels consells o dels ens locals que estiguin investigant un possible cas objecte d'aquesta Llei.
Art. 36.5.a) Infracció molt greu	L'assetjament o el comportament agressiu cap a persones o llurs famílies per causa de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere.
Art. 36.5.b) Infracció molt greu	Convocar o donar suport explícit a espectacles públics o activitats recreatives que tenguin com a objecte la incitació a l'odi, la violència o la discriminació de les persones LGTBI.

Art. 36.5.c)
Infracció molt greu

Qualsevol represàlia o tracte advers que rebi una persona com a conseqüència d'haver presentat queixa, reclamació, denúncia, demanda o recurs de qualsevol casta, destinat a impedir la seva discriminació i a exigir el compliment efectiu del principi d'igualtat.

La documentació que reculli les infraccions administratives descrites en el capítol IV de la Llei 8/2016 haurà de ser tramesa en primera instància a la secretaria general de la conselleria competent en matèria de no-discriminació de les persones LGTBI només en els casos que la infracció comesa ultrapassi el territori d'una illa. Per a les infraccions administratives dins el territori d'una illa, la documentació s'ha de trametre en primera instància al consell insular competent de l'illa on s'ha comès la infracció.

Cal tenir en compte que l'article 33.3 de la Llei 8/2016 estableix que: «les conductes discriminatòries per orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere que tinguin lloc dins l'àmbit del treball i que estiguin tipificades com a infracció per la legislació laboral, han de ser objecte d'investigació i, si escau, de sanció, d'acord amb el procediment i la tipificació establerts per la legislació laboral».

Les conductes penals s'han de remetre a les FCS de l'Estat.

Infraccions tipificades en la Llei 7/2013, de 26 de novembre, de règim jurídic d'instal·lació, accés i exercici d'activitats a les Illes Balears

Article	Conducta
Art. 103.2.d) Infracció greu	L'exercici del dret d'admissió de manera discriminatòria, arbitrària o abusiva.

Les actes de denúncia esteses per aquestes infraccions s'han de trametre als ajuntaments, com a òrgans competents en aquesta matèria.

Infraccions tipificades en la Llei 19/2007, d'11 de juliol, contra la violència, el racisme, la xenofòbia i la intolerància en l'esport

Article	Conducta
Art. 2.2.a)	Insults, amenaces o vexacions de caràcter discriminatori
Art. 2.2.b)	Persecució per raons discriminatòries
Art. 2.2.c)	Vexacions i incitacions a l'odi
Art. 2.2.d)	Entonació de càntics o exhibició de pancartes amb missatges vexatoris o intimidatoris o que incitin a l'odi
Art. 2.2.e)	Facilitació de mitjans per incitar o ajudar les persones a cometre les infraccions anteriors
Art. 2.2.f)	Facilitació de mitjans, creació i utilització de suports digitals amb la mateixa finalitat

Les actes de denúncia esteses per aquestes infraccions s'han de trametre a la Direcció General d'Esports, de la Conselleria d'Afers Socials i Esports del GOIB, en el cas de competicions d'àmbit autonòmic, i a la Delegació del Govern a les Illes Balears en cas de competicions d'àmbit estatal.

Dades de contacte dels serveis d'odi i discriminació

Servei d'Odi i Discriminació	Telèfon	Fax
Fiscalia Provincial de les Balears	971 219 443	971 219 482
Assessorament GOIB sobre situacions d'LGTBI-fòbia	971 177 157	
Mapa de recursos LGTBI+ de les Illes Balears (inclou els consells insulars)	http://dgcg.caib.es	

8.2 Normativa

- Constitució espanyola (art. 1, 9.2, 10, 13 i 14).
- Estatut d'autonomia de les Illes Balears. Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer (art. 17).
- Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi penal.
- Llei orgànica 4/2015, de 30 de març, de protecció de la seguretat ciutadana.
- L'Estatut de la víctima del delictes, aprovat per la Llei 4/2015, de 27 d'abril.
- Llei 8/2016, del 30 de maig, per garantir els drets de lesbianes, gais, trans, bisexuals i intersexuals i per erradicar l'LGTBI-fòbia.
- Llei 7/2013, de 26 de novembre, de règim jurídic d'instal·lació, accés i exercici d'activitats a les Illes Balears.
- Llei 19/2007, d'11 de juliol, contra la violència, el racisme, la xenofòbia i la intolerància en l'esport.
- Llei 14/2006, de 17 d'octubre, de l'esport de les Illes Balears.
- Reial decret 203/2010, de 26 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament de prevenció de la violència, el racisme i la xenofòbia i la intolerància en l'esport.
- Decret 47/2018, de 21 de desembre, de traspàs als consells insulars de les funcions i els serveis inherents a les competències pròpies d'aquest consells insulars que actualment exerceix l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears en matèria de polítiques LGTBI.
- Circular 7/2019, de 14 de març, de la Fiscalia General de l'Estat, sobre pautes per interpretar els delictes d'odi tipificats en l'article 510 del Codi penal.
- Protocol d'actuació de les forces i cossos de seguretat pels delictes d'odi i les conductes que vulnerin les normes legals sobre discriminació del Ministeri de l'Interior (revisió: juliol de 2020).
- Instrucció 5/2022, de 12 d'abril de 2022, de la Secretaria d'Estat de Seguretat, sobre el «II Pla d'Acció de lluita contra els delictes d'odi 2022-2024».

Normativa de les Nacions Unides:

- Declaració Universal dels Drets Humans, de 10 de desembre de 1948 (art. 1, 2 i 7).
- Convenció Internacional sobre l'Eliminació de totes les Formes de Discriminació Racial de 1965 (art. 2, 5, 8 i recomanacions destacades).

Normativa del Consell d'Europa:

- Conveni de Roma per a la protecció dels drets humans i les llibertats públiques, de 4 de novembre de 1950 (protocol núm. 12, específic per a la prohibició de la discriminació).
- Conveni sobre el Cibercrim, signat a Budapest en data 23 de novembre de 2001 i ratificat per Espanya en data 20 de maig de 2010 (art. 2, 5 i 6).

Normativa de la Unió Europea:

- Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea, de 12 de desembre de 2007.
- Decisió marc 2008/913/JAI del Consell, relativa a la lluita contra determinades formes i manifestacions del racisme i la xenofòbia mitjançant el dret penal.
- Estratègia per a la igualtat de les persones LGBTIQ 2020-2025 de la Unió Europea.

Programa elaborat per l'ISPIB
El director de l'ISPIB
Vicenç Martorell Palou

Document revisat per la cap del departament
Margarita Ginard Verger

Programa aprovat pel director general d'Emergències i Interior
Jaime Barceló Huguet



G CONSELLERIA
O PRESIDÈNCIA,
I FUNCIÓ PÚBLICA
B IGUALTAT
/ DIRECCIÓ GENERAL
EMERGÈNCIES I INTERIOR

NOTES



Illes Balears