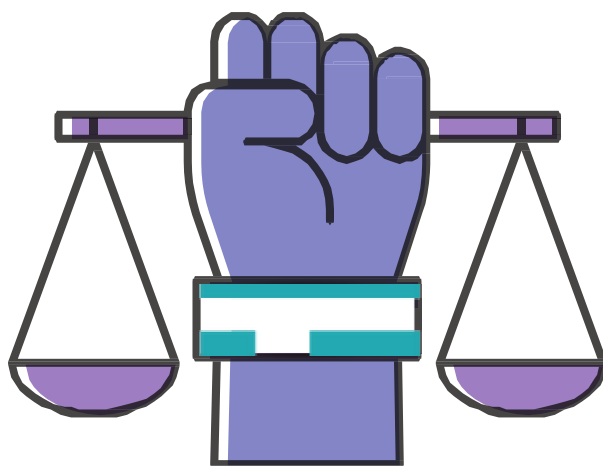


GUÍA DE INFORMACIÓN: CÓMO ACTUAR ANTE LA DISCRIMINACIÓN



Servicio IgualaT



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Vicepresidencia Primera y
Conselleria de Servicios Sociales,
Igualdad y Vivienda



IgualaT

Contacta

📞 900 108 655

✉️ igualat@gva.es

📞 676 322 559

📷 [igualate](https://www.instagram.com/igualate)

ÍNDICE

1. Presentación

2. ¿Qué es la discriminación?

3. Tipos de discriminación

4. Principales ámbitos de discriminación:

- Vivienda
- Consumo
- Ocio
- Financiero
- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad
 - Policía Nacional y Guardia Civil
 - Seguridad privada
- Medios de Comunicación y Redes Sociales
- Empleo
- Administración Pública
- Educación
 - Alumnado
 - Equipo docente
- Sanidad
- Servicios Sociales
- Deporte
- Transporte
- Cultura

5. Recomendaciones

6. Glosario

PRESENTACIÓN

La presente guía incluye algunas de las situaciones discriminatorias que pueden sufrir personas con diversidad funcional o discapacidad, migrantes o de origen migrante y refugiadas, gitanas, LGTBI, personas con enfermedades que causan estigma social o con físico no normativo, personas sin hogar o en situación de pobreza, minorías religiosas y minorías lingüísticas en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

Existe evidencia, a través de informes tanto de entidades públicas como privadas que, la mayoría de las situaciones discriminatorias no se denuncian. Una de las causas de esta **infradenuncia** es la falta de conocimiento de los derechos inherentes, de cómo actuar y ante qué organismo dirigirse. También, el miedo a las represalias y la normalización existente de algunos actos discriminatorios en la sociedad.



Normalización: en muchos casos la discriminación forma parte de la vida cotidiana de las víctimas, llegando a interiorizarlo como algo natural y común en sus vidas. Por ello, es importante dar visibilidad a las prácticas discriminatorias que se producen a diario hacia los colectivos históricamente vulnerabilizados.

Es imprescindible dar a conocer los recursos y servicios que tenemos a nuestro alcance para que, una vez detectado y reconocido un acto de discriminación, sepamos cuáles son los pasos a seguir. Esto puede contribuir a una mayor toma de conciencia de la realidad y a no pasar por alto situaciones que vulneran los derechos y la dignidad de las personas.

La finalidad de esta guía es brindar información útil y dar a conocer las herramientas existentes para actuar ante la discriminación.

A lo largo de este documento, se muestran algunas viñetas de discriminaciones cotidianas, las cuales son sólo un ejemplo de las muchas que acontecen a diario en circunstancias y espacios diferentes.

Si la víctima o víctimas quieren iniciar un procedimiento de queja, reclamación o denuncia ante la conducta discriminatoria, es recomendable buscar apoyo de recursos especializados como el **Servicio IgualaT**.

LA DISCRIMINACIÓN

¿QUÉ ES?

El acto de discriminar se produce cuando un colectivo o persona es tratada de modo menos favorable que otra en una situación análoga o cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutra pueda ocasionar una desventaja particular.

La discriminación atenta contra los derechos humanos y tiene por consecuencia privar a personas que pertenecen a colectivos históricamente vulnerabilizados de las oportunidades que disfruta el conjunto de la sociedad.

Las discriminaciones no siempre se producen de la misma manera, existen diferentes tipos que a continuación definimos y ejemplificamos.

Discriminación directa: situación en que se encuentra una persona o grupo que haya sido o pudiese ser tratada de manera menos favorable que otras en la misma situación. Esta discriminación se presenta de manera expresa y la intencionalidad de dañar resulta evidente.

Ejemplo: Nadia es de Nigeria y lleva viviendo 12 años en Alicante. Decide abrir un negocio para el que necesita alquilar un local. Después de una semana, encuentran el lugar perfecto, pero cuando va a ver las condiciones de alquiler se encuentran con el siguiente mensaje: "abstenerse personas negras".

Discriminación indirecta: se produce cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutra ocasiona o puede ocasionar a una o varias personas una desventaja particular con respecto a otras.

Ejemplo: El dueño de una tienda busca a personal de limpieza. En el anuncio incluye como requisito imprescindible, tener un excelente nivel de castellano, sin embargo, para el trabajo que se va a desarrollar no es necesario tener ese requisito que se demanda.

LA DISCRIMINACIÓN

Aunque, aparentemente, esta práctica no es discriminatoria de forma directa, sí lo es de forma indirecta, porque exigen un nivel que no es necesario para el trabajo que se va a desarrollar, pero lo usan como filtro para evitar seleccionar a personas por su origen migrante o étnico que tienen menos probabilidades de conocer el idioma a la perfección.

Discriminación múltiple: situación en la que una persona puede sufrir diferentes experiencias de discriminación de manera simultánea o consecutiva por dos o más motivos.

Ejemplo: Juan sufría acoso laboral por parte de algunos de sus compañeros por su orientación sexual. Un día tuvo un accidente conduciendo, quedando afectada su movilidad en un alto porcentaje. En ese momento Juan empezó a sufrir discriminación por su movilidad reducida a la hora de poder acceder a algunos locales de ocio.

Discriminación interseccional: se origina a partir de la interacción de varios tipos de discriminación que actúan entre sí de forma indivisible, de tal manera que, supone un mayor riesgo de vulnerabilidad hacia una persona o colectivo, generando una forma específica de discriminación.

Ejemplo: Fátima, mujer de origen marroquí; trabaja en una empresa en la que el grupo de mujeres está tomando medidas sindicales, ya que teniendo el mismo convenio que los hombres, tienen un sueldo inferior; además a Fátima le han puesto muchos problemas para llevar el hiyab en horario laboral.

Es decir, Fátima es víctima por varios tipos de discriminación, por ser mujer, por ser de origen migrante y pertenecer a una minoría religiosa, por lo que las formas y sistemas de opresión están activas al mismo tiempo en ella, creando un tipo de discriminación específica.

LA DISCRIMINACIÓN

Discriminación por asociación: se da cuando una persona o un grupo, debido a su relación con otra persona perteneciente a alguno de los colectivos históricamente vulnerabilizados, es objeto de un trato discriminatorio.

Ejemplo Roberto es voluntario en una asociación que trabaja con el pueblo gitano. Decide apuntarse a un gimnasio cerca de la asociación, pero no le dejan matricularse porque creen que él también es gitano.

Discriminación por error: se produce cuando una persona o un grupo es objeto de trato discriminatorio debido a una apreciación incorrecta.

Ejemplo: Alicia tiene alopecia grave y siempre lleva un pañuelo. En su primer día de instituto el equipo docente le exige que se lo quite. Creen que Alicia lleva el pañuelo por ser musulmana.

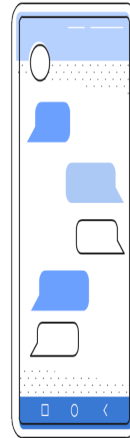


PRINCIPALES ÁMBITOS DE LA DISCRIMINACIÓN



VIVIENDA

Hola, me gustaría ver el piso que está en la Web.



Claro, quedamos mañana para verlo.

Hola, soy Ana, habíamos hablado por teléfono para ver el piso.



De acuerdo, pero ¿por qué no me ha avisado antes?

El piso ya está alquilado, no te lo puedo enseñar.

Ha sido de imprevisto.



Si usan el pretexto de haber alquilado la vivienda sin avisar cuando identifican o intuyen el origen de una persona y, el piso que se quería alquilar sigue estando en la página Web, es conveniente buscar a alguien de confianza que vuelva a contactar con la persona particular o intermediaria, para poder demostrar que está siendo descartada de un proceso de selección por origen de procedencia.

La normativa específica de vivienda prohíbe y sanciona expresamente tanto la discriminación en el acceso a la vivienda bien sea directa o indirecta, como el acoso inmobiliario.



Es aconsejable probar lo ocurrido con conversaciones, correos electrónicos, mensajes de whatsapp y cualquier otra prueba sobre los hechos.

¿Cómo actuar ante una situación discriminatoria?

- Cumplimentar mediante una instancia general los datos de identificación de la persona reclamante así como con los hechos que motivan la queja, la pretensión con la que se realiza y la fecha en la que se presenta.

Dirigida a: Dirección general de vivienda - Secretaría autonómica de vivienda Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

Dónde se presenta:

De forma telemática:

Modelo Z - Solicitud general de iniciación y tramitación telemática.

De forma presencial:

- Dirección Territorial de Vivienda de cada provincia.
- Oficina de Registro de la GVA (PROP, Ayuntamientos, etc.)
 - Valencia. C/ De la democracia, 77. Ciudad Avda. 9 De Octubre - Torre 1. 46018.
- Por correo certificado con acuse de recibo. El sobre se lleva abierto con una copia del escrito, y en la oficina de correos sellan la copia que se queda la persona interesada y la otra se introduce en el sobre.

*De conformidad con el artículo 31 Real Decreto 1829/1999, del 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales.

Según la legislación vigente, hay una inversión de la carga de la prueba, donde el órgano competente debe exigir a la parte denunciada que aporte una justificación objetiva y razonable que pruebe que no ha infringido el derecho a la igualdad.



Si se produce una situación de hostigamiento en un comercio, es posible solicitar al personal que justifique este comportamiento. Si la respuesta es hostil y muestra indicios discriminatorios, se puede reflejar en una hoja de reclamación.

Cuando se dé una situación discriminatoria en el ámbito de comercio puede recurrir a distintas vías, dependerá de la gravedad de la situación.

¿Cómo actuar ante una situación discriminatoria?

1. QUEJA al comercio:

- Pedir la hoja de reclamación y reflejar de forma clara y breve el motivo de queja, la fecha y lugar de los hechos y los datos de la persona reclamante.
- La hoja blanca y la verde, para la persona que reclama y la rosa, y en ocasiones la amarillo para el comercio.
- Expresar de forma clara y breve el motivo de queja, qué solicitas y la fecha. El nombre, nacionalidad, número de pasaporte o DNI.
- El comercio tiene un plazo de un mes para la contestación.

2. RECLAMACIÓN: abre un procedimiento de mediación.

Cuándo se presenta en la Oficina Municipal del Consumidor (OMIC):

- Si no han contestado la queja en el plazo de un mes.
- Si no se está conforme con la respuesta que han dado por la interposición de la queja.
- Si no informan del procedimiento de mediación.

Cómo presentarla:

- Hoja de reclamación blanca.
- Primero se tiene que haber presentado en el comercio la hoja rosa.

3. DENUNCIA ante la administración pública:

Cuándo se presenta:

- Cuando no se ha solucionado con la mediación.
- Cuando no quieren mediación.
- Cuando es "indispensable" porque es por **situaciones graves de discriminación**.

Cómo presentarla: mediante escrito de denuncia de IgualaT

Dónde dirigirlas:

De forma presencial:

- Registro del servicio territorial de comercio, artesanía y consumo.

Es importante a la hora de presentar la hoja de reclamaciones, aportar elementos materiales como, facturas, tickets, o cualquier otro documento para fundamentar su reclamación.

¿Dónde denunciar?

1. Queja:

Se debe presentar en el comercio donde ha ocurrido la situación discriminatoria.

2. Reclamación en Oficinas Municipales del Consumidor:

- **OMIC Valencia**
C/ Amadeu de Savoia 11 - 963 511 237
- **OMIC Castellón**
Pza. Mayor 1 - 964 269 609
- **OMIC Alicante**
C/ Cervantes, 3 -965 981 146

3. Denuncia:

Dirección general de Comercio, Artesanía y Consumo:

- **Registro del servicio territorial de comercio, artesanía y consumo València.**
C/Gregorio Gea, 27 - 46008
- **Registro del servicio territorial de comercio, artesanía y consumo Castellón.**
Av. Hermanos Bou, 47 - 12003
- **Registro del servicio territorial de comercio, artesanía y consumo Alicante**
Av. Churruca, 29 - 03003

Buenas,
queremos tomar
algo, ¿tenéis sitio
libre?



No podéis entrar, el aforo está
completo.



Hola,
¿Tenéis mesa
para dos?



Hola, sí
claro
pasen al
fondo.



Si prohíben el acceso en algún local, se puede preguntar cuáles son los motivos. Si esta opción no resuelve la situación, se puede solicitar la hoja de reclamación.



Si en algún evento celebrado en un espacio público organizado por una empresa privada te deniegan el acceso o te tratan de manera desigual, podrían estar incurriendo a un acto discriminatorio.

ES IMPORTANTE SABER QUE...

Según la normativa vigente, los establecimientos tienen **derecho de admisión**, siempre y cuando se respete la dignidad de las personas, y no se las discrimine por ser personas con diversidad funcional o discapacidad, migrantes o de origen migrante y refugiadas, gitanas, LGTBI, personas con enfermedades que causan estigma social o con físico no normativo, personas sin hogar o en situación de pobreza, minorías religiosas y minorías lingüísticas en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

La condición de la limitación de acceso al local público deberá estar siempre visible y ser fácilmente legible. En ningún caso las condiciones particulares de admisión podrán ser discriminatorias o vulnerar el principio de igualdad de trato.



Si se da una situación de discriminación en el ámbito de ocio, (bares, restaurantes, discotecas, eventos en espacios públicos), podemos recurrir a los siguientes procedimientos para realizar el trámite correspondiente.

¿Cómo denunciar una situación discriminatoria?

Cumplimentar una instancia general con los datos de identificación de la persona reclamante, con los hechos que motivan la queja, con la pretensión con la que se realiza y la fecha en la que se presenta.

Dirigida a: Conselleria de Justicia e Interior - Secretaría Autonómica de Seguridad y Emergencias - Dirección General de Interior.

Dónde se presenta:

De forma presencial:

- Dirección Territorial de cada provincia.
- Mediante cualquier registro de la Administración pública (Oficinas PROP, Ayuntamientos).
- Por correo certificado, con acuse de recibo. El sobre se lleva abierto con una copia del escrito, y en la oficina de correos sellan la copia que se queda la persona interesada y la otra se introduce en el sobre.

* De conformidad con el artículo 31 Real Decreto 1829/1999, del 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales.

Direcciones de Conselleria de Justicia, Interior:

- Valencia. C/ de la Democràcia, 77 - 46018
- Alicante. C/. Méndez Núñez, 41 - 03002
- Castellón de la Plana. C/ Mayor, 78 - 12001



¿Cómo actuar ante una situación discriminatoria?

1. QUEJA al comercio:

- Pedir la hoja de reclamación y reflejar de forma clara y breve el motivo de queja, la fecha y lugar de los hechos y los datos de la persona reclamante.
- La hoja blanca y la verde, para la persona que reclama y la rosa, y en ocasiones la amarillo para el comercio.
- Expresar de forma clara y breve el motivo de queja, qué solicitas y la fecha. También se ha de poner nombre, nacionalidad, número de pasaporte o DNI.
- El comercio tiene un plazo de un mes para la contestación.

2. RECLAMACIÓN: abre un procedimiento de mediación.

Cuándo se presenta en la OMIC:

- Si no han contestado la queja en el plazo de un mes.
- Si no se está conforme con la respuesta que han dado por la interposición de la queja.
- Si no informan del procedimiento de mediación.

Cómo se presenta:

- Hoja de reclamación blanca.
- Primero se tiene que haber presentado en el comercio la hoja rosa.

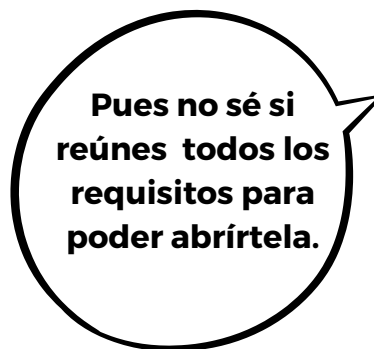
Dónde se presenta:

Oficinas Municipales del Consumidor/a:

- **OMIC Valencia**
C/ Amadeu de Savoia 11 - 963 511 237
- **OMIC Castellón**
Pza. Mayor 1 - 964 269 609
- **OMIC Alicante**
C/ Cervantes, 3 - 965 981 146

Es importante a la hora de presentar la hoja de reclamaciones, aportar elementos materiales como, facturas, tickets, o cualquier otro documento para fundamentar su reclamación.

FINANCIERO



- ¿Te ponen problemas a la hora de abrir una cuenta bancaria por tu país de origen?
- ¿Solicitan documentación adicional y diferente a la que exige la normativa para acreditar la situación de vulnerabilidad o exclusión financiera?
- ¿Deniegan abrir la cuenta y no lo dicen por escrito?

FINANCIERO: ABRIR UNA CUENTA BANCARIA

Cuando ocurra una situación discriminatoria en el ámbito financiero, se puede recurrir interponiendo una reclamación.



Aunque, la persona sea solicitante de asilo o migrante en situación administrativa irregular, tiene derecho a abrir una cuenta bancaria.

¿Cómo actuar ante una situación discriminatoria?

- **Si verbalmente se niegan a abrir la cuenta**, hay que solicitarlo por escrito con los datos de la persona que lo efectúa, reflejando el motivo de queja, la fecha y lugar de los hechos.
- Será necesario que la persona demandante guarde una copia sellada del escrito.
- En este escrito la persona usuaria deberá solicitar expresamente: "que se tramite su expediente conforme al Capítulo III de la Orden ECO/734/2004 del 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras".

Dirigido a: servicio de atención al cliente de la entidad bancaria.

- Admitida la queja, el banco debe contestar en el plazo establecido por la normativa vigente.
- Si prosigue la negativa, o no responden a la solicitud en el plazo, la persona usuaria puede hacer uso de los servicios de reclamaciones del Banco de España.
- En este caso, se aportará la resolución de la entidad bancaria junto con la copia sellada del escrito al Banco de España, quien revisará las circunstancias.

FINANCIERO: ABRIR UNA CUENTA BANCARIA

Se puede presentar a través de las siguientes vías:

De forma presencial:

- En el Registro general del **Banco de España**.

Dirigido a: Departamento de Conducta de Entidades. C/Alcalá 48, 28014 - Madrid

- Por correo postal, el sobre deberá ir abierto asegurando que registren la solicitud con la fecha del día de su presentación. La persona interesada se quedará una copia de la solicitud que también tendrá que estar sellada.
- A través de las siguientes sucursales de la Comunidad Valenciana:

Link: https://www.bde.es/bde/es/secciones/sobreelbanco/organizacion/Organizacion_ter/

De forma telemática:

- Puede realizarse este procedimiento de forma telemática:

Link: https://app.bde.es/psr_www/psr_wwwias/xml/Arranque.html



FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD



Si se da una situación en la que se haya procedido a la identificación de una persona o grupo sin motivo aparente y se sospecha que se debe a la asociación o pertenencia a una etnia, cultura u origen geográfico determinado, es importante mostrar una actitud colaborativa en todo momento.

FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD: POLICIA NACIONAL Y GUARDIA CIVIL

Cuando se dé una situación discriminatoria por los **cuerpos de seguridad del estado**, se puede tramitar una queja o reclamación.

¿Cómo actuar ante una situación discriminatoria?

- Si no va uniformado o no es visible su número profesional, se debe atender a los detalles físicos que permitan reconocer su identidad.
- Es importante recabar pruebas y testigos de lo sucedido.
- Cumplimentar una instancia general que facilita el Ministerio del Interior con los datos de identificación de la persona reclamante, los hechos que motivan la queja y solicitar al órgano al que se dirige que cumpla con su función de investigar y perseguir la conducta.

Dirigido a: Inspección de personal y servicios de seguridad – Dirección General de Coordinación y Estudios – Secretaría de estado de seguridad – Ministerio del Interior.

Dónde se presenta:

- Por correo postal: C/ Cea Bermúdez, 35-37. 28003 – Madrid.

* De conformidad con el artículo 31 Real Decreto 1829/1999, del 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales.

- Por la Sede electrónica, mediante el Formulario de propósito general:

Link:<https://sede.mir.gob.es/opencms/export/sites/default/es/procedimientos-y-servicios/formulario-de-proposito-general/>

FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD: SEGURIDAD PRIVADA

Cuando se dé una situación discriminatoria por la **fuerza de seguridad privada**, se puede tramitar una queja o reclamación.

¿Cómo actuar ante una situación discriminatoria?

- Es importante recabar pruebas y testigos de lo sucedido.
- Mediante el modelo de instancia se describirá la situación discriminatoria y se solicitará a la Unidad Central de Seguridad Privada que inicie un procedimiento para cumplir con sus funciones de control del personal de seguridad privada, de sus actuaciones y servicios.

Dirigida a: Unidad central de seguridad privada - Comisaría general de seguridad ciudadana - Dirección Adjunta operativa - Dirección general de la Policía.

Link modelo: <https://www.interior.gob.es/opencms/gl/servicios-al-ciudadano/tramites-y-gestiones/modelos-de-solicitud/instancia-general/>

Dónde se presenta:

De forma presencial:

- Acudir a la Delegación de Gobierno o Subdelegación de Gobierno.
 - Subdelegación Valencia: C/ Joaquín Ballester, 39 - 6009
 - Subdelegación Alicante: Plza. Muntanyeta, 6 - 03001
 - Subdelegación Castellón: Plza. M^a Agustina, 6 - 12071
- En cualquier oficina de correos con acuse de recibo. El sobre deberá ir abierto asegurando que registren la solicitud con la fecha del día de su presentación. La persona interesada se quedará una copia de la solicitud que también tendrá que estar sellada.

* De conformidad con el artículo 31 Real Decreto 1829/1999, del 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales.

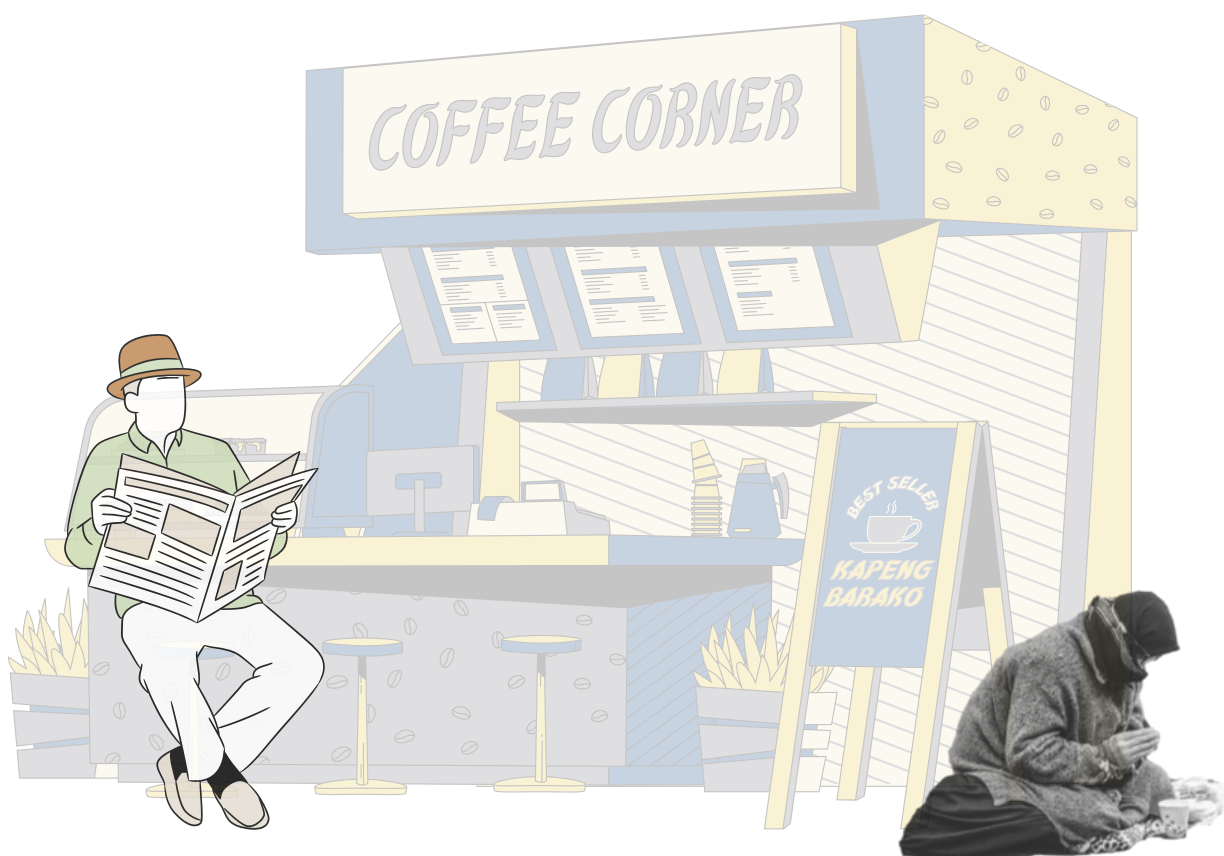
De forma telemática:

- Mediante certificado digital o certificado Cl@ve en el siguiente enlace:

Link: <https://rec.redsara.es/registro/action/are/acceso.do>

MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES

El Supremo prohíbe a un youtuber subir vídeos en cinco años por dar galletas con pasta de dientes a un indigente



Si se detecta una mala praxis en los medios de comunicación, las entidades sociales o los grupos de activistas pueden resultar un recurso fundamental que apoye y acompañe en el proceso de denuncia y también ponerse en contacto con el **Servicio IgualaT**.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La ciudadanía dispone de diferentes herramientas para poder poner una queja ante una mala praxis informativa. El objetivo es que sea el propio medio el que rectifique o elimine el contenido. Hay distintas opciones:

¿Cómo actuar ante una situación discriminatoria?

- Escribir una carta dirigida al espacio reservado para el público, que habilita cada medio de comunicación. En ella se expondrá la queja y la argumentación relacionada con el contenido discriminatorio.
- Enviar un escrito a la dirección del medio de comunicación para solicitar la retirada y rectificación del contenido, informar de por qué dicho contenido es discriminatorio, y qué alternativas de tratamiento informativo existen para referirse a ciertos colectivos.
- Si el medio de comunicación no rectifica o no elimina el contenido, se puede acudir a los órganos de control sobre la profesión periodística para que emitan dictámenes contra estas malas prácticas.

Se puede reclamar en los siguientes órganos:

- Consell de l'Audiovisual de la Comunitat Valenciana. Atienden quejas de la ciudadanía sobre contenidos en emisoras de radio o televisiones locales y autonómicas valencianas. Se puede contactar con el siguiente formulario:

Link: <https://consellaudiovisual-cv.org/oficina-de-defensa-de-la-audiencia.html>

- Consell de la ciutadania de la corporació valenciana de mitjans de comunicació. Defensa de la audiencia de À Punt. Dispone de un formulario:

Link: <https://www.cvmc.es/es/consejo-ciudadania/>

- Defensora de la Audiencia de Radio y Televisión Española (RTVE) tramita las quejas referidas a contenidos de RTVE. Dispone de un formulario, para su tramitación:

Link: <https://www.rtve.es/rtve-responde/participacion/>

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Colegios profesionales de periodistas. Pueden recoger quejas y sugerencias para promover buenas prácticas entre la profesión periodística:

- Unió de periodistes valencians.

Contacto: administracio@unioperiodistes.org

- Federación de asociaciones de periodistas de España (FAPE).

Formulario para quejas:

Link: <https://www.comisiondequejas.com/como-formular-una-queja/>

Finalmente, ante casos de especial gravedad, es posible denunciar ante las autoridades judiciales competentes. Se recomienda acudir al **Servicio IgualadT** o a alguna entidad social especializada que pueda prestar el servicio de orientación jurídica.



REDES SOCIALES



Cualquier persona usuaria de redes sociales puede reportar directamente un contenido discriminatorio ante las empresas proveedoras. Las redes sociales de Facebook, X , Instagram, YouTube y TikTok tienen habilitadas las opciones para denunciar directamente los mensajes de odio.

REDES SOCIALES

Cuando se den situaciones de discriminación en redes sociales contra la dignidad de una persona o un colectivo, podemos llevar a cabo los siguientes procedimientos.

¿Cómo actuar ante una situación discriminatoria?

- Reportar ante las autoridades competentes, cada red social ofrece un procedimiento para denunciar la situación o incidente.
 - FACEBOOK:
Link: https://www.facebook.com/help/1380418588640631/?helpref=hc_fnav
 - X:
Link: <https://help.twitter.com/es/rules-and-policies/twitter-report-violation>
 - INSTAGRAM:
Link: https://help.instagram.com/2922067214679225/?helpref=hc_fnav
 - YOUTUBE:
Link: <https://support.google.com/youtube/answer/2802027>
 - TIK TOK:
Link: <https://support.tiktok.com/es/safety-hc/report-a-problem>

Si reaccionan y eliminan la publicación, quedaría resuelta esta conducta.

- Si no se soluciona, la persona afectada puede interponer una denuncia.

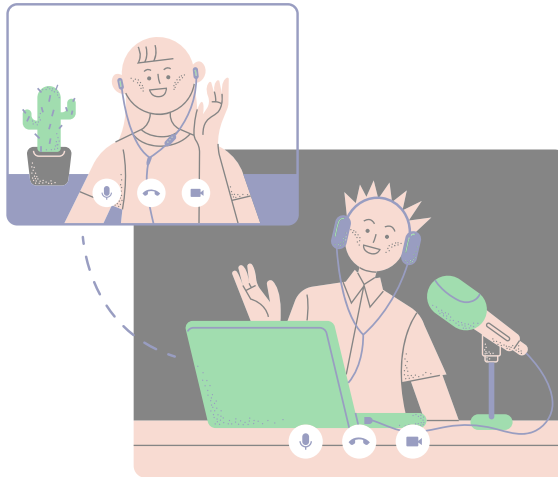
Dónde se denuncia:

- Ante las fiscalías especializadas: la Fiscalía de delitos de odio y discriminación y la Fiscalía de criminalidad informática.
- Fiscalía General del Estado (Unidad de ciberdelincuencia).
- Cuerpos policiales: Policía Nacional y Guardia Civil que disponen de Unidades de Criminalidad Informática.

Si se decide denunciar, es importante guardar copias del contenido, por ejemplo: mensajes, enlaces, capturas de pantalla, fecha de publicación y no difundirlo por las redes sociales.

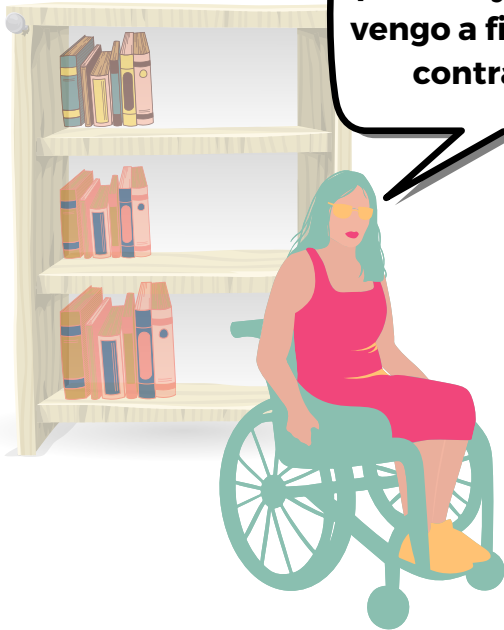
LABORAL

**Muchas gracias,
me confirma que
el trabajo es
desde casa,
¿verdad?**



**Así es, Alicia, te
confirmamos que
el puesto de
teleoperadora es
tuyo.**

**¡Hola! soy Alicia,
vengo a firmar el
contrato.**



**Disculpa, ha debido haber un error,
este puesto no es para gente como
tú.**



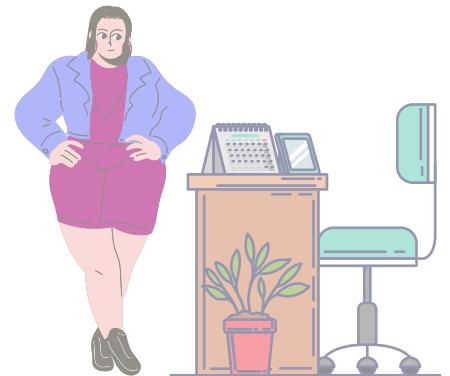
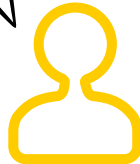
Si una persona presencia o es víctima de algún trato discriminatorio es importante a la hora de recabar pruebas, fijarse en las personas que están alrededor, ya que pueden servir de testigos presenciales.

También es importante revisar las políticas de la empresa y las condiciones de contratación; esto ayudará a determinar la posición de la organización en relación con los tratos discriminatorios.

LABORAL

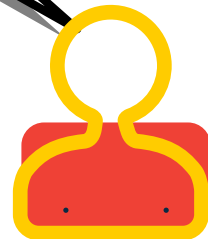
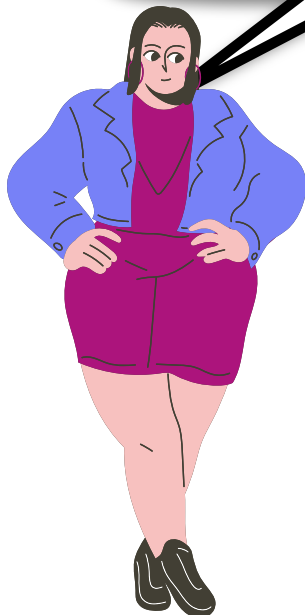
La gorda no
para de
comer, ¿no
se ve?

La verdad que
da muy mala
imagen cuando
tenemos
eventos con más
gente.



Quería hablar con usted.
Estoy recibiendo
comentarios desagradables
por mi físico entre mis
compañeros y compañeras y
me está afectando mucho.

Vanesa, estás
exagerando, son de
broma mujer, no hagas
caso.



Si hay evidencia de una situación discriminatoria por la apariencia física de una persona, se han de buscar pruebas que corroboren dicha situación y denunciar ante los órganos competentes.

Cuando se den situaciones discriminatorias en el ámbito laboral, ya sea en la búsqueda de empleo, en la entrevista previa, cuando la persona se encuentra en activo o en los que la actividad se ve temporalmente interrumpida por el motivo que fuere, todas estas conductas se pueden denunciar por diferentes vías:

1. Vía Administrativa - Denuncia ante la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS).

¿Cómo actuar ante una situación discriminatoria?

- Realizar escrito, reflejando de forma clara y breve el motivo de queja, la fecha y lugar y los datos de la persona reclamante.
- Inspección de Trabajo informará por escrito al denunciante el resultado procedente.

Dirigida a: Oficina estatal de lucha contra la discriminación - Inspección de trabajo y Seguridad Social.

Se puede presentar a través de las siguientes vías:

De forma presencial:

- Oficinas de las Inspecciones Provinciales de Trabajo y Seguridad Social.
 - Alicante: C/ Pintor Lorenzo Casanova, 6 - 03003
 - Valencia: C/ de l'Uruguai, 13 - 46007
 - Castellón: Avda. Del Dr. Clarà, 40 - 12002

Link modelo:

https://www.mites.gob.es/itss/web/Atencion_al_Ciudadano/FORMULARIOS/index.html

De forma telemática:

- A través de la sede electrónica del Ministerio de Trabajo y Economía Social, siempre que el denunciante disponga del DNI y/o de una firma electrónica reconocida por la plataforma @firma.

Link: <https://expinterweb.mites.gob.es/ley11/inicio/elegirTramite.action?tramiteSel=0&procedimientoSel=12&proc=3>



Para aquellas personas que se encuentran en una empresa, si ésta supera el número de 50 personas, dispondrá de un comité de empresa o delegada/o de personal que pueda asesorarla sobre el procedimiento a seguir.

En los demás casos, cuando la persona afectada no quiera resolver su situación, a través del comité de empresa, se podrá informar y asesorar directamente en la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS).

2. Vía Judicial Social - Ante los Juzgados de lo Social.

¿Cómo actuar ante una situación discriminatoria?

- Presentar previamente una papeleta de conciliación ante el Servicio de Mediación, Arbitraje y Conciliación (SMAC).
- Para solicitar cita previa al SMAC:
Link: https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=21062&version=amp
- Si se llega a un acuerdo en el acto de conciliación celebrado en el SMAC se cierra el procedimiento.
- Si no se llega a un acuerdo se continúa ante el Juzgado de lo Social con el procedimiento correspondiente.

De forma telemática:

- Para realizar este trámite será necesario disponer de firma electrónica, o DNI electrónico.

Link: https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=347

3. Vía Penal

¿Cómo actuar ante una situación discriminatoria?

- Presentar denuncia en Fiscalía o Juzgado.

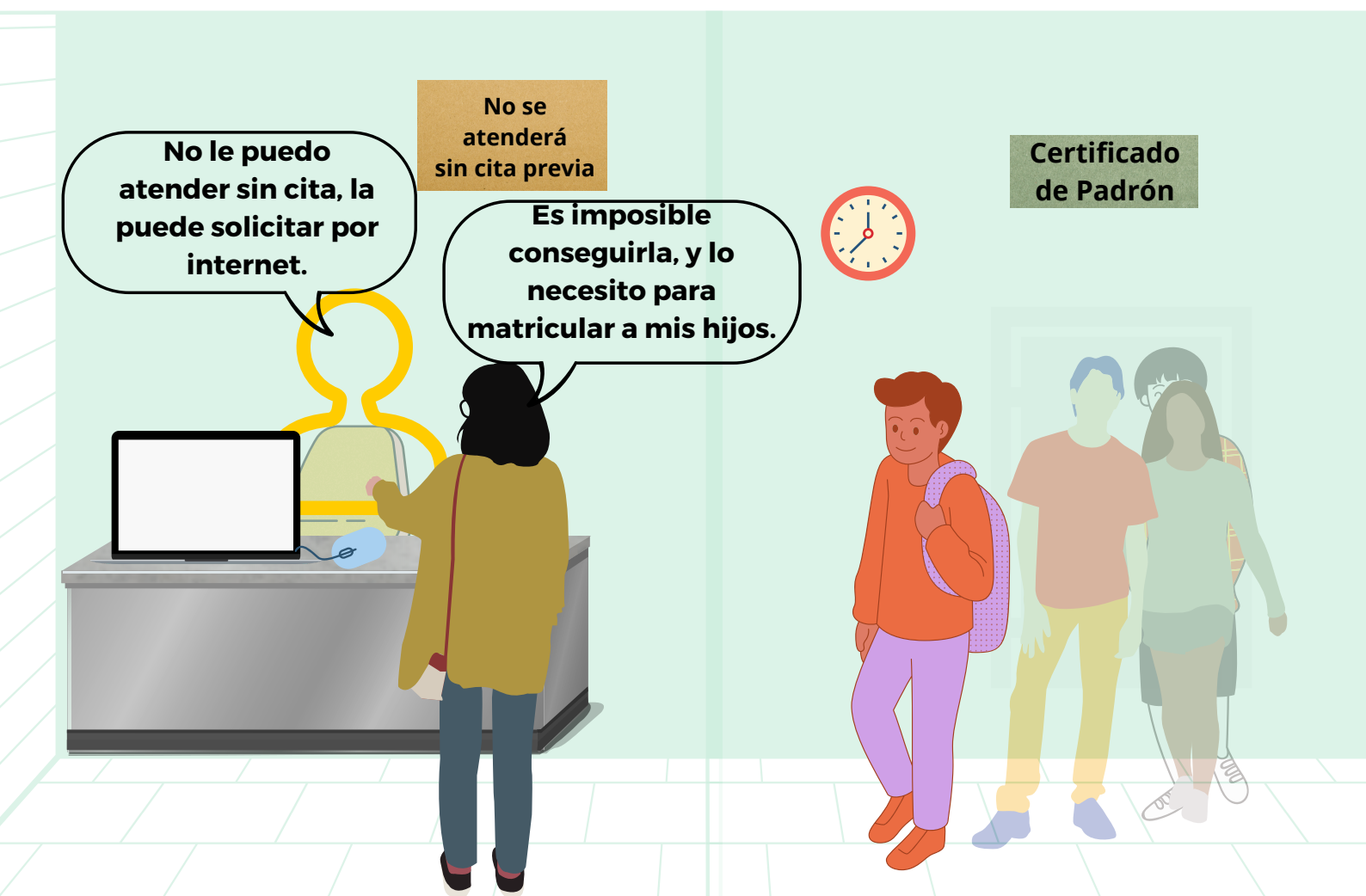
En este caso, si constituye delito de discriminación en el empleo contemplado en el artículo 314 del Código Penal, intervendrá siempre el Ministerio Fiscal.

*Artículo 314: "Quienes produzcan una grave discriminación en el empleo, público o privado, contra alguna persona por razón de su ideología, religión o creencias, su situación familiar, su pertenencia a una etnia, raza o nación, su origen nacional, su sexo, edad, orientación o identidad sexual o de género, razones de género, de aporofobia o de exclusión social, la enfermedad que padezca o su discapacidad, por ostentar la representación legal o sindical de los trabajadores, por el parentesco con otros trabajadores de la empresa o por el uso de alguna de las lenguas oficiales dentro del Estado español, y no restablezcan la situación de igualdad ante la ley tras requerimiento o sanción administrativa (...)"

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Este procedimiento se empleará cuando se dé disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones, o cualquier otra deficiente actuación que se observe en el funcionamiento de los servicios públicos de la administración y organizaciones de la Generalitat y que constituya falta de calidad en el servicio prestado.

Es decir, este procedimiento se encuentra enfocado a todas aquellas situaciones discriminatorias que no son imputables a una persona determinada, sino que, vienen dadas por la discriminación estructural de la administración pública o la falta de recursos de la misma.



Cuando se den situaciones discriminatorias en el ámbito de la administración pública, se puede presentar una queja ante los órganos pertinentes.

¿Cómo actuar ante una situación discriminatoria?

- Cumplimentar el modelo de solicitud reflejando la situación discriminatoria junto a los motivos que vulneren el principio de igualdad de trato.

Dirigido a: la administración específica donde haya sucedido el incidente.

Se puede presentar a través de las siguientes vías:

1. Formulación de quejas, sugerencias y agradecimiento ante los servicios administrativos de la Generalitat.

Link modelo: https://www.gva.es/downloads/publicados/IN/01969_BI.pdf

Se puede presentar a través de las siguientes vías:

De forma presencial:

- Por escrito en cualquier oficina Prop, Ayuntamiento, u oficina específica según el ámbito.
- Por correo certificado con acuse de recibo, dirigido a la Administración competente de cada provincia.

* De conformidad con el artículo 31 Real Decreto 1829/1999, del 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales.

De forma telemática:

- Para realizar este trámite será necesario disponer de firma electrónica, DNI electrónico:

Link: https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=1236&version=amp

2. Síndic o Síndica de Greuges.

Se puede presentar a través de las siguientes vías:

De forma presencial:

- En la Sede de Síndic o Síndica de Greuges.
 - Alicante: C/ Pascual Blasco,1 - 03001
- Correo ordinario.

De forma telemática:

- A través de la página web: <https://seu.elsindic.com/>

EDUCACIÓN

**Mirad el vídeo que he
subido en el que
ponías la zancadilla a
la marimacho.**



**¿Habéis visto el vídeo
de la tía que era un tío?**



EDUCACIÓN: ALUMNADO

Cuando se den situaciones discriminatorias en el ámbito de educación y que se produzcan entre el mismo alumnado, se puede presentar una queja ante los órganos pertinentes.

¿Cómo actuar ante una situación discriminatoria?

- Comunicar, preferiblemente por escrito de forma clara y breve la situación discriminatoria, el motivo de queja, la fecha y lugar y los datos de la persona reclamante, al equipo docente y a la dirección del centro para poder solucionar los incidentes.

Dirigido a: la dirección del centro escolar.

- El centro tiene la obligación de iniciar un procedimiento ordinario en el plazo de tres días hábiles a contar desde que se ha notificado el incidente discriminatorio.
 - El centro educativo debe ofrecer un procedimiento conciliador en el que se explicará a ambas partes la finalidad que tiene, dejando a interés particular la decisión de aceptación o rechazo del procedimiento. Así mismo, el centro también está obligado a informar a la comisión de igualdad y convivencia del consejo escolar.

Queda excluida la posibilidad de recurrir al acto de conciliación en los supuestos siguientes:

- Cuando al alumnado agente discriminador implicado se le haya tramitado, en el mismo curso escolar, otro procedimiento conciliador por la misma conducta o por una situación de la misma naturaleza.
- Cuando el alumno o la alumna víctima rechace la medida propuesta.
- Cuando las medidas adoptadas por el centro educativo se consideren insuficientes o, incluso no haya respuesta por parte de la institución, la persona interesada podrá acudir a la Inspección Territorial de Educación de su provincia.

EDUCACIÓN



Si se detecta una situación discriminatoria en el aula, es importante comunicarlo lo antes posible al personal docente y, en caso necesario, se deberá informar de lo ocurrido a la dirección del centro educativo.

EDUCACIÓN: EQUIPO DOCENTE

Cuando se den situaciones discriminatorias en el ámbito de educación y que se produzcan del equipo docente al alumnado, se puede presentar una queja ante los órganos pertinentes.

¿Cómo actuar ante una situación discriminatoria?

- Reflejar por escrito y de forma clara la conducta discriminatoria del personal del centro educativo hacia la alumna o alumno, la fecha y lugar de los hechos y los datos de la persona reclamante.
- Solicitar que se inicie un procedimiento administrativo para investigar la conducta discriminatoria y que se le informe de la tramitación y de la resolución de la misma.

Dirigida a: Dirección general de personal docente - Secretaría autonómica de educación - Conselleria de educación, universidades y empleo.

Dónde se presenta:

De forma presencial:

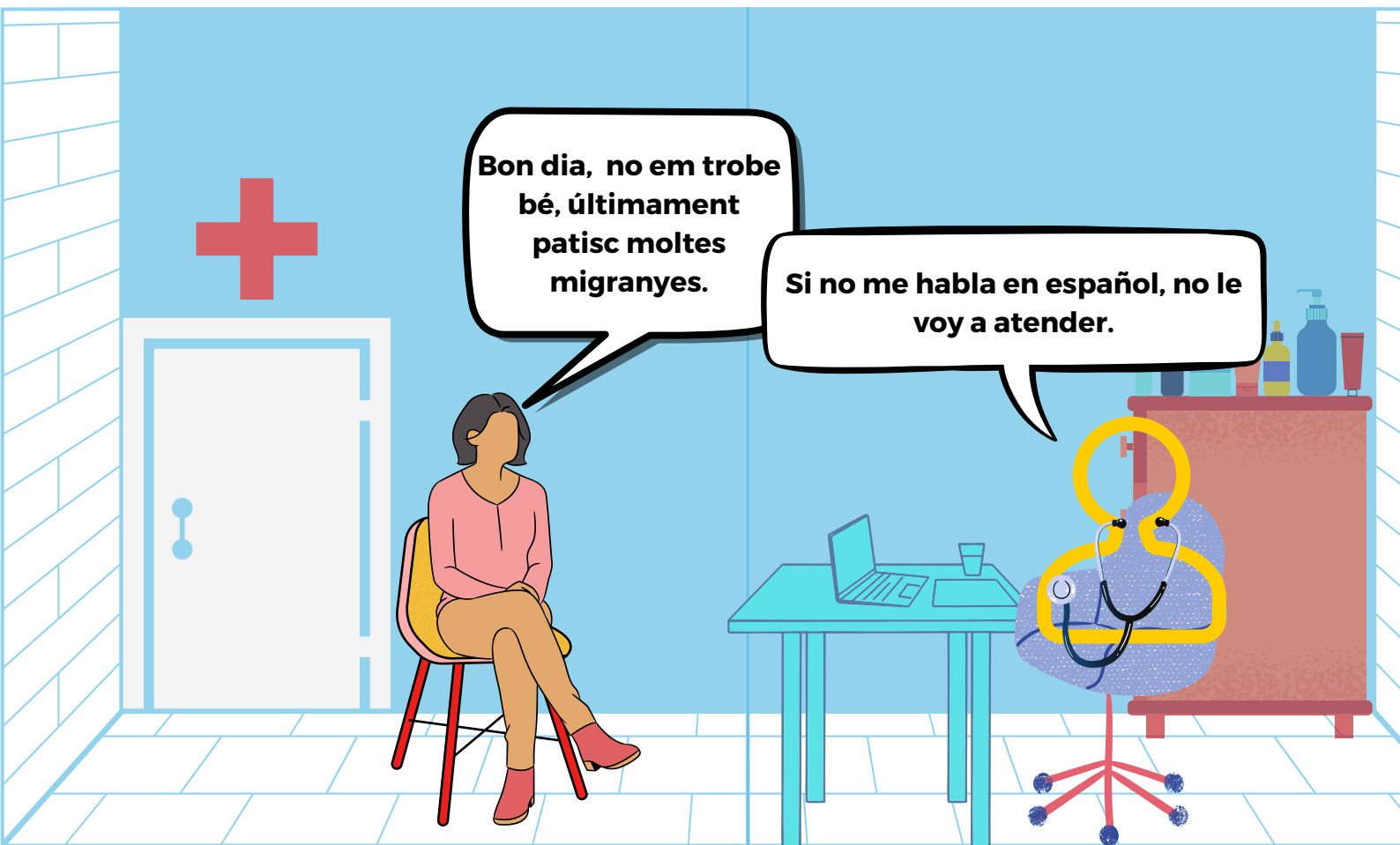
- En la sede de la Dirección general del personal docente correspondiente al centro educativo. Allí se presentará el escrito y la persona reclamante se quedará una copia del mismo, con el sello de registro de entrada.
 - Valencia: C/ Gregori Gea, 14 (Edificio PROP) - 46009
 - Alicante: C/ Carratala, 47 - 12003
 - Castellón: Avda. del Mar, 23 - 03007
- Por correo certificado con acuse de recibo. En las oficinas de correos, llevando el escrito en sobre abierto, con una copia que sellará el personal de la oficina de correos y que se queda la persona interesada. Asegúrese de que el sello y la firma están correctamente.

* De conformidad con el artículo 31 Real Decreto 1829/1999, del 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales.

De forma telemática:

Link: https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=18494

- Presentar el escrito a través del Trámite Z de la Conselleria de Educación, Universidades y Empleo.



Es conveniente, en estos supuestos, intentar de manera amistosa llegar a un entendimiento con la persona profesional de la salud, si tras esto se niega la atención se puede poner una reclamación.

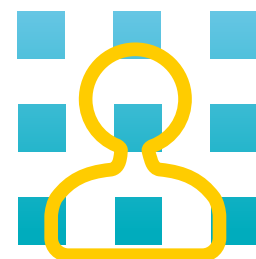
SANIDAD



Buenos días, quisiera ver una doctora, por favor. No tengo SIP, pero me duele mucho la barriga.

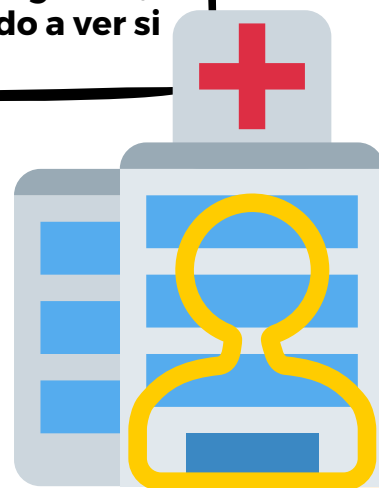
Buenos días, Centro de Salud. ¿Qué le ocurre? ¿Me da su SIP?

Pues no puedo atenderle. Váyase a urgencias del Hospital.



Desde el centro de salud me envían aquí, necesito que me atiendan, me duele mucho la barriga desde hace días.

A ver, qué pesados, ¡¡¡ni tienes la tarjeta SIP ni esto es una urgencia, váyase a un hospital privado a ver si allí le atienden!!!



Disponer o no de tarjeta sanitaria no exime la obligación de atender a las personas que acuden a urgencias de un hospital. El personal administrativo no debe determinar la gravedad de la asistencia, por lo que, si se deniega la atención por estas circunstancias, se podrá presentar una queja detallando lo ocurrido.

Si se produce un incidente discriminatorio en el ámbito sanitario se puede interponer una reclamación ante el órgano correspondiente.

1. ¿Cómo actuar ante una situación discriminatoria?

- A través de un escrito, redactando de forma clara el motivo de la reclamación, detallando el lugar donde ha ocurrido, la fecha y los datos de la persona interesada. Además, se añadirá: “siendo de aplicación el artículo 31.1 de la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación, caso de no ser este el órgano competente, remita el escrito al órgano que corresponda”.

Dirigida a: Conselleria de Sanidad - Subsecretaría - Subdirección General de Inspección Sanitaria- Servicio de Inspección de Servicios Sanitarios.

Dónde se presenta:

De forma presencial:

- En cualquier oficina de Registro de la Generalitat Valenciana.
 - Castellón: Plza. Hort dels Corders, 12 - 12001
 - Alicante: C/ Girona, 26 - 03001
 - Valencia: C/ Micer Mascó, 31-33 - 46010
- En cualquier oficina de correos con acuse de recibo. El sobre deberá ir abierto asegurando que registren la solicitud con la fecha del día de su presentación. La persona interesada se quedará una copia de la solicitud que también tendrá que estar sellada.

De forma telemática:

- Telemática: trámite Z de la Conselleria de sanidad.

Link: https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=G24925

Si se produce un acto discriminatorio en el ámbito sanitario se puede interponer una reclamación ante el órgano correspondiente.

2. ¿Cómo actuar ante una situación discriminatoria?

- Acudir al Servicio de Información y Atención al Paciente (SAIP). Este servicio estará presente en todos los hospitales y contará con un servicio centralizado.
- Pedir el formulario específico de quejas en el que figurarán los datos del paciente, los datos de la persona interesada y el motivo de queja, siendo importante señalar la causa de discriminación sufrida.
- Firmar el documento y asegurarse de que cuenta con el sello de registro de entrada en el que aparezca el día y la hora.
- Las personas usuarias podrán pedir ayuda al personal de las oficinas de registro e información del SAIP presentes en el momento para la formulación y constancia del escrito.

Dónde se presenta:

De forma presencial:

- Oficinas Servicio de Información y Atención al Paciente (SAIP):

Link: <https://www.san.gva.es/es/web/portal-del-paciente/tu-saip-responde>

- Los registros de cualquier Administración Pública o acudiendo a las oficinas de asistencia e información de la Generalitat (PROP).
- Por correo certificado con acuse de recibo en cualquier oficina de correos. El sobre se lleva abierto con una copia del escrito para que quede sellada.

De forma telemática:

- Puede tramitar la queja de forma telemática con o sin certificado electrónico o Cl@ve a través del siguiente enlace:

Link: https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=2139

SERVICIOS SOCIALES



Si se percibe una actuación discriminatoria por parte del personal de los centros e instituciones de los servicios sociales, se puede poner una reclamación.

Si se produce una situación discriminatoria en el ámbito de servicios sociales, la persona tiene derecho a interponer una reclamación.

¿Cómo actuar ante una situación discriminatoria?

- Realizar un escrito donde se refleje detalladamente el comportamiento discriminatorio. Indicar los datos personales y domicilio de la persona interesada para futuras notificaciones. Es importante solicitar que se inicie el procedimiento pertinente, que se le tenga por parte interesada y se le informe de la tramitación del mismo.

Dirigido a: Secretaría autonómica del sistema sociosanitario – Vicepresidencia segunda y Conselleria de servicios sociales, igualdad y vivienda.

El órgano responsable abrirá un expediente y evaluará la situación ocurrida.

Dónde se presenta:

De forma presencial:

- En cualquier oficina de registro de la Generalitat Valenciana.
- En cualquier oficina de correos con acuse de recibo. El sobre deberá ir abierto asegurando que registren la solicitud con la fecha del día de su presentación. La persona interesada se quedará una copia de la solicitud que también tendrá que estar sellada.

De forma telemática:

- De forma telemática mediante el trámite/modelo Z dela Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

Link:https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=G16994

DEPORTE



Serán comportamientos discriminatorios los que impidan la práctica o participación en las actividades deportivas o el acceso a las instalaciones deportivas públicas.

Cuando se dé un acto discriminatorio en el ámbito del deporte, la persona tiene derecho a tramitar la queja correspondiente.

¿Cómo actuar ante una situación discriminatoria?

Se puede presentar a través de las siguientes vías:

1. Si se produce una infracción grave, impidiendo la práctica o participación en las actividades deportivas o impiden el acceso a las instalaciones deportivas públicas:

Dirigido a: Dirección General de Deporte – Vicepresidencia Primera y Conselleria de Cultura y Deporte.

Dónde se presenta:

De forma telemática:

Este trámite se puede realizar con certificado electrónico o cl@ve a través del siguiente enlace:

Link: https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=18494&version=amp

2. Si el comportamiento discriminatorio afecta a la conducta y convivencia deportiva, **la denuncia se presentará en órganos distintos, según donde haya ocurrido y quién esté implicado:**

Dirigido a: Los órganos específicos para la Disciplina deportiva. Dependiendo de dónde ocurra la situación, **pueden consultar con el Servicio igualaT.**

- A jueces/as o árbitros/as, si ocurre durante la competición.
- A los clubes deportivos, si implica a las personas socias, deportistas, personas técnicas, o dirección.
- A las federaciones deportivas, si implica a cualquier persona que forme parte de su estructura orgánica federada (clubes, deportistas, personas técnicas, entrenadoras/es).
- A las universidades, si implica a personas y entidades que participan en las competiciones interuniversitarias de la Comunidad Valenciana.

Si no estamos de acuerdo con la resolución de estos órganos, **se puede reclamar ante el Tribunal del deporte de la Comunidad Valenciana.**

Link: https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=21136&version=amp

TRANSPORTE



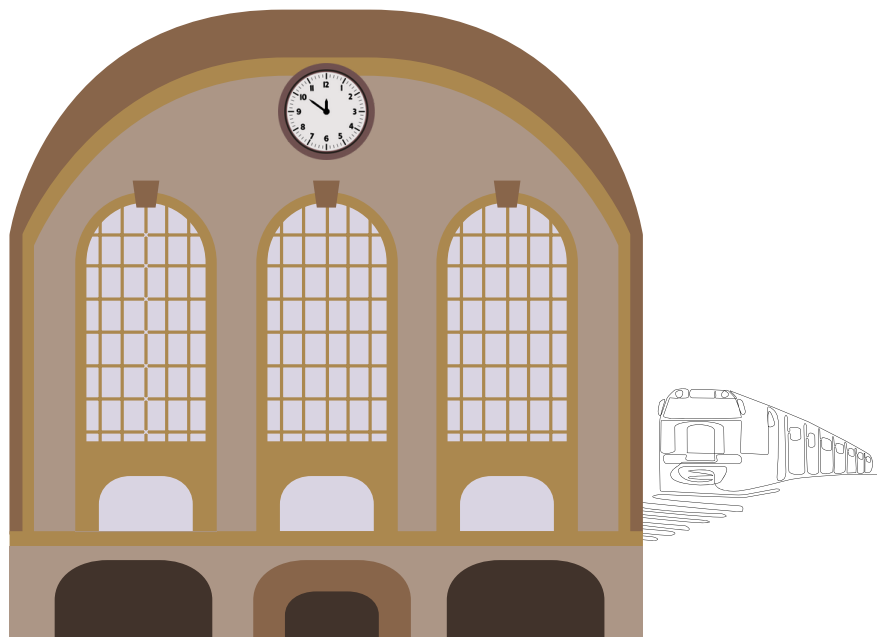
Las empresas contratistas de transporte público regular de uso general y empresas que gestionan las estaciones de transporte para personas usuarias de este servicio deben disponer de un libro u hojas de reclamaciones que sirvan para formular las quejas pertinentes.

TRANSPORTE: TERRESTRE

Si se produce una situación o acto discriminatorio en el ámbito de transporte, la persona tiene derecho a tramitar la queja correspondiente.

¿Cómo actuar ante situaciones discriminatorias ?

- Solicitar una hoja de reclamación a la compañía de transporte que se trate.
- Se pueden obtener en:
 - En las instalaciones fijas autorizadas para expender billetes.
 - Cuando no haya instalaciones fijas para expender billetes, los vehículos que realicen servicios las deberán facilitar.
 - En todas las estaciones de transporte de viajeros.



- Si no se queda satisfecho con la respuesta, se puede reclamar ante los órganos siguientes.

TRANSPORTE: TERRESTRE

Dónde se presenta:

1. Ante las autoridades responsables de transporte.

De forma presencial:

Dirigida a: Conselleria de medio ambiente, agua, infraestructuras y territorio. Servicio territorial de transporte- Dirección territorial de la Conselleria de Medio ambiente, agua, infraestructuras y territorio.

- En la sede de las Direcciones Territoriales que tiene en cada provincia la Conselleria de Medio ambiente, agua, infraestructuras y territorio.

De forma telemática:

Este trámite se puede realizar con certificado electrónico o cl@ve a través del siguiente enlace:

Link: <https://mediambient.gva.es/es/quejas-y-sugerencias>

2. Ante las autoridades responsables de consumo.

De forma presencial:

Dirigida a: Conselleria de Innovación, industria, comercio y turismo. Dirección General de Comercio, artesanía y consumo.

- En la Dirección General de Comercio, artesanía y consumo de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo.

Link modelo: https://www.gva.es/downloads/publicados/IN/20140_BI.pdf

De forma telemática:

Este trámite se puede realizar con certificado electrónico o cl@ve a través del siguiente enlace:

Link: https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=1236&version=amp



Museos públicos del Consorcio de Museos de la Generalitat Valenciana

Si se produce una situación o acto discriminatorio en **un museo del Consorcio de Museos de la Comunidad Valenciana**, la persona tiene derecho a tramitar la queja correspondiente.

¿Cómo actuar ante situaciones discriminatorias ?

- Realizar un escrito con los datos de identificación de la persona reclamante, así como los hechos discriminatorios, la pretensión con la que se realiza la queja y la fecha en la que se presenta.

Link modelo: http://www.gva.es/downloads/publicados/IN/01094_BI.pdf

Dónde se presenta:

De forma presencial:

- En la correspondiente delegación de la Conselleria de Cultura y Deporte de cada provincia.
- Cualquier Administración de las Comunidades Autónomas o Administración Local (Oficinas PROP, Ayuntamiento...).
- En cualquier oficina de correos con acuse de recibo. El sobre deberá ir abierto asegurando que registren la solicitud con la fecha del día de su presentación. La persona interesada se quedará una copia de la solicitud que también tendrá que estar sellada.

De forma telemática:

- Este trámite se puede realizar con certificado electrónico o cl@ve a través del siguiente enlace:

Link: https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=1236&version=amp

- En la Inspección General de Servicios, a través del siguiente enlace:

Link: <https://hisenda.gva.es/es/web/inspeccion-general-servicios/presentacion-denuncias>

Recomendaciones

¿Cómo hay que describir una situación discriminatoria?

Para asegurarnos de realizar correctamente una hoja de reclamación, queja o, incluso, denunciar una situación o conducta que vaya en contra del principio de igualdad de trato y no discriminación, es importante que conste la siguiente información:

- La víctima ha de indicar el **colectivo vulnerabilizado al que pertenece** para garantizar el cumplimiento de sus derechos dentro del principio de igualdad de trato y no discriminación.
- El acto o situación discriminatoria se ha de describir lo más literalmente posible.
- Hay que incluir en el texto alguna o algunas de las palabras siguientes: discriminación, trato vejatorio y/o degradante y/o humillante, humillación, desigualdad de trato, vejación, insulto, desprecio.
- Escribir entre comillas las **palabras textuales** que son indicadores de discriminación, si las hay: “vete a tu país”, “bastante hacemos con atenderte”, “tienes suerte de que te atienda”, “todas las personas gitanas se dedican a robar”, “moro”, “panchito”, “negrata”, “sudaca”, “maricón”, “marimacho”, “habría que expulsaros del país”, entre otras expresiones discriminatorias.
- Si es posible, se han de citar **testigos**, pertenezcan o no al personal laboral o administrativo del lugar donde ha sucedido el hecho discriminatorio y, aunque no se conozca su nombre, pueden utilizarse fórmulas como “las personas usuarias que estaban esperando en ese momento para ser atendidas (hacer una descripción física si es posible, o sus datos si los han facilitado)”, “la enfermera que estaba trabajando en ese momento junto al médico”, “la compañera de la persona que me atendió en recepción”, entre otras descripciones parecidas a estos ejemplos.
- Incluir en la descripción **la aparente gratuidad de la acción discriminatoria**, o de la agresión, que la persona víctima recibe del agente discriminador sin motivo alguno.
- Describir e **identificar a la persona** que ha realizado el acto discriminatorio (vestimenta, complementos, tatuajes, etc.).

Glosario

- **Aporofobia:** sentimiento o comportamiento que consiste en el rechazo o la aversión a las personas en situación de pobreza, vulnerabilidad o exclusión social.
- **Antigitanismo / Romafofia:** sentimiento o comportamiento que consiste en el rechazo o la aversión a las personas de etnia gitana.
- **Colectivo vulnerabilizado:** condiciones y factores de exclusión o discriminación que hacen que muchas personas y grupos de personas vivan en situación de vulnerabilidad.
- **Delitos de odio:** cualquier infracción penal, incluyendo infracciones contra las personas o las propiedades, donde la víctima, el local o el objetivo de la infracción se elija por su, real o percibida, conexión, simpatía, filiación, apoyo o pertenencia a un determinado grupo social. Este grupo debe estar basado en una característica común de sus miembros, como su raza real o perceptiva, su origen nacional o étnico, el lenguaje, el color, la religión, el sexo, la edad, la diversidad funcional, intelectual o física, la orientación sexual u otro factor similar, según la Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa (OSCE).
- **Disfobia:** sentimiento o comportamiento que consiste en el rechazo o la aversión a las personas con discapacidad o diversidad funcional.
- **Gordofobia:** sentimiento o comportamiento que consiste en el rechazo o la aversión a las personas con sobrepeso.
- **Grupos en situación de vulnerabilidad:** personas que son objeto específico de discurso de odio. Varían dependiendo de las circunstancias nacionales pero suelen incluir: por razones de etnia, o de origen migrante, personas con diversidad funcional o discapacidad, por orientación sexual o identidad de género, personas con enfermedades que causan estigma social o con físico no normativo , personas sin hogar o en situación de pobreza, minorías religiosas y minorías lingüísticas en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

- **Igualdad de trato:** imparcialidad en el trato que un organismo, estado, empresa, asociación, grupo o individuo le brinda a las personas sin que medie ningún tipo de reparo por su sexo, nacionalidad, origen racial o étnico, edad, orientación sexual, identidad y expresión de género, grupo familiar, desarrollo sexual, diversidad funcional o discapacidad, religión o creencias, ideas políticas, pobreza, lengua, cultura, enfermedad, estética, cuerpo u otra circunstancia personal o social plausible de diferencia y sin que se dé ningún tipo de discriminación.
- **LGTBifobia:** odio, rechazo, prejuicio o discriminación hacia personas lesbianas, gais, bisexuales, trans o intersexuales o a cualquier otra persona por motivo de su orientación sexual, identidad de género, expresión de género, características sexuales o grupo familiar.
- **Minoría Lingüística:** toda lengua tradicionalmente usada en un territorio dado de un Estado que forma un grupo numéricamente inferior al resto de la población del Estado, siendo indiferente que la lengua minoritaria sea oficial o no.
- **Racismo:** sentimiento o comportamiento que consiste en el rechazo o la aversión a las personas por su origen racial o étnico.
- **Víctima:** toda persona física que haya sufrido un daño o perjuicio sobre su propia persona o patrimonio, en especial lesiones físicas o psíquicas, daños emocionales o perjuicios económicos directamente causados por la comisión de actos discriminatorios o de delito.
- **Vulnerabilidad:** son aquellas condiciones físicas, psicológicas o sociales que ponen en una situación desfavorable o peligrosa a las personas.
- **Xenofobia:** sentimiento o comportamiento que consiste en el rechazo o la aversión a las personas extranjeras o migrantes.

Más información:

Servei IgualaT

Comunitat Valenciana

900 108 655

Whatsapp: 676322559

igualat@gva.es



**Servicio público de información,
asesoramiento y orientación en situaciones
de discriminación y ante delitos de odio**

Horario:

- **Lunes a viernes de 10h a 14h**
- **Martes, miércoles y jueves de 16h a 19h.**

¿Cómo contactar?



900 108 655



iguala.te



676 322 559



igualat@gva.es



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Vicepresidencia Segunda y
Conselleria de Servicios Sociales,
Igualdad y Vivienda

