AYUNTAMIENTO DE VAL DE GOÑI

PROTOCOLO MUNICIPAL DE INTERVENCIÓN
ante situaciones de discriminación, acoso o violencia por LGTBI+fobia (orientación sexual, identidad o expresión de género)

---

1. Objeto y ámbito de aplicación

Este protocolo establece los pasos que debe seguir el Ayuntamiento de VAL DE GOÑI cuando una persona presencia, sufre o comunica una situación de discriminación, acoso o violencia por razón de orientación sexual, identidad de género o expresión de género (LGTBI+fobia) en el ámbito municipal.

Se aplica a hechos ocurridos en dependencias, actos o servicios municipales, en el espacio público del municipio, o comunicados por cualquier vecino o vecina, con independencia de dónde hayan sucedido, siempre que se solicite la intervención del Ayuntamiento.

Está dirigido tanto al personal municipal (técnico, administrativo, alcaldía, concejalía) como a cualquier vecino o vecina que quiera saber cómo actuar ante una situación de este tipo.

2. Marco normativo

- Ley Foral 8/2017, de 19 de junio, para la igualdad social de las personas LGTBI+ (arts. 10, 11 y 12, especialmente el deber de intervención).
- Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI (normativa estatal).
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual, en lo referente a violencia sexual.
- Código Penal, artículo 22.4.ª (agravante de discriminación) y artículos relativos a delitos de odio (510 y ss.) cuando los hechos puedan ser constitutivos de delito.
- Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD), en cuanto al tratamiento de datos de orientación sexual e identidad de género, categoría especialmente protegida (art. 9 RGPD).

Este protocolo se ha revisado además a la luz de dos referencias externas: "Bidea Zabaldu. El papel de las instituciones locales contra la discriminación racista, xenófoba, antigitana y LGTBIfóbica" (Gobierno Vasco y EUDEL, junio de 2026), de la que se ha tomado el modelo de niveles de gravedad; y el "Protocolo de prevención y atención de agresiones

LGTBIQ+fóbicas en espacios festivos y de ocio" del Ayuntamiento de Tafalla, del que se ha tomado el enfoque de mesa de trabajo con hostelería y colectivos locales.

3. Definiciones básicas

Incidente de LGTBI+fobia: cualquier comentario, gesto, exclusión, trato desigual, acoso o agresión motivado por la orientación sexual, identidad o expresión de género, real o percibida, de una persona.

Incidente leve o de convivencia: situaciones que no revisten indicios de delito (comentarios despectivos, exclusión social, trato desigual en un trámite) pero que requieren respuesta municipal.

Posible delito de odio: agresión física, amenazas, coacciones, acoso reiterado o difusión de contenido que incite al odio. Estos hechos se derivan siempre a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y, en su caso, a la Fiscalía, sin perjuicio de la actuación municipal de apoyo.

4. Principios de actuación

- Confidencialidad: los datos de la persona afectada y del incidente son categoría especial de datos. Solo accede a ellos el personal estrictamente necesario.
- No revictimización: se escucha sin cuestionar el relato, sin pedir que la persona "demuestre" lo ocurrido, y sin exponerla públicamente.
- Celeridad: la primera atención se produce siempre en el mismo día en que se tiene conocimiento del hecho.
- Coordinación: el Ayuntamiento no sustituye a los servicios especializados (sanitarios, policiales, jurídicos, psicológicos); su papel es acoger, orientar y derivar.
- Actuación de oficio: cualquier empleado o empleada municipal que presencie un incidente tiene el deber de intervenir y comunicarlo, no solo de actuar si se le pide.

5. Punto de contacto municipal

Se designa como persona de referencia para este protocolo a: Eduardo Urmeneta Armendariz - Alcalde.

Vías de comunicación habilitadas:

- Presencial, en las oficinas municipales, en horario de atención al público.
- Registro General (instancia, si la persona lo prefiere por escrito).
- Correo electrónico: ayuntamiento@valledegoni.es, indicando "Atención – protocolo LGTBI+fobia" en el asunto.
- Teléfono municipal: 690 15 53 04.

Si la persona de referencia no está disponible, cualquier miembro del personal municipal debe recoger la comunicación y trasladarla el mismo día.

6. Niveles de gravedad y respuesta

Siguiendo el modelo de la guía "Bidea Zabaldu" (Gobierno Vasco y EUDEL, 2026), se clasifican los incidentes en tres niveles, para dar una respuesta proporcionada y no dejar todo en manos de la valoración subjetiva de quien lo atiende:

Nivel	Ejemplos	Respuesta orientativa
Moderado	Pintadas anónimas, insultos verbales privados, denegación de acceso a un local	Borrado discreto de pintadas, amonestación privada a la persona agresora si se conoce, mediación comunitaria
Alto	Campaña de hostigamiento a una persona o colectivo, agresión física entre particulares, ataque a propiedades	Nota en la web municipal, declaración institucional en un plazo de 72 horas, acompañamiento reforzado a la víctima
Muy alto	Agresión grave, hechos con repercusión pública o mediática	Declaración institucional en 72 horas y, si procede, convocatoria de concentración de repulsa al día siguiente, coordinación con medios

Con independencia del nivel, el Ayuntamiento notifica internamente todos los casos que lleguen a su conocimiento, aunque la persona afectada no quiera presentar denuncia formal, siempre con su consentimiento y de forma anonimizada, para poder llevar una estadística real de lo que ocurre en el municipio.

7. Actuación en fiestas patronales y espacios de ocio

Los incidentes de LGTBI+fobia son especialmente frecuentes en fiestas y espacios de ocio (bares, txoznas, casetas de peñas). Siguiendo el modelo del Ayuntamiento de Tafalla, se recomienda:

- Que los establecimientos y sociedades conozcan a quién avisar (punto de contacto del punto 5) si ocurre un incidente durante los actos.
- Valorar, ante un incidente grave, la suspensión parcial o total de los actos programados, como medida excepcional.

8. Órgano de seguimiento

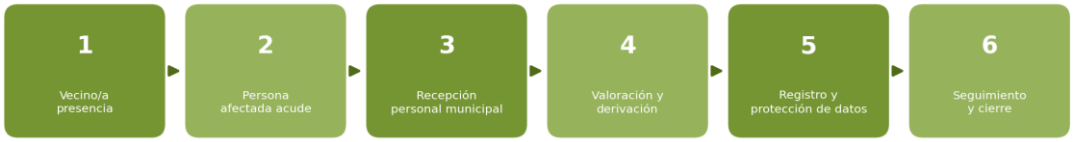
Se constituye una mesa de seguimiento del protocolo, integrada por:

- El alcalde, en su condición de contacto municipal del protocolo (punto 5)
- Los miembros de la corporación municipal.

Dada la estructura reducida de este Ayuntamiento, que no cuenta con personal técnico especializado, la mesa de seguimiento asume de forma conjunta las funciones de representación política y de seguimiento operativo del protocolo.

La mesa se reunirá al menos una vez al año, y siempre que sea necesario ante la comunicación de una incidencia o situación que requiera su intervención, con el objetivo de revisar la aplicación delprotocolo, valorar posibles mejoras y garantizar su correcto funcionamiento.

9. Procedimiento paso a paso



Paso 1 · Si un vecino o vecina presencia o conoce un incidente

1. No es necesario intervenir físicamente si hay riesgo para la propia seguridad. Si hay peligro inmediato, llamar al 112.
2. Puede comunicarlo al Ayuntamiento por cualquiera de las vías del punto 5, aportando lo que haya visto u oído, con o sin identificarse.
3. Si conoce a la persona afectada, puede ofrecerle acompañamiento para que sea ella quien decida si quiere que el Ayuntamiento intervenga, respetando siempre su voluntad.

Paso 2 · Si la persona afectada acude al Ayuntamiento

4. Se la atiende en un espacio que garantice privacidad, sin exposición ante otras personas.
5. Se le explica qué puede hacer el Ayuntamiento y qué no (el Ayuntamiento orienta y deriva; no sustituye a la Policía, a Fiscalía ni a los servicios de salud).
6. Se le pregunta qué necesita en ese momento (información, acompañamiento, derivación, o simplemente que quede constancia) y se actúa según su decisión.

Paso 3 · Recepción por el personal municipal

7. La persona que recibe la comunicación (registro, atención al público, alcaldía) informa a la persona de referencia del protocolo el mismo día.
8. Se recoge la información en la ficha de registro del Anexo I, con el detalle mínimo imprescindible.
9. Se valora, junto con la persona de referencia, si los hechos son un incidente leve/de convivencia o si hay indicios de delito.

Paso 4 · Valoración y derivación

Si hay indicios de delito (agresión, amenazas, acoso reiterado, incitación al odio):

- Se informa a la persona afectada de su derecho a denunciar ante la Policía Foral, Guardia Civil o Policía Nacional, y se le ofrece acompañamiento si lo desea.
- Se contacta con el Servicio de Atención a Víctimas del Delito de Navarra (art. 10 de la Ley Foral 8/2017) y, si la persona lo autoriza, con el Teléfono Arcoíris 028 / servicio Kattalingune del Gobierno de Navarra.

Si es un incidente leve o de convivencia (comentarios, exclusión, trato desigual en un trámite municipal):

- Se ofrece a la persona afectada información y, si procede, mediación o conversación con la otra parte.
- Si el incidente involucra a personal o a un servicio municipal, se traslada a la Alcaldía para valorar medidas internas (recordatorio, formación, medida disciplinaria si corresponde).
- Se informa siempre de los recursos de acompañamiento disponibles (Anexo II), aunque la persona no quiera ir más allá de la comunicación.

Paso 5 · Registro y protección de datos

10. La ficha del Anexo I se guarda en un expediente de acceso restringido, conforme al Registro de Actividades de Tratamiento del Ayuntamiento.
11. No se comparte información identificativa con terceros sin consentimiento expreso de la persona afectada, salvo obligación legal (por ejemplo, comunicación a la autoridad competente ante indicios de delito).
12. Los datos se conservan el tiempo mínimo necesario para la gestión del caso y su seguimiento, conforme a los plazos de conservación fijados en el RAT municipal.

Paso 6 · Seguimiento y cierre

13. La persona de referencia hace un seguimiento del caso hasta su cierre (derivación aceptada, medida interna aplicada, o cierre porque la persona afectada no desea continuar).

14. Una vez al año, se revisan de forma anonimizada los casos gestionados para valorar si el protocolo funciona y si hace falta formación adicional o ajustes.

10. Recursos de derivación

Estos son los recursos externos a los que se puede derivar, según el caso:

Recurso	Para qué sirve	Contacto
Emergencias	Riesgo inmediato para la integridad física	112
Teléfono Arcoíris / Kattalingune (Gobierno de Navarra)	Atención social, psicológica y jurídica a víctimas de LGTBI+fobia, gratuita y confidencial, 24h	028
Servicio de Atención a Víctimas del Delito de Navarra	Acompañamiento cuando los hechos pueden ser constitutivos de delito de odio	A través de Policía Foral o Fiscalía; el Ayuntamiento puede facilitar el contacto
INAI / NABI — Instituto Navarro para la Igualdad	Formación al personal municipal, asesoramiento técnico, materiales y convocatorias de subvención	igualdadnavarra.es
Naizen	Información y acompañamiento a familias de menores trans	familia@naizen.eus
Policía Foral / Guardia Civil	Denuncia de hechos con indicios de delito	092 / 062

Documento aprobado por Resolución de Alcaldía de fecha 28 de julio de 2026