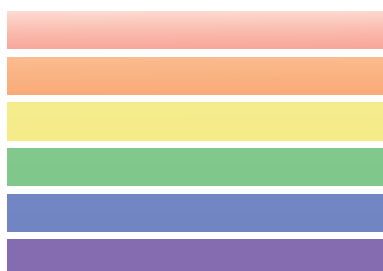


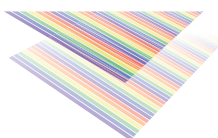


protocolo
en materia

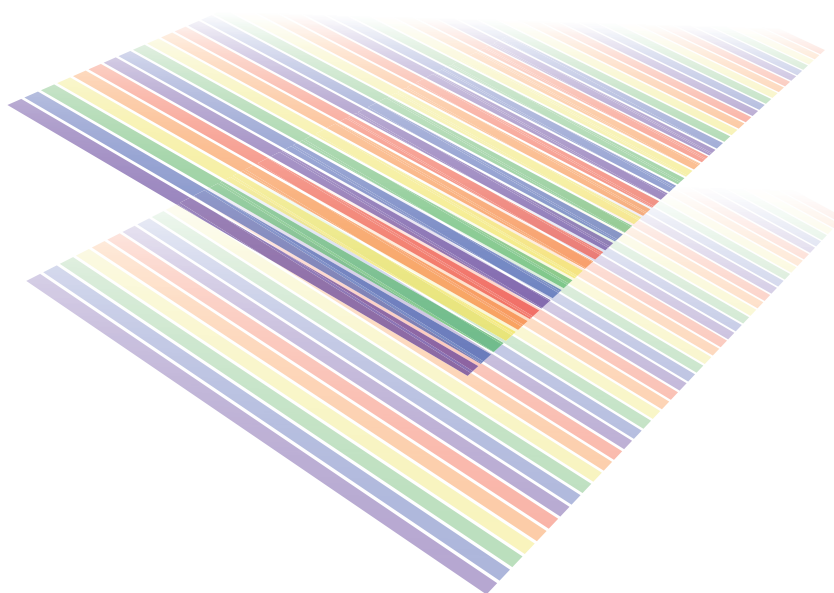


en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios





PROTOCOLO PARA LA
INCLUSIÓN SOCIAL DE
PERSONAS *LGBTI*
Y LA
PREVENCIÓN DE LA
LGTBIFOBIA EN LOS
CENTROS DE SERVICIOS
SOCIALES COMUNITARIOS



Junta de Andalucía
Consejería de Inclusión Social,
Juventud, Familias e Igualdad

EDITA:

Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad
Secretaría General de Familias, Igualdad, Violencia de Género y Diversidad

D.L.: SE-622-2023
Sevilla, marzo de 2023

AUTORÍA:

DEMIUSAR SL:

María del Reposo Romero Arrayás
Clara Manosalbas Juanco
Inés Limón Romero
Herelys Leiva García
Charo Alises Castillo
Gema Luque Granados
Ángel Moreno Sánchez
María Eugenia Real Heredia
Francisco Manuel Obes Esparragoso

COORDINACIÓN TÉCNICA:

DEMIUSAR SL
Servicio de Atención y Protección contra la violencia de género.
Secretaría General de Familias, Igualdad, Violencia de Género y Diversidad

ELABORACIÓN Y REDACCIÓN:

DEMIUSAR SL

DISEÑO Y MAQUETACIÓN:

MURIEL EVENTOS

ÍNDICE



JUSTIFICACIÓN	6
OBJETO	8
ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	8
PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN	9
ACTUACIÓN EN CASOS DE LGTBIFOBIA Y/O DE EXCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS LGTBI	10
Prevención.....	10
Detección y activación del protocolo	13
Intervención y/o derivación con seguimiento	16
ANEXOS.....	19
ANEXO 1. MODELOS	19
ANEXO 2. MARCO NORMATIVO.....	28
Contexto Internacional.....	28
Contexto Nacional	30
Contexto Autonómico	31
ANEXO 3. CONCEPTOS BÁSICOS	32
ANEXO 4. ARTICULACIÓN DE SINERGIAS CON ASOCIACIONES Y ORGANISMOS EXTERNOS A LOS CENTROS.....	36
ANEXO 5. RECURSOS, DIRECCIONES Y TELÉFONOS POR PROVINCIAS.....	37
ANEXO 6. RESUMEN DEL TRABAJO DE CAMPO.....	38

1. JUSTIFICACIÓN

El presente protocolo para la inclusión social de personas LGTBI y para la prevención de la LGTBIfobia en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios de Andalucía, viene a dotar a su personal de una herramienta práctica para poner en marcha actuaciones de prevención ante conductas LGTBIfóbicas en el centro en el que trabajan, así como llevar a cabo acciones de inclusión social de personas LGTBI en dicho centro¹.

Los derechos de las personas lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, transexuales e intersexuales (LGTBI) son vulnerados constantemente, a pesar de la protección existente de sus derechos a nivel internacional, regional, nacional y autonómico.

En los últimos años, en España y Andalucía han tenido lugar cambios sociales y avances normativos importantes en materia de igualdad de derechos para las personas LGTBI, sin embargo, la discriminación por orientación sexual, identidad o expresión de género continúa siendo una lacra para nuestra sociedad, que afecta gravemente a lesbianas, gays, trans, bisexuales e intersexuales.

El Observatorio Andaluz contra la Homofobia, Bifobia y Transfobia, destaca en su III Informe de situación de la LGTBIfobia en la comunidad andaluza², que durante el 2021 se produjeron en Andalucía 367 incidentes por homofobia, bifobia y transfobia³. Además, se estima que existe una cifra importante de hechos que no son denunciados⁴.

En 2017, el entonces Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad elaboró un informe sobre “Las personas LGTBI en el ámbito del empleo en España: hacia espacios de trabajo inclusivos con la orientación sexual e identidad y expresión de género”⁵, el cual señala que las actitudes discriminatorias hacia la diversidad sexual, de género y familiar, conducen a la invisibilidad de la orientación sexual o identidad de género de las personas LGTBI en su lugar de trabajo, ya que existe el temor de que su exposición implique un riesgo de pérdida de empleo, acoso o cambio de actitud hacia su persona⁶.

De conformidad con el Informe sobre la evolución de los delitos de odio en España del Ministerio de Interior de 2021⁷, el número de delitos e incidentes entre 2020 y 2021 ha ido en aumento⁸. La tasa de hechos esclarecidos es del 62,78%, siendo las lesiones, amenazas, daños, injurias, trato degradante, incitación pública al odio o coacciones, los delitos más cometidos⁹. La tasa de delitos de odio conocidos en España por cada 100.000 habitantes es del 3.80, y en Andalucía de 2.25¹⁰. El grupo de edad más victimizado es el que va de los 26 a los 40 años¹¹.

Cabe señalar que dentro del colectivo LGTBI existen personas especialmente vulnerables por las distintas intersecciones que las atraviesan, como es el caso de las personas LGTBI con discapacidad, las mayores o menores de edad, las migrantes, quienes están en situación de sinhogarismo, personas LGTBI con VIH, entre otras, siendo necesario atender sus necesidades desde las instituciones.

¹ En virtud de las funciones establecidas en el artículo 28 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía.

² Puede descargarse en el siguiente enlace: <https://observatorioandaluzlgbt.org/en-2021-registramos-367-incidencias-por-homofobia-bifobia-y-transfobia/>

³ de los cuales, un 42% son menores de 30 años y un 11% mayores de 50 años. El 66% de las víctimas, son hombres gays y un 28% son mujeres lesbianas, solo un 3% son víctimas bisexuales e intersexuales. Respecto a la tipología de los incidentes, indica que el 31% es sobre discurso de odio en los medios, un 26% sobre agresión verbal/psíquica, un 20% son casos de acoso/bullying, un 19% agresión física, un 3% denegación de un servicio, y un 1% cualquier otros motivos de discriminación, desarrollándose tales incidentes sobre espacios públicos un 29%, redes sociales un 27%, centros de educación un 15%, un 11% en ocio, un 10% en el ámbito familiar, un 6% en entornos laborales, un 1% en transportes y 1% en otros espacios. En el 63,90% de los casos las víctimas no denunciaron, solo un 27% de estos incidentes terminaron en procesos legales, un 5,40% de las víctimas recibieron atención psicosocial y acompañamiento y los incidentes aparecieron en prensa en un 3% de los casos.

⁴ Según el Informe 2020 de delitos e incidentes de odio de la FELGTB (Federación Estatal de Lesbianas, Gais, Trans y Bisexuales), el 63.8% de las personas que sufren estos incidentes no denuncian. Pueden ver el informe en https://felgtb.org/wp-content/uploads/2022/07/InformeDDOO_2020_FELGTB.pdf

⁵ Puede descargarse en el siguiente enlace: <https://www.inmujeres.gob.es/actualidad/NovedadesNuevas/docs/2017/2017LGBTAmbitodelEmpleo.pdf>

⁶ Este informe indica, que tanto en las entrevistas de trabajo, como cuando se inicia un nuevo empleo, lo que domina es ocultar o no expresar la orientación o identidad sexual, conociéndose ésta de manera informal y parcialmente, conforme se van construyendo espacios de confianza e intimidad en el área laboral, nunca propiciados por la organización o empresa sino por la vivencia cotidianas con las/os compañeras/os. Continúa el informe señalando que las personas transexuales sufren mayores obstáculos, discriminación e incompreensión, debido al proceso interno que han vivido de identidad de género, de rechazo de su propio cuerpo y también debido al rechazo social. Para estas personas es muy importante contar con un DNI acorde a su identidad.

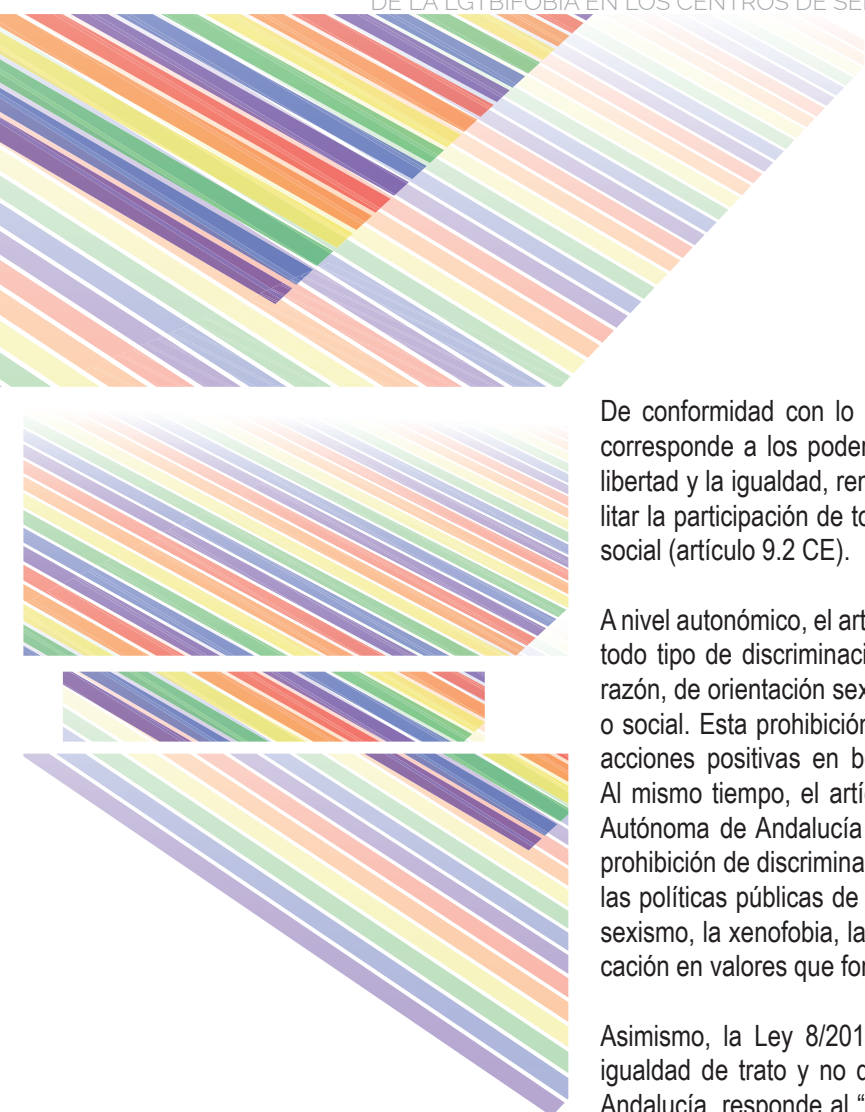
⁷ Puede descargarse en el siguiente enlace: https://www.interior.gob.es/opencms/pdf/archivos-y-documentacion/documentacion-y-publicaciones/publicaciones-descargables/publicaciones-periodicas/informe-sobre-la-evolucion-de-los-delitos-de-odio-en-Espana/Informe_evolucion_delitos_odio_Espana_2021_126200207.pdf

⁸ En la página 12 del informe, puede observarse la distribución mensual de tipos de hechos en la cual, salvo el mes de enero, los delitos e incidentes de odio han ido en aumento del 2020 al 2021.

⁹ Página 12 del informe.

¹⁰ Página 13 del informe.

¹¹ Página 16 del informe.



De conformidad con lo establecido en la propia Constitución Española de 1978, corresponde a los poderes públicos hacer posible, real y efectiva el derecho a la libertad y la igualdad, remover todo aquello que impida o dificulte su ejercicio y facilitar la participación de todas las personas en la vida política, económica, cultural y social (artículo 9.2 CE).

A nivel autonómico, el artículo 14 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, prohíbe todo tipo de discriminación, incluyendo expresamente la que pueda ejercerse por razón, de orientación sexual o de cualquier otra condición o circunstancias personal o social. Esta prohibición de discriminación no impide que puedan llevarse a cabo acciones positivas en beneficio de sectores, grupos o personas desfavorecidas. Al mismo tiempo, el artículo 35 atribuye a los poderes públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía la obligación de promover políticas que garanticen dicha prohibición de discriminación y el artículo 37.1.2.º proclama como principio rector de las políticas públicas de los poderes de la Comunidad Autónoma la lucha contra el sexismo, la xenofobia, la homofobia y el belicismo, especialmente mediante la educación en valores que fomente la igualdad, la tolerancia, la libertad y la solidaridad.

Asimismo, la Ley 8/2017, de 28 de diciembre, para garantizar los derechos, la igualdad de trato y no discriminación de las personas LGTBI y sus familiares en Andalucía, responde al “cumplimiento efectivo del principio de igualdad y no discriminación, estableciendo que por parte de las Administraciones Públicas de Andalucía se llevarán cuantas acciones sean necesarias para eliminar las situaciones de discriminación por razón de orientación e identidad sexual o pertenencia a grupo familiar LGTBI” (artículo 5), así como la formación de profesionales que prestan servicios en el ámbito público, incluyendo los servicios sociales, para garantizar una sensibilización adecuada y una correcta actuación (artículo 46).

También es necesario generar espacios más inclusivos con la orientación sexual e identidad y expresión de género, y es relevante que los Servicios Sociales aseguren la inclusión social de las personas que atienden, entre ellas las pertenecientes al colectivo LGTBI y sus familiares, tal como señala el artículo 28.2ª de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, cuando otorga a los SSSSCC entre otras funciones, la de “poner en marcha actuaciones de carácter preventivo y terapéutico que propicie el desarrollo y la integración social de la población y la disminución de las situaciones de riesgo social”.

El Sistema Público de Servicios Sociales (SPSS) de Andalucía se estructura en dos niveles de atención: el primario, en el que se ubican los servicios sociales comunitarios, y el especializado, en el que se sitúan los centros que sobre la base de criterios de mayor complejidad requieren una especialización técnica concreta. En cada nivel se establecen protocolos específicos para la prevención y atención de las situaciones de necesidad, urgencia y emergencia social que se puedan presentar¹². El presente protocolo se ha diseñado para aplicarse en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios.

¹² Artículo 26 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía.

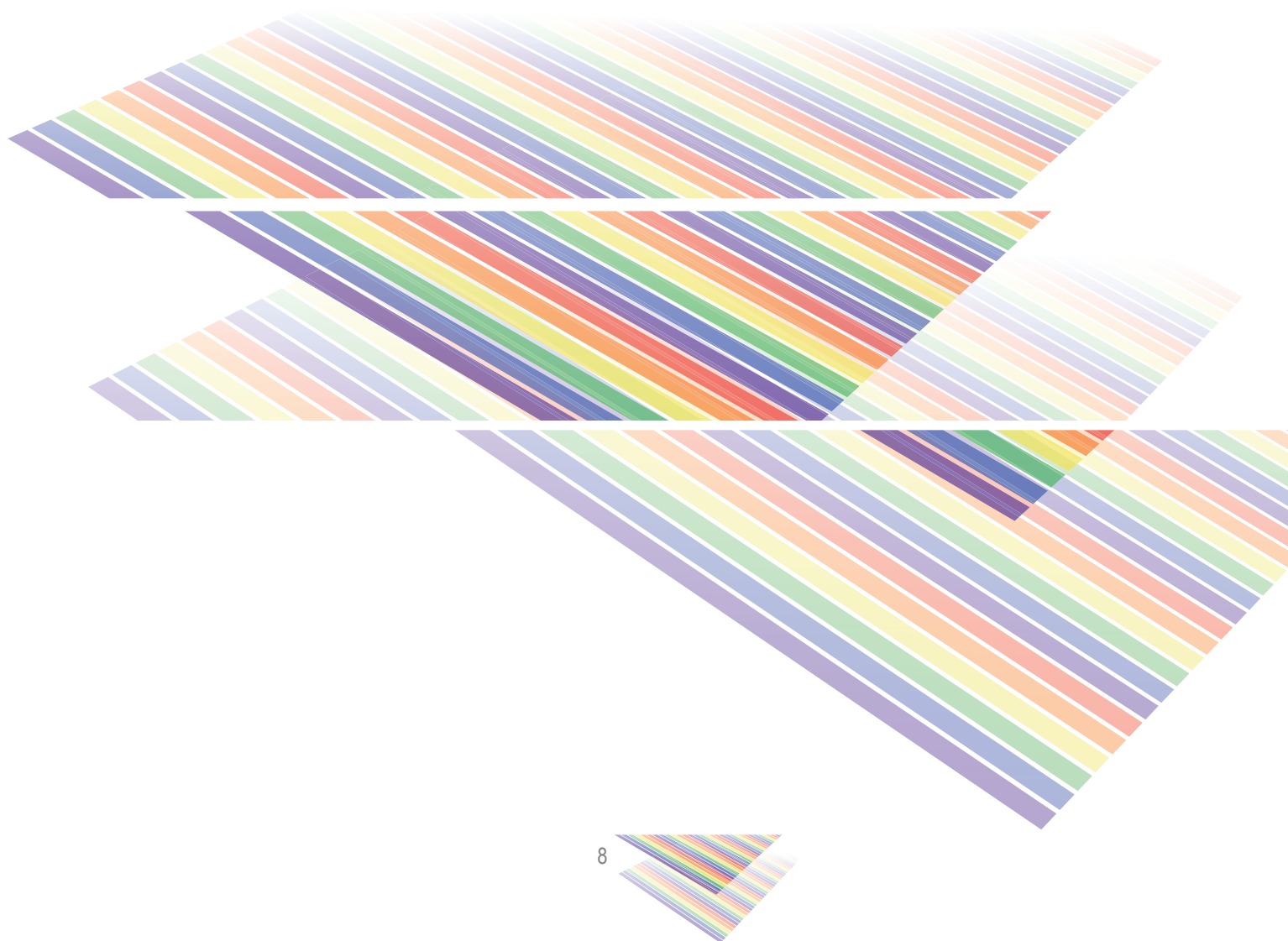
2. OBJETO

El objeto del presente protocolo es dotar al personal de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios de un instrumento que les permita prevenir, en sus lugares de trabajo, situaciones que impliquen rechazo, miedo, desprecio, repudio, prejuicio o discriminación para las personas LGTBI o sus familiares, y realizar acciones concretas que promuevan la inclusión social de estas personas.

Para ello, se llevarán a cabo entre el personal de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios, acciones de formación y sensibilización en dicha materia, que les permita comprender las discriminaciones y las barreras que estas personas enfrentan y dirigir sus acciones a evitar tales situaciones y a favorecer la inclusión efectiva en los centros donde son atendidas, recibiendo una atención integral.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente protocolo se aplicará a las personas usuarias de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios y al propio personal de tales centros siempre que desarrollen su actividad en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma Andaluza. Se beneficiarán todas las personas LGTBI y familiares que acudan a los Centros de Servicios Sociales Comunitarios de Andalucía. Se dará una atención especial a las personas LGTBI mayores, menores, migrantes, sin hogar, con VIH y cualquier otra circunstancia que la requiera.



4. PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN

El presente Protocolo se regirá por los siguientes principios generales de actuación:

Diligencia y celeridad. El procedimiento se desarrollará con agilidad y rapidez, sin demoras injustificadas, con profesionalidad y transparencia, y con las debidas garantías a fin de que la persona afectada complete el proceso en el menor tiempo posible, y se adopten con la mayor rapidez las medidas de prevención y de preservación necesarias.

Respeto a los derechos de las partes. Quedarán garantizados los derechos consagrados en los tratados internacionales y en las leyes nacionales y autonómicas, como el derecho a la dignidad, a la intimidad, a la integridad física y psíquica de las personas que se vean implicadas en el procedimiento. Se tendrán en cuenta las consecuencias que puedan derivarse de la situación de discriminación o maltrato.

Protección y garantía de indemnidad. Todas las personas intervinientes en el procedimiento iniciado tras la activación del Protocolo gozarán de protección a los efectos de evitar que puedan ser objeto de conductas intimidatorias, amenazantes o violentas.

Confidencialidad y anonimato. Quienes intervengan en el procedimiento deberán guardar estricta confidencialidad y reserva del caso. No podrán transmitir ni divulgar información sobre el contenido de los hechos denunciados, de las resoluciones que se adopten o de las investigaciones en curso, para lo cual, quienes se hagan responsable de la tramitación de la reclamación, queja o denuncia, tendrán asignados unos códigos alfanuméricos identificativos u otros procedimientos análogos para identificar a las partes afectadas.

Colaboración. Las personas que sean citadas durante el procedimiento deberán implicarse en éste y prestar su colaboración.

Derechos de abstención y recusación. Las recusaciones o abstenciones que puedan darse de las personas nombradas para actuar a lo largo del procedimiento se regirán por lo establecido en los artículos 23 y 24 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Protección de datos. Los datos generados en la aplicación del presente Protocolo serán protegidos de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos, RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales y teniendo en cuenta el artículo 47 Bis, Ter, Quáter, de la Ley 9/2016 de 27 de diciembre de Servicios Sociales de Andalucía (Sistema CoheSSiona).

Derecho a la información. Las personas implicadas en el procedimiento tendrán derecho a la información sobre éste, y a conocer el estado y fase en el que se encuentra. El acceso a la información podrá limitarse parcialmente siempre que, a criterio del profesional de referencia, comprometa la intervención y la seguridad e integridad de terceros o personas usuarias.

5. ACTUACIÓN EN CASOS DE LGTBIFOBIA Y/O DE EXCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS LGTBI

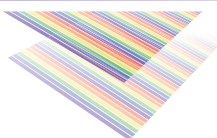
Las actuaciones a llevar a cabo por los Centros de Servicios Sociales Comunitarios para la inclusión de personas LGTBI y para la prevención y detección de casos de LGTBifobia se desarrollan en torno a tres fases: La primera dirigida a la prevención; la segunda enfocada en la detección, que dará lugar a la activación del protocolo; y la tercera que dará lugar a la intervención o en su caso derivación del asunto a servicios especializados, con su correspondiente seguimiento.

Para asegurar la efectividad del presente protocolo, se recomienda que todo el personal que presta servicios en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios tenga conocimiento del mismo y se promueva su implicación desde sus correspondientes áreas de trabajo.

5.1. PREVENCIÓN

La prevención de actitudes LGTBifóbicas y de exclusión social requiere de sensibilización y formación en derechos humanos y en el ejercicio de los mismos, en el derecho a la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral, de la salud, la educación, en los hogares o en las comunidades. Se requiere modificar los valores culturales discriminatorios y fomentar los valores del respeto a la diversidad, visibilizar la naturalización de la desigualdad, conocer las consecuencias que conllevan la discriminación de personas LGTBI, promover el valor positivo de la diversidad y ser capaces de identificar las brechas existentes en el acceso de estas personas a algunos programas sociales, entre otras cuestiones.

Para ello, se proponen un conjunto de acciones como:





FORMACIÓN

Se facilitará al personal de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios formación especializada sobre diversidad en materia de orientación sexual, identidad sexual, expresión de género y características sexuales, sobre diversidad familiar y sobre igualdad y no discriminación de las personas LGTBI, que garantice su adecuada sensibilización y correcta actuación y que les permita hacer uso de las herramientas necesarias para poder detectar cuándo se está ante un caso de LGTBifobia para poder ofrecer una adecuada atención.



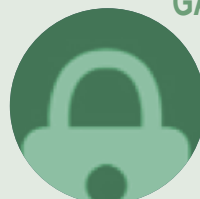
PROMOVER UN ENTORNO DE RESPETO

Inculcar los valores de igualdad de trato, respeto, dignidad y desarrollo libre de la personalidad y promover un entorno libre de rechazo, miedo, desprecio, repudio, prejuicio o discriminación hacia las personas LGTBI o hacia sus familiares, así como conductas que insinúen o manifieste contrariedad con la materia contenida en el protocolo. Con este fin se velará especialmente por la integración del personal de nuevo ingreso, evitando situaciones de aislamiento.



INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Se organizarán acciones periódicas donde se visibilice y normalice la diversidad afectivo-sexual, de identidad y/o de expresión de género. Esta medida de prevención es esencial para la atención que pueda dar el personal de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios a las personas LGTBI que acuden al Centro y dar un valor positivo a la diversidad.



GARANTIZAR LA PRIVACIDAD

Garantizar la privacidad en todos los espacios públicos y adoptar las medidas necesarias para que los espacios puedan utilizarse sin que se produzca ningún tipo de discriminación.



CONMEMORACIÓN DE LOS DÍAS SIGNIFICATIVOS EN MATERIA LGTBI

(**19 de febrero**, Día Internacional contra la LGTBifobia en el deporte; **31 de marzo**, Día Internacional de la visibilidad Trans; **26 de abril**, Día de la visibilidad lésbica; **17 de mayo**, Día Internacional contra la LGTBifobia; el **28 de junio**, Día Internacional del Orgullo LGTBI; **23 de septiembre**, Día de la Visibilidad Bisexual; **26 de octubre**, Día de la Visibilidad Intersexual; **20 de noviembre**, Día Internacional de la Memoria Trans).



ASESORAMIENTO Y CONSULTA

Dentro del equipo del Centro, se designará a una persona de referencia, con formación adecuada en materia LGTBI, para información en esta materia y prevención de la LGTBifobia, a quien podrá acudir todas las personas que interactúan en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios para recibir información acerca del protocolo, así como de la materia en cuestión. También podrá crearse una Red de Apoyo con el fin de poder acceder a la misma para consultas y asesoramiento.

HACER PÚBLICO

en los distintos canales de difusión el posicionamiento del Centro sobre el pleno respeto y la no discriminación de las personas LGTBI.



DIVULGACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL PROTOCOLO

Se diseñará un Plan de comunicación por los distintos canales de distribución con el fin de hacer llegar la información del protocolo a todas las personas que trabajan en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios.



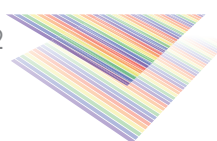
Así como adoptar cuantas otras medidas sean necesarias para reconocer, garantizar, proteger y promover la igualdad de trato y no discriminación por razón de orientación e identidad sexual, expresión de género o características sexuales de las personas LGTBI y sus familias.

Actualmente, organizaciones de diversos sectores (público, privado y tercer sector) trabajan en ideas y estrategias para la plena inclusión social de las personas LGTBI. Las estrategias incluyen principalmente, acciones orientadas al desmontaje de las barreras que obstaculizan el pleno ejercicio de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos, laborales, educativos y culturales de las personas LGTBI. En este sentido, se reconoce que este trabajo se encuentra en pleno desarrollo y además, constituye una tarea compleja dada su necesaria transversalización, interseccionalidad y su profunda vinculación con la discriminación y la violencia.

A continuación, se presentan algunas orientaciones y pautas generales que promueven la libre expresión de identidad de las personas LGTBI, la visibilización de las barreras que enfrentan, la incorporación de sus necesidades específicas y su reconocimiento como sujetos activos contribuyentes al tejido social. Las mismas tienen como objetivo facilitar su inclusión social, fortalecer los factores de protección de este colectivo, y al mismo tiempo, promover la mejora continua en su atención integral en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios.

Orientaciones y pautas generales para la inclusión social:

- Conocimiento y manejo de la normativa e información sobre la diversidad sexo-genérica, así como de la diversidad familiar para atender a la comunidad LGTBI por parte del personal del centro, así como cualquier persona externa o tercera que gestione una parte de los programas y actividades que se prestan.
- Existencia de material informativo de uso en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios que promueva el respeto y la protección del derecho a la identidad, expresión de género y a la diversidad sexual.
- Existencia de mecanismos de consulta dirigidos a la comunidad LGTBI en los procesos de planificación, provisión y evaluación de los servicios de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios para la mejora en la comprensión de las barreras especiales que enfrentan y la incorporación de sus necesidades específicas.
- Promoción de la utilización de lenguaje inclusivo y rechazo del uso de cualquier palabra ofensiva respecto de las personas LGTBI.
- Inclusión de la perspectiva de género en los instrumentos de recolección de datos y su valoración, teniendo en cuenta el impacto generado en la diversidad sexo-genérica.
- Garantía del derecho a la intimidad de las personas LGTBI en las actuaciones y procesos, incluyendo el uso del nombre social indicado por la persona LGTBI en los documentos de pública exposición, aun cuando se mantenga el uso del nombre legal en documentos oficiales hasta que se lleve a cabo el cambio registral.
- Respeto a la imagen física de la persona LGTBI, respetando su derecho a vestir del modo que mejor se adecue a su identidad y/o expresión de género.
- Infraestructura adecuada que facilite el acceso a aseos acordes a la identidad de género.
- Facilitación al personal de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios de formación sobre las situaciones de rechazo, miedo, desprecio, repudio, prejuicio o discriminación hacia las personas LGTBI o hacia sus familiares.
- Difusión a través de múltiples canales del posicionamiento que el Centro tiene en materia LGTBI. Esto incluye la mención expresa en los procesos de selección e inducción del personal de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios.
- Designar un profesional técnico referente dentro del Equipo Básico de Servicios Sociales Comunitarios sobre materia LGTBI, a quien puedan acudir todas las personas que interactúan en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios para recibir información acerca del protocolo, así como de la materia en cuestión.
- Acciones de promoción en las entidades o personas externas que intervengan con los Centros de Servicios Sociales Comunitarios para que formen, informen y sensibilicen a su personal en materia de inclusión social de la comunidad LGTBI.



5.2. DETECCIÓN Y ACTIVACIÓN DEL PROTOCOLO

El personal del Centro podrá identificar un caso de LGTBIfobia o de exclusión social de personas LGTBI, mediante una reclamación, queja o denuncia de la **persona afectada**, a través de **una tercera persona** con interés en la defensa y promoción de los derechos e intereses la comunidad LGTBI, o **de oficio**, por cualquier profesional. Para la activación del protocolo se tomará en consideración cualquier medio de comunicación, verbal, no verbal o escrito, independientemente de quién lo notifique, a quién se dirija o qué canal utilice para comunicarlo.

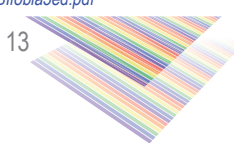
Algunos **tipos de conductas LGTBIfóbicas** que pueden detectar los/las profesionales de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios ¹³:

- **Cognitiva.** Tiene que ver con las ideas y conceptos que se manejan sobre las minorías sexuales. La visión que existe de la homosexualidad, la bisexualidad o la transexualidad, es con cierta frecuencia, una visión negativa y, en muchas ocasiones errónea, confusa, manejada en base a estereotipos y asociada a lo antinatural o amoral.
- **Afectiva.** Está relacionada con los sentimientos de rechazo que afloran en determinadas personas al tener que (o imaginarse que tienen que) relacionarse con personas de diferente orientación sexual o identidad de género. El rechazo puede ser al contacto físico, sentirse incómodo ante personas homosexuales, o a las muestras de afecto en público entre personas del mismo sexo. Estas actitudes afectan especialmente a la visibilidad de las personas LGTBI.
- **Conductual.** Está en conexión con los comportamientos hacia personas homosexuales. A nivel individual, estos comportamientos se pueden manifestar en un amplio abanico de posibilidades, desde el grado más leve del chiste fácil hasta el más grave de animadversión, expresado en la agresión física.
- **Externalizada.** Es aquella en la que se dan conductas verbales y físicas (homofobia conductual), así como emocionales (homofobia afectiva) que pueden desembocar en algún tipo de abuso hacia las personas homosexuales, bisexuales o transexuales. Dentro de la homofobia hay categorías específicas: si el rechazo o la actitud hostil está enfocada específicamente contra el lesbianismo o las lesbianas, se denomina lesbofobia; si lo es contra la bisexualidad o los bisexuales, bifobia.
- **Interiorizada.** Es la asimilación de esas imágenes y mensajes negativos recibidos en la etapa de socialización de una persona provenientes de la familia, colegio, medios de comunicación, etc., y que afectan especialmente a las personas homo-bi-transexuales por la contradicción entre esos mensajes recibidos y los propios sentimientos vividos de atracción hacia personas de su mismo sexo. Las consecuencias que puede provocar la homofobia interiorizada pueden ser una baja autoestima, represión de la expresión y el sentimiento de afectos, etc.

Igualmente se señalan algunos **indicadores** que pueden ayudar a detectar situaciones de discriminación y exclusión como:

- **Aislamiento.** Las personas LGTBI se sienten aisladas, incomprendidas, así como con sentimiento de soledad y miedo cuando viven en un entorno que desconoce su realidad y sienten el rechazo y/o indiferencia con quienes se relaciona en su día a día.
- **Tensión constante.** Las personas LGTBI pueden encontrarse en estado continuo de tensión permanente cuando tienen miedo a sufrir LGTBIfobia, ya sea abiertamente, de manera violenta o sutil (desaprobación, cuchicheos sobre su apariencia corporal, o comportamiento).
- **LGTBIfobia interiorizada.** Las personas víctimas de LGTBIfobia pueden manifestar un rechazo hacia su propia persona, cuando en el entorno donde convive todavía persisten valores, prejuicios y estereotipos negativos hacia las personas LGTBI.

¹³ Tipologías recogidas de la *Guía de delitos de odio LGTBI 3ª edición actualizada*, de Charo Alises (2021). Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación. Para más información descargar en el siguiente enlace: <https://www.juntadeandalucia.es/sites/default/files/2022-02/GuiaLGTBIfobia3ed.pdf>



■ **Problemas de salud mental.** Las personas que sufren acoso, discriminación y/o maltrato contra la libertad y diversidad afectivo-sexual, identidad y/o expresión de género pueden llegar a presentar graves problemas de salud mental derivados del entorno tales como:

- ▶ Problemas de ansiedad y estrés.
- ▶ Depresión y desesperanza ante el futuro.
- ▶ Ansiedad ante los encuentros sociales.
- ▶ Hipervigilancia ante las posibles reacciones negativas del entorno.
- ▶ Problemas de abuso de sustancias psicotrópicas.
- ▶ Trastornos de la conducta alimentaria.
- ▶ Riesgos de suicidio

Una vez identificada la situación de LGTBIfobia o exclusión, se procederá con la activación del Protocolo y el inicio de la entrevista, que permitirá al/a la profesional conocer la situación que atraviesa la persona denunciante. Es importante generar un clima de confianza y adaptarse al ritmo de la persona, desarrollando actitudes como la empatía, individualización, respeto, aceptación, actitud exenta de juicio y secreto profesional. Se adjunta como Modelo 3 algunas preguntas que pueden servir de guía para las entrevistas.

Para la realización de las entrevistas se deberá tener en cuenta las siguientes recomendaciones:



Cosas que no se deben hacer

No respetar el nombre elegido y los pronombres de género de una persona trans porque su identificación contenga otra información.

Realizar preguntas a las personas trans sobre su corporalidad, su genitalidad, o si se han sometido a cirugías, a no ser que esa información sea imprescindible para la resolución del expediente.

Hablar de la identidad de género u orientación sexual de la persona afectada sin su consentimiento. No exponer o presionar para “salir del armario”. Cada persona toma la decisión de cuándo y cómo decírselo a cada uno de sus círculos sociales.



Cosas que siempre se deben hacer

Empatizar: a través de la escucha activa, conectando con las personas entrevistadas y demostrando interés y comprensión.

Ser congruente y actuar con autenticidad: transmitir y aportar seguridad y apoyo.

Mostrar respeto: demostrar compromiso con la persona afectada y transmitir el deseo de resolver favorablemente la situación de LGTBIfobia.

Preguntar de forma respetuosa, en caso de duda, la identidad de género de la persona a entrevistar. Se le preguntará qué género o pronombre prefiere que utilice para dirigirse durante la entrevista. De manera general, se deben usar los apellidos si hay duda del nombre. Hay personas trans cuya documentación no está actualizada a su realidad.

Tras la entrevista, y existiendo indicios y evidencias de que se está ante un supuesto caso de LGTBIfobia o de exclusión social, el/la profesional que le atiende, completará un documento de Notificación Inicial (Modelo 1), que contiene datos generales de la persona y permitirá al Centro llevar un control de los casos que han dado lugar a la activación del protocolo.

Al finalizar la entrevista, se sistematizará la información obtenida y se volcará en el **Informe de Valoración**, que deberá elaborarse en un plazo estimado de **15 días laborales**¹⁴ y estimará la gravedad de la situación y riesgo para la persona afectada, instando, si fuera necesario, la implementación de medidas de protección y de seguridad que garanticen su bienestar personal.

En dicho informe se analizará si se dan alguna de las siguientes situaciones:

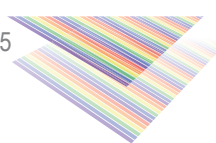
- ▶ **No se acreditan evidencias** de una situación de LGTBIfobia o exclusión social del colectivo LGTBI. En este caso se archiva la reclamación, queja o denuncia y se cierra el caso.
- ▶ **Se acreditan evidencias** de una situación vejatoria, discriminación y/o maltrato, **pero no basada en razones de orientación sexual, expresión o identidad de género**. Se seguirá en tal caso conforme a los procedimientos generales existentes de vejación, discriminación y/o maltrato del Centro.
- ▶ **Se acredita evidencias de una situación** de LGTBIfobia. En este caso se diseñarán las medidas de intervención del Protocolo.

De acuerdo con los artículos 60, 61 y 62 de la Ley 8/2017, de 28 de diciembre, si se da una situación de LGTBIfobia, ésta se calificará como leve, grave o muy grave y se tendrá en cuenta si concurren algunas de las siguientes **circunstancias agravantes**¹⁵:

- ▶ Reincidencia en la comisión de actos de discriminación afectivo sexual (art. 63 de la Ley 8/2017)
- ▶ Que la víctima sufra algún tipo de discapacidad o se encuentre en una situación de especial vulnerabilidad y protección.
- ▶ Que la víctima haya sufrido alteraciones psicológicas derivadas del hecho.
- ▶ Que se ejerzan presiones o represalias sobre la víctima, testigos o personas de su entorno afectivo o familiar, con objeto de evitar o entorpecer la investigación.
- ▶ Que la víctima haya sufrido violencia por razón de su libertad sexual.

¹⁴ Dicho plazo podrá reducirse, a la mitad en caso de alto nivel de gravedad y riesgo para la persona afectada o ampliarse en función del criterio técnico una vez realizada la valoración inicial del riesgo.

¹⁵ Agravantes recopiladas del *Protocolo de Prevención y Actuación ante situaciones de discriminación a Personas LGTBI en Recursos de Atención a Personas Mayores*. Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación. 2021



5.3. INTERVENCIÓN Y/O DERIVACIÓN CON SEGUIMIENTO

En el caso de confirmarse una situación de LGTBIfobia o exclusión social de personas LGTBI, se procederá con el diseño del Proyecto de Intervención Social, el cual se elaborará desde una perspectiva global e integral y en coordinación con las administraciones, servicios y entidades que, en su caso, estén implicadas.

En este proceso se contemplará:



Mediación (es una posibilidad en casos leves, siempre que no sean constitutivos de delito), a partir del cual las partes podrán:

- a. Llegar a acuerdos, con el acompañamiento de profesionales especializados en resolución de conflictos, que quedarán recogido por escrito y será firmado por ambas partes.
- b. No llegar a ningún acuerdo. En este caso, la persona denunciante podrá dirigirse a la vía judicial.



Intervención **ordenada y consensuada con la persona usuaria**, que deberá estar fundamentada y justificada en el Proyecto de Intervención Social, que contemplará:

- ▶ El diagnóstico detallado de la situación, con la valoración de los recursos y limitaciones de la persona afectada y su entorno de convivencia, así como las atenciones requeridas por la misma.
- ▶ Los objetivos a alcanzar.
- ▶ Los plazos de cumplimiento.
- ▶ Las acciones a realizar, profesional implicados, incluido el profesional de referencia.
- ▶ Los recursos requeridos.
- ▶ La planificación de las actuaciones.
- ▶ Los indicadores que permita evaluar la consecución de los objetivos, y reorientar, si es necesario, la intervención y las actuaciones.
- ▶ Los acuerdos y compromisos entre la persona, su familia o unidad de convivencia.
- ▶ Las acciones de seguimiento y su periodicidad.





Si se considera que existen indicios suficientes de delitos de odio, se informará a la persona afectada sobre la posibilidad de presentar una denuncia ante el Juzgado de Guardia, la Fiscalía, la Guardia civil o la policía de la localidad donde haya ocurrido el hecho. Todo ello, sin perjuicio del deber de denuncia por razón del cargo cuando proceda, en los supuestos establecidos en la Ley de Enjuiciamiento Criminal.



Existen **organizaciones LGTBI que trabajan en la defensa de derechos del colectivo LGTBI** y asesoran y dan una atención especializada a las personas LGTBI y familiares. Puede encontrar adjunto al protocolo un listado de algunas de estas organizaciones y sus direcciones de contacto (Anexo 4).



El/la profesional del Centro que atienda a la víctima y que ha diseñado el Proyecto de Intervención Social, deberá **establecer un sistema de seguimiento para verificar la efectividad y correcta aplicación de las medidas acordadas y/o adoptadas**, además de evaluar su actuación y realizar las mejoras oportunas.

En el caso de haber derivado a otros servicios y/o recursos, se deberá describir un procedimiento de seguimiento en el Proyecto de Intervención Social, para asegurar estas ayudas y la aplicación adecuada del presente protocolo.



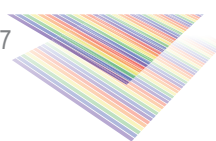
Además, para hacer **seguimiento de los casos identificados**, las veces que se ha aplicado el protocolo y las actuaciones que ha llevado a cabo el personal del centro, se propone la creación de **una Comisión Técnica de Seguimiento**, para aquellos Centros cuya estructura organizativa lo permita. O, en todo caso, podría designarse a una persona que haga el seguimiento.

Para llevar a cabo el seguimiento de casos, se adjunta como Modelo 4 un formulario de recolección de datos para el control y seguimiento de la aplicación del protocolo, que se podrá ir completando a lo largo del año.

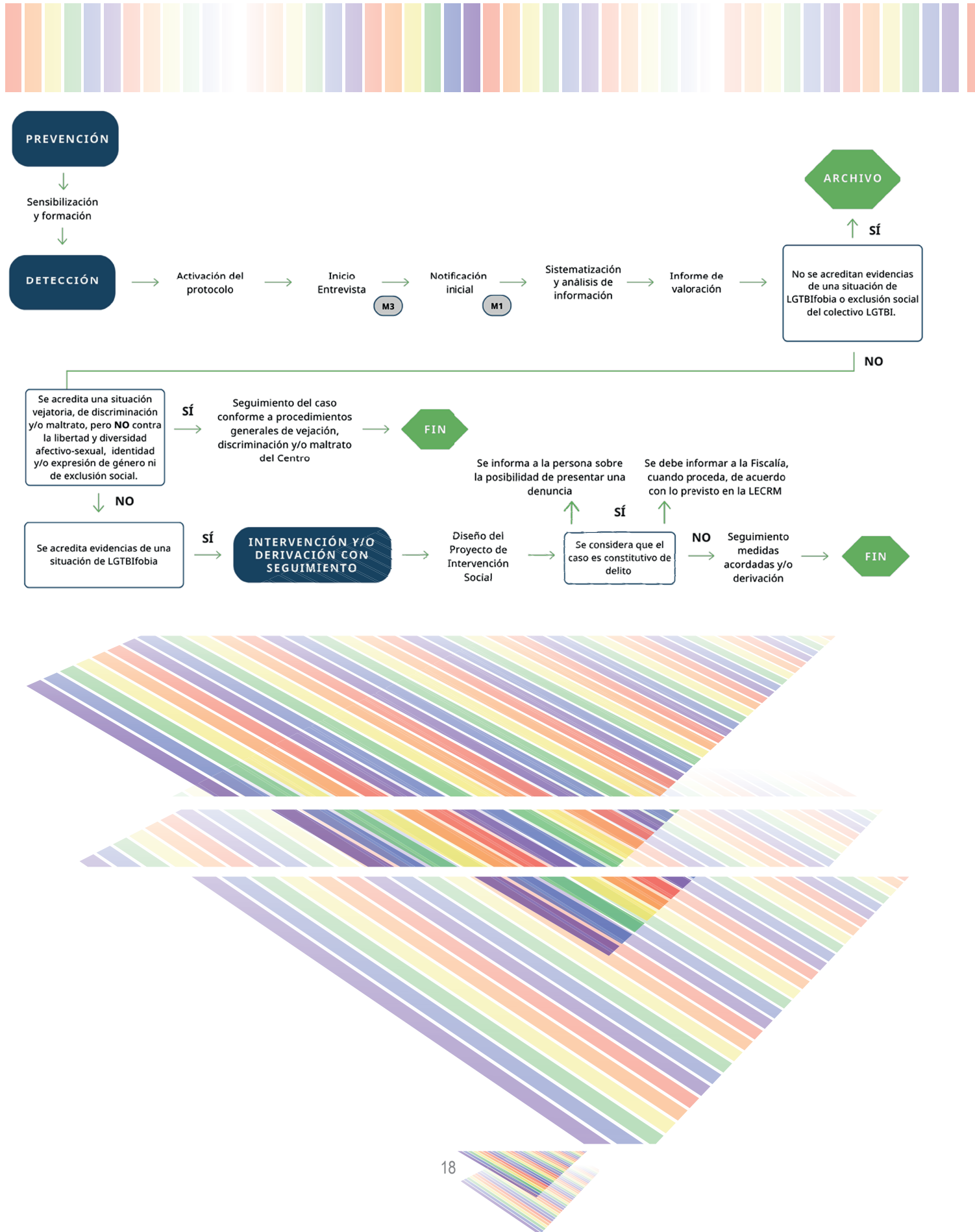
Asimismo, la Comisión Técnica de Seguimiento puede analizar si el Centro es un espacio de inclusión social y libre de LGTBIfobia que favorece el respeto a la diversidad afectivo-sexual, identidad y/o expresión de género, y para ello se facilita un cuestionario al personal del Centro, adjunto como Modelo 5, que se podrá realizar una vez al año.

Estos cuestionarios podrían contener preguntas dirigidas a conocer los siguientes aspectos:

- ▶ Difusión de valores y hábitos de convivencia democrática en el centro.
- ▶ Información en el centro sobre respeto a la diversidad sexual, de género y familiar y en caso afirmativo, si está visible para las personas usuarias del mismo.
- ▶ Conocimiento lo que es la LGTBIfobia y sus consecuencias.
- ▶ Conocimiento del Protocolo de Prevención de la LGTBIfobia y en caso afirmativo si se aplica el mismo.
- ▶ Actividades relacionadas con la lucha contra la LGTBIfobia.
- ▶ Formación y actividades de sensibilización.
- ▶ Relaciones con organizaciones LGTBI.



FLUJOGRAMA DEL PROCESO



ANEXOS

Anexo 1. Modelos

El objetivo de los modelos que a continuación se presentan es facilitar la recogida de información en los posibles casos de LGTBIfobia y de exclusión social de personas LGTBI en los Centros de Servicios Sociales. Se recomienda su revisión y adaptación en función de la realidad del centro, el saber profesional y los aprendizajes derivados de su aplicación:

MODELO 1

Modelo de documento de notificación inicial

MODELO 2

Acta de constitución o activación de la Comisión Técnica de Seguimiento

MODELO 3

Guía preguntas para entrevista

MODELO 4

Modelo de recolección de datos de control y seguimiento de la aplicación del protocolo

MODELO 5

Cuestionario al personal del centro

MODELO 6

Cuadro clasificación de infracciones leves, graves y muy graves

MODELO 1. Documento de notificación inicial ante un posible caso de LGTBifobia

a. Datos personales de quien completa el formulario:

Nombre y apellidos:

Fecha de cumplimentación:

Centro de Servicios Sociales Comunitarios:

Dirección del Centro de Servicios Sociales Comunitarios:

Puesto de trabajo en el Centro:

Correo electrónico:

b. Información sobre cómo se ha detectado el supuesto caso de LGTBifobia:

- ☐ La persona afectada ha acudido al Centro y lo ha manifestado.
- ☐ Una tercera persona que ha tenido conocimiento de un caso y lo ha informado en el Centro.
- ☐ De oficio. El personal del Centro ha presenciado el hecho o sospecha que ha podido ocurrir un caso de LGTBifobia.
- ☐ Otra razón:

c. Breve descripción de los hechos:

d. Ha habido personas que lo han presenciado: Sí ☐ No ☐

En caso afirmativo, explicar quién, cómo y dónde:

e. Si se ha tomado alguna medida inmediata, indicar en este apartado:

Notificación recibida el de de

Firma:

MODELO 2. Acta de constitución/activación de la Comisión Técnica de Seguimiento

En el día de del año , a las horas, se reúnen las personas abajo firmantes, trabajadoras del Centro de Servicios Sociales Comunitarios de en la localidad de , en el marco de la aplicación del Protocolo para la Inclusión Social de Personas LGTBI y para la Prevención de LGTBIfobia.

Y ACUERDAN

a. Constituir la Comisión Técnica de Seguimiento del Centro, cuya finalidad es seguir las pautas del Protocolo y asegurar el cumplimiento de las siguientes pautas:

- ▶ La recepción y revisión de toda la documentación aportada en la fase de notificación inicial ante un posible caso de LGTBIfobia (Modelo 1).
- ▶ Apoyo en la valoración y redacción de los informes para la derivación de los casos.
- ▶ Seguimiento y control de los casos detectados.
- ▶ Recomendación de acciones para trabajar la diversidad afectivo-sexual, identidad y expresión de género con el personal del Centro.
- ▶ Análisis del Centro como espacio de inclusión social y libre de LGTBIfobia.

a. Nombrar a las siguientes personas como integrantes de la Comisión (la creación de la Comisión es por recomendación y el número de personas integrantes podrá variar según la estructura organizativa y las capacidades de cada Centro):

PRESIDENCIA

SECRETARÍA

VOCAL 1

VOCAL 2

....

Sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión a las horas del día del mes de del año.

PRESIDENCIA

SECRETARÍA

MODELO 3. Guía preguntas entrevista

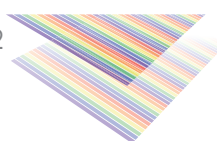
Nota sobre el uso del presente modelo:

Las guías de entrevista buscan facilitar la recogida de información sobre los casos de discriminación o maltrato por orientación sexual, identidad y/o expresión de género. Deben utilizarse como herramientas para favorecer el diálogo y conocer con mayor profundidad las circunstancias que originaron la activación del protocolo y a las personas implicadas en el caso. El contenido debe ser adaptado en función del saber profesional, a la realidad del Centro de Servicios Sociales Comunitarios, experiencias previas y a las particularidades del caso.

A la hora de realizar las entrevistas resulta clave no emitir juicios de valor ni realizar formulaciones que induzcan las respuestas de las personas entrevistadas. Todas las entrevistas y el tratamiento de la información se harán teniendo en cuenta los principios de este protocolo, especialmente los de confidencialidad y anonimato.

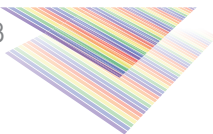
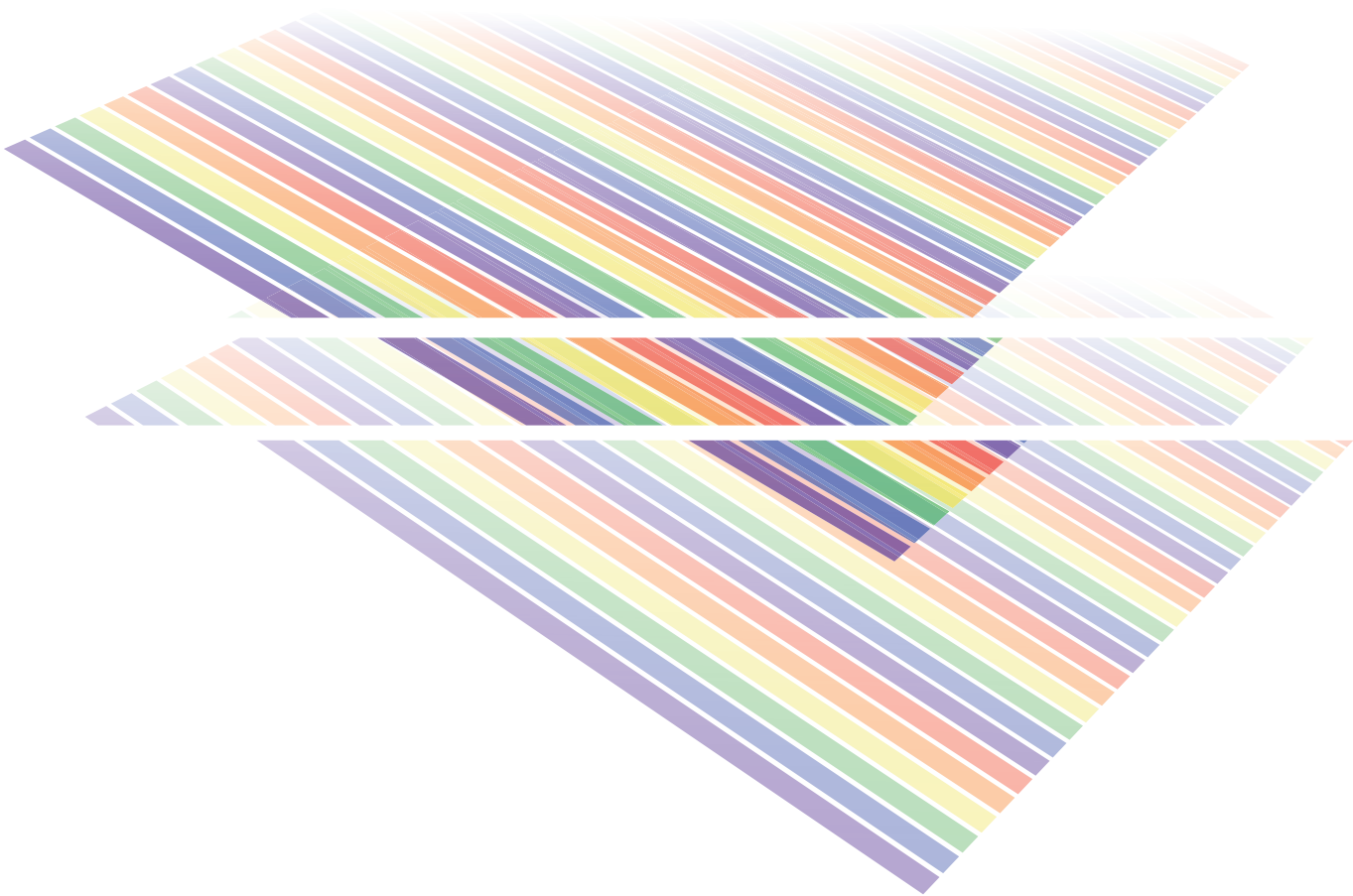
Entrevista con la persona discriminada

- ▶ ¿Cómo se siente en su entorno?
- ▶ ¿Cree que se dan casos en los que se insulta, burla o discrimina a alguien por su orientación sexual, identidad y/o expresión de género?
- ▶ Le parece que la existencia de estos insultos, burlas, discriminación es...
- ▶ ¿De ud. se han burlado o a usted le han discriminado por su orientación sexual, identidad y/o expresión de género?
- ▶ ¿Es la primera vez que sufre este tipo de discriminación?
- ▶ ¿Ha presenciado alguien esa situación?
- ▶ ¿Tiene pruebas que puede aportar?
- ▶ ¿Cómo ha reaccionado ante la situación?, ¿se lo ha contado a alguien?, ¿se lo ha comunicado a la familia o amistades?
- ▶ ¿Ha contado con algún apoyo?
- ▶ ¿Cómo cree que se podría solventar esta situación?



MODELO 4. Modelo de recolección de datos de control y seguimiento de la aplicación del protocolo

DIMENSIÓN A EVALUAR		T 1	T 2	T 3	T 4	Total anual
Accesibilidad o detección	Número total de casos detectados (todos los canales)					
	Detectados de oficio					
	Detectados Vía telefónica					
	Detectados por escrito					
	Detectados por Redes sociales					
Procesos Activación de protocolo y medidas de intervención	Número de notificaciones realizadas					
	Número de Informes de valoración presentados por la CTS					
	Número de situaciones de LGTBIfobia identificadas					
	Número de Proyectos de Intervención elaborados					
	Número de informes de seguimiento de los Proyectos de intervención.					
Resultados	Porcentaje de cumplimiento de procesos de activación de protocolo y medidas de intervención					
	Porcentaje de cumplimiento de las actividades previstas					



MODELO 5. Cuestionario al personal del Centro

Con la información de este cuestionario se busca conocer su experiencia y valoración sobre la situación respecto a la diversidad afectivo-sexual, identidad y/o expresión de género, y respecto a la convivencia en el Centro de Servicios Sociales Comunitarios de _____, por ello le pedimos que intente responder con sinceridad a todas las preguntas.

Toda la información se tratará teniendo en cuenta los principios de este protocolo, especialmente los de confidencialidad y anonimato.

Datos personales:

Sexo: ☐ Mujer ☐ Hombre ☐ Otro:

Nivel de formación profesional: ☐ Primaria ☐ ESO ☐ Bachiller ☐ Universitaria
☐ FP ☐ Sin estudios ☐ Otros

Años de experiencia laboral:

Antigüedad en los Servicios Sociales:

a. En una escala de 0 a 5, ¿cómo definirías el ambiente de convivencia entre el personal del Centro y las personas usuarias la mayor parte del tiempo?

	1	2	3	4	5	
En tensión						Con tranquilidad
Individualista						Cooperativo

b. ¿Cree que se dan casos en los que se discrimina, insulta, burla o deja de lado a alguien en el centro por su orientación sexual, identidad y/o expresión de género?

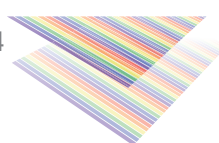
	1	2	3	4	5	
Nunca						Constantemente

c. Te parece que esta discriminación, insultos y burlas:

- ☐ Es inevitable
- ☐ Ocurre en todas partes
- ☐ No hay mala intención
- ☐ Es un problema
- ☐ Es grave

d. ¿Con qué frecuencia crees que las personas discriminan, insultan, o deja de lado a otras personas por los siguientes motivos? (marcar una opción en cada fila)

	Nunca	Alguna vez	A menudo	Mucha frecuencia
Por vestirse de una forma determinada				
Ser o parecer gay, lesbiana, bisexual, transexual, etc.				
Ser una persona que tiene un comportamiento socialmente asignado al sexo contrario				
Se agrede físicamente a alguien por parecer / ser homosexual o hacer cosas del otro sexo				
Se oyen amenazas y/o expresiones de odio hacia la homosexualidad o las personas LGTBI				



e. Cuando se da alguna de las situaciones mencionadas anteriormente, ¿sueles intervenir?

	1	2	3	4	5	
Nunca						Siempre

f. En caso de no actuar, cuál de los siguientes motivos puede llevarte a no intervenir cuando se dan estas situaciones (se puede marcar más de una opción).

- Son solo bromas inofensivas
- No considero que detrás haya una intención de discriminación
- No sé cómo actuar
- No creo que tuviera apoyo del equipo directivo del centro
- Me preocupa la posible reacción de las familias
- No creo que sea parte de mi trabajo
- No me siento con la seguridad suficiente
- Temo la reacción de los demás

g. En caso de actuar, qué harías (se puede marcar más de una opción).

- Trataría el asunto con todas las personas del centro
- Trataría el asunto en privado, solo con la víctima y la persona que la instiga
- Informaría a los familiares de la persona que discrimina para que mediaran
- Derivaría esta cuestión a la Dirección
- No sabría qué hacer

h. Se ha dado el caso, a lo largo de tu trayectoria laboral, ¿que alguna persona haya querido ser tratada con una identidad sexual distinta a la que le asignaron al nacer?

	1	2	3	4	5	
Nunca						Constantemente

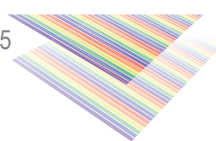
i. Cuando una persona que acude al centro como hombre y quiere que se le trate como mujer o viceversa, ¿cómo actuarías?

- No lo tomaría en consideración
- Lo hablaría con la familia
- Lo consultaría con el equipo directivo
- Lo consideraría un caso de transexualidad o transgenerismo
- Prestaría especial atención a esa persona
- Respetaría la decisión de la persona y le trataría de acuerdo con su elección
- No sabría qué hacer

j. ¿Has recibido alguna formación para intervenir en casos de comportamientos LGTBIfóbicos?

- Sí, he recibido suficiente formación
- Sí, he recibido formación, pero no la suficiente
- No he recibido ninguna formación

Observaciones:



Modelo 6. Cuadro clasificación de infracciones leves, graves y muy graves

Los artículos 59, 60, 61 y 62 de la Ley 8/2017, de 28 de diciembre, para garantizar los derechos, la igualdad de trato y no discriminación de las personas LGTBI y sus familiares en Andalucía, clasifican las infracciones en base “a la naturaleza de la obligación incumplida y la entidad del derecho afectado”, estableciendo las siguientes categorías:

Leves

a) Utilizar o emitir expresiones vejatorias por razón de orientación sexual, identidad o expresión de género o que inciten a la violencia contra las personas LGTBI o sus familiares, en la prestación de servicios públicos, en cualquier medio de comunicación, en discursos o intervenciones públicas o a través de las redes sociales.

b) No facilitar la labor o negarse parcialmente a colaborar con la acción investigadora de los servicios de inspección de la Junta de Andalucía.

Graves

a) Utilizar o emitir, de forma reiterada, expresiones vejatorias por razón de orientación sexual, identidad sexual o expresión de género o que inciten a la violencia contra las personas LGTBI o sus familias, en la prestación de servicios públicos, en cualquier medio de comunicación, en discursos o intervenciones públicas o a través de las redes sociales.

b) La obstrucción o negativa absoluta a la actuación inspectora de la Administración de la Junta de Andalucía.

c) La realización de actos o la imposición de cláusulas en los negocios jurídicos que constituyan o causen discriminación por razón de orientación sexual y/o identidad de género.

d) Impedir u obstaculizar la realización de cualquier trámite administrativo o el acceso a un servicio público o establecimiento, por causa de orientación sexual, identidad sexual o expresión de género.

e) Realizar actos que impliquen aislamiento, rechazo o menosprecio público y notorio de personas por causa de orientación sexual, identidad sexual o expresión de género.

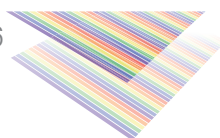
f) La realización de campañas de publicidad o anuncios que utilicen la imagen de miembros del colectivo LGTBI o sus familiares de manera discriminatoria o vejatoria o justifiquen o inciten a la violencia. g) La no retirada inmediata por parte del prestador de un servicio de la sociedad de la información de expresiones vejatorias o de incitación a la violencia por razón de identidad sexual o expresión de género contenidas en sitios web o redes sociales de las que sea responsable, una vez tenga conocimiento efectivo del uso de esas expresiones.

h) La elaboración, utilización o difusión, en centros educativos de la Comunidad Autónoma de Andalucía, de libros de texto y materiales curriculares que presenten a las personas como superiores o inferiores en dignidad humana en función de su orientación sexual e identidad de género.

i) Desarrollar o tolerar el desarrollo de actos que constituyan discriminación en la celebración de pruebas deportivas y convocatorias de premios deportivos.

j) Desarrollar o tolerar el desarrollo de actos culturales, artísticos o lúdicos de marcado carácter discriminatorio o que justifiquen o inciten a la violencia.

k) Reincidir en la comisión de, al menos, dos infracciones leves.



Muy graves

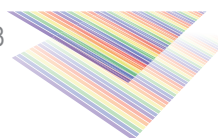
- a) Adoptar comportamientos agresivos o constitutivos de acoso, realizados en función de la orientación o identidad sexual de una persona, que tengan el propósito o produzcan el efecto de atentar contra su dignidad, creando un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo para la misma.
- b) Cualquier represalia o trato adverso que reciba una persona como consecuencia de haber presentado la misma una queja, reclamación, denuncia, demanda o recurso de cualquier tipo, destinado a impedir su discriminación y a exigir el cumplimiento efectivo del principio de igualdad.
- c) El empleo de un lenguaje discriminatorio o la transmisión de mensajes o imágenes discriminatorias u ofensivas en los medios de comunicación públicos de Andalucía, en aquellos otros medios de comunicación que reciban subvenciones públicas o en los medios de comunicación sujetos al ámbito competencial de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- d) Promover, justificar u ocultar por cualquier medio la discriminación hacia las personas LGTBI o sus familiares, negando la naturaleza de la diversidad sexual e identidad de género.
- e) Promover, difundir o ejecutar por cualquier medio cualquier tipo de terapia para modificar la orientación sexual y la identidad de género con el fin de ajustarla a un patrón heterosexual y/o cissexual.
- f) Convocar espectáculos públicos o actividades recreativas que tengan como objeto la incitación al odio, la violencia o la discriminación de las personas LGTBI o sus familias.
- g) Recabar datos de carácter personal en los procesos de selección o establecer condiciones, mediante la publicidad, difusión o por cualquier otro medio, que constituyan discriminaciones para el acceso al empleo por motivo de orientación sexual o identidad de género.
- h) Reincidir en la comisión de, al menos, dos infracciones graves.

ANEXO 2. MARCO NORMATIVO

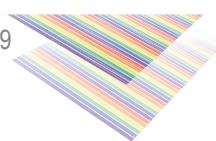
El marco normativo que sirve de fundamento al presente protocolo se sitúa a nivel internacional, nacional y autonómico, destacando las siguientes disposiciones:

CONTEXTO INTERNACIONAL

- ▶ Declaración Universal de los Derechos Humanos, de 10 de diciembre de 1948.
- ▶ Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales, de 4 de noviembre de 1950, en adelante, CEDH.
- ▶ Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos del 16 de diciembre de 1966.
- ▶ Resolución 756 del Consejo de Europa (1981) "relativa a la discriminación de las personas homosexuales".
- ▶ Recomendación 924/1981 de la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa sobre la discriminación de los homosexuales, en la que se recomienda al Comité de Ministros que inste a todos los Estados miembros a que apliquen la misma edad mínima legal para mantener relaciones homosexuales y heterosexuales.
- ▶ Resolución del Parlamento Europeo de 13 de marzo de 1984, relativa a la discriminación en el ámbito del trabajo.
- ▶ Resolución del Parlamento Europeo de 12 de septiembre de 1989 sobre discriminación a personas transexuales.
- ▶ Declaración Internacional de los Derechos de Género del 28 de agosto de 1993.
- ▶ Resolución del Parlamento Europeo de 8 de febrero de 1994, sobre la igualdad de derechos de homosexuales y lesbianas en la Unión Europea.
- ▶ Resolución del Parlamento Europeo de 17 de diciembre de 1998, referente a la igualdad de derechos para las personas homosexuales y lésbicas de la CE.
- ▶ Convención sobre los Derechos del Niño firmado en 1989.
- ▶ Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, de 7 de diciembre de 2000.
- ▶ Decisión 2000/750/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000, por la que se establece un programa de acción comunitario para luchar contra la discriminación (2001-2006).
- ▶ Directiva del Consejo 2000/78/CE, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación del 2 de diciembre del 2000.
- ▶ Directiva 2004/38/CE del Parlamento europeo y el Consejo, de 29 de abril de 2004, relativa al derecho de los ciudadanos de la Unión y de los miembros de sus familias a circular y residir libremente en el territorio de los Estados miembros.
- ▶ Protocolo nº12 de la Convención Europea de Derechos Humanos con finalidad de aumentar la protección contra la discriminación aprobado el 4 de diciembre de 2000.



- ▶ Resolución del Parlamento Europeo de 19 de enero de 2006, sobre la homofobia en Europa.
- ▶ Principios de Yogyakarta, de 26 de marzo de 2007, presentados ante el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas por parte de la Comisión Internacional de Juristas del Servicio Internacional para los Derechos Humanos.
- ▶ Carta de los Derechos Fundamentales del 12 de diciembre de 2007.
- ▶ Programa de Estocolmo de la Unión Europea, de 2009, sobre las medidas contra el racismo, la xenofobia, el antisemitismo y la homofobia.
- ▶ Resolución 1728 de la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa, de 29 de abril de 2010, sobre la discriminación basada en la orientación sexual y la identidad de género
- ▶ Recomendación del Comité de Ministros CM/Rec(2010)5 de 31 de marzo de 2010 sobre medidas para combatir la discriminación basada en la orientación sexual o la identidad de género.
- ▶ Resolución “*Derechos Humanos, Orientación Sexual e Identidad de Género*”, dictada por la Asamblea General de Naciones Unidas en 2011.
- ▶ Resolución del Parlamento Europeo de 18 de abril de 2012, sobre el informe anual sobre los derechos humanos en el mundo y la política de la UE al respecto, incluidas las repercusiones para la política estratégica de la UE en materia de derechos humanos.
- ▶ Resolución del Parlamento Europeo, de 24 de mayo de 2012, sobre la lucha contra la homofobia en Europa (2012/2657(RSP).
- ▶ Resolución del Parlamento Europeo, de 4 de febrero de 2014, sobre la hoja de ruta de la UE contra la homofobia y la discriminación por motivos de orientación sexual e identidad de género (2013/2183(INI)). Homofobia y discriminación por motivos de orientación sexual e identidad de género.
- ▶ Resolución 2048, de 2015, sobre la Discriminación de las Personas Transexuales.
- ▶ Comunicación de la Comisión Europea al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, de 27 de abril de 2021, sobre la Unión de la igualdad: Estrategia para la igualdad de las Personas LGBTIQ 2020-2025 (COM(2020) 698 final).



CONTEXTO NACIONAL

- ▶ Constitución Española de 1978.
- ▶ Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- ▶ Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
- ▶ Ley 42/1997, de 14 de noviembre de 1997, Ordenadora de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- ▶ Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- ▶ Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- ▶ Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.
- ▶ Ley 13/2005, de 1 de julio, por la que se modifica el código civil en materia de derecho a contraer matrimonio.
- ▶ Ley 3/2007, de 15 de marzo, reguladora de la rectificación registral de la mención relativa al sexo de las personas.
- ▶ Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- ▶ Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- ▶ Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.
- ▶ Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y no discriminación.
- ▶ 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.

CONTEXTO AUTONÓMICO

- ▶ Estatuto de Autonomía de Andalucía de 1981.
- ▶ Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía.
- ▶ Ley 2/2014, de 8 de julio, integral para la no discriminación por motivos de identidad de género y reconocimiento de los derechos de las personas transexuales de Andalucía.
- ▶ Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía
- ▶ Ley 8/2017, de 28 de diciembre, para garantizar los derechos, la igualdad de trato y no discriminación de las personas LGTBI y sus familiares en Andalucía.
- ▶ Orden de 22 de diciembre de 2021, por la que se aprueba el Plan General de Inspección de los servicios sociales para los años 2022 y 2023.
- ▶ Orden de 22 de diciembre de 2020, por la que se aprueba la Estrategia de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía
- ▶ Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia de Andalucía.
- ▶ Decreto 161/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad.

ANEXO 3. CONCEPTOS BÁSICOS

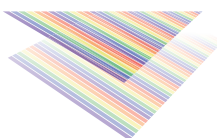
La Ley 8/2017, de 28 de diciembre, para garantizar los derechos, la igualdad de trato y no discriminación de las personas LGTBI y sus familiares en Andalucía, regula los medios y las medidas necesarias para asegurar la efectividad del derecho a la igualdad y no discriminación por razón de orientación sexual, de identidad o expresión de género, en los ámbitos públicos y privados en lo que la Junta de Andalucía tiene competencia (artículo 1).

Dicha Ley define en su artículo 3 una serie de conceptos sobre discriminación que serán los que se aplicarán en el presente protocolo:

- **Discriminación directa:** Hay discriminación directa cuando una persona haya sido, sea o pueda ser tratada de modo menos favorable que otra en situación análoga o comparable, por motivos de diversidad sexogenérica o pertenencia a grupo familiar LGTBI.
- **Discriminación indirecta:** Hay discriminación indirecta cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros puedan ocasionar una desventaja particular a personas por motivos de diversidad sexogenérica o pertenencia a grupo familiar LGTBI.
- **Discriminación múltiple:** Hay discriminación múltiple cuando, además de discriminación por motivo de orientación y/o identidad de género o pertenencia a grupo familiar LGTBI, una persona sufre conjuntamente discriminación por otro motivo recogido en la legislación europea, nacional o autonómica. Específicamente, en Andalucía se tendrá en cuenta que, a la posible discriminación antes descrita, se pueda sumar la pertenencia a colectivos específicos vinculados a la diversidad étnica, religiosa, funcional, población gitana o a diferentes situaciones de documentación administrativa de personas migrantes. Se tendrá en cuenta especialmente la discriminación de género que se pueda producir por el hecho de ser mujer.
- **Discriminación por asociación:** Hay discriminación por asociación cuando una persona es objeto de discriminación como consecuencia de su relación con otra persona, un grupo o familia LGTBI.
- **Discriminación por error:** Situación en la que una persona o un grupo de personas son objeto de discriminación por orientación o identidad de género como consecuencia de una apreciación errónea.
- **Acoso discriminatorio:** Cualquier comportamiento o conducta que, por razones de orientación sexual y/o identidad de género, o pertenencia a grupo familiar LGTBI, se realice con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, ofensivo o segregado.
- **Represalia discriminatoria:** Trato adverso o efecto negativo que se produce contra una persona LGTBI como consecuencia de la presentación de una queja, una reclamación, una denuncia, una demanda o un recurso, de cualquier tipo, destinado a evitar, disminuir o denunciar la discriminación o el acoso al que está siendo sometida o ha sido sometida.

Asimismo, dicho artículo 3 añade otras definiciones, como:

- **Acciones afirmativas:** Se entienden así aquellas acciones que pretenden dar a un determinado grupo social, que históricamente ha sufrido discriminación, un trato preferencial en el acceso a ciertos recursos o servicios, con la idea de mejorar su calidad de vida y compensar la discriminación de la que fueron víctimas.
- **Identidad sexual y/o de género:** La vivencia interna e individual del sexo y/o género tal y como cada persona la siente y autodetermina, sin que deba ser definida por terceras personas, pudiendo



corresponder o no con el sexo asignado en el momento del nacimiento y pudiendo involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios farmacológicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que ello sea libremente escogido.

- ▶ **Intersexualidad:** La Intersexualidad es una cuestión que afecta a la CORPORALIDAD. Las personas que presentan rasgos intersexuales nacen con características sexuales (tales como cromosomas, genitales, gónadas y estructura hormonal) que no corresponden estrictamente a las categorías de masculino o femenino, o que pertenecen a ambas al mismo tiempo. Por eso, la intersexualidad no hay que confundirla con una ORIENTACIÓN (heterosexualidad, homosexualidad, bisexualidad, pansexualidad) ni con una IDENTIDAD (cissexualidad, transexualidad, género no binario o género fluido). Las personas intersex no presentan “malformaciones” sino corporalidades diferentes a las asignadas a las categorías hombre o mujer.
- ▶ **LGTBI:** Siglas que designan a las personas que se definen a sí mismas como lesbianas, gays, trans, bisexuales y/o intersexuales.
- ▶ **LGTBIfobia (homofobia, lesbofobia, bifobia, transfobia):** Rechazo, miedo, desprecio, repudio, prejuicio o discriminación hacia las personas que se designan como LGTBI, o hacia sus familiares.
- ▶ **Persona trans:** Persona cuya identidad sexual no se corresponde con el sexo asignado al nacer.
- ▶ **Victimización secundaria:** Perjuicio causado a las personas LGTBI o con pertenencia a grupo familiar LGTBI que, siendo víctimas de discriminación, acoso o represalia, sufren las consecuencias adicionales de la mala o inadecuada atención por parte de representantes de instituciones públicas, policía o cualquier otro agente público implicado.
- ▶ **Violencia intragénero entre miembros de parejas del mismo sexo:** Aquella que en sus diferentes formas se produce en el seno de relaciones afectivas y sexuales entre personas con la misma identidad sexual, constituyendo un ejercicio de poder y siendo el objetivo de la persona que abusa dominar y controlar a su víctima.
- ▶ **Terapia de aversión o de conversión de orientación sexual e identidad de género:** Por este término se entienden todas las intervenciones médicas, psiquiátricas, psicológicas, religiosas o de cualquier otra índole que persigan la modificación de la orientación sexual o de la identidad de género de una persona.

A los efectos de aplicación del presente protocolo también se tendrá en cuenta las siguientes definiciones, recogidas en la Guía de Delitos de Odio (3ª Edición actualizada) de la autora Charo Alises¹⁶:

- ▶ **Agénero:** Persona que no se siente identificada con ningún género.
- ▶ **Bifobia:** Rechazo hacia las personas bisexuales que procede del desconocimiento de esta orientación sexual. Todavía hay muchas personas, que se niegan a aceptar que se pueda sentir atracción afectiva y sexual hacia personas de ambos sexos.
- ▶ **Bigénero:** Conducta según la cual, una persona se puede definir o encontrar dentro de dos géneros femenino y masculino, aunque también puede encontrarse entre género neutro y semi-femenino, masculino y neutro, etc. La idea de bigénero deriva del término transgénero y de la situación por la que la persona se identifica en el sentirse de un género específico, híbrido o indefinido. Una persona que ejemplifica el término de bigénero se podría identificar a sí misma como mujer y como hombre por ejemplo.

¹⁶ Puede descargarla en el siguiente enlace: <https://www.juntadeandalucia.es/sites/default/files/2022-02/GuiaLGTBIfobia3ed.pdf>

- ▶ **Cissexualidad:** las personas cissexuales son aquellas que su identidad sexual, de género y/o expresiones de género si cumplen con los mandatos y expectativas de la sociedad en cuanto a sexo y género. Establece una estrecha relación con la anterior.
- ▶ **Cisgénero:** Término utilizado para aquellas personas en las cuales coinciden la identidad de género, su expresión de género y el sexo asignado al nacimiento con las expectativas de cómo han de ser los hombres y cómo han de ser las mujeres.
- ▶ **Drag King:** Persona que (a menudo) es mujer y que adopta la figura de un hombre resaltando de manera exagerando los ademanes, las actitudes y su comportamiento asociados a la masculinidad. Son figuras, junto a las Drags Queens, que son asociadas al mundo del espectáculo.
- ▶ **Drag Queen:** Persona que (a menudo) es hombre y que adopta la figura de una mujer resaltando de manera exagerada los ademanes, las actitudes y su comportamiento asociados a la feminidad.
- ▶ **Expresión de género:** Es la forma en la que expresamos nuestro género mediante la vestimenta, el comportamiento, los intereses y las afinidades. Por la forma en la que el género está construido en nuestra sociedad, la expresión de género de una persona puede ser percibida como masculina, femenina o andrógina.
- ▶ **Familias LGTBI:** Lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales con hijos e hijas o menores en acogimiento. Estos últimos también están incluidos dentro del colectivo LGTBI y son susceptibles de sufrir las mismas discriminaciones debido a la orientación sexual o a la identidad de género de sus padres y madres.
- ▶ **Género no-binario:** Es el término que se utiliza para designar a varios grupos e identidades que disienten del sistema de género binario y adoptan otro tipo de modalidades para expresar su género entre las cuales se encuentran: agénero, bigénero, tercer sexo, transgénero y género fluido.
- ▶ **Género fluido:** Se entiende que una persona es de género fluido cuando no se identifica con una sola identidad sexual, sino que circula entre varias. Comúnmente se manifiesta como transición entre masculino y femenino o como neutralidad, sin embargo puede comprender otros géneros, e incluso puede que se identifique con más de un género a la vez.
- ▶ **Homofobia:** Temor y rechazo hacia las personas lesbianas, gays, bisexuales y transexuales, así como a aquellas personas que son percibidas como tales aunque no lo sean.
- ▶ **Lesbofobia:** Rechazo que sufren las mujeres lesbianas. Las lesbianas se enfrentan a una doble discriminación: por ser mujeres y por su orientación sexual y este es uno de los motivos principales por los que son menos visibles que los hombres gays.
- ▶ **Orientación sexual:** Es considerada la atracción erótica hacia las personas de diferente sexo (heterosexuales), del mismo sexo (homosexuales: gays y lesbianas), y de ambos sexos (bisexuales). También incluye la necesidad de establecer vínculos afectivos/sexuales. Existen otras orientaciones sexuales menos conocidas como la pansexualidad –se caracteriza por la atracción física, emocional, afectiva y sexual hacia las cualidades de una persona, independiente de su sexo y género–; y la polisexualidad –la atracción física, emocional, afectiva y sexual por individuos de diversos géneros sin discriminar, negando la idea binaria de género–.
- ▶ **Outing:** Acción de hacer pública la orientación sexual LGTBI de una persona, generalmente un personaje público, que se ha destacado por su rechazo a las personas lesbianas, gays, bisexuales y transexuales. Su objetivo es la denuncia de la hipocresía y la doble moral que existe aún en nuestra sociedad con respecto a la diversidad sexual y de género. El outing, no está exento de polémica.

- ▶ **Pansexualidad:** La pansexualidad va más allá del binarismo hombre o mujer. Una persona pansexual no siente únicamente atracción por personas del género opuesto como las personas heterosexuales, ni del mismo género como los hombres gais y las mujeres lesbianas. Tampoco se refiere a atracción hacia ambos géneros como la bisexualidad. Las personas pansexuales se pueden sentir atraídas por quienes no se sienten identificadas por ninguno de los dos géneros, como las personas de género fluido o no binario y también se pueden sentir atraídas por personas intersex. De ahí el prefijo “pan” que significa todo.
- ▶ **Pluma:** Se dice que una persona tiene pluma cuando muestra rasgos asociados al sexo opuesto: mostrarte masculina si eres mujer o mostrar gestos femeninos si se es hombre.
- ▶ **Queer:** Se asocia a las prácticas sexuales no normativas así como a las identificaciones de género que transgreden el binarismo hombre/mujer, desafiando la noción de normalidad y que las identidades sean neutrales o naturales.
- ▶ **Salir del armario:** Acción por la que una persona LGTBI hace pública su orientación sexual o su identidad de género.
- ▶ **Tercer sexo:** Los términos tercer sexo y tercer género sirven para describir individuos que se considera que no son hombres ni mujeres, al igual que la categoría social género no binario presente en aquellas sociedades que reconocen tres o más géneros. El estado de no ser ni masculino ni femenino puede entenderse en relación al sexo, rol genérico, identidad de género u orientación sexual del individuo.
- ▶ **Transexualidad:** Una expresión más de la diversidad humana. Una persona es transexual cuando su identidad sexual, de género y/o expresión de género no cumplen con los mandatos y las expectativas que la sociedad les asigna al nacer en función del sexo y el género.
- ▶ **Transfobia:** Rechazo que sufren las personas transexuales debido a que transgreden el sistema sexo/género socialmente establecido. Estas personas son especialmente vulnerables y sufren un alto grado de marginación y violencia.
- ▶ **Transgénero:** Término que se ha empezado a utilizar por hacer referencia a aquellas personas marginadas por ser diferentes, además de transgredir las normas sociales asociadas al sexo y el género. Por ejemplo, los hombres afeminados y las mujeres masculinas. Se trata de romper con la medicalización de aquellas identidades de género no normativas.
- ▶ **Travestismo:** Tanto en el espectáculo como en la política, las comunidades travestis han cuestionado los roles de género mediante el uso de vestimentas o el montaje de performance, que cuestionan la absoluta masculinidad o feminidad de los seres humanos. Sus acciones transgreden las normas sociales. Se relacionan con el género fluido, ya que buscan lo no-binario por medio de la situación y la vestimenta. Sin embargo, el travestismo solamente oscila entre lo masculino y lo femenino sin tomar en cuenta otros géneros como agénero, bigénero, trigénero, poligénero, entre otros.

ANEXO 4. ARTICULACIÓN DE SINERGIAS CON ASOCIACIONES Y ORGANISMOS EXTERNOS A LOS CENTROS

En Andalucía, existen alrededor de 66 asociaciones, federaciones y organizaciones LGTBI, las cuales trabajan por la defensa de los derechos de las personas LGTBI, por la igualdad social y contra las discriminaciones por razón de orientación sexual, identidad y/o expresión de género.

Dichas entidades llevan a cabo actividades para visibilizar a la población LGTBI, educar sobre diversidad sexual y de género, y sensibilizar a la ciudadanía para lograr una sociedad respetuosa con todas las personas, independientemente de su orientación sexual o identidad de género. Además, trabajan en la integración social y laboral de las personas LGTBI, a través de alianzas, colaboraciones y proyectos del ámbito sanitario, educativo, jurídico y de la cooperación internacional¹⁷.

Para la elaboración del presente protocolo, se ha contactado con 15 de estas entidades, cuyas direcciones y contactos presentamos a continuación:

#	ENTIDAD	LUGAR	MAIL	TELÉFONO	WEB
1	Asociación DeFrente	Sevilla	info@defrente.org	693 49 39 26	https://defrente.org/
2	Togayther	Sevilla	somos@togayther.es	603 49 58 08	https://www.togayther.es/
3	Adriano Antinoo	Sevilla	adriano-antinoo@hotmail.com	687210343	http://adriano-antinoo.blogspot.com/
4	Roja Directa	Algeciras	rojadirectaandalucialgtbi@gmail.com	625 32 11 04	https://www.rojadirectalgtbi.com/
5	Asociación Trans de Andalucía - ATA	Sevilla	asociacion@atandalucia.org	954 22 87 28	http://www.atandalucia.es/
6	Asociación Chrysallis Andalucía Familias de Menores Transexuales	Andalucía	andalucia@chrysallis.org	Almería: 660.32.13.17 (mañanas) – 657.60.31.28 (tardes) Cádiz: 722.79.75.96 – 661.28.53.97 –	https://chrysallis.org/tag/andalucia/
7	Asociación Jerelesgay	Jerez de la Frontera	jerelesgay@felgtb.org	696917832	https://www.facebook.com/jerelesgay
8	Asociación Delta	Cádiz	delta.asociacion@gmail.com	655 38 06 89	https://www.facebook.com/OrgulloSerranoCadiz/
9	Asociación Gaylespol	Andalucía	andalucia@gaylespol.es	649798446	https://www.gaylespol.es/
10	Asociación Visible Dos Hermanas	Dos Hermanas	info@visibles2h.com	644 46 85 34 / 633 88 38 00	https://visibles2h.com/
11	La Janda Conil	Cádiz		696 964 148	https://www.facebook.com/LajandaLGTBI/
12	INSERTA	Granada	lgtb@insertandalucia.com	958 51 50 85	https://insertandalucialgtbi.com/
13	Federación Andalucía Diversidad	Málaga	info@andalucialgbt.com	951 00 38 14	https://andalucialgbt.com/
14	DIVERSENIOR	Torremolinos		623064826	https://diversenior.org/
15	Ververipen	Andalucía	ververipen@gmail.com		https://www.facebook.com/Ververipen/

17 Junta de Andalucía (2021). Informe Estadístico para la elaboración de políticas públicas antidiscriminatorias en el ámbito LGTBI.

ANEXO 5. RECURSOS, DIRECCIONES Y TELÉFONOS POR PROVINCIAS

El órgano directivo de la Administración de la Junta de Andalucía con competencias en materia de LGTBI, es la Secretaría General de Familias, Igualdad, Violencia de Género y Diversidad de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad.

Contacto: 955048211

Dirección: Avda. Hytasa, 14, Sevilla

Correo electrónico: sgfamilias.ivgd.cisjufi@juntadeandalucia.es

No existen Centros dependientes de la Junta de Andalucía con especialización en atención a personas LGTB.

No obstante, la Federación Andaluza LGTB ofrece a las personas que se pongan en contacto con algunas de las Asociaciones que la integran, una atención accesible e individualizada. Busca informar y orientar hacia otros recursos existentes de atención especializada, llevando a cabo un trabajo en red con otras entidades y administraciones.

Desde este servicio se ofrece:

- ▶ Servicio de asesoramiento y orientación psicológica
- ▶ Servicio de asesoramiento e información jurídica
- ▶ Infosalud, información y prevención y detección del VIH/sida y otras ITS, sobre salud sexual y diversidad
- ▶ Educación en la diversidad: talleres y actividades de formación, sensibilización y culturales por la diversidad LGTBI
- ▶ Servicio de orientación laboral e inserción laboral

Contacto: 951 003 814

Dirección: Calle Victoria, 8 1ºD, 29012 Málaga

Entidades federadas por provincias:

<https://andalucialgbt.com/entidades-federadas/>

Contacto del Servicio de Asistencia a Víctima en Andalucía-SAVA por provincia:

ALMERÍA

Tlf.: 600 15 93 11 / 310

600 15 90 55 / 56 / 57

almeria.sava.iuse@juntadeandalucia.es

HUELVA

Tlf.: 959 10 68 81 / 88

662 97 57 19 / 69 / 68 / 20

huelva.sava.iuse@juntadeandalucia.es

CÁDIZ

Tlf.: 662 97 85 32 / 33

cadiz.sava.iuse@juntadeandalucia.es

JAÉN

Tlf.: 953 33 13 75 / 76

jaen.sava.iuse@juntadeandalucia.es

CAMPO DE GIBRALTAR

Tlf.: 662 97 86 05

algeciras.sava.iuse@juntadeandalucia.es

MÁLAGA

Tlf.: 951 93 90 05 / 205

951 93 80 18 / 19

951 93 80 26

malaga.sava.iuse@juntadeandalucia.es

CÓRDOBA

Tlf.: 957 74 40 12 / 15

600 15 63 93 / 94

cordoba.sava.iuse@juntadeandalucia.es

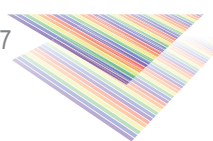
SEVILLA

Tlf.: 955 54 50 82

955 54 52 19

Juzgado VG: 955 51 43 49

sevilla.sava.iuse@juntadeandalucia.es



ANEXO 6. RESUMEN DEL TRABAJO DE CAMPO

Para la elaboración del presente protocolo, se han recogido las recomendaciones y observaciones emitidas por personas expertas implicadas en la defensa de los derechos de las personas LGTB y en la intervención desde una perspectiva interdisciplinar. Durante el periodo de consulta a personas expertas, se han identificado los principales retos a afrontar en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios y las soluciones más adecuadas, considerando la normativa vigente y las competencias de las distintas entidades implicadas en el proceso.



1. REUNIÓN INICIAL EQUIPO DE TRABAJO

Al inicio del proceso, se mantuvo una reunión con las personas responsables desde la Secretaría General de Familias, Igualdad, Violencia de Género y Diversidad, el Instituto Andaluz de la Mujer, la Dirección General de Protección Social y Barriadas de Actuación Preferente de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, con el objetivo de validar los instrumentos de recolección de información y el listado de personas expertas a consultar.



2. SEGUIMIENTO PERIÓDICO

Se ha realizado un seguimiento continuo por correo electrónico y se han mantenido reuniones periódicas con profesionales de las instituciones indicadas, para la revisión de los borradores de protocolos y del modelo de intervención diseñado.



3. ENTREVISTAS A PERSONAS EXPERTAS

Entre los meses de enero y junio de 2022, se realizaron 22 entrevistas semiestructuradas a personas expertas en temática LGTB e intervención desde los Centros de Servicios Sociales Comunitarios.



4. RECOGIDA E INTEGRACIÓN DE OBSERVACIONES

Entre los meses de julio y septiembre de 2022, se fueron integrando las observaciones del equipo de trabajo conformado por la DGPSYBAP, el IAM y la SGFIVGD.

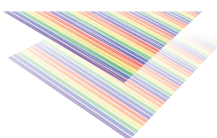
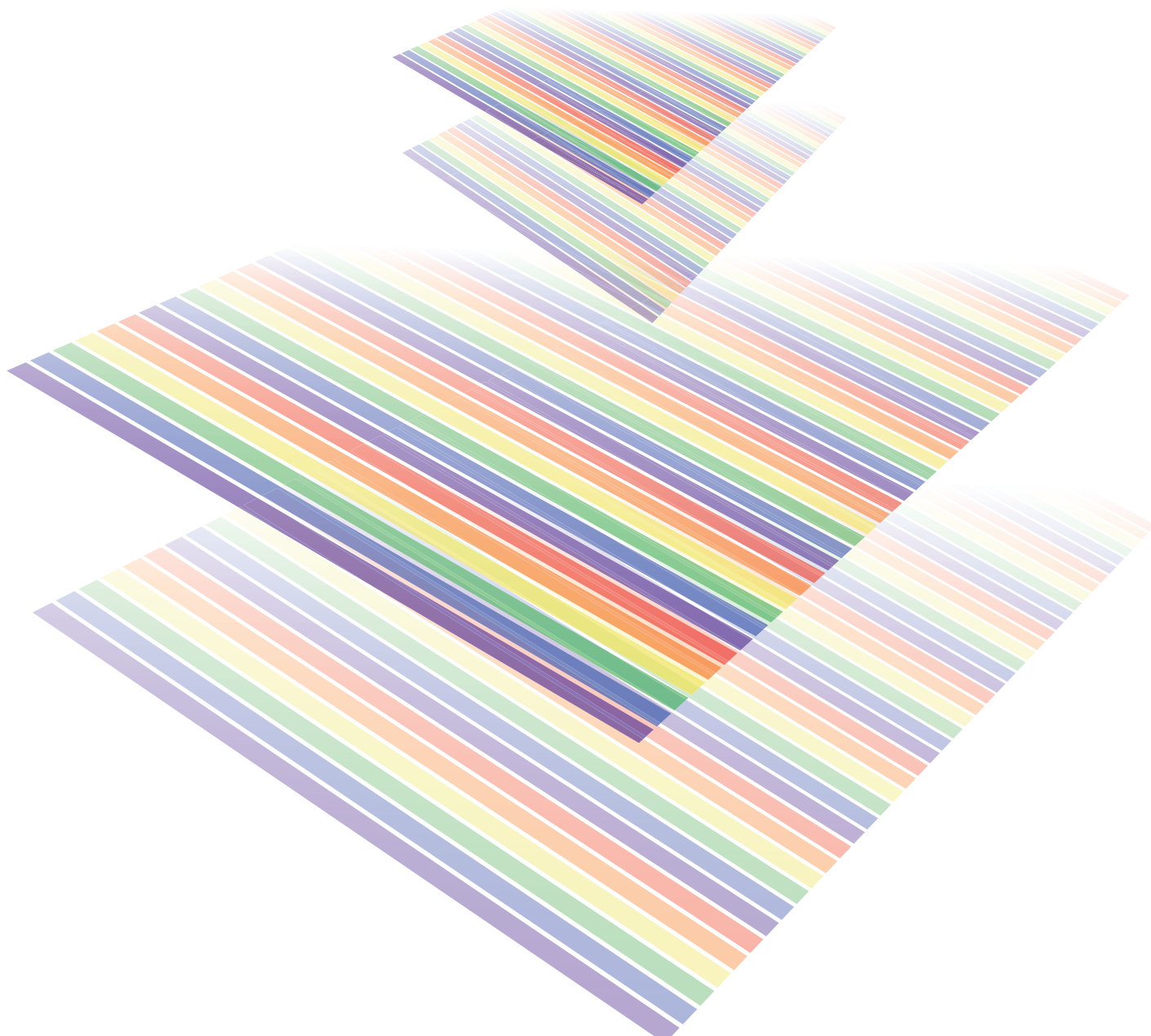
Entre los meses de enero y junio de 2022, se realizaron 22 entrevistas semiestructuradas, durante las cuales se siguió el siguiente guion:

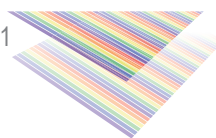
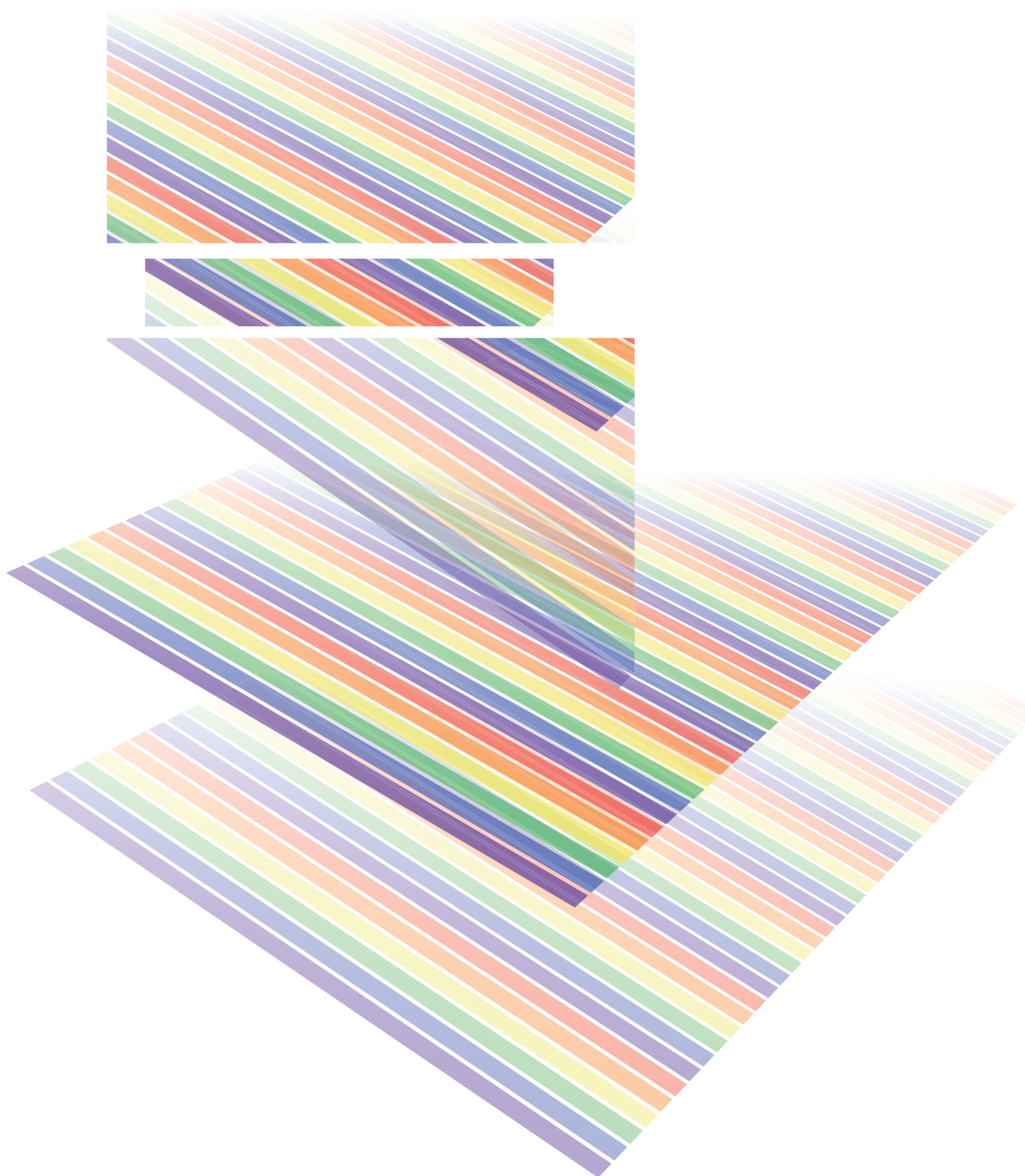
1. ¿Cuál es su labor con las personas LGTB a las que atiende?
2. ¿Cuáles son los principales problemas que ha detectado en las personas LGTB a las que atiende?
3. ¿Cuáles son las carencias que detecta en la atención a las personas LGTB?
4. ¿Qué edades tienen las personas LGTB a las que atiende?
5. ¿Qué nivel educativo tienen las personas LGTB que atiende?
6. ¿Qué instrumento(s) legal(es) usa en la actualidad para la atención a las personas LGTB por los servicios sociales?
7. ¿Qué puntos considera importantes incluir en un protocolo para la inserción de personas LGTB en los Centros de Servicios Sociales, con el objetivo de dar respuesta y soporte a los centros de servicios sociales para entender las barreras especiales que enfrentan las personas LGTB y aplicarlas a los usuarios de estos centros y sus familiares?

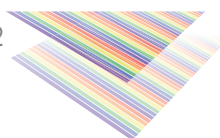
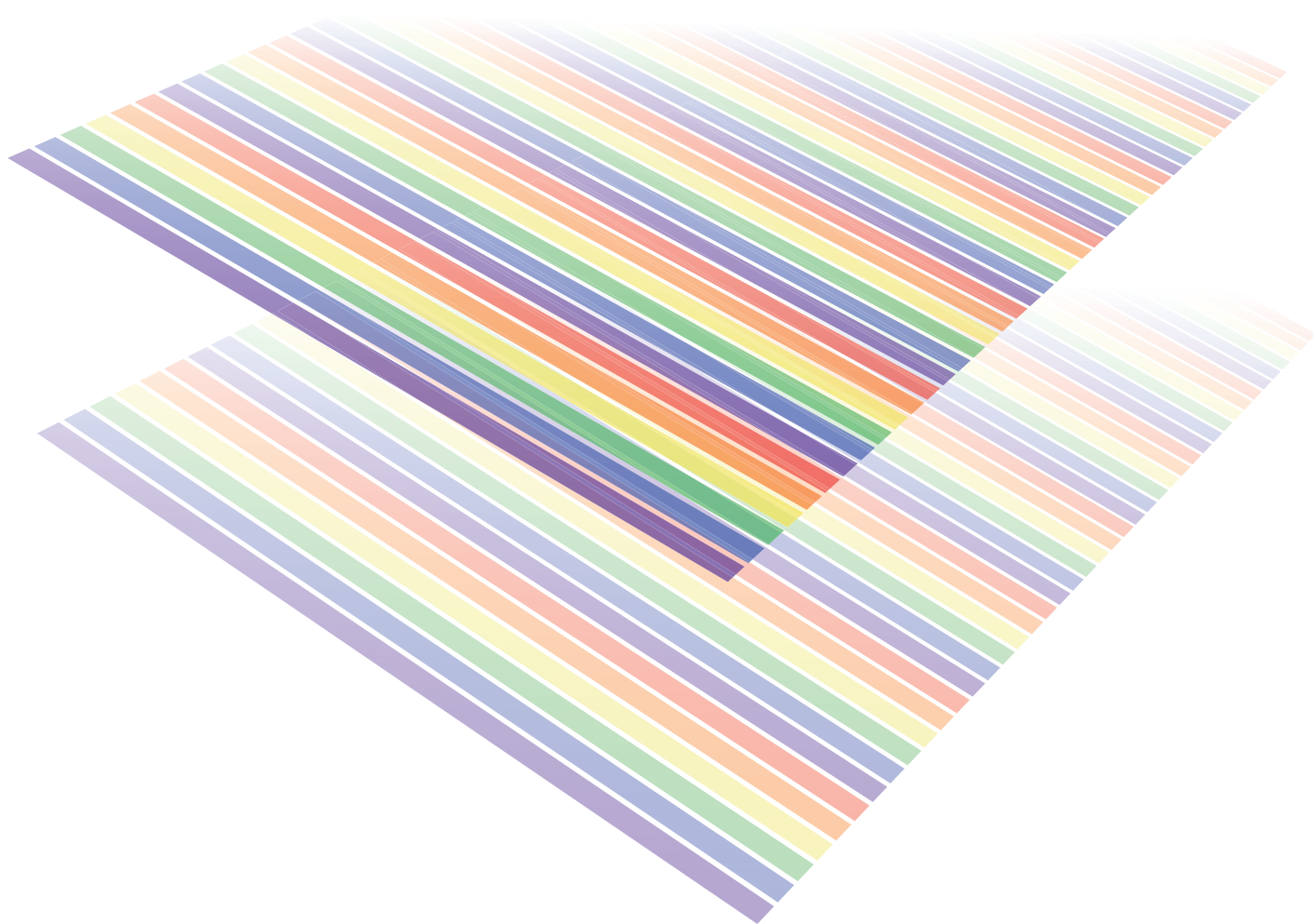
Las personas entrevistadas pertenecían a las siguientes entidades:

- ▶ Servicios Sociales del Ayuntamiento de San Fernando
- ▶ Asociación Jerelesgay
- ▶ Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sevilla
- ▶ Coordinación para la Diversidad LGTBI de la Universidad de Granada
- ▶ Servicios Sociales del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María
- ▶ Servicios Sociales del Ayuntamiento de Córdoba
- ▶ Servicios Sociales del Ayuntamiento de Morón
- ▶ Asociación Delta
- ▶ Asociación DEFRENTE
- ▶ Asociación Gaylespol
- ▶ Juntos Todos por la Igualdad
- ▶ Asociación Visible Dos Hermanas
- ▶ Red de Territorios Orgullosos
- ▶ Asociación La Janda Conil
- ▶ Asociación Crezco
- ▶ Asociación INSERTA
- ▶ Red de Territorios Orgullosos
- ▶ Asociación Apoyo +
- ▶ Asociación Adriano Antinoo
- ▶ Federación Andalucía Diversidad
- ▶ Asociación Roja Directa
- ▶ Asociación DIVERSENIOR
- ▶ Asociación ATA
- ▶ Asociación Verberipen
- ▶ Asociación Chrysallis Andalucía Familias de Menores Transexuales
- ▶ Asociación SIENTE

PROTOCOLO PARA LA
INCLUSIÓN SOCIAL DE
PERSONAS **LGBTI**
Y LA
PREVENCIÓN DE LA
LGTBIFOBIA EN LOS
CENTROS DE SERVICIOS
SOCIALES COMUNITARIOS







protocolo en materia



en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios