

Informe sobre a situación das persoas LGBTIQ+ migrantes en Galicia.

1. INTRODUCCIÓN

O Observatorio Galego contra a Discriminación por Orientación Sexual e Identidade de Xénero é un órgano colexiado da Xunta de Galicia dependente da Consellería de Política Social e Igualdade no que se atopan representadas as distintas áreas da administración autonómica, delegación do goberno, universidades, sindicatos, CEG, FEGAMP e representantes do tecido asociativo LGBTIQ+ galego.

Entre as funcións outorgadas a este organismo polo *decreto 131/2018, do 10 de outubro, polo que se crea e se regula o Observatorio galego contra a discriminación por orientación sexual e identidade de xénero*, atópase a emisión de informes "sobre as materias da súa competencia". Con ese fin, o pleno do Observatorio celebrado o 15 de maio de 2024 aprobou encargarlle a un grupo de traballo, composto por representantes do Observatorio e cinco entidades asesoras externas, a elaboración dun informe no que se recolla de maneira preliminar a situación das persoas LGBTIQ+ migrantes (refuxiadas, demandantes de asilo internacional e outras) en Galicia, así como unha serie de propostas dirixidas a mellorar as condicións de ditos colectivos.

Neste informe tómase como base a perspectiva da interseccionalidade, marco epistemolóxico popularizado pola investigadora e activista polos dereitos civís Kimberlé Crenshaw. A autora, doutora en dereito, puxo o termo en uso ao denunciar que o sistema xudicial americano só tiña en conta cuestións como a racialidade e o xénero de maneira independente, de xeito que unha persoa podía ser vista como muller ou como negra dependendo do proceso xudicial, máis non como muller negra. Crenshaw e autores posteriores dentro da súa corrente argumentaron que as persoas que pertencen a dous colectivos oprimidos á vez ven afectada a súa vida, posición social e violencia á que é sometida polos dous eixos de opresión en todo momento.

Neste marco enténdese que, ademais, a intersección destes dous ou máis eixos de opresión non supón unha simple suma matemática das circunstancias negativas achegadas por cada un, senón que froito desta intersección xorden formas novas de discriminación e violencia específica que só sofren as persoas que se atopan nesta situación.

Neste senso, o presente informe analiza como a LGBTIfobia, o racismo e a xenofobia segue manifestándose na realidade material das persoas migrantes, tamén en Galicia.

Para a lectura deste documento é especialmente relevante ter presentes as seguintes definicións:

Persoa migrante: As Nacións Unidas definen “persoa migrante” como alguén que residiu nun país estranxeiro durante máis dun ano independentemente das causas do seu traslado, voluntario ou involuntario, ou dos medios utilizados, legais ou outros. Trátase dun grupo moi diverso dependendo do punto no que se atopa no seu proceso de regularización, do tempo que leva vivindo no estado español e do seu país de orixe, entre outras circunstancias.

Persoa refuxiada: son persoas que se atopan fora do seu país de orixe por temor á persecución, ao conflito, á violencia xeneralizada ou outras circunstancias que perturban gravemente a orde pública e, en consecuencia, requiren protección internacional.

Demandante de asilo internacional: persoas obxecto de persecución por motivos de raza, relixión, nacionalidade, opinións políticas, pertenza a determinado grupo social, de xénero ou orientación sexual.

Persoa racializada: partindo da premisa de que a raza é un construto social, enténdese que as persoas atravesan un proceso de racialización cando a certos marcadores fenotípicos, e nalgúns casos incluso culturais, presentes nun grupo se lles outorga a nivel social o poder de marcar ás persoas que os presentan como pertencentes a unha categoría racial diferenciada. No noso contexto social e histórico tómase o corpo das persoas brancas como o normal, o que se presupón en caso de non especificarse o contrario. Como contraparte, todos os demais corpos son colocados nunha posición diferencial, son racializados.

2. METODOLOXÍA

Grupo de traballo e fontes de información

O grupo de traballo que elaborou o presente informe estivo composto por representantes das seguintes entidades e institucións integradas no Observatorio LGBTIQ+ galego:

- Dirección Xeral de Promoción da Igualdade
- Servizo Galego de Saúde (SERGAS)
- Universidade de Santiago de Compostela
- Confederación Intersindical Galega (CIG)
- Unión Xeral de Traballadores (UGT)
- Asociación ALAS A Coruña
- Asociación Avante LGBT+
- Comité AntiSIDA da Coruña (CASCO)
- Asociación Nós Mesmas

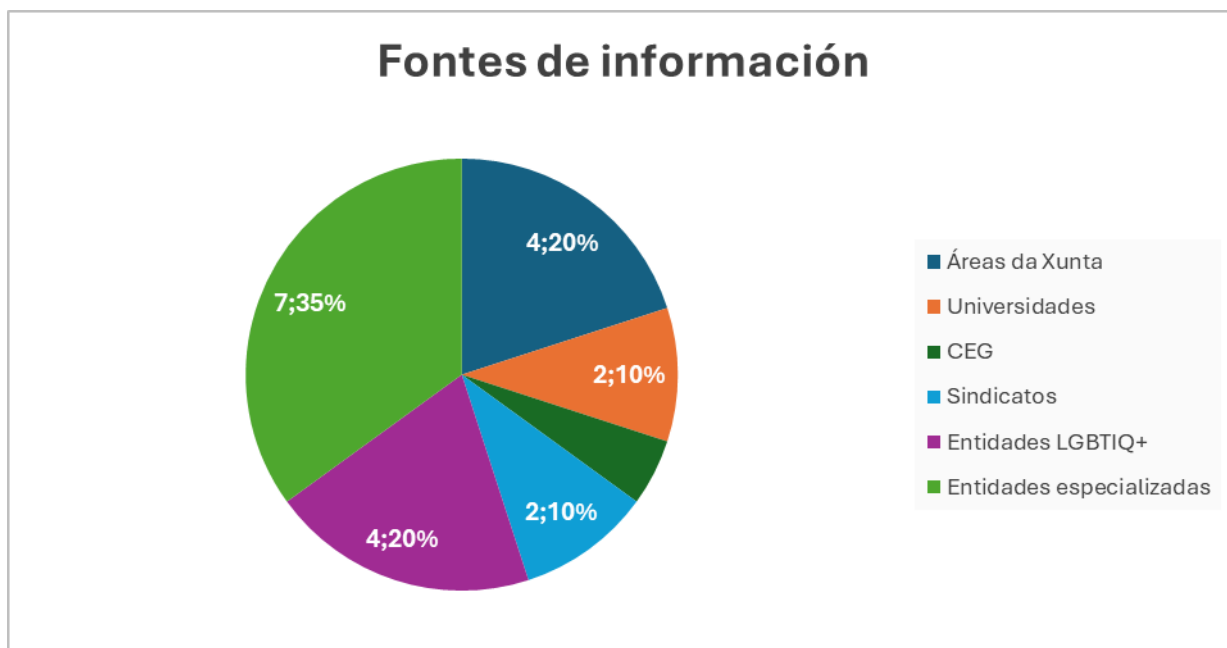
Tamén foron convidadas a participar no grupo de traballo, en calidade de asesoras externas, as seguintes institucións e entidades con experiencia específica no traballo relacionado coas persoas migrantes (refuxiadas, demandantes de asilo internacional e outras):

- Dirección Xeral de Relacións Exteriores e coa Unión Europea
- Asamblea de Cooperación Por la Paz (ACPP)
- Foro Galego da Inmigración
- Médicos do Mundo
- SOS Racismo Galicia

Ademais, contouse con información trasladada polas seguintes entidades e institucións:

- Consellería de Educación, Ciencia, Universidades e Formación Profesional
- Universidade de Vigo
- Confederación de Empresarios de Galicia (CEG)
- Ecos do Sur
- ACCEM

No seguinte gráfico recóllense estas fontes de información clasificadas



Procedemento

Para a elaboración do presente informe o grupo de traballo deseñou un instrumento de recollida de información consistente nun guión con 13 preguntas. Neste documento solicitábase ás administracións e entidades consultadas información sobre os programas e servizos específicos ofrecidos aos colectivos obxecto do estudo, recursos existentes dos que tiñan coñecemento, principais problemáticas detectadas, rexistros de queixas ou incidentes, auto-avaliación do nivel de formación e sensibilización e propostas de medidas, recursos e programas dirixidos a mellorar a vida das persoas LGBTIQ+ migrantes (refuxiadas, demandantes de asilo internacional e outras) en Galicia.

Este guión foi enviado a todas as institucións e entidades con representación no Observatorio Galego contra a Discriminación por Orientación Sexual e Identidade de Xénero, ás cinco asesoras externas do grupo de traballo e a outras entidades propostas por dito grupo. O equipo de apoio técnico do Observatorio puxo a disposición do grupo de traballo a documentación recibida e fixo unha análise preliminar da que xurdiu unha proposta de estrutura e contidos para o informe. Esta proposta foi debatida nunha sesión presencial e as institucións e entidades presentes fixeron achegas en base a súa experiencia e a análise de toda a documentación trasladada.

Unha vez consensuados os contidos, o grupo de traballo delegou no equipo técnico do Observatorio a redacción dun primeiro borrador do informe. Este primeiro borrador atravesou un proceso de alegacións por parte do grupo de traballo e, unha vez aprobado, foi trasladado ao Pleno do Observatorio LGBTIQ+ para ser ratificado e aprobada a súa publicación.

3. SITUACIÓN DAS PERSOAS MIGRANTES PERTENCENTES AO COLECTIVO LGBTIQ+ EN GALICIA

3.1. PRINCIPAIS PROBLEMÁTICAS DETECTADAS

Os colectivos obxecto do presente informe son altamente diversos, e as súas vivencias particulares segundo a súa identidade concreta dentro do colectivo LGBTIQ+ ou se son persoas refuxiadas, demandantes de asilo internacional ou migrantes por outras causas son relevantes de cara a deseñar medidas que incidan de xeito real na mellora da súa vida. Porén, unha vez analizados os datos trasladados polas institucións e entidades consultadas observouse un nivel de solapamento suficiente entre as distintas problemáticas detectadas como para ser presentadas como problemáticas xerais, especificando as problemáticas concretas para algún dos colectivos cando sexa necesario.

Cabe destacar que en termos xerais a situación descrita para uns colectivos é significativamente máis difícil que para outros: as persoas trans respecto do resto do colectivo LGBTIQ+, as mulleres e persoas non binarias respecto aos homes, as persoas racializadas respecto das que non o están e as persoas sen nacionalidade española ou permiso de residencia respecto das que contan con algún deles.

Emprego

Un dos principais eidos nos que as persoas obxecto do presente informe atopan especiais dificultades é o do emprego.

No caso específico das persoas racializadas as principais trabas coas que se enfrontan segundo trasladan as institucións e entidades contactadas son o racismo e a LGBTIfobia no proceso de contratación, a discriminación e mobbing laboral no posto de traballo e a dificultade de ver recoñecido o seu traballo mediante promocións e/ou subidas de salario, para as que as empresas seguen a priorizar ao persoal branco e cisheterosexual. Isto supón, polo tanto, unha situación de precariedade laboral que pode afectar ao seu poder adquisitivo, ao seu acceso a vivenda, á súa saúde física e mental e a todos os aspectos da súa vida.

No caso das persoas migrantes en xeral (refuxiadas, demandantes de asilo internacional e outras) é importante sinalar a problemática derivada da situación legal e dos procesos burocráticos que implica. Neste sentido, existen unha serie de procesos competencia da Administración Xeral do Estado nos que estas persoas atopan diferentes barreiras. A primeira detectada, antes de comezar o proceso de busca de emprego, é a obtención do permiso de traballo. As entidades

consultadas denuncian que a obtención deste documento é un proceso extremadamente dificultoso e dilatado no tempo. Sinalan en especial a dificultade para obter cita con Estranxeiría e os prazos para completar toda a tramitación do permiso de residencia. Isto supón, segundo as entidades, condenar ás persoas a traballar na economía somerxida, xa que as persoas que foxen do seu país de orixe non adoitan chegar con aforros suficientes para manterse durante este período sen traballar.

Superada esta primeira barreira, existen outras de cara ao acceso a un posto de traballo, como a falta de coñecemento por parte das empresas dos trámites necesarios para contratar a unha persoa con NIE provisional ou pendente. En especial, destaca a dificultade, custe económico e dilación no tempo da homologación de estudos. Unha das entidades consultadas sinala que este problema é moito máis grave no caso das persoas refuxiadas e demandantes de asilo xa que para poder solicitar a homologación dos seus estudos deben "enviar" ao seu país o seu título de estudos secundarios e existe a posibilidade de que este sexa retido.

Un problema semellante é o que sofren as persoas trans refuxiadas, demandantes de asilo internacional e outras persoas migrantes que non contan con documentación na que se reflicta o seu nome e xénero. As entidades consultadas sinalan que a *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* non atende as necesidades deste colectivo. A norma require que as persoas trans sen nacionalidade española acrediten a imposibilidade legal ou de feito de realizar o cambio no seu país de orixe, cuestión que segundo as asociacións é en moitos casos imposible de acreditar. Tamén sinalan que noutros casos a persoa si tería a posibilidade de realizar o cambio no seu país de orixe pero o trámite suporía ter que regresar a ese país durante meses ou anos, perdendo en moitos casos todo o progreso feito de cara á obtención da nacionalidade española. Este é un atranco á hora de obter un emprego posto que, segundo denuncian as entidades, é moi habitual que persoas trans sexan excluídas de procesos de selección de persoal por ter documentación que non se corresponde co seu xénero vivido.

Outro atranco á hora de acceder ao mercado laboral atópase, segundo a información facilitada, na imposibilidade de acceder a programas formativos ou cursos de capacitación para persoas desempregadas mentres que non se conta cun número da seguridade social. Representantes de sindicatos remarcen que, se non se excluía a persoas nesta situación do acceso a estes cursos e programas, estas poderían aproveitar os meses que tardan en tramitar o seu permiso laboral gañando formación e certificacións que lles facilitarían o acceso ao emprego chegado o momento.

Ademais de todas as dificultades mencionadas, a información trasladada polas administracións consultadas sinala que a conciliación supón un factor máis que dificulta tanto o acceso como o mantemento e promoción no mundo laboral para as persoas migrantes, xa que moitas chegan a Galicia e carecen dunha rede de contactos, amizades ou familia que poida axudarlles a coidar das súas fillas e fillos ou familiares dependentes.

Por último, algunhas das entidades consultadas tamén sinalan que as persoas obxecto deste informe que acceden a un posto de traballo adoitan estar sometidas a condicións de extrema precariedade. Sinalan que as empresas que as contratan son conscientes da pouca probabilidade de que denuncien o incumprimento dos seus dereitos laborais, polo descoñecemento da lexislación vixente ou das vías de denuncia, porque se atopan en situación irregular ou porque precisan o contrato laboral para poder manter o permiso de residencia.

Sanidade

As asociacións consultadas sinalaron que as persoas LGBTIQ+ galegas sofren unha discriminación xeneralizada no eido sanitario, en especial no caso das persoas trans ou en calquera instancia relacionada coa saúde sexual e reprodutiva. As experiencias das persoas migrantes integrantes e usuarias das asociacións que participan neste grupo de traballo evidencian unha intensificación destas mesmas discriminacións nos seus casos. Unha das entidades indica que en casos nos que varias persoas da asociación comparten médico de atención primaria puideron comprobar que as persoas migrantes recibían un peor trato e máis trabas para acceder a probas serolóxicas ou ao programa de PrEP (profilaxe pre-exposición para evitar infeccións por VIH).

No caso das persoas refuxiadas, demandantes de asilo, ou migrantes en situación irregular, que non dispón de tarxeta sanitaria, a información recollida expón dificultades e longas demoras para acceder a tratamento para o VIH ou acceso a tratamento hormonal no caso de persoas trans, existindo moita variabilidade dependendo da área sanitaria que lles corresponda. As entidades consultadas denuncian a gravidade destes casos, posto que as pausas de semanas ou meses nestes tratamentos poden derivar en danos irreversibles e problemas de saúde crónicos.

No caso das persoas trans migrantes tamén é frecuente que enfronten problemas de saúde derivados de ter accedido a procesos de afirmación de xénero de maneira clandestina. Así, poden sufrir secuelas de operacións mal realizadas, de implantes de mala calidade, ou de tratamentos hormonais sen seguimento médico.

A ONG *Médicos do Mundo* recolle os seguintes cadros clínicos como especialmente presentes entre as persoas refuxiadas, demandantes de asilo

internacional e outras persoas migrantes: Cadros de ansiedade e depresión, en concreto o "dó migratorio"; diabetes tipo II, relacionada con dificultades de acceso a alimentación adecuada; patoloxías crónicas con seguimento inadecuado ou sen seguimento; neoplasias sen tratamento adecuado; doenzas de todo tipo sen tratar por medo a acudir aos servizos de saúde e ser deportadas; enfermidades infectocontaxiosas; adiccións; mulleres embarazadas sen seguimento médico; desamaños menstruais; problemas de saúde sexual; e detectan alta presenza de trastorno de estrés post-traumático, en especial no caso de persoas do colectivo LGBTIQ+.

As dificultades para o empadramento son unha das principais barreiras sinaladas polas entidades consultadas no acceso á sanidade por parte de persoas migrantes (refuxiadas, demandantes de asilo internacional e outras). Tamén sinalan que é común que non poidan empadroarse nas vivendas ás que teñen acceso e unha vez empadroadas deben agardar 90 días antes de ter acceso a distintos recursos públicos.

A isto súmase a dilación no tempo do proceso de obtención da tarxeta sanitaria. *Médicos do Mundo* indica que unha de cada tres persoas migrantes carece desta tarxeta.

Vivenda

As entidades consultadas sinalan que na actualidade o acceso á vivenda é un problema para o conxunto da cidadanía, mais no caso dos colectivos obxecto do presente informe a situación é moito máis grave.

Exponse como unha das principais barreiras o requirimento cada vez máis estendido de presentar un aval e unha nómina para poder asinar un contrato de alugueiro. Como se recolleu no epígrafe sobre emprego, as persoas refuxiadas ou demandantes de asilo internacional poden tardar meses ou anos en obter un permiso de traballo e polo tanto non teñen a posibilidade de presentar unha nómina. Tamén, como xa se expuxo ao falar das dificultades para a conciliación, moitas persoas migrantes chegan a Galicia soas, polo que non teñen xeito de atopar avalista.

A asociación *Avante LGBT+* indica que, fronte á ausencia de nómina ou aval, os arrendadores chegan a pedir un ano de renda como adianto, un prezo inasumible para persoas en situación economicamente precaria e que as coloca nunha posición vulnerable a roubos e extorsión.

A estas trabas máis materiais súmase a posibilidade de discriminación que resulta da discrecionalidade de inmobiliarias e arrendadores particulares á hora de decidir a quen se aluga unha vivenda. Segundo as entidades consultadas e informes como o publicado pola *Axencia Europea dos Dereitos Fundamentais* sobre

a situación das persoas LGBTIQ+ na UE ou o emitido anualmente por *SOS Racismo Galicia*, as actitudes LGBTIfóbicas, racistas e xenófobas da sociedade seguen supoñendo un atranco no acceso á vivenda. Tanto entidades LGBTIQ+ como entidades anti-racistas denuncian casos nos que a persoa arrendadora decide non alugar unha vivenda ao decatarse da orientación sexual, identidade de xénero, orixe étnico ou nacional das persoas arrendatarias.

Estas dificultades para o acceso á vivenda resultan, segundo traslada *Médicos do Mundo*, nunha situación de “senfogarismo encuberto”. Este fenómeno supón que un grande número de persoas comezan a estancia no estado español en casas de contactos ou familiares, pensións, albergues ou vivindo na rúa. Tamén é común o amoreamento, véndose obrigadas moitas persoas a compartir habitación para poder sufragar entre todas o alugueiro. Vivir nestas circunstancias supón unha perda de privacidade e autonomía, estrés, dificultade para un descanso de calidade e maior propensión ao contaxio de enfermidades infecciosas.

Médicos do Mundo destaca a situación das persoas que exercen a prostitución e viven nos mesmos pisos onde traballan, lugares inseguros, onde pagan alugamentos desorbitados por unha habitación e en condicións de insalubridade. Denuncian que poden pasar anos de habitación en habitación ao longo de todo o Estado, sen un fogar onde residir dignamente.

Pobreza

As barreiras xa relatadas no acceso a postos de traballo dignos, dificultade de acceso a recursos públicos e perda de apoio por parte de redes familiares tanto por discriminación LGBTIfóbica como por perda de contacto tras o proceso migratorio, supoñen que as persoas LGBTIQ+ migrantes (refuxiadas, demandantes de asilo internacional e outras) son especialmente susceptibles a vivir baixo o limiar da pobreza ou atoparse en situacións de exclusión social.

Esta pobreza e exclusión supoñen, segundo indica a información trasladada polas entidades e administracións, unha intensificación doutras situacións de vulnerabilidade que son máis graves nos colectivos obxecto do informe que entre a poboación xeral.

As entidades destacan os problemas de saúde física e mental, o senfogarismo e a drogodependencia como principais manifestacións desta vulnerabilidade social do colectivo LGBTIQ+ en xeral, mais indican que afectan con maior intensidade ás persoas migrantes e adoitan retroalimentarse entre si.

Recóllese tamén que as persoas destes colectivos atopan especiais dificultades para acceder ou permanecer nos programas e recursos ofertados tanto por parte das administracións públicas como das entidades do terceiro sector. En concreto descríbense as dificultades que atopan persoas LGBTIQ+ no acceso a recursos

xestionados pola igrexa católica, como centros de acollida e albergues, bancos de alimentos e roupeiros sociais. Descríbense tratos vexatorios, a expulsión destes espazos ou a negativa de permitir a persoas trans acceder a roupa correspondente coa expresión de xénero que desexan presentar. Nalgúns casos, o feito de requirir levar un determinado período de tempo empadroadas nunha vivenda (nalgúns casos de máis de un ano) supón unha exclusión de facto ao acceso a axudas e programas sociais.

Lingua

Segundo se recolle nos informes das entidades e administracións consultadas, moitas persoas refuxiadas, demandantes de asilo internacional e outras persoas migrantes enfrontan unha barreira lingüística que dificulta a súa inserción social e acceso a recursos.

As entidades e administracións consultadas sinalan que en moitos casos a primeira barreira para acceder a un recurso é saber que este recurso existe ou cal é a vía de acceder a el. Así, esta dificultade vese agravada no caso de persoas que non dominan o galego e/ou o castelán.

Ademais, as entidades reclaman que moitos servizos públicos non contan con servizos de tradución e interpretación suficientes e accesibles, o que fai depender ás persoas que non falan as linguas oficiais en Galicia da axuda voluntaria de familiares, amizades ou ONGs que teñan a capacidade de acompañalas a realizar todo tipo de trámites.

Outra cuestión sinalada é a escaseza de recursos dirixidos a facilitar a aprendizaxe destas linguas. Denuncian que se ben os programas e cursos de español para persoas estranxeiras xa son insuficientes, tamén o son os recursos e programas para a aprendizaxe de galego. As entidades recalcan que no proceso de integración social nun territorio con lingua propia, o coñecemento desa lingua é fundamental para fomentar o sentimento de pertenza e a cohesión social. Ademais, é importante contar cun manexo adecuado da lingua galega para poder acceder a servizos públicos, cubrir formularios e facer trámites.

Violencia e vulnerabilidade

As agresións físicas e verbais contra os colectivos tratados neste informe son aínda unha realidade no contexto estatal, e tamén no galego. Segundo datos máis actualizados do *Ministerio de Interior*, as persoas racializadas son as principais vítimas de delitos de odio no Estado español, seguidas nun segundo lugar polo colectivo LGBTIQ+. Tanto no caso das entidades LGBTIQ+ consultadas como no das entidades antiracistas e de apoio ás persoas migrantes, remárcase que a vulnerabilidade fronte a calquera forma de violencia é maior no caso de que a persoa véxase afectada por máis dun eixo de discriminación.

Á vulnerabilidade fronte ás agresións e discriminacións súmase a reticencia a interpoñer denuncias. As entidades consultadas sinalan que as persoas migrantes en situación irregular teñen medo de ser deportadas se intentan tramitar unha denuncia. No caso de persoas racializadas ou persoas do colectivo LGBTIQ+, describen unha falta de confianza en que os corpos e forzas de seguridade tomen en serio a súa denuncia ou o medo a sufrir unha revitimización ou un trato vexatorio por parte destas institucións. Neste senso, as entidades denuncian que é moi difícil conseguir que axentes de policía se refiran ás persoas trans polo seu nome e xénero gramatical escollido. Este tipo de condutas discriminatorias fomentan o fenómeno da infradenuncia, moi grave segundo datos da *Axencia Europea polos Dereitos Fundamentais*. Pode verse esta realidade ilustrada no feito de que varias asociacións trasladan que son coñecedoras de numerosos casos de mulleres trans migrantes que sufriron agresións físicas ou sexuais e decidiron non denunciar.

As entidades consultadas tamén sinalan a importancia de ter en conta posibles situacións de LGBTIfobia exercida por persoas da comunidade de orixe das persoas migrantes ao compartir espazos en Galicia. Moitas persoas vense empurradas a abandonar o seu país de orixe pola LGBTIfobia da súa familia ou a súa contorna, mais polas características dos fluxos migratorios é común que moitas persoas dunha mesma comunidade no país de orixe acaben migrando á mesma vila ou cidade no país de destino. Nestes casos, as persoas migrantes LGBTIQ+ poden acabar véndose obrigadas a compartir espazos (centros de acollida, cursos e programas ou incluso vivendas compartidas) coas mesmas persoas que foron parte do motivo do seu proceso migratorio.

Así mesmo, ao falar de vulnerabilidade e violencia compre recoller tamén, segundo indica a información facilitada, a existencia de mafias migratorias e de trata de persoas que aproveitan a situación de vulnerabilidade das persoas LGBTIQ+ no seu país de orixe para estafalas e extorsionalas.

Outras barreiras no acceso a dereitos

Fronte a estas situacións de vulnerabilidade, as administracións públicas ofrecen recursos e servizos que poderían ser de axuda, mais que por diversos motivos non son completamente accesibles para as persoas LGBTIQ+ migrantes.

Unha das máis repetidas polas entidades xa foi sinalada previamente: a dificultade para empadroarse (en moitos casos vinculada coa dificultade de acceso a unha vivenda digna) sendo este trámite solicitado como paso previo a acceder a todo tipo de dereitos incluso en moitos casos nos que a normativa non o recolle como necesario.

En xeral, as entidades denuncian unha excesiva burocratización que coloca o acceso a dereitos fundamentais detrás dunha barreira de trámites complicados,

pouco claros, que atravesan cambios continuos, que se dilatan demasiado no tempo e para os que é extremadamente difícil conseguir cita.

A dixitalización das xestións coa Administración supón outra traba engadida á hora de acceder aos recursos dispoñibles. As entidades sinalan que na actualidade unha persoa precisa ter acceso a un gran número de certificados dixitais (Chave365, certificados de FNMT, DNI-e, Cl@ve, etc) co fin de ter acceso a todos os servizos públicos aos que ten dereito. Os trámites para obter eses certificados xa adoitan ser complicados para as persoas con nacionalidade española e dominio lingüístico, mais son inaccesibles para unha gran parte das persoas migrantes. Isto supón un problema engadido se deciden mudar de Comunidade Autónoma, xa que cada unha usa un sistema diferente. Tampouco poden solicitar algunhas formas de identificación dixital por non dispor de DNI, senón de permiso de residencia ou outro tipo de documento. A asociación *CASCO* sinala que en moitos casos é persoal de entidades do terceiro sector quen acaba por cederlles as súas claves persoais para acceder a certos recursos, o cal supón un perigo de seguranza para as propias integrantes da entidade.

As entidades denuncian que para moitos trámites que deben realizar as persoas migrantes só se outorgan citas chamando a un teléfono durante un período moi curto de tempo un día á semana e que as citas dispoñibles son tan poucas que non hai suficientes para cubrir a demanda. Esta situación da pé, segundo denuncian as entidades, á emerxencia de mafias que acumulan reservas de citas e as venden a máis prezo canto máis próxima.

A isto súmase, segundo denuncian as asociacións, que nalgúns casos pode darse unha discriminación das persoas migrantes segundo o seu país de orixe. Desde *Avante LGBT+* denuncian que teñen coñecemento de que nos últimos anos se deu prioridade á tramitación de solicitudes feitas por persoas de Venezuela ou Ucraína.

Estas problemáticas adoitan retroalimentarse entre si, o cal ilustran as entidades sinalando como é común que se outorgue unha cita en Estranxeiría para realizar un trámite e, chegada a cita, que a persoa non o poida realizar porque nese tempo mudou o procedemento ou a persoa encargada, porque non pedira a cita correcta para o trámite a realizar e no día da cita pídenlle documentos que non leva consigo porque non eran necesarios segundo a información que lle deran na consulta inicial... Deste xeito a persoa ten que solicitar unha nova cita e pode que volva atopar un problema semellante. Así, trámites que segundo o marco normativo deberían resolverse en pouco tempo, aos que unha persoa ten dereito legalmente ou incluso trámites que está obrigada a cumprir dentro dun certo prazo, poden demorarse durante anos e deixar á persoa nunha situación irregular a pesar de ter feito todo correctamente.

As entidades destacan o caso das persoas demandantes de asilo internacional por LGBTIfobia. Segundo a súa experiencia, estas citas outórganse pasados entre dous e tres anos desde o momento da solicitude, anos durante os cales estas persoas non teñen dereito a traballar de maneira legal. Ademais, esta cita non supón o fin do seu proceso de demanda de asilo internacional, senón que é o primeiro paso. A continuación deberán demostrar dúas cousas, que o colectivo LGBTIQ+ sofre persecución grave no seu país de orixe e que forman parte do mesmo. As dúas cuestións son complicadas de certificar nun xulgado. As asociacións explican que atopan dificultades para ver recoñecida a LGBTIfobia en países nos cales pertencer ao colectivo LGBTIQ non está tipificado no código penal. É o caso do Brasil, estado no cal se rexistra o maior número de asasinatos de mulleres trans, mais que non discrimina legalmente ao colectivo. Por outra banda, a identidade de xénero ou orientación sexual non son realidades que se poidan certificar, polo que as persoas demandantes de asilo deberán presentar toda aquela proba que axude a favorecer a acreditación da súa pertenza ao colectivo.

Por último, as entidades tamén sinalan que o feito de que boa parte dos recursos, programas e servizos dispoñibles para as persoas LGBTIQ+ migrantes (refuxiadas, demandantes de asilo internacional e outras) sexan ofertados por entidades do terceiro sector tamén supón problemas. Se ben nalgúns sentidos esta realidade ten aspectos positivos, como pode ser a especialización na atención ou o feito de que para certas cuestións as persoas usuarias son atendidas por membros do seu propio colectivo, tamén explican que esta especialización supón eivas no caso de persoas que pertencen á vez a varios colectivos discriminados. As entidades tamén denuncian que a maioría de recursos e servizos están xestionados por ONGs ou programas vencellados á igrexa católica e que, segundo a súa experiencia, nestes espazos adoitan ser discriminadas as persoas LGBTIQ+.

Ademais, as entidades do terceiro sector están sostidas en moitas ocasións por traballo voluntario e escasos recursos. Aínda que moitas delas desenvolvan a súa actividade grazas a convenios coas administracións ou liñas de financiamento e subvencións, se se delega prover dun servizo a unha ONG, só terán acceso a ese servizo as persoas que vivan nas áreas nas que esa ONG conte con delegacións activas.

3.2. SITUACIÓN DOS SERVIZOS PÚBLICOS

O consenso presentado polas entidades contactadas é que os servizos públicos en Galicia teñen que seguir ampliando os recursos para poder dar unha atención adecuada, digna e respectuosa ás persoas dos colectivos obxecto do informe.

Especial destacan a falta de persoal suficiente en distintas áreas, así como unha necesidade xeral de formación e sensibilización suficiente e específica tanto

en materia LGBTIQ+ como en relación ás persoas migrantes (refuxiadas, demandantes de asilo internacional e outras), así como en relación á intersección destas realidades.

Desde *SOS Racismo Galicia* sinálase en especial unha falta de análise e reflexión dos roles de poder/privilexio, sobre todo cando o persoal non ten na súa maioría formación vinculada ao antirracismo. Na información trasladada desde esta entidade reflíctese unha falta de comprensión das vivencias e circunstancias das persoas migrantes, falta de empatía e falta de vontade de reparación histórica colonial.

As entidades sinalan que a falta de sensibilización e formación é especialmente grave nos contextos nos que a persoa que accede a este servizo se atopa nunha situación de maior vulnerabilidade. Isto débese a que os tratos inadecuados ou vexatorios nestas circunstancias poden ter consecuencias especialmente graves para a persoa que os sofre. Ademais ao atoparse nesta situación de vulnerabilidade as posibilidades que ten para reaccionar no momento ou interpoñer unha reclamación son moi limitadas.

Entre os puntos resaltados na información trasladada para a realización deste informe destacan os servizos de saúde mental, o sistema sanitario en xeral, o sistema educativo, os xulgados e as forzas e corpos de seguridade. En concreto *ACCEM* fai constar que detectan dificultades á hora de que se recoñeza o nome escollido das persoas trans por parte das Comisarías de policía (base de datos ADEXTTRA) e por parte da *Oficina de Asilo e Refuxio* en materia de solicitude de protección internacional.

No caso do sistema de saúde, desde a *Dirección Xeral de Asistencia Sanitaria* indican que a acollida de persoas migrantes se leva a cabo polas ONG's que son as que coordinan o dispositivo de asistencia e ofrecen apoio social, puntualizando que o protocolo de acollida que aplica non recolle ningún dato referente á orientación sexual.

En canto aos datos rexistrados relacionados con reclamacións ou achegas por parte das persoas migrantes LGBTIQ+ relativos ao trato recibido por parte das institucións, dende a *Subdirección Xeral de Humanización e Atención a Cidadanía* indican que a través dos aplicativos destinados á presentación de reclamacións e achegas non é posible obter dita información, debido a que non son aspectos que se recollan especificamente como motivo para a tramitación e xestión das comunicacións da cidadanía.

Desde o *SERGAS* trasládase que están a traballar en recomendacións para a asistencia de pacientes LGBTIQ+ nas que se fomente o respecto e a atención inclusiva cara á diversidade sexual en contornos asistenciais; porén estas

recomendacións non son específicas para persoas migrantes pertencen a este colectivo.

A través da *Axencia Galega de Coñecemento en Saúde*, está dispoñible formación para os profesionais do Sistema Público Galego de Saúde cos obxectivos de proporcionar un marco teórico e conceptual respecto da diversidade sexual, coñecer os protocolos e recursos dispoñibles e ofrecer ferramentas para unha atención inclusiva. Neste momento ofertan os seguintes cursos relacionados co obxecto do informe:

- Atención sociosanitaria respecto da diversidade sexual (LGTBI)
- Saúde con perspectiva de xénero e sexo en cardioloxía
- Diversidade e inclusión no traballo
- Asistencia sanitaria para persoas solicitantes e beneficiarias de protección internacional e vítimas de trata

Pola súa banda, desde a *Consellería de Educación*, ao ser consultada sobre como avalían o seu desempeño atendendo aos colectivos obxecto do presente informe, contestan que as institucións educativas traballan cara a unha educación inclusiva promovendo un entorno respectuoso e seguro para todas as persoas integrantes da comunidade educativa.

Indican que dentro do ámbito educativo os centros docentes contan con departamentos de orientación e con os equipos de orientación específicos, estes últimos a nivel provincial, que constitúen a garantía de que a orientación forme parte esencial da actividade educativa e de que se estableza unha vía de asesoramento permanente ao alumnado, ao profesorado e ás familias mediante un plan de actuación común entre os diferentes profesionais.

Ademais está en funcionamento desde o curso 2021/22 a *Rede de Acompañamento e Orientación persoal e familiar de Galicia* (RAOGAL), coa función específica de acompañar as traxectorias educativas do alumnado máis vulnerable e as súas familias.

3.3. NIVEL DE APLICACIÓN DO MARCO LEGAL

Se ben a *Lei 2/2014, do 14 de abril, pola igualdade de trato e a non discriminación de lesbianas, gays, transexuais, bisexuais e intersexuais en Galicia* establece as disposicións xerais para a actuación dos poderes públicos na defensa dos dereitos do colectivo LGBTIQ+ e na promoción da súa visibilidade, fai recomendacións e establece medidas que se deben adoptar nos ámbitos policial e da xustiza, laboral, familiar, da saúde, da educación, da cultura e do ocio, da xuventude e da comunicación para a promoción da igualdade, visibilidade e non discriminación

do colectivo LGBTIQ+, o certo é que falta desenvolver a aplicación de dita lei para que ditas medidas se cumpran e sexan efectivas, así como instar a que as distintas administracións correspondentes apliquen as recomendacións establecidas.

Ademais, *ALAS A Coruña* indica a importancia de adaptar a lexislación autonómica ao marco establecido pola estatal, en especial á *Lei 4/2023, de 28 de febreiro, para a igualdade real e efectiva das persoas trans e para a garantía dos dereitos das persoas LGTBI*.

No caso da adxudicación da Renda de Inclusión Social de Galicia (RISGA), segundo apunta *Avante LGBT+*, non se fixo un estudo axeitado dos colectivos aos que se dirixe e o feito de esixir un ano mínimo de empadramento supón un problema de acceso para as persoas migrantes (refuxiadas, demandantes de asilo internacional e outras) .

ALAS A Coruña traslada que non se respectan os prazos dos trámites burocráticos recollidos en diversas normativas que afectan aos colectivos obxecto deste informe e sinala a falta de persoal nas áreas correspondentes da administración pública como posible causa das demoras.

Outro aspecto a ter en conta no relativo ao cumprimento da lei, segundo apunta *Nós mesmas* e que xa se comentou anteriormente, está relacionado co proceso de solicitude de protección internacional, dado que se require empadramento na cidade de residencia das persoas solicitantes, cando a *lei 12/2009 de 30 de outubro, reguladora do dereito de asilo e da protección subsidiaria* non require a acreditación de empadramento.

Este requirimento impide o pleno acceso ao procedemento, tendo en conta ademais as problemáticas existentes en distintos concellos para realizar a solicitude do padrón municipal, que require cita previa cando non está prevista legalmente e, polo tanto, vulneraría o artigo 103 da Constitución española.

Segundo apunta *Nós mesmas*, tamén se vulneran os artigos 16.2 e 18.1.b) da citada Lei 12/2009 nos que se recolle o dereito a xustiza gratuíta. Falta información nas comisarías sobre este dereito e os trámites para a súa solicitude. A formalización da solicitude mediante a entrevista persoal é un dos momentos máis significativos do procedemento e a asistencia letrada é fundamental para a preparación da mesma, acompañamento, alegacións no expediente e avaliación da información relevante e obxectiva sobre o país de orixe. A saturación nos programas de acollida dificulta o acceso á asistencia letrada, debendo solicitar asistencia xurídica gratuíta que nalgúns colexios da avogacía de Galicia só está prevista para a tramitación de recursos, cando a lexislación recolle o dereito dende o inicio do procedemento de solicitude.

Igualmente, non se contempla nas quendas de Estranxeiría dos distintos colexios da avogacía a atención de urxencia para a realización do trámite da entrevista persoal e as comisarías tampouco informan deste dereito recollido na lei.

En canto ao ámbito sanitario, varias entidades apuntan tamén a vulneración do artigo 16.2 da mesma Lei 12/2009 sobre o dereito de asistencia sanitaria a persoas migrantes.

ACCEM indica que na área sanitaria de Vigo veñen observando que se esta facturando a asistencia sanitaria a persoas estranxeiras que non teñan solicitada a tarxeta sanitaria (para o que se esixe certa documentación como o pasaporte, 90 días de empadramento, etc.). Porén, segundo a normativa non se debe facturar a asistencia a mulleres embarazadas, menores de idade, asistencia sanitaria por urxencia e calquera asistencia cando a vontade da persoa non é de turismo, senón de permanencia no estado español (por ter cita para solicitar protección internacional, por terse empadroadado, por teren pasado os 90 días de estancia no estado español pero sen padrón, etc.).

Esta mesma entidade indica que nalgúns centros de saúde tamén se lle está denegando a asistencia sanitaria a todo tipo de persoas estranxeiras (incluíndo menores), cando non se ten solicitada a tarxeta sanitaria.

ACCEM tamén recolle que existen dificultades no concello de Vigo para acceder ao padrón nalgúns casos, como a indicación de que a solicitude de documentación é inexistente, a interpretación de documentación doutros países de forma errada ou a negativa ao empadramento de menores de idade cando non se atopa en España algunha persoa proxenitora (habitualmente por non ter contacto con esa persoa).

Nós mesmas tamén indica as dificultades de acceso á asistencia sanitaria, que afecta especialmente ás persoas que precisan algún tratamento médico (por exemplo, no caso de persoas trans que precisan tratamento hormonal).

Todo isto vulneraría ademais o artigo 20 da Lei 2/2014 e do artigo 56 da Lei 4/2023. Concretamente, a vulneración dos principios de non patoloxización, autonomía de decisión, non discriminación, asistencia integral, calidade, especialidade, proximidade e non segregación.

Respecto ao artigo 50 da Lei 4/2023 tampouco se está a aplicar na medida en que resulta imposible, segundo o procedemento, rectificar a mención relativa ao sexo para persoas solicitantes de protección internacional. Segundo apunta *Nós Mesmas*, non hai instrucións claras nin protocolos para facilitar o acceso ao trámite do citado artigo.

Igualmente, a lexislación impide directamente o acceso ao trámite ás persoas non binarias por estar a lexislación baseada no modelo de binarismo de xénero. Esta situación vulnera, segundo a entidade, o dereito ao libre desenvolvemento da personalidade, o respecto á vida privada e menoscaba a dignidade das persoas que queren acceder ao trámite, por ser a identidade de xénero unha esfera da personalidade protexida no ámbito dos dereitos humanos.

3.4. RECURSOS DISPOÑIBLES

Neste apartado do informe recóllense os recursos dispoñibles para persoas LGBTIQ+ migrantes (refuxiadas, demandantes de asilo internacional e outras) en Galicia trasladados polas entidades e institucións consultadas. Non consiste polo tanto nun estudo real de todos os recursos dispoñibles, obxectivo que estaría fóra das capacidades do grupo de traballo, senón dunha mostra de tipos de recursos dispoñibles que cabe dar a coñecer entre a poboación, mais tamén analizar de maneira crítica para definir que novos recursos son necesarios ou que medidas se poden tomar para facer dos existentes ferramentas máis eficaces e eficientes para a atención ás persoas destes colectivos.

Non se recollen os servizos e recursos ofrecidos por parte das entidades LGBTIQ+ para todas as persoas do colectivo, mais compre sinalar que estes recursos tamén son de especial interese e utilidade para as persoas LGBTIQ+ refuxiadas, demandantes de asilo internacional e outras persoas migrantes.

Emprego

- Páxinas específicas da Xunta de Galicia con recursos e información para a homologación de títulos non universitarios e a páxina do Ministerio de Universidades para a homologación de títulos universitarios.
- CEG: Servizo de orientación laboral e emprego, no que se aborda a situación laboral das persoas demandantes de emprego, os seus recursos e competencias e os seus obxectivos. En base a estas premisas trabállase con estas persoas na mellora das súas competencias e na consecución dos seus obxectivos.
- A Universidade de Vigo dispón dunha liña de bolsas de para persoas en situación de protección internacional.

Sanidade

- ALAS A Coruña: programa Saudade de atención primaria e básica a migrantes LGBTIQ+. Probas rápidas de VIH/VHC, derivacións Prep/Pep, reparto de materiais profilácticos, información xeral sobre saúde sexual e prevención.

- Médicos do Mundo: Prevención da infección polo VIH e outras ITS en contexto de prostitución, con especial atención as mulleres trans en Galicia. Accións de educación para a saúde e realización de probas rápidas para promover o diagnóstico precoz de ITS.
- Médicos do Mundo: Proxecto de prevención de condutas aditivas na comunidade autónoma galega que inclúe un dispositivo de rúa que percorre as principais cidades galegas.

Vivenda

- ACCEM: Programa de acollida de persoas solicitantes/beneficiarias de protección internacional (oficinas de Vigo, A Coruña e Lugo).
- Médicos do Mundo: Centro de día de redución de danos para persoas en exclusión severa e persoas sen fogar, con atención a necesidades básicas e proxecto educativo.

Pobreza

- Proxecto AFRODITA da asociación Ecos do Sur: programas de atención social integral dirixidos a persoas en situación de prostitución, explotación sexual, e/ou vítimas de trata de seres humanos con fins de explotación sexual e/o laboral: neste proxecto están incluídas persoas do colectivo LGTBQIA+.
- Médicos do Mundo: Desenvolvemento de proxectos de atención social integral dirixidos a persoas en situación de explotación sexual, preferentemente inmigrantes e /ou vítimas de trata con fins de explotación sexual en Galicia.
- Médicos do Mundo: Proxecto de apoio a inclusión social básica para persoas inmigrantes.
- ACCEM: Programa de atención integral a mulleres vítimas de trata sexual e/ou persoas prostituídas.

Violencia e vulnerabilidade

- Servizo de información e denuncias de SOS Racismo Galicia. Conta co apoio de Avante LGBT+ no caso de que as persoas atendidas tamén sufran LGBTIfobia.
- ALAS A Coruña: Observatorio coruñés contra a LGTBIfobia, atención e asesoramento a vítimas de delitos de odio.
- ACCEM: Atención e mediación intercultural (Xunta de Galicia. Consellería de Política Social e Igualdade).

- ACCEM: asesoramento xurídico a persoas migrantes en materia de discriminación (oficina de Vigo).
- Rede de Acompañamento e Orientación persoal e familiar de Galicia (RAOGAL), coa función específica de acompañar as traxectorias educativas do alumnado máis vulnerable e as súas familias.
- Plan Integral contra o acoso e ciberacoso escolar e protocolo educativo para garantir a igualdade, a non discriminación e a liberdade de identidade de xénero.
- Proxecto de sensibilización "VOCES CON ORGULLO" da asociación Ecos do Sur: ten como principal obxectivo promover un Espazo de información e asesoramento individual e grupal personalizadas sobre dereitos (especialmente os dereitos estranxeiría e sexo-afectivos) e promoción activa e defensa dos dereitos LGBTQI+ e a repulsa de comportamentos baseados no odio ao non-heteronormativo e interseccionalidade con outras diversidades.
- ACCEM: SINRACXEN Programa de sensibilización contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerancia asociadas.

Outros recursos e acceso a servizos

- Teléfono Arco da Vella 028: trátase dun recurso 24 horas accesible mediante chamada telefónica ou correo electrónico. Ofrece servizos de información, asistencia psicolóxica e asistencia legal especializados para o colectivo LGBTQI+.
- Observatorio Galego contra a Discriminación por Orientación Sexual e Identidade de xénero, conta cunha canle de denuncias por LGBTIfobia.
- Centros de Información a Mulleres (CIM), ofrecen asistencia legal e psicolóxica gratuíta a vítimas de violencia machista e/ou LGBTIfóbica.
- A asociación Kifkif, con sedes en Madrid e Melilla, ofrece axuda e asesoramento online a persoas demandantes de asilo internacional por LGBTIfobia.
- Médicos do Mundo: Proxecto de asesoramento técnico especializado en materia de estranxeiría.
- Avante LGBT+ axuda a persoas demandantes de asilo internacional por LGBTIfobia emitindo informes sobre a situación de persecución do colectivo no seu país de orixe, así como emitindo certificados de participación da organización que sirvan como apoio para demostrar a pertenza ao colectivo LGBTQI+ no proceso de demanda de asilo internacional.
- ACCEM: GADEA servizo de asesoramento xurídico a persoas migrantes (oficina de Vigo e A Coruña).

4. PROPOSTAS

Os documentos trasladados polas entidades e institucións contactadas para a elaboración do presente informe incluían unha serie de propostas dirixidas a mellorar a situación das persoas LGBTIQ+ migrantes en Galicia. Estas ideas xorden da súa experiencia directa na atención ás persoas do colectivo e das vivencias das súas integrantes, así como da análise crítica da información da que dispoñen.

Emprego

- Crear programas específicos dirixidos a facilitar o acceso ao emprego por parte das persoas migrantes.
- Crear e distribuír recursos formativos dirixidos a empresas sobre como contratar a persoas con NIE provisional ou pendente. Cursos para explicar os trámites de residencia por formación, como facer un precontrato a unha persoa que precisa solicitar un permiso de traballo vinculado á existencia dun contrato e outra información xeral sobre trámites que debe realizar a empresa.
- Eliminar o requirimento de que as persoas trans certifiquen a imposibilidade de realizar o cambio de nome e sexo rexistral no seu país de orixe e axilizar a tramitación da expedición de documentos que reflectan o seu nome e xénero vividos.
- Eliminar o requirimento de contar cun número da seguridade social para acceder a cursos de formación para persoas desempregadas ou creación dunha vía de acceso específica para persoas nesta situación administrativa.
- Facer dispoñible, de xeito claro e accesible desde o país de orixe antes de marchar, información sobre os diferentes procedementos de homologación, equivalencias, acreditacións e recoñecementos de títulos estranxeiros e os requirimentos para cada un destes procedementos.
- Mellorar, facilitar e axilizar os sistemas de homologación, equivalencias e acreditacións das diferentes titulacións obtidas en países estranxeiros.

Sanidade

- Poñer en marcha todas as medidas necesarias para garantir un acceso universal ao sistema de saúde.

- Aumentar a dotación de recursos tanto materiais como humanos no sistema sanitario.
- Establecer protocolos claros e realizar programas de formación e sensibilización para garantir o coñecemento destes protocolos e de como realizar unha atención de calidade e con dignidade ás persoas pertencentes a colectivos vulnerables.
- Ofertar servizos de atención psicolóxica gratuítos, atendidos por persoal con formación e sensibilización sobre as persoas LGBTIQ+ e sobre racismo e xenofobia, tamén accesibles para persoas en situación irregular ou en proceso de regularización.
- Poñer en marcha un programa específico para atender a persoas usuarias de chem-sex, fenómeno caracterizado polo consumo de drogas no contexto dos encontros sexuais, desde unha perspectiva non estigmatizante.

Vivenda

- Crear e facilitar o acceso a vivenda pública en réxime de aluguer social.
- Perseguir prácticas abusivas por parte de inmobiliarias e arrendatarios particulares.

Pobreza

- Axilizar e simplificar os trámites de acceso a axudas sociais.
- Poñer en marcha servizos e programas dirixidos a persoas en risco de exclusión social, persoas sen fogar e/ou drogodependentes xestionados polas administracións públicas e non por entidades vencelladas á igrexa católica.

Lingua

- Ofertar servizos de tradución e interpretación dispoñibles para os servizos públicos.
- Establecer medidas para a tradución no ámbito das novas tecnoloxías dixitais.
- Crear recursos e programas gratuítos para aprender galego.

Violencia e vulnerabilidade

- Crear campañas de información e sensibilización dirixidas ao conxunto da cidadanía co fin de combater a LGBTIfobia, o racismo e a xenofobia.

- Crear recursos habitacionais de urxencia para vítimas de violencia intrafamiliar, de xénero, intraxénero ou outras formas de violencia.
- Ofertar servizos de asistencia xurídica gratuítos e accesibles.
- Ofertar servizos de mediación gratuítos e accesibles.

Outras barreiras e dificultades

- Establecer programas de formación específicos para o persoal público que atende aos colectivos obxecto do informe. Difusión dos mesmos e obrigatoriedade de asistencia nos casos nos que detectan maiores carencias, como son as forzas e corpos de seguridade.
- Ofertar servizos de información para dar a coñecer todos os recursos dos que dispoñen os colectivos obxecto do informe.
- Incrementar o persoal que realiza os trámites de asilo/refuxio, estranxeiría e demais que afectan aos colectivos obxecto do informe. Facilitar o acceso ás citas, axilizar e simplificar os trámites e garantir unha comunicación clara e unha consistencia nos procedementos.
- Dotar de máis recursos e formación para as entidades do terceiro sector que desenvolven servizos dirixidos a estes colectivos.