

**PROTOCOLO PARA A ATENCIÓN A  
PERSOAS LGBTI NOS CENTROS DE  
INFORMACIÓN Á MULLER (CIM) E  
PARA A PREVENCIÓN DA  
LGBTIFOBIA**

**Protocolo para a atención a persoas LGBTI nos Centros de Información á Muller  
(CIM) e para a prevención da LGBTIfobia**

Consellería de Política Social e Igualdade

Elabora:

Dirección Xeral de Promoción da Igualdade

Santiago de Compostela, 2025

Contacto:

[igualdade.xunta.gal](http://igualdade.xunta.gal)

[igualdade@xunta.gal](mailto:igualdade@xunta.gal)

## Contido

|                                                                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. XUSTIFICACIÓN.....                                                                                                                             | 4  |
| 2. OBXECTO.....                                                                                                                                   | 7  |
| 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....                                                                                                                      | 8  |
| 4. PRINCIPIOS XERAIS DE ACTUACIÓN.....                                                                                                            | 8  |
| 5. ACTUACIÓN EN CASOS DE LGBTIFOBIA E/OU EXCLUSIÓN SOCIAL DE<br>PERSOAS LGBTI.....                                                                | 9  |
| 5.1. Prevención.....                                                                                                                              | 9  |
| 5.2. Detección e activación do protocolo para casos de LGBTIfobia ou exclusión social<br>.....                                                    | 14 |
| 5.3. Intervención e/ou derivación.....                                                                                                            | 17 |
| FLUXOGRAMA DO PROCESO.....                                                                                                                        | 20 |
| ANEXO 1. MODELOS.....                                                                                                                             | 21 |
| MODELO 1. Documento de notificación ao Observatorio LGBTIQ+ ante un posible<br>caso de LGBTIfobia e consentimento de traslado de información..... | 21 |
| MODELO 2. Guía de preguntas para a entrevista.....                                                                                                | 24 |
| MODELO 3. Modelo de derivación a outros servizos ou recursos.....                                                                                 | 26 |
| ANEXO 2. MARCO NORMATIVO.....                                                                                                                     | 28 |
| ANEXO 3. CONCEPTOS BÁSICOS.....                                                                                                                   | 34 |
| ANEXO 4. SERVIZOS E RECURSOS DIRIXIDOS AO COLECTIVO LGBTI.....                                                                                    | 39 |
| ANEXO 5. SERVIZOS E ENTIDADES PÚBLICAS.....                                                                                                       | 43 |
| ANEXO 6. RESUMO DO TRABALLO DE CAMPO.....                                                                                                         | 45 |

## 1. XUSTIFICACIÓN

Os dereitos das persoas lesbianas, gais, bisexuais, trans e intersexuais son vulnerados constantemente, a pesar da protección existente dos seus dereitos a nivel internacional, rexional, nacional e autonómico.

Nos últimos anos, en España e Galicia tiveron lugar cambios sociais e avances normativos importantes en materia de igualdade de dereitos para as persoas LGBTI, non obstante, a discriminación por orientación sexual, identidade ou expresión de xénero continúa sendo unha lacra para a nosa sociedade que afecta gravemente o colectivo.

Nos informes sobre incidentes de odio por razón de orientación sexual e identidade de xénero, que con carácter anual ten que emitir o *Observatorio galego contra a discriminación por orientación sexual e identidade de xénero*, recóllense os incidentes de odio rexistrados en Galicia a partir dos datos da *Oficina nacional contra delitos de odio*, do informe da Valedora do pobo e dos rexistrados no propio Observatorio.

De conformidade co *Informe sobre a evolución dos delitos de odio en España* do Ministerio de Interior de 2021, o número de delitos e incidentes entre 2020 e 2021 foi en aumento. A taxa de feitos esclarecidos é do 62,78%, sendo as lesións, ameazas, danos, injurias, trato degradante, incitación pública ao odio ou coaccións, os delitos máis cometidos.

Estes datos oficiais distan moito dos que se recollen por colectivos LGBTI e estímase que existe unha cifra importante de feitos que non son denunciados<sup>1</sup>.

Cabe sinalar que dentro do colectivo LGBTI existen persoas especialmente vulnerables polas interseccións que as atravesan, como é o caso das persoas LGBTI con discapacidade, as maiores, as menores de idade, as migrantes, sen fogar ou con VIH, entre outras, sendo necesario atender as súas necesidades dende as institucións.

---

1 Segundo o Informe 2020 de delitos e incidentes de odio da FELGTB (Federación Estatal de Lesbianas, Gais, Trans e Bisexuais), o 63.8% das persoas que sofren estes incidentes non denuncian. Poden ver o informe en [https://felgtbi.org/wp-content/uploads/2022/07/InformeDDOO\\_2020\\_FELGTB.pdf](https://felgtbi.org/wp-content/uploads/2022/07/InformeDDOO_2020_FELGTB.pdf)

Do mesmo xeito, cabe ter en conta a maior vulnerabilidade que presentan as mulleres trans, lesbianas e bisexuais a sufrir tanto violencia sexual como de xénero, así como a maior incidencia de trastornos alimenticios en homes gays e bisexuais.

É importante tamén entender o papel que a violencia intraxénero, que se considera violencia doméstica e está regulada nos artigos 153.2 e 173.2 do Código Penal, xoga dentro do colectivo. Tal e como se indica desde a *Guía Rápida para Víctimas de Violencia Intraxénero* elaborada polo Ministerio de Igualdade, denomínase como aquela que, nas súas diferentes formas, se leva a cabo no seo das relacións afectivas e sexuais entre persoas do mesmo xénero. Esta forma de violencia constitúe un exercicio de poder cuxa finalidade é dominar e controlar a vítima, e a xénese dese maltrato non radica, necesariamente, no machismo, senón que as súas causas poden ser múltiples: idade, nivel económico, estado de saúde, situación administrativa, discapacidade, estado serolóxico...

Nos distintos informes e estudos realizados sobre a realidade das persoas LGBTI, constátase a necesidade de que o persoal que traballa na Administración pública conte con formación adecuada á hora de ofrecer unha atención digna e respectuosa a persoas cuxa orientación sexual ou identidade de xénero difira da hexemónica.

De conformidade co establecido na propia Constitución Española de 1978 corresponde aos poderes públicos facer posible, real e efectivo o dereito á liberdade e á igualdade, eliminar todo o que impida ou dificulte o seu exercicio e facilitar a participación de todas as persoas na vida política, económica, cultural e social (artigo 9.2 CE).

No ano 2023 aprobouse no estado a *Lei 4/2023, do 28 de febreiro, para a igualdade real e efectiva das persoas trans e para a garantía dos dereitos das persoas LGTBI*. Este texto ten como obxectivo desenvolver e garantir os dereitos das persoas LGTBI erradicando as situacións de discriminación, para asegurar que en España se poida vivir a orientación sexual, a identidade sexual, a expresión de xénero, as características sexuais e a diversidade familiar con plena liberdade.

O Título III recolle as medidas dirixidas á “Protección efectiva e reparación fronte á discriminación e a violencia por LGTBIfobia”. Así, no artigo 67 recóllese o dereito á atención e ao asesoramento xurídico, establecendo que “as administracións públicas, no ámbito das súas competencias, desenvolverán os mecanismos necesarios para garantir o dereito das persoas LGTBI a recibir toda a información e o asesoramento xurídico especializado relacionado coa discriminación polas causas previstas nesta lei”.

O artigo 68 desta Lei establece o “Dereito das vítimas de violencia á asistencia integral e especializada”, e desenvolve este dereito mediante as seguintes medidas:

- a) Información e orientación accesibles sobre os seus dereitos, así como sobre os recursos dispoñibles.
- b) Asistencia psicolóxica e orientación xurídica.
- c) Atención ás necesidades laborais e sociais que, se é o caso, presente a vítima.
- d) Servizos de tradución e interpretación.

A nivel autonómico, a *Lei 2/2014, do 14 de abril, pola igualdade de trato e non discriminación de lesbianas, gais, transexuais, bisexuais e intersexuais de Galicia*, recolle que se apoiará un servizo de información, atención e asesoramento a lesbianas, gays, bisexuais, persoas trans e intersexuais e ás súas familias e persoas achegadas, en colaboración cos gobernos locais (artigo 8).

Por outra banda, a *Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia* tamén recolle entre os principios xerais do sistema de servizos sociais, no seu artigo 4.d, o principio de igualdade de trato. Ademais, no artigo 5.3 d) recolle tamén o dereito ao acceso ao sistema de servizos sociais. Este protocolo viría ser, polo tanto, unha ferramenta para que ese dereito e ese principio que recolle a Lei de servizos sociais poidan facerse efectivos.

Ante a necesidade de xerar espazos máis inclusivos coa orientación sexual e identidade e expresión de xénero, é relevante que o sistema galego de servizos sociais asegure a

inclusión social das persoas que atende, entre elas as pertencentes ao colectivo LGBTI e as súas familias.

O ***Decreto 130/2016, do 15 de setembro, polo que se establecen os requisitos e o procedemento para o recoñecemento e acreditación dos centros de información á muller (CIM) de titularidade das entidades locais de Galicia, así como para a modificación e extinción do seu recoñecemento***, recolle que os CIM tamén poderán prestar información e asesoramento na súa área de influencia ao colectivo LGBTI, tanto individualmente como ás asociacións e federacións que o demanden (artigo 2.4).

No artigo 5 relativo ás funcións dos CIM recóllense, entre outras, as seguintes:

- e) Difusión e sensibilización cidadá acerca da vixencia e aplicación do principio de igualdade entre mulleres e homes e da necesidade da consecución de igualdade de dereitos e de integración social do colectivo LGBTI.
- f) Funcionamento como canle de comunicación entre as persoas usuarias e os distintos organismos que teñan competencias en materia de muller e igualdade e atención e integración do colectivo LGBTI.
- g) Información sobre cursos, estudos e xornadas en materia de igualdade de oportunidades, tanto no ámbito de xénero como para o colectivo LGBTI e, en especial, difusión de actividades e servizos desenvolvidos polo órgano competente en materia de igualdade da Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia.
- ñ) Fomento do asociacionismo do colectivo LGBTI e de actividades encamiñadas á súa integración efectiva en todos os ámbitos da vida social e económica.

## 2. OBXECTO

O seguinte protocolo para a atención de persoas LGBTI nos Centros de Información á Muller (CIM) e para a prevención da LGBTIfobia ten como obxectivo dotar o seu persoal dunha ferramenta práctica para atender de maneira eficaz e respectuosa as persoas usuarias do CIM pertencentes ao colectivo LGBTI, poñer en marcha actuacións de

prevención ante condutas LGBTIfóbicas, canalizar as denuncias de LGBTIfobia ante o *Observatorio galego contra a discriminación por orientación sexual e identidade de xénero*, así como levar a cabo accións nos centros, para que actúen e se visibilicen como espazos seguros para o colectivo.

Con estes fins desenvolveranse para o persoal dos CIM accións de formación e sensibilización na materia, que fomenten a comprensión das discriminacións e as barreiras que as persoas LGBTI enfrontan, e dirixan as súas accións a evitar tales situacións e a favorecer a inclusión efectiva nos centros onde son atendidas, recibindo unha atención integral.

### 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

O presente protocolo será de aplicación para o persoal e as persoas usuarias dos CIM da Comunidade Autónoma de Galicia. Beneficiaranse todas as persoas LGBTI e familiares que acudan a estes centros e darase unha especial atención ás persoas LGBTI maiores, menores, migrantes, sen fogar, con VIH ou calquera outra circunstancia que a requira.

### 4. PRINCIPIOS XERAIS DE ACTUACIÓN

O presente Protocolo rexerase polos seguintes principios xerais de actuación, establecidos como principios de actuación dos CIM no Decreto 130/2016, do 15 de setembro:

a) O respecto ao principio de confidencialidade por parte do persoal dos CIM, que deberá garantir a privacidade das comunicacións, salvo manifestación de vontade en sentido contrario por parte das persoas usuarias.

No caso de que as persoas usuarias do CIM expresen o seu desexo de seren atendidas de forma anónima, o persoal do centro deberá respectar o anonimato da súa identidade, sen prexuízo dos requisitos de identificación que se establezan noutra normativa de ámbito autonómico, estatal ou comunitario.

- b) O respecto á vontade das persoas usuarias na busca das posibles solucións e alternativas ás consultas expostas.
- c) A prestación gratuíta de todos os servizos, que se ofertarán atendendo á vocación de servizo público.
- d) Coordinación cos servizos sociais comunitarios e demais servizos municipais co obxecto de prestar unha mellor atención ás persoas usuarias e un exercicio máis eficaz das funcións propias do CIM.
- e) A colaboración coas demais administracións públicas e, especialmente, co órgano competente en materia de igualdade da Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia.

## **5. ACTUACIÓN EN CASOS DE LGBTIFOBIA E/OU EXCLUSIÓN SOCIAL DE PERSOAS LGBTI**

As actuacións que se van levar a cabo polos CIM para a inclusión de persoas LGBTI e para a prevención e detección de casos de LGBTIfobia desenvólvense ao redor de tres fases: a primeira dirixida á prevención; a segunda enfocada na detección, que dará lugar á activación do protocolo; e a terceira que dará lugar á intervención ou, se é o caso, derivación do asunto a servizos especializados, co seu correspondente seguimento.

Para asegurar a efectividade do presente protocolo, recoméndase que todo o persoal que presta servizos nos CIM teña coñecemento deste e se promova a súa implicación desde as correspondentes áreas de traballo.

### **5.1. Prevención**

A prevención de actitudes LGBTIfóbicas e de exclusión social require de sensibilización e formación en dereitos humanos e no exercicio destes, no dereito á igualdade de oportunidades no ámbito laboral, da saúde, da educación, nos fogares ou nas comunidades. Requírese modificar os valores culturais discriminatorios e fomentar os

valores do respecto á diversidade, coñecer as consecuencias da discriminación de persoas LGBTI, promover o valor positivo da diversidade e ser capaces de identificar as fendas existentes no acceso destas persoas a algúns programas sociais, entre outras cuestións.

Para iso, propóñense un conxunto de accións como:

**Formación:** facilitarase ao persoal dos CIM formación especializada sobre diversidade en materia de orientación sexual, identidade de xénero, expresión de xénero e características sexuais, sobre diversidade familiar e sobre igualdade e non discriminación das persoas LGBTI, que garanta a súa adecuada sensibilización e correcta actuación e que lles permita facer uso das ferramentas necesarias para poder detectar cando se está ante un caso de LGBTIfobia para poder ofrecer unha adecuada atención.

**Información e sensibilización:** organizaranse accións periódicas onde se visibilice e normalice a diversidade afectivo-sexual, de identidade e/ou de expresión de xénero.

**Conmemoración dos días significativos en materia LGBTI:** 19 de febreiro, *Día Internacional contra a LGBTIfobia no deporte*; 31 de marzo, *Día Internacional da Visibilidade Trans*; 26 de abril, *Día da Visibilidade Lésbica*; 17 de maio, *Día Internacional contra a LGBTIfobia*; 8 de xuño, *Día da Visibilidade Lésbica Galega*; o 28 de xuño, *Día Internacional do Orgullo LGBTI*; 14 de xullo, *Día Internacional da Visibilidade Non Binaria*; 23 de setembro, *Día da Visibilidade Bisexual*; 26 de outubro, *Día da Visibilidade Intersexual*; 20 de novembro, *Día Internacional da Memoria Trans*; 26 de novembro, *Día Internacional da Visibilidade Asexual* e outros.

**Asesoramento e consulta:** dentro do equipo do Centro, o Decreto 130/2016 establece que a persoa de referencia en materia de atención ás persoas LGBTI será quen ocupa o posto de dirección do CIM, sen prexuízo de que outras persoas poidan desenvolver tamén estas funcións. Para isto é importante que esta persoa ou persoas conten con formación adecuada en materia LGBTI, sendo así o persoal de referencia para atender a persoas usuarias LGBTI e para dar información nesta materia. Tamén poderá crearse

unha Rede de Apoio entre o persoal profesional que traballe de xeito específico o ámbito LGBTI nos CIM co fin de poder recorrer a esta para consultas e asesoramento, así como para difundir actividades e campañas. Do mesmo xeito, terase en conta a existencia do Teléfono Arco da vella, un número de teléfono gratuito no que se pode atopar tanto información como atención integral en dereitos LGBTI. A este servizo pódese acceder marcando o 028 desde un teléfono ou a través do enderezo de correo electrónico [servizo028arcodavella@xunta.gal](mailto:servizo028arcodavella@xunta.gal).

**Promover unha contorna de respecto:** inculcar os valores de igualdade de trato, respecto, dignidade e desenvolvemento libre da personalidade e promover unha contorna libre de rexeitamento, medo, desprezo, repudio, prexuízo ou discriminación cara ás persoas LGBTI ou cara ás súas familias e amizades, así como condutas que insinúen ou manifesten contrariedade coa materia contida no protocolo.

**Garantir a privacidade:** garantir a privacidade en todos os espazos públicos e adoptar as medidas necesarias para que os espazos poidan utilizarse sen que se produza ningún tipo de discriminación. A información sobre orientación sexual ou identidade de xénero está recollida como “categoría especial de datos persoais” e protexida por normativa europea, polo tanto é de máxima obriga non divulgar esta información salvo para cuestións nas que sexa estritamente necesario, contando sempre co permiso explícito da persoa para o seu rexistro e inclusión en documentos.

*A Lei orgánica 7/2021, do 26 de maio, de protección de datos persoais tratados para fins de prevención, detección, investigación e axuizamento de infraccións penais e de execución de sancións penais, recolle que o tratamento de datos persoais que revelen a orixe étnica ou racial, as opinións políticas, as conviccións relixiosas ou filosóficas ou a afiliación sindical, así como o tratamento dos datos xenéticos, datos biométricos dirixidos á saúde ou á vida sexual ou á orientación sexual dunha persoa física, só se permitirá cando sexa estritamente necesario (art. 13).*

**Facer público:** publicar nas distintas canles de difusión o posicionamento do CIM sobre o pleno respecto e a non discriminación das persoas LGBTI.

**Divulgación e comunicación do Protocolo:** deseñarase un Plan de comunicación co fin de garantir o coñecemento do protocolo por parte de todo o persoal do CIM.

Ademais de todo o anterior, adoptaranse cantas medidas sexan necesarias para recoñecer, garantir, protexer e promover a igualdade de trato e non discriminación por razón de orientación e identidade sexual, expresión de xénero ou características sexuais das persoas LGBTI e as súas familias.

Por outro lado, actualmente, organizacións de diversos sectores (público, privado e terceiro sector) traballan en ideas e estratexias para a plena inclusión social das persoas LGBTI. As estratexias inclúen principalmente accións orientadas ao desmonte das barreiras que obstaculizan o pleno exercicio dos dereitos civís, políticos, sociais, económicos, laborais, educativos e culturais. Neste sentido, recoñécese que este traballo se atopa en pleno desenvolvemento e ademais, constitúe unha tarefa complexa, dada a súa necesaria transversalización, interseccionalidade e a súa profunda vinculación coa discriminación e a violencia.

### **Orientacións e pautas xerais para a inclusión social:**

A continuación, preséntanse algunhas orientacións e pautas xerais que promoven a libre expresión de identidade das persoas LGBTI, a visibilización das barreiras que enfrontan, a incorporación das súas necesidades específicas e o seu recoñecemento como suxeitos activos contribuíntes ao tecido social e á comunidade. Estas teñen como obxectivo facilitar a súa inclusión social, fortalecer os factores de protección deste colectivo, e ao mesmo tempo, promover a mellora continua na súa atención integral nos CIM.

- ✓ Coñecemento e manexo da normativa e información sobre a diversidade sexoxenérica, así como da diversidade familiar para atender á comunidade LGBTI por parte do persoal do centro, así como calquera persoa externa que xestione unha parte dos programas e actividades que se prestan.
- ✓ Elaboración e difusión de material informativo nos CIM que promova o respecto e a protección do dereito á identidade, expresión de xénero e diversidade sexual.

- ✓ Elaboración ou recollida de mecanismos de consulta dirixidos á comunidade LGBTI nos procesos de planificación, provisión e avaliación dos servizos dos CIM para a mellora na comprensión das barreiras especiais que enfrontan e a incorporación das súas necesidades específicas.
- ✓ Promoción da utilización de linguaxe inclusiva e rexeitamento do uso de calquera palabra vexatoria respecto ás persoas LGBTI.
- ✓ Inclusión da perspectiva de xénero interseccional nos instrumentos de recolección de datos e a súa valoración, tendo en conta o impacto xerado na diversidade sexoxenérica.
- ✓ Garantía do dereito á intimidade das persoas LGBTI nas actuacións e procesos, incluíndo o uso do nome social indicado pola persoa nos documentos de pública exposición, aínda cando se manteña o uso do nome legal en documentos oficiais ata que se leve a cabo o cambio rexistral.
- ✓ Respecto á imaxe física da persoa LGBTI, respectando o seu dereito para vestir do modo que mellor se adecúe á súa identidade e/ou expresión de xénero.
- ✓ Infraestrutura adecuada que facilite o acceso a aseos acordes á identidade de xénero.
- ✓ Facilitación ao persoal dos CIM de formación sobre as situacións de rexeitamento, medo, desprezo, repudio, prexuízo ou discriminación cara ás persoas LGBTI ou cara aos seus familiares.
- ✓ Difusión a través de múltiples canles do posicionamento que o centro ten en materia LGBTI. Isto inclúe a mención expresa nos procesos de selección e formación do persoal dos CIM.
- ✓ Designar unha persoa profesional técnica referente dentro do Equipo sobre materia LGBTI, a quen poidan acudir todas as persoas para recibir información acerca do protocolo, así como da materia en cuestión.
- ✓ Accións de promoción das entidades ou persoas externas que interveñan cos CIM para que formen, informen e sensibilicen o seu persoal en materia de inclusión social da comunidade LGBTI.

## 5.2. Detección e activación do protocolo para casos de LGBTIfobia ou exclusión social

O persoal do centro poderá identificar un caso de LGBTIfobia ou de exclusión social de persoas LGBTI, mediante unha reclamación, queixa ou denuncia da persoa afectada ou de oficio, por calquera profesional. Para a activación do protocolo tomarase en consideración calquera medio de comunicación, verbal, non verbal ou escrito, independentemente de quen o notifique, a quen se dirixa ou que canle utilice para comunicalo. Porén, unha vez activado o protocolo, non se tomarán medidas sen o consentimento da persoa afectada.

A continuación expóñense distintas formas de LGBTIfobia que poden detectar as persoas profesionais dos CIM:

- ✓ **Cognitiva:** ten que ver coas ideas e conceptos que se manexan sobre as minorías sexuais. A visión que existe da homosexualidade, a bisexualidade ou a transxeneridade, é con certa frecuencia unha visión negativa e en moitas ocasións errónea, confusa, manexada con base en estereotipos e asociada ao antinatural ou amoral.
- ✓ **Afectiva:** está relacionada cos sentimentos de rexeitamento que afloran en determinadas persoas ao ter que (ou imaxinar que teñen que) relacionarse con persoas de diferente orientación sexual ou identidade de xénero; co rexeitamento ao contacto físico, sentir incomodidade fronte a persoas homosexuais ou ás mostras de afecto en público entre persoas do mesmo sexo. Estas actitudes afectan especialmente a visibilidade das persoas LGBTI.
- ✓ **Condutual:** todo tipo de comportamentos e actos que implican violencia cara ás persoas LGBTI. A nivel individual, estes comportamentos pódense manifestar nun amplo abano de posibilidades, dende o grao máis leve da brincadeira fácil ata o máis grave da animadversión, expresado na agresión física. Outras condutas LGBTIfóbicas poden ser illar a persoas LGBTI, ou non contratalas por ser LGBTI.

✓ **Interiorizada:** é o resultado da asimilación de ideas e sentimentos negativos dirixidos cara ao colectivo LGBTI por parte das integrantes deste. As consecuencias que pode provocar a LGBTIfobia interiorizada poden ser unha baixa autoestima, vergoña, medo, represión da propia identidade e rexeitamento cara a outras persoas LGBTI ou espazos vencellados ao colectivo.

✓ **Institucional:** mentres que as outras formas de LGBTIfobia se estudan ao nivel individual, a institucional é a forma de discriminación contra persoas LGBTI exercida polas institucións, servizos públicos, normativa e lexislación. Inclúe a invisibilización da realidade LGBTI en currículos académicos, formularios oficiais, medios públicos, a exclusión no acceso a recursos ou servizos, ou a inacción fronte a situacións e contextos de desigualdade.

Igualmente sinálanse algúns indicadores que poden axudar a detectar situacións de discriminación e exclusión como:

✓ **Illamento.** As persoas LGBTI poden sentirse illadas, incomprendidas, así como con sentimento de soidade e medo cando viven nun contorno que descoñece a súa realidade e senten o rexeitamento e/ou indiferenza das persoas coas que se relacionan no seu día a día.

✓ **Tensión constante.** As persoas LGBTI poden atoparse en estado continuo de tensión cando teñen medo a sufrir LGBTIfobia, xa sexa abertamente, de maneira violenta ou sutil (desaprobación, comentarios sobre a súa aparencia corporal ou comportamento, etc.).

✓ **LGBTIfobia interiorizada.** As persoas vítimas de LGBTIfobia poden manifestar un rexeitamento cara á súa propia persoa, cando no contorno onde conviven persisten valores, prexuízos e estereotipos negativos cara ás persoas LGBTI.

✓ **Problemas de saúde mental.** As persoas que sofren acoso, discriminación e/ou maltrato contra a liberdade e diversidade afectivo-sexual, identidade e/ou expresión de xénero poden chegar a presentar graves problemas de saúde mental derivados do contorno, tales como:

- Problemas de ansiedade e estrés continuado.
- Depresión e desesperanza ante o futuro.
- Ansiedade ante os encontros sociais.
- Exceso de vixilancia ante posibles reaccións negativas do contorno.
- Problemas de abuso de substancias.
- Trastornos da conduta alimentaria.
- Risco de suicidio.

Aínda que está prevista a activación do protocolo tanto por intervención de terceiras persoas como de oficio por parte do persoal do CIM en caso de detectar ou ter coñecemento dunha situación de LGBTIfobia, na meirande parte dos casos esta situación será exposta polas persoas usuarias durante a súa primeira entrevista no CIM. Así, **o persoal do CIM deberá ter presentes as recomendacións do protocolo en todas as súas intervencións, non só cando sexa informado previamente de que a persoa usuaria que vai ser atendida pertence ao colectivo LGBTI.**

A entrevista será a principal ferramenta que permitirá á persoa profesional coñecer a situación que atravesa a persoa denunciante. É importante xerar un clima de confianza e adaptarse ao ritmo da persoa, desenvolvendo actitudes como a empatía, individualización, respecto, aceptación, actitude exenta de xuízo e segredo profesional. Axúntase como **Modelo 2** algunhas preguntas que poden servir de guía para as entrevistas.

Para a realización das entrevistas deberase ter en conta o seguinte:

- Cousas que **non se deben facer**:

✓ Non respectar o nome elixido e o xénero gramatical dunha persoa trans porque a súa identificación conteña outra información.

- ✓ Realizar preguntas ás persoas trans sobre a súa corporalidade, xenitais, ou se se someteron a cirurxías, a non ser que esa información sexa imprescindible para a resolución do expediente. Tampouco realizar preguntas sobre a súa vida sexual.

- ✓ Falar da identidade de xénero ou orientación sexual da persoa afectada sen o seu consentimento. Non expoñer ou exercer presión para "saír do armario". Cada persoa toma a decisión de cando e como dicirlllo a cada un dos seus círculos sociais.

- ✓ Cuestionar a veracidade do relatado ou desestimar a gravidade dos feitos.

- Cousas que **sempre se deben facer**:

- ✓ Empatizar: a través da escoita activa, conectando coas persoas entrevistadas e demostrando interese e comprensión.

- ✓ Ser congruente e actuar con autenticidade: transmitir e achegar seguridade e apoio.

- ✓ Amosar respecto: demostrar compromiso coa persoa afectada e transmitir o desexo de resolver favorablemente a situación de LGBTIfobia.

- ✓ Preguntar de forma respectuosa, en caso de dúbida, o xénero da persoa que se vaia entrevistar. Preguntaráselle que xénero gramatical ou pronome prefire que utilice para dirixirse a ela. De maneira xeral, poden usarse os apelidos, se hai dúbida do nome. Hai persoas trans que non teñen actualizada a documentación adaptada á súa realidade, polo que sempre se priorizará o tratamento indicado pola persoa sobre a información rexistral.

Tras a entrevista, e existindo indicios e evidencias de que se está ante un suposto caso de LGBTIfobia ou de exclusión social, o persoal que atende, completará un documento de Notificación Inicial (**Modelo 1**), que contén datos xerais da persoa e permitirá levar un control dos casos que deron lugar á activación do protocolo.

### 5.3. Intervención e/ou derivación

No caso de confirmarse unha situación de LGBTIfobia ou exclusión social de persoas LGBTI, tomarase rexistro do caso sen datos persoais a través da aplicación CIM,

información á que terá acceso o *Observatorio galego contra a discriminación por orientación sexual e identidade de xénero* de cara á elaboración do Informe Anual de Delitos de Odio. Se se considera necesaria a intervención activa do Observatorio no proceso de atención, e sempre co consentimento da persoa usuaria, procederase a informar dos feitos do caso concreto enviando o **Modelo 1** ao correo electrónico [observatorioltbi@xunta.gal](mailto:observatorioltbi@xunta.gal) para que o organismo actúe.

En paralelo, deseñarase o Proxecto Personalizado de Atención, que será elaborado desde unha perspectiva global e integral e en coordinación coas administracións, servizos e entidades que, se é o caso, estean implicadas.

Neste proceso considerarase, dependendo das necesidades do caso e dos recursos cos que conte o CIM:

**1. Intervención ordenada e consensuada coa persoa usuaria**, que deberá estar fundamentada e xustificada nun **Proxecto Personalizado de Atención**, que conterá:

- ✓ Un diagnóstico detallado da situación, coa valoración dos recursos e limitacións da persoa afectada e o seu contorno de convivencia, así como as atencións requiridas por esta.
- ✓ Os obxectivos que se van acadar.
- ✓ Os prazos.
- ✓ As accións que se van realizar, o persoal implicado, incluída a persoa profesional de referencia.
- ✓ Os recursos requiridos.
- ✓ A planificación das actuacións.
- ✓ Os indicadores que permitan avaliar a consecución dos obxectivos, e reorientar, se é necesario, a intervención e as actuacións.
- ✓ Os acordos e compromisos entre a persoa, a súa familia ou unidade de convivencia.
- ✓ As accións de seguimento e a súa periodicidade.

2. **Mediación.** É unha posibilidade en casos leves, sempre que non sexan constitutivos de delito, e só nos casos nos que a persoa usuaria exprese o seu desexo de empregar esta vía. A mediación debe ser sempre desenvolvida por persoal especializado, polo que a viabilidade desta opción tamén depende dos recursos dispoñibles.

3. **Se se considera que existen indicios suficientes de delitos de odio,** informarase a persoa afectada sobre a posibilidade de presentar unha **denuncia ante o Xulgado de Garda, a Fiscalía, a Garda civil ou a policía nacional.** Todo iso sen prexuízo do deber de denuncia por razón do cargo cando proceda, nos supostos establecidos na Lei de axuízamento criminal. Recoméndase levar a declaración dos feitos redactada, ofrecendo axuda para facelo de xeito que queden recollidos debidamente todos os feitos e información relevante de cara a un proceso xudicial. En caso de que a persoa usuaria solicite acompañamento no momento de poñer a denuncia, e que o centro non conte con ese servizo, poderá contactarse cunha asociación LGBTI para que realice este acompañamento. O **anexo 3** recolle o marco normativo internacional, nacional e autonómico de maior relevancia respecto da protección legal das persoas LGBTI. Inclúese o **cadro de clasificación de infraccións leves, graves e moi graves** establecido pola *Lei 4/2023, do 28 de febreiro, para a igualdade real e efectiva das persoas trans e para a garantía dos dereitos das persoas LGBTI*, mais só con fin informativo. Non é función do persoal do CIM determinar o nivel de gravidade da infracción, mais é importante ter un dominio da información á hora de asesorar as persoas usuarias.

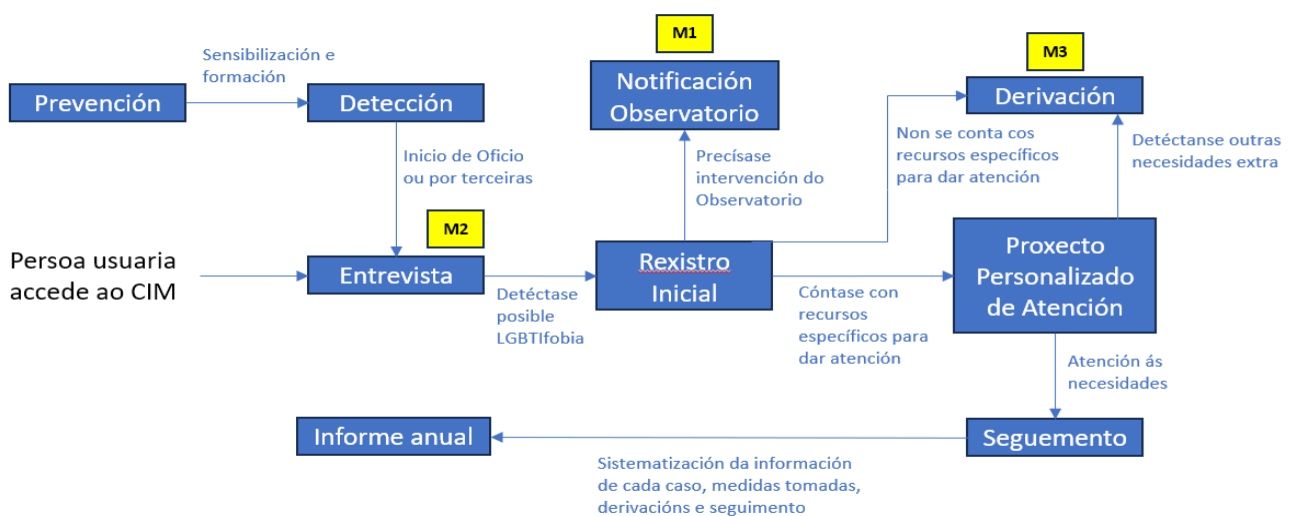
4. Existen unha serie de recursos dispoñibles para a atención das persoas LGBTI que poden ser de utilidade tanto para derivar as persoas usuarias en caso de non poder atender algunha das súas necesidades concretas no propio CIM, como para acompañar e complementar esta atención. No **anexo 4** pode consultarse unha listaxe de recursos segundo o tipo de necesidade, e no **anexo 5** recóllense servizos públicos que poden servir de apoio na aplicación do protocolo. No caso de facer unha derivación cubrirase o modelo 3 do anexo 1.

As organización LGBTI (indicadas no **anexo 4**) traballan na defensa e atención especializada ás persoas LGBTI e ás súas familias, e ofrecen un espazo de conexión e comunidade entre pares de moita utilidade. Recoméndase ao persoal que atende a persoa usuaria **informar deste recurso**.

A persoa profesional do CIM que atenda e que teña deseñado o Proxecto de Intervención Social será responsable de **establecer un sistema de seguimento para verificar a efectividade e correcta aplicación das medidas acordadas e/ou adoptadas**, ademais de avaliar a súa actuación e realizar as melloras oportunas.

No caso de ter derivado a outros servizos e/ou recursos, é recomendable describir un procedemento de seguimento no Proxecto Personalizado de Atención, para asegurar a atención da persoa usuaria e a aplicación adecuada do presente protocolo.

## FLUXOGRAMA DO PROCESO



## ANEXO 1. MODELOS

O obxectivo dos modelos que a continuación se presentan é facilitar a recollida de posibles casos de LGBTIfobia e de exclusión social das persoas LGBTI. Recoméndase a súa revisión e adaptación en función da realidade do CIM, do saber profesional e das aprendizaxes derivadas da súa aplicación.

- MODELO 1: modelo de documento de notificación ao Observatorio LGBTIQ+ e consentimento de traslado de información.
- MODELO 2: guía de preguntas para a entrevista.
- MODELO 3: modelo de derivación a outros servizos ou recursos.

### **MODELO 1. Documento de notificación ao Observatorio LGBTIQ+ ante un posible caso de LGBTIfobia e consentimento de traslado de información**

Segundo o artigo 5. k) do *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*, o Observatorio LGBTIQ+ ten a función de “actuar como órgano de denuncia en materia de discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero”. Con ese fin, o persoal do CIM poderá, se é o caso e sempre contando co consentimento explícito da persoa interesada, trasladar denuncias relacionadas coa LGBTIfobia para ser tramitadas polo Observatorio.

## DOCUMENTO DE NOTIFICACIÓN AO OBSERVATORIO LGBTIQ+ ANTE UN POSIBLE CASO DE LGBTIFOBIA

a. Datos persoais da/o profesional que cobre o formulario:

- Data:
- Nome e apelidos:
- CIM:
- Enderezo:
- Posto de traballo no Centro:
- Correo electrónico:

b. Información sobre como se detectou o suposto caso de LGBTIfobia:

- ☐ A persoa afectada acudiu ou contactou co CIM
- ☐ Unha terceira persoa, que tivo coñecemento dun caso, contactou co CIM
- ☐ De oficio. O persoal do CIM presenciou o feito ou sospeita que puido ocorrer
- ☐ Outra razón

c. Breve descrición dos feitos:

.....  
.....

d. Se se tomou algunha medida inmediata, indicar a continuación:

.....

En ....., de ..... de .....

Asinado: .....

**CONSENTIMIENTO DE TRASLADO DE INFORMACIÓN AO OBSERVATORIO GALEGO  
CONTRA A DISCRIMINACIÓN POR ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDADE DE XÉNERO**

Eu,....., con DNI/NIE/pasaporte.....,  
dou o meu consentimento para que a información relativa á situación de LGBTIfobia  
que desexo denunciar sexa trasladada ao *Observatorio galego contra a discriminación  
por orientación sexual e identidade de xénero*.

Así mesmo, confirmo que recibín información sobre as funcións e o procedemento de  
denuncia ante o Observatorio, segundo o establecido no seu regulamento de  
funcionamento interno, e dou o meu consentimento para que a miña denuncia sexa  
tramitada.

En ....., ..... de ..... de .....

Asinado:

.....

## MODELO 2. Guía de preguntas para a entrevista

### Nota sobre o uso do presente modelo:

O guión de entrevista busca facilitar a recollida de información sobre os casos de discriminación ou violencia por orientación sexual, identidade e/ou expresión de xénero. Deben utilizarse como ferramentas para favorecer o diálogo e coñecer con maior profundidade as circunstancias que levaron a persoa usuaria a acudir ao servizo, ou que levaron terceiras persoas a solicitar a activación do protocolo. O contido debe ser adaptado en función do saber profesional, da realidade do Centro, das experiencias previas e das particularidades do caso.

Á hora de realizar as entrevistas, resulta clave non emitir xuízos de valor nin realizar formulacións que induzan as respostas das persoas entrevistadas. Todas as entrevistas e o tratamento da información faranse tendo en conta os principios deste protocolo, especialmente os de confidencialidade e anonimato. É preferente que a entrevista decorra con fluidez e naturalidade, polo que as preguntas que se presentan a continuación só son exemplos que poden facilitar a conversa, non un guión que se deba seguir de maneira ríxida como nun interrogatorio.

### Entrevista coa persoa afectada:

- Que lle levou a acudir a este servizo? (consultar se a persoa usuaria detectou claramente un incidente de LGBTIfobia, algún tipo de violencia relacionada con pertencer ao colectivo LGBTI ou outro tipo de violencia).

### En caso afirmativo pódese preguntar:

- En que ámbito tivo lugar o incidente ou situación de LGBTIfobia? (laboral, familiar, no centro educativo...)
- Coñece cales dos seus dereitos foron vulnerados e que normativa ten para defenderse?

- Que tipo de axuda precisa? (asesoramento legal, psicolóxico, información sobre recursos, derivación...).
- Como pensa que se podería resolver esta situación?
- Conta con algún apoio? (familia, amizades...).
- Coñece que recursos (públicos, entidades do terceiro sector...) ten dispoñibles?

En caso de que a persoa non sexa quen de describir de maneira clara o problema que a levou a acudir ao servizo, preguntar:

- Como se sente na súa contorna?
- Pensa que se dan casos nos que se insulta, se burla ou se discrimina a alguén pola súa orientación sexual, identidade e/ou expresión de xénero?

**Preguntar só no caso de que a persoa usuaria queira interpoñer unha denuncia:**

- Presenciou alguén esa situación?
- Ten probas que poida achegar? (se non se lle ocorren, dar exemplos).

## MODELO 3. Modelo de derivación a outros servizos ou recursos

### Identificación do servizo

Nome do servizo: Centro de Información a Mulleres de .....

Enderezo:

Teléfono:

Profesional que deriva:

Correo electrónico:

### Identificación da persoa usuaria

Nome e apelidos:

Data de nacemento:

Idade:

Documento de identidade:

Nome e apelidos que constan no documento de identidade:

Enderezo:

Outros datos:

.....  
.....  
.....

### Motivo da derivación:

.....  
.....

**Descrición da problemática:**

.....

.....

.....

.....

**Xestións efectuadas polo servizo:**

.....

.....

.....

.....

**Outros datos relevantes:**

.....

.....

.....

.....

**Documentos que se achegan:**

.....

.....

.....

.....

## ANEXO 2. MARCO NORMATIVO

### CONTEXTO INTERNACIONAL

- Declaración Universal dos Dereitos Humanos, do 10 de decembro de 1948
- Convenio Europeo para a Protección dos Dereitos Humanos e das Liberdades Fundamentais (CEDH), do 4 de novembro de 1950.
- Pacto internacional de Dereitos Cívís e Políticos, do 16 de decembro de 1966.
- Resolución 756 do Consello de Europa (1981) "relativa á discriminación das persoas homosexuais".
- Recomendación 924/1981 da Asemblea Parlamentaria do Consello de Europa sobre a discriminación dos homosexuais, na que se recomenda ao Comité de Ministros que inste a todos os Estados membros a que apliquen a mesma idade mínima legal para manter relacións homosexuais e heterosexuais.
- Resolución do Parlamento Europeo, do 13 de marzo de 1984, relativa á discriminación no ámbito do traballo.
- Resolución do Parlamento Europeo, do 12 de setembro de 1989 sobre discriminación a persoas transexuais.
- Declaración Internacional dos Dereitos de Xénero, do 28 de agosto de 1993.
- Resolución do Parlamento Europeo, do 8 de febreiro de 1994, sobre a igualdade de dereitos de homosexuais e lesbianas na Unión Europea.
- Resolución do Parlamento Europeo, do 17 de decembro de 1998, referente á igualdade de dereitos para as persoas homosexuais e lésbicas da CE.
- Convención sobre Dereitos do Neno asinada en 1989.
- Carta de Dereitos Fundamentais da Unión Europea, do 7 de decembro de 2000.

- Decisión 2000/750/CE do Consello, do 27 de novembro de 2000, pola que se establece un programa de acción comunitario para loitar contra a discriminación (2001-2006).
- Directiva do Consello 2000/78/CE, relativa ao establecemento dun marco xeral para a igualdade de trato no emprego e a ocupación, do 2 de decembro de 2000.
- Directiva 2004/38/CE do Parlamento europeo e o Consello, do 29 de abril de 2004, relativa ao dereito dos cidadáns da Unión e dos membros das súas familias a circular e residir libremente no territorio dos Estados membros.
- Protocolo nº 12 da Convención Europea de Dereitos Humanos coa finalidade de aumentar a protección contra a discriminación, aprobado o 4 de decembro de 2000.
- Resolución do Parlamento Europeo, do 19 de xaneiro de 2006, sobre a homofobia en Europa.
- Principios de Yogyakarta, do 26 de marzo de 2007, presentados ante o Consello de Dereitos Humanos das Nacións Unidas por parte da Comisión Internacional de Xuristas do Servizo Internacional para os Dereitos Humanos.
- Carta dos Dereitos Fundamentais, do 12 de decembro de 2007.
- Programa de Estocolmo da Unión Europea, do 2009, sobre as medidas contra o racismo, a xenofobia, o antisemitismo e a homofobia.
- Resolución 1728 da Asemblea Parlamentaria do Consello de Europa, do 29 de abril de 2010, sobre a discriminación baseada na orientación sexual e a identidade de xénero.
- Resolución "dereitos Humanos, Orientación Sexual e Identidade de Xénero", ditada pola Asemblea Xeral de Nacións Unidas en 2011.

- Resolución do Parlamento Europeo, do 18 de abril de 2012, sobre o informe anual sobre os dereitos humanos no mundo e a política da UE ao respecto, incluídas as repercusións para a política estratéxica da UE en materia de dereitos humanos.
- Resolución do Parlamento Europeo, do 24 de maio de 2012, sobre a loita contra a homofobia en Europa (2012/2657 RSP).
- Resolución do Parlamento Europeo, do 4 de febreiro de 2014, sobre a folla de ruta da UE contra a homofobia e a discriminación por motivos de orientación sexual e identidade de 21 xénero (2013/2183 INI). Homofobia e discriminación por motivos de orientación sexual e identidade de xénero.
- Resolución 2048, de 2015, sobre a Discriminación das Persoas Transexuais.
- Comunicación da Comisión Europea ao Parlamento Europeo, ao Consello, ao Comité Económico e Social Europeo e ao Comité das Rexións, do 27 de abril de 2021, sobre a Unión da igualdade: Estratexia para a igualdade das Persoas LGBTIQ 2020-2025.

## CONTEXTO ESTATAL

- Constitución Española de 1978
- Lei orgánica 10/1995, do 23 de novembro, do Código Penal.
- Lei orgánica 1/1982, do 5 de maio, de protección civil do dereito ao honor, á intimidade persoal e familiar e á propia imaxe.
- Lei 42/1997, do 14 de novembro de 1997, ordenadora da inspección de traballo e seguridade social.
- Lei 5/2012, do 6 de xullo, de mediación en asuntos civís e mercantís.
- Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas.
- Lei 4/2015, do 27 de abril, do Estatuto da vítima do delito.

- Lei 13/2005, do 1 de xullo, pola que se modifica o código civil en materia de dereito a contraer matrimonio.
- Lei 3/2007, do 15 de marzo, reguladora da rectificación rexistral da mención relativa ao sexo das persoas.
- Lei orgánica 3/2007, do 22 de marzo, para a igualdade de mulleres e homes.
- Real decreto lexislativo 2/2015, do 23 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei do Estatuto dos traballadores.
- Lei orgánica 8/2021, do 4 de xuño, de protección integral á infancia e a adolescencia fronte á violencia.
- Lei 15/2022, do 12 de xullo, integral para a igualdade de trato e non discriminación.
- Lei 4/2023, do 28 de febreiro, para a igualdade real e efectiva das persoas trans e para a garantía dos dereitos das persoas LGTBI.

## CONTEXTO AUTONÓMICO

- Estatuto de Autonomía de Galicia de 1981.
- Lei 2/2014, do 14 de abril, pola igualdade de trato e a non discriminación de lesbianas, gays, transexuais, bisexuais e intersexuais en Galicia.
- 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*.
- Lei 3/2011, do 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia de Galicia.
- Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia.
- Decreto 130/2016, do 15 de setembro, polo que se establecen os requisitos e o procedemento para o recoñecemento e acreditación dos centros de información á muller de titularidade das entidades locais de Galicia, así como para a modificación e extinción do seu recoñecemento.

- Lei 7/2023, do 30 de novembro, para a igualdade efectiva de mulleres e homes de Galicia.

### Cadro de clasificación de infraccións leves, graves e moi graves

O artigo 79 da *Lei 4/2023, do 28 de febreiro, para a igualdade real e efectiva das persoas trans e para a garantía dos dereitos das persoas LGTBI*, clasifica as infraccións en materia de igualdade de trato e non discriminación por razón de orientación e identidade sexual, expresión de xénero ou características sexuais como leves, graves e moi graves, en atención á natureza da obriga incumprida.

#### Leves:

- a. Utilizar ou emitir expresións vexatorias contra as persoas por razón da súa orientación e identidade sexual, expresión de xénero ou características sexuais na prestación de servizos públicos ou privados.
- b. Non facilitar o labor ou negarse parcialmente a colaborar coa acción investigadora dos servizos de inspección no cumprimento dos mandatos establecidos na lei.
- c. Causar danos ou deslucimento, cando non constitúan infracción penal, a bens mobles e inmobles pertencentes a persoas LGBTI ou ás súas familias por razón da súa orientación e identidade sexual, expresión de xénero ou características sexuais, ou destinados á protección dos dereitos das persoas LGBTI, tales como centros asociativos LGBTI, ou á recuperación da memoria histórica do colectivo LGBTI, tales como monumentos ou placas conmemorativas.

#### Graves:

- a. A non retirada das expresións vexatorias contidas en sitios web ou redes sociais por parte da persoa prestadora dun servizo da sociedade da información, unha vez teña coñecemento efectivo do uso destas expresións.
- b. A realización de actos ou a imposición de disposicións ou cláusulas nos negocios xurídicos que supoñan, directa ou indirectamente, un trato menos favorable á persoa pola súa razón da súa orientación ou identidade sexual, expresión de xénero ou

características sexuais en relación con outra persoa que se atope en situación análoga ou comparable.

c. A obstrución ou negativa absoluta á actuación dos servizos de inspección correspondentes no cumprimento dos mandatos establecidos na lei.

**Moi graves:**

a. O acoso discriminatorio, cando non constitúa infracción penal, por razón de orientación e identidade sexual, expresión de xénero ou características sexuais.

b. As represalias, entendidas como o trato adverso que reciba unha persoa como consecuencia de presentar unha queixa, reclamación, denuncia, demanda ou recurso, destinado a impedir a súa discriminación por razón de orientación e identidade sexual, expresión de xénero ou características sexuais e a esixir o cumprimento efectivo do principio de igualdade.

c. A negativa a atender ou asistir a quen sufrise calquera tipo de discriminación por razón de orientación e identidade sexual, expresión de xénero ou características sexuais, por quen, pola súa condición ou posto, teña obrigaón de atender á vítima, cando non constitúa infracción penal.

d. A promoción ou a práctica de métodos, programas ou terapias de aversión, conversión ou contracondicionamento, xa sexan psicolóxicos, físicos ou mediante fármacos, que teñan por finalidade modificar a orientación sexual, a identidade sexual, ou a expresión de xénero das persoas, con independencia do consentimento que puidesen prestar as mesmas ou os seus representantes legais.

e. A elaboración, utilización ou difusión en centros educativos de libros de texto e materiais didácticos que presenten as persoas como superiores ou inferiores en dignidade humana en función da súa orientación e identidade sexual, expresión de xénero ou características sexuais.

f. A convocatoria de espectáculos públicos ou actividades recreativas que teñan como obxecto a incitación a realizar condutas tipificadas como graves ou moi graves.

g. A denegación, cando non constitúa infracción penal, do acceso aos establecementos, bens e servizos dispoñibles para o público e a oferta destes, incluída a vivenda, cando a dita denegación estea motivada pola orientación e identidade sexual, expresión de xénero ou características sexuais da persoa.

h. A vulneración da prohibición de prácticas de modificación xenital en persoas menores de doce anos establecida no artigo 19.2 da Lei, cando non constitúa infracción penal.

i. A vitimización secundaria, entendida como o incumprimento por parte das Administracións públicas das obrigas de atención previstas na Lei que dean lugar a un novo dano psicolóxico para a vítima.

### ANEXO 3. CONCEPTOS BÁSICOS

**Acoso laboral ou *mobbing*:** Fai referencia tanto ás condutas que teñen como obxectivo producir medo, desánimo ou inseguridade, como aos efectos que esta situación produce nas vítimas. É habitual que por medo de sufrir acoso no traballo as persoas LGBTIQ+ tomen a decisión de manterse no armario no ámbito laboral cos efectos nocivos que isto ten na súa saúde mental.

**Armario (estar no-):** situación na que as persoas LGBTIQ+ se atopan antes de facer patente a súa orientación sexual ou identidade de xénero. Cada vez que unha persoa LGBTIQ+ entra nun ambiente novo (posto de traballo, grupo de amizades...) atópase novamente no armario, debido á cisheteronorma que leva a asumir que calquera persoa non visibilizada como LGBTIQ+ é cisheterosexual.

**Asignación de xénero:** categorización inicial dunha persoa nunha das dúas categorías posibles dentro do binarismo de xénero, home ou muller, normalmente con base na aparencia dos seus xenitais externos.

**Asexualidade:** identidade das persoas que experimentan baixa ou nula atracción sexual, entendendo que a atracción se pode dar en todo un abanico de intensidades. Unha persoa pode ser heterosexual, homosexual ou bisexual e ao mesmo tempo

asexual, xa que pode sentir unha atracción romántica ou platónica, ou unha atracción sexual de baixa intensidade.

**Bifobia:** violencia específica que sofren as persoas bisexuais polo feito de selo, provendo da interacción específica que nelas se dá entre homofobia e monosexismo. Acotío procede tanto de persoas cisheterosexuais como de persoas LGBTIQ+ e, mediante a invalidación e invisibilización sistemáticas, dificulta a integración deste grupo no colectivo.

**Binarismo de xénero:** sistema sociocultural no cal, social e politicamente, só son recoñecidos dous xéneros, cada un cos seus roles, aparencias e normas específicas. A cultura occidental é binarista, mais outras non o son necesariamente.

**Cis/Cisxénero:** persoa cuxo xénero corresponde co que lle foi asignado ao nacer. Unha persoa intersexual pode ser cisxénero se o xénero co que se identifica é o mesmo que lle foi asignado.

**(Cis)Heteronorma:** sistema social no que só se acepta como forma de vida válida e produtiva a das persoas cisheterosexuais, castigando de forma violenta calquera desvío con respecto a esta forma de vida. Non só actúa sobre a orientación sexual e a identidade de xénero, senón tamén sobre as normas sociais de comportamento e expresión de xénero, a estrutura familiar, os afectos, ou os sistemas médico, educativo e xudicial, entre outros.

**Expresión de xénero:** existen unha serie de marcadores externos do xénero con base nos ideais sociais que existen de homes e mulleres que en principio poden ser adoptados por calquera independentemente do seu sexo-xénero. Por exemplo, o cabelo longo, os vestidos ou a maquillaxe son marcadores femininos, e polo tanto unha persoa que use estes elementos, sexa home ou muller, terá unha expresión de xénero feminina.

**Heterosexismo:** sistema de actitudes, valores, nesgos e discriminación que supedita as persoas non heterosexuais ás persoas heterosexuais, colocando as primeiras nunha posición de alteridade.

**Homonormatividade:** normas de conduta e de expresión de xénero que as persoas LGBTIQ+ son forzadas a acadar co fin de ser aceptadas pola sociedade.

**Identidade de xénero:** relación dunha persoa co seu xénero. Se se trata do mesmo que lle foi asignado a súa identidade de xénero é cis, e se non coincide é trans. Este tampouco debe entenderse como un binarismo estrito, xa que a relación da persoa co xénero nalgúns casos pode ser máis complexa e non encadrarse nestes dous termos.

**LGBTIfobia:** violencia exercida contra o colectivo LGBTI por ser LGBTI. Pode subdividirse nos seguintes tipos:

- **Afectiva:** consiste na existencia de sentimentos negativos cara ao colectivo LGBTI.
- **Cognitiva:** consiste na existencia de ideas, crenzas e prexuízos negativos sobre o colectivo LGBTI.
- **Condutual:** consiste na existencia de actitudes e condutas negativas dirixidas contra o colectivo LGBTI.
- **Liberal:** consiste na discriminación das persoas do colectivo LGBTI que non se comportan ou non teñen un aspecto físico equivalente ao das persoas cisheterosexuais.
- **Institucional:** pode ser directa, como no caso de que unha parella homosexual non poida adoptar nalgúns países mentres que unha heterosexual si, ou indirecta, como a excesiva burocratización dos procesos que teñen que atravesar as persoas LGBTI, que alonga innecesariamente calquera trámite.
- **Estrutural:** consiste en todas as barreiras estruturais que impón a sociedade no seu conxunto, que impiden a igualdade de dereitos entre as persoas LGBTI e as cisheterosexuais.

**Non Binaria:** persoa cuxa asimilación e internalización do xénero non foi propiamente masculina nin feminina e polo tanto a súa identidade de xénero non coincide coa que lle foi asignada ao nacer pero tampouco se sentiría identificada co outro xénero binario.

**Orientación sexual:** a palabra orientación fai referencia a cara onde se dirixe o desexo dunha persoa. Con base en se sente atracción duradeira polo seu propio xénero, por outros ou independentemente do xénero, a súa orientación será homosexual, heterosexual ou bisexual. Esta orientación non é estática e pode mudar ao longo da vida. Tampouco se pode considerar como unha categoría intrínseca á persoa, senón que máis ben é unha posición na que é colocada pola sociedade con base nos seus afectos, por esta razón é habitual que non se sinta 100 % cómoda ou identificada cunha destas tres orientacións sexuais.

**Sexo:** construto social que divide a humanidade en dous grupos aos que se lles supoñen certas características biolóxicas comúns (hormonas sexuais predominantes, par sexual cromosómico, e caracteres sexuais primarios e secundarios). Nestes grupos fórzase a entrada de todas as persoas que posúen características mixtas para facer ver que a división é xustificada porque os grupos son coherentes. Na realidade a bioloxía humana é moito máis complexa dándose infinitas combinacións de hormonas, xenes e aspecto externo, proba do cal son as persoas intersexuais ou as persoas trans. Esta división en dous falsos grupos herméticos xustifica historicamente a división sexual do traballo relegando ás mulleres ao papel de coidadoras e servidasoras do grupo dominante.

**Trans/Transxénero:** persoa cuxo xénero non coincide co que lle foi asignado ao nacer. É preferible evitar o termo "transexual", xa que este ten unha connotación vinculada a procesos médicos e é rexeitada polo colectivo.

**Transicionar:** proceso polo que pasan as persoas trans para vivir acorde ao seu xénero e non ao xénero que lles asignaron. Esta transición significa algo diferente para cada persoa, podendo implicar cirurxías, hormonación, cambios na vestimenta e/ou peiteado, ou ningún destes cambios. Pode dicirse que quen realmente transiciona é o ambiente desa persoa, pasando a recoñecer o seu verdadeiro xénero e tratándoa en consecuencia.

**Xénero:** construto social que xorde como consecuencia histórica da separación da humanidade en dous sexos. As diferentes vivencias, os distintos roles asignados para os dous grupos, crean unha serie de experiencias vitais que son comúns a todos os membros de cada grupo pero diferentes entre ambos os colectivos. Tamén se xeran

relacións de poder entre estes grupos e as mulleres historicamente son oprimidas polos homes. Así, o xénero será ao mesmo tempo a identidade que se crea con base na posición de poder no eixo de opresión patriarcal e o sistema social que perpetúa esa distribución do poder. En moitas culturas non occidentais, con estruturas sociais máis complexas en canto á separación sexual do traballo e ás clases sociais, hai máis de dous xéneros recoñecidos pola sociedade.

**Xénero gramatical:** sistema de clasificación nominal presente nalgúns idiomas. O inglés non ten xénero gramatical, galego e castelán teñen dous xéneros, o asturiano, grego ou alemán teñen tres e outras linguas chegan a ter máis de dez. Non debe confundirse xénero gramatical con xénero como clasificación identitaria de persoas. Por exemplo, en grego a palabra para "nena" non é de xénero feminino, é de xénero neutro. Do mesmo xeito, é común que persoas LGBT+ usen un xénero gramatical distinto do que se asume para o seu xénero vivido, en especial no caso das persoas non binarias. Algunhas persoas non binarias usan un xénero gramatical neutro, que é unha nova introdución na lingua galega e ten flexión en "e" (por exemplo na palabra "usuarie", en oposición a "usuaria" e "usuario"), usando o pronome "eli" (nalgúns casos "ele" ou "elu").

## ANEXO 4. SERVIZOS E RECURSOS DIRIXIDOS AO COLECTIVO LGBTI

| TIPO DE SERVIZO OU RECURSO | SUBTIPO DE SERVIZO OU RECURSO | ÁREA TERRITORIAL        | ENTIDADE       | INFORMACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | DATOS DE CONTACTO                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------|-------------------------------|-------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ACOMPANÑAMENTO             | En caso de incidente de odio  | Autonómico              | Avante LGBT+   | Persoas voluntarias da asociación acompañarán a vítima á comisaría de policía, ao xulgado, ao centro médico, ao CIM ou calquera outro servizo para dar apoio e garantir o trato digno e de calidade por parte do persoal.                                                                                                                                | Contactando directamente coas redes sociais de cada localidade:<br><a href="https://linktr.ee/AvanteLocalidades">https://linktr.ee/AvanteLocalidades</a><br>Mail: <a href="mailto:avantelgbt@gmail.com">avantelgbt@gmail.com</a>                                        |
|                            |                               | A Coruña                | ALAS A Coruña  | Persoas voluntarias da asociación acompañarán a vítima á comisaría de policía, ao xulgado, ao centro médico, ao CIM ou calquera outro servizo para dar apoio e garantir o trato digno e de calidade por parte do persoal.                                                                                                                                | Web: <a href="http://www.alasacoruna.org">www.alasacoruna.org</a><br>Tlf: 644 702 940<br>Mail: <a href="mailto:info@alasacoruna.org">info@alasacoruna.org</a>                                                                                                           |
|                            |                               | Provincia de Pontevedra | Nós Mesmas     | Acompañamento por parte da educadora social da entidade, acompañando a vítima á comisaría de policía, ao xulgado, ao centro médico, CIM ou calquera outro servizo para dar apoio psicosocial e garantir o trato digno e de calidade por parte do persoal                                                                                                 | Web: <a href="http://asonosmesmas.blogspot.com/">http://asonosmesmas.blogspot.com/</a><br>Mail: <a href="mailto:nosmesmas@felgtb.org">nosmesmas@felgtb.org</a><br>Tlf ou whatsapp: 722 286 300 / 627 736 965<br>Enderezo: Conde de Torrecedeira, 19, baixo, 36202, Vigo |
|                            | Persoas trans                 | Autonómico              | Amizando Trans | Acompañamento a persoas trans en calquera fase do proceso de transición                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Mail: <a href="mailto:amizando@gmail.com">amizando@gmail.com</a>                                                                                                                                                                                                        |
|                            |                               |                         | Arelas         | Orientación e acompañamento a familias de persoas trans ata 25 anos. Atención integral e acompañamento a persoas trans ata 25 anos, con ou sen apoio familiar. Grupos de whatsapp de apoio mutuo-creación de redes para persoas trans de 14-18 anos. Encontros-convivencias de mocidade trans de 12-25 anos. Grupos de apoio mutuo online para familias. | Web: <a href="https://asociacionarelas.org/gl/">https://asociacionarelas.org/gl/</a><br>Mail: <a href="mailto:arelasasociacion@gmail.com">arelasasociacion@gmail.com</a><br>Tlf: 686 160 465                                                                            |
|                            |                               |                         | Chrysallis     | Acompañamento a familias de menores trans e, excepcionalmente, a menores non acompañados en réxime de madriñado                                                                                                                                                                                                                                          | Web: <a href="https://chrysallis.org/">https://chrysallis.org/</a><br>Mail: <a href="mailto:contacto@chrysallis.org">contacto@chrysallis.org</a><br><a href="mailto:galicia@chrysallis.org">galicia@chrysallis.org</a><br>Tlf: 616 710 456 Sonia                        |
|                            |                               | Provincia de Pontevedra | Nós Mesmas     | Acompañamento por parte da educadora social a persoas trans e as súas familias en calquera fase do proceso de transición.                                                                                                                                                                                                                                | Web: <a href="http://asonosmesmas.blogspot.com/">http://asonosmesmas.blogspot.com/</a><br>Mail: <a href="mailto:nosmesmas@felgtb.org">nosmesmas@felgtb.org</a><br>Tlf ou whatsapp: 722 286 300 / 627 736 965<br>Enderezo: Conde de Torrecedeira, 19, baixo, 36202, Vigo |

| TIPO DE SERVIZO OU RECURSO | SUBTIPO DE SERVIZO OU RECURSO | ÁREA TERRITORIAL | ENTIDADE                        | INFORMACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                            | DATOS DE CONTACTO                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------|-------------------------------|------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ASESORAMENTO</b>        | Outros                        | Autonómico       | Amizando trans                  | Solución de dúbidas e inxerencias a respecto do proceso de transición, de calquera outro aspecto que lle xere a necesidade de consultar con xente do colectivo trans ou de coñecementos ou procedementos concretos respecto a determinados ámbitos específicos (saúde, educación, administración, etc) | Mail: <a href="mailto:amizando@gmail.com">amizando@gmail.com</a>                                                                                                                                                                                                        |
|                            |                               |                  | Arelas                          | Programa "Si somos" de asesoramento integral a mocidade LGBTIQ+, familias e xente achegada<br><a href="https://asociacionarelas.org/gl/si-somos/">https://asociacionarelas.org/gl/si-somos/</a>                                                                                                        | Web: <a href="https://asociacionarelas.org/gl/">https://asociacionarelas.org/gl/</a><br>Mail: <a href="mailto:arelasasociacion@gmail.com">arelasasociacion@gmail.com</a><br>Tlf: 686 160 465                                                                            |
|                            |                               |                  |                                 | Programa "TRANSitamos" de apoderamento e inserción social de mocidade trans galega                                                                                                                                                                                                                     | Web: <a href="https://asociacionarelas.org/gl/">https://asociacionarelas.org/gl/</a><br>Mail: <a href="mailto:arelasasociacion@gmail.com">arelasasociacion@gmail.com</a><br>Tlf: 686 160 465                                                                            |
|                            |                               |                  | Rede Educativa de Apoio LGBTIQ+ | Asesoramento, apoio, información e recursos educativos respecto á diversidade sexual, de identidade de xénero e familiar, igualdade de xénero e educación sexual integral para docentes, equipos de orientación e equipos directivos do sistema educativo galego e docentes de ensinanzas non regradas | <a href="https://rededucalgbtiq.org">https://rededucalgbtiq.org</a><br>616 904 346<br>(preferiblemente horario non lectivo)<br><a href="mailto:info@rededucalgbtiq.org">info@rededucalgbtiq.org</a>                                                                     |
|                            |                               |                  | Avante LGBT+                    | Formación e sensibilización en diversidade afectivo-sexual, de xénero e familiar                                                                                                                                                                                                                       | Mail: <a href="mailto:avantelgbt@gmail.com">avantelgbt@gmail.com</a>                                                                                                                                                                                                    |
| <b>FORMACIÓN</b>           | En centros educativos         | Autonómico       | ALAS A Coruña                   | Servizo de formación en diversidade LGTBI+ dirixido ao conxunto da comunidade educativa (alumnado, persoal docente e non docente, AFAS (antigas ANPAS). Creación de materiais didácticos como a guía PINDI                                                                                             | Web: <a href="http://www.alasacoruna.org">www.alasacoruna.org</a><br>Tlf: 644 702 940<br>Mail: <a href="mailto:info@alasacoruna.org">info@alasacoruna.org</a>                                                                                                           |
|                            |                               |                  | Avante LGBT+                    | Formación e sensibilización en diversidade afectivo-sexual, de xénero e familiar, para alumnado, profesorado ou demais grupos da comunidade educativa                                                                                                                                                  | Contactando directamente coas redes sociais de cada localidade:<br><a href="https://linktr.ee/AvanteLocalidades">https://linktr.ee/AvanteLocalidades</a><br>Mail: <a href="mailto:avantelgbt@gmail.com">avantelgbt@gmail.com</a>                                        |
|                            |                               |                  | Arelas                          | Formación e sensibilización en diversidade afectivo-sexual, familiar e realidades trans, para alumnado de Primaria, Secundaria, FP e Universidades. Formación a profesorado ou demais grupos da comunidade educativa                                                                                   | Web: <a href="https://asociacionarelas.org/gl/">https://asociacionarelas.org/gl/</a><br>Mail: <a href="mailto:arelasasociacion@gmail.com">arelasasociacion@gmail.com</a><br>Tlf: 686 160 465                                                                            |
|                            |                               |                  | Nós Mesmas                      | Plan de formación en diversidade afectivo-sexual e de xénero, dirixido a alumnado, profesorado e ANPA/escolas de familias, impartido por profesional                                                                                                                                                   | Web: <a href="http://asonosmesmas.blogspot.com/">http://asonosmesmas.blogspot.com/</a><br>Mail: <a href="mailto:nosmesmas@felgtb.org">nosmesmas@felgtb.org</a><br>Tlf ou whatsapp: 722 286 300 / 627 736 965<br>Enderezo: Conde de Torrecedeira, 19, baixo, 36202, Vigo |
|                            |                               | Baixo Miño       | Trans Miño                      | Formación en diversidade afectivo-sexual e de xénero en colexios                                                                                                                                                                                                                                       | Web: <a href="http://www.transmino.gal">www.transmino.gal</a><br>Mail: <a href="mailto:info@transmino.gal">info@transmino.gal</a><br>Tlf: 626 420 874                                                                                                                   |

| TIPO DE SERVIZO OU RECURSO               | SUBTIPO DE SERVIZO OU RECURSO      | ÁREA TERRITORIAL | ENTIDADE      | INFORMACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                          | DATOS DE CONTACTO                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------|------------------------------------|------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>FORMACIÓN</b>                         | A empresas, ONG ou administracións | Autonómico       | ALAS A Coruña | Formacións en Diversidade Afectiva, Sexual, de Xénero e Familiar (DASXF) a empresas, ONG, administracións, etc.                                                                                                                                                      | Web: <a href="http://www.alasacoruna.org">www.alasacoruna.org</a><br>Tlf: 644 702 940<br>Mail: <a href="mailto:info@alasacoruna.org">info@alasacoruna.org</a>                                                                                                           |
|                                          |                                    |                  | Arelas        | Formación e sensibilización en diversidade afectivo-sexual, de xénero e familiar a profesionais de diferentes ámbitos: social, da saúde, xurídico-legal, corpos e forzas de seguridade                                                                               | Web: <a href="https://asociacionarelas.org/gl/">https://asociacionarelas.org/gl/</a><br>Mail: <a href="mailto:arelasasociacion@gmail.com">arelasasociacion@gmail.com</a><br>Tlf: 686 160 465                                                                            |
|                                          |                                    |                  | Avante LGBT+  | Formación e sensibilización en diversidade afectivo-sexual, de xénero e familiar                                                                                                                                                                                     | Contactando directamente coas redes sociais de cada localidade:<br><a href="https://linktr.ee/AvanteLocalidades">https://linktr.ee/AvanteLocalidades</a><br>Mail: <a href="mailto:avantelgbt@gmail.com">avantelgbt@gmail.com</a>                                        |
|                                          |                                    |                  | Nós Mesmas    | Plan de formación dirixido a empresas para cumprir co Plan de xestión de Diversidade, impartido por profesional. Sesións de sensibilización en Vigo impartidas polo grupo de voluntarios "LTBI Powerful" co obxectivo de sensibilizar contra a violencia LGTBIfóbica | Web: <a href="http://asonosmesmas.blogspot.com/">http://asonosmesmas.blogspot.com/</a><br>Mail: <a href="mailto:nosmesmas@felgtb.org">nosmesmas@felgtb.org</a><br>Tlf ou whatsapp: 722 286 300 / 627 736 965<br>Enderezo: Conde de Torrecedeira, 19, baixo, 36202, Vigo |
|                                          | Saúde sexual                       | Autonómico       | CASCO         | Creación, programación e realización de obradoiros sobre sexualidade e saúde sexual                                                                                                                                                                                  | Mail: <a href="mailto:comिकासco@gmail.com">comिकासco@gmail.com</a><br><a href="mailto:psicologiacasco@gmail.com">psicologiacasco@gmail.com</a>                                                                                                                          |
| <b>SAÚDE SEXUAL</b>                      | Proba rápida VIH                   | Autonómico       | SERGAS        | Listado de entidades, localización e información de contacto que mantén actualizado o SERGAS                                                                                                                                                                         | <a href="https://www.sergas.es/Saude-publica/VIH-Entidades-probas-rapidas?idioma=ga">https://www.sergas.es/Saude-publica/VIH-Entidades-probas-rapidas?idioma=ga</a>                                                                                                     |
|                                          | Counseling                         | Autonómico       | Avante LGBT+  | Resolución de dúbidas e servizo de counseling sobre saúde sexual (ITS, sexualidade, autoaceptación, etc) exercido por persoal especializado e acreditado por STOP SIDA                                                                                               | Chat en vivo nas aplicacións Grindr, Wapo e MachoBB<br>Consultas en diferido no correo <a href="mailto:avantesaudesex@gmail.com">avantesaudesex@gmail.com</a>                                                                                                           |
|                                          |                                    |                  | ALAS A Coruña | Asesoramento en materia de saúde sexual (prácticas de risco, vacinacións, chemsex, etc), reparto de condóns e lubricante                                                                                                                                             | Web: <a href="http://www.alasacoruna.org">www.alasacoruna.org</a><br>Tlf: 644 702 940<br>Mail: <a href="mailto:info@alasacoruna.org">info@alasacoruna.org</a>                                                                                                           |
|                                          |                                    |                  | CASCO         | Acompañamento, asesoramento, petición de citas para PrEP, servizos sociais, Medicina Interna de Infecciosos, etc.                                                                                                                                                    | Mail: <a href="mailto:comिकासco@gmail.com">comिकासco@gmail.com</a><br><a href="mailto:psicologiacasco@gmail.com">psicologiacasco@gmail.com</a>                                                                                                                          |
|                                          | Grupo de pares de persoas VIH+     | A Coruña         | CASCO         | Grupo de persoas con VIH que se reúnen de maneira periódica                                                                                                                                                                                                          | Mail: <a href="mailto:comिकासco@gmail.com">comिकासco@gmail.com</a><br><a href="mailto:psicologiacasco@gmail.com">psicologiacasco@gmail.com</a>                                                                                                                          |
| <b>ACOLLIDA/<br/>REFUXIO/<br/>RETIRO</b> | Acollida                           | A Coruña         | CASCO         | Piso tutelado para calquera persoa vulnerable, polo conseguinte, é un piso desperfilado. Está aberto a calquera circunstancia que precise axuda. Titorizado, acompañado e asesorado as 24 horas do día                                                               | Mail: <a href="mailto:comिकासco@gmail.com">comिकासco@gmail.com</a><br><a href="mailto:psicologiacasco@gmail.com">psicologiacasco@gmail.com</a>                                                                                                                          |
|                                          | Refuxio/retiro                     | Monforte         | SETE OUTEIROS | Ofrécese un espazo no que persoas queer de calquera lugar do mundo poden pasar uns días na natureza, acompañadas por outras persoas queer. Espazo dispoñible para asociacións LGBTIQ+ para organizar actividades de convivencia nun contexto rural e seguro          | Web: <a href="http://www.seteouteiros.gal/">http://www.seteouteiros.gal/</a><br>Mail: <a href="mailto:ola@seteouteiros.gal">ola@seteouteiros.gal</a>                                                                                                                    |
| <b>MEDIACIÓN</b>                         |                                    | Autonómico       | CASCO         | Servizo de Mediación en distintos ámbitos, con especial dedicación ao colectivo LGTBIQA+                                                                                                                                                                             | Mail: <a href="mailto:comिकासco@gmail.com">comिकासco@gmail.com</a><br><a href="mailto:psicologiacasco@gmail.com">psicologiacasco@gmail.com</a>                                                                                                                          |
|                                          |                                    |                  | Nós Mesmas    | Servizo de mediación familiar guiado pola psicóloga da entidade                                                                                                                                                                                                      | Web: <a href="http://asonosmesmas.blogspot.com/">http://asonosmesmas.blogspot.com/</a><br>Mail: <a href="mailto:nosmesmas@felgtb.org">nosmesmas@felgtb.org</a><br>Tlf ou whatsapp: 722 286 300 / 627 736 965<br>Enderezo: Conde de Torrecedeira, 19, baixo, 36202, Vigo |

| TIPO DE SERVIZO OU RECURSO | SUBTIPO DE SERVIZO OU RECURSO      | ÁREA TERRITORIAL        | ENTIDADE              | INFORMACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------|------------------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OUTROS RECURSOS</b>     | Estudantado                        | Autonómico              | Xunta de Galicia      | Protocolo de identidade de xénero para centros educativos en Galicia<br><a href="https://www.edu.xunta.gal/portal/sites/web/files/identidade_de_xenero_caderno.pdf">https://www.edu.xunta.gal/portal/sites/web/files/identidade_de_xenero_caderno.pdf</a><br>Protocolo contra o acoso escolar<br><a href="https://www.edu.xunta.gal/centros/ceebarcia/system/files/PROTOCOLO%20ACOSO%20ESCOLAR_0.pdf">https://www.edu.xunta.gal/centros/ceebarcia/system/files/PROTOCOLO%20ACOSO%20ESCOLAR_0.pdf</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                            |                                    | Campus da USC           | USC                   | Protocolo fronte ao acoso machista e LGBTIfóbico: <a href="https://www.usc.gal/gl/servizos/area/igualdade/acoso-violencia/protocolo-prevencion-actuacion-fronte-acoso">https://www.usc.gal/gl/servizos/area/igualdade/acoso-violencia/protocolo-prevencion-actuacion-fronte-acoso</a><br>Protocolo para o cambio de nome de alumnado trans e non binario<br><a href="https://minerva.usc.es/xmlui/handle/10347/27531">https://minerva.usc.es/xmlui/handle/10347/27531</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                            |                                    | Campus da UVIGO         | UVIGO                 | Protocolo para o cambio de nome de alumnado trans e non binario<br><a href="https://www.uvigo.gal/sites/uvigo.gal/files/contents/paragraph-file/2018-06/protocolo_cambio_nome.pdf">https://www.uvigo.gal/sites/uvigo.gal/files/contents/paragraph-file/2018-06/protocolo_cambio_nome.pdf</a><br>Protocolo fronte ao acoso machista e LGBTIfóbico<br><a href="https://www.uvigo.gal/sites/uvigo.gal/files/docs/nocampus/igualdade/Prevencion%20acoso/protocolo_actuacion_caso_acoso_ga.pdf">https://www.uvigo.gal/sites/uvigo.gal/files/docs/nocampus/igualdade/Prevencion%20acoso/protocolo_actuacion_caso_acoso_ga.pdf</a>                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                            |                                    | Campus da UDC           | UDC                   | Protocolo para o cambio de nome do alumnado trans e non binario<br><a href="https://sede.udc.gal/services/electronic_board/EXP2017/002755/document?logicalId=2f0dab8c-6e4e-45c8-8e59-c973f735f871&amp;documentCsv=CL99UA9MH6F034CFF4U4EIRU">https://sede.udc.gal/services/electronic_board/EXP2017/002755/document?logicalId=2f0dab8c-6e4e-45c8-8e59-c973f735f871&amp;documentCsv=CL99UA9MH6F034CFF4U4EIRU</a><br>Protocolo fronte ao acoso machista e LGBTIfóbico<br><a href="https://www.udc.es/export/sites/udc/oficinaigualdade/_galeria_down/documentos/Protocolo-de-Actuacion-ante-situacions-de-acoso-sexual-por-razon-de-sexoorientacion-sexual-e-Identidade.pdf_2063069239.pdf">https://www.udc.es/export/sites/udc/oficinaigualdade/_galeria_down/documentos/Protocolo-de-Actuacion-ante-situacions-de-acoso-sexual-por-razon-de-sexoorientacion-sexual-e-Identidade.pdf_2063069239.pdf</a> |
|                            | Pacientes trans                    | Autonómico              | SER GAS               | Instrución interna para a atención a persoas trans<br><a href="https://drive.google.com/file/d/1ha3lxtiXZ-E9MkrWlMaaMazKTmlkN5Mn/view">https://drive.google.com/file/d/1ha3lxtiXZ-E9MkrWlMaaMazKTmlkN5Mn/view</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                            | Migrantes                          | Estatat                 | Kikkif                | Asesoramento a persoas migrantes LGBTI. Axuda en procesos de demanda de asilo internacional por LGBTIfobia<br>Web: <a href="https://kikkif.lgbt/">https://kikkif.lgbt/</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                            |                                    | Santiago                | Movimiento por la Paz | Acompañamento, asesoramento e acollida a refuxiadas e demandantes de asilo internacional<br>Web: <a href="https://www.mpd.org/etiquetas/mpdl-galicia">https://www.mpd.org/etiquetas/mpdl-galicia</a><br>Tlf: 981 801 622                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                            |                                    |                         | Arraianas             | Asesoramento<br>Web: <a href="https://www.arraianas.org/gl">https://www.arraianas.org/gl</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                            |                                    | Ferrol e Santiago       | Movilidad Humana      | Acompañamento e asesoramento, en especial a persoas migrantes nos sectores dos coidados e da limpeza<br>Web: <a href="https://mhumana.org/">https://mhumana.org/</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                            |                                    | A Coruña e Vigo         | SOS Racismo           | Asesoramento e denuncia en casos de racismo e xenofobia<br>Web: <a href="https://www.sosracismogalicia.org/">https://www.sosracismogalicia.org/</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                            | Persoas que exercen a prostitución | Provincia de Pontevedra | Nós Mesmas            | Acompañamento por parte da educadora social a persoas migrantes en calquera proceso ou trámite vencellado a súa solicitude de asilo (presentación da manifestación, derivación a outras entidades específicas, entrevista...)<br>Web: <a href="https://asonosmesmas.blogspot.com">https://asonosmesmas.blogspot.com</a><br>Mail: <a href="mailto:nosmesmas@felgtbi.org">nosmesmas@felgtbi.org</a><br>Tlf ou whatsapp: 722 286 300 / 627 736 965<br>Enderezo: Conde de Torrecedeira, 19, baixo, 36202, Vigo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                            |                                    | Santiago                | Programa Vagalume     | Asesoramento e acollida<br>Web: <a href="https://programavagalume.org/">https://programavagalume.org/</a><br>Tlf: 981 585 515 / 627 404 814 (24h) / 662 905 774 (whatsapp)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                            |                                    | Vigo                    | Faraxa                | Asesoramento<br>Web: <a href="https://asociacionfaraxa.blogspot.es/">https://asociacionfaraxa.blogspot.es/</a><br>Tlf: 622 335 266                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## ANEXO 5. SERVIZOS E ENTIDADES PÚBLICAS

### Xunta de Galicia:

- **Dirección Xeral de Promoción da Igualdade (Consellería de Política Social e Igualdade)**

Órgano directivo da Administración da Xunta de Galicia con competencias en materia LGBTI

Directora Xeral: María Quintiana Pérez

Edificio administrativo de San Lázaro, s/n, 15781, Santiago de Compostela

981 957 691 – 981 545 351

[igualdade@xunta.gal](mailto:igualdade@xunta.gal)

- **Observatorio galego contra a discriminación por orientación sexual e identidade de xénero.**

Órgano consultivo da Administración da Xunta de Galicia en materia LGBTI

Contacto: 981 957 691 / 981 547 397

Edificio administrativo de San Lázaro, s/n, 15781 Santiago de Compostela

[observatoriolgtbi@xunta.gal](mailto:observatoriolgtbi@xunta.gal)

### Defensa de dereitos fronte ás administracións públicas:

- **Valedora do Pobo**

Abrangue competencias sobre institucións autonómicas

<https://www.valedordopobo.gal/>

Contacto: 981 56 97 40

Rúa do Hórreo, 65, 15701 Santiago de Compostela, A Coruña

[valedor@valedordopobo.gal](mailto:valedor@valedordopobo.gal)

- **Defensor del Pueblo:**

Abrangue competencias sobre institucións estatais

Web: <https://www.defensordelpueblo.es/gl/>

Contacto: 900 101 025

Oficina del Defensor del Pueblo, C/ Zurbano, 42, 28010, Madrid

[registro@defensordelpueblo.es](mailto:registro@defensordelpueblo.es)

**Delitos de odio:**

- **Unidade Nacional de Delitos de Odio**

<https://oficinanacional-delitosdeodio.ses.mir.es/publico/ONDOD/>

[asistencia.ondod@interior.es](mailto:asistencia.ondod@interior.es)

- **Emerxencias:**

Teléfono 112

**Información, asesoramento psicológico e xurídico:**

- **Teléfono Arco da Vella:**

Servizo de información autonómico en materia LGBTI.

Teléfono: 028

[servizo028arcodavella@xunta.gal](mailto:servizo028arcodavella@xunta.gal)

- **Centros Quérote+:**

Centros de asesoramento para xuventude, mais atenden a persoas LGBTI de todas as idades

<https://xuventude.xunta.es/querote-mais>

[xuventude@xunta.es](mailto:xuventude@xunta.es)

## ANEXO 6. RESUMO DO TRABALLO DE CAMPO

A partir da investigación de modelos, protocolos e guías en materia LGBTI desenvolvidos noutras comunidades autónomas, elaborouse un documento base adaptado á realidade de Galicia, tendo en conta a normativa e regulación específica en materia LGBTI, CIM, etc.

Unha vez elaborado o documento base polo equipo técnico do órgano competente en materia de igualdade da Xunta de Galicia, abriuse un proceso participativo para recoller información e observacións de axentes clave: CIM participantes na formación ofrecida polo órgano competente en materia de igualdade, persoal da Xunta pertencente a distintas áreas, así como de colectivos LGBTI, ata a elaboración e validación final do Protocolo por todas as persoas e entidades participantes e polo pleno do *Observatorio galego contra a discriminación por orientación sexual e identidade de xénero*.

Un total de 65 profesionais dos CIM de Galicia participaron no proceso de revisión e mellora do presente protocolo.

