



400B.

Data. Insights.
Solutions.

Estudio para conocer las posibles barreras que encuentra el colectivo LGTBI en el acceso a los servicios municipales del Ayuntamiento de Madrid.

INFORME CUALITATIVO

ÍNDICE

1. Objetivos y Metodología.....	6
Objetivos.....	7
Metodología.....	8
2. Punto de partida. Experiencias y narrativas de las personas LGTBI	12
El discurso de las personas LGTBI.....	13
El discurso de las personas LGTBI: perspectiva micro y experiencial	13
3. Contexto. La ciudad de Madrid y la experiencia LGTBI.....	17
¿Cómo es ser una persona LGTBI en la ciudad de Madrid? Ciudad de oportunidades	18
¿Cómo es ser una persona LGTBI en la ciudad de Madrid? La vida cotidiana	19
¿Cómo es ser una persona LGTBI en la ciudad de Madrid? Problemáticas transversales.....	22
¿Cómo es ser una persona LGTBI en la ciudad de Madrid? Según perfiles.....	24
4. El Colectivo y la Administración Pública	29

El colectivo y las administraciones públicas, ¿qué caracteriza esta relación?	30
El colectivo y las administraciones públicas, ¿cómo se materializan esas problemáticas?	31
5. El Ayuntamiento de Madrid	33
El colectivo y el Ayuntamiento de Madrid: imagen entre el público LGTBI	34
El colectivo y el Ayuntamiento de Madrid: imagen entre las personas expertas	35
El colectivo y los servicios municipales: barreras que se encuentra	36
El colectivo y los servicios municipales	36
6. Soluciones, cómo abrazar la diversidad	41
Cómo abrazar la diversidad: ideas clave	42
Cómo abrazar la diversidad: mapeo de las principales soluciones	43
Resumen ejecutivo	47
Principales conclusiones del estudio	48
Propuestas deL estudio	53
Anexos	55
Guía de moderación. entrevista a Expertos primera fase	56

Guía de moderación. Grupos de discusión.....	60
Guía de moderación. Entrevista a expertos 2º fase.....	64
Guía de moderación. Entrevista a policía municipal.....	68

A person is writing in a notebook with a pen. In the background, there is a cup of coffee, a laptop, and a potted plant. The scene is set on a wooden desk with a window in the background.

1. Objetivos y Metodología

OBJETIVOS

Objetivos de investigación

El objeto de la demanda es la realización de un estudio cualitativo para identificar las posibles barreras o discriminaciones, directas o indirectas, que encuentra el colectivo LGTBI cuando se dirige a los servicios municipales del Ayuntamiento de Madrid para realizar gestiones, trámites, solicitar información, ayudas o para el acceso a recursos, programas o servicios. La identificación de estas posibles barreras es fundamental para poner en marcha medidas destinadas a su remoción y a la eliminación de las discriminaciones que puedan encontrar las personas LGTBI cuando se dirigen a los servicios municipales.

Objetivos de investigación:

Los objetivos de este estudio son los siguientes:

- Identificar las barreras y las discriminaciones directas e indirectas que se encuentra el colectivo LGTBI a la hora de realizar gestiones y trámites presenciales en los servicios públicos municipales del Ayuntamiento de Madrid.
- Definir las propuestas, medidas y soluciones que permitan superar las posibles discriminaciones percibidas.

METODOLOGÍA

Grupos de discusión y entrevistas a expertos/as

Se ha llevado a cabo un **estudio de carácter cualitativo** en el que **se han realizado grupos de discusión con personas del colectivo LGTBI y entrevistas a personas expertas de diferentes ámbitos profesionales**: se han realizado un total de **cuatro grupos de discusión**, con una duración de una hora y media, compuestos por cinco o seis participantes; y **seis entrevistas a personas expertas** de una hora de duración. Los/as profesionales entrevistados, procedían:

1. Del ámbito municipal. Policía Municipal, Línea Madrid, Centros Deportivos.
2. De la esfera académica.
3. De las redes asociativas LGTBI de la ciudad de Madrid.

Las dos entrevistas previas a la realización de los grupos de discusión tuvieron lugar los días 1 y 2 de junio del 2023 (expertos/as asociativos). El resto de las entrevistas a personas expertas se realizaron en el mes de julio de 2023.

En el anexo del documento se pueden consultar las guías de moderación de las entrevistas y de los grupos de discusión.

Fases de la investigación

La investigación procedió en tres fases. La primera fase consistió en la realización de **dos entrevistas a representantes de asociaciones del colectivo** previas a la realización de los grupos de discusión con el objetivo de:

1. Detectar las principales problemáticas.
2. Conocer los perfiles más vulnerables.

A continuación, con toda la información obtenida de la fase anterior, se procedió a **la conformación de cuatro grupos de discusión con personas del colectivo, teniendo en cuenta:**

- La formación de grupos sobre la base de la homogeneidad intragrupal (asegurar la generación de un entorno/espacio seguro de expresión) y la diversidad intergrupala (obtener la diversidad discursiva de un colectivo heterogéneo).
- Exploración de la vivencia de discriminación en general y de la interacción con la Administración municipal de Madrid en particular.

En la última fase se **realizaron cuatro entrevistas en profundidad a personas expertas** para:

- Obtener una perspectiva del personal municipal municipal y del perfil académico.
- Explorar soluciones, propuestas, medidas y líneas de actuación para la atención el Ayuntamiento de Madrid

Diseño muestral: colectivos de interés

Teniendo en cuenta el discurso experto emanado de las dos entrevistas previas a la realización de los grupos de discusión, se propuso la realización de un total de **4 grupos centrados en los siguientes colectivos:**

- 1. Personas jóvenes.** Un punto de conflicto para las personas LGTBI es la sociabilidad y la visibilidad en los espacios públicos (centros culturales, bibliotecas, polideportivos, etc.). Estos ámbitos son espacios donde la expresión de género no siempre es fácil y donde las orientaciones sexuales no se pueden vivir abiertamente. Las personas jóvenes se encuentran en un momento vital de búsqueda de iguales y de construcción de una red de apoyo (amigos/as,

aliados/as, etc.) que los acompañe durante sus trayectorias. Sobre esta base, se llevó a cabo un grupo de discusión con los y las protagonistas para entender a qué barreras se enfrentan y qué puede hacer el Ayuntamiento de Madrid para mejorar su situación.

- 2. Mayores LGTBI: un colectivo invisible.** Las personas mayores LGTBI se enfrentan a una doble estigmatización. En primer lugar, como colectivo sufren las violencias propias de la LGTBIfobia, y, además, como mayores están expuestos/as a tasas más altas de soledad no deseada. Todo ello supone afrontar la vejez haciendo frente, en mayor medida, a la soledad y el aislamiento. Las personas expertas explican que este colectivo, que históricamente ha sufrido una discriminación de sus derechos, siente el rechazo de sus familias, pero también las consecuencias de la invisibilidad en otros ámbitos como el laboral, el social y también el de los servicios públicos.
- 3. Personas migrantes LGTBI: acumulación de vulnerabilidades.** Las personas migrantes LGTBI tienen que afrontar diferentes vulnerabilidades que se retroalimentan unas con otras. Así, son personas que tienen probabilidad de sufrir violencias racistas y LGTBIfóbicas cuando ocupan los espacios públicos y, además, padecen mayores tasas de desempleo y pobreza. Por otra parte, se enfrentan al reto de vivir fuera de sus países de origen y lejos de sus redes de apoyo. Migran a España buscando una vida mejor, muchas veces debido a que en sus países de origen no se les permite vivir con libertad su orientación sexual. Por ello, la necesidad de servicios inclusivos y seguros por parte de las administraciones públicas cobra especial relevancia en este colectivo.
- 4. Personas trans.** La legislación desarrollada recientemente ha supuesto un avance en la protección de los derechos de las personas trans. Al mismo tiempo, a día de hoy el colectivo se sigue enfrentando a una serie de amenazas, vulnerabilidades (tasa de desempleo, menor esperanza de vida...) y discriminaciones más o menos veladas que hace de sus trayectorias vitales un camino difícil. Las personas expertas coinciden en apuntar al colectivo trans

como uno de los más afectados por obstáculos a nivel administrativo y de trato con los servicios públicos, y especialmente con relación a su reconocimiento o en la propia gestión de los trámites administrativos tras el proceso de transición. Problemáticas y discriminaciones que sufren incluso dentro del colectivo LGTBI en términos de exclusión y de no reconocimiento de sus identidades sexuales.

Nota metodológica

A lo largo de este informe **se presentarán con colores los diferentes verbatim extraídos de las transcripciones literales de las entrevistas y grupos de discusión realizados. Cada color indica el grupo al que pertenece a la persona participante que ha formulado la frase citada.** Los verbatim correspondientes a las personas jóvenes irán en color morado, las personas mayores en azul, las personas migrantes en amarillo, las personas trans en rosa, y por último, las personas expertas en rojo.

Así mismo, **para asegurar el anonimato de los/as profesionales, se indicará únicamente entre paréntesis el ámbito de trabajo: asociación, academia o ámbito municipal.**

A photograph of a city street during a pride event. In the foreground, several large rainbow and transgender flags are flying on poles. The background shows a multi-story classical building with ornate architectural details and balconies. The scene is bright and festive.

2. Punto de partida.

Experiencias y
narrativas de las
personas LGTBI

EL DISCURSO DE LAS PERSONAS LGTBI

Antes de comenzar con el análisis discursivo de las narrativas tanto de personas del colectivo LGTBI como de expertos/as, merece la pena detenerse someramente en los **marcos sociales y conceptuales en los que se inscriben los tipos de discriminación o barreras que experimentan las personas LGTBI** en su cotidianidad. Estos marcos son el resultado del análisis discursivo realizado durante la investigación.

Entender el discurso de las personas LGTBI demanda transitar desde una perspectiva legal a otra más micro y relacionada con lo experiencial.

La perspectiva legal, que se refiere a la discriminación directa e indirecta, adoptada por las instituciones, tiene que ver con las situaciones de negación de derechos o de acceso a los servicios públicos. Que podrían ser hechos constitutivos de falta o delito.

La perspectiva micro y experiencial está ligada al ocultamiento por estigma anticipado o internalizado. Esta perspectiva se ajusta en mayor medida a la experiencia de las personas LGTBI y tiene que ver con la anticipación por miedo a sufrir alguna situación discriminatoria. A menudo se sustenta en vivencias anteriores, tanto a nivel personal como a nivel de colectivo.

EL DISCURSO DE LAS PERSONAS LGTBI: PERSPECTIVA MICRO Y EXPERIENCIAL

Es una perspectiva caracterizada **por diferentes situaciones** que van **desde las más habituales** y que tienen que ver con el terreno de la **auto "invisibilización" por miedo a lo que pueda ocurrir**, a las **menos corrientes** relacionadas con la **violencia expresa** en forma de insultos, violencia física, etc. Ordenadas de más habituales a menos:

- No hacerte visible: ocultar tu identidad o cambiar tu expresión de género, o tu orientación.

- Situaciones de burlas o comentarios.
- Insultos, amenazas, que te roben cosas o que te nieguen el acceso a recursos públicos.
- Violencia física, acoso, violación.
- Suicidio.

En las situaciones más habituales se corre el **riesgo de naturalizar la discriminación**. Se caracteriza por la dificultad para percibir las como una cuestión discriminatoria, por interiorización del estigma y porque se enmarca en una discriminación estructural sobre la que no hay conciencia, lo que desemboca en autocensura y alienación. En las situaciones menos habituales hay un **riesgo de LGTBifobia**: las situaciones más duras se suceden en menor medida y se asocian directamente con la discriminación.

Bajo este marco, **nos vamos a encontrar con tipos de discriminaciones no explícitas, de baja visibilidad, y a menudo 'no denunciables'**, en las que con cierta frecuencia no hay conciencia de mala praxis, ni por parte de quien la ejerce ni por parte de quien la sufre (lo ha normalizado, naturalizado).

Se trata, en cualquier caso, de situaciones más sutiles que, sin ser propiamente constitutivas de delito o falta, generan indefensión, malestar, inseguridad, vergüenza, culpa o temor, lo que puede conducir a la persona a ocultar su identidad o a evitar servicios públicos.

En este contexto, **la Administración representa con cierta frecuencia, un lugar de ocultamiento y silencio** porque no es percibido como un entorno explícitamente seguro. Se tiene la impresión de que la mayor parte de la ciudadanía y del personal de la Administración son respetuosos con el colectivo, pero hay una minoría que no lo es. En el acceso a la Administración se teme topar con esta minoría. Al mismo tiempo, **la falta de conciencia o de formación de una parte del personal profesional de la Función Pública sobre la realidad del colectivo puede hacer que,**

de forma inadvertida, no se contemplan sus necesidades y, por lo tanto, no siempre se sientan visibles o tenidos en cuenta.

¿Por qué la ciudadanía LGTBI tiene esta percepción de las instituciones públicas?

- **LGTBifobia pasiva.** La LGTBifobia no solo implica un acto explícito de violencia o discriminación. El desconocimiento de las realidades y necesidades LGTBI, la falta de conciencia sobre su experiencia como colectivo minoritario, la inacción o el silencio pueden tener como consecuencia acciones que no contemplan a la persona LGTBI, con lo que ésta se ve negativamente afectada. La ausencia de un apoyo expreso puede inhibir a la persona en un entorno que de antemano no ofrece garantía de seguridad.

Desde los servicios públicos tenemos una responsabilidad mayor porque tenemos toda la legalidad que nos obliga a que no haya ninguna discriminación (Experto académico)

- **Lugar de ocultamiento.** Esa LGTBifobia pasiva puede provocar que la persona LGTBI se oculte tras patrones normativos para evitar exponerse o arriesgarse a no recibir comprensión o sufrir alguna consecuencia no deseada. Entre personas trans/no binarias el ocultamiento no siempre es posible, por lo que algunas optan por no acceder a los recursos públicos, perdiendo derechos ciudadanos.


Al final... ¿te respetan porque sí o porque te ocultas? Es que esta duda la tengo yo siempre.

O tienes el CIS passing o es difícil vivir porque te invisibilizan.

- **Espacio no seguro.** Todo ello se traduce en que acudir a la Administración es un esfuerzo en términos psicológicos para estas personas porque experimentan dificultades para presentarse abiertamente y sin miedo.

Al final lo que hacen es salirse del recurso y luego re engancharlos es muy complicado (Experto asociación)

Este punto de partida nos sitúa en unos marcos interpretativos desde los que comprender las experiencias y narrativas de las personas LGTBI con relación a las Administraciones Públicas y, en particular, con los servicios municipales del Ayuntamiento de Madrid. Una relación que no se encuentra atravesada por situaciones problemáticas frecuentes ni directas (por ejemplo, negación de acceso a servicios públicos), pero que se vive por parte de las personas LGTBI como un espacio de conflicto.

A photograph of a building facade with several rainbow flags hanging from the windows. The flags are arranged in a vertical line, and the building has a light-colored exterior with dark window frames. The image is slightly faded and has a semi-transparent text box overlaid on it.

3. **Contexto.** La ciudad de Madrid y la experiencia LGTBI

¿CÓMO ES SER UNA PERSONA LGTBI EN LA CIUDAD DE MADRID? CIUDAD DE OPORTUNIDADES

La ciudad de Madrid se presenta como un lugar de referencia para las personas **LGTBI de dentro y fuera de España**. Así, personas de otras poblaciones del territorio y del extranjero, deciden viajar a Madrid para vivir libremente su orientación sexual, identidad sexual y expresión de género, buscando tanto oportunidades personales (enamorarse, hacer amigos/as), como un futuro laboral.

Yo creo que vivir en Madrid siendo una persona LGTBI es fácil porque se reúnen muchas personas LGTBI en Madrid a comparación de otras ciudades u otros países.

Madrid se percibe como **una ciudad de encuentro de personas LGTBI** por dos cuestiones. En primer lugar, por dar cita a una de las fiestas del Orgullo más grandes y famosas del mundo, pero también, se beneficia de las políticas en pro de los derechos del colectivo que se han llevado a cabo durante los últimos años en España. Todo ello, **convierte a la ciudad en un espacio LGTBfriendly** y lugar de destino de personas que han sufrido el *sexilio* de sus países de origen en caso de las personas migrantes, o de sus ciudades natales por cuestiones de orientación sexual en el caso de personas españolas.

Desde mi experiencia estoy muy agradecida con el con el tema del acompañamiento que se viene haciendo en Madrid. Estoy muy tranquila aquí.

Además, **la ciudad cuenta con un tejido asociativo LGTBI** que ofrece un acompañamiento personalizado a las demandas particulares, hacen que se sientan entendidas, acompañadas y apoyadas.

Estoy en varias asociaciones y es muy valioso porque te arropan y ayudan muchísimo. Se convierten en parte de tu familia.

Como contraste, y aunque no de forma mayoritaria, se manifiesta cierta **preocupación por el contexto político de la ciudad de Madrid y que, eventualmente, se pudiera producir un retroceso en los derechos de las personas LGTBI**. Asimismo, a raíz de la aprobación de la *Ley para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI*, algunas personas perciben un **aumento en actitudes reactivas y beligerantes por parte de algunos grupos sociales que**, a pesar de considerarse minoritarios, les han generado preocupación e inseguridad.

El ataque LGTBI que se avecina con el auge de la ultraderecha en las siguientes elecciones.. Yo en este momento tengo muchísimo miedo de lo que puede venir después del 23 de julio.

¿CÓMO ES SER UNA PERSONA LGTBI EN LA CIUDAD DE MADRID? LA VIDA COTIDIANA

En esta figura **se representan las posiciones que ocupan las diferentes esferas vitales** en una escala que transita desde los espacios más hostiles a los más amables:



Del análisis pormenorizado de cada esfera de la vida cotidiana, se obtuvo lo siguiente:

Trabajo. El trabajo es el ámbito donde más percepción de discriminación hay:

- Las personas mayores y jóvenes LGTBI mencionan su ocultamiento en el entorno laboral por miedo a no tener las mismas oportunidades.
- Las personas trans/no binarias cuentan las dificultades para encontrar trabajo y la discriminación que sufren en las entrevistas.
- Las personas migrantes hablan de comentarios LGTBIfóbicos en su entorno laboral.

A la hora de buscar un trabajo, si no tienes el DNI cambiado o un nombre legal, te discriminan o te miran mal. Te tienen mucho tiempo esperando allí hasta que te llaman para la entrevista, como que pasan de ti. (Persona trans)

Familia. La familia se convierte en un espacio de riesgo de sufrir discriminación, sobre todo entre las personas jóvenes cuya dependencia familiar es alta debido a su momento vital. Algunas personas narran experiencias familiares que van desde el apoyo en privado pero no en lo público, hasta, en los casos más extremos, la exclusión de la familia, pasando por el distanciamiento por parte de algunos/as familiares.

Sigue habiendo jóvenes y adolescentes que están expulsados de sus casas, a las que les toca tener que ir de familia en familia, porque en sus familias no les aceptan. (Experto asociación)

Ocio. El ocio como espacio de encuentro y socialización con otras personas se puede convertir en un espacio inseguro, sobre todo para las realidades trans/no binarias. Estas personas tienden a no acudir a centros deportivos o de ocio porque no sienten que sean lugares seguros y dicen haber sufrido, en alguna ocasión, discriminación. Algo que se vuelve más habitual en el ocio nocturno donde mencionan haber sido objeto de burlas, risas o mofas.

En el mundo de la noche las cosas son difíciles. Por ejemplo, yo he percibido que cuando nosotras entramos en un bar siempre somos el centro de atención, entonces siempre hay el típico grupo de chicos que se ríen de ti. (Persona trans)

Espacio público. Aunque Madrid se concibe como un espacio seguro, las calles a veces pueden percibirse como inseguras, sobre todo de noche y en determinados barrios. Esta percepción es más frecuente entre las mujeres jóvenes y personas trans. Una inseguridad que se materializa en comentarios ofensivos o sexistas en el espacio público y, menos habitual pero todavía presentes, recriminaciones (insultos, comentarios hirientes cuando van de la mano con sus parejas, etc.).

Sí tenemos violencia en instituciones públicas, pero también podemos tener violencia en la propia calle con comentarios o miradas. (Joven LGTBI)

Administración. El acceso a los servicios públicos, en comparación con otras esferas de la vida cotidiana, es percibido como relativamente neutro, aunque no exento de problemáticas relacionadas con la falta de formación por parte del funcionariado público en las realidades LGTBI, la infradotación de algunos servicios públicos esenciales para ellos/as (por ejemplo, el Centro de Salud de Montesa), o el lenguaje no inclusivo de los formularios.

Montesa es un servicio que utilizan muchísimo las personas LGTBI pero está infradotado, o sea, tienes que esperar colas, pedir días del trabajo... es muy complicado acudir a ellos. (Experto académico)

¿CÓMO ES SER UNA PERSONA LGTBI EN LA CIUDAD DE MADRID? PROBLEMÁTICAS TRANSVERSALES

A pesar de su naturaleza diversa, el colectivo LGTBI atraviesa una serie de problemáticas transversales, que tienen que ver principalmente con:

- **Invisibilidad.** Problemas en torno a la visibilidad en un contexto social heteronormativo.
- **Falta de conciencia social.** Falta de conciencia social y de información, que afecta en mayor medida a algunos perfiles.
- **Desigualdades dentro del propio colectivo.** Desigualdades entre los diferentes perfiles del colectivo. Por ejemplo, argumentan que los hombres gays disfrutan de un mayor poder o visibilidad en comparación con las mujeres lesbianas. Esto, aluden, es fruto del mayor peso que socialmente se da a las voces masculinas en comparación con las femeninas.

Invisibilidad

Respecto a la visibilidad del colectivo se puede establecer un gradiente de mayor a menor visibilidad para situar diversos aspectos que conforman las experiencias del colectivo. Siguiendo un orden de mayor a menor visibilidad, tenemos:

- Ser un hombre con "pluma" o tener expresiones de género diferentes a las esperadas: puede desembocar en comentarios, chascarrillos e, incluso, burlas.
- Militar en defensa de los derechos del colectivo les expone y les sitúa en espacios de inseguridad.
- Para evitar problemas, algunas personas LGTBI intentan acercarse a los patrones normativos, desde cambiar la forma de vestir o de comportarse hasta las operaciones quirúrgicas, con los consiguientes costes emocionales.

- No acudir a espacios/servicios por miedo a lo que pueda ocurrir.

Los **problemas derivados de la exposición pública** se refieren a que la exposición o visibilidad puede acarrear situaciones de discriminación o inseguridad en: vía pública, ocio o en determinados servicios públicos (ej.: centros deportivos municipales).

Yo tengo el pelo largo, pero siempre me visto con ropa de chico, entonces siempre me he sentido un poco rara y observada.

Si eres una persona activista yo creo que es muy importante ir a colectivos para sentirte seguro/a.

Las personas del colectivo activan diferentes mecanismos de protección relacionados con el ocultamiento en el trabajo o a la hora de acudir a servicios públicos, lo puede implicar que sus necesidades no sean atendidas.

Es bastante difícil vivir en Madrid como persona trans no binaria por el hecho de que no se me reconoce. además, el físico actúa mucho y si no tienes un cis passing es bastante complicado vivir tranquilo/a.

Falta de conciencia social

Aun reconociendo la conquista de derechos por parte del colectivo LGTBI durante los últimos años, identifican dificultades en términos de respeto y sensibilidad sobre todo hacia las realidades trans y no binarias.

Creo que a lo mejor no es confusión, como estáis hablando, sino conciencia, creo que estamos teniendo muy poca conciencia social y falta de empatía.

Desigualdades dentro del propio colectivo

Dentro del propio colectivo identifican situaciones de desigualdad entre siglas. Así, por ejemplo, las personas lesbianas y bisexuales están menos visibilizadas que las realidades gays, lo que se traduce en situaciones de más vulnerabilidad dentro del propio colectivo LGTBI. A ello se une el cuestionamiento de identidades dentro del propio colectivo. Adicionalmente, en ocasiones, a la condición de LGTBI se le une otros ejes de desigualdad o de discriminación (ej.: mujer, bisexual, migrante, sin recursos...).

Yo siento que la parte bisexual y la lesbiana están muchísimo más invisibilizadas que la gay, por ejemplo.

¿CÓMO ES SER UNA PERSONA LGTBI EN LA CIUDAD DE MADRID? SEGÚN PERFILES

Se trata de un **colectivo heterogéneo, no sólo en términos de orientaciones sexuales e identidades de género, sino también en cuanto a creencias y grado de conocimiento y vivencias**. Al profundizar en las narrativas surgidas en los diferentes grupos, observamos experiencias atravesadas por diversas problemáticas:

Personas jóvenes

Se trata del **colectivo más desinhibido, en exploración y con una mayor diversidad**. De hecho, va a ser el *focus group* más heterogéneo, con mayor número de sensibilidades y más difícil de moderar. Manifiesta una **actitud menos proclive al ocultamiento o al menos con una mayor conciencia de la necesidad de ser visibles para romper barreras y discriminaciones**. Ello necesita una energía y una actitud de empoderamiento que no siempre les acompaña.

Problemas a los que se enfrentan:

- Falta de apoyo familiar o rechazo.
- Falta de comprensión, aceptación y conciencia por parte de la sociedad (bifobia, falta de aceptación de las identidades no binarias, asociación de su orientación sexual con una moda o con la 'falta de madurez' de la edad...).
- Ausencia de referentes (especialmente personas no binarias y bisexuales).

Como consecuencia de esta falta de comprensión y aceptación, y del riesgo potencial asociado:

- Tienden a reunirse con personas de su mismo perfil, a pesar de desear la interacción con un círculo más amplio.
- Suelen evitar situaciones, servicios o gestiones en los que se dude de la seguridad del entorno.

Sí, tenemos que educar, pero también nos tienen que dejar educar y si no podemos estar en instituciones, no podemos visibilizarnos, va a dar igual que haya 500 conceptos o 1. Hay que visibilizarnos, estar y que nos escuchen.

Personas mayores

Se observa **mayor ocultación y estigma interiorizado por experiencias del pasado** donde ser una persona LGTBI estaba penalizado socialmente. Sin embargo, reconocen que la situación ha cambiado sustancialmente en los últimos años y, desde su perspectiva, las discriminaciones han ido desapareciendo. Hablan de haber **naturalizado conductas de evitación**. Quizá fruto de vivir su orientación sexual en privado es ahí donde estas personas padecen más las consecuencias de la LGTBIfobia.

Te encuentras con que tu madre cuestiona tu forma de vestir o que respeta que tengas una novia, pero luego en sus relaciones sociales nunca lo dice, como que lo esconde.

En este contexto conversacional donde **las narrativas giraban en torno a la dualidad que encuentran estas personas al sentirse libres** para vivir su orientación de sexual e identidad de género, **pero a la vez, reconociendo renunciar a vivirla en público**, surgía la duda de que quizá percibían poca discriminación porque no se estaban mostrando tal y como son en determinados espacios. Adicionalmente, son conscientes de que al ocultarse no hacen valer sus derechos, ni demandan lo que necesitan.

Quizá no sufrimos esta discriminación porque no te muestras como eres. Ese miedo también es discriminación.

Personas migrantes

Su visión está muy sesgada por sus condiciones en origen. Es decir, son personas que en sus países sufren tanta violencia de todo tipo que aquí se sienten libres y seguras. En muchos casos llegan a España sin papeles y en situaciones económicas muy precarias, por lo que **sus temores tienen que ver más con su condición de migrantes que por ser personas LGTBI en un país que perciben como seguro para las personas del colectivo.**

No hay tanto racismo, pero sí te encuentras de una u otra manera con personas racistas, y con funcionarios que son racistas.

Personas trans

El **colectivo trans** se encuentra en una **situación especialmente vulnerable**, además de sufrir las violencias relacionadas por tensionar el sistema de género tradicional, refieren:

- **Altas tasas de paro¹.** Son personas con una difícil inserción laboral por su condición de trans. Esta situación que se agrava en las primeras etapas de la transición.
- **Problemas médicos.** La queja generalizada es la dilatación de los tiempos para conseguir una cita con el endocrino/a y poder recibir las hormonas para la transición. El tiempo medio, denuncian, es de 6 meses y, además, les citan en otras ciudades o municipios. Además, reclaman protocolos de actuación para que el personal sanitario sepa cómo tratarlos cuando llegan a consulta. En este sentido, demandan que el personal sanitario les llame por sus nombres actuales.
- **Discriminaciones cotidianas.** El día a día de las personas trans está obstaculizado por diferentes tipos de discriminación más o menos sutiles que van desde miradas en el autobús a situaciones mucho más violentas como, por ejemplo, cuando les prohíben entrar en los baños del sexo con el que se identifican.

¹ Según datos de la Agencia de Derechos Fundamentales de la UE, el 42% de las personas trans españolas afirman haberse sentido discriminadas durante sus procesos de búsqueda de empleo o en su entorno laboral. Por otro lado, datos del proyecto Transparentes, realizado por personas de la Fundación LLYC, en colaboración con REDI (Red Empresarial por la diversidad e Inclusión LGTBI), estiman que un **80% de las personas con identidades trans en España está en situación de desempleo.**

O tienes el CIS passing o yo creo que es muy difícil. poder adaptarte. Y a nivel médico tienes que pasar muchos filtros muy duros para nosotros/as. Todo es esperar, y él día a día se hace muy cuesta arriba.

A close-up photograph of two hands clasped together, with a vibrant rainbow light effect projected across them. The background is a plain, light color. The text is overlaid on a semi-transparent grey box in the lower-left quadrant.

4.El Colectivo y la Administración Pública

EL COLECTIVO Y LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, ¿QUÉ CARACTERIZA ESTA RELACIÓN?

Aunque reconocen aspectos positivos de los servicios públicos, **recuerdan también una serie de situaciones vividas que hace que esta relación resulte en ocasiones problemática y se tienda a evitar** mediante mecanismos de ocultamiento. Todas estas experiencias se pueden recoger en una serie de déficits percibidos:

- **Falta de apoyo explícito o de sensibilidad hacia el colectivo LGTBI.** Dado el estigma anticipado que ha interiorizado la población LGTBI, a menudo si el entorno no se percibe abiertamente amigable y respetuoso con la diversidad, se tiende a evitar o se opta por el ocultamiento.

Hay mucha falta de empatía en el sistema público con las personas LGTBI. Te sientes nadando contra corriente todo el rato.

- **Pocos servicios con sensibilidad LGTBI.** Identifican una carencia de servicios con orientación LGTBI donde sentirse acogidos/as cuando tienen algún problema o necesitan información sobre servicios públicos o gestiones. Para paliar esto acuden a las asociaciones, pero demandan que sean las administraciones públicas las que proporcionen este espacio.

Es un servicio (Montesa) que utilizan muchísimo las personas LGBTI y está infradotado. Y luego, en otros servicios públicos hay muy poca formación en las necesidades de la población LGTBI y eso hace que estas personas no se sientan seguras y terminan por no acudir. (Experto asociación)

- **Carencia de protocolos y formación en diversidad en la Administración pública.** Fruto de una legalidad aún novedosa con las personas trans/no binarias, este colectivo manifiesta su inseguridad y vulnerabilidad ante acciones administrativas que dependen, en muchas ocasiones, de la persona que les atiende. Sin importar el perfil, demandan unos criterios claros y universales que

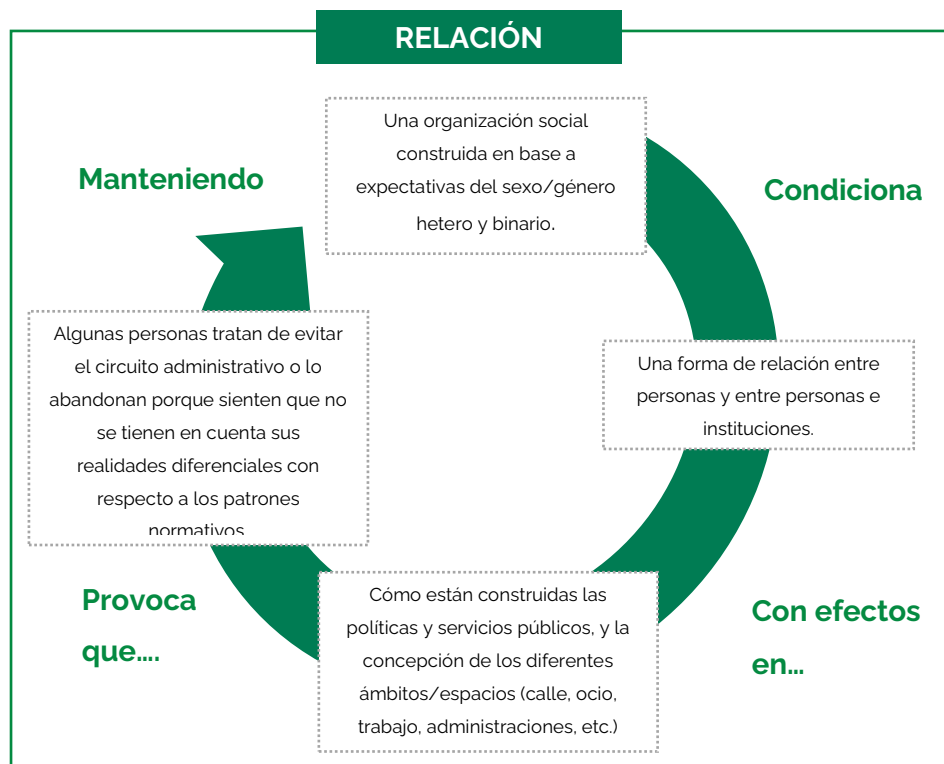
les permitan saber qué pueden o no reclamar y vivir con menos incertidumbre su relación con las administraciones.

No podemos estar todo el tiempo dependiendo de la buena voluntad de alguien, porque esto sigue siendo violento y sigue siendo un proceso revictimizante para nosotros/as. Necesitamos unas normas claras

EL COLECTIVO Y LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, ¿CÓMO SE MATERIALIZAN ESAS PROBLEMÁTICAS?

Los riesgos anteriormente citados tienen repercusiones en la **relación de las personas del colectivo LGTBI con las administraciones públicas**. Una relación que puede ser representada de la siguiente manera:

Figura 2. Relación de las personas del colectivo LGTBI con las administraciones públicas.



Fuente: elaboración propia

Todo ello se traduce en que, en ocasiones, algunas personas del colectivo LGTBI traten de evitar los servicios públicos, y decidan acudir a asociaciones o a grupos de amigos/as donde sienten seguridad, escucha y apoyo.

Prefiero ir a colectivos porque sé que me voy a sentir apoyada. Y demás siempre me han ayudado mejor.

A photograph of a person from behind, wearing a rainbow flag cape. The person is in a crowd at what appears to be a pride event, with other people and flags visible in the background. The image is slightly blurred, suggesting movement or a shallow depth of field. A semi-transparent dark grey box is overlaid on the lower half of the image, containing the text.

5. El Ayuntamiento de Madrid

EL COLECTIVO Y EL AYUNTAMIENTO DE MADRID: IMAGEN ENTRE EL PÚBLICO LGTBI

El **Ayuntamiento de Madrid capitaliza los positivos rasgos asociados a la ciudad de Madrid** (entorno abierto y tolerante), proyectando una imagen amable. **Se asume** que, al tratarse del Ayuntamiento de una gran urbe (la capital), **dispone de amplios recursos** y contempla en mayor medida la diversidad. Aunque no de forma mayoritaria, **se conocen y valoran positivamente algunos servicios** (Comisaría de Gestión de la Diversidad) que se perciben amigables y orientados al colectivo. A menudo, el contraste con el lugar de origen (especialmente visible en el caso de la población migrante) o con otros lugares de residencia (Sigüenza, Toledo...), coloca al **Ayuntamiento de Madrid en una posición avanzada con relación a los derechos y servicios para el colectivo.**

Por otro lado, aunque **la retirada de la bandera LGTBI** es consecuencia de una resolución judicial, **se percibe como un gesto simbólico de la falta de apoyo explícito por parte del Ayuntamiento de Madrid al colectivo.** Adicionalmente, hay un desconocimiento de planes específicos o iniciativas amigables con el colectivo. Finalmente, los participantes en los grupos transmiten **una enorme confusión y falta de conocimiento sobre qué competencias son municipales, cuáles son autonómicas y cuáles son responsabilidad del gobierno central.** En este sentido, a menudo las valoraciones relativas al Ayuntamiento van a ser vagas y genéricas, con dificultades para discernir cuál es la Administración a la que se hace referencia. Hay una falta de conocimiento generalizado, sin embargo, **sí se conocen iniciativas puntuales de otros Ayuntamientos, que se identifican como más avanzadas.**

EL COLECTIVO Y EL AYUNTAMIENTO DE MADRID: IMAGEN ENTRE LAS PERSONAS EXPERTAS

Las personas expertas destacan que el Ayuntamiento de Madrid es **muy grande, está dotado de muchos recursos y ofrece una atención integral a toda la ciudadanía**. Se tiene la percepción de que existe un **funcionariado abierto a la diversidad de todo tipo** (discapacidad, orientación sexual, origen, etc.). **Las personas expertas que son personal municipal señalan que hay planes formativos** dentro del Ayuntamiento en temas LGTBI y **protocolos de actuación internos y se declaran especialmente sensibles con las realidades trans/no binarias**.

Mientras que desde las Asociaciones se orienta a los jóvenes a acudir a los servicios de salud municipales (más amigables, empáticos y profesionalmente preparados que los de la Comunidad de Madrid), algunos/as expertos/as manifiestan que el Ayuntamiento de Madrid **no se percibe como una institución explícitamente amigable** y respetuosa con el colectivo LGTBI, a diferencia de otras ciudades españolas. Ello puede favorecer el **ocultamiento y evitación** de los servicios municipales por parte del colectivo, ante el riesgo de que pueda no ser un espacio seguro, dado el estigma anticipado interiorizado. Se requiere de más **formación** del funcionariado en el conocimiento, necesidades y trato de la diversidad LGTBI (falta de conocimiento y conciencia sobre la problemática), así como mayor dotación económica de aquellos servicios que utilizan en mayor medida las personas LGTBI.

No hemos tenido ningún caso de este colectivo. Eso no quiere decir que no haya existido. Quiere decir que nadie lo ha iniciado. (Experto municipal)

Yo he participado en alguna formación con trabajadores/as sociales del Ayuntamiento y ahí observaba que había bastante desconocimiento sobre las diversidades LGTBI... (Experto académico)

EL COLECTIVO Y LOS SERVICIOS MUNICIPALES: BARRERAS QUE SE ENCUENTRA

A la hora de identificar los servicios públicos municipales en los que el colectivo ha podido sufrir algún tipo de dificultad, barrera o discriminación, es importante tener en cuenta que hay factores que condicionan la imagen del Ayuntamiento. Al haber **confusión acerca de la titularidad de los servicios**, a veces, la imagen del Ayuntamiento se ve condicionada por una mala experiencia en un servicio de ámbito autonómico o nacional.

También **se detecta falta de conocimiento sobre iniciativas dirigidas al colectivo o canales de información** donde poder consultar qué servicios hay disponibles, cómo acceder a ellos o qué hacer en caso de haber sufrido algún trato discriminatorio por lo que **en algunos casos no se percibe un apoyo explícito** por parte de los/as profesionales, no por mala praxis, sino por falta de información y conocimiento. En cualquier caso, el tipo de **barreras y dificultades que mencionan**, y no de forma generalizada, tiene que ver con la formación (sensibilidad hacia el colectivo) y la dotación de recursos (perspectiva micro y experiencial), frente a las discriminaciones directas e indirectas (perspectiva legal).

EL COLECTIVO Y LOS SERVICIOS MUNICIPALES

En este apartado, se profundizará en aquellos servicios que las personas del colectivo LGTBI perciben, en ocasiones, como "no seguros" o no explícitamente amigables:

Sanidad

Desde las asociaciones se tiende a remitir a las personas jóvenes a los servicios municipales de salud frente a los de la Comunidad de Madrid, porque se perciben más preparados y sensibles a las realidades del colectivo LGTBI. En concreto, las personas expertas **nombran Montesa como el centro de referencia** por la

especialización de los profesionales (infecciones de transmisión sexual, prevención VIH, jóvenes...). No obstante, se percibe como un **servicio infradotado y saturado** (colas, dificultad para acceder a citas...), en el que periódicamente hay rumores de cierre. La falta de recursos se percibe como una baja sensibilidad hacia el colectivo.

Salvo la mención al Centro de Salud Montesa, las personas participantes en los grupos tienden a hablar de la sanidad en genérico, sin distinguir la titularidad de los servicios a los que acuden. **Otras barreras** que mencionan en general son: **falta de formación del personal médico y de protocolos para tipos de sexualidades y cuerpos diferentes** (ej.: revisión ginecológica no adaptada a necesidades, no conocimiento de ETS de relaciones lésbicas, enjuiciamiento de prácticas sexuales, entorno no seguro para revelar identidad sexual, silencio e incomodidad del ginecólogo al revelar la paciente que le gustan las mujeres, remitir a ginecólogo a una persona transexual con pene al cambiarse el nombre a mujer), **asunción de heterosexualidad por parte del/la profesional** (no se permitió la entrada a consulta de la pareja por asumir que era una amiga en una pareja de lesbianas mayores), en algún caso **falta de empatía** según creencias/ideología del profesional (psiquiatría, psicología), o **comentarios/ trato despectivo a personas con VIH**. Estas circunstancias promueven el ocultamiento y la evitación.

En el caso de las **personas trans**, algunas de las **dificultades que afrontan** (nuevamente mostrando confusión sobre si se trata de sanidad municipal o autonómica), tiene que ver con **la falta de sensibilidad y formación** (cambio de doctora porque llamaba a una persona trans en sala de espera y en consulta por su nombre muerto y pronombre masculino, en vez de nombre sentido, a pesar de haber pedido lo contrario; desconocimiento del personal que atiende sobre realidades de género no binarias), así como con los tiempos de espera para acudir al endocrino.

Me encuentro con médicos que no me quieren hacer pruebas de ETS porque dicen que para qué, si yo solo tengo novia. Creo que falta un poco de conocimiento y sensibilidad todavía en algunos temas.

Policía

Como ocurre con la sanidad, se tiende a hablar de la policía en genérico ('la policía de Madrid') sin diferenciar entre nacional o municipal. En general, **las fuerzas de seguridad despiertan entre las personas participantes sentimientos de desconfianza y temor por situaciones vividas.** Narran experiencias (sin ser capaces de especificar el tipo de policía) en las que no se han sentido acogidos/as cuando han acudido a denunciar un hecho LGTBfóbico o una agresión, o comentarios irrespetuosos de policías en la calle o en la realización de gestiones en comisaría. **Sienten temor a exponerse y dudan de la efectividad de hacerlo, por lo que la denuncia es vista como la última opción por el gasto de energía y recursos económicos** (ej.: abogados).

Pese a ello, reconocen y valoran la existencia de policías especializados en gestión de la diversidad, pero este perfil de policía se percibe como una minoría. Se teme un trato muy distinto en caso de acudir a otra comisaría, así que se evita.

Yo a la policía no la puedo llamar, porque siento que no me respetan o que no me entienden. Al final me defiendo yo o directamente no hago nada.

Centros deportivos municipales

En general, los **espacios deportivos son percibidos como lugares donde es necesario ocultarse y, en ocasiones, evitar.** A pesar del cambio social, el deporte y los centros deportivos siguen siendo lugares con una fuerte mirada heteronormativa donde las realidades LGTBI no encuentran un espacio seguro. Como consecuencia, las personas LGTBI tienden a evitarlos por miedo a la discriminación de otras personas usuarias y, en concreto, las personas trans/no binarias por no poder manifestar abiertamente su expresión de género.

Cuando te vas al gimnasio a veces también ahí sufres discriminaciones porque siempre hay gente que te habla con pronombres masculinos o no te dejan entrar a los vestuarios de tu género sentido.

Centros juveniles/culturales

En términos generales, **se percibe apertura y receptividad hacia el colectivo LGTBI en estos espacios**. No obstante, en ocasiones, echan en falta espacios explícitamente seguros. Un participante joven menciona comentarios poco respetuosos de otros jóvenes heterosexuales en un Centro juvenil. En este sentido, demandan espacios o puntos arcoiris donde poder acudir en caso de sentirse inseguros/as.

Quizá sea interesante en estos centros poner puntos arco iris en los que los/as jóvenes que se sientan discriminados/as por otros jóvenes, puedan acudir y sentirse seguros/as. (Experto asociación)

Transporte público

Narran **experiencias problemáticas con algunas personas usuarias** de los que han percibido actitudes discriminatorias en forma de miradas o comentarios, por su forma de vestir o por expresar cariño hacia una persona del mismo sexo (la mayoría de los casos no tienen que ver con el transporte municipal -EMT-, sino con el Metro). Esto hace del **transporte público un espacio de ocultamiento** para evitar estas situaciones. Además, las personas trans/no binarias demandan poder cambiar el nombre del abono transporte con mayor facilidad para poder hacer uso de este servicio con garantías.

A mí me ha tocado revisión del abono y es un momento muy violento porque todo el mundo te mira y ves la cara del revisor y muchas veces no sabe qué hacer porque parece que tu abono no es tuyo.

Darte un beso con tu pareja en el autobús a veces resulta incómodo porque ves miradas que no te gustan.

Gestiones/procesos burocráticos

En general, **la Administración Pública adolece, desde el punto de vista de participantes y personas expertas, de una excesiva burocracia** que provoca, en muchos casos, estrés y ansiedad ante la necesidad de tener que hacer muchas gestiones.

Muchas veces son comentarios sin maldad y sin mala fé, pero me incomoda mucho que se dé por hecho que, por ser de diferente sexo, somos pareja. Porque no siempre es así y es una forma de invisibilizar.

A vibrant rainbow flag is held up by several hands, symbolizing diversity and inclusion. The flag features horizontal stripes of red, orange, yellow, green, blue, and purple. The hands are of various skin tones, and the background is a soft, out-of-focus outdoor setting.

6. Soluciones, cómo abrazar la diversidad

CÓMO ABRAZAR LA DIVERSIDAD: IDEAS CLAVE

Preguntamos a personas del colectivo LGTBI y a personas expertas pertenecientes a diferentes ámbitos (administrativo, policial, académico y asociativo) **cómo abordar la compleja labor de generar espacios públicos inclusivos para buscar formas de intervenir y planificar políticas públicas**. Del análisis de estas respuestas, obtuvimos la siguiente hoja de ruta:

1. **Diagnóstico.** El Ayuntamiento de Madrid llevó a cabo una encuesta en 2021 (*El colectivo LGTBIQ+ en la ciudad de Madrid*) a cuya investigación se ha dado continuidad a través de este estudio. Estos resultados no parecen haber llegado al colectivo de forma mayoritaria, por lo que sería bueno comunicarlos para que puedan conocer cuál es la situación del colectivo en la ciudad de Madrid: necesidades, demandas y obstáculos a los que se enfrentan.
2. **Transversalidad y especificidad.** El colectivo LGTBI es heterogéneo y, por lo tanto, diversas son sus situaciones vitales y problemáticas, atravesadas por vulnerabilidades económicas, étnicas, etc. Esta situación exige responder desde una perspectiva integral e interseccional, que atienda adecuadamente la realidad compleja de las personas. Además, también es necesario atender, de forma específica, las necesidades de los grupos sociales más vulnerables (personas trans/no binarias, mayores y migrantes LGTBI).
3. **Dialogo.** Un abordaje multidisciplinar que trabaje conjuntamente con actores diversos pertenecientes al mundo académico y administrativo, pero también y muy importante, con la sociedad civil, en este caso con personas del colectivo LGTBI, que brinde la oportunidad de aterrizar las políticas públicas lo más cercano posible al contexto real y cotidiano del colectivo en el municipio.

CÓMO ABRAZAR LA DIVERSIDAD: MAPEO DE LAS PRINCIPALES SOLUCIONES

Tanto en los grupos de discusión con personas del colectivo como en las entrevistas a personas expertas, preguntamos sobre las posibles soluciones o medidas a adoptar por parte del Ayuntamiento para, en la medida de lo posible, facilitar el acceso a los servicios públicos de una manera segura para ellos/as, promoviendo entornos inclusivos para la normalización. Extraemos a continuación los principales aprendizajes relativos a las siguientes áreas de intervención:

1. Análisis de estado de la cuestión y diagnóstico: el Ayuntamiento de Madrid y el colectivo LGTBI.

- Establecer y sistematizar la recogida de información sobre sugerencias y reclamaciones, así como sobre posibles barreras o dificultades que puedan tener las personas LGTBI en su interacción con los servicios públicos, a fin de poder implementar actuaciones concretas adaptadas a cada caso. (Experto académico)
- Estudio dirigido a la plantilla del Ayuntamiento de Madrid para explorar actitudes, sensibilidad y conocimientos en torno a la diversidad LGTBI. (Experto académico y colectivo LGTBI)

2. Formación en diversidad LGTBI

Seguir con las formaciones a la plantilla municipal para mejorar su conocimiento y respeto a la diversidad, dotándoles de herramientas prácticas y teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- Que sea un itinerario formativo adaptado a los puestos y funciones, que suponga un incentivo para una formación continuada. (Experto académico)

- Que se dirija especialmente a las áreas detectadas: policía, personal sanitario, centros deportivos, personal que trabaja de cara al público, personal del área de familia, infancia y servicios sociales, etc. (Personal investigador y Colectivo LGTBI)
- Que en sus contenidos se utilicen testimonios directos (personas LGTBI) y análisis de los casos más habituales que se pueden encontrar. (Colectivo LGTBI)
- Que tenga presente una perspectiva interseccional, dando cuenta de la diversidad del colectivo y de las diferentes vulnerabilidades que les pueden afectar. (Experto académico)

3. Comunicación y concienciación

- Incluir mensajes explícitos en los espacios municipales, visibilizándolos como lugares seguros, donde se respeta la diversidad, o incluyendo puntos o espacios arcoiris dentro de determinados servicios o recursos. (Experto académico y asociativo)
- Campaña de comunicación para sensibilizar sobre situaciones de LGTBIfobia de las que las personas no son conscientes, con ejemplos de situaciones cotidianas que pueden haberse 'naturalizado'. (Colectivo LGTBI y experto académico)
- Dar a conocer los servicios de las distintas administraciones, incluida la municipal, a los que la persona LGTBI se pueda dirigir en caso de LGTBIfobia, discriminación o delito de odio. (Experto municipal)
- Aplicar el régimen disciplinario al persona municipal que tenga conductas poco respetuosas o discriminatorias hacia la ciudadanía LGTBI. (Experto municipal)

4. Políticas integrales para el colectivo

- Desarrollar un plan integral para la atención al colectivo LGTBI, que articule toda la política municipal, y que haga frente a las situaciones de mayor vulnerabilidad. (Experto académico)
- Dar a conocer el servicio municipal de atención a víctimas de LGTBIfobia como herramienta de mediación y escucha ante situaciones de discriminación directa e indirecta. (Experto municipal)

5. Iniciativas *ad hoc* para colectivos vulnerables

Concretamente, el colectivo de personas no binarias y trans sufre una alta tasa de desempleo y menor esperanza de vida. Asimismo, es el que reúne más casuística de discriminación.

- Promover una política activa de empleo dirigida a las personas trans. (Experto académico)
- Visibilizar a personas trans en puestos de responsabilidad. (Colectivo LGTBI)
- Incorporación de la tercera casilla en los impresos municipales y la posibilidad de incorporar el "nombre sentido" en la documentación. (Colectivo LGTBI)
- Promover iniciativas de visibilización segura de las personas trans, por ejemplo, la adoptada en el Ayuntamiento de París en la que un grupo de mujeres trans acuden juntas a la piscina dos veces a la semana para que el resto de las personas comiencen a acostumbrarse a la presencia de estas personas en la piscina y vestuarios. (Experto académico)

6. Mayor dotación de recursos

- Incrementar y mejorar la dotación de servicios municipales existentes, especialmente aquellos utilizados por los perfiles más vulnerables, y valorar su ubicación en barrios de mayor presencia del colectivo. (Experto académico)
- Financiar equipos deportivos de composición LGTBI, que facilite la participación de colectivos especialmente vulnerables dentro del deporte (por ejemplo: las personas trans). (Experto académico)

7. Reforzar institucionalmente el posicionamiento natural de Madrid como ciudad amigable con el colectivo

Madrid es una ciudad abierta y amigable con el colectivo LGTBI y esta posición natural podría reforzarse desarrollando actuaciones específicas en el ámbito cultural o en los espacios públicos como, por ejemplo:

- Creación de un museo municipal LGTBI (con el que ya cuentan otras capitales), en el que las personas LGTBI puedan conocer a los referentes nacionales e internacionales de la lucha por los derechos del colectivo, y donde los/as adolescentes encuentren un espacio cultural y de encuentro con otras personas LGTBI. (Experto académico)
- Nombres de calles y plazas que den visibilidad al colectivo, presencia de banderas. (Experto académico y experto municipal)
- Financiación de encuentros o congresos LGTBI-friendly, o de temática LGTBI para que se celebren en Madrid. (Experto académico)

A hand in a dark sleeve is shown from the bottom left, placing a pink sticky note onto a white brick wall. The wall is covered with numerous other pink sticky notes of various sizes and orientations, some overlapping. The scene is brightly lit, creating a clean and organized appearance.

Resumen ejecutivo

PRINCIPALES CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

1. Las barreras que sufren las personas LGTBI se hacen patentes en dos ámbitos: uno legal, que se manifiesta en la percepción de **discriminación directa e indirecta** (negación de derechos, discriminación institucional...); y otro **experiencial**, que se manifiesta en la anticipación al estigma y se sostiene sobre vivencias pasadas.
2. El presente informe se centró en el abanico de situaciones problemáticas que pueden sufrir las personas del colectivo LGTBI desde la perspectiva experiencial. Así, se dan múltiples situaciones de discriminación, que se pueden dividir en más frecuentes (no reconocimiento de tu identidad de género u orientación sexual) a menos frecuentes (violencia física o verbal). Sobre las primeras se corre un **riesgo de naturalización de la discriminación, de forma que se normalizan y, por tanto, no se reconocen**, lo que deriva en autocensura y asimilación del estigma. Las discriminaciones menos frecuentes, por lo general, sí se reconocen como tal.
3. Existe una serie de **problemáticas transversales** que sufren todos los colectivos LGTBI analizados: dificultades derivadas de la **exposición pública** (inseguridad o discriminación en espacios públicos); **ocultamiento de la identidad**; falta de **concienciación de la sociedad** (sobre todo sobre las personas trans y no binarias); desigualdades dentro del propio colectivo en el que se establece una **jerarquía de vulnerabilidades** (las personas lesbianas y bisexuales cuentan con menos visibilidad que las personas gays); y por último, **interseccionalidad de ejes de discriminación** (género, nacionalidad, clase, edad...).

4. Atendiendo a las características propias de cada perfil, se pudo observar lo siguiente:

- **Las personas jóvenes** presentan una actitud **menos proclive al ocultamiento** y visibilizan las discriminaciones para romper barreras. Los problemas a los que se enfrentan son la falta de apoyo de su entorno y la ausencia de referentes.
- **Los/as mayores** tienden más al **ocultamiento** y naturalizan las conductas discriminatorias como consecuencia de haberlas sufrido a lo largo de su vida. Por ello, han renunciado a vivir su sexualidad/identidad de forma libre en los espacios públicos.
- **Las personas migrantes** cuentan un relato fuertemente **influenciado por sus experiencias previas** en sus países de origen donde, en determinados casos, se han enfrentado a situaciones graves de violencias LGTBfóbicas. Por ello, perciben España y la ciudad de Madrid como lugares seguros para personas LGTBI. Sus miedos giran en torno a su condición de migrantes y no a ser personas del colectivo.
- **Las personas trans** se perciben especialmente vulnerables. Sus problemas se materializan en múltiples espacios: la vida cotidiana, el ámbito laboral, sanidad, etc.

5. La Administración Pública se percibe como un espacio en el que pueden vivir **situaciones de discriminación de baja intensidad** (miradas, minusvaloración de sus problemas, etc.). Aunque por lo general el trato que reciben las personas LGTBI es respetuoso, la **falta de formación o concienciación** del personal profesional puede derivar en que no se tengan en cuenta las realidades de las personas LGTBI. Esto provoca que adopten estrategias como el **ocultamiento de su identidad/orientación** para evitar el riesgo de sufrir situaciones desagradables o el **distanciamiento de las instituciones**, que deriva en una pérdida de derechos ciudadanos.

6. Según las personas LGTBI, su relación con las Administraciones Públicas se caracteriza por: **falta de apoyo explícito o de comprensión** hacia el colectivo LGTBI; **pocos servicios** con sensibilidad LGTBI; y **ausencia de protocolos y formación** en diversidad en la Administración Pública, especialmente en el caso de personas trans y no binarias. Estas discriminaciones que sufren en las Administraciones Públicas se corresponden con las que sufren en la sociedad en su conjunto.

7. Madrid se percibe como una **ciudad referente a nivel internacional en lo que a derechos de personas LGTBI se refiere**, es una opción preferente para personas que se ven obligadas a migrar de su lugar de origen por motivos de discriminación. Las **políticas públicas** destinadas al colectivo, los eventos como el **Orgullo** y el **tejido asociativo LGTBI** de la ciudad son aspectos que contribuyen a esta visión. Aun así, existe una preocupación por el **riesgo de retroceso de**

derechos y por el aumento de actitudes reactivas presentes en la sociedad.

8. Las personas del colectivo tienen **una imagen ambivalente del Ayuntamiento de Madrid**. Por un lado, es la **entidad que capitaliza la idiosincrasia madrileña** en cuanto a **apertura hacia el colectivo LGTBI**. Pero, por otro lado, hechos como la retirada de la bandera LGTBI o el desconocimiento generalizado de los servicios municipales, da lugar a opiniones diversas y no siempre positivas, pese a los esfuerzos del consistorio en materia de derechos LGTBI.
9. Desde el punto de vista de las personas expertas, el Ayuntamiento de Madrid ofrece una **atención integral a toda la ciudadanía** y existe una percepción de **apertura por parte del funcionariado hacia la diversidad**. Aun así, echan en falta **más formación en materia LGTBI** para el personal y un **aumento de la dotación económica** para los recursos especializados en el colectivo.
10. **Algunos de los servicios del ayuntamiento se perciben como “no amigables”** por parte de las personas LGTBI. Las situaciones problemáticas que aquí se refieren tienen que ver con la falta de sensibilidad que perciben algunas personas del funcionariado. Los servicios a los que hacen referencia son:
 - **Sanidad**. Las barreras existentes se concentran en la falta de formación especializada sobre el colectivo del personal médico y la ausencia de protocolos para sexualidades y cuerpos diferentes, especialmente para las personas no binarias y trans.

- **Policía.** Por lo general, despierta desconfianza entre las personas del colectivo. A menudo refieren situaciones de discriminación por parte de agentes, además, dudan de la efectividad de esta institución a la hora de denunciar situaciones de discriminación. Aun así, se valora positivamente la existencia de áreas policiales especializadas en el colectivo.
- **Centro deportivos municipales.** Son vistos como lugares de ocultamiento y, a veces, se evitan debido a la persistente heteronormatividad que prevalece en ellos. Esto hace que las personas LGTBI, especialmente las personas trans y no binarias, teman la discriminación por parte de otros usuarios y tengan dificultades para expresar su identidad de género libremente.
- **Centros juveniles/culturales.** Son, por lo general, espacios seguros, aunque se echa en falta recursos a los que acudir dentro de los centros en el caso de sufrir algún tipo de discriminación o agresión.
- **Transporte público.** El transporte es un espacio caracterizado por la estrategia de ocultamiento que se pone en práctica para evitar situaciones violentas.
- **Gestiones, procesos burocráticos.** Especialmente en el caso de las personas trans, realizar trámites en la administración resulta una

tarea excesivamente tediosa, especialmente en las tareas relacionadas con el cambio de nombre o género.

PROPUESTAS DEL ESTUDIO

Las propuestas emanadas del estudio se pueden resumir en las siguientes:

1. **Formación en diversidad LGTBI.** La formación debe realizarse considerando lo siguiente: que sea una formación **adaptada** a cada puesto, que se imparta de forma **continua**, que se dirija a las **áreas más sensibles**, que se incluyan en los contenidos **testimonios en primera persona** del colectivo y casos habituales y, que tenga una perspectiva **interseccional**, teniendo en cuenta las diferentes vulnerabilidades y la diversidad del colectivo, con especial atención a **los/as menores LGTBI**.
2. **Comunicación y concienciación.** En este ámbito se propone: mostrar los **espacios municipales como espacios seguros** incluyendo mensajes explícitos de apoyo al colectivo y respeto a la diversidad; **impulsar campañas de sensibilización**; difundir el servicio municipal de atención a víctimas de LGTBIfobia como un espacio seguro para la denuncia de situaciones discriminatorias; y aplicar el **régimen disciplinario** al personal del ayuntamiento que incurra en conductas de discriminación hacia el colectivo.

3. **Políticas integrales para el colectivo.** En este sentido, demandan diseñar **un plan integral** para la atención al colectivo que articule toda la política municipal y que haga frente a las situaciones de mayor vulnerabilidad.

4. **Iniciativas concretas para los colectivos más vulnerables,** como es el caso **de personas trans y no binarias.** Las propuestas se concretan en: políticas de empleo, visibilización de personas trans en puestos de responsabilidad, incorporación de una tercera casilla de género y la posibilidad de registrarse en servicios con el nombre deseado.

5. **Mayor dotación de recursos.** En este sentido, demandan: incrementar los servicios municipales poniendo **énfasis en los perfiles vulnerables y en los barrios con mayor presencia del colectivo,** o financiar la creación de equipos deportivos de composición LGTBI para facilitar la participación de colectivos especialmente vulnerables, son algunas de las propuestas planteadas.

6. **Reforzar institucionalmente el posicionamiento natural de Madrid como ciudad amigable con el colectivo** potenciando la **imagen de referentes** nacionales e internacionales del colectivo LGTBI, incluyendo en el **callejero** de la ciudad nombres de figuras relevantes del colectivo o financiar la **celebración en la ciudad de congresos y encuentros** LGTBI-friendly o de temática LGTBI.

Anexos

GUÍA DE MODERACIÓN. ENTREVISTA A EXPERTOS PRIMERA FASE

Bloque 1. Presentación (documento Henar) 5'

- Si tuvieras que contarme de una manera muy resumida cuáles son los objetivos/fines/ misión de [...] ¿cómo me los contarías?

Bloque 2. Contexto: situación general de las personas LGTBIQ en Madrid, evolución. 10'

Cómo es la situación de las personas LGTBIQ en Madrid, cómo ha ido evolucionando.

Cómo es la situación en su día a día y en los diferentes ámbitos/ esferas/ espacios.

- ¿Qué espacios/ esferas son más fáciles, más natural, más normalizadas?
- ¿Qué espacios se evitan o dónde se perciben dificultades, barreras, o discriminación? ¿de qué tipo? En su relación con qué esferas... [ver si surge Administración en espontáneo y dónde queda]
- ¿Menciona discriminación? Si lo hace, en qué está pensando (ver cómo lo define), ¿hay diferentes tipos (directa, indirecta, estructural y menos consciente...), de qué depende, dónde es más/ menos visible, afecta en igual medida a todas las personas LGTBIQ...

Bloque 3. El Colectivo y la Administración Pública

10' Y pensando en la Administración Pública, ¿cómo es esta esfera/espacio para las personas LGTBIQ? ¿Cómo es el contacto con la Administración (gestiones) y con los servicios públicos para la persona LGTBIQ? [espacio amable u hostil, dónde queda respecto a otras esferas/ dimensiones cotidianas, de qué depende]

- ¿En qué servicios/gestiones está pensando?
- ¿En qué Administración?
- ¿En qué colectivos?

- ¿De qué depende la vivencia?

En general, ¿qué barreras, dificultades afrontan las personas LGTBIQ en su relación con la Administración y con los servicios públicos?

¿Y qué situaciones de discriminación?

- [ver en qué está pensando cuando habla de barreras, de dificultades, de discriminación (¿es la discriminación directa y evidente, es la indirecta, tiene un carácter más estructural?)]
- [en qué gestiones, trámites, servicios piensa]
- Situaciones más habituales,
- Situaciones menos habituales
- ¿Podrías ilustrarlo con ejemplos, casos que conoces/ has oído?

¿Y la persona que lo sufre cómo se enfrenta a estas situaciones? ¿Qué hace, cómo actúa, adopta alguna medida? ¿A qué se debe?

Ante estas situaciones, ¿qué vías ofrece la Administración (espacio de asesoramiento, denuncia,...)? ¿Qué barreras, dificultades hay para utilizar estas vías?

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL – AYUNTAMIENTO DE MADRID 20'

Vamos a centrarnos ya en lo que queda de entrevista en los **servicios públicos municipales del Ayuntamiento de Madrid...**

¿Cómo dirías que es concretamente hacer gestiones, trámites o acudir a servicios públicos municipales del Ayuntamiento de Madrid para las personas LGTBIQ?

Desde la vivencia de las personas LGTBIQ, ¿en qué medida es diferente (o no) la experiencia cuando se hacen gestiones o se acude a servicios municipales del Ayuntamiento de Madrid, respecto a otras Administraciones? ¿Se percibe un entorno más amable? ¿Dónde se ve eso? ¿Hay medidas o algún enfoque específico o quizás

actitudes más amigables con las personas LGTBIQ, respecto a otras Administraciones?

- Vivencia
- ¿Distingue entre diferentes gestiones, organismos, servicios?
- De qué depende
- Principales barreras y dificultades
- Situaciones de discriminación [atender a definición de la persona experta: ¿se centra en lo más grave? ¿se centra en discriminación directa?. Si es así, sugerir discriminación indirecta, estructural,...]
- Ejemplos, casuísticas que conocen
- ¿Qué hace la persona que lo sufre ante estas situaciones? ¿Adopta alguna medida? ¿De qué tipo? ¿Qué hace que actúe de esa manera?
- ¿Y qué hace la Administración municipal/el Ayuntamiento de Madrid ante estas situaciones?
- ¿Hay vías municipales establecidas para afrontar estas situaciones? ¿Se utilizan, se conocen?

Los servicios, organismos dependientes del Ayuntamiento de Madrid son variados. Aquí hay una lista de servicios públicos municipales [mostrar listado: actualmente es muy largo, ¿podría ordenarse y reunirse en grandes áreas? Realizar gestiones, solicitar información para ayudas, acceder a servicios o programas, tipo de servicios]

- ¿En dónde (y en qué situación) has oído que personas del colectivo han podido sufrir algún tipo de dificultad, barrera o discriminación?
- ¿Hay servicios más problemáticos en este sentido o situaciones más comunes? [servicios, gestiones o situaciones en los que se anticipa que va a haber problemas, que dan más pereza o que se evitan, ...] ¿A qué se debe?
- ¿Podrías mencionar ejemplos, casuísticas que conozcas? Recogida de situaciones. Para cada una de ellas: cómo se viven, qué se hace, a quién afecta en mayor medida, se ofrecen vías o mecanismos por parte del Ayuntamiento ante estas situaciones, se utilizan, qué tal funcionan

Bloque 4. Propuestas, soluciones, medidas, líneas de actuación para el Ayuntamiento de Madrid 15'

Después de todo lo que me has estado contando y del balance/análisis que haces de las barreras, dificultades y discriminaciones que afrontan las personas LGTBIQ en su relación con los servicios y gestiones municipales del Ayuntamiento de Madrid...

- ¿Qué propuestas, medidas, soluciones, líneas de actuación se te ocurren para superar estas barreras?
 - o Ámbitos, tipo de servicios, gestiones
 - o Colectivos dentro del colectivo
 - o Según objetivo: concienciar, prevenir, sancionar, ...

Atención: sugerir también a partir de la lista de casuística que ha ido mencionando

¿Cuál sería la experiencia ideal en el uso de servicios o en la realización de gestiones/trámites municipales del Ayuntamiento de Madrid? ¿Cómo se podría alcanzar?
Medidas a adoptar, líneas de actuación

[IMPORTANTE: PREGUNTAR CÓMO ACCEDER A PERSONAS QUE HAN SUFRIDO ESTAS SITUACIONES Y SI ELLA/SU ASOCIACIÓN PUEDE DARNOS ACCESO O REALIZAR EL PRE-CONTACTO].

GUÍA DE MODERACIÓN. GRUPOS DE DISCUSIÓN

Bloque 1. Presentación. Duración aprox.: 5'

- Presentación moderadora
- Explicación de la dinámica
- Presentación de los/as participantes: edad, lugar de residencia, trabajo/estudios, hobbies, etc.

Bloque 2. Contexto: mapa de riesgos y oportunidades. Situación general de las personas LGTBI en Madrid. Duración aprox.: 20'

Dinámica: para conocer cómo es la situación de las personas LGTBI en la ciudad de Madrid, los/as participantes elaborarán, de forma colaborativa, un "mapa de riesgos y oportunidades". Realizaremos una pregunta abierta para iniciar la conversación. Los/as participantes irán respondiendo y argumentando lo que expresan mientras la moderadora apunta las respuestas en una pizarra virtual para que todos/as puedan verlo.

- ¿Cómo es ser una persona LGTBI en Madrid: en su día a día, en el trabajo, en los estudios, en la calle...? ¿Por qué?

Después de haber identificado todos estos problemas y oportunidades, preguntamos en concreto por la situación que ellos/as viven.

- Y en particular, ¿cómo crees que es la situación de las personas jóvenes-trans-migrantes LGTBI?

Bloque 3. El Colectivo y la Administración Pública. Duración aprox.: 20'

Dinámica: en este tercer bloque se plantean una serie de preguntas para indagar, de forma más directa, cómo es la relación de las personas LGTBI con la Administración Pública. ¿Qué barreras-dificultades padecen? ¿En qué servicios?...

- Y pensando en la Administración Pública, ¿cómo es esta esfera/espacio para vosotros/as? ¿Cómo es el contacto con la Administración (gestiones) y con los servicios públicos para las personas LGTBI? [espacio amable u hostil, dónde queda respecto a otras esferas/ dimensiones cotidianas, de qué depende]
- En general, ¿qué barreras, dificultades has tenido que afrontar en tu relación con la Administración y con los servicios públicos?
- ¿Y qué situaciones de discriminación?
- ¿Cómo te has enfrentado a estas situaciones? ¿Qué hiciste... adoptaste alguna medida? ¿Por qué decidiste hacer eso?
- Ante estas situaciones, ¿conoces si la Administración ofrecía algunas vías para solucionar estos problemas (espacios de asesoramiento, denuncia)?
 - Si las hay y las conocen: ¿alguna vez has usado alguno de estos recursos? ¿Por qué?
 - Si no las hay o no las conocen: ¿a qué crees que se debe que no existan o que no las conozcáis?
- Independientemente de que las conocierais o no, ¿qué barreras, dificultades creéis que hay para utilizar este tipo vías cuando son ofrecidas?
- Dicho todo esto, para que vosotros/as hicierais uso de estas vías, ¿cómo tendrían que ser? ¿qué tendrían que ofrecer?

Bloque 4: Administración municipal. Duración aprox.: 20'

Dinámica: después de hablar, en general, de las administraciones públicas, centramos la conversación en los servicios y gestiones con servicios del ayuntamiento. ¿Cómo perciben las personas del colectivo LGTBI estos espacios: amables u hostiles? En comparación con otras administraciones, ¿cómo es el trato con el ayuntamiento de Madrid: espacios seguros? Además, al incidir en las experiencias personales, se podrán conocer las diferentes casuísticas y qué narrativas hay en torno a ellas: cómo se vivieron, qué se hizo, etc.

Vamos a centrarnos ya en lo que queda de entrevista en los **servicios públicos municipales del Ayuntamiento de Madrid...**

- ¿Cómo dirías que es concretamente hacer gestiones, trámites o acudir a servicios públicos municipales del Ayuntamiento de Madrid para las personas jóvenes-mayores-migrantes-trans LGTBI?
- Desde tu experiencia, ¿en qué medida es diferente (o no) la experiencia cuando se hacen gestiones o se acude a servicios municipales del Ayuntamiento de Madrid, respecto a otras Administraciones? ¿Crees que es un entorno más amable? ¿Dónde ves eso?
- ¿Hay medidas o algún enfoque específico o quizás actitudes más amigables con las personas LGTBIQ, respecto a otras Administraciones?

Los servicios, organismos dependientes del Ayuntamiento de Madrid son variados. Aquí hay una lista de servicios públicos municipales.

- ¿En dónde (y en qué situación) has sentido/sufrido discriminación, dificultad o barrera? ¿Has oído algún caso en personas de tu alrededor?
- ¿Hay servicios más problemáticos en este sentido o situaciones más comunes? [servicios, gestiones o situaciones en los que se anticipa que va a haber problemas, que dan más pereza o que se evitan,...] ¿A qué se debe?
- ¿Podrías mencionar ejemplos, casuísticas que conozcas? Recogida de situaciones. Para cada una de ellas: cómo se viven, qué se hace, a quién afecta en mayor medida, se ofrecen vías o mecanismos por parte del Ayuntamiento ante estas situaciones, se utilizan, qué tal funcionan

Bloque 5. Propuestas, soluciones, medidas, líneas de actuación para el Ayuntamiento de Madrid. Duración aprox.: 20'

Dinámica: se abre un espacio más propositivo en el que indagar en la construcción de espacios seguros para las personas LGTBI. Para ello, preguntaremos sobre las propuestas o medidas que ellos/as llevarían a cabo para, desde su experiencia, hacer de los servicios municipales espacios inclusivos y abiertos.

Después de todo lo que me has estado contando y del balance/análisis que haces de las barreras, dificultades y discriminaciones que afrontan las personas LGTBI en su relación con los servicios y gestiones municipales del Ayuntamiento de Madrid...

- ¿Qué propuestas, medidas, soluciones, líneas de actuación se os ocurren para superar estas barreras?
 - Ámbitos, tipo de servicios, gestiones
 - Colectivos dentro del colectivo
 - Según objetivo: concienciar, prevenir, sancionar, ...
- ¿Cuál sería para vosotros/as la experiencia ideal en el uso de servicios o en la realización de gestiones/ trámites municipales del Ayuntamiento de Madrid? ¿Cómo se podría alcanzar? Medidas a adoptar, líneas de actuación, etc. para una experiencia segura para vosotros/as.

Bloque 6. Conclusión y cierre. Duración aprox.: 5'

Y ya para cerrar esta reunión... Imaginaros que mañana os llega una invitación del ayuntamiento para hablar sobre la situación del colectivo LGTBI en la ciudad. Quiere escuchar de primera mano vuestras demandas y problemas diarios. En pocas palabras... ¿Qué le diríais?

GUÍA DE MODERACIÓN. ENTREVISTA A EXPERTOS 2º FASE

Estos días hemos estado realizando una serie de dinámicas grupales con personas del colectivo LGTBI donde hemos podemos indagar en cómo es la relación de estas personas con los servicios públicos del municipio, desde sus experiencias personales, cómo es el trato que reciben y si han sentido en alguna ocasión algún tipo de discriminación directa o indirecta. De esta forma, nos han expresado diferentes situaciones donde han sentido algún tipo de malestar, o han recibido algún trato que les ha incomodado, o han percibido discriminación

Bloque 1. Contexto: El ayuntamiento de Madrid con respecto a otras administraciones públicas. Duración: 15'

¿Cómo ves al Ayuntamiento de Madrid, al gobierno municipal, con relación al colectivo LGTBI?

- iniciativas desarrolladas por el ayuntamiento de Madrid al respecto. ¿Qué ha hecho durante los últimos años? (con el personal, en qué ámbitos o servicios).
- Temas pendientes, tareas. Dificultades detectadas

¿Cómo queda en comparación con otras administraciones públicas? Por ejemplo, si comparamos al ayuntamiento de Madrid con el Ayuntamiento de Barcelona en su relación con el Colectivo, ¿cómo queda cada una? ¿y con otros ayuntamientos de Madrid (Fuenlabrada, Getafe, ...), cómo queda respecto a la CAM, ¿cómo es? ¿Y con la Administración central?

Bloque 2: El Ayuntamiento de Madrid: gestiones, áreas, trato o servicios donde se han podido dar situaciones de malestar, un trato no adecuado o algún tipo de discriminación directa o indirecta

Pensando en el Ayuntamiento de Madrid, ¿Cuáles piensas que son las situaciones, gestiones, áreas o servicios donde se ha podido presentar algún malestar por el trato recibido?

En este sentido, ¿qué espacios o qué situaciones problemáticas o de queja se os han presentado a vosotros/as? [parece ser que quejas no hay, así que a lo mejor dice que no hay quejas]

- ¿En qué servicios?: ejemplos concretos y problemáticas concretas.
- ¿En qué gestiones o situaciones?

Y antes estas problemáticas. ¿Qué pasó concretamente? ¿cómo respondió el ayuntamiento en ese momento? ¿hizo algo posteriormente? ¿Hay mecanismos, vías previstas para estas situaciones? ¿Cuáles? ¿se utilizan? Razones

¿Se generaron medidas para futuras ocasiones?

En concreto, en el servicio en el que tu trabajas en atención al ciudadano/a mediante el teléfono 010, ¿os llegan preguntas, cuestiones de personas LGTBI relacionadas con el trato con la administración? ¿Cuáles?

Me has enumerado antes algunas problemáticas y quejas que os han llegado por parte del colectivo LGTBI, ¿qué iniciativas concretas podría adoptar el ayuntamiento para abordarlas?

Bloque 3. Listado de situaciones surgidas en las reuniones: validación con los/As expertos/as. Duración: 30'. MOSTRAR TODO EN PRIMERA PERSONA, PARA QUE NO LO TOMEN COMO GENÉRICO.

Te voy a ir mencionando situaciones vividas que se contaron en las reuniones, y de lo que se trata es de pensar en iniciativas, acciones, medidas que puede adoptar el Ayuntamiento para dar respuesta a estas situaciones:

- Acciones que dependen de la 'discrecionalidad o conocimiento' de la persona. En este sentido, sobre todo las personas trans/no binarias, dicen que a veces les dejan poner su nombre sentido entre paréntesis y otras no. Dependen de la persona que les atiende.

- Dicen no conocer qué servicios existen para el colectivo, echan en falta mayor información. En este sentido, saben que se han hecho cosas, pero no saben el qué ni cómo acceder. ¿ante esto qué se te ocurre que se podría hacer? [¿anunciar un espacio lgtbi en el 010?]
- No se conocen vías de sugerencias, quejas (saber a dónde dirigirse en caso de que ocurra algo). Cuando las conocen, expresan temor a las consecuencias en caso de protestar. Por ejemplo, cuando cuentan experiencias en las que la persona que les ha atendido no les ha querido llamar por el nombre sentido, dicen no saber qué hacer o a quién quejarse, ya que en el momento no se atreven. También nos expresaron que a veces sufren tratos discriminatorios en el alquiler de pisos, por ejemplo, un chico gay nos contó que no le quisieron alquilar el piso porque dudaban de qué podían hacer dos chicos. Ante esto, no saben a quién dirigirse y creen que el ayuntamiento de Madrid podría ser un buen espacio.
- Policía: cierto conocimiento de policía especializado en delitos de odio, pero experiencias con otros que no validan/legitiman lo que se quiere denunciar. ¿sólo es en una comisaría? ¿y si el que me toca no está formado? ¿y si se pone a favor de la otra persona (persona migrante y trans)
- Hay iniciativas que las perciben como hechos muy puntuales o como "islas". Lo que implica que el resto de servicios no los perciben seguros. Por ejemplo, hay policías especializados en delitos de odio, pero ¿el resto? ¿Aunque no estén especializados están concienciados? ¿Les re conducirán al espacio seguro para ellos/as?
- Centros culturales que no se viven como centros seguros (por comentarios de otros usuarios jóvenes)
- Nos cuentan que evitan hacer gestiones por miedo a exponerse. Cómo garantizar un apoyo explícito, sensibilidad (temor a que gobierne ultraderecha).
- Personas trans/ nobinarias: 3ª casilla, llamar por nombre sentido o por apellidos sin tener que pedirlo cada vez y exponerse a que acepten o no, preguntar género con el que tratar.

- Gimnasios dependientes ayuntamiento: no permitir uso de baño de género al que está transicionando.
- Salud Madrid mejor que otros servicios de salud (se remite a jóvenes desde asociaciones), pero gente evita centros de salud para no exponerse (¿cómo hacer que vayan y garantizar entorno seguro y adaptado a sus necesidades?)
- Colectivos más vulnerables que directamente viven al margen de las instituciones, con problemáticas específicas: tasa desempleo entre personas trans. A EXPERTOS, CÓMO HACER QUE LOS COLECTIVOS MÁS VULNERABLES PIDAN AYUDA.
- Derivación a asociaciones: psicólogo, orientación VIH y violencia. En este sentido, se siente desplazados/as/es a otros espacios y piden ser atendidos como ciudadanos/as "normales".

GUÍA DE MODERACIÓN. ENTREVISTA A POLICÍA MUNICIPAL

Bloque 1. Presentación y toma de contacto.

- Presentación moderadora.
- Presentación de la entrevistada.

Estos días hemos estado realizando una serie de dinámicas grupales con personas del colectivo LGTBI donde hemos podido indagar en cómo es la relación de estas personas con los servicios públicos del municipio, desde sus experiencias personales, cómo es el trato que reciben y si han sentido en alguna ocasión algún tipo de discriminación directa o indirecta. De esta forma, nos han expresado diferentes situaciones donde han sentido algún tipo de malestar, o han recibido algún trato que les ha incomodado, o han percibido discriminación.

Antes de empezar, me gustaría que me contaras un poco a qué te dedicas y qué tipo de casos atendéis.

Bloque 2. Contexto: La policía municipal con respecto a otras administraciones públicas.

¿Cómo ves a la policía municipal de Madrid con relación al colectivo LGTBI?

- Iniciativas desarrolladas por el cuerpo al respecto. ¿Qué ha hecho durante los últimos años? (con el personal, en qué ámbitos o servicios).
- Temas pendientes, tareas. Dificultades detectadas

¿Cómo queda en comparación con otros servicios municipales? Por ejemplo, ¿si comparamos a la policía municipal con servicios sociales? y ¿si comparamos a la policía con otros cuerpos de seguridad como la Nacional o la Guardia civil...? (más amable, más hostil...) ¿Por qué?

¿Y con la policía municipal de otros municipios semejantes a Madrid: Getafe, Fuenlabrada? (medidas, políticas, departamentos, etc.)

Bloque 3: Casuística y ¿Cómo es el proceso de denuncia?

Primero, ¿qué es un delito de odio por orientación sexual? ¿Cuáles son tratados así y cuáles no? Razones.

¿Cuáles son los casos más habituales de denuncia por cuestión de orientación sexual? ¿qué espacios o qué situaciones problemáticas o de queja se os han presentado a vosotros/as?

Y ante estas problemáticas, ¿qué pasó concretamente? ¿cómo respondió la policía municipal en ese momento? ¿hizo algo posteriormente? ¿Hay mecanismos, vías previstas para estas situaciones? ¿Cuáles? ¿se utilizan? Razones

¿Se generaron medidas para futuras ocasiones?

SI NO HA SALIDO INDAGAR EN:

Una vez visto que es un delito de odio por orientación sexual, ¿cuál es el procedimiento a seguir por parte de la víctima?

- ¿Quién se encarga de acompañarla en el proceso? (alguien especializado en esto, qué recursos tienen la policía)
- Un mal estar expresado por parte del colectivo LGTBI es el miedo que sienten al denunciar por miedo a exponerse, ¿cómo puede la policía mostrar un apoyo explícito?

Bloque 4. Listado de situaciones surgidas en las reuniones: validación con los/As expertos/as.

Te voy a ir mencionando situaciones vividas que se contaron en las reuniones, y de lo que se trata es de pensar en iniciativas, acciones, medidas que puede adoptar el Ayuntamiento para dar respuesta a estas situaciones:

- Dicen no conocer qué servicios existen para el colectivo, echan en falta mayor información. En este sentido, saben que se han hecho cosas, pero no saben el qué ni cómo acceder.
- Policía: cierto conocimiento de policía especializado en delitos de odio, pero experiencias con otros que no validan/legitiman lo que se quiere denunciar. ¿sólo es en una comisaría? ¿y si el que me toca no está formado? ¿y si se pone a favor de la otra persona (persona migrante y trans)
- Hay iniciativas que las perciben como hechos muy puntuales o como "islas". Lo que implica que el resto de los servicios no los perciben seguros. Por ejemplo, hay policías especializados en delitos de odio, pero ¿el resto? ¿Aunque no estén especializados están concienciados? ¿Les reconducirán al espacio seguro para ellos/as?


Bloque 5. Asignaturas pendientes.

En las dinámicas grupales, personas del colectivo que han tenido algún contacto con la policía porque han sufrido algún tipo de altercado por su orientación sexual nos comentaba que les es muy complicado denunciar porque se perciben cuestionados o que se minusvalora su denuncia porque les dicen que eso no es un delito de odio. Ellos/as creen que se debe a que falta formación y conocimiento de las realidades LGTBI y sobre todo trans, para que estas cosas no ocurran. Desde tu experiencia, ¿cómo ves esto? ¿Tiene la policía alguna asignatura pendiente?

www.40dB.es 

info@40dB.es 

+34 914 120 938 

Calle del Infante, 3 
28014, Madrid

40dB.