



**Instrucció de funcionament d'Orienta, servei públic
de la Generalitat Valenciana d'assessorament i
suport a les persones LGTBI, els seus familiars i
persones properes**



oficina integral
LGTBI



ÍNDEX

1. Organització territorial del servei.

2. Horari del servei.

3. Àrees d'intervenció i prestacions

3.1. Àrees d'intervenció.

3.2 Prestacions.

4. Organització de les plantilles professionals. Períodes vacacionals.

4.1. Categories que conformen l'equip professional.

4.2. Períodes vacacionals.

5. Persones usuàries.

6. Assistència al servei.

6.1. Vies d'entrada de les persones usuàries al servei.

6.2. Vies d'atenció a les persones usuàries en les oficines del servei.

6.3. Finalització com a persona usuària

7. Metodologia.

7.1. Primer acolliment.

7.1.2. Consentiment informat.

7.2. Expedients. Itinerari individualitzat.

7.4. Reunions d'equip.

7.5. Informes mensuals, trimestrals, anual.

7.6. Itinerància del servei.

7.6.1. Contracte programa. Conveni pluriennal entre la Generalitat i els ens locals (ajuntaments i mancomunitats).

7.6.2. Horari d'atenció a persones usuàries durant la itinerància del servei.

7.6.3. Vies d'atenció a les persones usuàries a través de la itinerància del servei.

7.6.4. Publicitat de la itinerància del servei.

7.6.5. Organització de les plantilles professionals.

7.6.6. Procés de citació.

7.6.7. Criteris "sota demanda".

7.6.8. Procés bàsic de col·laboració entre les entitats locals i el servei.

7.6.9. Llistat de condicions bàsiques per a la realització d'atencions presencials en espais segurs que l'entitat local facilitarà al servei.

7.6.10. Llistat de condicions bàsiques per a la realització d'atencions per mitjans telemàtics i electrònics en espais segurs que l'entitat local facilitarà al servei.

7.6.11. Espais de trobada per a la coordinació.

7.7. Trasllat d'informació rellevant.

7.7.1. Casos particulars.

7.7.2. Violència sobre persones menors d'edat.

7.8. Queixes, reclamacions, suggeriments i satisfacció de les persones usuàries.

7.8.1. Queixes, reclamacions i suggeriments.

7.8.2. Satisfacció de les persones usuàries.

8. Espais de treball.

9. Protecció de dades personals.

Orienta és un servei públic de la Generalitat Valenciana d'assessorament i suport a les persones LGTBI, els seus familiars i persones properes, així com a professionals de diferents sectors que necessiten d'orientació especialitzada en l'àmbit del col·lectiu LGTBI, que es presta a través de l'acció social concertada.

La present instrucció sorgeix de la necessitat de dotar el servei Orienta amb una instrucció de funcionament que garantisca a les persones usuàries, amb independència del seu municipi de residència, un servei equiparable quant a l'atenció rebuda.

El seu objecte és reglamentar el contingut mínim de les prestacions del servei, així com la seua organització i funcionament bàsic en aquelles qüestions que es consideren més significatives per correspondre a la naturalesa i objecte d'aquest. D'aquesta manera, la instrucció pretén ser un instrument d'utilitat per a totes les parts implicades en el servei; les persones usuàries, l'administració, les entitats que gestionen el servei i les persones professionals que configuren les plantilles.

1. Organització territorial del servei.

El servei es prestarà a través de tres oficines, situades a les ciutats de València, Alacant i Castelló, a les quals s'accedirà tant presencialment com per mitjans telemàtics.

El servei podrà desplaçar-se a altres localitats per a atendre les persones usuàries segons el que es disposa en el punt 7.6 d'aquesta instrucció.

2. Horari del servei.

L'horari d'atenció general en les oficines del servei i via telefònica serà de dilluns a divendres de 10h a 14h i de dimarts a dijous de 16h a 19h. Durant els mesos de juliol i agost, l'horari serà de dilluns a divendres de 10 a 14h.

En el cas de les atencions fora de les oficines, l'horari estarà vinculat al de l'espai cedit per l'entitat local corresponent.

3. Àrees d'intervenció i prestacions.

El servei consistirà en una intervenció integral a través d'un itinerari individualitzat que proporcionarà informació, orientació, atenció i acompanyament, adaptat a les necessitats segons la consulta realitzada per la persona usuària.

Antecedents: Lleis LGTBI i Trans.

- *La Llei 8/2017, de 7 d'abril, de la Generalitat, integral del reconeixement del dret a la identitat i a l'expressió de gènere en la Comunitat Valenciana, estableix en l'article 10, que la Generalitat garantirà un servei d'informació, orientació i assessorament, inclòs el legal i d'assistència social amb inclusió dels seus familiars i persones properes en relació amb les necessitats de suport específicament lligades a la condició de persona *trans*, seguint els*

principis de proximitat i no segregació.
https://dogv.gva.es/datos/2017/04/11/pdf/2017_3089.pdf

- *La Llei 23/2018, de 29 de novembre, de la Generalitat, d'igualtat de les persones LGTBI, en el seu article 13, indica que la Generalitat garantirà un servei públic d'informació, orientació i assessorament integral, inclòs el psicològic, legal, administratiu i social, amb inclusió dels seus familiars i persones properes, amb independència de la seua procedència i situació administrativa, en relació amb les necessitats de suport específicament lligades a la condició de persona LGTBI, així com a la interseccionalitat, seguint els principis de proximitat i no segregació.* https://dogv.gva.es/datos/2018/12/03/pdf/2018_11252.pdf

3.1. Àrees d'intervenció.

- a) Informació i/o acolliment.
- b) Intervenció social.
- c) Intervenció legal.
- d) Intervenció psicològica.

3.2 Prestacions.

- a) Informació i/o acolliment.** Es configura com la porta d'entrada al servei de persones usuàries i professionals, informant sobre les diferents prestacions d'Orienta i fixant les conseqüents cites d'atenció amb l'equip professional. Aquesta prestació oferirà de la mateixa manera informació bàsica sobre aspectes relacionats amb els drets LGTBI.
- b) Atenció social. Itinerari Individualitzat.** Es constitueix com a prestació bàsica d'entrada per a l'inici de l'itinerari d'intervenció de persones LGTBI, els seus familiars i persones properes. Aquesta prestació, utilitzant la metodologia del Treball Social, elaborarà un diagnòstic bàsic per a l'atenció de necessitats i problemàtiques soci assistencials, així com la derivació a altres prestacions internes d'Orienta o externes al servei. Es parará atenció especial als casos de persones usuàries en situació de vulnerabilitat i exclusió social en contacte amb els serveis socials d'atenció primària i la direcció general amb competències en matèria LGTBI.
- c) Assessorament psicològic.** Aquesta prestació, atesa per professionals de la Psicologia, s'oferirà a persones LGTBI, els seus familiars i persones properes en aquells aspectes psicològics i/o emocionals que dificulten el seu desenvolupament personal i vital, relacionat amb la realitat LGTBI. Aquesta prestació tindrà un límit de fins a sis intervencions, podent incrementar-se si l'equip d'intervenció directa així ho considera necessari.
- d) Assessorament legal i jurídic.** Aquesta prestació, atesa per professionals de l'àmbit del Dret, oferirà informació, orientació i assessorament a persones LGTBI, els seus familiars i persones properes en aquells aspectes legals i jurídic que contribuïsquen a la resolució de necessitats i problemàtiques relacionades amb el seu desenvolupament personal i vital, promovent la defensa dels seus drets i la lluita contra la discriminació. Aquesta prestació oferirà també acompanyament amb desplaçament a lloc diferent a l'oficina d'Orienta quan es considere necessari, sempre que no signifiqui una intervenció en els processos legals o jurídic en els quals s'assessor.

- e) **Atenció a la infància i adolescència LGTBI, així com a les seues famílies.** Aquesta prestació, atesa per l'equip professional d'Orienta, oferirà informació i orientació a aquest col·lectiu en aspectes de desenvolupament social, personal, vital, psicològic, suport emocional i legal que contribuïsquen a la resolució de necessitats i problemàtiques vinculades al seu desenvolupament com a persones LGTBI millorant el seu autoconcepte, autoestima i habilitats socials, reduint l'impacte de l'LGTBIfòbia en les seues vides.
- f) **Orientació laboral.** Aquesta prestació realitzarà atencions d'informació i orientació bàsica a persones usuàries en els següents aspectes: identificació de competències laborals bàsiques; identificació de recursos propis per a la cerca activa d'ocupació, amb especial atenció al currículum laboral i formatiu; identificació i derivació a recursos i serveis públics i privats - especialment en línia per a la formació i cerca d'ocupació; i identificació de factors d'autodefensa davant situacions d'LGTBIfòbia i plumofòbia, especialment atenció a la transfòbia, als quals les persones LGTBI s'enfronten en el món laboral.
- g) **Orientació educativa.** Aquesta prestació, atesa per l'equip professional d'Orienta, realitzarà atencions d'informació, assessorament, sensibilització, acompanyament i orientació a menors d'edat LGTBI i les seues famílies, centres educatius des d'infantil fins a la Universitat, entitats de l'àmbit educatiu i professionals de l'educació perquè educar en el respecte a la diversitat és fonamental per a evitar actituds discriminatòries. L'atenció per a la resolució de necessitats i problemàtiques vinculades en aquest àmbit contribuiran al desenvolupament educatiu, social, personal, vital, psicològic, emocional i legal de les persones garantint el ple desenvolupament de la seua personalitat i la no discriminació. Es mantindrà de la mateixa manera col·laboració estreta amb professionals d'entitats LGTBI que duguen a terme programes en l'àmbit educatiu.
- h) **Assessorament a persones LGTBI migrants i persones beneficiàries o sol·licitants de protecció internacional.** Aquesta prestació realitzarà atencions d'informació i orientació a aquest col·lectiu en dues àrees, l'àrea d'intervenció per a la inclusió i el benestar social, així com en l'àrea d'intervenció legal i jurídica, en el referit a les possibilitats de regularització administrativa de la seua situació i de sol·licitud d'asil per orientació sexual i/o identitat de gènere.
- i) **Atenció i ajuda a persones víctimes de violència intragènere.** Aquesta prestació, atesa per l'equip professional d'Orienta, oferirà informació i orientació a persones víctimes de violència en el si de parelles formades per persones del mateix gènere, sobretot quant a assessorament jurídic i legal, així com en assessorament psicològic i emocional que contribuïsquen a la resolució del conflicte i la protecció de la víctima.
- j) **Atenció i ajuda a víctimes de discriminació i delictes d'odi per LGTBIfòbia.** Aquesta prestació, atesa per l'equip interdisciplinari d'Orienta, oferirà informació i orientació a persones víctimes d'LGTBIfòbia, sobretot quant a assessorament jurídic i legal acompanyant en el procés de la denúncia si fora necessari; assessorament des de l'àrea d'intervenció per al benestar social; així com la intervenció des de l'àrea d'assessorament psicològic i emocional que contribuïsquen a la protecció de la víctima.
- k) **Grups d'Ajuda Mútua (GAM).** Aquesta prestació serà gestionada i supervisada per l'equip de professionals de la Psicologia. Sobre la base de la necessitat detectada pels equips professionals de cada oficina es proposarà la posada en marxa de nous grups. Els GAM bàsics que es constituïran són: persones LGTBI, persones *trans*, familiars de persones LGTBI i adolescents LGTBI.

4. Organització de les plantilles professionals. Períodes vacacionals.

4.1. Categories que conformen l'equip professional.

Cada equip professional està compost actualment per:

- **Coordinació:** La Coordinació del servei és la figura encarregada de la gestió directa de les tasques de coordinació del servei en cada província i tasques de coordinació amb la resta de l'equip professional. La coordinació del servei a la província de València, assumeix també la coordinació conjunta de tot el servei en la Comunitat Valenciana. La persona coordinadora de cada província assumirà la interlocució amb les entitats locals i amb la direcció general competent en matèria LGTBI amb la finalitat de resoldre qualsevol incidència que es produïska en el servei.
- **Professionals del treball social / educació social:** Atendre, preferentment, en l'àmbit de l'atenció social a menors i les seues famílies, posant el focus en l'àmbit educatiu, així com a les víctimes de delictes d'odi per LGTBIfòbia; a les víctimes de violència intragènere; i atenció a les persones migrants i/o sol·licitants d'asil per motiu de la seua orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere.
- **Professionals de la psicologia:** Atenen les persones usuàries que sol·liciten assessorament psicològic, tant a nivell individual com en parella, familiar i altres tipus de vinculacions. Coordinen els grups de suport mutus.
- **Professionals del dret:** Aconsellen a les persones usuàries, des d'una perspectiva jurídica, per a la resolució dels seus conflictes legals.
- **Personal de suport:** Fan tasques administratives i de recepció, així com aquelles que la direcció del servei determine en funció de la seua qualificació.

4.2. Períodes vocacionals.

El període vacacional total de cada persona treballadora és el que s'estableix en el conveni col·lectiu estatal d'Intervenció i Acció Social.

Cada entitat gestora de les diferents oficines acorda amb els seus professionals un sistema de sol·licitud d'aqueixos dies vacacionals al llarg de l'any, que s'ajusta a les necessitats tant del servei perquè no es veja perjudicat en l'acompliment de la seua funció, com en el de la persona treballadora.

5. Persones usuàries.

El servei ofereix una atenció integral d'assessorament i suport a lesbianes, gais, persones *trans*, bisexuals i intersexuals (LGTBI), els seus familiars i persones properes, així com a professionals de diferents sectors, públics o privats, que necessiten d'orientació especialitzada en l'àmbit del col·lectiu LGTBI.

El servei brinda una actuació integral oferint resposta immediata o derivació a serveis i recursos específics que permeten traçar un itinerari individualitzat d'actuació per a cada persona usuària.

6. Assistència al servei.

Habitualment, les persones usuàries acudeixen al servei després d'obtindre una cita amb la persona professional de la prestació corresponent, en funció de la demanda o necessitat que haja manifestat aquesta persona.

Quan una persona acudisca a l'oficina sense cita prèvia, es poden donar dues situacions després d'informar-lo del servei:

- Si es valora que és una situació d'urgència serà atesa per l'equip multidisciplinari en aquell instant.
- Si la demanda plantejada no és una situació d'urgència se li donarà cita prèvia amb la persona professional de la prestació corresponent.

Les actuacions amb les persones professionals del servei es poden dur a terme presencial o telemàticament de manera telefònica, per videotrucada o mitjançant correu electrònic.

6.1. Vies d'entrada de les persones usuàries al servei.

- Presencial en les oficines.
 - Orienta València: Carrer Paco Sanz, 1 - baix. 46017 València.
 - Orienta Alacant: Avinguda de Jaume II, 76 - local 6. 03004 Alacant.
 - Orienta Castelló: Carrer Camí Sant Josep, 5 - baix F. 12005 Castelló.
- Anomenada al 900 10 10 15.
- Correu electrònic a les adreces de correu electrònic de cada oficina:
 - orienta-vlc@gva.es: Orienta València
 - orienta-alc@gva.es: Orienta Alacant
 - orienta-cs@gva.es: Orienta Castelló
- A través de derivació directa des de serveis socials d'atenció primària bàsica o específica de les entitats locals o a través d'entitats no lucratives del tercer sector.

6.2. Vies d'atenció a les persones usuàries en les oficines del servei.

- Presencial en oficina.
- Trucada telefònica.
- Correu electrònic.
- Videotrucada.

6.3. Finalització com a persona usuària.

Una persona usuària/professional del servei finalitza les seues intervencions amb alguna persona professional d'aquest, quan aquesta considera que la necessitat o demanda plantejada ha sigut resolta satisfactòriament.

També hi ha altres possibilitats:

- que la demanda no haja sigut resolta satisfactòriament a causa de diversos factors.
- que la demanda no puga ser resolta per Orienta perquè no forma part de les seues

competències.

- les persones usuàries decideixen posar fi per motius personals.
- les persones usuàries deixen de tindre contacte amb Orienta sense motiu i sense donar resposta a les crides realitzades pel personal de suport o a correus electrònics. Si aquesta situació s'allarga en el temps es pren la decisió de donar per finalitzada la intervenció amb Orienta.
- que reiterades mostres de falta de respecte i educació per part de la persona usuària obliguen l'equip professional de forma motivada a prendre la decisió de no continuar prestant intervenció a aquesta persona.

Quan finalitze la relació entre la persona usuària i el servei se li remetrà per correu electrònic un qüestionari de satisfacció del servei perquè siga resposta de manera anònima.

7. Metodologia.

7.1. Primer acolliment.

A totes les persones que contacten per primera vegada amb l'oficina corresponent, de manera presencial, telefònica o per correu electrònic, se'ls realitza el primer acolliment. En aquest moment se li assigna un codi per a identificar de manera anònima a la persona usuària/professional, es recullen una sèrie de dades i es realitza el registre d'aquests en el formulari habilitat. D'aquesta manera, es recullen totes les dades de les intervencions que les diferents professionals realitzen amb les persones usuàries/professionals.

El primer acolliment es realitza generalment pel personal tècnic de suport del servei, responsable d'atendre les persones usuàries i professionals que accedisquen per primera vegada per qualsevol de les vies d'accés nomenades anteriorment. Després de la recepció de la demanda, s'informarà de les prestacions i se sol·licitarà permís a la persona per a procedir a la recollida de les seues dades.

En cas que la demanda no requerisca intervenció especialitzada, el personal tècnic de suport procedirà a facilitar la informació sol·licitada i posteriorment realitzarà el registre corresponent en el formulari. En cas que la demanda sí que requerisca intervenció especialitzada, el personal tècnic de suport procedirà a donar una cita amb la persona professional de treball social i posteriorment realitzarà el registre corresponent en el formulari. Finalment, es crearà l'expedient físic i l'expedient informàtic, que contindrà l'itinerari individualitzat.

7.1.2. Consentiment informat.

Cada atenció inicial que requerisca el registre d'un consentiment informat de participació en el servei, ja siga físic o telemàtic, serà completat per cada persona usuària i signat en cas que el registre siga físic en paper. El control, registre, administració i arxiu d'aquests consentiments i dades personals, serà realitzat per personal especialitzat seguint la normativa vigent de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LOPD).

El consentiment informat és un document que recull les dades de caràcter personal de les persones

usuàries dels diferents serveis i prestacions d'Orienta. Existeixen consentiments informats diferents per a persones adultes i per a persones menors d'edat o tutelades. Tots dos consentiments estan disponibles en diversos idiomes per a facilitar la comprensió dels mateixos per part de persones migrades.

A fi de garantir la confidencialitat de les persones, s'estableix un sistema de codificació per a cada persona atesa.

7.2. Expedients. Itinerari individualitzat.

El servei establirà un itinerari individualitzat d'informació, orientació, atenció i acompanyament, adaptat per a cada persona usuària. Aquest itinerari individualitzat serà d'ús exclusiu del servei, establint el seguiment del cas en les corresponents reunions d'avaluació. Tant el servei com l'entitat local es mantindran informades sobre l'evolució de casos compartits a través dels corresponents informes socials.

Cada expedient consta de:

- Consentiment informat.
- Itinerari individualitzat.
- Documentació administrativa de la persona usuària.

L'itinerari individualitzat és personalitzat i interdisciplinari, permet establir objectius, avaluar el seu compliment, així com realitzar el seguiment del cas. Aquest procediment afecta les persones professionals de la psicologia, legal i/o jurídic i treball social de l'equip de cada oficina.

Posteriorment, es realitzarà una entrevista inicial on es detectaran les principals necessitats de la persona usuària/professional i s'establirà un diagnòstic de la situació per a assessorar i ajudar a aquestes. Aquestes necessitats i el diagnòstic quedaran reflectides juntament amb els objectius, actuacions proposades i data d'avaluació en el pla d'intervenció. També s'inclourà un apartat de seguiment, on totes les persones professionals del servei que atenguen aquesta persona usuària o professional, deixaran constància de manera cronològica de tota comunicació, de les corresponents derivacions (internes, externes o totes dues), coordinacions sobre el cas amb altres professionals, així com tot el que es treballa en les cites.

7.3. Tancament d'expedients.

La persona professional de l'equip considerarà que l'expedient de la persona usuària o professional atesa pot tancar-se quan:

- La persona usuària/professional atesa des del servei haja finalitzat les seues intervencions en totes les prestacions de les quals és beneficiària amb els objectius establits conclosos i/o les seues necessitats han sigut cobertes.
- La persona usuària/professional atesa des del servei no haja acudit a la seua cita programada en tres ocasions de manera continuada i sense causa justificada. En aquest cas es contactarà amb la persona en qüestió i en el cas de detectar falta d'interés o de necessitat a continuar

amb el pla d'intervenció establert, s'informarà de la baixa.

La persona professional del servei serà responsable de comunicar la finalització de la seua intervenció a la persona usuària/professional atesa. També li comunicarà que se li enviarà per correu electrònic un enllaç per a accedir a l'enquesta de satisfacció amb el servei.

7.4. Reunions d'equip.

Es realitzen reunions periòdiques dins del servei. Aquestes són: reunions d'equip per oficines; d'equip per prestacions i serveis tant de cada oficina com intraoficines; entre les coordinacions de cada oficina i la direcció general amb competència en matèria LGTBI, així com almenys una reunió anual de tot l'equip que conforma les tres oficines amb la direcció general amb competència en matèria LGTBI.

7.5. Informes mensuals, trimestrals, anual.

Per al seguiment del servei s'elaboraran els següents informes:

- Informe mensual quantitatiu, elaborat per cada oficina.
- Informe trimestral quantitatiu i qualitatiu, elaborat per cada oficina.
- Informe anual quantitatiu i qualitatiu, elaborat per cada oficina.
- De cadascun d'aquests tres informes s'elabora un acumulat amb les dades globals del servei.

A més, es realitzaran almenys els següents informes específics:

- Informe anual d'atencions sobre situacions de discriminació ateses.
- Informe anual quantitatiu i qualitatiu sobre atencions a persones *trans* per al seguiment de la Llei 8/2017.
- Informe anual quantitatiu i qualitatiu sobre el conjunt del servei per al seguiment de l'Estratègia Valenciana per a la Igualtat LGTBI.

Les entitats locals podran sol·licitar informes de dades relacionades amb atencions del servei en el seu municipi, comarca o zona determinada per l'organització territorial del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials. Els informes se sol·licitaran a cada oficina segons corresponga territorialment i s'entregaran després del vistiplau de la direcció general amb competències en matèria LGTBI.

7.6. Itinerància del servei.

7.6.1. Contracte programa. Conveni pluriennal entre la Generalitat i els ens locals (ajuntaments i mancomunitats).

1. Decret 38/2020, de 20 de març, del Consell, de coordinació i finançament de l'atenció primària de serveis socials. Quant al contracte programa, que és un conveni pluriennal que se signa entre la Generalitat i els ens locals (ajuntaments i mancomunitats), i pel qual l'Administració autonòmica finança la contractació dels equips de serveis socials municipals, fem referència a la "Fitxa 3.5 – Servei d'acció comunitària" del Contracte-programa 2021- 2024.

En el servei d'acció comunitària es distingeixen diferents programes, en el qual es troba:

Programes per la Igualtat LGTBI

2. Objectius que s'han d'aconseguir: Programes per la Igualtat LGTBI:

- Col·laborar amb les oficines Orienta, d'atenció a les persones LGTBI.

2.2. Específics:

Programes per la Igualtat LGTBI:

- Implementar protocols de coordinació amb les oficines Orienta, servei d'assessorament i suport a les persones LGTBI, els seus familiars i persones properes, per a derivar les persones usuàries des de les diferents oficines de l'entitat local, i atendre les seues necessitats.

3. Amb l'objectiu de donar una atenció completa adequada a les persones LGTBI, el servei contactarà amb aquells recursos socioassistencials, legals i/o psicològics públics i privats als quals puguen ser derivades les persones usuàries, segons les seues necessitats, i requerirà que cadascun d'ells designe una persona de referència. Des del servei no es duran a terme derivacions a professionals o empreses particulars.

4. El servei podrà realitzar propostes en referència als protocols de coordinació i derivació amb les entitats locals que reben finançament per a programes LGTBI a través dels contractes- programa que s'establisquen entre aquestes i la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives. Almenys en aquelles que compten amb una població major de 50.000 habitants, s'inclourà la possibilitat de realitzar atencions presencials o per mitjans telemàtics i electrònics en espais segurs que l'entitat local facilitarà al servei.

Per tant, mitjançant aquesta instrucció es contempla que el servei puga oferir-se tant en les oficines del servei, com en el desplaçament puntual de l'equip professional a instal·lacions d'entitats locals per a oferir un servei de proximitat a les persones LGTBI del municipi que així ho requerisquen i tinguen dificultats de desplaçament a aquestes oficines mitjançant cita prèvia.

No es contempla que Orienta ofereisca la prestació de "Informació i/o acolliment" fora de la seua oficina. La prestació "Grups d'Ajuda Mútua (GAM)" es podrà posar en marxa en virtut de la necessitat detectada per l'equip de servei psicològic.

7.6.2. Horari d'atenció a persones usuàries durant la itinerància del servei.

L'horari d'atenció en les infraestructures de les entitats locals amb les quals s'establisca col·laboració dependrà de la demanda d'atencions de persones d'aqueixos municipis.

Es propiciarà que el servei siga atés un dia de la setmana en la franja de dilluns a divendres de 10h a 14h i de dimarts a dijous de 16h a 19h. La prestació del servei durant el matí exclourà la prestació d'aquest a la vesprada i viceversa. Els horaris d'atenció seran decidits sobre la base de la disponibilitat de l'equip de cada oficina.

7.6.3. Vies d'atenció a les persones usuàries a través de la itinerància del servei.

- Presencial en les instal·lacions adaptades per l'entitat local amb desplaçament del personal del servei.
- De manera telemàtica, en la qual l'equip professional de les entitats locals proporcione els mitjans adequats a les persones usuàries, de manera que l'equip del servei pugua realitzar una atenció adequada des de les oficines.
- A través d'acompanyaments a recursos o serveis del municipi situats en espais diferents a les instal·lacions oferides per les entitats locals.

7.6.4. Publicitat de la itinerància de servei.

L'entitat local es compromet a publicitar que col·labora amb el servei en la itinerància provincial d'aquesta. Les imatges gràfiques seran proporcionades per cada oficina. Els models de cartelleria es basaran en els següents models:



Cartell de promoció del servei Cartell de la col·laboració de l'Ajuntament.

L'entitat local no donarà publicitat als dies concrets en què el servei realitze atencions presencials en el seu municipi ja que només s'atendran les cites programades amb antelació.

7.6.5. Organització de les plantilles professionals.

De les diferents categories professionals es desplaçarà el nombre necessari per a aqueix dia d'itinerància del servei en el municipi: treball social, educació social, assessoria jurídica i psicologia.

7.6.6. Procés de cita.

Totes les persones usuàries que requerisquen una cita contactaran amb l'oficina corresponent. Les persones professionals de suport que duen a terme el servei d'informació i/o acolliment fixaran la

cita sobre la base del dia en què el servei siga itinerant en el seu municipi, sempre que la demanda ho permeta.

7.6.7. Criteris sota demanda.

Després de la demanda d'atenció per part de possibles persones usuàries, professionals d'altres administracions públiques o entitats no lucratives, serà l'equip professional de cada oficina provincial qui faça un estudi per a determinar si és viable la itinerància a un municipi concret.

En el cas que no hi haja un nombre suficient de demandants en un municipi, es pot considerar realitzar aquest estudi sobre la base d'una comarca o zona corresponent del mapa de serveis socials i centrar les cites en el municipi que corresponga.

A fi de determinar el dia d'itinerància del servei serà responsabilitat de l'equip d'atenció directa sobre la base de la demanda d'aqueix municipi, és a dir, la quantitat de persones usuàries demandants del servei.

7.6.8. Procés bàsic de col·laboració entre les entitats locals i Orienta.

- Orienta realitzarà formacions a professionals de les entitats locals sobre el funcionament d'aquest servei i els mecanismes de coordinació.
- Els equips professionals de les entitats locals podran sol·licitar cita amb la persona professional de treball social per a estudiar la metodologia conjunta d'atenció de casos sobre la base de les prestacions del servei.
- La col·laboració pot circumscriure's bé a una orientació a professionals o l'atenció conjunta entre el servei i l'entitat local de la persona usuària.
- Es preveu que la persona usuària pugua ser atesa en les instal·lacions de l'oficina amb la corresponent derivació des de l'entitat local, inclosa la possibilitat que professionals de l'entitat local acompanyen la persona usuària si així es considerarà oportú.

Exemple de situacions en les quals l'atenció de les persones usuàries pot realitzar-se amb la col·laboració d'altres entitats o organismes:

- La impossibilitat de la persona usuària d'acudir a l'oficina del servei per falta de recursos.
- Impossibilitat o dificultat de la persona usuària d'acudir al servei a causa de motius psicològics i/o socio-sanitaris.
- La persona usuària està internada en un centre, no disposa de temps d'eixides i l'equip professional del servei no pot desplaçar-se fins a l'entitat de referència.
- Persones que no volen acudir a les oficines. Això pot deure's al fet que no han realitzat una transició social en la seua localitat, per por de l'estigma del seu entorn familiar i social, per a preservar el seu anonimats en els centres públics on acudeix la resta del veïnatge, perquè no s'hagen visibilitzat i tinga por de ser identificada, etc.

7.6.9. Llistat de condicions bàsiques per a la realització d'atencions presencials en espais segurs que l'entitat local facilitarà al servei.

- **Accessible.** L'espai ha de ser accessible per a persones usuàries amb mobilitat reduïda.
- **Espai neutral.** Ha de dur-se a terme en un espai segur que no provoque desconfiança o gènere sentiments adversos que pogueren influenciar la intervenció de manera negativa.
- **Sala d'atenció.** L'entitat local cedirà instal·lacions al servei per a l'atenció de les persones usuàries. L'equip professional d'Orienta sol·licitarà a l'entitat local espais que s'adeqüen a les necessitats de les atencions a realitzar el dia de la prestació del servei en el seu municipi. Ha de ser un entorn segur per a la persona usuària, on sàpia que pot fer una telefonada, tindre una entrevista, etc., amb total seguretat, sense tindre por de l'entorn.
- **Afavorir la privacitat de la persona usuària.** Les professionals que intervinguen han de ser les imprescindibles per a realitzar l'actuació i ha de respectar-se la voluntat de la persona usuària quant a la difusió de la informació que transmeta.
- **Mobiliari que permeta la comunicació.** El mobiliari ha d'estar disposat de manera que la comunicació siga el més fluida possible entre totes les persones que participen en la intervenció.
- **Mitjans telemàtics.** L'entitat local proveirà a l'equip del servei que es desplaça a les seues instal·lacions telèfon i ordinador amb accés a internet per a la gestió del servei.
- **Consentiment informat.** Sobre la base de la Llei orgànica 3/2018 del 5 desembre de protecció de dades, cada persona que rep atenció del servei ha de signar un consentiment informat **abans o durant la primera actuació** perquè es puguen tractar les seues dades personals d'acord amb la Llei, així com assegurar la confidencialitat de tot el que es parle durant la intervenció.

7.6.10. Llistat de condicions bàsiques per a la realització d'atencions per mitjans telemàtics i electrònics en espais segurs que l'entitat local facilitarà al servei.

- **Accessible.** L'espai ha de ser accessible per a persones usuàries amb mobilitat reduïda.
- **Espai neutral.** Ha de dur-se a terme en un espai segur que no provoque desconfiança o gènere sentiments adversos que pogueren influenciar la intervenció de manera negativa.
- **Sala d'atenció.** L'espai cedit ha de comptar amb un ordinador amb connexió a Internet i que estiga proveït de *webcam* i micròfon per a facilitar la comunicació telemàtica.
- **Afavorir la privacitat de la persona usuària.** La intervenció telemàtica ha de ser totalment privada i ha de respectar-se la voluntat de la persona usuària quant a la difusió de la informació que transmeta.
- **Consentiment informat.** En cas que la intervenció es faça de manera virtual o per trucada telefònica, des del servei s'enviarà, prèviament a l'atenció, el consentiment informat per a ser signat per la persona usuària.
- **Telèfon.** Quan la persona usuària no en tinga.
- **Permetre realitzar comunicacions amb l'exterior.** Les persones usuàries han de tindre la possibilitat durant la intervenció de consultar amb persones que no siguen presents en aqueix moment o buscar informació que puga ser rellevant a través de mitjans que permeten l'accés a aquesta.

7.6.11. Espais de trobada per a la coordinació.

- Abans d'iniciar la col·laboració entre les entitats locals i el servei serà obligatori realitzar una primera reunió de coordinació entre els equips professionals designats per cada organisme.

- Les reunions de coordinació es programaran a iniciativa de qualsevol de les parts i sobre la base dels casos atesos, així com la necessitat de seguiment d'aquests.

7.7. Trasl·lat d'informació rellevant.

7.7.1. Casos particulars.

Aquells casos particulars que per la seua rellevància o per la necessitat que es facen actuacions a un altre nivell es considere han d'eleva-se a la direcció general amb competències en matèria LGTBI, es traslladaran inicialment verbalment a través de telèfon o videoconferència. En cas d'acordar-se que es derive el cas es remetrà tota la documentació relativa al mateix a la direcció general amb competències en material LGTBI, a través del correu electrònic lgtbi@gva.es i els documents que continguin informació confidencial hauran d'estar protegits amb una contrasenya, que en cap cas es podrà comunicar pel mateix mitjà, però sí telefònicament.

7.7.2. Violència sobre persones menors d'edat.

En les atencions en les quals es detecte una situació de violència exercida sobre una persona menor d'edat, en virtut del que s'estableix en l'article 16 de la Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència enfront de la violència sobre el deure de comunicació qualificat, s'hauran de seguir les següents actuacions:

- La persona que ha atés la persona usuària haurà d'emetre un informe sobre els fets dels quals ha tingut coneixement. Aquest informe s'emetrà tant en els casos de persones menors d'edat que manifesten que han patit violència, com en els casos en els quals la persona usuària siga la que manifeste que ha comés violència sobre persones menors d'edat. En aquest informe es relataran succintament els fets no procedint emetre opinions personals ni valoracions sobre el cas.
- En el cas que els fets pogueren ser presumptament constitutius de delictes i la persona representant o tutora de la persona menor d'edat no haguera interposat denúncia, aquesta haurà de ser interposada per la persona professional que haja realitzat l'atenció. Si s'haguera interposat ja la denúncia, se'n sol·licitarà una còpia a la persona que l'ha interposada.
- La persona coordinadora del servei deurà:
 - Comunicar els fets a la Fiscalia de Menors de la província corresponent. A la comunicació s'adjuntarà l'informe signat per la persona professional juntament amb la còpia de la denúncia, si és el cas.
 - Remetre a la Direcció General d'Igualtat en la Diversitat una còpia de tota la documentació (informe de la persona professional, denúncia i escrit dirigit a la Fiscalia), a l'efecte de que es tinga constància de les actuacions realitzades. La comunicació es realitzarà a través del tràmit d'aportació de documentació del concert (SUGUS). Els documents que continguin informació confidencial hauran d'estar protegits amb una contrasenya, que en cap cas es facilitarà pel mateix mitjà, podent fer-ho telefònicament.
 - Informar d'aquests casos a l'entitat que gestiona el concert, sense facilitar les dades personals per ser objecte de protecció de dades de caràcter personal.
- Sobre la continuïtat de les atencions a la persona usuària, es podran continuar prestant les

mateixes si fora necessari i se li comunicarà a la persona representant o tutora de la persona menor d'edat que el cas ha sigut comunicat a la Fiscalia de Menors.

- Referent a la protecció de dades de caràcter personal, s'observarà i ponderarà el principi legal de l'interés superior de les persones menors d'edat.

7.8. Queixes, reclamacions, suggeriments i satisfacció de les persones usuàries.

7.8.1. Queixes, reclamacions i suggeriments.

Les persones usuàries del servei podran realitzar de manera anònima i confidencial queixes, reclamacions i suggeriments. Aquestes seran rebudes pel servei Orienta a través de qualsevol dels correus electrònics de l'equip professional, per altres mitjans disposats per la Generalitat Valenciana, així com a través de documents, tant telemàtics com en paper, disposats en cadascuna de les oficines.

7.8.2. Satisfacció de les persones usuàries.

Una vegada finalitzat el pas de les persones usuàries per Orienta (definit en el punt 6.3), l'últim procediment correspon a l'avaluació del grau de satisfacció de les persones ateses sobre el servei rebut.

Després de produir-se la finalització de l'atenció integral d'una persona usuària, es procedirà a l'enviament d'un correu electrònic agraint la confiança posada en el servei i adjuntant una breu enquesta, anònima i confidencial. Aquesta enquesta és l'eina que les persones usuàries tenen per a valorar la qualitat del nostre servei. L'enquesta està disponible en diversos idiomes per a facilitar la participació de persones migrades. A les persones menors d'edat ateses en Orienta no se'ls envia aquesta enquesta de satisfacció, sent enviades a les persones que exerceixen la tutoria d'aquesta .

En l'informe anual les coordinacions inclouen una anàlisi de les respostes obtingudes, tenint en compte els comentaris, aportacions i propostes a fi d'implementar millores en el servei i esmenar les mancances que s'hagen pogut detectar.

8. Espais de treball.

Les oficines d'Orienta han de complir amb els requisits de salubritat, ventilació i il·luminació, i propiciar a les persones usuàries un ambient normalitzat, agradable i còmode.

A més, ha de disposar de:

- Un sistema de comunicació mitjançant telèfon fix o mòbil, i accés a internet, amb els equips informàtics necessaris per a l'adequada intervenció i màquina multifunció.
- Un sistema de calefacció que permeta mantindre una temperatura igual o superior als 20 graus centígrads, no s'utilitzaran calefactores per combustió o els susceptibles de provocar flames per contacte directe o proximitat.
- Farmaciola d'urgències, que haurà d'estar fora de l'abast de les persones usuàries.
- Així mateix, es compta amb almenys amb les dependències adequades per a les intervencions individuals amb les persones usuàries i les seues famílies, per a les

intervencions grupals, així com per al treball de les diferents figures professionals.

9. Protecció de dades personals.

El servei Orienta posseeix un sistema de gestió per a la protecció de dades de caràcter personal. Aquest sistema s'estableix per les mesures de seguretat que s'adopten en relació amb la protecció de dades, garantint així la confidencialitat de cada usuari o professional del servei.

Aquest sistema és gestionat per les entitats prestadores del servei per acció concertada:

- Lambda, col·lectiu LGTB+ per la diversitat sexual, de gènere i familiar (València).
- Diversitat LGTBI+ (Alacant).
- Casda. Associació ciutadana contra la sida (Castelló).



Aquestes entitats tractaran les dades de les persones usuàries amb la finalitat d'atendre les seues sol·licituds d'atenció, legítimat pel consentiment que es proporciona en posar-se en contacte amb aquest servei. Així mateix, les entitats prestadores del servei no cediran les seues dades a tercers, excepte per obligació legal o per a entitats i associacions del mateix col·lectiu o grup. Si la persona usuària desitja exercir els seus drets d'accés, rectificació, supressió, portabilitat, limitació del tractament, i d'oposició, pot posar-se en contacte amb el servei.

EL DIRECTOR GENERAL D'IGUALDAD EN LA DIVERSITAT

Firmat per José De Lamo Pastor - 48372788Q
el 12/07/2023 21:53:45
Càrrec: Director General d'Igualtat en la Diversitat

