



Instrucción de funcionamiento de Orienta, servicio público de la Generalitat Valenciana de asesoramiento y apoyo a las personas LGTBI, sus familiares y personas allegadas



oficina integral
LGTBI



ÍNDICE

1. Organización territorial del servicio.

2. Horario del servicio.

3. Áreas de intervención y prestaciones

3.1. Áreas de intervención.

3.2. Prestaciones.

4. Organización de las plantillas profesionales. Periodos vacacionales.

4.1. Categorías que conforman el equipo profesional.

4.2. Periodos vacacionales.

5. Personas usuarias.

6. Asistencia al servicio.

6.1. Vías de entrada de las personas usuarias al servicio.

6.2. Vías de atención a las personas usuarias en las oficinas del servicio.

6.3. Finalización como persona usuaria

7. Metodología.

7.1. Primera acogida.

7.1.2. Consentimiento informado.

7.2. Expedientes. Itinerario individualizado.

7.4. Reuniones de equipo.

7.5. Informes mensuales, trimestrales, anual.

7.6. Itinerancia del servicio.

7.6.1. Contrato programa. Convenio plurianual entre la Generalitat y los entes locales (ayuntamientos y mancomunidades).

7.6.2. Horario de atención a personas usuarias durante la itinerancia del servicio.

7.6.3. Vías de atención a las personas usuarias a través de la itinerancia del servicio.

7.6.4. Publicidad de la itinerancia del servicio.

7.6.5. Organización de las plantillas profesionales.

7.6.6. Proceso de cita.

7.6.7. Criterios “bajo demanda”.

7.6.8. Proceso básico de colaboración entre las entidades locales y el servicio.

7.6.9. Listado de condiciones básicas para la realización de atenciones presenciales en espacios seguros que la entidad local facilitará al servicio.

7.6.10. Listado de condiciones básicas para la realización de atenciones por medios telemáticos y electrónicos en espacios seguros que la entidad local facilitará al servicio.

7.6.11. Espacios de encuentro para la coordinación.

7.7. Traslado de información relevante.

7.7.1. Casos particulares.

7.7.2. Violencia sobre personas menores de edad.

7.8. Quejas, reclamaciones, sugerencias y satisfacción de las personas usuarias.

7.8.1. Quejas, reclamaciones y sugerencias.

7.8.2. Satisfacción de las personas usuarias.

8. Espacios de trabajo.

9. Protección de datos personales.

Orienta es un servicio público de la Generalitat Valenciana de asesoramiento y apoyo a las personas LGTBI, sus familiares y personas allegadas, así como a profesionales de distintos sectores que necesiten de orientación especializada en el ámbito del colectivo LGTBI, que se presta a través de la acción social concertada.

La presente instrucción surge de la necesidad de dotar al servicio Orienta de una instrucción de funcionamiento que garantice a las personas usuarias, con independencia de su municipio de residencia, un servicio equiparable en cuanto a la atención recibida.

Su objeto es reglamentar el contenido mínimo de las prestaciones del servicio, así como su organización y funcionamiento básico en aquellas cuestiones que se consideran más significativas por corresponder a la naturaleza y objeto del mismo. De este modo, la instrucción pretende ser un instrumento de utilidad para todas las partes implicadas en el servicio; las personas usuarias, la administración, las entidades que gestionan el servicio y las personas profesionales que configuran las plantillas.

1. Organización territorial del servicio.

El servicio se prestará a través de tres oficinas, ubicadas en las ciudades de València, Alicante y Castelló, a las cuales se accederá tanto presencialmente como por medios telemáticos.

El servicio podrá desplazarse a otras localidades para atender a las personas usuarias según lo dispuesto en el punto 7.6 de esta instrucción.

2. Horario del servicio.

El horario de atención general en las oficinas del servicio y vía telefónica será de lunes a viernes de 10h a 14h y de martes a jueves de 16h a 19h. Durante los meses de julio y agosto, el horario será de lunes a viernes de 10 a 14h.

En el caso de las atenciones fuera de las oficinas, el horario estará vinculado al del espacio cedido por la entidad local correspondiente.

3. Áreas de intervención y prestaciones.

El servicio consistirá en una intervención integral a través de un itinerario individualizado que proporcionará información, orientación, atención y acompañamiento, adaptado a las necesidades según la consulta realizada por la persona usuaria.

Antecedentes: Leyes LGTBI y Trans.

- *La Ley 8/2017, de 7 de abril, de la Generalitat, integral del reconocimiento del derecho a la identidad y a la expresión de género en la Comunitat Valenciana*, establece en su artículo 10, que la Generalitat garantizará un servicio de información, orientación y asesoramiento, incluido el legal y de asistencia social con inclusión de sus familiares y personas allegadas en relación con las necesidades de apoyo específicamente ligadas a la condición de persona

trans, siguiendo los principios de cercanía y no segregación.
https://dogv.gva.es/datos/2017/04/11/pdf/2017_3089.pdf

- *La Ley 23/2018, de 29 de noviembre, de la Generalitat, de igualdad de las personas LGTBI*, en su artículo 13, indica que la Generalitat garantizará un servicio público de información, orientación y asesoramiento integral, incluido el psicológico, legal, administrativo y social, con inclusión de sus familiares y personas allegadas, con independencia de su procedencia y situación administrativa, en relación con las necesidades de apoyo específicamente ligadas a la condición de persona LGTBI, así como a la interseccionalidad, siguiendo los principios de cercanía y no segregación. https://dogv.gva.es/datos/2018/12/03/pdf/2018_11252.pdf

3.1. Áreas de intervención.

- a) Información y/o acogida.
- b) Intervención social.
- c) Intervención legal.
- d) Intervención psicológica.

3.2 Prestaciones.

- a) Información y/o acogida.** Se configura como la puerta de entrada al servicio de personas usuarias y profesionales, informando sobre las distintas prestaciones de Orienta y fijando las consecuentes citas de atención con el equipo profesional. Esta prestación ofrecerá del mismo modo información básica sobre aspectos relacionados con los derechos LGTBI.
- b) Atención social. Itinerario Individualizado.** Se constituye como prestación básica de entrada para el inicio del itinerario de intervención de personas LGTBI, sus familiares y personas allegadas. Esta prestación, utilizando la metodología del Trabajo Social, elaborará un diagnóstico básico para la atención de necesidades y problemáticas socio asistenciales, así como la derivación a otras prestaciones internas de Orienta o externas al servicio. Se prestará atención especial a los casos de personas usuarias en situación de vulnerabilidad y exclusión social en contacto con los servicios sociales de atención primaria y la dirección general con competencias en materia LGTBI.
- c) Asesoramiento psicológico.** Esta prestación, atendida por profesionales de la Psicología, se ofrecerá a personas LGTBI, sus familiares y personas allegadas en aquellos aspectos psicológicos y/o emocionales que dificulten su desarrollo personal y vital, relacionado con la realidad LGTBI. Esta prestación tendrá un límite de hasta seis intervenciones, pudiendo incrementarse si el equipo de intervención directa así lo considera necesario.
- d) Asesoramiento legal y jurídico.** Esta prestación, atendida por profesionales del ámbito del Derecho, ofrecerá información, orientación y asesoramiento a personas LGTBI, sus familiares y personas allegadas en aquellos aspectos legales y jurídicos que contribuyan a la resolución de necesidades y problemáticas relacionadas con su desarrollo personal y vital, promoviendo la defensa de sus derechos y la lucha contra la discriminación. Esta prestación ofrecerá también acompañamiento con desplazamiento a lugar distinto a la oficina de Orienta cuando se considere necesario, siempre y cuando no signifique una intervención en los procesos legales o jurídicos en los que se asesore.

- e) **Atención a la infancia y adolescencia LGTBI, así como a sus familias.** Esta prestación, atendida por el equipo profesional de Orienta, ofrecerá información y orientación a este colectivo en aspectos de desarrollo social, personal, vital, psicológico, apoyo emocional y legal que contribuyan a la resolución de necesidades y problemáticas vinculadas a su desarrollo como personas LGTBI mejorando su autoconcepto, autoestima y habilidades sociales, reduciendo el impacto de la LGTBIfobia en sus vidas.
- f) **Orientación laboral.** Esta prestación realizará atenciones de información y orientación básica a personas usuarias en los siguientes aspectos: identificación de competencias laborales básicas; identificación de recursos propios para la búsqueda activa de empleo, con especial atención al currículum laboral y formativo; identificación y derivación a recursos y servicios públicos y privados -especialmente en línea para la formación y búsqueda de empleo; e identificación de factores de autodefensa ante situaciones de LGTBIfobia y plumofobia, en especial atención a la transfobia, a los que las personas LGTBI se enfrentan en el mundo laboral.
- g) **Orientación educativa.** Esta prestación, atendida por el equipo profesional de Orienta, realizará atenciones de información, asesoramiento, sensibilización, acompañamiento y orientación a menores de edad LGTBI y sus familias, centros educativos desde infantil hasta la Universidad, entidades del ámbito educativo y profesionales de la educación porque educar en el respeto a la diversidad es fundamental para evitar actitudes discriminatorias. La atención para la resolución de necesidades y problemáticas vinculadas en este ámbito contribuirán al desarrollo educativo, social, personal, vital, psicológico, emocional y legal de las personas garantizando el pleno desarrollo de su personalidad y la no discriminación. Se mantendrá del mismo modo colaboración estrecha con profesionales de entidades LGTBI que lleven a cabo programas en el ámbito educativo.
- h) **Asesoramiento a personas LGTBI migrantes y personas beneficiarias o solicitantes de protección internacional.** Esta prestación realizará atenciones de información y orientación a este colectivo en dos áreas, el área de intervención para la inclusión y el bienestar social, así como en el área de intervención legal y jurídica, en lo referido a las posibilidades de regularización administrativa de su situación y de solicitud de asilo por orientación sexual y/o identidad de género.
- i) **Atención y ayuda a personas víctimas de violencia intragénero.** Esta prestación, atendida por el equipo profesional de Orienta, ofrecerá información y orientación a personas víctimas de violencia en el seno de parejas formadas por personas del mismo género, sobre todo en cuanto a asesoramiento jurídico y legal, así como en asesoramiento psicológico y emocional que contribuyan a la resolución del conflicto y la protección de la víctima.
- j) **Atención y ayuda a víctimas de discriminación y delitos de odio por LGTBIfobia.** Esta prestación, atendida por el equipo interdisciplinar de Orienta, ofrecerá información y orientación a personas víctimas de LGTBIfobia, sobre todo en cuanto a asesoramiento jurídico y legal acompañando en el proceso de la denuncia si fuera necesario; asesoramiento desde el área de intervención para el bienestar social; así como la intervención desde el área de asesoramiento psicológico y emocional que contribuyan a la protección de la víctima.
- k) **Grupos de Ayuda Mutua (GAM).** Esta prestación será gestionada y supervisada por el equipo de profesionales de la Psicología. En base a la necesidad detectada por los equipos profesionales de cada oficina se propondrá la puesta en marcha de nuevos grupos. Los GAM básicos que se constituirán son: personas LGTBI, personas trans, familiares de personas LGTBI y adolescentes LGTBI.

4. Organización de las plantillas profesionales. Periodos vacacionales.

4.1. Categorías que conforman el equipo profesional.

Cada equipo profesional está compuesto actualmente por:

- **Coordinación**: La Coordinación del servicio es la figura encargada de la gestión directa de las tareas de coordinación del servicio en cada provincia y tareas de coordinación con el resto del equipo profesional. La coordinación del servicio en la provincia de València, asume también la coordinación conjunta de todo el servicio en la Comunitat Valenciana. La persona coordinadora de cada provincia asumirá la interlocución con las entidades locales y con la dirección general competente en materia LGTBI con el fin de resolver cualquier incidencia que se produzca en el servicio.
- **Profesionales del trabajo social / educación social**: Atender, preferentemente, en el ámbito de la atención social a menores y sus familias, poniendo el foco en el ámbito educativo, así como a las víctimas de delitos de odio por LGTBIfobia; a las víctimas de violencia intragénero; y atención a las personas migrantes y/o solicitantes de asilo por motivo de su orientación sexual, identidad de género o expresión de género.
- **Profesionales de la psicología**: Atienden a las personas usuarias que soliciten asesoramiento psicológico, tanto a nivel individual como en pareja, familiar y otros tipos de vinculaciones. Coordinan los grupos de apoyo mutuos.
- **Profesionales del derecho**: Aconsejan a las personas usuarias, desde una perspectiva jurídica, para la resolución de sus conflictos legales.
- **Personal de apoyo**: Realizan tareas administrativas y de recepción, así como aquellas que la dirección del servicio determine en función de su cualificación.

4.2. Periodos vacacionales.

El periodo vacacional total de cada persona trabajadora es el que se establece en el convenio colectivo estatal de Intervención y Acción Social.

Cada entidad gestora de las diferentes oficinas acuerda con sus profesionales un sistema de solicitud de esos días vacacionales a lo largo del año, que se ajusta a las necesidades tanto del servicio para que no se vea perjudicado en el desempeño de su función, como en el de la persona trabajadora.

5. Personas usuarias.

El servicio ofrece una atención integral de asesoramiento y apoyo a lesbianas, gais, personas trans, bisexuales e intersexuales (LGTBI), sus familiares y personas allegadas, así como a profesionales de distintos sectores, públicos o privados, que necesiten de orientación especializada en el ámbito del colectivo LGTBI.

El servicio brinda una actuación integral ofreciendo respuesta inmediata o derivación a servicios y recursos específicos que permiten trazar un itinerario individualizado de actuación para cada persona usuaria.

6. Asistencia al servicio.

Habitualmente, las personas usuarias acuden al servicio tras obtener una cita con la persona profesional de la prestación correspondiente, en función de la demanda o necesidad que haya manifestado dicha persona.

Cuando una persona acuda a la oficina sin cita previa, se pueden dar dos situaciones tras informarle del servicio:

- Si se valora que es una situación de urgencia será atendida por el equipo multidisciplinar en ese instante.
- Si la demanda planteada no es una situación de urgencia se le dará cita previa con la persona profesional de la prestación correspondiente.

Las actuaciones con las personas profesionales del servicio se pueden llevar a cabo presencial o telemáticamente de forma telefónica, por videollamada o mediante correo electrónico.

6.1. Vías de entrada de las personas usuarias al servicio.

- Presencial en las oficinas.
 - Orienta València: Calle Paco Sanz, 1 - bajo. 46017 València.
 - Orienta Alicante: Avenida de Jaime II, 76 - local 6. 03004 Alacant.
 - Orienta Castelló: Calle Camino San José, 5 - bajo F. 12005 Castelló.
- Llamada al 900 10 10 15.
- Correo electrónico a las direcciones de correo electrónico de cada oficina:
 - orienta-vlc@gva.es: Orienta València
 - orienta-alc@gva.es: Orienta Alicante
 - orienta-cs@gva.es: Orienta Castelló
- A través de derivación directa desde servicios sociales de atención primaria básica o específica de las entidades locales o a través de entidades no lucrativas del tercer sector.

6.2. Vías de atención a las personas usuarias en las oficinas del servicio.

- Presencial en oficina.
- Llamada telefónica.
- Correo electrónico.
- Videollamada.

6.3. Finalización como persona usuaria.

Una persona usuaria/profesional del servicio finaliza sus intervenciones con alguna persona profesional del mismo, cuando ésta considera que la necesidad o demanda planteada ha sido resuelta satisfactoriamente.

También caben otras posibilidades:

- que la demanda no haya sido resuelta satisfactoriamente debido a diversos factores.

- que la demanda no pueda ser resuelta por Orienta porque no forma parte de sus competencias.
- las personas usuarias deciden poner fin por motivos personales.
- las personas usuarias dejen de tener contacto con Orienta sin motivo y sin dar respuesta a las llamadas realizadas por el personal de apoyo o a correos electrónicos. Si esta situación se alarga en el tiempo se toma la decisión de dar por finalizada la intervención con Orienta.
- que reiteradas muestras de falta de respeto y educación por parte de la persona usuaria obliguen al equipo profesional de forma motivada a tomar la decisión de no continuar prestando intervención a dicha persona.

Cuando finalice la relación entre la persona usuaria y el servicio se le remitirá por correo electrónico un cuestionario de satisfacción del servicio para que sea respondida de forma anónima.

7. Metodología.

7.1. Primera acogida.

A todas las personas que contactan por primera vez con la oficina correspondiente, de forma presencial, telefónica o por correo electrónico, se les realiza la primera acogida. En este momento se le asigna un código para identificar de forma anónima a la persona usuaria/profesional, se recogen una serie de datos y se realiza el registro de estos en el formulario habilitado. De esta forma, se recogen todos los datos de las intervenciones que las distintas profesionales realizan con las personas usuarias/profesionales.

La primera acogida se realiza generalmente por el personal técnico de apoyo del servicio, responsable de atender a las personas usuarias y profesionales que accedan por primera vez por cualquiera de las vías de acceso nombradas anteriormente. Tras la recepción de la demanda, se informará de las prestaciones y se solicitará permiso a la persona para proceder a la recogida de sus datos.

En caso de que la demanda no requiera intervención especializada, el personal técnico de apoyo procederá a facilitar la información solicitada y posteriormente realizará el registro correspondiente en el formulario. En caso de que la demanda sí requiera intervención especializada, el personal técnico de apoyo procederá a dar una cita con la persona profesional de trabajo social y posteriormente realizará el registro correspondiente en el formulario. Por último, se creará el expediente físico y el expediente informático, que contendrá el itinerario individualizado.

7.1.2. Consentimiento informado.

Cada atención inicial que requiera el registro de un consentimiento informado de participación en el servicio, ya sea físico o telemático, será completado por cada persona usuaria y firmado en caso de que el registro sea físico en papel. El control, registro, administración y archivo de estos consentimientos y datos personales, será realizado por personal especializado siguiendo la normativa vigente de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal (LOPD).

El consentimiento informado es un documento que recoge los datos de carácter personal de las personas usuarias de los diferentes servicios y prestaciones de Orienta. Existen consentimientos informados diferentes para personas adultas y para personas menores de edad o tuteladas. Ambos consentimientos están disponibles en varios idiomas para facilitar la comprensión de los mismos por parte de personas migradas.

Con el objeto de garantizar la confidencialidad de las personas, se establece un sistema de codificación para cada persona atendida.

7.2. Expedientes. Itinerario individualizado.

El servicio establecerá un itinerario individualizado de información, orientación, atención y acompañamiento, adaptado para cada persona usuaria. Dicho itinerario individualizado será de uso exclusivo del servicio, estableciendo el seguimiento del caso en las correspondientes reuniones de evaluación. Tanto el servicio como la entidad local se mantendrán informadas sobre la evolución de casos compartidos a través de los correspondientes informes sociales.

Cada expediente consta de:

- Consentimiento informado.
- Itinerario individualizado.
- Documentación administrativa de la persona usuaria.

El itinerario individualizado es personalizado e interdisciplinar, permite establecer objetivos, evaluar su cumplimiento, así como realizar el seguimiento del caso. Este procedimiento afecta a las personas profesionales de la psicología, legal y/o jurídico y trabajo social del equipo de cada oficina.

Posteriormente, se realizará una entrevista inicial donde se detectarán las principales necesidades de la persona usuaria/profesional y se establecerá un diagnóstico de la situación para asesorar y ayudar a las mismas. Estas necesidades y el diagnóstico quedarán reflejadas junto con los objetivos, actuaciones propuestas y fecha de evaluación en el plan de intervención. También se incluirá un apartado de seguimiento, donde todas las personas profesionales del servicio que atiendan a dicha persona usuaria o profesional, dejarán constancia de forma cronológica de toda comunicación, de las correspondientes derivaciones (internas, externas o ambas), coordinaciones sobre el caso con otros profesionales, así como todo lo que se trabaje en las citas.

7.3. Cierre de expedientes.

La persona profesional del equipo considerará que el expediente de la persona usuaria o profesional atendida puede cerrarse cuando:

- La persona usuaria/profesional atendida desde el servicio haya finalizado sus intervenciones en todas las prestaciones de las que es beneficiaria con los objetivos establecidos concluidos y/o sus necesidades han sido cubiertas.
- La persona usuaria/profesional atendida desde el servicio no haya acudido a su cita

programada en tres ocasiones de manera continuada y sin causa justificada. En este caso se contactará con la persona en cuestión y en el caso de detectar falta de interés o de necesidad en continuar con el plan de intervención establecido, se informará de la baja.

La persona profesional del servicio será responsable de comunicar la finalización de su intervención a la persona usuaria/profesional atendida. También le comunicará que se le enviará por correo electrónico un enlace para acceder a la encuesta de satisfacción con el servicio.

7.4. Reuniones de equipo.

Se realizan reuniones periódicas dentro del servicio. Estas son: reuniones de equipo por oficinas; de equipo por prestaciones y servicios tanto de cada oficina como intraoficinas; entre las coordinaciones de cada oficina y la dirección general con competencia en materia LGTBI, así como al menos una reunión anual de todo el equipo que conforma las tres oficinas con la dirección general con competencia en materia LGTBI.

7.5. Informes mensuales, trimestrales, anual.

Para el seguimiento del servicio se elaborarán los siguientes informes:

- Informe mensual cuantitativo, elaborado por cada oficina.
- Informe trimestral cuantitativo y cualitativo, elaborado por cada oficina.
- Informe anual cuantitativo y cualitativo, elaborado por cada oficina.
- De cada uno de estos tres informes se elabora uno acumulado con los datos globales del servicio.

Además, se realizarán al menos los siguientes informes específicos:

- Informe anual de atenciones sobre situaciones de discriminación atendidas.
- Informe anual cuantitativo y cualitativo sobre atenciones a personas trans para el seguimiento de la Ley 8/2017.
- Informe anual cuantitativo y cualitativo sobre el conjunto del servicio para el seguimiento de la Estrategia Valenciana para la Igualdad LGTBI.

Las entidades locales podrán solicitar informes de datos relacionados con atenciones del servicio en su municipio, comarca o zona determinada por la organización territorial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. Los informes se solicitarán a cada oficina según corresponda territorialmente y se entregarán tras el visto bueno de la dirección general con competencias en materia LGTBI.

7.6. Itinerancia del servicio.

7.6.1. Contrato programa. Convenio plurianual entre la Generalitat y los entes locales (ayuntamientos y mancomunidades).

1. Decreto 38/2020, de 20 de marzo, del Consell, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales. En cuanto al contrato programa, que es un convenio plurianual que se

firma entre la Generalitat y los entes locales (ayuntamientos y mancomunidades), y por el que la Administración autonómica financia la contratación de los equipos de servicios sociales municipales, hacemos referencia a la “Ficha 3.5 – Servicio de acción comunitaria” del Contrato-programa 2021-2024.

En el servicio de acción comunitaria se distinguen diferentes programas, en el que se encuentra:

Programas por la Igualdad LGTBI

2. Objetivos que se tienen que lograr: Programas por la Igualdad LGTBI:

- *Colaborar con las oficinas Orienta, de atención a las personas LGTBI.*

2.2. Específicos:

Programas por la Igualdad LGTBI:

- *Implementar protocolos de coordinación con las oficinas Orienta, servicio de asesoramiento y apoyo a las personas LGTBI, sus familiares y personas próximas, para derivar las personas usuarias desde las diferentes oficinas de la entidad local, y atender sus necesidades.*

3. Con el objetivo de dar una atención completa adecuada a las personas LGTBI, el servicio contactará con aquellos recursos socio asistenciales, legales y/o psicológicos públicos y privados a los que puedan ser derivadas las personas usuarias, según sus necesidades, y requerirá que cada uno de ellos designe una persona de referencia. Desde el servicio no se llevarán a cabo derivaciones a profesionales o empresas particulares.

4. El servicio podrá realizar propuestas en referencia a los protocolos de coordinación y derivación con las entidades locales que reciban financiación para programas LGTBI a través de los contratos-programa que se establezcan entre éstas y la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas. Al menos en aquellas que cuenten con una población mayor de 50.000 habitantes, se incluirá la posibilidad de realizar atenciones presenciales o por medios telemáticos y electrónicos en espacios seguros que la entidad local facilitará al servicio.

Por tanto, mediante esta instrucción se contempla que el servicio pueda ofrecerse tanto en las oficinas del servicio, como en el desplazamiento puntual del equipo profesional a instalaciones de entidades locales para ofrecer un servicio de proximidad a las personas LGTBI del municipio que así lo requieran y tengan dificultades de desplazamiento a dichas oficinas mediante cita previa.

No se contempla que Orienta ofrezca la prestación de “Información y/o acogida” fuera de su oficina. La prestación “Grupos de Ayuda Mutua (GAM)” se podrá poner en marcha en virtud de la necesidad detectada por el equipo de servicio psicológico.

7.6.2. Horario de atención a personas usuarias durante la itinerancia del servicio.

El horario de atención en las infraestructuras de las entidades locales con las que se establezca colaboración dependerá de la demanda de atenciones de personas de esos municipios.

Se propiciará que el servicio sea atendido un día de la semana en la franja de lunes a viernes de 10h a 14h y de martes a jueves de 16h a 19h. La prestación del servicio durante la mañana excluirá la prestación de este por la tarde y viceversa. Los horarios de atención serán decididos en base a la

disponibilidad del equipo de cada oficina.

7.6.3. Vías de atención a las personas usuarias a través de la itinerancia del servicio.

- Presencial en las instalaciones adaptadas por la entidad local con desplazamiento del personal del servicio.
- De forma telemática, en la que el equipo profesional de las entidades locales proporcione los medios adecuados a las personas usuarias, de forma que el equipo del servicio pueda realizar una atención adecuada desde las oficinas.
- A través de acompañamientos a recursos o servicios del municipio ubicados en espacios distintos a las instalaciones ofrecidas por las entidades locales.

7.6.4. Publicidad de la itinerancia de servicio.

La entidad local se compromete a publicitar que la misma colabora con el servicio en la itinerancia provincial de la misma. Las imágenes gráficas serán proporcionadas por cada oficina. Los modelos de cartelera se basarán en los siguientes modelos:



Cartel de promoción del servicio

Cartel de la colaboración del Ayuntamiento.

La entidad local no dará publicidad a los días concretos en que el servicio realice atenciones presenciales en su municipio ya que solo se atenderán las citas programadas con antelación.

7.6.5. Organización de las plantillas profesionales.

De las distintas categorías profesionales se desplazará el número necesario para ese día de itinerancia del servicio en el municipio: trabajo social, educación social, asesoría jurídica y psicología.

7.6.6. Proceso de cita.

Todas las personas usuarias que requieran una cita contactarán con la oficina correspondiente. Las personas profesionales de apoyo que llevan a cabo el servicio de información y/o acogida fijarán la cita en base al día en el que el servicio sea itinerante en su municipio, siempre que la demanda lo permita.

7.6.7. Criterios bajo demanda.

Tras la demanda de atención por parte de posibles personas usuarias, profesionales de otras administraciones públicas o entidades no lucrativas, será el equipo profesional de cada oficina provincial quien haga un estudio para determinar si es viable la itinerancia a un municipio concreto.

En el caso de que no haya un número suficiente de demandantes en un municipio, se puede considerar realizar dicho estudio en base a una comarca o zona correspondiente del mapa de servicios sociales y centrar las citas en el municipio que corresponda.

Para determinar el día de itinerancia del servicio será responsabilidad del equipo de atención directa en base a la demanda de ese municipio, es decir, la cantidad de personas usuarias demandantes del servicio.

7.6.8. Proceso básico de colaboración entre las entidades locales y Orienta.

- Orienta realizará formaciones a profesionales de las entidades locales sobre el funcionamiento de este servicio y los mecanismos de coordinación.
- Los equipos profesionales de las entidades locales podrán solicitar cita con la persona profesional de trabajo social para estudiar la metodología conjunta de atención de casos en base a las prestaciones del servicio.
- La colaboración puede circunscribirse bien a una orientación a profesionales o la atención conjunta entre el servicio y la entidad local de la persona usuaria.
- Se prevé que la persona usuaria pueda ser atendida en las instalaciones de la oficina con la correspondiente derivación desde la entidad local, incluyendo la posibilidad de que profesionales de la entidad local acompañen a la persona usuaria si así se considerara oportuno.

Ejemplo de situaciones en las que la atención de las personas usuarias puede realizarse con la colaboración de otras entidades u organismos:

- La imposibilidad de la persona usuaria de acudir a la oficina del servicio por falta de recursos.
- Imposibilidad o dificultad de la persona usuaria de acudir al servicio debido a motivos psicológicos y/o sociosanitarios.
- La persona usuaria está internada en un centro, no dispone de tiempo de salidas y el equipo profesional del servicio no puede desplazarse hasta la entidad de referencia.
- Personas que no quieren acudir a las oficinas. Esto puede deberse a que no han realizado una transición social en su localidad, por miedo al estigma de su entorno familiar y social,

para preservar su anonimato en los centros públicos donde acude el resto de la vecindad, porque no se hayan visibilizado y tenga miedo a ser identificada, etc.

7.6.9. Listado de condiciones básicas para la realización de atenciones presenciales en espacios seguros que la entidad local facilitará al servicio.

- **Accesible.** El espacio debe ser accesible para personas usuarias con movilidad reducida.
- **Espacio neutral.** Debe llevarse a cabo en un espacio seguro que no provoque desconfianza o genere sentimientos adversos que pudieran influenciar la intervención de manera negativa.
- **Sala de atención.** La entidad local cederá instalaciones al servicio para la atención de las personas usuarias. El equipo profesional de Orienta solicitará a la entidad local espacios que se adecúen a las necesidades de las atenciones a realizar el día de la prestación del servicio en su municipio. Debe ser un entorno seguro para la persona usuaria, donde sepa que puede realizar una llamada, entrevista, etc., con total seguridad, sin tener miedo del entorno.
- **Favorecer la privacidad de la persona usuaria.** Las profesionales que intervengan deben ser las imprescindibles para realizar la actuación y debe respetarse la voluntad de la persona usuaria en cuanto a la difusión de la información que transmita.
- **Mobiliario que permita la comunicación.** El mobiliario debe estar dispuesto de manera que la comunicación sea lo más fluida posible entre todas las personas que participen en la intervención.
- **Medios telemáticos.** La entidad local proveerá al equipo del servicio que se desplace a sus instalaciones teléfono y ordenador con acceso a internet para la gestión del servicio.
- **Consentimiento informado.** En base a la Ley orgánica 3/2018 del 5 diciembre de protección de datos, cada persona que recibe atención del servicio debe firmar un consentimiento informado **antes o durante la primera actuación** para que se puedan tratar sus datos personales de acuerdo con la Ley, así como asegurar la confidencialidad de todo lo que se hable durante la intervención.

7.6.10. Listado de condiciones básicas para la realización de atenciones por medios telemáticos y electrónicos en espacios seguros que la entidad local facilitará al servicio.

- **Accesible.** El espacio debe ser accesible para personas usuarias con movilidad reducida.
- **Espacio neutral.** Debe llevarse a cabo en un espacio seguro que no provoque desconfianza o genere sentimientos adversos que pudieran influenciar la intervención de manera negativa.
- **Sala de atención.** El espacio cedido debe contar con un ordenador con conexión a Internet y que esté provisto de webcam y micrófono para facilitar la comunicación telemática.
- **Favorecer la privacidad de la persona usuaria.** La intervención telemática debe ser totalmente privada y debe respetarse la voluntad de la persona usuaria en cuanto a la difusión de la información que transmita.
- **Consentimiento informado.** En caso de que la intervención se haga de manera virtual o por llamada telefónica, desde el servicio se enviará, previamente a la atención, el consentimiento informado para ser firmado por la persona usuaria.
- **Teléfono.** Cuando la persona usuaria no disponga de uno.
- **Permitir realizar comunicaciones con el exterior.** Las personas usuarias deben tener la

posibilidad durante la intervención de consultar con personas que no estén presentes en ese momento o buscar información que pueda ser relevante a través de medios que permitan el acceso a la misma.

7.6.11. Espacios de encuentro para la coordinación.

- Antes de iniciar la colaboración entre las entidades locales y el servicio será obligatorio realizar una primera reunión de coordinación entre los equipos profesionales designados por cada organismo.
- Las reuniones de coordinación se programarán a iniciativa de cualquiera de las partes y en base a los casos atendidos, así como la necesidad de seguimiento de estos.

7.7. Traslado de información relevante.

7.7.1. Casos particulares.

Aquellos casos particulares que por su relevancia o por la necesidad de que se hagan actuaciones a otro nivel se considere deben elevarse a la dirección general con competencias en materia LGTBI, se trasladarán inicialmente verbalmente a través de teléfono o videoconferencia. En caso de acordarse que se derive el caso se remitirá toda la documentación relativa al mismo a la dirección general con competencias en materia LGTBI, a través del correo electrónico lgtbi@gva.es y los documentos que contengan información confidencial deberán estar protegidos con una contraseña, que en ningún caso se podrá comunicar por el mismo medio, pudiéndose facilitar telefónicamente.

7.7.2. Violencia sobre personas menores de edad.

En las atenciones en las que se detecte una situación de violencia ejercida sobre una persona menor de edad, en virtud de lo que se establece en el artículo 16 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia sobre el deber de comunicación cualificado, se deberán seguir las siguientes actuaciones:

- La persona que ha atendido a la persona usuaria deberá emitir un informe sobre los hechos de los que ha tenido conocimiento. Este informe se emitirá tanto en los casos de personas menores de edad que manifiesten que han sufrido violencia, como en los casos en los que la persona usuaria sea la que manifieste que ha cometido violencia sobre personas menores de edad. En este informe se relatarán sucintamente los hechos no procediendo emitir opiniones personales ni valoraciones sobre el caso.
- En el supuesto de que los hechos pudieran ser presuntamente constitutivos de delito y la persona representante o tutora de la persona menor de edad no hubiera interpuesto denuncia, esta deberá ser interpuesta por la persona profesional que haya realizado la atención. Si se hubiera interpuesto ya la denuncia, se solicitará una copia de la misma a la persona que la ha interpuesto.
- La persona coordinadora del servicio deberá:
 - Comunicar los hechos a la Fiscalía de Menores de la provincia correspondiente. A la comunicación se adjuntará el informe firmado por la persona profesional junto con la copia de la denuncia, en su caso.

- Remitir a la Dirección General de Igualdad en la Diversidad una copia de toda la documentación (informe de la persona profesional, denuncia y escrito dirigido a la Fiscalía), a los efectos de que se tenga constancia de las actuaciones realizadas. La comunicación se realizará a través del trámite de aportación de documentación del concierto (SUGUS). Los documentos que contengan información confidencial deberán estar protegidos con una contraseña, que en ningún caso se facilitará por el mismo medio, pudiendo hacerlo telefónicamente.
- Informar de estos casos a la entidad que gestiona el concierto, sin facilitar los datos personales por ser objeto de protección de datos de carácter personal.
- Sobre la continuidad de las atenciones a la persona usuaria, se podrán continuar prestando las mismas si fuera necesario y se le comunicará a la persona representante o tutora de la persona menor de edad que el caso ha sido comunicado a la Fiscalía de Menores.
- En lo referente a la protección de datos de carácter personal, se observará y ponderará el principio legal del interés superior de las personas menores de edad.

7.8. Quejas, reclamaciones, sugerencias y satisfacción de las personas usuarias.

7.8.1. Quejas, reclamaciones y sugerencias.

Las personas usuarias del servicio podrán realizar de forma anónima y confidencial quejas, reclamaciones y sugerencias. Estas serán recibidas por el servicio Orienta a través de cualquiera de los correos electrónicos del equipo profesional, por otros medios dispuestos por la Generalitat Valenciana, así como a través de documentos, tanto telemáticos como en papel, dispuestos en cada una de las oficinas.

7.8.2. Satisfacción de las personas usuarias.

Una vez finalizado el paso de las personas usuarias por Orienta (definido en el punto 6.3), el último procedimiento corresponde a la evaluación del grado de satisfacción de las personas atendidas sobre el servicio recibido.

Tras producirse la finalización de la atención integral de una persona usuaria, se procederá al envío de un email agradeciendo la confianza puesta en el servicio y adjuntando una breve encuesta, anónima y confidencial. Dicha encuesta es la herramienta que las personas usuarias tienen para valorar la calidad de nuestro servicio. La encuesta está disponible en varios idiomas para facilitar la participación de personas migradas. A las personas menores de edad atendidas en Orienta no se les envía esta encuesta de satisfacción, siendo enviadas a las personas que ejercen la tutoría de la misma.

En el informe anual las coordinaciones incluyen un análisis de las respuestas obtenidas, teniendo en cuenta los comentarios, aportaciones y propuestas a fin de implementar mejoras en el servicio y subsanar las carencias que se hayan podido detectar.

8. Espacios de trabajo.

Las oficinas de Orienta deben cumplir con los requisitos de salubridad, ventilación e iluminación, y propiciar a las personas usuarias un ambiente normalizado, agradable y cómodo.

Además, debe disponer de:

- Un sistema de comunicación mediante teléfono fijo o móvil, y acceso a internet, con los equipos informáticos necesarios para la adecuada intervención y máquina multifunción.
- Un sistema de calefacción que permita mantener una temperatura igual o superior a los 20 grados centígrados, no se utilizarán calefactores por combustión o los susceptibles de provocar llamas por contacto directo o proximidad.
- Botiquín de urgencias, que deberá estar fuera del alcance de las personas usuarias.
- Asimismo, se cuenta con al menos con las dependencias adecuadas para las intervenciones individuales con las personas usuarias y sus familias, para las intervenciones grupales, así como para el trabajo de las diferentes figuras profesionales.

9. Protección de datos personales.

El servicio Orienta posee un sistema de gestión para la protección de datos de carácter personal. Este sistema se establece por las medidas de seguridad que se adoptan en relación con la protección de datos, garantizando así la confidencialidad de cada usuario o profesional del servicio.

Este sistema es gestionado por las entidades prestadoras del servicio por acción concertada:

- Lambda, col·lectiu LGTB+ per la diversitat sexual, de gènere i familiar (València).
- Diversitat LGTBI+ (Alicante).
- Casda. Asociación ciudadana contra el sida (Castelló).



Dichas entidades tratarán los datos de las personas usuarias con la finalidad de atender sus solicitudes de atención, legitimado por el consentimiento que se proporciona al ponerse en contacto con este servicio. Asimismo, las entidades prestadoras del servicio no cederán sus datos a terceros, excepto por obligación legal o para entidades y asociaciones del mismo colectivo o grupo. Si la persona usuaria desea ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación del tratamiento, y de oposición, puede ponerse en contacto con el servicio.

EL DIRECTOR GENERAL DE IGUALDAD EN LA DIVERSIDAD