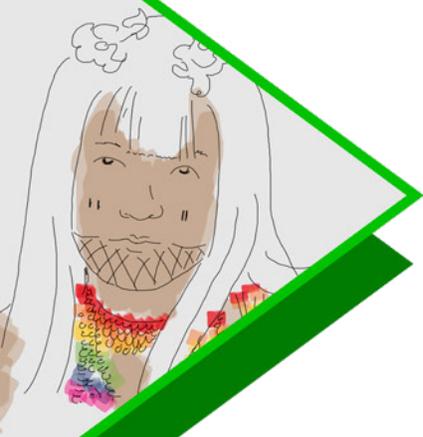


Recomendaciones generales

para la adecuada prestación de servicios a personas LGBT



Ante todo, tenga en cuenta que las decisiones de las autoridades públicas no son para definir moralmente el hecho de ser lesbiana, gay, bisexual o persona trans. Para asegurar la prestación del servicio de acceso a la justicia a la población LGBT, se presentan las siguientes recomendaciones:

- ▶ Las medidas deben tomarse de acuerdo con la Constitución y los derechos humanos.
- ▶ **Las personas LGBT son seres humanos y como tales sus derechos son también derechos humanos.** Estos son iguales para todas las personas, independientemente de la orientación sexual o identidad de género de cada una de ellas.
- ▶ Las acciones realizadas como funcionarios/as públicos/as son ejemplificantes y envían mensajes acerca de lo permitido o lo prohibido; por lo tanto, **procure mostrar en sus decisiones que todo acto de violencia contra una persona LGBT está mal.**
- ▶ En el ejercicio de sus funciones, **no exprese preferencia por una orientación sexual o una identidad de género sobre otra.** Todas las personas son merecedoras de igual respeto y buen trato.
- ▶ Respecto de las comunidades indígenas, se extiende una invitación a considerar que la naturaleza entraña la diversidad y nunca se enmarca en los conceptos morales "del bien o el mal", **sino que se acepta y se valora como algo que enriquece el mundo.**



Ante cualquier caso de violencia contra personas LGBT que llegue a conocer, se aconseja:

- ▶ No ponga en duda el relato presentado por la víctima, **dele un trato respetuoso y no la juzgue.**
- ▶ Evite comentarios o el uso de expresiones que puedan hacer que la persona se sienta culpable.
- ▶ No haga comentarios o tenga actitudes que promuevan los recuerdos de los hechos sucedidos.
- ▶ Evite las preguntas y el uso del "¿por qué?", dado que **le traslada responsabilidad a la víctima.**
- ▶ Reconozca los prejuicios que, como cualquier persona, todo funcionario o funcionaria tiene, y esté atento/a a las situaciones que los activan para evitar que se conviertan en una barrera de acceso a la justicia.
- ▶ **Piense cómo actuaría si el usuario/a no fuera una persona con orientación sexual o identidad de género diversa.**
- ▶ Recuerde que nadie se merece la violencia y, por consiguiente, **ninguna víctima 'se lo buscó'**; en cambio, trate de identificar si el inconveniente se originó o profundizó por la orientación sexual o identidad de género de la persona, con el fin de dar una mejor respuesta institucional.
- ▶ Informe sobre el derecho a la verdad, justicia y reparación de todas las víctimas, sobre las acciones a realizar y las rutas que se activarán; remita a las autoridades competentes para su atención, protección e investigación.
- ▶ Garantice la privacidad y mantenga la confidencialidad de la información recibida.
- ▶ Tenga presente que ser diferente a los parámetros generalmente aceptados **no justifica que se pierdan los derechos y la posibilidad de reclamarlos.**
- ▶ No exija que, por ser hombre o mujer, la persona se exprese más o menos masculina o femeninamente. **Las expresiones de género diversas no son motivo para discriminar.**
- ▶ Procure promover la aceptación del entorno familiar, comunitario o social de la orientación sexual e identidad de género de las personas como algo que no debe afectar los lazos de afecto ni el respeto mutuo.

Se ha escuchado muchas veces de parte de funcionarios de comités locales de justicia que las personas LGBT son conflictivas, problemáticas, y que se acercan al Estado con actitudes altivas y difíciles.

Frente a esta situación tenga en cuenta que:

- ▶ El hecho de que una persona no se dirija a la autoridad pública con el uso de los convencionalismos habituales, **no excusa al funcionario o funcionaria de atender y desplegar las medidas que garanticen sus derechos.**
- ▶ Si una persona satura de solicitudes al Estado, no debe ser excusa para que este se canse de ella ni dar pie a dejarla desprotegida.
- ▶ El involucramiento del Estado en los casos de personas exigentes e incómodas **se puede convertir en la mejor oportunidad para cambiar la actitud de estas**, la cual se debe muy seguramente al alto grado de insatisfacción por la histórica exclusión y discriminación.





RECUERDE:

Si no hay las condiciones de confianza, seguridad, protección y garantías de derechos suficientes, las personas con orientaciones sexuales o identidades de género diversas no se identificarán así públicamente. La construcción de confianza de parte de las autoridades conllevará a que las personas LGBTI denuncien más y acudan a resolver sus conflictos a través de los servicios de los sistemas locales de justicia. Una buena forma de generar confianza es, precisamente, haciendo un reconocimiento de la manera como cada persona se identifica a sí misma:

- ▶ **No asuma la orientación sexual o identidad de género** - OS/IG de ninguna persona.
- ▶ Pregunte a todos los usuarios su OS/IG, sin excepción, **no solamente a quienes suponga que son LGBT y respete la respuesta de cada persona.**
- ▶ En ningún momento debe forzar a una persona a revelar su orientación sexual, sea o no heterosexual.
- ▶ **A una persona trans, pregúntele cómo quiere ser llamada o tratada**, independientemente del nombre y sexo inscrito en el documento legal. Si se presenta como mujer, dele un trato como mujer; si se presenta como hombre, trátele como hombre.
- ▶ Use el nombre identitario para tratar a la persona, incluso para redactar un documento relacionado con la atención. **Si el nombre identitario no corresponde con el documento legal, puede hacer la mención en el inicio y continuar con el nombre identitario.**
- ▶ No equipare el nombre identitario a un alias ni haga un perfilamiento criminal que relacione a personas trans de manera generalizada con contextos de delincuencia.
- ▶ **No presuma que una persona trans es trabajadora o trabajador sexual.**

