



G CONSELLERIA
O PRESIDÈNCIA,
I CULTURA I IGUALTAT
B DIRECCIÓ GENERAL
/ DRETS I DIVERSITAT



MEMORIA DE PROCESO Y RESULTADOS
EN EL ABORDAJE DEL EJE 2* DEL PLAN
ESTRATÉGICO DE COORDINACIÓN Y ATENCIÓN A LA
DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GÉNERO 2017-2019

***EJE 2: ATENCIÓN A LAS NECESIDADES DE LESBIANAS, GAIS, TRANS*,
BISEXUALES E INTERSEXUALES (LGTBIQ+) Y DE SUS FAMILIAS**

Memoria elaborada por el Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género de la Dirección General de Derechos y Diversidad de la Consejería de Presidencia, Cultura e Igualdad del Gobierno de las Illes Balears

Tel.: 971 17 71 62

D/e: serveilgtbi@dgcg.caib.es

Web: <http://dretsiversitat.caib.es>

Febrero de 2020

ÍNDICE

1. Contextualización	5
2. Dispositivos puestos en marcha para dar respuesta a las demandas de atención directa del colectivo LGTBIQ+ en las Illes Balears	7
2.1. Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género	7
2.2. Servicio 24 Horas, de atención telefónica y acompañamiento a las víctimas de discriminación por razón de su orientación sexual, identidad de género o expresión de género	7
3. Cronología de la implementación y la difusión del Servicio 24 Horas, de atención telefónica y acompañamiento a las víctimas de discriminación por razón de su orientación sexual, identidad de género o expresión de género	8
4. Circuito y metodología de recepción de las demandas	9
5. Inicio y evolución de las atenciones sociales, psicológicas y jurídicas	11
6. Análisis y descripción de las demandas recibidas en el periodo de octubre de 2017 a diciembre de 2019	12
6.1. Demandas de personas LGTBIQ+ o de sus familias, por año	12
6.2. Demandas de personas LGTBIQ+ o de sus familias, por iniciativa propia o por derivación	13
6.3. Naturaleza (jurídica, psicológica o social) de las demandas de las personas LGTBIQ+ o de sus familias, según la orientación sexual y la identidad de género de quien las formula	14
6.4. Tipología de demandas específicas de personas LGTBIQ+ o de sus familias, por año e isla de residencia	16
6.5. Demandas de personas LGTBIQ+ o de sus familias, según el servicio que las ha atendido en primera instancia	19
6.6. Demandas de personas LGTBIQ+ o de sus familias recibidas directamente por el Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género	19
6.7. Demandas recibidas directamente por la empresa adjudicataria del Servicio 24 Horas, de atención telefónica y acompañamiento a las víctimas de discriminación por razón de su orientación sexual, identidad de género o expresión de género	20
6.8. Perfil de las personas LGTBIQ+ que llamaron al Servicio 24 Horas (empresa adjudicataria), según su identidad de género	21

6.9. Perfil de las personas LGTBIQ+ que telefonaron al Servicio 24 Horas (empresa adjudicataria), según su orientación sexual	21
6.10. Tipología de demandas recibidas directamente por la empresa adjudicataria del Servicio 24 Horas, de atención telefónica y acompañamiento a las víctimas de discriminación por razón de su orientación sexual, identidad de género o expresión de género, por años	21
6.11. Demandas referidas a personas menores de edad, según su identidad de género	22
6.12. Tipología de demandas específicas referidas a personas menores de edad	22
6.13. Demandas específicas recibidas relativas a situaciones de violencia en las relaciones sexoafectivas de personas LGTBIQ+, por años	23
6.14. Tipología de demandas específicas recibidas relativas a situaciones de violencia en las relaciones sexoafectivas de personas LGTBIQ+, por iniciativa propia o por derivación	23
6.15. Tipología de demandas específicas recibidas relativas a situaciones de violencia en las relaciones sexoafectivas de personas LGTBIQ+, por perfil e isla	23
6.16. Tipología de demandas específicas recibidas en relación con situaciones de discriminación o agresión de naturaleza LGTBIfóbica	24
6.17. Tipología de demandas específicas recibidas en relación con situaciones de discriminación o agresión de naturaleza LGTBIfóbica, por ámbito o tipo y año	24
6.18. Tipología de demandas específicas recibidas en relación con situaciones de discriminación o agresión de naturaleza LGTBIfóbica, por ámbito o tipo y por islas	25
6.19. Tipología de demandas de asesoramiento profesional recibidas por el Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género, por año e isla	25
6.20. Demandas de asesoramiento dirigidas al Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género, por profesionales, entidades o activistas	26
6.21. Demandas de asesoramiento dirigidas al Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género, por tipo de centro o de entidad	28
7. Otros recursos y herramientas para atender la diversidad sexual y de género en las Illes Balears	31
7.1. Mapa de recursos LGTBI+	31
7.2. Guía de recomendaciones para el buen trato de las personas LGTBI en el entorno laboral	31

1. Contextualización

El Gobierno de las Illes Balears, para dar respuesta a las necesidades específicas de las personas con orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género no normativas, así como a la diversidad familiar, en junio del año 2017 puso en marcha el Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género, el primer servicio público de la Administración de la Comunidad Autónoma (y, de hecho, de las Illes Balears) que tiene atribuidas funciones de coordinación en esta materia.

El Servicio elaboró el primer Plan Estratégico de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género en las Illes Balears —*Hacia la igualdad de trato y no discriminación de lesbianas, gais, trans*, bisexuales e intersexuales (LGTBI)*— para el periodo 2017-2019, que fue aprobado en la segunda sesión del Consejo de LGTBI de las Illes Balears, celebrada el 16 de noviembre de 2017.

De los cinco ejes del Plan Estratégico, el segundo está enfocado a la atención de las necesidades de lesbianas, gais, trans*, bisexuales e intersexuales (LGTBI) y de sus familias, con el objetivo de recoger las demandas que formulen y dar una respuesta que se ajuste tanto a las necesidades de las personas LGTBIQ+ como a las necesidades de información y de apoyo de su entorno familiar, dando prioridad a los colectivos más vulnerables o en situación de riesgo, con el objeto de ofrecer apoyo y asesoramiento jurídico, psicológico y social a las personas LGTBIQ+ que hayan sufrido, sufran o estén en riesgo de sufrir discriminación o violencia por razón de su orientación sexual, identidad de género o expresión de género.

Inicialmente el Servicio se planteó el establecimiento de estrategias funcionales de atención para ir adaptando la respuesta según la tipología y el perfil de las demandas que pudieran formular las personas y las familias LGTBIQ+.

A continuación se recoge la labor que se ha realizado en esta materia desde la creación orgánica del Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género, y se describen el dispositivo de atención directa y la metodología de atención implementados, así como el perfil de las personas que se han dirigido a la Administración pública y los recursos y las herramientas que se han elaborado para facilitar el abordaje de la diversidad sexual y de género (DSG) en las Illes Balears.

En las siguientes páginas se reflejan las demandas formuladas directamente tanto por personas cis¹ o trans*, de todas las identidades, binarias o no, que se autodefinen

1. La expresión *cis* hace referencia a las personas cissexuales o cisgénero, que son las que no son trans*, es decir, que están conformes con el género que les asignaron al nacer, lo cual no quiere decir que se identifiquen necesariamente con los roles y los mandatos que impone el sistema patriarcal.

como lesbianas, gais, trans*, bisexuales, intersexuales o queer+, como por personas que, aunque no se identifiquen con estas categorías, pueden estar sufriendo diversas formas de opresión interseccional y viviendo en los márgenes de lo que se considera *normativo* por el hecho de no cumplir los mandatos de género, corporalidad y sexualidad que impone el sistema hegemónico.

También se incluyen las demandas realizadas por familiares o por personas del entorno, por activistas a favor de los derechos de las personas LGTBIQ+ y por profesionales de cualquier ámbito de las administraciones públicas u otros sectores.

Este documento tiene dos finalidades complementarias: por un lado, partiendo de la experiencia profesional de la atención directa, aportar información para compensar la carencia de datos oficiales relacionados con el perfil del colectivo LGTBIQ+ en las Illes Balears y con las cuestiones que le afectan directamente; por el otro, proporcionar un punto de partida para poder acabar de diseñar y favorecer la puesta en marcha de servicios específicos de atención al colectivo, territorializados por islas, según lo previsto en el Decreto de traspaso de competencias a los consejos insulares en materia de políticas LGTBI.²

2. Se trata del Decreto 47/2018, de 21 de diciembre, de traspaso a los consejos insulares de las funciones y los servicios inherentes a las competencias propias de estos consejos insulares que actualmente ejerce la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears en materia de políticas LGTBI, el cual fija como fecha de efectividad del traspaso el 1 de enero de 2019. Este decreto se puede consultar haciendo clic en este [enlace](#).

2. Dispositivos puestos en marcha para dar respuesta a las demandas de atención directa del colectivo LGTBIQ+ en las Illes Balears

2.1. Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género

El 1 de junio de 2017 se creó el Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género, que pasó a depender orgánicamente de la Dirección General de Coordinación³ de la Consejería de Presidencia del Gobierno de las Illes Balears. Con este servicio se da respuesta al mandato de la Ley 8/2016, de 30 de mayo, para garantizar los derechos de lesbianas, gays, trans, bisexuales e intersexuales y para erradicar la LGTBIfobia,⁴ que en el artículo 8.2 establece que el órgano coordinador de las políticas LGTBI estará integrado por personal de la propia administración.

El equipo humano del Servicio está formado por una jefa, trabajadora social, y por una auxiliar administrativa. Desde mediados de octubre de 2017, y a raíz de un proyecto de inversión, se incorporó al equipo de trabajo una psicóloga que, entre otras funciones,⁵ ofrecía apoyo y asesoramiento psicológico a personas y familias LGTBIQ+ y que complementaba la atención social que la jefa del Servicio, además de sus funciones como jefa, también prestaba. Esta profesional de la psicología finalizó su labor en el Servicio a finales de junio del año 2018.⁶

2.2. Servicio 24 Horas, de atención telefónica y acompañamiento a las víctimas de discriminación por razón de su orientación sexual, identidad de género o expresión de género

El Servicio 24 Horas se puso en marcha a partir del año 2018 mediante una contratación externa licitada por el Instituto Balear de la Mujer (IBDONA). Al Pliego de condiciones técnicas de la licitación se añadió la atención al colectivo LGTBIQ+, con el fin de dar respuesta inmediata, durante las 24 horas del día, todos los días del año, a las personas que sufran discriminación o violencia LGTBIfóbicas. Esta contratación se prorrogó con el objetivo de continuar prestando los mismos servicios durante el año 2019.

En el siguiente apartado se expone de manera más detallada información específica sobre la implementación y la metodología de este servicio.

3. En la legislatura 2019-2023, el Servicio pasó a depender orgánicamente de la Dirección General de Derechos y Diversidad, de nueva creación dentro de la que pasó a denominarse Consejería de Presidencia, Cultura e Igualdad.

4. El texto de la Ley 8/2016 se puede consultar haciendo clic en este [enlace](#).

5. Una de las tareas que llevó a cabo fue diseñar un modelo de servicio de atención integral para personas LGTBI y sus familias, del cual elaboró un primer borrador.

6. Dado que ya se había iniciado el proceso que tenía que hacer efectivo el traspaso de competencias en políticas LGTBI a los consejos insulares, se decidió no prorrogar el proyecto de inversión más allá del 31 de diciembre de 2018.

3. Cronología de la implementación y la difusión del Servicio 24 Horas, de atención telefónica y acompañamiento a las víctimas de discriminación por razón de su orientación sexual, identidad de género o expresión de género

El contrato para prestar este servicio se adjudicó el enero de 2018 a la empresa Atenzia. Durante el mes de febrero de 2018 se llevaron a cabo cuatro sesiones de asesoramiento sobre atención al colectivo LGTBI, en las que se trató de conceptos básicos y de aspectos clave de la Ley 8/2016. Las sesiones se dirigieron al personal técnico de la empresa adjudicataria, que presta el servicio en Mallorca, Menorca e Ibiza. El personal se organizó en dos grupos, cada uno de los cuales asistió a dos sesiones de cinco horas distribuidas en dos días diferentes.

En marzo se encargó al Instituto de Innovación Empresarial de las Illes Balears (IDI) el diseño de una imagen gráfica para el Servicio 24 Horas, y a partir de la primera semana de abril se editaron carteles en formato DIN A3 y tarjetas con la imagen gráfica y el número de teléfono 971 17 71 57. Asimismo, en el mes de abril también se publicó en la web de la Dirección General de Coordinación una ficha informativa del Servicio, a la que se puede acceder desde este [enlace](#).

Por otro lado, el Servicio de Telecomunicaciones de la Dirección General de Desarrollo Tecnológico se encargó de hacer gestiones informáticas para sistematizar la recepción de las llamadas telefónicas, con el fin de garantizar el servicio las 24 horas del día los 365 días del año.

A partir del mes de mayo de 2019, la labor de difusión del Servicio 24 Horas continuó por ámbitos. Para llegar al ámbito sanitario, se remitió una carta al Servicio de Salud de las Illes Balears (IBSALUT), que asumió el compromiso de distribuir carteles en formato DIN A3 a los centros de salud y a los hospitales de las Illes Balears.

En cuanto a la difusión en el ámbito educativo, se remitió una carta a la Consejería de Educación y Universidad para presentar el Servicio 24 Horas y pedir que desde la Consejería lo dieran a conocer a la comunidad educativa. Asimismo, para hacer llegar la información de manera directa a los centros educativos, también se dirigió un mensaje electrónico al Instituto para la Convivencia y el Éxito Escolar (Convivèxit), con un enlace para acceder a la imagen gráfica del Servicio 24 Horas —disponible en la página web del Servicio de Coordinación— y la petición de que el Instituto la difundiera entre los equipos directivos de los centros educativos de las Illes Balears, con el fin de que imprimieran el cartel informativo y lo colgaran en los centros de manera visible. Convivèxit, además, colgó la imagen divulgativa del Servicio 24 Horas en la apartado «Diversidad sexual» de su página web.

Hasta el 31 de diciembre de 2019 se repartieron 1.946 tarjetas y 277 carteles aprovechando las redes del IBSALUT y de Convivèxit, además de las actividades formativas, mesas redondas, encuentros y otros eventos relacionados con la diversidad sexual y de género (DSG) que tuvieron lugar en las islas, sobre todo gracias a la colaboración de las entidades LGTBI que solicitaron este material para poder difundirlo en las acciones de sensibilización o formación que organizaron durante este periodo.

4. Circuito y metodología de recepción de las demandas

Denominamos *demandas* a las solicitudes de información, apoyo y asesoramiento formuladas por personas LGTBIQ+, por sus familias o por profesionales y activistas. Se pueden tramitar mediante la dirección electrónica serveilgtbi@dgcg.caib.es y telefónicamente al número directo del Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género (971 17 71 62), dentro del horario de atención del Servicio (de lunes a viernes de 8.30 h a 15.00 h), o al número creado ad hoc para el Servicio 24 Horas (971 17 71 57). El circuito con los tramos horarios de recepción y atención de las llamadas telefónicas es el siguiente:

- De lunes a viernes, en horario de 8.30 h a 15.00 h, el teléfono es atendido por el personal del Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género. Si no se puede contestar, la llamada se desvía al Instituto Balear de la Mujer.
- Fuera de este horario, de lunes a viernes, y las 24 horas del día los fines de semana y los días festivos, el teléfono es atendido por el personal técnico de la empresa adjudicataria.

Cuando las llamadas las responde en primera instancia el equipo técnico de la empresa adjudicataria, este proporciona una primera atención telefónica, de escucha activa y, si es necesario, de contención, valora la situación y realiza las gestiones oportunas de manera personalizada según cada caso concreto. Posteriormente, en una segunda fase de la intervención, los casos se derivan al Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género, al cual hacen llegar por correo electrónico, en un archivo protegido con contraseña, una ficha técnica elaborada específicamente para estos casos. La ficha contiene datos relativos a la persona que ha telefonado e información sobre el tipo de demanda formulada, la actuación que se ha llevado a cabo y si quedan gestiones pendientes de realizar por el Servicio de Coordinación. Queda a criterio de este servicio valorar técnicamente cada caso para determinar qué tipo de intervención hay que efectuar, o, si procede, hacer un seguimiento del caso.

Por otro lado, las demandas no siempre son formuladas por propia iniciativa de las personas LGTBI o de sus familiares, sino que también pueden llegar derivadas por otros servicios o por entidades.

5. Inicio y evolución de las atenciones sociales, psicológicas y jurídicas

Las primeras demandas derivadas llegaron a partir de octubre de 2017, que es cuando el Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género inició la atención social a raíz de dos derivaciones efectuadas por una entidad LGTBI, las cuales fueron atendidas por la jefa del Servicio en calidad de trabajadora social. No fue hasta la segunda quincena de octubre, cuando la psicóloga se incorporó al Servicio de Coordinación, que este estuvo en disposición de ofrecer asesoramiento y apoyo psicológico. Los ofrecería durante los ocho meses posteriores, hasta que la psicóloga dejó de formar parte del equipo a finales de junio del año 2018.

Las demandas de asesoramiento jurídico que llegaron al Servicio de Coordinación se pudieron atender gracias al apoyo del Servicio de Asesoría Jurídica de la Consejería y del personal con formación jurídica (concretamente, dos jefes de servicio) del Departamento de Coordinación, los cuales ayudaron a responder algunas cuestiones concretas relacionadas con aspectos legales.

En algunos de los casos relacionados con informaciones muy especializadas,⁷ se optó para contactar telefónicamente o mediante correo electrónico con una profesional externa, Charo Alises, abogada experta en derechos humanos y en delitos de odio, que contribuyó de manera desinteresada a responder las dudas que le expuso la jefa del Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género, la cual posteriormente transmitió la respuesta a las personas que habían formulado las consultas.

7. Concretamente los relacionados con la filiación de parejas lesbianas o con delitos de odio.

6. Análisis y descripción de las demandas recibidas en el periodo de octubre de 2017 a diciembre de 2019

En los siguientes apartados se describen y analizan las demandas recibidas y atendidas por el Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género, de naturaleza social, psicológica o jurídica, formuladas tanto por personas LGTBIQ+ y sus familias como por profesionales de la Administración pública o activistas que trabajan en la defensa de los derechos del colectivo LGTBIQ+ en las Illes Balears.

Se han querido destacar los aspectos más relevantes y las variables más significativas para poder disponer de una primera aproximación a las demandas formuladas durante este periodo de casi dos años y tres meses (de octubre de 2017 a diciembre de 2019), a pesar de ser conscientes de que solo es una pequeña parte de la realidad de las personas y de las familias LGTBIQ+ en nuestras islas, que se ha visibilizado gracias al hecho de que, como se ha dicho antes, por primera vez en la Administración autonómica —y en la comunidad autónoma—, hay un servicio público específico de atención a disposición del colectivo LGTBIQ+ que, junto con los esfuerzos y las sinergias de las entidades LGTBI y de otros servicios y personas comprometidas con la diversidad sexual y de género, contribuye a ofrecer a cada caso una respuesta lo más adecuada y personalizada posible.

6.1. Demandas de personas LGTBIQ+ o de sus familias, por año

<i>Demandas por año</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>TOTAL</i>
Número de demandas recibidas	2	49	50	101

6.2. Demandas de personas LGTBIQ+ o de sus familias, por iniciativa propia o por derivación

La siguiente tabla refleja cómo llegaron las demandas al Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género. Destaca que, por iniciativa propia de las personas LGTBIQ+ o de sus familias, llegó el mismo número de demandas que el de demandas derivadas por la empresa adjudicataria del Servicio 24 Horas.

<i>Demandas por iniciativa propia o por derivación</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>Total</i>
Por iniciativa propia	0	18	20	38
Derivadas desde una entidad LGTBI	2	12	5	19
Derivadas desde el Servicio 24 Horas	0	13	25	38
Derivadas desde otros servicios	0	5	0	5
Otros ⁸	0	1	0	1
TOTAL	2	49	50	101

Hay que destacar, asimismo, que un 18,8 % del total de las demandas recibidas fueron derivadas por alguna de las entidades LGTBI de las Illes Balears, las cuales, sobre todo al inicio de la puesta en marcha del Servicio, fueron la principal fuente de derivación, dado que son las más conocidas por el colectivo y las que reciben más demandas directas de personas LGTBIQ+ y de sus familias.

8. Se trata de un caso reportado a la jefa del Servicio de Coordinación de manera presencial en un espacio informal no laboral.

6.3. Naturaleza (jurídica, psicológica o social) de las demandas de las personas LGTBIQ+ o de sus familias, según la orientación sexual y la identidad de género de quien las formula

Naturaleza de la demanda	Orientación sexual	Identidad de género	Total
Jurídica	Gay	Hombre cis	8
	Heterosexual	Mujer trans*	2
		Hombre trans*	1
	Lesbiana	Mujer cis	6
		Mujer trans*	1
	NS/NC	Mujer trans*	3
		Hombre trans*	6
Persona no binaria		2	
Total demandas de naturaleza jurídica			29
Psicológica	Gay	Hombre cis	5
	Heterosexual	Mujer cis	3
		Hombre trans*	1
	Lesbiana	Mujer cis	6
	NS/NC	Mujer cis	1
		Hombre trans*	1
		NS/NC	2
Total demandas de naturaleza psicológica			19
Social	Bisexual	Hombre trans*	1
	Gay	Hombre cis	11
	Heterosexual	Mujer trans*	10
		Hombre trans*	1
		Persona no binaria	1
	Lesbiana	Mujer cis	6
		Mujer trans*	1
	NS/NC	Mujer cis	1
		Mujer trans*	4
		Hombre cis	1
		Hombre trans*	7
		NS/NC	3
		Persona no binaria	3
Pansexual	Mujer cis	1	
	Hombre cis	1	
	NS/NC	1	
Total demandas de naturaleza social			53
TOTAL DEMANDAS			101

Demandas de atención social

Las demandas de naturaleza social, las más numerosas, son muy heterogéneas en cuanto a las situaciones concretas de cada caso. Estas demandas pueden tener relación no solo con el ámbito específico de los servicios sociales, sino también con situaciones que no tienen motivación jurídica o psicológica expresa y que proceden de ámbitos diversos del mundo social en un sentido más amplio, como, por ejemplo, el ámbito de la salud, el ámbito deportivo, el ámbito laboral o el ámbito familiar, entre otros.

Como principales demandantes de necesidades sociales, destacan las mujeres trans*, concretamente quince, de las que diez se autodefinen como heterosexuales y una como lesbiana; hay cuatro mujeres trans* cuya orientación sexual desconocemos.

Las demandas de naturaleza social constituyen el apartado en que se registran peticiones de personas con orientaciones sexuales diferentes de las gays o lésbicas, como es el caso de un hombre trans* que se autodefine como bisexual⁹ y de tres personas pansexuales (una mujer cis, un hombre cis y una persona cuya identidad de género se desconoce).

Del total de personas cis que formularon demandas de naturaleza social (21), los hombres gays (once) son los que más presentaron, seguidos de las mujeres lesbianas (seis).

Los hombres trans* formularon nueve demandas de naturaleza social, de las que seis estaban relacionadas con situaciones de LGTBIfobia, cuatro de las cuales se produjeron en el ámbito institucional.

Demandas de atención psicológica

Las demandas de atención psicológica que en mayor número llegaron al Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género fueron las efectuadas por personas cisgénero, con predominio de las mujeres: en total son diez mujeres cis, de las que seis se autoidentifican como lesbianas. En este apartado hay que destacar que tres de estas diez mujeres se autoidentifican como heterosexuales: se trata de tres madres que han solicitado apoyo psicológico (una en relación con la identidad de género de su hijo trans* y las otras dos en relación con sus hijos gays menores de edad).

Al Servicio de Coordinación no llegó ninguna demanda de apoyo psicológico efectuada directamente por una mujer trans*, aunque hubo una solicitud de apoyo psicológico relacionada con una mujer trans* formulada por una profesional de una entidad asociativa.

9. Existe la posibilidad de que se haya producido un sesgo en la recogida de datos, porque hay personas que realizan solicitudes relacionadas con su pareja del mismo género y pueden haber sido contadas como lesbianas o como gays, sin tener en cuenta que puede ser que en el fondo se autodefinan como bisexuales, pansexuales, etc. Solo tenemos la certeza sobre la orientación sexual de estas personas en los casos en los que la han manifestado de manera explícita durante la intervención.

Demandas de atención jurídica

Del total de 29 demandas de atención jurídica que llegaron al Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género, destaca que más de la mitad (quince en total) son de personas que se alejan del sexo asignado al nacer (siete hombres trans*, seis mujeres trans* y dos casos de identidad no binaria). De las personas cis, el colectivo que más demandas de atención jurídica formularon son los hombres gays. Hay que destacar que los dos casos de identidad no binaria corresponden a dos demandas formuladas por el mismo joven menor de edad, ambas relacionadas con un conflicto intrafamiliar. Asimismo, hay que señalar que no todas las demandas que inicialmente tienen un componente jurídico han sido resueltas exclusivamente en términos jurídicos; de hecho, hay situaciones que han requerido una respuesta social.

6.4. Tipología de demandas específicas de personas LGTBIQ+ o de sus familias, por año e isla de residencia

<i>Demandas específicas registradas en 2017</i>	<i>Mallorca</i>
Recursos sociales para situaciones de exclusión social	1
Solicitud de asilo por orientación sexual o identidad de género	1
TOTAL	2

Hay que destacar que son las dos primeras demandas atendidas por el Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género desde que este empezó a ofrecer atención directa, en octubre de 2017. Llegaron al Servicio derivadas desde una entidad LGTBI.

<i>Demandas específicas registradas en 2018</i>	<i>Mallorca</i>	<i>Menorca</i>	<i>Ibiza</i>	<i>Fuera de las Balears</i>	<i>NS/NC</i>	<i>Total</i>
Asesoramiento jurídico			3			3
Asesoramiento en el proceso de transición	3				1	4
Conflicto intrafamiliar	2				1	3
No relacionadas con la DSG	2					2
Dudas sobre la propia orientación sexual	1			1		2
Filiación de niños de pareja de lesbianas	1					1
Información sobre tratamiento hormonal	1					1
LGTBIfobia	12		1			13
Orientación a un familiar de una persona LGTBIQ+	3				1	4
Orientación laboral	3					3
Protocolo trans* en el ámbito educativo	1					1
Recursos sociales en situación de exclusión social	1					1
Reproducción humana asistida	1	1				2

<i>Demandas específicas registradas en 2018</i>	<i>Mallorca</i>	<i>Menorca</i>	<i>Ibiza</i>	<i>Fuera de las Balears</i>	<i>NS/NC</i>	<i>Total</i>
Apoyo psicológico	2				1	3
Violencia en las relaciones sexoafectivas ¹⁰ LGTBIQ+	4		2			6
TOTAL	37	1	6	1	4	49

De las 49 demandas específicas totales recibidas en 2018, una procedía de fuera de las Illes Balears (concretamente de Cataluña) y en cuatro casos se desconoce el lugar de residencia de las personas demandantes (tres porque se dirigieron al Servicio por correo electrónico sin indicar donde residían y una porque, cuando se estableció contacto con ella, la situación ya se había resuelto y no fue necesaria ninguna intervención).

<i>Demandas específicas registradas en 2019</i>	<i>Mallorca</i>	<i>Menorca</i>	<i>Ibiza</i>	<i>Formentera</i>	<i>Fuera de las Balears</i>	<i>NS/NC</i>	<i>Total</i>
Asesoramiento jurídico	4						4
Conflicto intrafamiliar	1	1					2
No relacionadas con la DSG	2						2
Dudas sobre la propia orientación sexual					1		1
Filiación de hijas/hijos de pareja de lesbianas	1						1
Información sobre ayudas fiscales a dos madres trabajadoras	1						1
Información relacionada con la infección por VIH	1						1
LGTBIfobia	16	2	1	1		1	21
Oferta de trabajo a personas LGTBIQ+	1						1
Orientación a un familiar de una persona LGTBIQ+	1						1
Protocolo trans* en el ámbito educativo	1						1
Queja por la lista de espera para una vaginoplastia	2						2
Recursos sociales para situaciones de exclusión social	2						2
Solicitud de asilo por orientación sexual o identidad de género	2						2
Apoyo psicológico	3						3
Violencia en las relaciones sexoafectivas LGTBIQ+	5						5
TOTAL	43	3	1	1	1	1	50

10. Se ha escogido esta definición para hacer referencia a las violencias en las relaciones de pareja, pero también en otras formas de relación, sean estables o no, de las personas LGTBI, siguiendo las recomendaciones de la guía *Ampliar la mirada sobre les violències de gènere. Cap a un model d'atenció a persones LGTBI*, editada por Fundació Surt.

De las cincuenta demandas específicas totales recibidas en 2019, una procedía de fuera de las Illes Balears (concretamente de Andalucía), y en un caso no se sabe el lugar de residencia de la persona demandante (la llamada telefónica fue atendida por la empresa adjudicataria y la comunicación se cortó antes de que la persona demandante pudiera indicar su lugar de residencia).

Muchas demandas se atendieron de manera conjunta desde el Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género y desde las entidades LGTBI, con la participación de otros agentes sociales o institucionales, sobre todo en los casos que requerían una intervención más especializada y coordinada con servicios sociolaborales o sanitarios, como pueden ser los casos de LGTBIfobia institucional, asesoramiento laboral o búsqueda de recursos sociales para personas en situación de exclusión social.

6.5. Demandas de personas LGTBIQ+ o de sus familias, según el servicio que las ha atendido en primera instancia

Demandas	2017	2018	2019	Total
Atendidas directamente por el Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género	2	36	25	63
Atendidas directamente por la empresa adjudicataria del Servicio 24 Horas	0	13 ¹¹	25	38
TOTAL	2	49	50	101

Hay que destacar que hasta finales de junio de 2018 no se recibió la primera llamada en el Servicio 24 Horas, entre las 15.00 h y las 8.00 h, mientras que desde octubre de 2017 ya se atendían demandas que llegaban directamente al Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género, el cual, durante el periodo considerado, atendió directamente seis de cada diez demandas.

6.6. Demandas de personas LGTBIQ+ o de sus familias recibidas directamente por el Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género

Demandas recibidas directamente por el Servicio de Coordinación y Atención a la DSG	2017	2018	2019	Total
Recibidas telefónicamente	0	22	19	41
Recibidas por correo electrónico	2	14	6	22
TOTAL	2	36	25	63

De las 63 solicitudes de información, apoyo y asesoramiento dirigidas por personas LGTBIQ+ y sus familias directamente al Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género, 41 llegaron al Servicio por vía telefónica y 22 por medio del correo electrónico a la dirección específica serveilgtbi@dgcg.caib.es. Se ve, por lo tanto, que las demandas telefónicas prácticamente duplican las recibidas por correo electrónico.

11. En el año 2018 la empresa recibió una llamada de un profesional de los servicios sociales que no se ha contabilizado en este apartado porque no la hizo directamente una persona LGTBIQ+ o un familiar, aunque sí que se ha tenido en cuenta en el apartado 6.7.

6.7. Demandas recibidas directamente por la empresa adjudicataria del Servicio 24 Horas, de atención telefónica y acompañamiento a las víctimas de discriminación por razón de su orientación sexual, identidad de género o expresión de género

Intervalos horarios en los que la empresa adjudicataria del Servicio 24 Horas ofrece atención telefónica	2018	2019	Total
Tarde (entre las 15.00 h y las 22.00 h)	7	19	26
Noche (entre las 22.01 h y las 00.00 h)	3	5	8
Madrugada (entre las 00.01 h y las 8.30 h)	4	1	5
TOTAL	14	25	39

La empresa Atenzia, adjudicataria del Servicio 24 Horas, de atención telefónica y acompañamiento a las víctimas de discriminación por razón de su orientación sexual, identidad de género o expresión de género, derivó el primer caso al Servicio de Coordinación el 26 de junio de 2018.

Durante el año 2018, la empresa adjudicataria recibió catorce llamadas dentro de su horario de atención, una de las cuales fue realizada por un educador social. De las trece llamadas restantes, siete las hicieron directamente personas usuarias, cinco fueron derivadas desde el servicio de emergencias 112, y una la realizó una activista trans* de una entidad LGTBI.

Entre los meses de enero y diciembre de 2019, la empresa adjudicataria recibió 25 llamadas telefónicas, que suponen 21 derivaciones de llamadas directas de personas usuarias LGTBIQ+, una del servicio de emergencias 112, una del 016 (Guardia Civil) y dos de una activista trans* de una entidad LGTBI.

Hay que señalar que las 25 llamadas de 2019 corresponden a demandas efectuadas por 21 personas diferentes, porque hay cuatro personas que telefonaron en más de una ocasión, para tratar de situaciones diferentes o para tratar de nueva información referida a una misma situación.

El horario de tarde (entre las 15.00 h y las 22.00 h) fue la franja en que la empresa adjudicataria recibió más llamadas, 26 en total, que suponen un 66,66 % del conjunto. De estas, solo tres se produjeron en fin de semana (dos en 2018 y una en 2019). Por lo tanto, fue en día laborable, por la tarde, cuando se recibieron más llamadas.

6.8. Perfil de las personas LGTBIQ+ que llamaron al Servicio 24 Horas (empresa adjudicataria), según su identidad de género

<i>Demandas según la identidad de género de quien las formula</i>	2018	2019
Mujeres cis	6	5
Mujeres trans*	2	5
Hombres cis	2	7
Hombres trans*	0	4
Personas no binarias	2	2
NS/NC	1	2
TOTAL	13	25

6.9. Perfil de las personas LGTBIQ+ que llamaron al Servicio 24 Horas (empresa adjudicataria), según su orientación sexual

<i>Demandas según la orientación sexual de quien las formula</i>	2018	2019
Lesbianas	5	5
Gais	2	7
Heterosexuales	2	4
Pansexuales	1	
NS/NC	3	9
TOTAL	13	25

6.10. Tipología de demandas recibidas directamente por la empresa adjudicataria del Servicio 24 Horas, de atención telefónica y acompañamiento a las víctimas de discriminación por razón de su orientación sexual, identidad de género o expresión de género, por años

<i>Demandas registradas en 2018¹²</i>	2018	Observaciones
Violencia en las relaciones sexoafectivas LGTBIQ+	5	4 parejas de lesbianas y 1 pareja de gais
Situaciones de LGTBIfobia	4	3 en el ámbito social y 1 en el ámbito laboral
Conflicto intrafamiliar	2	
Dudas sobre la propia orientación sexual	1	
Recursos sociales para situaciones de exclusión social	1	
Asesoramiento profesional a servicios sociales	1	
TOTAL	14	6 casos necesitaron el seguimiento del SCADSG y 1 llamada fue anónima

12. Como ya se ha indicado, la primera demanda llegó a finales de junio de 2018.

<i>Demandas registradas en 2019</i>	2019	<i>Observaciones</i>
Violencia en las relaciones sexoafectivas LGTBIQ+	3	2 parejas de lesbianas y 1 pareja de gais
Situaciones de LGTBIfobia	12	7 en el ámbito social, 2 en el ámbito institucional, 2 agresiones LGTBIfóbicas, 1 en el ámbito familiar
Dudas sobre la propia orientación sexual	1	
Asesoramiento jurídico	3	
Apoyo psicológico	3	
Información relacionada con la infección por VIH	1	
Protocolo trans* en el ámbito educativo	1	
Demandas no relacionadas con la DSG	1	
TOTAL	25	22 casos necesitaron el seguimiento del SCADSG y 1 llamada fue anónima

6.11. Demandas referidas a personas menores de edad, según su identidad de género

<i>Demandas referidas a menores de edad según su identidad de género</i>	2017	2018	2019	Total
Menores cisgénero	0	5	1	6
Menores trans* o con identidad no binaria	0	8	5	13
TOTAL	0	13	6	19

Las demandas referidas a menores de edad empezaron a llegar en 2018. Destaca que en 2019 se registraron la mitad de casos que hubo en 2018, aunque durante el año 2019 se continuaron atendiendo algunos de los casos iniciados en el año anterior.

En cuanto a los trece menores trans* o con identidad no binaria, presentan el siguiente perfil: ocho niños trans*, dos niñas trans* y tres menores de edad con identidad no binaria.

6.12. Tipología de demandas específicas referidas a menores de edad

<i>Demandas específicas relacionadas con menores de edad</i>	2018	2019
Asesoramiento jurídico	2	
Asesoramiento sobre el proceso de transición	1	
Conflicto intrafamiliar	3	
Demandas no relacionadas con la DSG	1	1
Información sobre el tratamiento hormonal	1	
LGTBIfobia	2	3
Orientación a un familiar de una persona LGTBIQ+	2	1
Protocolo trans* en el ámbito educativo	1	1
TOTAL	13	6

6.13. Demandas específicas recibidas relativas a situaciones de violencia en las relaciones sexoafectivas de personas LGTBIQ+, por años

En total se recibieron once consultas motivadas por situaciones de violencia en las relaciones sexoafectivas de personas LGTBIQ+, seis en 2018 y cinco en 2019.

<i>Demandas relativas a situaciones de violencia en las relaciones sexoafectivas de personas LGTBIQ+, por año</i>	2018	2019	Total
Número de demandas recibidas	6	5	11

6.14. Tipología de demandas específicas recibidas relativas a situaciones de violencia en las relaciones sexoafectivas de personas LGTBIQ+, por iniciativa propia o por derivación

<i>Demandas relativas a situaciones de violencia en las relaciones sexoafectivas de personas LGTBIQ+, por iniciativa propia o por derivación</i>		
Por iniciativa propia		2
Por derivación	De una persona amiga de la pareja	1
	De la Guardia Civil	2
	De la Oficina de Atención a Víctimas del Delito	1
	Del 112	5
TOTAL		11

Hay que destacar que solo dos de los once casos llegaron al Servicio por iniciativa de la víctima de la situación de violencia (un 18 % del total), y los dos corresponden a dos mujeres cis lesbianas que sufrían la violencia ejercida contra ellas por su pareja. El caso comunicado telefónicamente por una persona amiga afecta a un miembro de una pareja de hombres cis gais.

6.15. Tipología de demandas específicas recibidas relativas a situaciones de violencia en las relaciones sexoafectivas de personas LGTBIQ+, por perfil e isla

La mayoría de demandas recibidas corresponden a la isla de Mallorca (un 81,8 %). Destaca el hecho de que no se haya recibido ninguna demanda de Menorca ni de Formentera relativa a situaciones de violencia en las relaciones sexoafectivas de personas LGTBIQ+.

<i>Demandas recibidas relativas a situaciones de violencia en las relaciones sexoafectivas de personas LGTBIQ+, por perfil e isla</i>	<i>Ibiza</i>	<i>Mallorca</i>	<i>Total</i>
Pareja de lesbianas	2	2	4
Pareja de gais	0	2	2
Total 2018	2	4	6
Pareja de lesbianas	0	3	3
Pareja de gais	0	2	2
Total 2019	0	5	5
TOTAL 2018 Y 2019	2	9	11

6.16. Tipología de demandas específicas recibidas en relación con situaciones de discriminación o agresión de naturaleza LGTBIfóbica

En cuanto a las demandas recibidas relativas a situaciones de discriminación o agresión de naturaleza LGTBIfóbica, destaca que en 2019 se registró un aumento de demandas de este tipo, aumento que puede estar relacionado con el hecho de que en 2019 el Servicio 24 Horas, de atención telefónica, era más conocido dentro del colectivo LGTBIQ+.

<i>Demandas recibidas en relación con situaciones de discriminación o agresión de naturaleza LGTBIfóbica, por años</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>Total</i>
Número de demandas recibidas	13	21	34

6.17. Tipología de demandas específicas recibidas en relación con situaciones de discriminación o agresión de naturaleza LGTBIfóbica, por ámbito o tipo y año

<i>Demandas relativas a situaciones de discriminación o agresión de naturaleza LGTBIfóbica, por ámbito o tipo y año</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>Total</i>
LGTBIfobia en el ámbito social	4	9	13
LGTBIfobia en el ámbito institucional	2	7	9
LGTBIfobia en el ámbito laboral	3	1	4
LGTBIfobia en el ámbito familiar	2	1	3
LGTBIfobia interiorizada	1	0	1
Agresión LGTBIfóbica	1	3	4
TOTAL	13	21	34

6.18. Tipología de demandas específicas recibidas en relación con situaciones de discriminación o agresión de naturaleza LGTBIfóbica, por ámbito o tipo y por islas

Ámbito o tipo de situación de LGTBIfobia, por islas	Mallorca	Menorca	Ibiza	Formentera	NS/NC	Total por ámbito o tipo
LGTBIfobia en el ámbito social	10	1	1	0	1	13
LGTBIfobia en el ámbito institucional	8	1	0	0	0	9
LGTBIfobia en el ámbito laboral	3	0	0	1	0	4
LGTBIfobia en el ámbito familiar	3	0	0	0	0	3
LGTBIfobia interiorizada	1	0	0	0	0	1
Agresión LGTBIfóbica	3	0	1	0	0	4
TOTAL POR ISLAS	28	2	2	1	1	34

El mayor número de demandas relacionadas con situaciones percibidas como LGTBIfóbicas corresponde al ámbito social, seguido del ámbito institucional. De las trece situaciones producidas en el ámbito social, diez se registraron en Mallorca, una en Ibiza y una en Menorca. En una ocasión la información relativa a la isla no se pudo registrar, porque la llamada telefónica al Servicio 24 Horas finalizó antes de obtener este dato.

Los entornos sociales en los que se produjeron más situaciones percibidas como LGTBIfóbicas son la calle (se reportaron cuatro casos de insultos en este espacio), el entorno vecinal (tres casos), los espacios de ocio, como bares y discotecas (tres casos), las instalaciones deportivas, como gimnasios o polideportivos (dos casos), y el ámbito educativo (un caso).

En cuanto a los casos de LGTBIfobia en el ámbito institucional, hay que destacar que todos tienen relación con situaciones sufridas por personas trans*, concretamente por siete hombres trans* (uno de ellos menor de edad) y dos mujeres trans*. De los nueve casos, ocho son de Mallorca y uno de Menorca. Cuatro sucedieron en servicios públicos del ámbito de la salud, uno en el ámbito policial, uno en el ámbito deportivo, uno en el ámbito del reconocimiento de la discapacidad, uno en el ámbito de los servicios de empadronamiento y uno en el ámbito de la protección de menores.

6.19. Tipología de demandas de asesoramiento profesional recibidas por el Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género, por año e isla

En este apartado y en los siguientes se exponen los datos relativos a las demandas de asesoramiento de carácter profesional formuladas por personas que, desde su ámbito de trabajo o desde entidades de activismo LGTBI, se pusieron en contacto con el Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género para informarse de temas relacionados con aspectos legales, procedimentales o referidos al deber de intervención¹³ (en casos de personal de la Administración pública) y a otras

13. El deber de intervención está recogido en el artículo 11 de la Ley 8/2016, de 30 de mayo, para garantizar los derechos de lesbianas, gays, trans, bisexuales e intersexuales y para erradicar la LGTBIfobia, que puede consultarse en este [enlace](#).

situaciones específicas, con el objetivo de poder atender mejor los casos que les habían llegado o de responder consultas relacionadas con la diversidad sexual y de género que les habían planteado desde varios ámbitos y sectores de las Illes Balears.

Por lo que respecta a las 72 demandas de asesoramiento profesional recibidas en el Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género, destacan tanto el aumento de las demandas de naturaleza social efectuadas durante el año 2019 en relación con los años anteriores como el hecho de que las demandas de naturaleza jurídica son casi cuatro veces más que las de naturaleza psicológica. La reducción en el número de consultas psicológicas se explica porque a partir de julio de 2018 el Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género dejó de ofrecer este tipo de atención, que había proporcionado desde mediados de octubre de 2017.

Por islas, las demandas provienen mayoritariamente de personas residentes en Mallorca (49), seguidas de las que residen en Menorca (doce), en Ibiza (cinco) y en Formentera (una).

6.20. Demandas de asesoramiento dirigidas al Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género, por profesionales, entidades o activistas

Las tablas de este apartado proporcionan información sobre las demandas de profesionales, entidades o activistas clasificadas según el perfil de quien las formula, la isla de procedencia y la materia de la consulta (social, psicológica o jurídica).

Demandas por procedencia y perfil de quien las formula		Naturaleza de la demanda			Total
Procedencia	Profesional, entidad o activista	Social	Psicológica	Jurídica	
Ibiza	Coordinador/a escolar	1			1
	Entidad LGTBI			1	1
	Orientador/a escolar			1	1
	Persona con un cargo político			1	1
	Psicólogo/a	1			1
Formentera	Sindicalista			1	1
Total Ibiza-Formentera					6
Menorca	Entidad LGTBI	1		1	2
	Investigadora de un estudio sobre el consumo de drogas	1			1
	Educador/a social	1			1
	Personal de la CAIB	2	1	1	4
	Personal del Consejo Insular	3		1	4
Total Menorca					12

<i>Demandas por procedencia y perfil de quien las formula</i>		<i>Naturaleza de la demanda</i>			<i>Total</i>
<i>Procedencia</i>	<i>Profesional, entidad o activista</i>	<i>Social</i>	<i>Psicológica</i>	<i>Jurídica</i>	
Mallorca	Coordinador/a escolar		1		1
	Entidad LGTBI	2	2	4	8
	Orientador/a escolar	2			2
	Activista trans*	1		1	2
	Estudiante	3			3
	Empresa respetuosa con el hecho LGTBIQ+	1			1
	Asociación	1			1
	Educador/a social	2			2
	Maestro/a	1			1
	Médica de familia	1			1
	Persona con cargo político	1			1
	Personal del Ayuntamiento de Palma	1		3	4
	Personal del Ayuntamiento Felanitx	1			1
	Personal de la CAIB	5		5	10
	Personal del Consejo Insular	1			1
	Personal de una entidad asociativa			1	1
	Profesor/a	1			1
	Psicólogo/a	1	1	1	3
	Trabajador/a social	4			4
Miembro de la Federación de Asociaciones de Padres y Madres	1			1	
Total Mallorca					49
Fuera de las Illes Balears	Entidad LGTBI	1			1
	Activista trans*			1	1
	Profesora coeducadora LGTBI	1			1
	Antropóloga	1			1
NS/NC	Profesor/a		1		1
Total otros					5
TOTAL ILLES BALEARS		43	6	23	72

6.21. Demandas de asesoramiento dirigidas al Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género, por tipo de centro o de entidad

Las tablas de este apartado complementan las del apartado anterior con una información más concreta sobre los organismos (instituciones públicas, centros educativos...) o las entidades que se pusieron en contacto con el Servicio de Coordinación y de Atención a la Diversidad Sexual y de Género entre el mes de octubre de 2017 y el mes de diciembre de 2019 para formular demandas de asesoramiento de carácter profesional.

Demandas por procedencia y tipo de centro o entidad		Naturaleza de la demanda			Total
Procedencia	Centro o entidad	Social	Psicológica	Jurídica	
Ibiza	Dirección Insular de Igualdad del Consejo			1	1
	Fundación IRES	1			1
	IES Quartó del Rei			1	1
	IES Xarc	1			1
	La Llave del Armario			1	1
Formentera	Sindicado CGT de Ibiza y Formentera			1	1
Total Ibiza-Formentera					6

Menorca	Ben Amics	1		1	2
	Cáritas	1			1
	Consejo Insular (personal responsable de un estudio sobre el consumo de drogas)	1			1
	Centro de Salud Canal Salat	1			1
	SOIB		1	1	2
	Políticas públicas LGTBI del Consejo Insular	3		1	4
	Pacto Social contra las Violencias Machistas	1			1
Total Menorca					12

Mallorca	ALAS		1		1
	Asociación Mundo sin Guerras	1			1
	Asociación Ideari			1	1
	Balears Diversa			1	1
	Ben Amics	2	2	3	7
	Casal Petit	1			1
	Centro de menores de Es Pil·larí	1			1
	Centro de salud	1			1
	CFIB Son Llebre (dos estudiantes de Promoción de la Igualdad de Género)	1			1

<i>Demandas por procedencia y tipo de centro o entidad</i>		<i>Naturaleza de la demanda</i>			<i>Total</i>
<i>Procedencia</i>	<i>Centro o entidad</i>	<i>Social</i>	<i>Psicológica</i>	<i>Jurídica</i>	
Mallorca	Chrysallis Illes Balears			1	1
	Colectivo Trans* Balear	1			1
	Convivèxit	2		1	3
	CEIP Punta de n'Amer		1		1
	Ayuntamiento de Felanitx	1			1
	FAPA Mallorca	1			1
	Función Pública (II Plan de Igualdad de la CAIB)			1	1
	Oficina de Administración Electrónica del GOIB			1	1
	Fundación Diagrama	1			1
	Fundación IRES			1	1
	GREC (Programa de Emancipación)	1			1
	Hansen & Partner	1			1
	IBSALUT	1			1
	IES Aurora Picornell	1			1
	IES Joan Alcover	1			1
	IES Llorenç Garcias i Font	1			1
	Coordinación de Sida y Sexualidad de la DG de Salud Pública y Participación	1			1
	IME (Ayuntamiento de Palma)			2	2
	Colegio Santa Teresa	1			1
	IES Santa Maria	1			1
	Protección de Menores del Consejo Insular (IMAS)	1			1
	Servicio de Familia (DG de Menores y Familia)	1			1
	Servicio de Fomento del Uso del Catalán (DG de Política Lingüística)	2			2
	Área de Igualdad (Ayuntamiento de Palma)	1		1	2
	SOIB			2	2
	Trabajadora social (CV)	1			1
	UIB (estudiantes de 4º de Educación Social)	1			1
Colegio Oficial de Psicología (COPIB)	1			1	
Total Mallorca					49

Demandas por procedencia y tipo de centro o entidad		Naturaleza de la demanda			Total
Procedencia	Centro o entidad	Social	Psicológica	Jurídica	
Fuera de las Illes Balears	Dirección del documental <i>En Femme</i> (Barcelona)	1			1
	Investigador y activista trans*			1	1
	Fundación Triángulo (entidad LGTBI y de cooperación de Extremadura)	1			1
	Proyecto de formación del Ministerio «Abrazar la diversidad»	1			1
NS/NC	Centro educativo		1		1
Total otros					5
TOTAL ILLES BALEARS		43	6	23	72

7. Otros recursos y herramientas para atender la diversidad sexual y de género en las Illes Balears

Desde el Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género se ha impulsado y coordinado la creación de recursos y herramientas específicamente relacionados con la diversidad sexual y de género (DSG), y también se han elaborado recursos propios. Estos recursos se han puesto al alcance de toda la población para dar a conocer los servicios, las estrategias y las buenas prácticas que contribuyen a abordar mejor las necesidades sociales del colectivo LGTBIQ+, especialmente las relacionadas con el entorno laboral.

7.1. Mapa de recursos LGTBI+

En el primer semestre de 2018, el Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género elaboró el *Mapa de recursos LGTBI+*,¹⁴ una herramienta imprescindible que recoge, en un mismo documento que se va actualizando periódicamente, todos los recursos relacionados con la diversidad sexual y de género disponibles en el territorio de las Illes Balears, y contribuye a apoyar y visibilizar a las entidades, los servicios y otros instrumentos que quieren sumar sinergias para favorecer la coordinación de las actuaciones dirigidas a fomentar el respeto por la diversidad sexual y de género, y a dar respuesta a las necesidades del colectivo.

7.2. Guía de recomendaciones para el buen trato de las personas LGTBI en el entorno laboral

La *Guía de recomendaciones para el buen trato de las personas LGTBI en el entorno laboral* es una herramienta didáctica y de sensibilización que surgió por iniciativa de la Comisión Laboral del Consejo de LGTBI de las Illes Balears, coordinada y financiada desde el Servicio de Coordinación y Atención a la Diversidad Sexual y de Género, y elaborada por Miriam Solá García, de Fundació Surt, con maquetación y diseño gráfico de Leticia Zapata Marquina. La versión final en formato PDF estuvo disponible a finales de febrero de 2019.

La guía consta de varios apartados interconectados:

1. Presentación.
2. Introducción.
3. La perspectiva de la diversidad sexual y de género.
4. La situación de las personas LGTBI en el ámbito laboral.

14. El documento es accesible desde la web de la Dirección General de Derechos y Diversidad (<http://dretsdiversitat.caib.es>) o, directamente, haciendo clic en este [enlace](#).

5. De qué hablamos cuando hablamos de discriminación?
6. Estrategias para fomentar la diversidad sexual y de género en el trabajo.
7. Para saber más.
8. Glosario.
9. Información y direcciones de interés.

La guía se puede consultar desde la página web de la Dirección General de Derechos y Diversidad.¹⁵ Se recomienda su lectura en línea, dado que el documento, en formato PDF, contiene enlaces que permiten acceder a recursos interesantes, sobre todo estudios y trabajos de investigación.

También se publicó una edición impresa de la guía, de la que, hasta el 31 de diciembre de 2019, se habían repartido 245 ejemplares (166 en catalán y 79 en castellano).

15. El documento está disponible en lengua catalana (accesible desde este [enlace](#)) y en lengua castellana (accesible desde este [enlace](#)).