

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DIVERSA ORIENTACIÓN SEXUAL, IDENTIDAD y EXPRESIÓN DE GÉNERO

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

1. OBJETO.- El presente protocolo de atención tiene por objeto regular las condiciones de aplicabilidad de los criterios de atención en las asistencias que brinda el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima– SEPDAVI a las personas con diversa orientación sexual e identidad de género para el reconocimiento y garantía de los derechos humanos, en particular con los grupos en situación de vulnerabilidad e históricamente discriminados, puesto que las personas con diversa orientación sexual, expresión e identidad de género deben gozar los mismos derechos y oportunidades que los demás, siendo ello, responsabilidad de todas y todos las y los servidores públicos.

2. BASE LEGAL.- El presente Protocolo tiene como base legal:

1. Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia de 07 de febrero de 2009.
2. Ley de Administración y Control Gubernamentales N° 1178 de 20 de julio de 1990.
3. Ley del Servicio Plurinacional de Asistencia a La Víctima N° 464 de 19 de diciembre de 2013.
4. Decreto Supremo N° 2094 de 05 de septiembre de 2014, que Reglamenta la Ley N° 464.
5. Ley de Identidad de Género N° 807 de 21 de mayo de 2016.
6. Ley Contra el Racismo y toda forma de discriminación N° 045 de 8 de octubre de 2010.
7. Protocolo de Atención a la Víctima SEPDAVI de la gestión 2018.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.- El presente protocolo es de cumplimiento y aplicación obligatoria por todas y todos las y los servidores públicos que ejerzan funciones en el SEPDAVI, independientemente de la fuente de su remuneración.

4. DEFINICIONES.- Para fines de aplicación del presente protocolo, es menester conocer los diversos términos, definiciones y conceptos referentes a personas con orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género diversas, así como a la diversidad corporal. Reconociendo que este tema en particular responde a una dinámica conceptual sumamente cambiante y en constante revisión, se considerarán las siguientes definiciones:

Heterocisnormatividad: Es la imposición de la heterosexualidad como la única manera de expresar la sexualidad de manera “normal”, “natural” y aceptada por la sociedad en general.

Sexo biológico: Se refiere a las características biológicas (anatómicas y fisiológicas) a partir de las cuales las personas son clasificadas como hombres, mujeres o intersexuales al nacer.

Intersexual: Personas cuyas características anatómicas/fenotípicas y órganos sexuales (externos o internos) no parecen encajar en las definiciones típicas de hombre y mujer. Pueden ser visibles al momento de nacimiento, o no y por lo tanto, pueden descubrirlo a lo largo de su vida.

Diversidad sexual y de género: Es un término que se utiliza comúnmente para referirse a todas aquellas personas que escapan al binarismo sexual (hombre/mujer) y a la heterocisnormatividad impuesta; refleja la diversidad en términos afectivos a partir de otros tipos de orientación sexual diferentes al heterosexual y también identidades o expresiones de género diversas que a veces no se adecúan a lo que generalmente consideramos como femenino o masculino.

Orientación sexual: Capacidad de cada persona de sentir una atracción erótica y/o afectiva por personas de un género, o de más de un género, así como la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas.

Gay/Homosexual: Hombre que se siente atraído erótica, sexual y afectivamente por hombres.

Lésbico/Lesbiana: Mujer que se siente atraída erótica, sexual y afectivamente por mujeres.

Bisexual: Persona que se siente atraída erótica y/o afectivamente por mujeres y hombres.

Asexual: Persona que no siente atracción erótica hacia otras personas, sin embargo puede relacionarse afectiva y románticamente.

Pansexual: Persona que se siente atraída erótica, sexual y afectiva por otras personas, sin encontrar distinción entre su sexo, género o expresión de género. Esto quiere decir que puede entablar relaciones románticas con mujeres, hombres, intersexuales, etc.

Identidad de género: Vivencia interna e individual del género, tal como cada persona se identifica hacia sí misma, hacia los demás y su interacción.

Cisgénero: Personas con una identidad de género, vinculado con el sexo socialmente asignado al nacer.

Travesti: Persona que expresa características de género considerado distinto al suyo (vestimenta, accesorios, entre otros), pero solo momentáneamente o por tiempo determinado, sin que ello implique una orientación sexual; por lo que pueden ser heterosexuales, bisexuales y homosexuales.

Transgénero: Persona cuya identidad de género, es diferente a la del sexo asignado al nacer, por lo que hace cambios a nivel de género (ropa, vestuario y puede hacer uso de las hormonas) para afirmarse a sí mismas/os, pero no necesariamente pretende hacer modificaciones corporales a nivel sexual a través de intervenciones médico quirúrgicas.

Transexual: Persona cuya identidad de género, es diferente a la del sexo asignado al nacer, por lo que hace cambios a nivel de género, e incluso, a nivel sexual (Cirugía de afirmación de sexo-genérica).

No binario: Persona que no muestra rasgos físicos, psicológicos, sociales y culturales ni del género femenino ni del género masculino.

Queer: Personas que manifiestan su sexualidad fuera de cualquier clasificación de género binario, adoptando nuevas expresiones alternativas que rompan con los estereotipos socialmente construidos.

Expresiones de género: Es la forma de manifestación del género de una persona mediante el comportamiento y apariencia. Puede incluir la forma de hablar, manierismos, modo de vestir, comportamiento personal, comportamiento o interacción social, modificaciones corporales, entre otros aspectos. La expresión de género se manifiesta como masculina, femenina, andrógina o cualquier combinación de las tres.

5. PRINCIPIOS.- El presente Protocolo se rige por los siguientes principios:

Atención Diferenciada. Las personas con diversa orientación sexual, identidad y expresión de género, que cuenten con escasos recursos económicos y se encuentren en calidad de víctimas de delitos, recibirán atención acorde a sus necesidades y la circunstancia.

No discriminación. El SEPDAVI busca prevenir toda forma de distinción, exclusión, restricción o preferencia que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos fundamentales y libertades de las personas con diversa orientación sexual, identidad y expresión de género.

No Violencia. El SEPDAVI en la prestación del servicio, busca prevenir cualquier tipo de maltrato y revictimización que afecte la integridad de las personas con diversa orientación sexual, identidad y expresión de género.

Protección. EL SEPDAVI busca prevenir la violencia institucional en particular hacia grupos en situación de vulnerabilidad e históricamente discriminados, brindando a través del personal, un trato diferenciado e integral en el marco de sus competencias.

Trato Digno. Las personas con diversa orientación sexual, identidad y expresión de género, reciben un trato digno, prioritario e integral, respetando su diversidad y con calidad y calidez por parte de las y los servidores públicos del SEPDAVI.

CAPÍTULO II

LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DIVERSA ORIENTACIÓN SEXUAL, IDENTIDAD Y EXPRESIÓN DE GÉNERO

6. OTORGACIÓN DE LA ATENCIÓN.-

Los servidores públicos del SEPDAVI:

- Evitarán cuestionar a las personas sobre su diversa orientación sexual, identidad y expresión de género.
- Procurarán no realizar actos intimidatorios a través de lenguaje verbal, no verbal u otros, que invadan su privacidad y signifiquen un trato desigual (miradas detenidas e incómodas, preguntas impertinentes sobre sus características físicas o apariencia, gestos y comentarios denigrantes y estereotipados).
- Evitarán suponer que las características biológicas, coincidirán con el esquema de género y sexo, es decir, género masculino órganos sexuales de hombre, género femenino órganos sexuales de mujer socialmente designados a hombres y mujeres, no hacer conclusiones basadas en percepciones estereotipadas, inexactas o inapropiadas de las personas con diversa orientación sexual, identidad y expresión de género.
- Evitarán verter comentarios inapropiados, adjetivos calificativos negativos, peyorativos y cualquier otro que tenga por objeto descalificar al grupo de la población de personas de diversa orientación sexual, identidad y expresión de género.
- Procurarán no incurrir en cualquier otra conducta que restrinja o menoscabe derechos con base en la orientación sexual, identidad y/o expresión de las personas.
- Deberán tener cuidado con el uso de pronombres adecuados. Por ejemplo, alguien que se identifique como mujer pedirá que use palabras y pronombres femeninos, como “ella”, “de ella”, etc. Una persona que se identifique como hombre pedirá que use palabras y pronombres como “él”, “de él”, etc. Incluso si aún sus documentos oficiales de identidad se encuentran en vías de armonización o si aún no se encuentran actualizados en sistemas de registro de datos personales. En caso de duda, se deberá referir a la persona con el

apellido y se deberá consultar de forma respetuosa, sobre la identidad de género con la que se identifica y con la que desea ser tratada.

- De manera particular, la atención a personas transgénero y transexual (mujeres trans u hombres trans) se deberá abordar de acuerdo al nombre social con el que se identifican, por tanto, se debe consultar con la persona, sobre el nombre con el que prefiere que se le llame durante la entrevista, sin que ello dependa de que la persona se encuentre en proceso hormonal o cirugías de afirmación sexo-genérica, o se encuentre en vías de armonización de sus documentos oficiales de identidad y no se encuentren actualizados sus datos personales referentes a su identidad o expresión de género en sistemas de registro de datos personales.
- Garantizarán que la anotación del nombre dentro de las constancias, oficios, acuerdos, medidas cautelares y proyectos de resolución que emite este servicio se deberá asentar atendiendo el principio de no revictimización a la identidad y expresión de género de este grupo de la población, adicionando en los documentos oficiales el nombre de la persona atendida.
- En todas las actuaciones deberán actuar con respeto a los derechos humanos, las orientaciones, identidades y expresiones de géneros no normativos, así como aquellas apariencias que no coinciden con los estándares socialmente aceptados de los cuerpos y expresiones femeninas y masculinas, debiendo de abstenerse la utilización de términos peyorativos, o discriminatorios sobre la parte peticionaria, testigos o probable responsable.
- En cumplimiento de sus fines, el SEPDAVI mantendrá en confidencialidad la información personal que recepcione sobre el hecho penal, de terceros, de instituciones públicas o privadas, así como del patrocinio legal y de la asistencia psicológica y social respectiva; salvo que sea solicitada previa orden judicial y solo por el interés público.

7. CRITERIOS.- Para la otorgación de los servicios que brinda el SEPDAVI en favor de personas con diversa orientación sexual, identidad y expresión de género que forman parte de este grupo de la población, las y los servidores públicos del SEPDAVI deberán aplicar lo siguientes criterios:

- 1. Uso eficiente de los tiempos de atención.** Se priorizará la atención integral en los servicios en favor de las personas con diversa orientación sexual, expresión e identidad de género, asimismo, el tiempo de atención no excederá de 60 minutos a efectos de uso eficiente del tiempo otorgado.
- 2. Capacidad de respuesta institucional.** Se otorgará una respuesta pronta, oportuna y adecuada en el Servicio prestado por la Institución a favor de las personas con diversa orientación sexual, expresión e identidad de género.

- 3. Atención personalizada y especializada.** Los servidores del SEPDAVI, que por la naturaleza de sus funciones presten atención al público, tendrán la obligación de brindar una atención singular e individualizada en beneficio de las personas con diversa orientación sexual, expresión e identidad de género.
- 4. Trato con calidad y calidez humana.** Con la finalidad de contribuir al trato con calidad y calidez se brindará una atención respetuosa, cordial, oportuna, diligente, identificándose las demandas y necesidades de las personas con diversa orientación sexual, expresión e identidad de género, que acudan al servicio, para proporcionar una respuesta adecuada, cubriendo sus necesidades; además de proporcionar una adecuada información sobre la atención que brinda el SEPDAVI.
- 5. Erradicación de toda forma de maltrato.** Se prohíbe toda forma de maltrato, violencia y/o discriminación a las personas con diversa orientación sexual, identidad y expresión de género, por parte de las servidoras y servidores públicos del SEPDAVI, bajo sujeción a la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990 de Administración y Control Gubernamentales y la Ley Contra el Racismo y toda forma de discriminación N° 045 de 8 de octubre de 2010.
- 6. Uso del idioma materno.** Los servicios que se proporcionen a favor de las personas con diversa orientación sexual, expresión e identidad de género, se realizarán en su idioma materno, cuando así se requiera y las condiciones de estructura de personal del SEPDAVI lo permitan; a tal efecto, su implementación será de manera progresiva, con la finalidad de contribuir a este criterio. La Unidad Administrativa Financiera y de Operaciones gestionará ante la Escuela de Gestión Pública Plurinacional cursos de enseñanza de Idiomas Oficiales.
- 8. OBLIGACIONES DE LOS TITULARES DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DIVERSA ORIENTACIÓN SEXUAL, IDENTIDAD Y EXPRESIÓN DE GÉNERO.-**

Las y los usuarios tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Brindar información verídica y completa al abogado o la abogada Patrocinante, al Trabajador Social o Trabajadora Social y al Psicólogo o Psicóloga.
- b) Entrega oportuna de documentación relacionada al caso.
- c) Proporcionar todos los elementos de prueba que se encontraren en su poder o información relativa al lugar donde se encontraren dichos elementos.
- d) Hacer conocer oportunamente los nombres de todos los testigos del hecho.

- e) Efectuar seguimiento personal de su caso en oficinas del Órgano Judicial, Ministerio Público, Policía Boliviana u otras entidades públicas o privadas.
- f) Trato respetuoso y amable con los servidores del SEPDavi.
- g) Acudir regularmente ante oficinas del SEPDavi y coadyuvar con el patrocinio del proceso.
- h) Otorgar información fehaciente socio-económica de manera oportuna para la respectiva valoración o diagnóstico social.
- i) Colaborar en la obtención de elementos de prueba para el desarrollo efectivo del proceso penal.

9. RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO.- Son responsables de la aplicación del presente Protocolo:

- 1. La o el Director General Ejecutivo del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima en cuanto a su aprobación expresa e implementación.
- 2. La Unidad Administrativa Financiera y de Operaciones, respecto de su implementación, difusión, aplicación y control.
- 3. Los inmediatos superiores en grado jerárquico que tienen a su cargo personal dependiente que presta servicios a las personas con diversa orientación sexual, identidad y expresión de género, en cuanto a su aplicación.

CAPÍTULO III

DIFUSIÓN, SENSIBILIZACIÓN, CAPACITACIÓN, DEBERES E INCUMPLIMIENTO

10. DIFUSIÓN DE DERECHOS.- El SEPDavi, viabilizará la gestión de programas de difusión sobre los derechos de la población beneficiaria del presente Protocolo.

11. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN.- Se impartirán de manera permanente cursos de sensibilización y capacitación al personal en materia de derechos humanos, igualdad de género y no discriminación para facilitar la prevención y la identificación, atención y seguimiento a los casos a través de la Unidad Administrativa Financiera y de Operaciones en coordinación con las Instituciones especializadas sobre temáticas referentes a las personas con diversa orientación sexual, expresión e identidad de género.

La Unidad Administrativa Financiera y de Operaciones en coordinación con Coordinación Nacional y las y los Coordinadores Departamentales brindará todas las facilidades para que el personal a su cargo, reciba en horario de trabajo los cursos a los que se refiere este

apartado, mismos que serán programados y notificados con anticipación al personal. A tal efecto se podrá solicitar la colaboración de otras personas e instituciones expertas en los temas específicos que se refiere el presente Protocolo.

12. DEBERES DE LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA.- Toda servidora o servidor público dependiente del SEPDAVI, que en el ejercicio de sus funciones tome conocimiento de cualquier acto de maltrato o violencia contra las personas con diversa orientación sexual, identidad y expresión de género, deberá denunciar ante la Autoridad competente.

13. INCUMPLIMIENTO.- La omisión o incumplimiento de lo establecido en el presente Protocolo generará responsabilidad de acuerdo a la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales, al Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 23318-A de 03 de noviembre de 1992 y al Reglamento Interno de Personal del SEPDAVI.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- La Unidad Administrativa Financiera y de Operaciones, Coordinación Nacional y los Coordinadores Departamentales, quedan encargados de la capacitación e implementación del presente Protocolo.

SEGUNDA.- El área de Sistemas queda encargado de la implementación de datos personales y/o sociodemográficos que permitan identificar si la persona pertenece a la población de diversa orientación, identidad y expresión de género.

TERCERA.- El presente Protocolo podrá ser modificado total o parcialmente en concordancia con las disposiciones legales en vigencia mediante Resolución Administrativa