



Defensoría Pública
del Ecuador

**Protocolo de Atención para promover los derechos
de personas LGBTI+**
Gestión de la Inclusión Social, Interculturalidad e Igualdad

**Protocolo
Versión 1.0**

Este documento es propiedad de la Defensoría Pública del Ecuador; ninguna parte del material cubierto por este puede ser reproducido, almacenado en un sistema de información o transmitido de cualquier forma o por cualquier medio electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otro medio sin previa autorización.

	Atención para personas LGBTI+ de los servidores de la Defensoría Pública del Ecuador Gestión de la Inclusión Social, interculturalidad e Igualdad	Código	PT-02(M10-P03-S02)
		Versión	1.0
		Fecha	Diciembre – 2022
		Página	2 de 11

ÍNDICE Y CONTENIDO

1 DESCRIPCIÓN:	3
2 OBJETIVO :	4
3 ALCANCE:	4
4 GLOSARIO:	4
5 REGLAS GENERALES	5
5.1 Identificación de necesidades de personas LGBTI+	7
6 REGLAS ESPECÍFICAS	7
6.1 Lineamientos relacionados a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación.	7
6.2 Lineamientos relacionados a las formas de identificación de las personas LGBTI+	8
6.3 Lineamientos relacionados a la confidencialidad y clima de confianza	8
6.4 Entrevista	10
CONTROL DE CAMBIOS	10
APROBACIÓN DEL DOCUMENTO	11



Código	PT-02(M10-P03-S02)
Versión	1.0
Fecha	Diciembre – 2022
Página	3 de 11

1 DESCRIPCIÓN:

Los derechos son inherentes a la dignidad de toda persona, universales, indivisibles, interdependientes, inalienables, irrenunciables y progresivos. La orientación sexual, identidad de género o expresión de género son esenciales para la dignidad humana de cada persona y no deben ser motivo de discriminación o abuso.

Las principales directrices para el respeto de los derechos de las personas LGBTI+ están contenidas en los Principios de Yogyakarta y en las recomendaciones de la Organización de los Estados Americanos y de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.

La Constitución de la República del Ecuador, consagra la igualdad y no discriminación por motivos de orientación sexual, identidad de género o expresión de género, así mismo en la legislación ecuatoriana existen otras normas que sustentan los derechos de las personas LGBTI+, tales como Ley Orgánica de Movilidad Humana, Código Orgánico Integral Penal, Acuerdo Ministerial 82, entre otros.

En este contexto, mediante Resolución No. DP-DPG-DASJ-2022-199 de 14 de diciembre de 2022, el señor Defensor Público General, expidió la "POLÍTICA DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA DEL ECUADOR PARA PROMOVER LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS LGBTI+". En la disposición Transitoria Primera el señor Defensor Público General, dispone que: *"La Dirección de Inclusión Social, Interculturalidad e Igualdad deberá elaborar un protocolo/directrices de atención para personas LGBTI+ en el plazo de 30 días"*.

En el marco del "Convenio Específico de Cooperación Interinstitucional entre la Defensoría Pública del Ecuador y la Fundación Diálogo Diverso", cuyo objeto es *"(...) el fortalecimiento de la promoción y defensa de los derechos de las personas desde un enfoque de las diversidades sexo-genéricas (LGBTI+), y personas en situación de movilidad humana, con un enfoque de género y derechos humanos, con el fin de promover una vida libre de violencias en todos los ámbitos y contar con la protección legal de los derechos de la población LGBTI+ migrante, refugiada y de acogida"*. Dentro de los objetivos del referido Convenio se encuentra la contribución para la construcción de un protocolo de atención de la población LGBTI+ para la Defensoría Pública del Ecuador".

En este contexto, y con la finalidad de promover el acceso a la justicia de las personas LGBTI+, la Dirección de Inclusión Social, Interculturalidad e Igualdad elaboró el Protocolo de Atención para promover los derechos de personas LGBTI+. Al referido documento realizaron aportaciones los equipos técnicos de la Fundación Diálogo Diverso y de la Dirección de Política Integral de los Derechos de la Población LGBTI+ del Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos.

	Atención para personas LGBTI+ de los servidores de la Defensoría Pública del Ecuador Gestión de la Inclusión Social, interculturalidad e Igualdad	Código	PT-02(M10-P03-S02)
		Versión	1.0
		Fecha	Diciembre – 2022
		Página	4 de 11

2 OBJETIVO¹:

Determinar e instruir la aplicación de una guía de buenas prácticas para mejorar el acceso de las personas LGBTI+ a los servicios de asesoría, asistencia legal y patrocinio que provee la Defensoría Pública del Ecuador.

3 ALCANCE:

El presente protocolo es de cumplimiento obligatorio para todos los servidores públicos y trabajadores de la Defensoría Pública y durante la atención que se preste a los usuarios de todos los servicios institucionales.

4 GLOSARIO²:

Para efectos de este protocolo se considerará las siguientes definiciones:

Lesbiana³.- Término para reconocer a mujeres atraídas física, romántica y/o emocionalmente por otras mujeres. (CIDH, 2015: s/n).

Gay.- Término para identificar a la persona que experimenta atracción física, romántica y/o emocional hacia personas del mismo sexo. A menudo se utiliza para describir a un hombre que se siente sexualmente atraído por otros hombres. (CIDH, 2015: s/n).

Bisexual.- Persona que es física, romántica y/o emocionalmente atraída tanto por hombres como mujeres. (CIDH, 2015: s/n).

Trans⁴.- Cuando la identidad de género de la persona no corresponde con el sexo asignado al nacer. Las personas trans construyen su identidad independientemente de tratamiento médico o intervenciones quirúrgicas.

Transgénero⁵.- Con este término se define a una persona cuya identidad y expresión de género no se ajusta a las normas y expectativas asociadas tradicionalmente con el sexo que se le ha asignado al nacer. Las personas transgénero pueden auto identificarse como transgénero femenina, masculina, transmujer, transhombre, transexual, y pueden expresar sus géneros en una variedad de maneras masculinas, femeninas o andróginas. (CIDH, 2015: s/n).

¹ Este documento sigue la norma lingüística relativa al género gramatical es decir utiliza terminaciones en "o" para el masculino y en "a" para el femenino, debido a la necesidad continua de resaltar el rol de la mujer y la igualdad de género. Sin embargo, reconocemos que el uso de la "x" en sustitución de la categorización binaria (o/a) puede considerarse un lenguaje más inclusivo y útil para hacer referencia a un amplio universo de género que rebasa dicha categorización, y que puede ser muy relevante en algunas circunstancias.

² El glosario fue tomado de la Agenda Nacional para la Igualdad de Género.

³ Agenda Nacional Para la Igualdad de Género, s. f., <https://www.igualdadgenero.gob.ec/wp-content/uploads/2022/09/ANIG-2021-2025-Prov.pdf>.

⁴ Conceptos Básicos LGBTI CIDH, s. f., <https://www.oas.org/es/cidh/multimedia/2015/violencia-lgbti/terminologia-lgbti.html>.

⁵ Agenda Nacional Para la Igualdad de Género.

Travesti⁶.- Un individuo que en ocasiones se viste con ropa tradicionalmente asociada con las personas de un sexo diferente. Las personas travestis suelen estar cómodas con el sexo que se les asignó al nacer y no desean cambiarlo.

Transexual.- Persona que, a más de asumir una identidad de género masculina o femenina, realiza intervenciones en su cuerpo para alejarse de su biología original. (CIDH, 2015: s/n)

Intersexual.- Se refiere a una condición en la que una persona nace con una anatomía reproductiva o sexual y/o patrones de cromosomas que no parecen ajustarse con las típicas nociones biológicas binarias de hombre o mujer. (CIDH, 2015: s/n).

Orientación sexual⁷.- La orientación sexual se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por otras personas de diferente sexo/género o del mismo sexo/género, o más de un sexo/género y, entablar relaciones íntimas y sexuales con ellas. Básicamente hay tres orientaciones sexuales predominantes: hacia el mismo sexo/género (homosexualidad), hacia el sexo/género opuesto (heterosexualidad) o hacia ambos sexos/géneros (bisexualidad). (CNIG, 2017, p. 23).

Identidad de género⁸.- Identificación de cada persona en el género que siente, reconoce y/o nombra como propio. Al alejarnos del sistema binario de la diferencia sexual es posible hallar identidades de género diversas, no reducidas al par hombre-mujer que resulta de la construcción social basada en estereotipos, roles y atributos de género heterosexistas (Ministerio de Sanidad, 2018, p.17).

Expresión de Género⁹.- Es la expresión de los roles de género como mujer u hombre (ambos o ninguno de ellos) a través del comportamiento, la indumentaria, el peinado, la voz, los rasgos físicos, etc. Está condicionada por las expectativas sociales de género. No tiene por qué ser fija ni coincidir con el sexo, la identidad de género o la orientación sexual de la persona.

5 REGLAS GENERALES

Los siguientes lineamientos de actuación son de aplicación obligatoria para todos los servidores públicos y trabajadores de la Defensoría Pública del Ecuador en el ejercicio de sus funciones con relación a las personas LGBTI+:

- a) Brindar asesoría, asistencia legal y patrocinio en las líneas atención prioritaria de la Defensoría Pública del Ecuador a todas las personas LGBTI+ sin

⁶ Plan de Acción de Diversidades LGBTI+, s. f.,

<https://mail.defensoria.gob.ec/service/home/~/?auth=co&loc=es&id=503&part=2>

⁷ Plan de Acción de Diversidades LGBTI+.

⁸ Plan de Acción de Diversidades LGBTI+.

⁹ Plan de Acción de Diversidades LGBTI+.



discriminación por motivos de orientación sexual, identidad de género o expresión de género;

- b) Brindar un trato respetuoso y digno a todas las personas, independiente de su orientación sexual, identidad de género o expresión de género;
- c) Preguntar a la persona cuál es su nombre social independientemente del nombre legal que consta en su documento de identidad. Es decir, preguntar ¿cómo se identifica? De igual manera, preguntar con qué pronombre se siente más cómodo o cómoda de acuerdo con el género expresado;
- d) Abstenerse de emitir juicios de valor de la persona y sobre los hechos relatados;
- e) Abstenerse de realizar gestos o expresiones, sean corporales, o de cualquier tipo, para cuestionar su orientación sexual, identidad de género o expresión de género;
- f) Evitar sugerir que la persona cambie de conductas o comportamientos relacionados con su orientación sexual, identidad de género o expresión de género;
- g) Procurar obtener toda la información necesaria, evitando en lo posible posteriores declaraciones/entrevistas que ocasionen revictimización de la persona sobre todo en casos de violencia;
- h) Respetar y acoger el pedido de la persona de ser atendido por un servidor con el que se sienta cómodo;
- i) Respetar la autonomía de la persona en lo que se refiere a la facultad de adoptar decisiones. La persona usuaria es responsable de ella y es copartícipe del seguimiento de su caso;
- j) Formular preguntas de forma adecuada y respetuosa, libre de convicciones morales, religiosas, entre otras;
- k) No usar comillas alrededor del nombre o alrededor del pronombre que refleja su identidad de género, sin embargo, es necesario referir el caso indicando la particularidad de la identidad de género de la persona trans para evitar revictimización;
- l) Consignar en los instrumentos de registro no solo los datos del documento de identidad sino también el nombre expresado por la persona y por el cual desea ser identificado;
- m) Promover un clima de confianza, empatía, aceptación y respeto;
- n) Brindar una atención libre de estigmas, prejuicios, y discriminación hacia personas LGBTI+;
- o) Transmitir y utilizar lenguaje positivo y brindar acompañamiento;
- p) Brindar información comprensible, completa, veraz, oportuna y accesible con relación a sus derechos. Además, de los mecanismos y procedimientos adecuados;
- q) No divulgar los motivos de la atención o cualquier información sensible a terceras personas;
- r) Solicitar autorización para usar la información sobre su orientación sexual, identidad de género o expresión de género o de su nombre durante el proceso de intervención o de cualquier dato sensible, a fin de no vulnerar su derecho a la intimidad, confidencialidad y reserva de la información; y,
- s) Respetar la decisión de la persona de no hacer pública su orientación sexual, identidad de género o expresión de género;



5.1 Identificación de necesidades de personas LGBTI+¹⁰

Para identificar necesidades específicas de personas LGBTI+ se debe realizar preguntas. Sin embargo, en ningún momento estas preguntas deberán referirse a temas íntimos sobre la corporalidad, orientación sexual, identidad de género o expresión de género.

¿Qué preguntar?	¿Qué no preguntar? ¹¹
Si ha sufrido insultos, agresiones físicas o verbales, explicar que también son considerados violencia	Ser directos si ha sufrido algún tipo de violación o acoso
Situaciones de vulneración que ha vivido	Posturas políticas o religiosas
Estado actual sobre su acceso a derechos (salud, educación, otros)	Temas por curiosidad o morbo
Existencia de redes de apoyo	Si tiene pareja o no
¿Cómo desea que se actúe con relación a su caso?	Aspectos íntimos sobre sus relaciones familiares o de pareja

6 REGLAS ESPECÍFICAS

6.1 Lineamientos relacionados a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación.

- Brindar un trato respetuoso y digno a todas las personas, independientemente de su orientación sexual, identidad de género o expresión de género, estableciendo mecanismos adecuados y especializados que permitan garantizar el acceso a los diferentes servicios institucionales a las personas LGBTI+;
- Reconocer que las personas LGBTI+ son sujetos de derechos y no beneficiarias de asistencia;
- Reconocer que la atención a personas LGBTI+ afectadas en sus derechos, no exige la creación de nuevos derechos ni que se concedan derechos especiales. Por el contrario, se trata del estricto cumplimiento al derecho a la igualdad y no discriminación y al reconocimiento que la orientación sexual, identidad de género o expresión de género no son limitantes en el ejercicio de sus derechos;
- Reconocer que la atención especializada requiere de capacidades técnicas y humanas libres de discriminación por orientación sexual, identidad de género o expresión de género, y está encaminada a contribuir a la promoción, protección y defensa de los derechos de las personas LGBTI+;

¹⁰ Trato Digno - Guía Para el Abordaje de las Diversidades Sexuales y de Género con Población Migrante, Refugiada Y De Acogida, En Contextos Humanitarios (Quito, Marzo), https://dialogodiverso.org/pdf/trato_digno.pdf.

	Atención para personas LGBTI+ de los servidores de la Defensoría Pública del Ecuador Gestión de la Inclusión Social, interculturalidad e Igualdad	Código	PT-02(M10-P03-S02)
		Versión	1.0
		Fecha	Diciembre – 2022
		Página	8 de 11

- e) Proporcionar atención interdisciplinaria dependiendo del contexto del caso y de las necesidades de las personas que acuden a la institución;
- f) Abstenerse de emitir juicios de valor de la persona y sobre los hechos relatados;
- g) No presuponer la heterosexualidad de las personas, por ello es importante utilizar términos inclusivos y respetuosos que no lesionen sus derechos y que incluyan a las personas LGBTI+ en toda su diversidad;
- h) Evitar sugerir que la persona cambie de conductas o comportamientos relacionados con su orientación sexual, identidad de género o expresión de género. Por el contrario, brindar información objetiva para la defensa de sus derechos;
- i) Abstenerse de recomendar o prescribir tratamientos y/o evaluaciones psicológicas o psiquiátricas a una persona por su orientación sexual, identidad de género o expresión de género; y,
- j) Procurar obtener todos los datos necesarios, evitando en lo posible posteriores declaraciones que ocasionen revictimización de la persona sobre todo en casos de violencia y teniendo en cuenta los lineamientos relacionados a la confidencialidad y clima de confianza.

6.2 Lineamientos relacionados a las formas de identificación de las personas LGBTI+

- a) Preguntar a la persona cuál es el nombre con el que quiere ser atendida y referirse a ella de acuerdo con el género y el pronombre expresado;
- b) Llamar siempre a las personas por su (sus) apellido (s) en caso de no tener seguridad si el nombre que figura en los registros es el que utiliza y no es posible preguntar por el nombre, reconociendo siempre su derecho a la libre autoidentificación. (Ejemplo: ¿La usuaria y/o usuario López Aguirre se encuentra presente?;
- c) Respetar los términos gay, lesbiana, bisexual, trans e intersexual, u otro, si la persona que acude al servicio de atención se identifica como tal;
- d) No se debe poner comillas alrededor del nombre o alrededor del pronombre que refleja su identidad de género; y,
- e) Los instrumentos de registro deben consignar no solo los datos que aparecen en los documentos de identidad sino también el nombre expresado por la persona y por el cual desea ser identificada, sobre todo si provienen de países donde no se ha regulado la identidad de género en normas específicas que se reflejen en documentos oficiales.

6.3 Lineamientos relacionados a la confidencialidad y clima de confianza

- a) Promover un clima de confianza, empatía, aceptación y respeto con el objetivo de ofrecer una atención libre de estigmas, prejuicios y discriminación hacia personas LGBTI+, transmitiendo y utilizando mensajes positivos de acompañamiento. La persona que acude a los servicios para solicitar



atención o información debe sentirse escuchada, aceptada, entendida y apoyada en todo momento. Recordar que la Defensoría Pública es un espacio seguro;

- b) Toda intervención deberá iniciarse con previo consentimiento libre e informado de las personas. La información debe ser comprensible, completa, veraz, oportuna y accesible en relación con sus derechos y con los mecanismos y procedimientos existentes;
- c) Ninguna persona tiene la obligación de revelar su orientación sexual, identidad y expresión de género (ámbito de la vida privada). No se debe preguntar sobre estos temas, pues de ninguna forma es un requisito para la atención;
- d) Respetar y atender el pedido de las personas LGBTI+ de mantener la confidencialidad de su orientación sexual, identidad de género o expresión de género, de sus características físicas, de su nombre o cualquier otro dato que las personas consideren sensibles;
- e) No divulgar los motivos de la atención o cualquier información sensible a terceras personas. En estos contextos se recomienda utilizar seudónimos o siglas que no identifiquen a las personas;
- f) Cuando la persona exprese libremente su orientación sexual, identidad de género o expresión de género y es relevante al caso consignar este dato en los registros, es importante activar las medidas de confidencialidad. Un dato de esta naturaleza solo debe registrarse cuando la persona brinda la información en forma voluntaria para la comprensión de los hechos que tienen un trasfondo de discriminación por orientación sexual, identidad de género o expresión de género o un contexto de violencia. En caso de que la persona desee asumir o hacer pública su orientación sexual, identidad de género o expresión de género, se debe respaldar su decisión y de inmediato construir una estrategia de acompañamiento si el contexto del caso lo requiere;
- g) Solicitar a la persona autorización para hacer uso de la información de su orientación sexual, identidad de género o expresión de género, su nombre o de cualquier dato sensible, a fin de no vulnerar su derecho a la intimidad, confidencialidad y reserva de la información. El consentimiento para utilizar estos datos debe ser expreso y la persona interesada podrá revocarlo en cualquier momento, sin que esto implique desventaja o perjuicio alguno para ella;
- h) Utilizar la información sobre las personas o sus familias de acuerdo con la legislación vigente en materia de seguridad de la información y considerando el párrafo anterior;
- i) La información de la situación puede ser compartida solo en ámbitos técnicos, bajo el criterio de utilidad para la intervención y de protección a la persona/familia, respetando los criterios de confidencialidad descritos; y,
- j) Respetar la decisión de la persona de no hacer pública su orientación sexual, identidad de género o expresión de género. Se trata siempre de una decisión

	Atención para personas LGBTI+ de los servidores de la Defensoría Pública del Ecuador Gestión de la Inclusión Social, Interculturalidad e Igualdad	Código	PT-02(M10-P03-S02)
		Versión	1.0
		Fecha	Diciembre – 2022
		Página	10 de 11

personal y voluntaria. La información que se brinde a la prensa e incluso a organizaciones de la sociedad civil debe respetar la intimidad de la persona y de su familia o entorno.

6.4 Entrevista

- El lenguaje no verbal es importante en toda comunicación;
- Promover un lenguaje positivo: asentir con la cabeza, mirar a los ojos;
- Escucha activa, respeto y enfocarse en la persona;
- Generar empatía y confianza;
- Brindar a la persona información sobre sus derechos y cómo defenderlos;
- Abstenerse de emitir juicios de valor y sobre los hechos relatados por la persona LGBTI+;
- Abstenerse de realizar gestos o expresiones, sean corporales, o de cualquier tipo, para cuestionar su orientación sexual, identidad de género o expresión de género; Prestar atención en escuchar a la otra parte;
- No interrumpir mientras la persona se está expresando; y,
- Evitar toda distracción durante la entrevista.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Motivo	Realizado por	Fecha
1.0	Disposición del Defensor Público General, mediante Resolución No. DP-DPG-DASJ-2022-199.	Silvana Lorena Díaz Ordoñez Directora de Inclusión Social, Interculturalidad e Igualdad	Diciembre, 2022

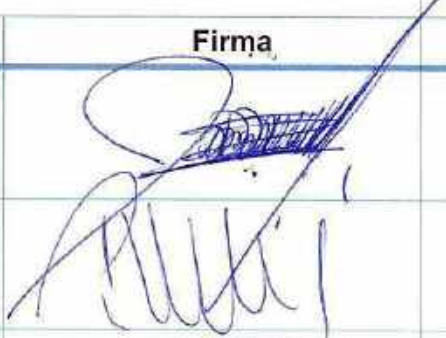


Atención para personas LGBTI+ de los
servidores de la Defensoría Pública del
Ecuador

Gestión de la Inclusión Social,
interculturalidad e Igualdad

Código	PT-02(M10-P03-S02)
Versión	1.0
Fecha	Diciembre – 2022
Página	11 de 11

APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

	Nombre y Cargo	Firma
Aprobado por:	Ángel Benigno Torres Machuca Defensor Público General Del Ecuador (E)	
Revisado por:	Rosy Elizabeth Jiménez Espinosa Coordinadora General de Gestión de la Defensa Pública	
	Byron Estrella Landázuri Director de Procesos y Calidad	
Elaborado por:	Silvana Lorena Díaz Ordoñez Directora de Inclusión Social, Interculturalidad e Igualdad	
Elaborado por:	Martín Churuchumbi Planificador 3	

