

Data: 14/01/2026

Lloc: online

Modalitat: online

Hora d'inici: 13:00h

Participants

- Mònica Serrate (Cap SIAC- Atenció ciutadania- Ajuntament Sant Vicenç dels Horts)
- Pepa Ortiz (Agent SIAC- Ajuntament Sant Vicenç dels Horts)
- Yolanda Martin (Cap de l'àrea de Participació- Ajuntament Sant Vicenç dels Horts)
- Lorena Mañas (Spora Sinergies)
- Mireia Díaz (Spora Sinergies)

Ordre del dia:

Executar l'entrevista sobre atenció ciutadana i participació en el marc exploratori d'obtenció d'informació qualitativa pel desenvolupament del projecte Pla Local LGTBI+.

Metodologia

Es realitza una entrevista semi-estructurada, la qual es basa en un guió d'entrevista dissenyat prèviament, el qual es va adaptant segons les respostes i les temàtiques detectades durant la conversa.

Es realitzen dos blocs específics per a les participants de l'àrea SIAC i Participació.

Es registra l'àudio de l'entrevista amb el consentiment de les participants.

Desenvolupament de l'entrevista

La Mònica i la Pepa acudeixen a l'entrevista com a membres de l'àrea de SIAC, i la Yolanda acudeix com a cap de l'àrea de participació.

A falta d'analitzar la informació rebuda en profunditat, s'observen conclusions i elements a destacar durant l'entrevista.

Per una banda, des de l'àrea SIAC es destaca la necessitat de profunditzar sobre el coneixement del col·lectiu LGTBI+, tant per a eliminar estereotipis com per adaptar al servei cap a la ciutadania.

També es destaca una mancança de polítiques concretes dirigides al col·lectiu LGTBI+, des de la inclusió als formularis el nom sentit, protocols de com dirigir-se a la persona que s'està atenent, així com el coneixement dels circuits i protocols de derivacions en cas de violències, discriminacions o punts d'informació i assessorament.

Des de l'àrea de participació s'informa sobre diferents projectes, plans i comissions on s'integra la perspectiva de gènere. Es comenta la falta de representació del col·lectiu, especialment de les persones trans*, ja que van tindre una companya trans on es va posar en evidència la falta de coneixement per part de les persones treballadores sobre el col·lectiu.

Es comenta de forma extensa la idea de reforçar que qualsevol espai municipal de l'Ajuntament ha de ser un espai segur pel col·lectiu, però que degut a la falta de coneixement de forma transversal de les persones treballadores es poden realitzar discriminacions directes o indirectes, i una falta de difusió cap a la ciutadania.

Per últim, es comenta la necessitat de reformular les formes d'entendre l'associacionisme, especialment entre la gent jove, i repensar altres formes d'acompanyar i oferir serveis a col·lectius organitzats de manera informal.

Guió d'entrevista

A l'annex 1 s'adjunta el guió d'entrevista utilitzat.

Finalització

La reunió finalitza a les 14h.

Annex 1.

GUIÓ ENTREVISTA SIAC I PARTICIPACIÓ

1. Context i realitats LGTBI al municipi

- Des de la vostra experiència (atenció a la ciutadania i dinamització comunitària), com descriuríeu la quotidianitat de les persones LGTBI a Sant Vicenç dels Horts?
- Quins espais, serveis o processos municipals percebeu com a més segurs i quins com a més problemàtics?

2. Incidents, barreres i resposta institucional

- Arriben al SIAC o apareixen en espais participatius relats d'incidents o discriminacions LGTBIfòbiques?
- Com es gestionen aquestes situacions i quins circuits de derivació o resposta s'activen?
- Detecteu infradenúncia o dificultats perquè les persones LGTBI expressin queixes o malestars?

3. Marc, coordinació i garanties

- Existeixen protocols, criteris o pràctiques internes amb perspectiva LGTBI en l'atenció directa a la ciutadania (SIAC)? l'organització de processos participatius (Participació)?
- Com és la coordinació amb SAI LGTBI, Igualtat i altres serveis municipals?

4. Atenció directa i participació inclusiva

En l'atenció directa (especialment SIAC):

- En quins moments pot fallar el tracte respectuós o l'ús del nom sentit? formularis o tràmits que generin incomoditat o exclusió?
- Protocol d'ús del nom sentit i tractament respectuós en totes les interaccions; revisió de formularis i categories.

- Procediment clar i traçable; informació disponible i retorn de casos.
- Indicadors d'experiència d'usuari (satisfacció, temps d'espera, queixes) amb mirada LGTBI.

En processos participatius (especialment Participació):

- Quin grau de presència real tenen les persones LGTBI? Quins perfils queden fora i per què?
- Quines dificultats hi ha en la creació d'entitats LGTBI?
- Alternatives i vincles fora de l'associacionisme tradicional formalitzat
- Processos participatius inclusius

7. Tancament

- Hi ha alguna qüestió rellevant que no hàgim tractat i que considereu clau per al Pla LGTBI?