



PROTOCOLO DE

Atención ciudadana con perspectiva de género



PROTOCOLO DE **ATENCIÓN CIUDADANA** **CON PERSPECTIVA** **DE GÉNERO**

ANEXO N°1 **MEDIDA N°5 PROCESOS DE PROVISIÓN DE** **BIENES O SERVICIOS CON PERSPECTIVA DE GÉNERO**

NOMBRE DE LA ACCIÓN: Elaboración y difusión de “Protocolo de atención ciudadana con perspectiva de género”, con énfasis en diversidades y disidencias sexo genéricas, dirigido a funcionarios/as de la Red OIRS y de equipos programáticos para ser aplicado con las personas beneficiarias de la oferta de programas sociales de la Subsecretaría de las Culturas y las Artes.

DICIEMBRE - 2024

SECCIÓN DE PARTICIPACIÓN, GÉNERO E INCLUSIÓN
SUBSECRETARÍA DE LAS CULTURAS Y LAS ARTES

CONTENIDO

1 Presentación	4
2 Objetivo	6
3 Enfoque	6
4 Alcance	6
5 Definiciones de conceptos relacionados con el enfoque de género	11
6 Principios y enfoques para la participación y atención ciudadana	19
7 Recomendaciones para la atención ciudadana con perspectiva de género	21
8 Uso de lenguaje inclusivo de género	25
9 Orientaciones para el registro de personas	28
10 Primera acogida y derivación en casos de violencia de género y/o delitos por identidad de género u orientación sexual	33
11 Referencias	37
12 Marco normativo	40
Anexo 1	43

2 Objetivo

Garantizar el respeto y la promoción de los derechos humanos de las mujeres y diversidades sexo-genéricas mediante un protocolo que establezca directrices claras y herramientas prácticas que orienten al personal encargado de los espacios de atención ciudadana para ofrecer un servicio inclusivo, respetuoso y libre de prejuicios, sesgos y discriminación, alineado con los principios de igualdad y equidad de género.

3 Enfoque

Este Protocolo aporta un enfoque que amplía y fortalece los principios de la participación ciudadana como un derecho. Por esto, promueve el acceso igualitario de mujeres y personas de la diversidad y disidencias sexo genéricas, para eliminar cualquier acción o gesto naturalizado que constituya una discriminación o violencia basada en el género. Con este instrumento se asegura una atención digna, respetuosa y equitativa, en concordancia con la normativa vigente y con los compromisos institucionales que reconocen y asumen el enfoque de derechos humanos, con especial atención en la igualdad de género y en la no discriminación.

Adicionalmente, este enfoque considera las dimensiones de disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad, adaptabilidad y rendición de cuentas en el diseño e implementación de las acciones de atención al público, atención ciudadana y atención de personas usuarias. Estas permiten garantizar que los servicios ofrecidos sean pertinentes, inclusivos, de calidad y ajustados a las necesidades de las diversas realidades sociales, para asegurar la igualdad y la no discriminación de género en cada etapa del proceso.

4 Alcance

El presente **“Protocolo de Atención Ciudadana con Perspectiva de Género”**, con un enfoque especial en la atención de personas de la diversidad y disidencias sexo-genéricas, está dirigido a todas las personas que integran el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC). En particular, se orienta a las funcionarias y los funcionarios de la Red OIRS y de los equipos programáticos de la Subsecretaría de las Culturas y las Artes y de las Seremías, que realizan

actividades de atención ciudadana como parte de sus funciones y han sido designados formalmente por sus respectivas jefaturas. Estos equipos incluyen:

1. Departamento de Fomento de la Cultura y las Artes
2. Departamento de Educación y Formación en Artes y Cultura
3. Departamento de Ciudadanía Cultural
4. Gabinete Ministerial

En suma, el Sistema Integral de Información y de Atención Ciudadana se estructura sobre los siguientes espacios; RED OIRS que atienden directamente a la ciudadanía y; Contrapartes departamentales que colaboran con la RED OIRS en la generación de respuestas:

- ◆ 16 OIRS presenciales, una en cada Secretaría Regional Ministerial;
- ◆ 3 OIRS presenciales en el Nivel Central, Valparaíso, Santiago y Centro Nacional de Arte Contemporáneo Cerrillos.
- ◆ 1 OIRS Virtual, que opera a través del Portal Web del Ministerio y de la Plataforma de Atención SIAC.
- ◆ Contrapartes departamentales: Personas funcionarias formalmente por las jefaturas respectivas. Están encargadas de recibir las derivaciones realizadas por la OIRS Virtual, y elaborar respuestas a las solicitudes recibidas.

Por otra parte, el presente Protocolo está también dirigido a las personas encargadas de Programas y/o Iniciativas que conforman la oferta de Programas Sociales del Servicio, asociados a los tres departamentos programáticos del Servicio y a las unidades o áreas del Gabinete Ministerial que administra programas y/o iniciativas.

Respecto de la población beneficiaria, está compuesta por una diversidad de perfiles, que incluyen a personas, comunidades, organizaciones instituciones, vinculadas a cada uno de los 38

programas que comprende la oferta total del Servicio, y que se indican a continuación:

Tabla N°1: Oferta Programática Subsecretaría de las Culturas y las Artes 2024

N°	Programa/ Iniciativa	Departamento Programático o Gabinete responsable	Población beneficiara
1	Fomento de la Música Nacional	Departamento de Fomento de la Cultura y las Artes	Agentes culturales del campo de la música
2	Apreciación Musical	Departamento de Fomento de la Cultura y las Artes	NNJ entre 6 y 18 años
3	Escuelas de Rock y Música Popular Chilena	Departamento de Fomento de la Cultura y las Artes	Jóvenes entre 15 y 29 años que muestran interés en la música popular chilena
4	Fomento del Libro	Departamento de Fomento de la Cultura y las Artes	Agentes culturales del campo del libro y la lectura
5	Desarrollo Lector	Departamento de Fomento de la Cultura y las Artes	NNJ y Mayores de 60 años
6	Fondo de Fomento Audiovisual	Departamento de Fomento de la Cultura y las Artes	Agentes Culturales del campo audiovisual
7	Industrias Creativas Audiovisual	Departamento de Fomento de la Cultura y las Artes	Agentes Culturales intermediarios del campo audiovisual
8	Fomento y Desarrollo de Artes Escénicas	Departamento de Fomento de la Cultura y las Artes	Agentes Culturales
9	Fomento y Desarrollo de Artes de la Visualidad	Departamento de Fomento de la Cultura y las Artes	Agentes culturales del campo de las áreas de artes de la visualidad
10	Fondo Nacional de Desarrollo Cultural y las Artes Fondart	Departamento de Fomento de la Cultura y las Artes	Agentes Culturales
11	Apoyo a Organizaciones Culturales Colaboradoras	Departamento de Fomento de la Cultura y las Artes	Organizaciones Culturales Intermediadoras Colaboradoras de la función pública del MINCAP

N°	Programa/ Iniciativa	Departamento Programático o Gabinete responsable	Población beneficiaria
12	Exportación de Servicios Culturales	Departamento de Fomento de la Cultura y las Artes	Agentes Culturales
13	Fomento y Desarrollo de Ecosistemas Creativos	Departamento de Fomento de la Cultura y las Artes	Agentes Culturales (Personas naturales y jurídicas)
14	Promoción y Fortalecimiento del Trabajo Cultural	Departamento de Fomento de la Cultura y las Artes	Trabajadores/as culturales
15	Diseño	Departamento de Fomento de la Cultura y las Artes	Agentes culturales ligados al área del diseño
16	Artesanía	Departamento de Fomento de la Cultura y las Artes	Artesanos/as creadores y productores, contemporáneos, urbanos, rurales e indígenas. Registrados en Chile Artesanía.
17	Arquitectura	Departamento de Fomento de la Cultura y las Artes	Arquitectos/as, agentes culturales relacionados con la arquitectura.
18	Unidad de Públicos y Territorios	Departamento de Fomento de la Cultura y las Artes	Organizaciones Culturales
19	Fomento del Arte en la Educación Acciona	Departamento de Educación y Formación en Artes y Cultura	Niños, niñas y jóvenes.
20	Centros de Creación para niños, Niñas y Jóvenes CECREA	Departamento de Educación y Formación en Artes y Cultura	Niños, niñas y jóvenes entre 7 y 19 años.
21	Desarrollo Artístico en la Educación	Departamento de Educación y Formación en Artes y Cultura	Instituciones educativas y culturales que desarrollan programas de educación artística en el ámbito formal y no formal, para NNA.
22	Conjuntos Artísticos Estables	Departamento de Ciudadanía Cultural	Personas asistentes a presentaciones y conciertos
23	Fortalecimiento de identidad cultural regional	Departamento de Ciudadanía Cultural	Comunas distintas a las capitales regionales

N°	Programa/ Iniciativa	Departamento Programático o Gabinete responsable	Población beneficiara
24	Cultura, Memoria y DDHH	Departamento de Ciudadanía Cultural	Espacios/Sitios de Memoria
25	Interculturalidad e Inclusión de Migrantes	Departamento de Ciudadanía Cultural	Personas migrantes que visibilizan sus expresiones culturales
26	Red Cultura	Departamento de Ciudadanía Cultural	Comunas que cuentan con municipio
27	Puntos de Cultura Comunitaria	Departamento de Ciudadanía Cultural	Organizaciones de base comunitaria
28	Centro de Extensión (CENTEX)	Departamento de Ciudadanía Cultural	Personas
29	Financiamiento de la Infraestructura Cultural Pública y/o privada	Gabinete Ministerial	Organizaciones públicas y/o privadas
30	Centro Cultural Palacio La Moneda	Gabinete Ministerial	Personas
31	Centro de las Artes, las Culturas y las Personas Gabriela Mistral (GAM)	Gabinete Ministerial	Personas
32	Parque Cultural de Valparaíso	Gabinete Ministerial	Personas
33	Teatro Municipal de Santiago	Gabinete Ministerial	Personas
34	Instituciones Culturales Intermediadoras	Gabinete Ministerial	Organizaciones
35	Orquestas Regionales Profesionales	Gabinete Ministerial	Organizaciones
36	Fundación Tiempos Nuevos	Gabinete Ministerial	Personas
37	Fundación Artesanías de Chile	Gabinete Ministerial	Artesanos/Artesanas/Personas
38	Fundación de Orquestas Juveniles Infantiles (FOJI)	Gabinete Ministerial	Orquestas Juveniles e Infantiles

Fuente: Consolidado de la Sección de Planificación y Gestión Estratégica de la Subsecretaría de las Culturas y las Artes.

Finalmente, se trata de un insumo para la dotación institucional en su conjunto, y a su vez, una garantía ciudadana exigible al Servicio.

5 Definiciones de conceptos relacionados con el enfoque de género¹

Comprender los conceptos clave relacionados con la equidad, la igualdad de género y la no discriminación es fundamental para enmarcar y aplicar adecuadamente una atención ciudadana inclusiva en cuanto al género. A continuación, se presentan definiciones esenciales que permiten implementar estas orientaciones con un entendimiento claro de su impacto y significado.

Acoso sexual: Según lo establecido en el artículo 2 de la ley 21.369, constituye acoso sexual cualquier acción o conducta de naturaleza o connotación sexual, sea verbal, no verbal, física, presencial, virtual o contra la dignidad de una persona, la igualdad de derechos, su libertad o integridad física, sexual, psíquica, emocional, o que cree entorno intimidatorio, hostil o humillante, o que pueda afectar de manera negativa e incidir en sus oportunidades, condiciones materiales o rendimiento laboral o académico, con independencia de si tal comportamiento o situación es aislado o retirado.

En este sentido, el consentimiento debe ser explícitamente expresado respecto a cualquier conducta o situación, no siendo deducible frente a la falta de resistencia o silencio de la persona afectada.

La ley incluye expresamente el acoso por medios virtuales, también llamados cibernéticos o telemáticos².

¹ Elaboración propia de la Sección de Participación Ciudadana, Género e Inclusión en base a definiciones contenidas en los siguientes documentos: Ministerio de la Mujer y Equidad de Género. (2023). Cuarto Plan Nacional de Igualdad entre hombres y mujeres 2022-2030. Disponible en: <https://minmujeryeg.gob.cl/wp-content/uploads/2023/10/CUARTO-PLAN-NACIONAL-DE-IGUALDAD.pdf>; Ministerio de la Mujer y Equidad de Género. (2023b). Plan Nacional por el Derecho a Vidas Libres de Violencia de Género para Mujeres, Niña y Diversidades 2022-2030. Disponible en: <https://minmujeryeg.gob.cl/wp-content/uploads/2023/11/PLAN-VCM.pdf>; Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio. (2024). Recomendaciones ambientes de trabajo libres de violencia de género. Disponible en: <https://www.cultura.gob.cl/genero/#documentos>; Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio. (2024b). Perspectiva de Género y Diversidad en Proyectos Culturales. Disponible en: <https://www.cultura.gob.cl/genero/#documentos>; Organizando Trans Diversidades. (s/f) Glosario. Disponible en: <https://otdchile.org/recursos/glosario-otd/>; entre otros recursos citados en el cuerpo del documento.

² Información sobre la Ley 21.369. Disponible en: <https://educacionsuperior.mineduc.cl/informacion-sobre-la-ley-21-369/>

Derecho a la identidad de género: refiere al derecho que toda persona tiene a ser reconocida e identificada conforme a su identidad de género. En el caso de que su identidad de género no coincida con su sexo asignado al nacer, podrá solicitar su rectificación según la ley N°21.120/2018 (Modificada 2022).

Discriminación arbitraria: Para efectos de la ley N° 20.609, se entiende por discriminación arbitraria toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes. La discriminación será arbitraria cuando se funde en motivos como raza o etnia, nacionalidad, situación socioeconómica, idioma, ideología u opinión política, religión o creencia, sindicación o participación en organizaciones gremiales o a falta de ellas, sexo, maternidad, en condición de lactancia materna o amamantamiento, orientación sexual, identidad y expresión de género, estado civil, edad, filiación, apariencia física, enfermedad o situación de discapacidad.

Disidencias sexuales y de género: Las disidencias sexuales y de género representan un cuestionamiento profundo a la heteronormatividad y a la construcción binaria de género, que han sido históricamente reforzadas por las estructuras culturales y sociales. En el sector artístico y cultural, estas disidencias se manifiestan como expresiones creativas, teóricas y políticas que desafían las asignaciones rígidas de roles, transforman las narrativas predominantes y abren espacio para nuevas formas de representación y participación.

Diversidad: Reconocimiento y coexistencia de múltiples identidades, características y perspectivas en una sociedad.

Diversidad sexual: Concepto inclusivo que engloba las distintas manifestaciones de sexos, orientaciones sexuales e identidades de género, sin necesidad de especificar cada una de las características, comportamientos o identidades que conforman esta pluralidad. Este término reconoce y valora a todas las personas, independientemente de su orientación sexual, identidad de género o sexo, promoviendo el respeto hacia la riqueza y complejidad de las experiencias humanas.

Diversidad de género: Es un concepto que reconoce que la identidad, expresión y orientación de muchas personas no se ajustan a las normas de género tradicionales o hegemónicas. El reconocimiento de la diversidad de género implica garantizar el derecho de todas

las personas a expresar su identidad en formas y contextos diversos, incluyendo aquellos que trascienden lo heterosexual y cisgénero.

Equidad de género: Hace referencia a la estrategia para transformar las condiciones sociales y las desigualdades históricas que hacen que las mujeres, niñas y personas de la comunidad LGBTIQ+ sufran desproporcionadamente la violencia y las discriminaciones. También, se refiere al principio conforme al cual las personas acceden con justicia e igualdad al uso, control y beneficio de los bienes y servicios de la sociedad, incluyendo aquellos socialmente valorados, oportunidades y recompensas.

Enfoque de Género: Perspectiva de análisis que permite examinar cómo las construcciones, las normas y expectativas sociales sobre lo masculino y femenino influyen en la forma en que las personas interactúan, se comportan y son tratadas en la sociedad. La pregunta eje que nos puede ayudar para orientar el enfoque de género es cómo la diferencia se transforma en desigualdad.

Espacios Seguros: ambientes diseñados para garantizar el respeto, la protección y la comodidad de las personas, libres de discriminación o violencia, tanto en entornos físicos como virtuales³.

Estereotipos de Género: Los estereotipos de género son creencias ampliamente difundidas y simplificadas que asignan características, roles y conductas a las personas. Se basan en prejuicios y afectan las expectativas de acción sobre otras personas según el género asignado.

Expresión de Género: Este concepto se refiere a la manifestación externa del género de la persona, la cual puede incluir modos de hablar, vestir, modificaciones corporales, o formas de comportamiento e interacción social, entre otros aspectos. La expresión de género puede coincidir o no con las expectativas sociales sobre la identidad de género y la orientación sexual. No existe un continuo natural entre sexo-identidad de género-expresión de género-orientación sexual.

Heteronorma: se refiere a la imposición de la heterosexualidad como la única orientación sexual social y culturalmente aceptada. Este paradigma establece la heterosexualidad como “normal, natural e ideal”, relegando otras orientaciones sexuales, como

³ Secretaría Distrital de Planeación. (s.f.). Buenas prácticas para la atención sin discriminación. Alcaldía Mayor de Bogotá. Disponible en: https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/generales/atencion_sin_discriminacioncomprimido.pdf

la homosexualidad, bisexualidad o pansexualidad, al ámbito de lo “raro” o “malo”.

Homofobia y transfobia: La homofobia es un temor, un odio o una aversión irracional hacia las personas lesbianas, gay o bisexual. Dado que el término “homofobia” es ampliamente conocido, a veces se emplea de manera global para referirse al temor, el odio y la aversión hacia las personas LGBTIQ+ en general⁴.

Identidad de género: Es la percepción subjetiva que una persona tiene sobre sí misma en cuanto a su género y la vivencia personal del cuerpo, la que podría coincidir o no con sus características biológicas y sexuales. Las personas no nacen biológicamente predeterminadas con una identidad de género, sino que la adopción de una identidad personal es el resultado de un largo proceso de construcción a partir de una serie de necesidades y predisposiciones. Existen diversas identidades de género:

- ♦ **Persona cisgénero:** personas cuyo sexo asignado al nacer coincide con el género con el que se auto percibe.
- ♦ **Persona trans:** personas cuyo sexo asignado al nacer no coincide con el género con el que se auto percibe.
- ♦ **Persona transgénero:** personas cuya identidad transita de lo femenino al masculino o de lo masculino a lo femenino (independientemente de intervenciones quirúrgicas o procedimientos médicos).
- ♦ **Mujer trans o transfemenina:** persona que al nacer fue asignada con género masculino y transita al género femenino.
- ♦ **Hombre trans o transmasculino:** persona que al nacer fue asignada con el género femenino y transita al género masculino.
- ♦ **Persona no binaria:** persona que no se identifica con el género que se le asignó al nacer y que transita hacia el género neutro o no binario, es decir, más allá de los límites de lo femenino y masculino.
- ♦ **Persona de género Fluido:** persona que transita de género con frecuencia dependiendo de sus deseos de ser identificada

⁴ Secretaría Técnica de Igualdad de Género y No Discriminación. (2021). Manual para el uso del lenguaje inclusivo no sexista en el Poder Judicial de Chile. Poder Judicial de Chile. Disponible en: https://secretariadegenero.pjud.cl/images/stignd/proyectos/ManualLenguajeInclusivo/ManualLenguajeInclusivo_PJUD2021.pdf

con una determinada identidad de género en un determinado momento de su vida⁵.

♦ **Persona Travesti:** existe una diversidad de posicionamientos en relación con el término travesti. Por una parte, algunos grupos activistas trans han señalado que es usado en forma peyorativa, mientras que otros reconocen el término travesti como una categoría política con fuerza significativa. En términos generales, se podría decir que las personas travestis son aquellas que expresan su identidad de género –ya sea de manera permanente o transitoria- mediante la utilización de prendas de vestir y actitudes del género opuesto que el social y culturalmente se asigna a su sexo biológico. Ello puede incluir la modificación o no de su cuerpo⁶.

Igualdad de género: se refiere a la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades entre las personas, con independencia de su género. Igualdad no significa que mujeres y hombres lleguen a ser idénticos, sino que los derechos -su ejercicio efectivo, respeto y garantía-, las responsabilidades y las oportunidades de mujeres, hombres, diversidades y disidencias sexo genéricas no dependan del conjunto de características biológicas, anatómicas, fisiológicas y cromosómicas sobre las cuales se establece la diferencia sexual y la consecuente división sexual del trabajo.

Igualdad de Oportunidades: Principio que asegura que todas las personas puedan acceder, sin discriminación, a los mismos recursos, oportunidades y beneficios sociales, considerando incluso, la posibilidad de hacer acciones diferenciadas según los contextos y necesidades de distintos grupos sociales.

Inclusión: Proceso que asegura la participación y reconocimiento de todas las personas en su diversidad, proporcionando estrategias diferenciadas que garanticen su acceso, participación y desarrollo en distintas esferas de la sociedad.

Lenguaje inclusivo de género: Uso consciente del lenguaje que busca reflejar y promover la igualdad de género mediante la decisión

⁵ Subsecretaría de Servicios Sociales. (2023). Propuesta de protocolo para la atención inclusiva considerando el enfoque de género, con foco en las disidencias sexo-genéricas, en los programas sociales de la Subsecretaría de Servicios Sociales (PMG 2023). Disponible para consulta en la Sección de Participación Ciudadana, Género e Inclusión.

⁶ Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2020). Informe sobre Personas Trans y de Género Diverso y sus derechos económicos, sociales, culturales y ambientales. Disponible en: <https://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/PersonasTransDESCA-es.pdf>

de transformar el uso genérico del masculino. Apela, también, al respeto de la diversidad de identidades, evitando términos que perpetúen estereotipos o exclusión.

LGBTIQA+: acrónimo comúnmente utilizado para denominar la diversidad de orientaciones sexuales e identidades de género que habitualmente son objeto de discriminaciones. Se refiere a lesbiana, gay, bisexual, trans e intersex, queer, asexualada y otras. Puede incorporar “NB” para visibilizar a las personas no binarias, quedando como LGBTIQANB+.

Nombre Registral: es el nombre registrado en la partida de nacimiento del Registro Civil e Identificación. También se le conoce como nombre legal.

Nombre social: es aquel escogido por una persona de acuerdo con su identidad y expresión de género, el que difiere de su nombre legal o registral. Permite que cada persona sea llamada de la manera en que se siente representada.

Orientación sexual: Se puede comprender como la atracción física, sexual o afectiva que una persona siente hacia otras. La orientación sexual se expresa en un continuo que puede transitar desde la heterosexualidad exclusiva hasta la homosexualidad exclusiva e incluye diversas formas de bisexualidad, como también la asexualidad.

Participación ciudadana: Se entenderá por Participación Ciudadana, el concepto contenido en la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública (2009), refrendado por el Estado chileno. Dicha definición dice lo siguiente: Participación ciudadana es “el proceso de construcción social de las políticas públicas que, conforme al interés general de la sociedad democrática, canaliza, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas y los derechos de las organizaciones o grupos en que se integran, así como los de las comunidades y pueblos indígenas”. Participación Ciudadana en la Gestión Pública “implica un proceso de construcción social de las políticas públicas. Es un derecho, una responsabilidad y un complemento de los mecanismos tradicionales de representación política”⁷.

⁷ Subsecretaría de las Culturas y la Artes. (2021). Resolución Exenta 188 del 2 de febrero del 2021. Aprueba Norma Sobre Participación Ciudadana de la Subsecretaría de las Culturas y las Artes. Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio. Disponible en: <https://www.cultura.gob.cl/institucional/resolucion-188-exenta-aprueba-norma-sobre-participacion-ciudadana-de-la-subsecretaria-de-las-culturas-y-las-artes/>

Principio de igualdad y no discriminación: Según ONU, la igualdad y la no discriminación son principios básicos de las normas internacionales de derechos humanos. Toda persona, sin distinción, tiene derecho a disfrutar de todos los derechos humanos, incluidos el derecho a la igualdad de trato ante la ley y el derecho a ser protegido contra la discriminación por diversos motivos, entre ellos la orientación sexual y la identidad de género.

Pronombre: Los pronombres son palabras que se emplean para designar una cosa sin emplear su nombre, común o propio. Ejemplo de ello es decir “Ella no quiere comer” en vez de “María no quiere comer”. Estos suelen ser masculino (el) o femenino (ella), pero debido a que hay personas que no se identifican ni como hombres ni mujeres, utilizan pronombres no binarios. Estos son utilizados con frecuencia en la comunidad LGBTIQ+. Los pronombres son:

- ✦ **Él:** se usa para referirse a los hombres cisgénero y trans, así como a las personas no binarias que se identifiquen con los pronombres masculinos.
- ✦ **Ella:** se utiliza para referirse a las mujeres cisgénero y trans, así como a las personas no binarias que se identifiquen con los pronombres femeninos.
- ✦ **Elle:** es un pronombre neutro, se usa para referirse a las personas no binarias, de género fluido, queer o cualquiera que se identifique fuera del binarismo de género.

Roles de género: Son conjuntos de comportamientos y responsabilidades sociales que se espera y se cree que las personas deben desempeñar según su adscripción a un sexo género en un determinado contexto sociocultural (cuidadora, proveedor, líder, etc.). Los roles de género varían en las diferentes culturas y sociedades y cambian en el tiempo. Además, dentro de una misma cultura también se relacionan a características como la edad, la clase social, la pertenencia étnica, etc.

Sexo asignado al nacer: Se entiende como sexo asignado al nacer a la manera en que las personas son clasificadas al nacer según principalmente su genitalidad, pero también otras características biológicas, como hormonas, cromosomas y otros elementos anatómicos⁸. Cabe destacar que a veces este es llamado sexo

⁸ Fundación Iguales. (2020). Conceptos básicos diversidad sexual. Disponible en: <https://iguales.cl/campanass/conceptos-basicos-diversidad-sexual/>

biológico, sexo anatómico o sexo físico⁹. Si bien la mayoría de las personas son clasificadas dentro del binario macho/hembra, o bien hombre/mujer respectivamente, hay personas que, según las características antes mencionadas, no encajan en esta definición. En esta línea, el sexo asignado al nacer puede clasificarse de las siguientes maneras¹⁰:

- ✦ **Hembra / mujer:** se define a quien nace con cromosomas XX, vagina, ovarios y estrógenos.
- ✦ **Macho / hombre:** se define a quien nace con cromosomas XY, pene, testículos y testosterona.
- ✦ **Persona Intersex:** se define a quien nace con genitales, gónadas, niveles de hormonas, patrones cromosómicos, entre otros, que no parecen encajar en la clasificación hembra/macho y que pueden manifestarse de manera combinada.

Sexismo: El sexismo se manifiesta a través de prácticas y actitudes que perpetúan un trato diferenciado hacia las personas en función de su sexo o género. Estas prácticas se basan en la asunción de características y comportamientos estereotipados, que se espera que las personas cumplan de manera cotidiana según las normas tradicionales de género.

Trato Inclusivo: Actitud basada en el respeto hacia todas las personas, independientemente de sus características personales (culturales, sociales, de identidad de género, etc.), que promueve relaciones basadas en la aceptación mutua y en la comprensión real de la diferencia como algo enriquecedor, libre de juicios moralistas y de estereotipos.

Violencia de género: La violencia de género son acciones u omisiones que causan daño o sufrimiento a una persona en razón de su género. La violencia de género puede darse tanto en el espacio público como en el espacio privado. Se basa en la desigualdad y discriminación, la consecuente distribución asimétrica del poder en las relaciones de las sociedades patriarcales, en las que las mujeres, niñas y diversidades deben ser y comportarse de ciertas formas hegemónicas, debiendo enfrentarse a opresiones y situaciones de

⁹ Amnistía Internacional. (2020). Manual ¡Es mi cuerpo! Realizado con el apoyo de Fundación Iguales. Disponible en: <https://amnistia.cl/wp-content/uploads/2020/12/MANUALEMC.pdf>




¹⁰ Ídem.

violencia que se expresan de diversas maneras. Este tipo de violencia afecta principalmente a las mujeres, niñas y a las personas de la diversidad sexual¹¹.

Transfobia: Es el rechazo que sufren las personas transgénero al transgredir el sistema sexo/género socialmente establecido. Estas personas están en situación de especial vulnerabilidad y sufren un alto grado de marginación, violencia y comportamientos discriminatorios que vulneran sus derechos humanos¹².

6 Principios y enfoques para la participación y atención ciudadana

La participación ciudadana en la gestión de la Subsecretaría de las Culturas se basa en los siguientes fundamentos¹³:

-  **La participación como derecho:** la participación de las personas y organizaciones de la sociedad civil en el ciclo de vida de las políticas públicas es un derecho que el Estado debe garantizar y promover.
-  **Derecho ciudadano a la información pública:** las políticas públicas deben ser conocidas por la sociedad, especialmente por quienes son sus destinatarios/as, tanto en el acceso a la oferta de los servicios, como en el control y transparencia de la función pública.
-  **Fortalecimiento de la sociedad civil:** las políticas públicas deben incluir iniciativas concretas de fortalecimiento de las

¹¹ Ministerio de la Mujer y Equidad de Género. (2023b). Plan Nacional por el Derecho a Vidas Libres de Violencia de Género para Mujeres, Niña y Diversidades 2022-2030. Disponible en: <https://minmujeryeg.gob.cl/wp-content/uploads/2023/11/PLAN-VCM.pdf>

¹² Charo Alises y Julián Ramírez. (2024). La transfobia, un problema que no cesa. En Amnistía Internacional, 18 de marzo de 2024. Disponible en: <https://www.es.amnesty.org/en-que-estamos/blog/historia/articulo/la-transfobia-que-no-cesa/>

¹³ Subsecretaría de las Culturas y la Artes. (2021). Resolución Exenta 188 del 2 de febrero del 2021. Aprueba Norma Sobre Participación Ciudadana de la Subsecretaría de las Culturas y las Artes. Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio. Disponible en: <https://www.cultura.gob.cl/institucional/resolucion-188-exenta-aprueba-norma-sobre-participacion-ciudadana-de-la-subsecretaria-de-las-culturas-y-las-artes/>

organizaciones de la sociedad civil teniendo en cuenta criterios de equidad y descentralización.

✓ **La inclusión:** la calidad participativa de las políticas públicas se encuentra comprometida con una sociedad libre de discriminaciones arbitrarias, lo cual requiere de medidas tendientes a un enfoque de derechos para la inclusión ciudadana.

✓ **La equidad de género:** reconociendo las necesidades diferenciadas entre hombres y mujeres para hacer efectivo el derecho ciudadano a la participación.

Asimismo, de acuerdo con lo establecido en la Carta de compromisos de atención ciudadana de la Subsecretaría de las Culturas y las Artes¹⁴, todo ciudadano y ciudadana del Ministerio tiene derecho a:

✓ Derecho a recibir una atención oportuna, de calidad, amable y no discriminatoria.

✓ Derecho a plantear consultas, sugerencias, opiniones, reclamos y felicitaciones.

✓ Derecho a evaluar la calidad del servicio.

✓ Derecho a conocer el estado de su solicitud.

✓ Confidencialidad de la información y los datos personales de quienes realizan trámites.

✓ Derecho a que sus solicitudes de información, sugerencias o reclamos sean contestadas en un plazo máximo de 10 días hábiles (Ley 19.880).

¹⁴ Subsecretaría de las Culturas y las Artes. (s/f). Carta de Compromisos de Atención Ciudadana Subsecretaría de las Culturas y las Artes. Disponible en: <https://www.cultura.gob.cl/atencion-ciudadana/sistema-de-informacion-y-atencion-ciudadana/>



Derecho a obtener información y documentos en el marco Ley de Transparencia (Ley 20.285) en un plazo máximo de 20 días hábiles.

7 Recomendaciones para la atención ciudadana con perspectiva de género

Para abordar la atención ciudadana con perspectiva de género es necesario tener presente los siguientes aspectos fundamentales:

- a. Fomentar entornos seguros en la atención ciudadana exige la implementación de prácticas que promuevan el respeto, la equidad y la inclusión. Esto implica crear ambientes que sean acogedores, accesibles y cómodos para todas las personas que interactúan en ellos. Es fundamental reconocer que la discriminación puede manifestarse, incluso de manera indirecta, a través de diversos elementos, como la infraestructura, los formatos de atención y comunicación, así como los gestos y actitudes de quienes brindan el servicio¹⁵. En este sentido, un esfuerzo consciente por atender las necesidades, intereses y preferencias de las personas en toda su diversidad amplía las posibilidades de alcanzar una inclusión genuina y de valorar plenamente la riqueza que aporta la pluralidad.
- b. Fomentar una comprensión profunda de los conceptos y principios asociados con la igualdad y los derechos humanos, y una disposición activa para transformar los prejuicios personales y culturales relacionados con la diversidad y las disidencias sexuales y de género. Particularmente en el caso de las personas de la diversidad sexo-genérica, resulta crucial superar los paradigmas tradicionales impuestos por la heteronorma.
- c. Concebir la atención ciudadana como un acto cultural transformador personal y cultural. Más allá de la prestación de servicios, es una oportunidad para reconocer, respetar y celebrar la singularidad de cada persona. De esta manera,

¹⁵ Un buen recurso para comprender esto es el siguiente video: Atención a las personas usuarias de los servicios del SEPE con enfoque de género. Disponible en el siguiente link <https://www.youtube.com/watch?v=INZdS3whXmI>

se contribuye al fortalecimiento de la democracia y de la participación cultural.

A continuación, se presenta una pregunta clave y una serie de recomendaciones importantes para desarrollar una atención ciudadana con perspectiva de género:

¿Cómo hacer de la atención ciudadana un entorno seguro?¹⁶

1. Organizar el espacio de atención:

- ✦ Disponer de señalética no estereotipada o sexista, asegurándose de que los mensajes, símbolos, imágenes o representaciones utilizadas en señalización no perpetúen roles de género tradicionales, desigualdades o estereotipos que puedan excluir o incomodar a ciertos grupos.
- ✦ Disponer de información en afiches y folletos sobre derechos de las personas usuarias.
- ✦ Disponer de afiches visibles que indiquen que es un espacio libre de violencia de género y/o violencia contra las mujeres y las niñas.
- ✦ Tener información actualizada y disponible de los canales de atención y denuncia de violencia de género y violencia sexual.
- ✦ Contar con espacios acondicionados para personas cuidadoras que asisten con las personas a su cuidado (personas lactantes, infantes, y otras personas que requieren cuidado).

2. Practicar y asegurar:

- ✦ Mantener un trato respetuoso y deferente hacia todas las personas, independientemente de su género, orientación

¹⁶ Varias de estas recomendaciones fueron extraídas de Subsecretaría de Servicios Sociales. (2023). Propuesta de protocolo para la atención inclusiva considerando el enfoque de género, con foco en las disidencias sexo-genéricas, en los programas sociales de la Subsecretaría de Servicios Sociales (PMG 2023). Disponible para consulta en la Sección de Participación Ciudadana, Género e Inclusión.; y Instituto Nacional de Propiedad Industrial. (2024). Protocolo de atención a personas usuarias con enfoque de género y no discriminación para personas LGTBQIA. Disponible en: <https://www.inapi.cl/sala-de-prensa/detalle-noticia/inapi-refuerza-la-inclusion-con-nuevo-protocolo-de-atencion-a-personas-usuarias>. Ambos documentos proporcionan orientaciones específicas para la atención inclusiva de personas de la diversidad sexo-genérica. Además, se incorporaron sugerencias del documento Servicio Nacional del Patrimonio Cultural. (2022). Orientaciones técnicas para incorporar enfoque de género en la gestión del patrimonio. Disponible en: <https://www.patrimoniocultural.gob.cl/patrimonio-y-genero/noticias/guia-propone-recomendaciones-y-preguntas-orientadoras-para-incorporar>.

- sexual o identidad de género, promoviendo un ambiente inclusivo y seguro.
- ✦ Saludar y preguntar el nombre de la persona como primer paso para dirigirse correctamente. Si es necesario, consulte cómo la persona se identifica y utilice los pronombres que prefiera, como "él", "ella", "elle", "ellos", "ellas", o "elles".
 - ✦ Si no tiene certeza sobre los pronombres adecuados, utilice un lenguaje neutro, evitando marcadores de género en la comunicación verbal y escrita. Por ejemplo: En lugar de "¿Le gustaría hablar con el encargado/ la encargada?", use "¿Le gustaría hablar con la persona encargada?".
 - ✦ Garantizar que la persona se sienta cómoda, escuchada y respetada, asegurando una interacción libre de prejuicios.
 - ✦ Evitar emitir opiniones basadas en estereotipos o prejuicios relacionados con las diversidades y disidencias sexuales o de género. Reconozca la singularidad de cada individuo y brinde un trato personalizado.
 - ✦ Utilizar un lenguaje apropiado en el diálogo, libre de comentarios anexos al tema de la conversación.
 - ✦ Reconocer y rectificar cualquier error u ofensa, ya sea voluntaria o involuntaria, mostrando disposición para aprender y mejorar.
 - ✦ Preguntar por los intereses de las personas en lugar de asumirlos, para brindarles orientación más personalizada y efectiva.
 - ✦ Adoptar una visión amplia y diversa sobre las personas y las familias, libre de concepciones moralistas o estereotipadas. Esto permite un enfoque inclusivo y respetuoso hacia todas las realidades.
 - ✦ Actualizar de manera permanente el conocimiento sobre la terminología asociada a las diversidades y disidencias sexo genéricas, comprendiendo que esta está en constante transformación. Reconocer que términos como "transgénero," "gay," "lesbiana," "bisexual," "queer" y "pansexual" son ejemplos comunes, pero cada persona tiene derecho a expresarse con los términos que reflejen su identidad personal.
 - ✦ Ser sensible a las diferencias culturales, de edad, nacionalidad, antecedentes y experiencias personales de las personas, respetando siempre su intimidad y evitando preguntas invasivas.

- ✦ Respetar la confidencialidad de la identidad de las personas, en particular de aquellas que son trans, y no compartir esta información con terceras personas innecesariamente.
- ✦ Garantizar la confidencialidad de toda la atención prestada, protegiendo la privacidad de la persona usuaria.
- ✦ En caso de atender situaciones de incomodidad o necesidad, facilite un espacio para el diálogo, permitiendo que la persona exponga su experiencia y visión de los hechos.

3. Evitar:

- ✦ Emitir gestos, comentarios o insinuaciones sexistas, homofóbicas, transfóbicas o peyorativas, incluyendo chistes o expresiones que puedan resultar ofensivas o discriminatorias.
- ✦ Realizar comentarios sobre el cuerpo, la vestimenta o supuestas preferencias personales de las personas usuarias.
- ✦ Centrar la atención en una persona a propósito de sus características físicas o de su forma de vestir.
- ✦ Hacer referencias a conceptos normativos como “lo normal” o “lo natural” en las personas, evitando emitir juicios o valoraciones respecto a decisiones personales.
- ✦ Presuponer relaciones heteronormativas mediante términos como “esposo” o “esposa”. En su lugar, utilice expresiones neutras como “pareja” cuando sea necesario recopilar esta información.
- ✦ Asumir estructuras familiares tradicionales, como la existencia de madre y/o padre o que las personas a cargo sean una pareja de género masculino o femenino.
- ✦ Solicitar reiteradamente información personal que no sea necesaria para la atención requerida.
- ✦ No utilizar expresiones como “mi niña”, “querida”, “cariño” u otras similares, que puedan percibirse como inapropiadas o paternalistas.
- ✦ Reaccionar de forma negativa o incómoda a muestras de afecto entre personas, independientemente de su género u orientación, incluso si ocurren durante el momento o espacio de atención. Estas expresiones son parte del libre desarrollo de la personalidad y deben ser respetadas.

A su vez, las personas que recurren a nuestros espacios de atención también deben comprometerse a respetar los espacios y a las personas que realizan estas funciones, todo de acuerdo con la Carta de Servicio y Carta de Compromiso institucional.

8 Uso de lenguaje inclusivo de género

El lenguaje inclusivo de género, además de contar con fundamentos lingüísticos, busca democratizar la comunicación y otorgar visibilidad justa a todas las personas, promoviendo una sociedad más igualitaria desde el ámbito lingüístico. Como herramienta de representación, comunicación y actividad social y cognitiva, el lenguaje desempeña un papel crucial en la construcción de la realidad, la formación de identidades culturales y los procesos de socialización.

Es importante destacar que la forma en que nos expresamos y comunicamos puede reproducir estereotipos, perpetuar formas de discriminación e incluso ejercer violencia simbólica. Por ello, fomentar el uso de un lenguaje inclusivo y no sexista contribuye a construir una cultura que promueva la igualdad y el reconocimiento de los derechos de todas las personas, en particular de las mujeres, las diversidades y disidencias sexo-genéricas.

En este contexto, el lenguaje inclusivo de género se centra en el uso de expresiones verbales y escritas que empleen términos colectivos, abstractos o sin marcas de género, evitando el uso exclusivo del masculino genérico como norma de comunicación. Esta práctica busca favorecer una comunicación más representativa y respetuosa, que visibilice a todos los grupos sin exclusiones.

Garantizar una comunicación inclusiva en la atención ciudadana es esencial para establecer un trato respetuoso hacia quienes interactúan con los servicios públicos. Esto implica adaptar documentos, formularios, encuestas y cualquier herramienta de diálogo, asegurando que sean accesibles y libres de supuestos sexistas. De esta manera, se promueve una experiencia de atención equitativa y acogedora.

Asimismo, como se ha señalado, en la comunicación oral se recomienda iniciar las conversaciones preguntando por el nombre y cuando corresponda, por el pronombre con el que la persona se identifica. Esta práctica fortalece un entorno de confianza y empatía, permitiendo establecer un diálogo respetuoso y acorde a las preferencias individuales. Emplear el pronombre adecuado refuerza

la conexión con la persona atendida, fomentando un intercambio abierto y comprensivo.

A continuación, se presentan algunas alternativas y ejemplos para facilitar un diálogo inclusivo en cuanto al género.

- a. Uso de pronombres y determinantes sin género: se puede sustituir el uso de “el, los, aquel, aquellos”, seguidos del relativo “que”, por “quien, quienes, cada”.
Usar: “**quien** se registró en este formulario”
Evitar: “**él** que se registró en este formulario”
- b. Sustituir el artículo “uno”, por: “la persona”, “alguien” o “cualquiera”.
Usar: “cuando **alguien** viene a la Subsecretaría”
Evitar: “cuando **uno** viene a la Subsecretaría”
- c. Reemplazar el uso de adverbios con marca de género.
Usar: “la **minoría** de artistas cuentan con beca”
Evitar: “**pocos** artistas cuentan con beca”
- d. Cuando desconocemos el género de la persona que desempeña un cargo o profesión u ostenta la representación de una institución u organización, utilizar el rol de manera genérica.
Usar: “**la directiva** de las organizaciones o **las personas representantes**, participarán en la reunión”.
Evitar: “**lo representantes** de las organizaciones participarán en la reunión”.
- e. Usar los infinitivos, gerundios o las formas no personales del verbo.
Usar: “**al leer** esta circular”
Evitar: “**cuando el ciudadano lee** esta circular”
- f. Usar sustantivos colectivos como: funcionariado, familia, profesorado, alumnado, población, voluntariado, para referirse a un grupo de personas pertenecientes a una comunidad.
Usar: “**el alumnado** vendrá a la actividad de mañana”.
Evitar: “**los alumnos** vendrán a la actividad de mañana”.

Ejemplo de diálogo con persona no binaria:

Persona que atiende: Buenos días, ¿en qué puedo ayudarle?

Persona atendida: Buenos días, quisiera tener información sobre el proceso de postulación al Fondo concursable de Fomento del Libro y la Lectura.

Persona que atiende: Por su puesto. Antes de responderle, ¿me diría su nombre, por favor?

Persona atendida: Sí, Camil.

Persona que atiende: Gracias, Camil ¿Con qué pronombre quiere que me refiera a usted?

Persona atendida: Elle, gracias por preguntar.

Persona que atiende: Por supuesto. Camil, le voy a hacer algunas preguntas para orientar mejor mi respuesta respecto a la información que necesita. Camil ¿usted ha recibido anteriormente algún beneficio de algún Fondo?

Persona atendida: no, nunca.

Persona que atiende: me alegro de que tenga el interés de postular este año. Partiré por comentarle las líneas y modalidades del Fondo de Fomento del Libro y la Lectura y luego, profundizar con aquellas donde usted tenga especial interés.

Para profundizar en orientaciones y ejemplos consultar la "Guía de lenguaje inclusivo de género" (Subsecretaría de las Culturas y las Artes 2022), disponible en:
<https://www.cultura.gob.cl/genero/#documentos>
(ver documentos institucionales).

9 Orientaciones para el registro de personas.

Es fundamental implementar sistemas de registro, tanto en formato físico como digital, que permitan a las personas identificarse de manera no esencialista ni limitada a categorías dicotómicas, ampliando así las posibilidades relacionadas con el sexo y la identidad de género. Esto no solo integra una perspectiva inclusiva hacia las diversidades sexo-genéricas, sino que también visibiliza su existencia y reconoce su derecho humano a la identidad¹⁷.

La recopilación de esta información permite atender de manera adecuada a las personas usuarias de los bienes y servicios de la Subsecretaría, además de realizar un análisis que refleje las características de la población beneficiaria. Esto facilita la identificación de patrones y variables clave que orienten la toma de decisiones en torno a contenidos, actividades, preferencias o necesidades específicas de distintos grupos. Para lograrlo, es fundamental realizar periódicamente un análisis con enfoque de género, que permita identificar brechas y/o cambios relacionados con la atención, los trámites y la información más demandada. Esta práctica contribuye directamente a mejorar la pertinencia y efectividad de las estrategias institucionales adoptadas.

Las orientaciones entregadas a continuación se basan en el documento del Instituto Nacional de Estadísticas (2022) Estandarización de preguntas para la medición de sexo, género y orientación sexual (SGOS), diseñado para encuestas de hogares y censos de población, así como en el enfoque adoptado en el campo "género" de la Encuesta CASEN 2024.

Preguntas relacionadas al sexo e identidad de género:

A. ¿Cuál es su sexo?

1. Mujer
2. Hombre
3. Prefiero no responder

La recolección de datos desagregados por sexo para estudiar las diferencias entre mujeres y hombres en el acceso y uso de recursos públicos es pertinente reconsiderar su utilidad en el contexto actual. Dado el avance en la comprensión de la diversidad de género, resulta

¹⁷ El Derecho a la Identidad de Género es resguardado por la ley 21.120, que reconoce y da protección al derecho a la identidad de género en todo tipo de registros.

relevante preguntarse si esta información es indispensable para el análisis deseado. En muchos casos, la inclusión de una pregunta sobre identidad de género podría ser suficiente para captar los gustos, experiencias, necesidades e intereses diferenciados de las personas, según su manera de vivir y expresar su identidad. Para tal caso, la formulación de la(s) pregunta(s) y la(s) posible(s) respuesta(s) de Identidad de género, sería la siguiente:

La recolección de datos desagregados por sexo, utilizada para analizar las diferencias entre mujeres y hombres en el acceso y uso de recursos públicos, debe, sin embargo, ser reconsiderada respecto de su utilidad en el contexto actual. Con los avances en la comprensión de la diversidad de género, surge la pregunta de si esta información sigue siendo indispensable para el análisis deseado.

En muchos casos, incorporar una pregunta sobre identidad de género puede ser más adecuada para captar las experiencias, necesidades, intereses y maneras de vivir y expresar la identidad de las personas. Para ello, la formulación de la pregunta y las opciones de respuesta sobre identidad de género podrían plantearse de la siguiente manera¹⁸.

B. ¿Con cuál género se identifica? (Considere que el “género” con el cual una persona se identifica puede o no corresponder con el sexo y nombre del registro de nacimiento).

1. Masculino
2. Femenino
3. No binario
4. Transmasculino
5. Transfemenino
6. Otro. Especifique:
7. No sabe
8. Prefiero no responder

¹⁸ Instituto Nacional de Estadísticas. (2022). Estandarización de preguntas para la medición de sexo, género y orientación sexual (SGOS). Disponible en: [https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/buenas-practicas/directrices-metodologicas/estandares/documentos/estandarización-de-preguntas-para-la-medición-de-sexo-género-y-orientación-sexual-\(sgos\)-dirigido-a-encuestas-de-hogares-y-censos-de-población--2022.pdf](https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/buenas-practicas/directrices-metodologicas/estandares/documentos/estandarización-de-preguntas-para-la-medición-de-sexo-género-y-orientación-sexual-(sgos)-dirigido-a-encuestas-de-hogares-y-censos-de-población--2022.pdf)

C. Preguntas sobre la orientación sexual

De manera excepcional, en encuestas que busquen explorar experiencias relacionadas con el uso de espacios y posibles situaciones de discriminación vinculadas a la forma de vivir la sexualidad, podría considerarse la inclusión de una pregunta sobre orientación sexual. Para ello, es fundamental contextualizar la razón de esta consulta, garantizando su anonimato y explicando claramente su propósito.

Si se decide incorporar esta pregunta, ya sea con fines específicos relacionados con el análisis de discriminación o para otros propósitos justificados, el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) ofrece recomendaciones técnicas y aspectos a considerar, con base en su experiencia de estandarización de preguntas para la aplicación del Censo 2024:

i. Población objetivo y límite de edad:

La evidencia internacional indica que las preguntas sobre orientación sexual (que aborden atracción, comportamiento o autoidentificación sexual) suelen aplicarse a partir de los 15 años, con algunas variaciones según el contexto nacional. En Chile, la población joven es considerada entre los 15 y 19 años de edad, por el Instituto Nacional de la Juventud, incluyendo este tramo en sus encuestas¹⁹.

ii. Dinámica de la orientación sexual:

La orientación sexual puede evolucionar con el tiempo, lo que implica que la respuesta seleccionada reflejará el estado actual de la persona informante (UNFPA & INEC, 2019).

iii. Opciones de respuesta:

Es imprescindible incluir las alternativas “No sabe” y “Prefiere no responder” para respetar la autonomía de las personas y evitar que se sientan presionadas a clasificarse de manera específica.

iv. Orden de las categorías de respuesta:

Aunque las opciones no están organizadas según su prevalencia, se sugiere colocar la categoría “Heterosexual” después de otras, como “Gay” o “Lesbiana”. Esto ayuda a evitar confusiones conceptuales, sesgos por deseabilidad social y

¹⁹ Instituto Nacional de la Juventud. (2022). Décima Encuesta Nacional de Juventudes 2022. Disponible en: https://extranet.injuv.gob.cl/documentos_gestor_recursos/uploads/formatos/1c563ae615a8a29d7cb90df9bf9bec15.pdf

fomenta que las personas consideren todas las opciones antes de responder (INE, 2019b).

v. Sensibilidad y percepción:

Algunas personas pueden sentir incomodidad o reticencia al responder preguntas sobre orientación sexual, ya sea por considerarlas intrusivas o por temores asociados a la privacidad. La percepción de pertinencia de la pregunta puede influir en su disposición a responder, generando incluso negativas a participar. Por ello, es fundamental abordar la pregunta de forma cuidadosa, respetando siempre el contexto y los derechos de las personas informantes.

Estas directrices buscan garantizar que la recopilación de datos sobre orientación sexual sea respetuosa, técnica y útil para el análisis de realidades diversas, promoviendo una comprensión más inclusiva y precisa de la población.

La pregunta y sus alternativas de respuesta serían las siguientes:

Actualmente **¿Cuál es su orientación sexual?**

1. Gay (atracción de un hombre hacia otro hombre)
2. Lesbiana (atracción de una mujer hacia otra mujer)
3. Bisexual (atracción hacia más de un sexo o género)
4. Heterosexual (atracción hacia el sexo opuesto)
5. Otro, ¿Cuál?
6. No sabe
7. Prefiere no responder

D. Orientaciones para el uso de nombre social

El uso del nombre social constituye una práctica fundamental para garantizar el respeto y la dignidad de las personas, especialmente en el caso de aquellas cuya identidad de género no coincide con el sexo asignado al nacer o el registrado en documentos oficiales. Reconocer y utilizar el nombre social es un acto de validación de la identidad de la persona y forma parte del derecho al libre desarrollo de la personalidad, un derecho humano esencial.

i. Principios básicos para el uso del nombre social



Autodeterminación de la identidad:

La identidad no es definida por quienes rodean a la persona, sino por la persona misma. Esta decisión debe ser respetada en

cualquier contexto, evitando juicios que limiten su expresión o que vulneren su autonomía.



Identidad de género y autopercepción:

La identidad de género responde a la autopercepción de cada persona respecto a su vivencia de género en un determinado contexto y momento de su vida. Por tanto, preguntar directamente cómo desea ser llamada (nombre social) y utilizar este nombre refleja una actitud inclusiva y respetuosa hacia la diversidad sexo-genérica y la comprensión de la complejidad del desarrollo de la identidad.

ii. Nombre social en registros administrativos:

- ✦ En los casos donde el nombre social difiera del nombre registral, se debe dar prioridad al uso del nombre social en la interacción cotidiana. Además, es fundamental garantizar su registro en las bases de datos internas, realizando previamente los ajustes necesarios en los sistemas para permitir su correcta incorporación.
- ✦ Para evitar confusiones, se sugiere identificar a la persona inicialmente a través de su RUT y luego registrar su nombre social como preferencia.

iii. Adaptaciones administrativas necesarias:

Reconocer el nombre social puede implicar modificaciones en sistemas y documentos internos, como credenciales, correos electrónicos, formularios y registros de personas usuarias. En contextos donde los datos deben coincidir con el Servicio Nacional de Registro Civil e Identificación, es importante documentar también el nombre social indicado por la persona.

El uso del nombre social ofrece múltiples beneficios, tanto para las personas como para las instituciones. En primer lugar, mejora significativamente la relación entre ambas partes al fomentar un ambiente de confianza y respeto mutuo. Al reconocer y utilizar el nombre social, las instituciones contribuyen a la creación de espacios inclusivos que valoran y respetan la diversidad sexo-genérica, promoviendo una interacción más igualitaria y empática.

Asimismo, esta práctica previene situaciones de discriminación o exclusión que pueden surgir debido a discrepancias entre el nombre registral y la identidad de género de la persona. Reconocer el nombre social no solo evita estos conflictos, sino que también refuerza el compromiso institucional con la equidad y el trato digno.

Además, estas orientaciones se alinean con iniciativas globales y locales que buscan el reconocimiento y la protección de la identidad de género. En Chile, se destacan normativas como la Ley N.º 21.120²⁰, que establece derechos y procedimientos para la rectificación de nombres y sexo registral. Adoptar el uso del nombre social no solo promueve el respeto hacia la diversidad, sino que también asegura el cumplimiento de estándares internacionales y nacionales en materia de derechos humanos y equidad de género.

10 Primera acogida y derivación en casos de violencia de género y/o delitos por identidad de género u orientación sexual

Los servicios públicos en Chile no solo pueden, sino que están obligados a realizar acciones de primera acogida y derivación en casos de violencia. Esto forma parte de un enfoque integral para garantizar los derechos humanos, la dignidad y la seguridad de todas las personas, especialmente en situaciones de violencia de género. En este contexto, se presentan a continuación sugerencias para la correcta realización de atención de primera acogida y recomendaciones para la atención y acceso a la justicia de personas que viven situaciones de violencia de género y/o son víctimas de delitos por su identidad de género u orientación sexual y que se acercan por orientación a alguna de las OIRS de la Subsecretaría.

²⁰ Ley N°21.120 de 2018 sobre Derecho a la Identidad de Género, entre otros instrumentos.

¿QUÉ HACER?²¹

- ✦ No asumir la orientación sexual o identidad de género de las personas involucradas.
- ✦ Usar lenguaje incluyente, según el pronombre manifestado por la persona víctima, por ejemplo, “elle” en lugar de “él” o “ella”, si la víctima lo requiere o lo solicita. O referirse a “persona” en lugar de “hombre” o “mujer”.
- ✦ Ofrecer un espacio para que la persona víctima se sienta tranquila, segura, y confiada.
- ✦ Escuchar, empatizar y no juzgar.
- ✦ No juzgar a la víctima. Respetar las decisiones que ha tomado durante todo el tiempo que ha estado expuesta a la violencia.
- ✦ Generar una atmósfera de confianza con la persona víctima mostrando calidez y amabilidad.
- ✦ Señalar a la víctima que su caso no es un caso aislado y que no está sola.
- ✦ Si la persona víctima llora, guardar silencio y apoyarla con acciones concretas (Ejemplo: “¿quiere un vaso de agua?”).
- ✦ Empatizar con la víctima (Ejemplo: “me imagino lo difícil que ha sido para usted”).
- ✦ Mostrar a la víctima las alternativas de atención institucional posible.
- ✦ Dar a la víctima información clara y si es posible por escrito.
- ✦ Menores de edad son sujetos de especial protección. De acuerdo a lo establecido en el artículo 175 del Código Penal, todo/a funcionario/a público/a que, en el ejercicio de sus funciones, tome conocimiento de un delito que afecte a un menor de edad, debe denunciarlo.
- ✦ En situaciones de peligro inminente para la vida, como el riesgo de suicidio, es crucial actuar de manera inmediata

²¹ Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género y Subsecretaría de Prevención del Delito. (2024). Protocolo de Actuación y Coordinación Víctimas de Delitos por su Identidad de Género u Orientación Sexual. Disponible en: <https://www.apoyovictimas.cl/seguridadpublica/wp-content/uploads/2023/12/Protocolo-atencion-a-victimas-comunidad-LGBTIQA-2023.pdf>

derivando el caso a servicios especializados o realizando la denuncia pertinente.

- ✦ Al abordar casos relacionados con personas adultas, se recomienda evitar intervenir directamente en la decisión de la víctima respecto a denunciar, ya que podría no conocerse completamente su situación y contexto. Este enfoque prioriza el respeto por su autonomía y asegura que las acciones estén alineadas con su bienestar integral.
- ✦ Evitar generar expectativas de las que no puede hacerse cargo o responder.
- ✦ Derivar a la víctima a canales de atención especializados, que la puedan ayudar y acompañar.

SERVICIOS DE ATENCIÓN DISPONIBLES:

A. Servicio de Primera Respuesta: Tiene como función realizar intervenciones tempranas de orientación, información, primeros auxilios psicológicos y apoyo contingente, para favorecer la disminución de las consecuencias negativas de la victimización, detectando necesidades de mayor complejidad y derivando a los servicios de intervención que corresponda. Dentro de este servicio, se cuentan las siguientes líneas específicas de atención: Línea **600 818 1000** disponible de lunes a jueves de 08:00 a 18:00 y viernes de 08:00 a 17:30, del Servicio de Intervención Contingente (SIC); Atención de Casos de Conmoción Pública (CCP).

B. Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género: Su población objetivo es la diversidad de mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia de género y sus principales líneas de acción son la orientación e información en Violencia de género, a la diversidad de mujeres (Respuesta Inicial) y la entrega de acompañamiento psicosocial y jurídico, a la diversidad de mujeres (Respuesta Intermedia). En este Programa se encuentra además el Servicio de Atención Telefónica y Telemática, que brinda orientación e información en violencia de género hacia las mujeres de manera confidencial y gratuita: **1455** fono orientación en violencias de género, disponible de lunes a viernes, de 08:00

a 00:00 horas (excepto festivos) y Whatsapp silencioso
+569 9700 7000, atención todos los días del año, de
 08.00 a 00:00 horas.

Recordar la importancia de la denuncia en todo tipo de delitos.

Canales de denuncia:

- ◆ Carabineros de Chile: 133 o acercarse a cualquier comisaría cercana.
- ◆ Policía de Investigaciones de Chile: 134 o acercarse a cualquier brigada cercana.
- ◆ Fiscalía de Chile: 600 333 0000, a través del formulario on line **<http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/quienes/formularios.jsp>** o bien, acercarse a cualquier fiscalía local cercana.
- ◆ Poder Judicial: Acercarse a cualquier Tribunal con competencia penal.
- ◆ Denuncia Seguro: *4242.

Más información en:

- ◆ Protocolo de Actuación y Coordinación Víctimas de Delitos por su Identidad de Género u Orientación Sexual (Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género y Subsecretaría de Prevención del Delito, 2024). Disponible en:
<https://www.apoyovictimas.cl/>
- ◆ Sitio web Ministerio de la Mujer y Equidad de Género:
<https://minmujeryeg.gob.cl/> - Violencia contra las Mujeres.

11 Referencias

- Alcaldía Mayor de Bogotá. (s.f.). Buenas prácticas para la atención sin discriminación. Secretaría Distrital de Planeación. Disponible en: https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/generales/atencion_sin_discriminacioncomprimido.pdf
- Amnistía Internacional. (2020). Manual ¡Es mi cuerpo! Realizado con el apoyo de Fundación Iguales. Disponible en: <https://amnistia.cl/wp-content/uploads/2020/12/MANUALEMC.pdf>
- Charo Alises y Julián Ramírez. (2024). La transfobia, un problema que no cesa. En Amnistía Internacional, 18 de marzo de 2024. Disponible en: <https://www.es.amnesty.org/en-que-estamos/blog/historia/articulo/la-transfobia-que-no-cesa/>
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2020). Informe sobre Personas Trans y de Género Diverso y sus derechos económicos, sociales, culturales y ambientales. Disponible en: <https://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/PersonasTransDESCA-es.pdf>
- Fundación Iguales. (2020). Conceptos básicos diversidad sexual. Disponible en: <https://iguales.cl/campanass/conceptos-basicos-diversidad-sexual/>
- Instituto Nacional de Estadísticas. (2022). Estandarización de preguntas para la medición de sexo, género y orientación sexual (SGOS). Disponible en: [https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/buenas-practicas/directrices-metodologicas/estandares/documentos/estandarización-de-preguntas-para-la-medición-de-sexo-género-y-orientación-sexual-\(sgos\)-dirigido-a-encuestas-de-hogares-y-censos-de-población--2022.pdf](https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/buenas-practicas/directrices-metodologicas/estandares/documentos/estandarización-de-preguntas-para-la-medición-de-sexo-género-y-orientación-sexual-(sgos)-dirigido-a-encuestas-de-hogares-y-censos-de-población--2022.pdf)
- Instituto Nacional de la Juventud. (2022). Décima Encuesta Nacional de Juventudes 2022. Disponible en: https://extranet.injuv.gob.cl/documentos_gestor_recursos/uploads/formatos/1c563ae615a8a29d7cb90df9bf9bec15.pdf

- Instituto Nacional de Propiedad Industrial. (2024). Protocolo de atención a personas usuarias con enfoque de género y no discriminación para personas LGTBIQA. Disponible en: <https://www.inapi.cl/sala-de-prensa/detalle-noticia/inapi-refuerza-la-inclusion-con-nuevo-protocolo-de-atencion-a-personas-usuarias>
- Ministerio de la Mujer y Equidad de Género. (2023). Cuarto Plan Nacional de Igualdad entre hombres y mujeres 2022-2030. Disponible en: <https://minmujeryeg.gob.cl/wp-content/uploads/2023/10/CUARTO-PLAN-NACIONAL-DE-IGUALDAD.pdf>
- Ministerio de la Mujer y Equidad de Género. (2023b). Plan Nacional por el Derecho a Vidas Libres de Violencia de Género para Mujeres, Niña y Diversidades 2022-2030. Disponible en: <https://minmujeryeg.gob.cl/wp-content/uploads/2023/11/PLAN-VCM.pdf>
- Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio. (2024). Recomendaciones ambientes de trabajo libres de violencia de género. Disponible en: <https://www.cultura.gob.cl/genero/#documentos>
- Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio. (2024b). Perspectiva de Género y Diversidad en Proyectos Culturales. Disponible en: <https://www.cultura.gob.cl/genero/#documentos>
- Organizando Trans Diversidades. (s/f) Glosario. Disponible en: <https://otdchile.org/recursos/glosario-otd/>
- Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género y Subsecretaría de Prevención del Delito. (2024). Protocolo de Actuación y Coordinación Víctimas de Delitos por su Identidad de Género u Orientación Sexual. Disponible en: <https://www.apoyovictimas.cl/seguridadpublica/wp-content/uploads/2023/12/Protocolo-atencion-a-victimas-comunidad-LGBTIQA-2023.pdf>
- Secretaría Distrital de Planeación. (s.f.). Buenas prácticas para la atención sin discriminación. Alcaldía Mayor de Bogotá. Disponible en: https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/generales/atencion_sin_discriminacioncomprimido.pdf

- Secretaría Técnica de Igualdad de Género y No Discriminación. (2021). Manual para el uso del lenguaje inclusivo no sexista en el Poder Judicial de Chile. Poder Judicial de Chile. Disponible en: https://secretariadegenero.pjud.cl/images/stignd/proyectos/ManualLenguajeInclusivo/ManualLenguajeInclusivo_PJUD2021.pdf
- Servicio Nacional del Patrimonio Cultural. (2022). Orientaciones técnicas para incorporar enfoque de género en la gestión del patrimonio. Disponible en: <https://www.patrimoniocultural.gob.cl/sites/www.patrimoniocultural.gob.cl/files/2023-03/Final%20OrientacionesTecnicasGenero.pdf>
- Subsecretaría de las Culturas y las Artes. (2021). Resolución Exenta 188 del 2 de febrero del 2021. Aprueba Norma Sobre Participación Ciudadana de la Subsecretaría de las Culturas y las Artes. Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio. Disponible en: <https://www.cultura.gob.cl/institucional/resolucion-188-exenta-aprueba-norma-sobre-participacion-ciudadana-de-la-subsecretaria-de-las-culturas-y-las-artes/>
- Subsecretaría de las Culturas y las Artes. (2022). Guía de lenguaje inclusivo de género. Disponible en: <https://www.cultura.gob.cl/genero/#documentos>
- Subsecretaría de las Culturas y las Artes. (s/f). Carta de Compromisos de Atención Ciudadana Subsecretaría de las Culturas y las Artes. Disponible en: <https://www.cultura.gob.cl/atencion-ciudadana/sistema-de-informacion-y-atencion-ciudadana/>

- Subsecretaría de Servicios Sociales. (2023). Propuesta de protocolo para la atención inclusiva considerando el enfoque de género, con foco en las disidencias sexo-genéricas, en los programas sociales de la Subsecretaría de Servicios Sociales (PMG 2023). Disponible para consulta en la Sección de Participación Ciudadana, Género e Inclusión.

12 Marco normativo

A. Principales compromisos internacionales y nacionales del Estado de Chile en materia de igualdad de género y no discriminación:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948).
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, adoptado por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas el 19 de diciembre de 1966, suscrito por Chile el 16 de septiembre de 1969.
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) (1989).
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar, Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará) (1996).
- Plataforma de Acción de Beijing (1995).
- Principios de Yogyakarta: Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos con relación a la orientación sexual y la identidad de género (2006).
- Agenda de Desarrollo Sostenible 2030: Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 5, que busca lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas (2015).
- Convenio N° 190 de la OIT sobre la violencia y el acoso en el mundo del trabajo (2019).

B. Legislación nacional relevante:

- **Constitución Política de la República de Chile. En especial:** Artículo 1°, Bases de la Institucionalidad; y Artículo 19.-, numeral 2.- Garantía de Igualdad ante la Ley.
- **Ley N°20.422**, que Establece normas sobre igualdad de oportunidades inclusión social de personas con discapacidad.

Publicación: 10 de febrero de 2010.

Última modificación: 17 de octubre de 2024 - Ley 21.702

- **Ley N°20.609**, que Establece medidas contra la Discriminación.
Publicación: 24 de julio de 2012.
Última modificación: 14 de junio de 2024 - Ley 21.675.
- **Ley N° 19.620**, que Dicta Normas sobre Adopción de Menores.
Publicación: 26 de julio de 1999.
Última modificación: 18 de noviembre de 2021 - Ley 21389.
- **Ley N°20.830**, que Crea un Acuerdo de Unión Civil.
Publicación: 21 de abril de 2015.
Última modificación: 10 de diciembre de 2021 - Ley 21.400.
- **Ley N°21.120**, que Reconoce y da Protección al Derecho a la Identidad de Género.
Publicación: 10 de diciembre de 2018.
Última modificación: 28 de diciembre de 2012 - Ley 21.515.
- **Ley N°21.153**, que Modifica el Código Penal para tipificar el delito de acoso sexual en espacios públicos.
Publicación: 03 de mayo de 2019.
Última modificación: Sin modificaciones posteriores registradas.
- **Ley N°21.155**, que Establece medidas de protección a la lactancia materna y su ejercicio.
Publicación: 02 de mayo de 2019.
Última modificación: Sin modificaciones posteriores registradas.
- **Ley N°21.400**, que Modifica diversos cuerpos legales para regular, en igualdad de condiciones, el Matrimonio entre Personas del Mismo Sexo.
Publicación: 10 de diciembre de 2021.
Última modificación: Sin modificaciones posteriores registradas.
- **Ley N°21.484**, de Responsabilidad Parental y Pago Efectivo de Deudas de Pensiones de Alimentos.
Publicación: 07 de septiembre de 2022.
Última modificación: Sin modificaciones posteriores registradas.

- **Ley N°21.389**, que Crea el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos y modifica diversos cuerpos legales para perfeccionar el sistema de pago de las pensiones de alimentos.
Publicación: 18 de noviembre de 2021.
Última modificación: Sin modificaciones posteriores registradas.
- **Ley N°21.369**, que Regula el acoso sexual, la violencia y la discriminación de género en el ámbito de la educación superior.
Publicación: 15 de septiembre de 2021.
Última modificación: Sin modificaciones posteriores registradas..
- **Decreto 122**, de 27 de octubre de 2023, que Promulga el Convenio 190 sobre la Violencia y el Acoso de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
Publicación: 7 de octubre de 2023.
Última modificación: Sin modificaciones posteriores registradas.
- **Ley N°21.643**, que Modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales en materia de Prevención, Investigación y Sanción del Acoso Laboral, Sexual o de Violencia en el Trabajo.
Publicación: 15 de marzo de 2024.
Última modificación: 21 de julio de 2024, Ley 21.687.
- **Ley N°21.675**, que Estatuye medidas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia en contra de las mujeres, en razón de su género.
Publicación: 14 de junio de 2024.
Última modificación: Sin modificaciones posteriores registradas.

Anexo 1

Principales recomendaciones derivadas del proceso participativo realizado para el diseño del "Protocolo de Atención Ciudadana con Perspectiva de Género".

A. Recomendaciones para el proceso de diseño e implementación del Protocolo, derivadas del proceso de consulta interna a personas funcionarias del sistema de atención ciudadana:

- ✦ Clarificar los procedimientos asociados al enfoque de género y diversidad. Si bien hay reconocimiento de cuáles son las situaciones podrían constituir violencia de género y discriminación, no existe coincidencia en los modos para enfrentarlo.
- ✦ Formular un protocolo que sistematice lo existente y se focalice en avanzar en transformaciones más profundas respecto de la implementación del enfoque de género y diversidad.
- ✦ Formular un protocolo contextualizado a las particularidades y desafíos de la atención ciudadana, en especial respecto a orientaciones para la atención y derivación de víctimas de violencia basada en género.
- ✦ Fortalecer el diálogo entre funcionarias y funcionarios que comparten iguales funciones, tanto para aprovechar sus experiencias vitales de diversidad como sus concepciones sobre género y el enfoque de género y diversidad. Ello puede contribuir a los procesos de apropiación de políticas, normativas y lineamientos de la Subsecretaría en el área, como al desarrollo de la autonomía de las y los funcionarios ante situaciones diversas.
- ✦ Brindar instancias formativas formales y sistemáticas en materia de género y sobre el enfoque de género y diversidad. Se aprecia una autopercepción alta respecto a la familiaridad de dichas temáticas, pero al mismo tiempo, falta de experiencias que puedan ser reconocidas como instancias de capacitación en el área.
- ✦ Aprovechar la alta valoración que funcionarias y funcionarios tienen sobre las instancias de capacitación.
- ✦ Sistematizar los documentos que actualmente existen en el Servicio en relación con el enfoque de género, de

manera de establecer relaciones y continuidad entre ellos y evitar lo que parece la coexistencia y superposición de dispositivos en la materia.

- ◆ Reconocer niveles básicos de dominio en el área de género, en particular, respecto a la necesidad de usar lenguaje inclusivo. Esto es fundamental para avanzar en los procesos de alfabetización y transformación de la cultura organizacional, evitando reiterar temas ya apropiados o recurrentemente trabajados.

B. Recomendaciones para el proceso de diseño e implementación del Protocolo, derivadas del proceso de consulta externa a organizaciones y consejos de la sociedad civil:

- ◆ Establecer protocolos claros de atención ciudadana que incluyan prácticas para el uso correcto de nombres y pronombres, lenguaje inclusivo de género, y trato respetuoso de las diversidades.
- ◆ Fomentar un trato respetuoso y libre de estereotipos hacia todas las personas, enfatizando que la diversidad es una oportunidad para enriquecer la experiencia de atención.
- ◆ Incorporar un enfoque basado en derechos fundamentales en todas las acciones, con especial énfasis en la interseccionalidad.
- ◆ Diseñar e implementar programas de formación continua sobre enfoque de género, diversidades sexo-genéricas y trato inclusivo para el personal de atención al público y administrativo.
- ◆ Asegurar que los espacios de atención ciudadana sean privados, accesibles e inclusivos, incluyendo baños mixtos o adecuados para todas las identidades de género.
- ◆ Promover la contratación de personas de diversidades sexo-genéricas en roles de atención al público para fomentar una representación visible y empática.
- ◆ Desarrollar materiales informativos y didácticos sobre diversidad sexo-genérica, tanto para el personal como para las personas usuarias, promoviendo la sensibilización.

- ◆ Implementar mecanismos para recopilar experiencias y sugerencias de las personas usuarias de manera sistemática y periódica, asegurando mejoras continuas.
- ◆ Establecer alianzas con organizaciones de la sociedad civil especializadas en género y diversidad para realizar capacitaciones y desarrollar estrategias conjuntas.
- ◆ Organizar encuentros participativos con actores clave, como organizaciones feministas y colectivos LGBTIQANB+, para revisar y ajustar el protocolo de atención ciudadana.

