

Manual de Procedimientos

Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC)

Julio 2025

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la Ley N° 21.045, artículo 8, a la Subsecretaría de las Culturas y las Artes le corresponde proponer políticas al Ministro y diseñar, ejecutar y evaluar planes y programas en materias relativas a las artes, las industrias culturales, las economías creativas, las culturas populares y comunitarias, a las asignadas en la ley y las demás tareas que el Ministro le encomienda. El cumplimiento de esa misión, orientado por la Agenda de modernización del Estado 2022-2026, debe considerar que el principal activo de las instituciones públicas es la confianza que poseen en ella las personas que acuden diariamente en búsqueda de soluciones. La confianza es el eje principal que genera y asegura gobernabilidad, transformándose en un objetivo primordial de la gestión pública.

Es por ello que el presente documento constituye una herramienta fundamental para orientar el trabajo de los funcionarios y funcionarias que interactúan con la ciudadanía en cada espacio de atención, cumpliendo labores en el Sistema de Atención Integral (en adelante SIAC), en las Oficinas de Información Reclamos y Sugerencias (en adelante OIRS) modalidad presencial y virtual, en el Centro de Atención Telefónica (en adelante CAT), o bien en los distintos espacios de los Centros de Creación (en adelante CECREA). Asimismo, entrega directrices a todo el personal del servicio sobre el rol del SIAC, sus objetivos, flujos de trabajo y responsables.

En este manual se establecen:

- Objetivos y procesos del sistema
- Procedimientos formalizados de atención ciudadana, por espacios de atención, que incluyen procesos e instrumentos:
 - Definiciones, estructuras, roles y responsabilidades
 - Protocolos de atención
 - Flujos de atención y tablas explicativas
 - Red de Oficinas de Información Presencial
 - Plataforma Virtual SIAC
 - Centro de Atención de Llamadas (CAT), incorporado por primera vez en este manual dada su relevancia como pieza fundamental en la atención a la ciudadanía
 - Instrumentos de satisfacción usuaria utilizadas en el Servicio (ver [Anexo N° 4](#))

Además, se incluyen antecedentes sobre los espacios CECREA, que, si bien no forman parte del SIAC, su importancia en la comunicación con la ciudadanía justifica su incorporación.

MARCO REGULATORIO

Es importante mencionar que para la confección de este manual de procedimientos se han considerado como marco regulatorio las definiciones emanadas de las siguientes normativas:

- Artículos 8 y 19 de la Constitución Política de la República
- Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, artículo 3º sobre principios de la Administración Pública
- Ley N° 19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado
- Ley N° 20.285, regula el Principio de Transparencia de la Función Pública y el derecho que le cabe a todas las personas de acceder a la información de los órganos de administración del Estado
- Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y la Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
- Ley N° 20.422 sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad

ALCANCE

Este manual de procedimientos será aplicable a los funcionarios y funcionarias y, en general, al personal de la Subsecretaría de las Culturas y las Artes que tienen un grado de interacción -directo o indirecto- con la ciudadanía en los espacios de atención, cumpliendo labores en el SIAC en el nivel central y en las secretarías regionales ministeriales, y en los espacios de los Centros de Creación de la Subsecretaría.

II. OBJETIVOS

Los objetivos definen el propósito y la dirección del Sistema Integral de Atención Ciudadana, del Manual de Procedimiento Interno y las acciones orientadas a la inclusión y no discriminación. Cada objetivo establece lineamientos claros para garantizar una atención ciudadana eficiente, transparente y accesible, en coherencia con la normativa vigente y con los principios institucionales de equidad y participación.

1. OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

1.1 Facilitar la participación ciudadana

Poner a disposición de la ciudadanía medios que permitan su participación directa, organizada, individual o colectiva, en el control de la gestión pública, así como proporcionar orientación e información oportuna a quien la solicite.

1.2 Garantizar un servicio eficiente y conforme a la normativa

Asegurar un sistema ágil y efectivo de consultas, orientación y recepción de reclamos para todas las personas, ajustado a los procedimientos y plazos legales establecidos en la normativa vigente.

1.3 Garantizar el respeto y la promoción de la atención a la ciudadanía

Establecer protocolos con 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.

2. OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO INTERNO

2.1 Familiarizar a las y los funcionarios con conceptos y definiciones

Difundir de manera estandarizada las definiciones y conceptos que deben manejar y los funcionarios y funcionarias para el correcto desarrollo de sus funciones y la coherencia en la atención ciudadana.

2.2 Estandarizar protocolos de atención

Entregar los encargados y encargadas de OIRS presenciales, virtuales, del CAT y los espacios de CECREA, protocolos que sirvan como guía para el correcto desempeño de su rol como representantes de la institución ante la ciudadanía.

2.3 Difundir el funcionamiento interno

Dar a conocer a los funcionarios y funcionarias el desempeño interno relacionado con la atención de usuarios, independiente de su grado de interacción directa con la ciudadanía.

2.4 Formalizar responsabilidades y actividades

Definir claramente los responsables y las actividades vinculadas al proceso de atención de los beneficiarios de los programas y proyectos de la Subsecretaría de las Culturas y las Artes.

2.5 Formalizar los flujos de información

Dar a conocer los flujos de información del sistema y su vinculación con los responsables de su transmisión.

2.6 Identificar el marco normativo vigente

Integrar aspectos generales y específicos de la normativa legal en materia de participación ciudadana.

III. PROCESOS E INSTRUMENTOS

La gestión de la atención ciudadana en la Subsecretaría de las Culturas y las Artes se sustenta en procesos estandarizados y en la implementación de instrumentos de gestión y tecnológicos que permiten garantizar la calidad, trazabilidad y eficiencia en la respuesta a las solicitudes de la ciudadanía. En este marco, las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), la plataforma SIAC y el Centro de Atención Telefónico (CAT) constituyen espacios complementarios de atención, articulados bajo un sistema integral que facilita el registro, derivación, seguimiento y evaluación de las consultas, reclamos y solicitudes recibidas. Estos procesos e instrumentos no solo aseguran la homogeneidad en la atención, sino que también permiten generar información estadística para la mejora continua de los servicios.

1. SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA [SIAC]

Sistema que coordina todos los espacios de atención ciudadana en la Subsecretaría de las Culturas y las Artes, esto es, las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), plataforma OIRS Virtual y Centro de Atención Telefónico (CAT).

El Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana se basa en la aplicación de derechos ciudadanos, garantizando el ejercicio no discriminatorio y la igualdad de acceso y oportunidad a la información del Estado.

Las OIRS virtuales y el CAT cuentan con un sistema de reportabilidad interno de consultas y respuestas realizadas que permite un control estadístico de los procesos y el uso de instrumentos de seguimiento y evaluación, fortaleciendo la calidad de la atención ciudadana.

OIRS Presencial

Las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) presenciales son espacios físicos habilitados para la atención directa y personalizada de la ciudadanía. Su función principal es recibir, orientar y canalizar consultas, reclamos y sugerencias, garantizando un trato respetuoso, oportuno

y conforme a los procedimientos institucionales. Las OIRS presenciales no gestionan documentación (por ejemplo, certificados) sino que informan o derivan los requerimientos.

OIRS Virtual

Las OIRS Virtuales corresponden a los canales digitales mediante los cuales la ciudadanía puede acceder a información, realizar consultas, presentar reclamos y sugerencias y recibir orientación sin necesidad de desplazarse físicamente. Estos espacios aseguran una atención accesible, rápida y eficiente respetando la normativa vigente. El formulario SIAC está disponible en el enlace <https://siac.cultura.gob.cl/formulariosiac>. La OIRS virtual no gestiona documentación (por ejemplo, certificados) sino que informa o deriva los requerimientos.

Centro de Atención Telefónica [CAT]

El Centro de Atención Telefónica (CAT) es un canal de comunicación directa que permite a la ciudadanía establecer contacto vía telefónica para resolver consultas, solicitar información o presentar reclamos. Este centro garantiza una atención ágil y personalizada, siendo un componente esencial del sistema integral de atención ciudadana. De acuerdo a la naturaleza de la consulta, el encargado de CAT puede responder las inquietudes inmediatamente, o bien derivarla mediante la plataforma SIAC interna. El CAT no gestiona documentación (por ejemplo, certificados) sino que informa o deriva los requerimientos.

Espacio CCREA

Los espacios CCREA (Centros de Creación) son lugares destinados a la vinculación cultural y social con la comunidad que contribuyen a la difusión y participación ciudadana mediante actividades creativas y educativas. Aunque integran formalmente el SIAC, su rol en la comunicación con la ciudadanía los hace un complemento relevante en el sistema de atención. Los roles de los encargados que mantienen comunicación directa con la comunidad son distintos a los de OIRS presenciales, virtuales o encargados CAT, y se definen de la siguiente forma:

- **AnfitrIÓN/AnfitrIONA:** persona encargada de recibir a los NNJ (niños, niñas y jóvenes) en los espacios CCREA. Llevan un registro, colaboran con los otros encargados y cumplen funciones de OIRS.
- **Facilitador(a):** persona encargada de ayudar a los NNJ en los procesos educativos impartidos por los CCREA. El rol de facilitador puede desempeñarse en el centro o realizando conexiones territoriales.

Consultas

Son demandas de información y orientación sobre los bienes y servicios institucionales asociados a trámites y puntos de acceso.

Reclamos

También conocido como queja, es una manifestación que exige, reivindica o demanda una solución a un problema general o un caso en particular, habitualmente referido a la prestación indebida de

un bien o servicio institucional; la inatención oportuna de una solicitud o el descontento o disconformidad por la atención y trato de uno o varios funcionarios públicos o todas las anteriores.

Sugerencias

Es una idea, opinión o iniciativa que una persona usuaria presenta a través del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC), con el objetivo de aportar al mejoramiento de servicios, procesos o funciones institucionales, ya sea en temas generales o situaciones específicas.

Felicitaciones

Declaración explícita de satisfacción del usuario por el servicio recibido.

Opiniones

Proposición o idea sobre los bienes y servicios institucionales, la atención recibida u otro aspecto sobre el funcionamiento del Servicio.

Respuesta Resolutiva

La respuesta resolutiva es el proceso mediante el cual se entrega una solución clara, completa y oportuna a las consultas, reclamos o solicitudes ciudadanas, garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad, plazos y normativas institucionales. Esta respuesta se consigna en la plataforma e implica el cierre del proceso.

2. ESTRUCTURA DEL SIAC Y CAT

2.1. ESTRUCTURA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

El Sistema de atención ciudadana se estructura sobre los 4 espacios de atención disponibles en la Subsecretaría de las Culturas y las Artes, a saber:

- 16 OIRS presenciales, una en cada Secretaría Regional Ministerial.
- 4 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.
- Centros CCREA de atención a niños, niñas y adolescentes con presencia en 13 regiones, incluyendo 4 centros que funcionan con infraestructura propia.

*CENTEX, está ubicado en el edificio institucional de Valparaíso ya considerado anteriormente.
*Galería Gabriela Mistral, no es considerada en el catastro ya que no tiene atención de público.

2.2. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Estos espacios de atención son coordinados y gestionados por la persona encargada de coordinar SIAC, dependiente del Gabinete de la Subsecretaría.

- **COORDINACIÓN SIAC:** Persona encargada de la coordinación de todos los estamentos: OIRS presenciales, virtual, CAT y sus respectivas co-jefaturas.
- **COORDINACIÓN CAT.** Persona encargada de la coordinación del Centro de Atención Telefónica y sus integrantes.
- **COORDINACIÓN OIRS PRESENCIALES:** Persona encargada de la coordinación de las OIRS presenciales del país.
- **ENCARGADO/A OIRS VIRTUAL:** Funcionaria o funcionario que tiene la misión de brindar atención al público que accede a la Subsecretaría de las Culturas y las Artes por canal OIRS Virtual en conformidad con lo establecido en la Ley N° 19.880 de Procedimientos Administrativos, y la Ley N° 20.285 de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Debe garantizar acceso no discriminatorio a los bienes y servicios institucionales, asegurando el ejercicio de los derechos y cumplimiento de los deberes ciudadanos.
- **ENCARGADOS/AS OIRS PRESENCIALES:** Funcionarias y funcionarios que tienen la misión de brindar atención presencial a las personas que concurren a las oficinas institucionales resolviendo sus necesidades de información, garantizando la oportunidad de acceso sin discriminación y asegurando el ejercicio de los derechos y cumplimiento de los deberes ciudadanos. De estas atenciones debe quedar registro en soporte virtual.
- **ENCARGADO CAT:** Funcionario o funcionaria cuya misión es dar respuesta telefónica a las consultas de la ciudadanía. Debe entregar una respuesta resolutiva o bien derivar por medio de la plataforma SIAC a la contraparte pertinente.
- **CONTRAPARTES DEPARTAMENTALES:** Funcionarias y funcionarios designados por las jefaturas respectivas. Están encargadas de recibir las derivaciones realizadas por la OIRS Virtual y elaborar respuestas a las solicitudes recibidas.

3 FUNCIONES GENÉRICAS

Serán funciones genéricas de las OIRS virtuales, presenciales y del Centro de Atención Telefónica (CAT):

1. Atender a las personas usuarias

Brinda apoyo al usuario o usuaria que realiza sus trámites o consultas entregándoles información sobre el estado de sus solicitudes y acoger sus requerimientos o necesidades.

2. Entregar orientación a las personas usuarias

Guía a la ciudadanía en temas relacionados con los servicios ofrecidos por el Ministerio y la Subsecretaría y en materias que competen a otras entidades del Estado en caso de que sean materia de nuestro conocimiento.

3. Recoger y analizar sugerencias

Contribuye a una mejora continua tanto en el funcionamiento de la oficina como en la calidad de los servicios entregados por la institución.

4. Recibir, canalizar y responder reclamos

Asegura a la ciudadanía un espacio para manifestar sus quejas o solicitudes y que estas sean derivadas a las autoridades o instancias responsables.

5. Registrar las solicitudes ciudadanas

Permite identificar el perfil de los usuarios, clasificar adecuadamente sus requerimientos, ofrecer respuestas adecuadas, generar retroalimentación para la gestión institucional y aumentar la satisfacción usuaria.

6. Aplicar encuestas y evaluaciones

Para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la atención recibida y las expectativas que tenían al acudir a la institución. Disponibles solo para la atención de OIRS virtual.
[\(ver anexo N° 4\)](#)

7. Establecer coordinación con dependencias internas

Garantiza la claridad y celeridad a las respuestas a consultas, orientaciones y solicitudes usuarias. Las solicitudes serán derivadas a especialistas que deben responder en plazos determinados.

8. Espacio en el cual se difunda los Derechos y Deberes de los Ciudadanos

Las OIRS y otras instancias de atención de público son espacios de promoción de los derechos y deberes inclusivos y de normas de inclusión de los usuarios respecto a la Institución, cumpliendo los plazos estipulados para cada tarea y los medios de verificación a través de los cuales estos se pueden hacer efectivos.

En el [anexo N° 1](#) se detallan los cargos y responsabilidades de las OIRS, CAT y SIAC en general.

4. INSTRUMENTOS

El Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) dispone de un conjunto de instrumentos de gestión que permiten estandarizar, registrar y dar trazabilidad a la interacción con las y los usuarios en los distintos espacios de atención (OIRS, OIRS Virtual y CAT). Entre estos destacan:

- **Plataforma SIAC:** herramienta tecnológica central que permite el ingreso, registro y seguimiento de las solicitudes, reclamos, sugerencias y consultas ciudadanas, asegurando trazabilidad en los procesos y facilitando la generación de reportes para la toma de decisiones.
- **Sistema de Derivaciones:** instrumento que garantiza la correcta canalización de los requerimientos hacia las unidades competentes, optimizando tiempos de respuesta y asegurando pertinencia en la atención entregada. Este proceso de comunicación interna se realiza y canaliza a través de la plataforma SIAC. ([anexo N° 3](#))

- **Encuestas de Percepción Usuaria:** aplicadas de manera sistemática para evaluar la satisfacción de la ciudadanía respecto de la atención recibida, generando información clave para la mejora continua de los procesos y el fortalecimiento de la calidad del servicio ([anexo N° 4](#))

Estos instrumentos, en su conjunto, permiten no solo asegurar la eficiencia operativa del SIAC, sino también generar información estadística y cualitativa que orienta la gestión institucional y el diseño de políticas públicas en materia de atención ciudadana.

5. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

En esta sección se entregan protocolos de atención ciudadana para los encargados de OIRS presenciales, virtuales y de atención telefónica. Además, se entregan protocolos de atención con inclusión y con perspectiva de género. [Se anexan manuales de atención virtual y presencial; protocolo de atención con perspectiva de género y protocolo de atención inclusiva]

De acuerdo a la Ley N° 20.285, la Institución cumple los parámetros y establece los derechos que tienen los ciudadanos mediante la CARTA DE COMPROMISOS DE ATENCIÓN CIUDADANA SUBSECRETARÍA DE LAS CULTURAS Y LAS ARTES ([Ver Anexo N° 2](#))

5.1. PROTOCOLO ATENCIÓN OIRS PRESENCIAL

Cuando un ciudadano o ciudadana acude presencialmente a una de las oficinas de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) distribuidas a lo largo del país, puede presentar una consulta, reclamo, solicitud, felicitación o sugerencia.

Las gráficas de los flujos de atención y su cuadro explicativo se encuentran en el [anexo N° 3](#).

5.1.1. Recepción de la solicitud

El encargado OIRS recibe la inquietud y evalúa si puede entregar una respuesta resolutiva de manera inmediata.

Si es posible entregar una respuesta satisfactoria en el momento, el caso se cierra en el mismo punto de atención.

Si no es posible entregar una respuesta resolutiva, se ingresa la solicitud en la plataforma de gestión correspondiente.

5.1.2. Derivación a contraparte

La solicitud es derivada, a través de la plataforma, a la contraparte institucional pertinente, según la materia del requerimiento.

5.1.3. Respuesta de la contraparte

La contraparte dispone de 3 días hábiles para emitir una respuesta cuando la consulta se refiera a una convocatoria y 10 días hábiles si se trata de una consulta de otra índole. Esta deberá ser enviada vía plataforma de regreso al encargado OIRS.

5.1.4. Comunicación con el ciudadano o ciudadana

Una vez recibida la respuesta, el encargado OIRS tiene la responsabilidad de reenviarla al ciudadano o ciudadana, cerrando así el ciclo de atención.

5.1.5. Solicitud sin respuesta resolutiva

En caso de que la respuesta de la contraparte no sea satisfactoria o no resuelva el requerimiento, el encargado OIRS deberá solicitar mayores antecedentes o clarificaciones a la contraparte, con el objetivo de entregar una respuesta adecuada y oportuna al ciudadano o ciudadana.

5.2 PROTOCOLO ATENCIÓN OIRS VIRTUAL

Cuando un ciudadano o ciudadana realiza una consulta, reclamo, solicitud, felicitación o sugerencia a través del formulario web disponible en los canales oficiales, se activa el siguiente proceso. Las gráficas de los flujos de atención y su cuadro explicativo se encuentran en el [anexo N° 3](#).

5.2.1 Recepción y evaluación inicial

El encargado de la OIRS virtual recibe la solicitud e identifica si puede entregar una respuesta resolutiva de forma inmediata.

- Si la respuesta es resolutiva y resuelve la solicitud, el caso se cierra en ese momento.
- Si no es posible entregar una respuesta resolutiva, la solicitud es derivada a la contraparte institucional correspondiente.

5.2.2 Derivación a contraparte

La contraparte dispone de 3 días hábiles para emitir una respuesta cuando la consulta se refiera a una convocatoria y 10 días hábiles si se trata de una consulta de otra índole. Esta deberá ser enviada vía plataforma de regreso al encargado OIRS.

5.2.3 Respuesta al ciudadano o ciudadana

Una vez recibida la respuesta de la contraparte, el encargado de la OIRS virtual tiene la responsabilidad de reenviarla al ciudadano o ciudadana, cerrando así el ciclo de atención.

5.2.4 Solicitud sin respuesta resolutiva

Si la respuesta entregada por la contraparte no es satisfactoria o no resuelve el requerimiento, el encargado deberá solicitar mayores antecedentes o información adicional a la contraparte, con el objetivo de proporcionar una respuesta adecuada y cerrar el ciclo de manera efectiva.

5.3. PROTOCOLO CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT)

Cuando un ciudadano o ciudadana realiza un llamado al Centro de Atención Telefónica (Valparaíso) y habilitado para recibir consultas desde cualquier punto del país, se aplica el siguiente procedimiento. Las gráficas de los flujos de atención y su cuadro explicativo se encuentran en el [anexo N° 3](#).

5.3.1 Recepción y evaluación de la solicitud

El encargado telefónico recibe la consulta, reclamo, solicitud, felicitación o sugerencia, y evalúa si cuenta con los elementos necesarios para entregar una respuesta resolutiva en el momento.

- Si la respuesta resuelve adecuadamente el requerimiento, el caso se da por cerrado.
- Si el encargado no puede entregar una respuesta resolutiva, ingresa la solicitud al sistema SIAC para su gestión posterior.

5.3.2. Derivación a contraparte

Una vez ingresada en el sistema, la solicitud es derivada por el encargado o encargada CAT a la contraparte institucional correspondiente según la naturaleza del requerimiento.

La contraparte dispone de 3 días hábiles para emitir una respuesta cuando la consulta se refiera a una convocatoria y 10 días hábiles si se trata de una consulta de otra índole. Esta deberá ser enviada vía plataforma de regreso al encargado OIRS.

5.3.3. Respuesta al ciudadano o ciudadana

Una vez recibida la respuesta por parte de la contraparte, si esta es resolutiva y suficiente para dar término al requerimiento, el encargado o encargada CAT reenviará al ciudadano o ciudadana completando así el ciclo de atención.

5.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN ESPACIOS CCREA

Los espacios CCREA están presentes en 13 regiones y están categorizados de la siguiente forma:

- Infraestructura propia: Vallenar, La Ligua, Valdivia y Castro.
- Inmuebles en arriendo: Arica y Temuco.
- Otros espacios culturales/comunales: Iquique, La Serena/Coquimbo, San Joaquín, Pichidegua, Los Ángeles y Coyhaique.

Las gráficas de los flujos de atención y su cuadro explicativo se encuentran en el [anexo 3](#).

5.4.1 Recepción de la consulta

Los encargados/anfitriones pueden recibir consultas de la ciudadanía

5.4.2 Entrega de respuesta

Las respuestas se entregan según su experiencia y conocimiento de forma directa y presencial.

No derivan consultas a contrapartes externas ni utilizan el sistema SIAC.

5.4.3 Derivación

En caso de desconocer la respuesta, la consulta es derivada internamente al equipo CECREA. Esto implica la comunicación con facilitadores territoriales, coordinadores pedagógicos, personal administrativo, director o directora, e incluso la derivación a la SEREMI más cercana. El equipo responde por medio del propio anfitrión (no directamente al ciudadano).

5.4.4 Entrega de respuesta

El anfitrión o anfitriona entrega respuesta a requirente de forma presencial o por correo electrónico.

5.4.5 Registro

No se les exige llevar formalmente un registro de la información solicitada.
Los encargados no utilizan la plataforma SIAC.

6. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN INCLUSIVA Y NO DISCRIMINATORIA

6.1 ATENCIÓN CIUDADANA CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

*RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA CON PERSPECTIVA DE GÉNERO EXTRAÍDOS DEL
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CIUDADANA CON PERSPECTIVA DE GÉNERO DE LA SECCIÓN DE
PARTICIPACIÓN, GÉNERO E INCLUSIÓN SUBSECRETARÍA DE LAS CULTURAS Y LAS ARTES, DICIEMBRE 2024.
(ver contenido completo en [anexo N° 5](#))*

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 servicio. 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.

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.

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, 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?

- 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).
- Practicar y asegurar: Mantener un trato respetuoso y deferente hacia todas las personas, independientemente de su género, orientación 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 “ellos”. 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
- 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.

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.

- 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”.
- Usar los infinitivos, gerundios o las formas no personales del verbo. Usar: “al leer esta circular” Evitar: “cuando el ciudadano lee esta circular”
- 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”.

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?

- Mujer
- Hombre
- 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 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 manera. ¿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

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:

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.

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).

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.

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

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.

6.2 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CIUDADANA INCLUSIVA

ADAPTADO DE MODELO DE ATENCIÓN INCLUSIVA- SENADIS (*ver contenido completo en anexo N° 6*)

A continuación, entregamos recomendaciones generales para la atención presencial inclusiva:

- Ser natural.
- Entender que todos somos personas con los mismos derechos.
- Emplear un lenguaje correcto: se dice “persona en situación de discapacidad o persona con discapacidad”
- Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- Cuando converse con ellas o las atienda permita que las personas con discapacidad hablen por sí solas.
- Evite dirigir la palabra o mirada sólo a los acompañantes o tutores.
- No trate a la persona como si fuera un niño.
- Las condiciones de interacción y el trato hacia las personas son independientes de las condiciones del entorno, elementos imprescindibles para que la accesibilidad e inclusión sea posible y efectiva.
- Es recomendable identificarse o presentarse antes de comenzar la conversación.
- La atención deberá ser lo más personalizada posible y la información se dará de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
- El personal se asegurará de que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo, se deberá buscar otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos.
- Es recomendable contar con versiones simplificadas de información básica que puedan requerir personas que no conocen el idioma, o personas con discapacidad intelectual o con problemas de comprensión escrita.
- Permitir tiempos de reacción y comunicación más dilatados. Algunas personas (por deficiencias intelectuales, del habla o por no conocer el idioma) requieren un tiempo superior para la comprensión o el diálogo.
- Si la persona utiliza elementos de apoyo para comunicarse, no se le debe separar de las mismas y deberá tomarse el tiempo suficiente para conocer el método de comunicación que utiliza.
- Los mesones de atención deberían estar adaptados a la altura de una persona en silla de ruedas.

6.2.1 Atención a persona en situación de discapacidad de origen auditivo

Teniendo en cuenta las características generales de las personas en situación de discapacidad de origen auditivo y centrando la atención en la relevancia que tiene la comunicación, es necesario tener presente las siguientes recomendaciones en el proceso de atención de público:

- Ubíquese frente a la persona sorda, y en lo posible que su cara esté iluminada.
- Diríjase a la persona cara a cara, ella necesita ver sus labios para complementar la información que usted le está diciendo.

- Debe modular con naturalidad, sin exagerar.
- Utilice un lenguaje simple y directo.
- Si es necesario, repita las indicaciones o la información.
- No suba el tono de su voz a menos que la persona lo solicite.
- En caso de utilizar gestos, no exagere.
- No diga que entiende si no es así, la persona sorda puede percibir que no está siendo comprendido.
- Verifique si la persona puede leer, esto puede facilitar la entrega de información.
- Una persona que utiliza audífono no significa que escuche claramente ni tampoco que usted deba hablar más alto o gritar para que le escuche.
- Tenga presente que seguir una conversación para una persona sorda, es un esfuerzo.
- La persona sorda puede sentirse aislada entre los oyentes, por lo tanto, asegúrese que está siguiendo la conversación, o bien explíquele de qué se está hablando en forma clara y modulada.
- Si su organización atiende de manera frecuente a personas sordas, solicite a sus jefaturas la capacitación en lengua de señas.
- Si su organización utiliza el sistema de números o de llamado a viva voz para la atención de público, recuerde que a la persona sorda deberá avisarle su turno personalmente, por lo tanto, ubíquela donde pueda verla e informe al personal de apoyo.

6.2.2 Atención a persona en situación de discapacidad de origen visual

Considerando las características generales de las personas en situación de discapacidad de origen visual y centrando la atención en la relevancia que tienen la movilidad y la comunicación, es necesario tener presente las siguientes recomendaciones en el proceso de atención de público:

- Para saludar a la persona ciega o de baja visión usted puede tomar su mano o tocar su brazo como señal de saludo.
- Diríjase directamente a la persona en situación de discapacidad de origen visual para saber lo que necesita, y no al acompañante.
- Identifíquese con la persona para que ella sepa con quién se encuentra. Dígale su nombre, su función y la institución a la que pertenece.
- En caso que sea necesario, dígale a la persona que hay otra o más personas presentes.
- Comuníquele a la persona qué está haciendo o qué va hacer, por ejemplo: “un momento, estoy llamando al encargado, voy a sacar una copia, vuelvo en un momento”. De esta manera, entenderá que está siendo atendida por usted.
- Se sugiere verbalizar las acciones para que la persona perciba la atención que está brindando.
- Avise a la persona cuando usted se ausente de la habitación, aunque sea momentáneamente y avísele cuando regrese, de lo contrario, la persona puede hablarle pensando que aún permanece frente a ella.
- No sustituya el lenguaje verbal por gestos, pues no podrán ser percibidos por la persona. Evite utilizar palabras tales como: “aquí”, “alli”, “esto” o “aquello”, ya que van acompañadas con gestos que no pueden ser vistos por la persona.

- Utilice términos que sirvan de orientación espacial, por ejemplo: “a la izquierda de la mesa”, “a su derecha”, “delante de la puerta”, “detrás de usted”. En ocasiones, puede ser útil conducir la mano de la persona hacia el objeto e indicarle de qué se trata.
- Utilice normalmente las palabras “ver” o “mirar”, las personas ciegas y/o con discapacidad de origen visual las usan normalmente en sus conversaciones.
- Evitar expresiones o exclamaciones que puedan provocar inseguridad en la persona, tales como “¡Uf!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro para ella (una puerta abierta o un obstáculo en el lugar donde camina). Es preferible decirle: “alto, no siga”, con el fin de evitar que continúe avanzando. Se sugiere explicarle después, lo que sucedió.
- Prevenir golpes o accidentes con objetos que, por su localización o situación no habitual, se convierten en obstáculos peligrosos para la persona con ceguera o deficiencia visual.
- Si va a acompañar a una persona ciega mientras camina ofrézcale su brazo, pero no la tome del brazo porque pierde estabilidad. A veces ellas toman el hombro de quien los acompaña a caminar.
- **Perros de Asistencia:** Algunas personas ciegas requieren de asistencia y tienen derecho legal de ser acompañadas permanentemente por un perro entrenado para esta función.

Estos perros pueden entrar a cualquier lugar, ya sea de propiedad privada o pública como hoteles, centros comerciales, hospitales, restaurantes, espacios recreativos, edificios de uso público, medios de transporte, eventos, etc.

Negar la entrada de un perro de asistencia incurrirá en un acto ilícito y arriesgará una multa por ello.

6.2.3 Atención a persona en situación de discapacidad de origen intelectual

En el caso que la consulta sea hecha directamente por la persona en situación de discapacidad de origen intelectual y considerando dificultades en las áreas de la comprensión y la comunicación, es necesario tener presente las siguientes recomendaciones en el proceso de atención de público:

- Es importante tener disposición para la atención y escuchar atentamente la consulta.
- Disponga de tiempo para que la persona pueda comunicarse de la mejor forma posible con usted. La persona que realiza la consulta puede comprender y necesita la respuesta.
- En caso que la persona en situación de discapacidad esté acompañada por otra, no ignore a la persona con discapacidad y refiérase a ella con espontaneidad.
- No se refiera a su discapacidad con calificaciones ni juicios aventurados, la persona con este tipo de discapacidad entiende más de lo que usted cree.
- Entregue la información de manera sencilla y lenta y asegúrese de que la persona comprendió la información entregada.

6.2.4 Atención a persona en situación de discapacidad de origen psíquico

Con respecto a la discapacidad de origen psíquico, es probable que no resulte evidente al momento de atenderla si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos. Algunas características pueden servir de señales para darse cuenta que puede tratarse de una persona en situación de discapacidad de origen psíquico, como, por ejemplo: que exprese poca tolerancia a la frustración, ansiedad ante situaciones que no puede controlar, sudoración o dificultad para expresarse. Por lo tanto, considerando las características generales de las personas con discapacidad de origen psíquico, es necesario tener presente las siguientes recomendaciones en el proceso de atención de público:

- Comprender que las personas con discapacidades de origen psíquico no son más agresivas ni más peligrosas que el común de las personas.
- Tener paciencia es clave para lograr una buena comunicación. En algunos casos, puede que la persona tenga dificultades para expresar algunas ideas, sin embargo, continúe la conversación hasta que exprese lo que necesita.

ANEXOS

- ANEXO 1: ENCARGADOS OIRS VIRTUAL, PRESENCIALES, CAT Y COORDINACIONES AL 30 DE JUNIO DEL 2025
- ANEXO 2: CARTA DE COMPROMISOS DE ATENCIÓN CIUDADANA SUBSECRETARÍA DE LAS CULTURAS Y LAS ARTES
- ANEXO 3: FLUJOS DE ATENCIÓN
- ANEXO 4: HERRAMIENTAS DE PERCEPCIÓN USUARIA
- ANEXO 5: PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON PERSPECTIVA DE GÉNERO
- ANEXO 6: PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA (SENADIS)

ANEXO 1:

ENCARGADOS OIRS VIRTUAL, PRESENCIALES, CAT Y COORDINACIONES AL 30 DE JUNIO DEL 2025

ENCARGADOS COORDINACIÓN	ENCARGADOS OIRS VIRTUAL
COORDINADOR/A SIAC	PERSONA ENCARGADA OIRS VIRTUAL
COORDINADOR/A CAT	
COORDINADOR/A OIRS PRESENCIALES	
Encargados OIRS Presenciales	
SEREMI ARICA Y PARINACOTA	
SEREMI TARAPACA	
SEREMI ATACAMA	
SEREMI COQUIMBO	
SEREMI VALPARAISO	
SEREMI O'HIGGINS	
SEREMI MAULE	
SEREMI ÑUBLE	
SEREMI BIO BIO	
SEREMI LA ARAUCANIA	
SEREMI LOS RIOS	
SEREMI LOS LAGOS	
SEREMI AYSEN	
SEREMI MAGALLANES	
SEREMI METROPOLITANA	
NIVEL CENTRAL VALPARAISO	
NIVEL CENTRAL SANTIAGO	
SEREMI ANTOFAGASTA	
SEREMI ANTOFAGASTA	
CNCA CERRILLOS	

ANEXO 2: CARTA DE COMPROMISO DE ATENCIÓN CIUDADANA

CARTA DE COMPROMISOS DE ATENCIÓN CIUDADANA SUBSECRETARÍA DE LAS CULTURAS Y LAS ARTES

Estimado/a ciudadano/a

El Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio es la Secretaría de Estado encargada de colaborar con el/la Presidente/a de la República en el diseño, formulación e implementación de políticas, planes y programas para contribuir al desarrollo cultural y patrimonial armónico y equitativo del país en toda su diversidad, reconociendo y valorando las culturas de los pueblos indígenas, la diversidad geográfica y las realidades e identidades regionales y locales. [Ley N°21.045.](#)

El Ministerio cuenta con dos Subsecretarías y un Servicio Autónomo, a saber: la Subsecretaría de las Culturas y las Artes y la Subsecretaría del Patrimonio, que, a su vez, se coordina con el Servicio Nacional del Patrimonio Cultural (SERPAT).

La Subsecretaría de las Culturas y las Artes tiene como misión: “Promover e Impulsar el desarrollo artístico y cultural del país, fortaleciendo la democracia y la participación cultural mediante la propuesta de Políticas al Ministerio y el diseño, ejecución y evaluación de planes, programas e iniciativas que, garantizando la perspectiva de Derechos Humanos, y que, integrando los enfoques de género, territorial y de entendimiento intercultural, incorporen en su quehacer: el desarrollo orgánico del ecosistema cultural; el mejoramiento de las condiciones del trabajo cultural, resguardando la libertad de expresión; modelos de cultura comunitaria innovadores; el reconocimiento de las diversas identidades culturales y una educación artística integral a nivel local, regional y nacional.

Objetivos estratégicos:

1. Aumentar la inserción de agentes culturales en un ecosistema cultural sostenible que permita su reactivación, recuperación y asociatividad en todas las etapas del ciclo cultural a nivel local, regional, nacional e internacional; a partir del financiamiento de iniciativas y proyectos que promuevan el trabajo cultural digno en colaboración con organizaciones sindicales y gremiales, incorporando la perspectiva de género y los enfoques de Derechos Humanos en los diversos campos artísticos y culturales, respetando la libertad de creación, la valoración social de artistas y sus obras, y el resguardo al derecho de autor(a).

2. Aumentar la participación cultural sustantiva y equitativa de la ciudadanía a través del diseño e implementación de iniciativas y proyectos artístico-culturales territoriales, de base comunitaria, sociales y populares; que incorporen la perspectiva de género y enfoques de Derechos Humanos, resguardando la libertad de expresión, la memoria y la diversidad de identidades culturales a nivel local, regional y nacional.
3. Aumentar el acceso de niños, niñas y jóvenes a programas y/o procesos formativos en arte y cultura de calidad, tanto en contextos de educación formal como no formal, que contribuyan a su desarrollo integral y bienestar subjetivo; incorporando procesos y/o programas que incluyan la formación continua de docentes, educadores/as, artistas y cultores/as, considerando las formas propias de las disciplinas artísticas y creativas en los procesos de aprendizaje, con enfoques transversales de género, interculturalidad y DD.HH.
4. Consolidar la implementación del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, específicamente de la Subsecretaría de las Culturas y las Artes, para la mejora continua del ejercicio de la función pública, resguardando las condiciones laborales y los medios que garanticen la gestión institucional; incorporando la perspectiva y enfoques de Derechos Humanos, la transversalización del enfoque de género, la descentralización, la modernización, transparencia, innovación e intersectorialidad; con la participación de los/as trabajadores/as.

Todo ciudadano y ciudadana de nuestro Ministerio tiene derecho a:

1. Derecho a recibir una atención oportuna, de calidad, amable y no discriminatoria.
2. Derecho a plantear consultas, sugerencias, opiniones, reclamos y felicitaciones.
3. Derecho a evaluar la calidad del servicio.
4. Derecho a conocer el estado de su solicitud.
5. Confidencialidad de la información y los datos personales de quienes realizan trámites.
6. Derecho a que sus solicitudes de información, sugerencias o reclamos sean contestadas en un plazo máximo de 10 días hábiles ([Ley 19.880](#)).
7. Derecho a obtener información y documentos en el marco Ley de Transparencia ([Ley 20.285](#)) en un plazo máximo de 20 días hábiles.

Y, a su vez tiene deberes:

1. Tratar respetuosamente al funcionario/a que lo o la atiende.
2. Presentar con claridad su solicitud, identificándose con sus datos personales y de contacto.
3. Entregar información fidedigna, actualizada.
4. Conocer y respetar los procedimientos y plazos establecidos para cada trámite.
5. Conservar y no alterar los bienes muebles, inmuebles y documentales institucionales.

Toda persona tiene derecho a presentar solicitudes a la institución, sean consultas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, e ingresadas al Sistema Integral de Atención Ciudadana serán contestadas en un plazo máximo 10 días hábiles, prorrogables por 20 días hábiles más, dependiendo de la naturaleza de la misma.

Las solicitudes pueden ser formalizadas presencialmente a través del formulario disponible en las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), o digitalmente a través del Formulario Web disponible en: <https://siac.cultura.gob.cl/formulariosiac>

Las solicitudes de Acceso a Información Pública, según la Ley N°20.285, serán respondidas dentro de un plazo de 20 días hábiles desde su recepción. Podrá accederse a una prórroga excepcional de diez días hábiles cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada.

Compromiso de Calidad

1. Evaluar la calidad de la atención.
2. Disminuir los tiempos de respuesta para las consultas, reclamos, felicitaciones y sugerencias.
3. Capacitación permanente a funcionarias/os que realizan atención ciudadana, para reforzar sus capacidades y habilidades de atención inclusiva, resolutiva y oportuna.

Espacios de Atención Ciudadana

Atención Presencial en Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias

Nivel Central

EDIFICIO INSTITUCIONAL VALPARAÍSO	Dirección: Plaza Sotomayor 233. Valparaíso.
	Teléfono: 32 232 6400
	Horario de atención: lunes a jueves 9:00 a 17:00 horas. Viernes 9:00 a 16:00 horas.
	Encargada OIRS: Viviana Henríquez.
	Correo de contacto: viviana.henriquez@cultura.gob.cl
EDIFICIO INSTITUCIONAL SANTIAGO	Dirección: Ahumada 48, piso 6. Santiago.
	Teléfonos: 2 2618 9000 – 2 2618 9001
	Horario de atención: lunes a jueves 8:00 a 17:00 horas. Viernes de 8:00 a 16:00 horas.
	Encargado OIRS: Alexander Lohse.
	Correo de contacto: alexander.lohse@cultura.gob.cl

Secretarías Regionales Ministeriales de las Culturas, las Artes y el Patrimonio

ARICA Y PARINACOTA	Dirección: San Marcos 384, Arica.
	Teléfonos: 58 225 1078 – 58 2250 516
	Horario de atención: lunes a jueves 9:00 a 14:00 horas y 15:00 a 17:00 horas. Viernes 9:00 a 14:00 y 15:00 a 16:00 horas.
	Encargada OIRS: Francis Guardia.
	Correo de contacto: francis.guardia@cultura.gob.cl
TARAPACÁ	Dirección: Baquedano 1073, Iquique.
	Teléfonos: 57 242 3284 – 57 242 5235 – 57 242 7410
	Horario de atención: lunes a jueves 9:00 a 14:00 y 15:00 a 17:00 horas. Viernes 9:00 a 14:00 horas y 15:00 a 16:00 horas.
	Encargada OIRS: Yasmina Alquinta.
	Correo de contacto: yasmina.alquinta@cultura.gob.cl

ANTOFAGASTA	Dirección: Prat 253, Antofagasta. Horario de atención: lunes a viernes 9:00 a 14:00 horas. Encargada OIRS: Jessica Astudillo. Correo de contacto: jessica.astudillo@cultura.gob.cl antofagasta@cultura.gob.cl
ATACAMA	Dirección: Atacama 660, Copiapó. Teléfonos: 52 2223 5633 Horario de atención: lunes a viernes 9:30 a 13:30 horas y 15:00 a 16:30 horas. Encargada OIRS: Paula Carrizo. Correo de contacto: paula.carrizo@cultura.gob.cl
COQUIMBO	Dirección: Regidor Muñoz 362, La Serena. Horario de atención: lunes a jueves 9:00 a 13:00 horas y 15:00 a 17:00 horas. Viernes 9:00 a 13:00 horas. Encargada OIRS: Myriam Maturana. Correo de contacto: myriam.maturana@cultura.gob.cl
VALPARAÍSO	Dirección: Sotomayor 233, piso 2, Valparaíso. Teléfono: 32 232 6074 Horario de atención: lunes a viernes 9.00 a 16.30 horas. Encargado OIRS: Alexis Aravena. Correo de contacto: alexis.aravena@cultura.gob.cl
RAPA NUI (Oficina de enlace)	Teléfonos: 32 255 0441 - 32 255 0443
METROPOLITANA	Dirección: Ahumada 48, Piso 4, Santiago. Teléfono: 2 2618 9030 Horario de atención: lunes a jueves 9:00 a 13:30 y 15:00 a 17:30 horas. Viernes 9:00 a 13:30 y 15:00 a 16:00 horas. Encargada OIRS: Miriam Moreno. Correo de contacto: miriam.moreno@cultura.gob.cl oirsmetropolitana@cultura.gob.cl

O'HIGGINS	Dirección: Gamero 551, Rancagua. Teléfono: 72 223 5116 Horario de atención: lunes a jueves 9:00 a 13:30 y 14:30 a 16:00 horas. Viernes 9.00 a 13.30 y 14:30 a 15:00 horas. Encargada OIRS: Sylvia Castillo Vera. Correo de contacto: sylvia.castillo@cultura.gob.cl
MAULE	Dirección: 3 Oriente 1072, Talca. Teléfonos: 71 221 6433 - 71 221 6578 - 71 223 9789 Horario de atención: lunes a viernes: 9:00 a 14:00 horas. Encargada OIRS: Mirta Cruces Soto. Correo de contacto: mirta.cruces@cultura.gob.cl seremi.maule@cultura.gob.cl
ÑUBLE	Dirección: Arturo Prat 430, oficina 32, piso 3, Chillán. Teléfonos: 42 224 4016 – 42 221 9671 – 42 222 6703 Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a 13:30 horas y 14:15 a 17:00 horas. Encargado OIRS: Mario Jara. Correo de contacto: mario.jara@cultura.gob.cl oirsnuble@cultura.gob.cl
BIOBÍO	Dirección: Ongolmo 196, Concepción. Teléfonos: 41 222 1127 – 41 222 4829 – 41 224 7515 – 41 221 8636 Horario de atención: lunes a viernes 8:30 a 14.00 horas. Encargada OIRS: Maritza Maldonado. Correo de contacto: maritza.maldonado@cultura.gob.cl
LA ARAUCANÍA	Dirección: Phillipi 672, Temuco. Teléfonos: 45 221 3445 – 45 221 4168 – 45 223 8768 Horario de atención: lunes a viernes 9.00 a 14.00 horas. Encargada OIRS: Rosalía Torres. Correo de contacto: rosalia.torres@cultura.gob.cl
LOS RÍOS	Dirección: General Lagos 1234, Valdivia. Teléfono: 63 223 9254 Horario de atención: lunes a jueves 9:00 a 13:30 y 15:00 a 17:00 horas. Viernes 9:00 a 13:30 y 15:00 a 16:00 horas. Encargada OIRS: Carolina Vargas. Correo de contacto: carolina.vargas@cultura.gob.cl

LOS LAGOS	Dirección: Av. Décima Región 480, Puerto Montt. Edificio Anexo Delegación Presidencial. Teléfono: 65 243 4500 Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a 15:30 horas. Encargada OIRS: Claudia Concha. Correo de contacto: claudia.concha@cultura.gob.cl
AYSÉN	Dirección: Eusebio Lillo 171, Coyhaique. Teléfono: 67 221 4841 Horario de atención: lunes a jueves 9:00 a 17:00 horas. Viernes 9:00 a 16:00 horas. Encargado OIRS: Juan Rebolledo. Correo de contacto: juan.rebolledo@cultura.gob.cl culturasaysen@cultura.gob.cl
MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA	Dirección: Pedro Montt 809, Punta Arenas. Teléfono: 61 261 4458 Horario de atención: lunes a jueves 10:00 a 13:00 y 14:30 a 18:00 horas. Viernes 10:00 a 13:00 y 14:30 a 17:00 horas. Encargada OIRS: Alejandra Subiabre. Correo de contacto: alejandra.subiabrev@cultura.gob.cl

Centro de Atención Telefónica (CAT)

El Centro de Atención Telefónica tiene como función especializada apoyar a las usuarias/os en la postulación para las distintas convocatorias de concurso público de proyectos.

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	Teléfonos: 600 600 0255 - 32 260 4800 Horario de atención: lunes a jueves de 9:00 a 13:00 y de 14:00 a 17:00 horas. Viernes de 9:00 a 13:00 y de 14:00 a 16:00 horas.
-------------------------------	---

Formulario de Atención Virtual

CENTRO DE ATENCIÓN VIRTUAL	Formulario de atención ciudadana: https://siac.cultura.gob.cl/formulariosiac Correo de contacto: oirs@cultura.gob.cl
----------------------------	---

ANEXO 3: FLUJOS DE ATENCIÓN

A continuación, se presentan los diagramas y la explicación de los flujos de atención correspondientes a los siguientes canales de contacto ciudadano:

- OIRS Presenciales
- OIRS Virtual
- Centro de Atención Telefónica

Estos tres canales constituyen **oficinas informativas de atención ciudadana** y son puntos de contacto directo entre la ciudadanía y el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio. Su función es garantizar una gestión oportuna, clara y resolutiva de las consultas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y sugerencias recibidas, en el marco de los principios de transparencia, eficiencia y trato digno.

1. FLUJO DE ATENCIÓN OIRS PRESENCIALES

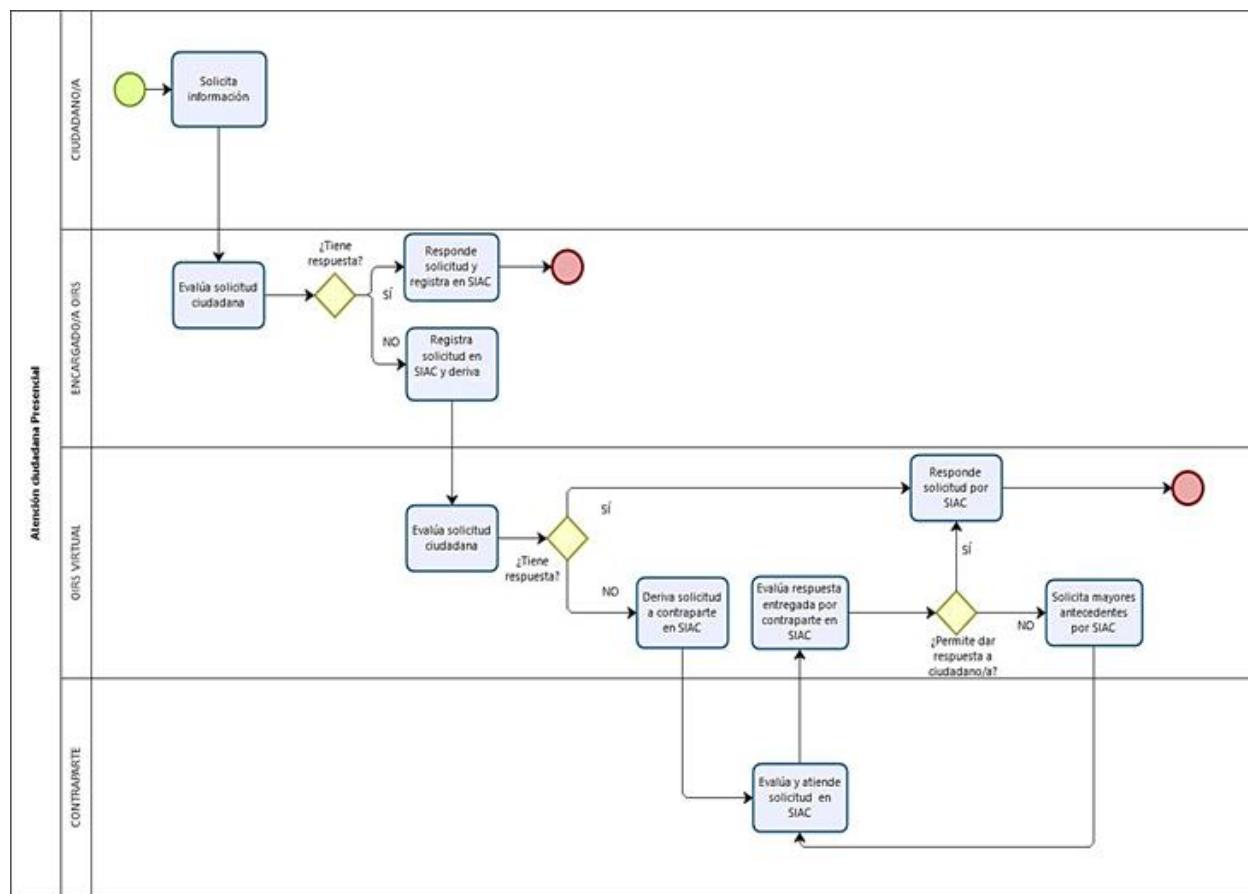


TABLA EXPLICATIVA FLUJOS DE COMUNICACIÓN OIRS PRESENCIALES

Etapa	Descripción	Plazos de respuesta o gestión
1. Recepción de la solicitud	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción de consulta, reclamo, solicitud, felicitación o sugerencia. - Evaluación para respuesta inmediata. - Si es satisfactoria, se cierra el caso. - Consulta se ingresa en la plataforma SIAC. - Si no se puede dar una respuesta, se envía a persona encargada de OIRS Virtual para su derivación 	1 día hábil
2. Derivación a contraparte	<ul style="list-style-type: none"> - Derivación a la contraparte institucional pertinente a través de la plataforma según el tema. 	1 día hábil
3. Respuesta de la contraparte	<ul style="list-style-type: none"> - Contraparte emite respuesta en plazo establecido. - Respuesta enviada vía plataforma al encargado OIRS. 	3 días en convocatoria 10 días sin convocatoria
4. Comunicación con el ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> - Encargado OIRS reenvía la respuesta al ciudadano o ciudadana. - Cierra el ciclo de atención. 	Inmediatamente después de ser recibida la respuesta de contraparte
5. Solicitudes sin respuesta resolutiva	<ul style="list-style-type: none"> - Si la respuesta no resuelve el requerimiento, se solicitan mayores antecedentes o clarificaciones. 	3 días en convocatoria 10 días sin convocatoria

2. FLUJO DE ATENCIÓN OIRS VIRTUAL

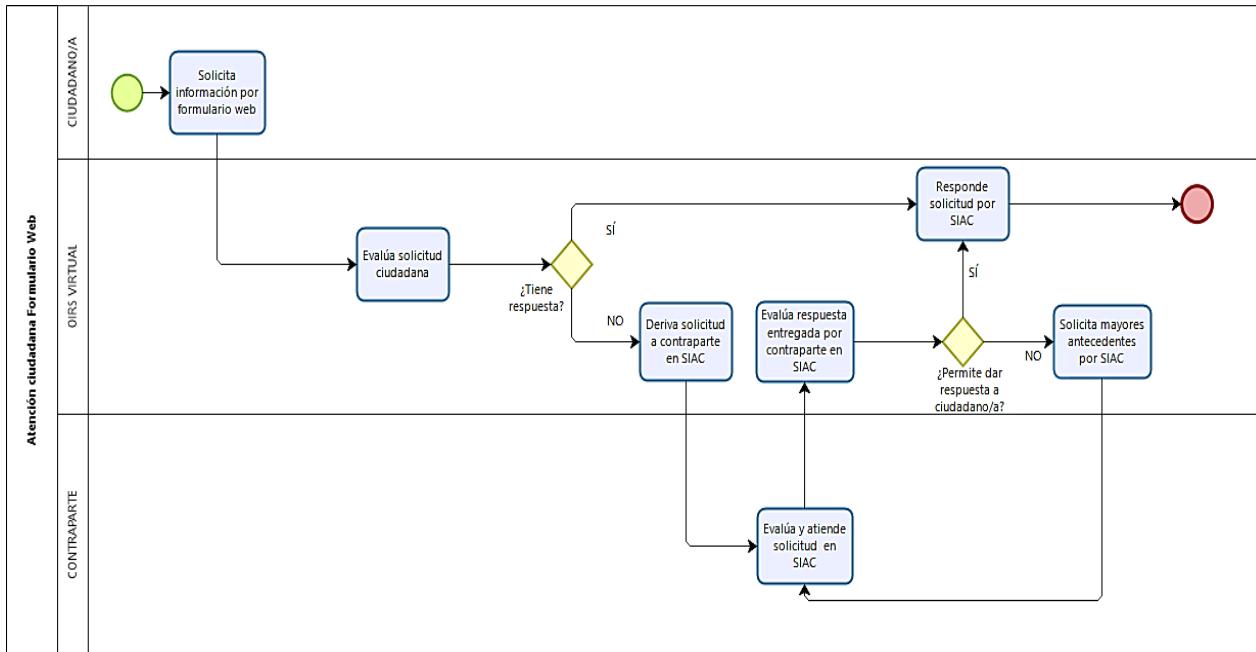


TABLA EXPLICATIVA FLUJOS DE COMUNICACIÓN OIRS VIRTUAL

Etapa	Descripción	Plazos de respuesta o gestión
1. Recepción de la solicitud	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción de consulta, reclamo, solicitud, felicitación o sugerencia. - Evaluación para respuesta inmediata. - Si es satisfactoria, se cierra el caso. - Si no, se realiza derivación. 	1 día hábil
2. Derivación a contraparte	<ul style="list-style-type: none"> - Derivación a la contraparte institucional pertinente a través de la plataforma según el tema. 	1 día hábil
3. Respuesta de la contraparte	<ul style="list-style-type: none"> - Contraparte emite respuesta en plazo establecido. - Respuesta enviada vía plataforma al encargado OIRS. 	3 días en convocatoria 10 días sin convocatoria
4. Comunicación con el ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> - Encargado OIRS reenvía la respuesta al ciudadano o ciudadana. - Cierra el ciclo de atención. 	Inmediatamente después de ser recibida la respuesta de contraparte
5. Solicitud sin respuesta resolutiva	<ul style="list-style-type: none"> - Si la respuesta no resuelve el requerimiento, se solicitan mayores antecedentes o clarificaciones. 	3 días en convocatoria 10 días sin convocatoria

3. FLUJO DE ATENCIÓN CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

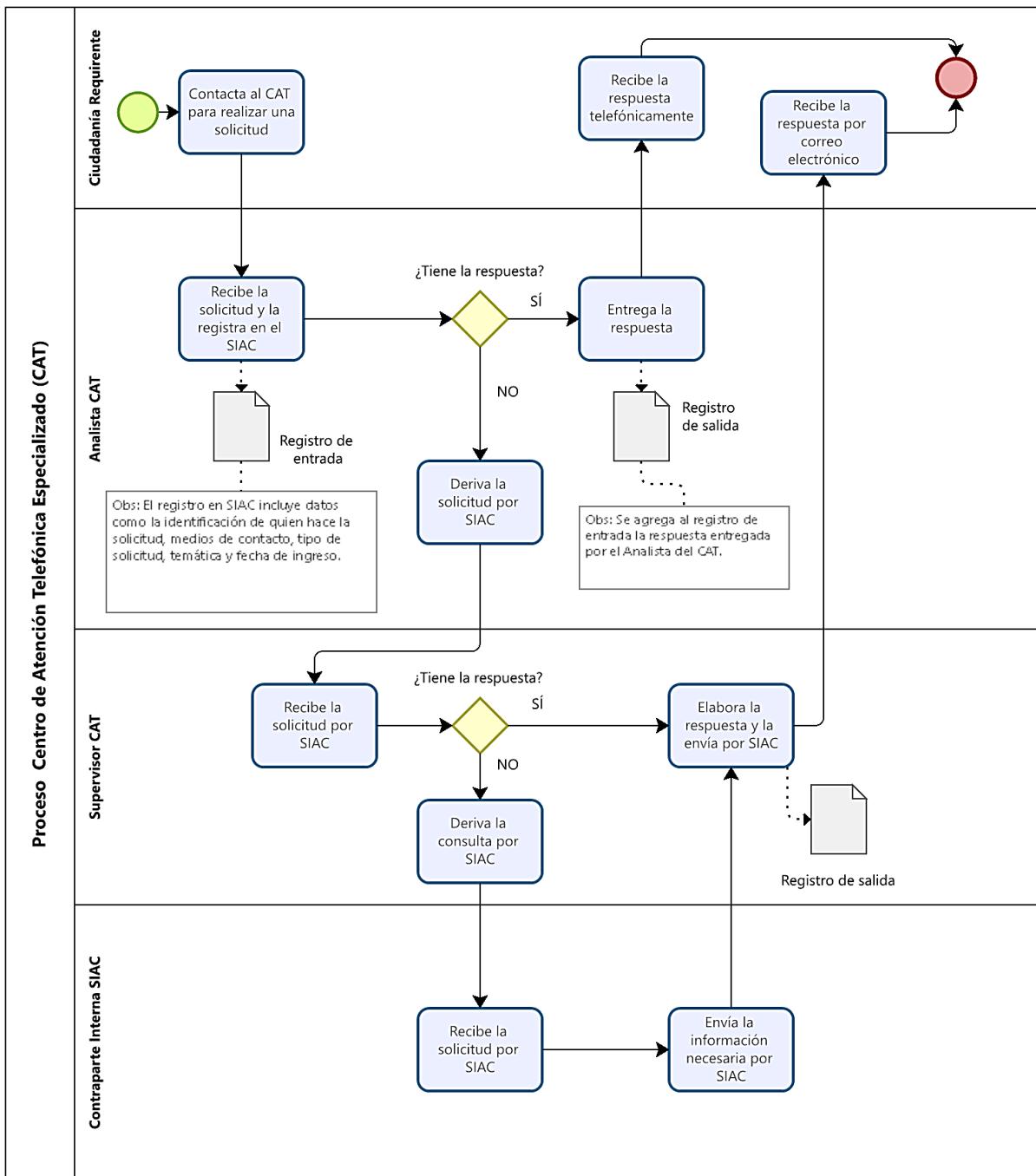
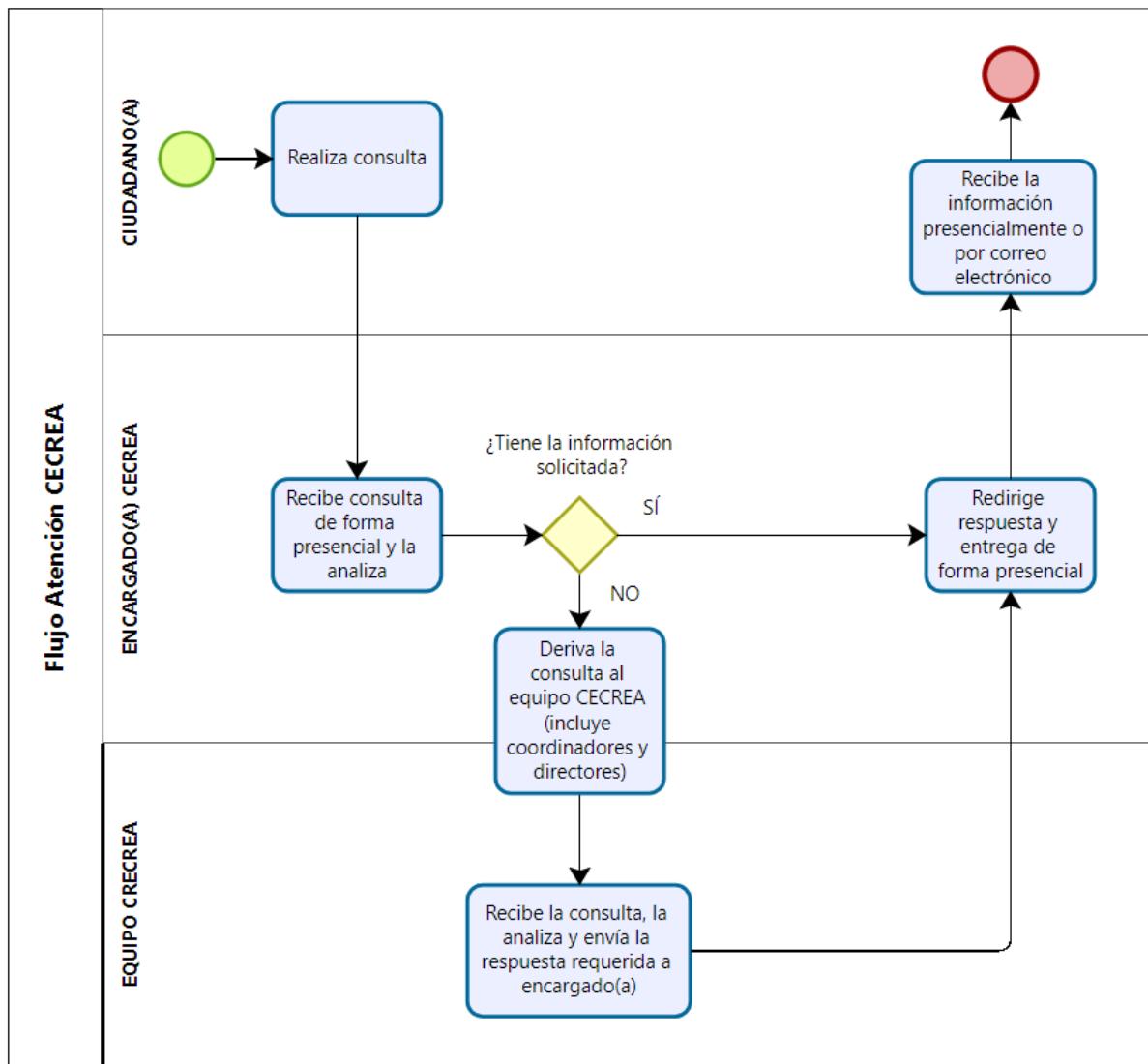


TABLA EXPLICATIVA FLUJOS DE COMUNICACIÓN CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Etapa	Descripción	Plazos de respuesta o gestión
1. Recepción de la solicitud	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción de consulta, reclamo, solicitud, felicitación o sugerencia. - Evaluación de operador (a) para respuesta inmediata. - Si es satisfactoria, se cierra el caso. - Si no, se realiza derivación. 	1 día hábil
2. Derivación a contraparte	<ul style="list-style-type: none"> - Operador ingresa consulta en el sistema SIAC - Derivación a la contraparte institucional pertinente a través de la plataforma según el tema. 	1 día hábil
3. Respuesta de la contraparte	<ul style="list-style-type: none"> - Contraparte emite respuesta en plazo establecido. - Respuesta enviada vía plataforma al encargado CAT. 	3 días en convocatoria 10 días sin convocatoria
4. Comunicación con el ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> - Encargado CAT reenvía la respuesta al ciudadano o ciudadana. - Cierra el ciclo de atención. 	Inmediatamente después de ser recibida la respuesta de contraparte
5. Solicitudes sin respuesta resolutiva	<ul style="list-style-type: none"> - Si la respuesta no resuelve el requerimiento, se solicitan mayores antecedentes o clarificaciones. 	3 días en convocatoria 10 días sin convocatoria

4. FLUJO DE ATENCIÓN CCREA



El flujo presentado se realizó de manera colaborativa con los encargados de CCREA de Arica, Antofagasta, Atacama, Valparaíso, La Araucanía, Los Lagos.

TABLA EXPLICATIVA FLUJOS DE COMUNICACIÓN CCREA

Etapa	Descripción	Plazos de respuesta o gestión
1. Recepción de la solicitud	Recepción de consulta, reclamo, solicitud, felicitación o sugerencia. Evaluación de operador (a) para respuesta inmediata. Si es satisfactoria, se cierra el caso. Si no, se realiza derivación a equipo CCREA	1 día hábil
2. Derivación a contraparte	NO APLICA	NO APLICA
3. Respuesta de la contraparte	Equipo CCREA provee respuesta a anfitrión	NO APLICA
4. Comunicación con el ciudadano	Anfitrión reenvía respuesta a ciudadano de manera presencial o por correo	NO APLICA
5. Solicitud sin respuesta resolutiva	NO APLICA	NO APLICA

ANEXO 4: INSTRUMENTOS DE PERCEPCIÓN USUARIA

En el marco del fortalecimiento de la gestión pública y de los compromisos asumidos por el Ministerio y la Subsecretaría en materia de calidad del servicio, se ha elaborado el presente catastro de instrumentos de percepción usuaria. Este documento busca sistematizar, visibilizar y consolidar los distintos mecanismos utilizados para recoger la opinión, experiencia y nivel de satisfacción de las personas usuarias que interactúan con los servicios institucionales.

Objetivo del catastro

El objetivo principal de este catastro es identificar y ordenar los estudios e instrumentos aplicados a lo largo del tiempo en distintos procesos de atención, con el fin de contar con una base sólida de evidencia que permita evaluar y mejorar continuamente la calidad del servicio entregado a la ciudadanía.

Asimismo, esta recopilación busca promover el uso sistemático de herramientas de percepción usuaria como insumo fundamental para la toma de decisiones basadas en datos, fomentando una cultura de mejora continua, transparencia, rendición de cuentas y orientación hacia las personas.

Instrumentos incluidos

El catastro reúne una variedad de encuestas aplicadas por el Ministerio y la Subsecretaría, tanto en plataformas digitales como en contextos presenciales. Entre los principales instrumentos identificados se encuentran:

Encuesta de Satisfacción Usuaria para el Registro de Agentes Culturales (RAC): dirigida a quienes utilizan esta plataforma para inscribirse, actualizar datos o acceder a oportunidades ofrecidas por el Estado.

Encuesta de Satisfacción Usuaria del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC): aplicada a personas que realizan solicitudes, consultas o reclamos a través de los canales institucionales de atención.

Encuesta de Satisfacción Usuaria para Fondos Concursables: enfocada en recoger la experiencia de personas naturales y jurídicas que postulan a fondos públicos administrados por el Ministerio y sus programas.

Registro de encuestas aplicadas por el Ministerio y la Subsecretaría: consolidación histórica de distintos instrumentos aplicados en diversos momentos, tales como encuestas post actividad, sondeos focalizados o estudios de evaluación de programas.

Importancia del levantamiento de percepción usuaria

Levantar y analizar la percepción de las personas usuarias es una práctica clave para cualquier institución pública que aspire a entregar servicios de calidad, pertinentes, accesibles e inclusivos. Estas herramientas permiten no solo conocer el grado de satisfacción con los servicios, sino también detectar brechas, identificar buenas prácticas y recoger propuestas directamente desde la ciudadanía.

Además, este enfoque está alineado con los principios de la Ley N° 21.180 de Transformación Digital del Estado, que impulsa una relación más ágil, eficiente y centrada en las personas, y con los compromisos de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en el componente de calidad de servicio y experiencia usuaria.

Consolidación y proyecciones

La consolidación de estos instrumentos en un catastro común permitirá avanzar hacia un modelo de gestión más integrado y coherente, que facilite la comparación de resultados, la identificación de tendencias y el diseño de mejoras estructurales. Asimismo, abre la posibilidad de establecer líneas base y metas de mejora de satisfacción usuaria, promoviendo la estandarización de metodologías y criterios de evaluación.

En adelante, se propone actualizar este catastro de forma periódica, incorporando nuevos instrumentos y asegurando la trazabilidad de los resultados obtenidos. Esta labor no solo aporta a la calidad de la atención, sino también al fortalecimiento de una cultura institucional centrada en la escucha activa, la equidad y el respeto por la diversidad de las personas que interactúan con los servicios públicos.

OTRAS ENCUESTAS:

Servicio	Nombre Componente	Nombre Indicador
Subsecretaría de las Culturas y las Artes	Desarrollo de actividades que visibilizan las expresiones migrantes y pro migrantes	Porcentaje de migrantes que participaron de la iniciativa y que al contestar su encuesta de evaluación lo califican como un aporte a la visibilización de sus expresiones culturales en el año t
Subsecretaría de las Culturas y las Artes	Planificación Cultural Participativa	Porcentaje de municipalidades y de espacios culturales que evalúan satisfactoriamente su participación en el programa en el año t.
Subsecretaría de las Culturas y las Artes	Iniciativas Culturales con Identidad Regional (Cultura en Tu Comuna)	Porcentaje de beneficiarios que al contestar encuesta de evaluación califican positivamente los encuentros artísticos y culturales
Subsecretaría de las Culturas y las Artes	No aplica (Género)	Porcentaje de mujeres que al contestar encuesta evaluación califican positivamente su participación en proyectos de identidad regional en el año t
Subsecretaría de las Culturas y las Artes	Acompañamiento para la visibilización de Puntos de Cultura	Porcentaje organizaciones que evalúan satisfactoriamente la elaboración de sus planes de fortalecimiento en año t.
Subsecretaría de las Culturas y las Artes	Experiencias Pedagógicas para la creación	Porcentaje de niños, niñas y jóvenes entre 7 y 19 años que valoran la participación en experiencias pedagógicas para la creación que ofrece el programa en año t
Subsecretaría de las Culturas y las Artes	Redes y Comunidades de aprendizaje	Porcentaje de NNJ que valoran positivamente la experiencia de la RED
Subsecretaría de las Culturas y las Artes	Proyectos artísticos y/o culturales para establecimientos educacionales	Porcentaje de niños, niñas y jóvenes que evalúan positivamente los proyectos artísticos y culturales implementados por el programa en año t
Subsecretaría de las Culturas y las Artes	Mediación artística y/o cultural con espacios culturales.	Porcentaje de niños, niñas y jóvenes que evalúan positivamente los proyectos de mediación implementados por el programa en año t
Subsecretaría de las Culturas y las Artes	No aplica (Género)	Porcentaje de niños y jóvenes hombres que acceden a los beneficios del Programa y evalúan positivamente su implementación.
Subsecretaría de las Culturas y las Artes	Material didáctico	Porcentaje de educadores/as que valoran el material didáctico como un aporte para la educación artística
Subsecretaría de las Culturas y las Artes	Capacitaciones	Porcentaje de asistentes que evalúan positivamente las instancias de capacitación
Subsecretaría de las Culturas y las Artes	Festivales Regionales	Porcentaje de jóvenes que evalúan favorablemente su participación en los Festivales Regionales implementados
Subsecretaría de las Culturas y las Artes	Formación especializada en las Artes de la Visualidad	Porcentaje de agentes culturales contestan encuesta y que evalúan satisfactoriamente las acciones de formación implementadas en el año t

Subsecretaría de las Culturas y las Artes	Mediación artística y públicos	Porcentaje de asistentes que contestan encuesta y evalúan satisfactoriamente su participación en los proyectos de mediación en el año t.
Subsecretaría de las Culturas y las Artes	Formación especializada en artes escénicas	Porcentaje de agentes culturales que evalúan positivamente la formación especializada entregada por el Programa en año t-1
Subsecretaría de las Culturas y las Artes	Apoyo a Organizaciones Culturales Colaboradoras	Porcentaje de organizaciones beneficiarias del componente en año t, que declaran que los procesos formativos otorgan herramientas para mejorar su sostenibilidad.
Subsecretaría de las Culturas y las Artes	Ciclos de Mediación en Apreciación de Música Nacional	Porcentaje de niñas, niños y jóvenes beneficiados que contestan encuesta y evalúan satisfactoriamente su participación en los ciclos de mediación en apreciación de música nacional en el año t.
Subsecretaría de las Culturas y las Artes	Generación de capacidades empresariales y atracción de inversiones de Servicios Globales.	Porcentaje de agentes culturales que evalúan favorablemente las instancias para la asociatividad y competencias en el ámbito nacional e internacional llevadas a cabo por la iniciativa en el año t
Subsecretaría de las Culturas y las Artes	Capacitaciones para la formación en economía creativa	Porcentaje de agentes culturales que evalúan favorablemente las capacitaciones entregada por el Programa en año t.
Subsecretaría de las Culturas y las Artes	Formación y profesionalización	Porcentaje de participantes que evalúan positivamente el diplomado de artesanía realizado en el año t.
Subsecretaría de las Culturas y las Artes	Desarrollo de Públicos	Porcentaje de personas que evalúan satisfactoriamente su participación en instancias de formación y desarrollo de públicos del programa en año t
Subsecretaría de las Culturas y las Artes	Proyectos de diseño de arquitectura y especialidades, construcción y/o habilitación y/o ampliación y/o mejoramiento de infraestructura cultural	Porcentaje de responsables de proyectos financiados que contestan encuesta y que evalúan satisfactoriamente su participación en la iniciativa en el año t
Fundación de Orquestas Juveniles e Infantiles de Chile	Becas de Formación	Porcentaje de músicos que evalúan favorablemente las becas de formación en el año t.
Fundación de Orquestas Juveniles e Infantiles de Chile	Beca Social	Porcentaje de NNJ que evalúan favorablemente el beneficio de la beca social en el año t.
Fundación de Orquestas Juveniles e Infantiles de Chile	Apoyo Psicosocial	Porcentaje de NNJ que mejoran sus competencias sociomентales y su salud mental en el año t.
Fundación Artesanías de Chile	Talleres de Artesanía Tradicional	Porcentaje de docentes que evalúan favorablemente las actividades en el año t.

Fundación Tiempo Nuevos	Exhibición e Intinerancias de muestras interactivas de ciencia, tecnología y artísticas culturales	Porcentaje de municipios de comunas visitadas por el programa que valoran positivamente las muestras itinerantes de ciencia, tecnología y artísticas-culturales para descentralizar el acceso a experimentar una experiencia interactiva, en año t
Fundación Tiempo Nuevos	Actividades de Extensión	Porcentaje de personas que participan de las actividades de extensión y que valoran positivamente las actividades interactivas científicas y artísticas culturales en sus procesos de aprendizaje, en año t

ANEXO 5 y 6: PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON PERSPECTIVA DE GÉNERO Y DE ATENCIÓN INCLUSIVA



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

Nº	Programa/ Iniciativa	Departamento Programático o Gabinete responsable	Población beneficiaria
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 la Artes	Agentes culturales del campo del libro y la lectura
5	Desarrollo Lector	Departamento de Fomento de la Cultura y la 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

Nº	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 CCREA	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

Nº	Programa/ Iniciativa	Departamento Programático o Gabinete responsable	Población beneficiaria
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 emmarcar 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 ciberneticos 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://educationsuperior.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 LGBTIQA+ sufren 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 LGBTIQA+ 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, asexuada 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 LGBTIQA+. 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 sexismio 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/MANUALEM.C.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=lNZdS3whXmI>

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 LGTBIQA. 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/estandarizacion-de-preguntas-para-la-medicion-de-sexo-genero-y-orientacion-sexual-\(sgos\)-dirigido-a-encuestas-de-hogares-y-censos-de-poblacion--2022.pdf](https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/buenas-practicas/directrices-metodologicas/estandares/documentos/estandarizacion-de-preguntas-para-la-medicion-de-sexo-genero-y-orientacion-sexual-(sgos)-dirigido-a-encuestas-de-hogares-y-censos-de-poblacion--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/MANUALEM.C.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/estandarizacion-de-preguntas-para-la-medicion-de-sexo-genero-y-orientacion-sexual-\(sgos\)-dirigido-a-encuestas-de-hogares-y-censos-de-poblacion--2022.pdf](https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/buenas-practicas/directrices-metodologicas/estandares/documentos/estandarizacion-de-preguntas-para-la-medicion-de-sexo-genero-y-orientacion-sexual-(sgos)-dirigido-a-encuestas-de-hogares-y-censos-de-poblacion--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 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/>
- 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 1º, 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.





Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva



SENADIS
Ministerio de
Desarrollo Social

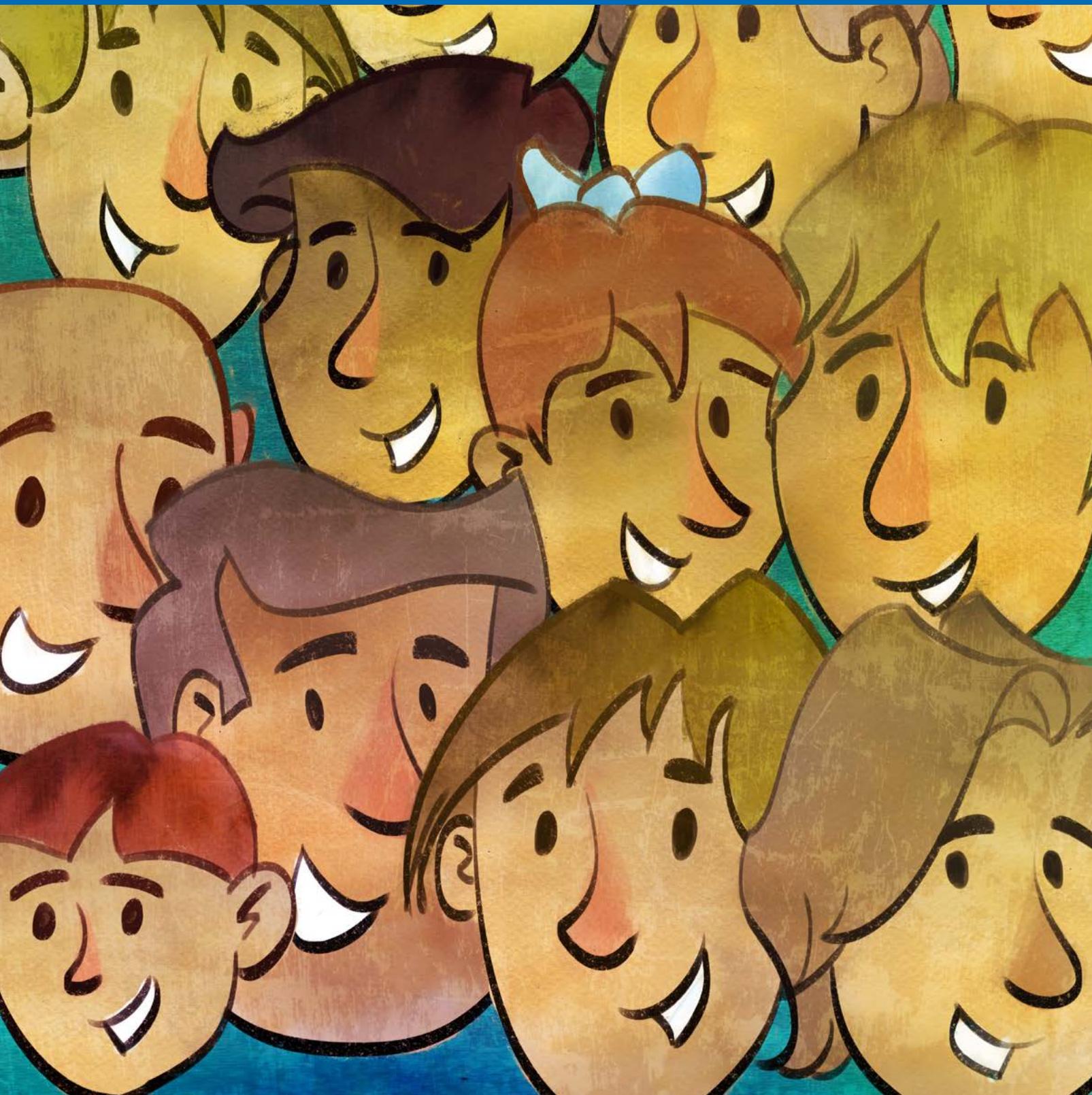
Gobierno de Chile

ÍNDICE

I. Presentación	4
II. Discapacidad desde una mirada de igualdad de derechos e inclusión	6
III. Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva	8
A. Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva	10
B. Claves básicas para lograr un servicio de Atención Inclusiva	11
C. Consideraciones para lograr un Modelo de Atención Inclusiva	12
Solicitudes Ciudadanas:	12
Canales de Atención Inclusiva	12
Atención Presencial Inclusiva	13
Atención Virtual Inclusiva	21
Atención Telefónica Inclusiva	24
Atención Inclusiva por Correspondencia	26
Espacios de Atención Accesibles e Inclusivos:	29
Consideraciones generales	29
Señalización exterior	30
Escritorio de atención	31
Consideración del espacio de atención	32
Instrumentos de trabajo inclusivos / Metodología de Atención Inclusiva	35
Metodología y procedimiento con mirada inclusiva	35
Capacitación al personal destinado a la atención de público	35
Plan de comunicación accesible	36
IV. Anexo	41
V. Bibliografía	42

I. Presentación

I. Presentación



El Estado debe garantizar los derechos fundamentales y brindar un servicio de calidad al ciudadano.

El enfoque de derechos exige reconocer que las personas en situación de discapacidad son sujetos con derechos y deberes, en igualdad de condiciones en la sociedad, reconociendo su capacidad, su valor y el aporte que brindan a la sociedad.

El Estado debe garantizar los derechos fundamentales y brindar un servicio de calidad al ciudadano. En ese contexto, es que los servicios públicos debemos velar para que las personas tengan acceso a los trámites y servicios de la administración pública, en condiciones igualitarias, lo que contribuye al goce efectivo de los derechos.

En consecuencia, es fundamental diseñar una estrategia de servicio que permita la materialización de estos principios. Para esto, se debe trabajar en la optimización y adecuación de los canales de atención a las necesidades de la población.

El Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS, ha elaborado el "Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva", que resume las pautas básicas para el fortalecimiento de la atención de público que deben desarrollar los distintos servicios y entidades. En este sentido, se expone los principales elementos que tanto los encargados de la atención directa al ciudadano y la ciudadana, como los responsables del diseño y coordinación de las estrategias de servicios, deben contemplar a la hora de desarrollar su labor.

Se espera, que el presente manual constituya una herramienta que apoye a las entidades de la administración pública a mejorar los servicios de atención y orientación para las personas en situación de discapacidad.

II. Discapacidad desde una mirada de igualdad de derechos e inclusión

II. Discapacidad desde una mirada de igualdad de derechos e inclusión



El inicio de un cambio cultural parte por el lenguaje.

Nuestro país ha abordado la discapacidad desde distintos prismas o modelos, en una evolución histórica que ha ido asumiendo las distintas visiones que se han desarrollado sobre la temática en el mundo. Hoy, desde la ratificación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, en el año 2008, hemos asumido un modelo centrado en las personas, el respeto de sus derechos y el fomento de su independencia y autonomía, el cual nos desafía a abandonar el asistencialismo y generar las condiciones que permitan a las personas con discapacidad su plena inclusión social y una efectiva igualdad de oportunidades.

El nuevo paradigma sobre discapacidad ya no centra su análisis en la condición de salud de la persona, como único elemento constitutivo de ésta, sino que nos llama a entender la discapacidad como el resultado de la interacción de esa deficiencia con elementos contextuales, como barreras del entorno y restricciones a la participación en la sociedad. Lo anterior implica que en este nuevo modelo es la sociedad la que debe hacer las adecuaciones para incluir a las personas en situación de discapacidad, eliminando esas barreras y evitando esas restricciones que impiden a las personas en situación de discapacidad estar en igualdad de condiciones con las demás.

En este contexto, han quedado en desuso palabras como "minusválidos", al referirse a personas en situación de discapacidad y los verbos que denotan desgracia o menoscabo. Hoy se privilegia hablar de estar en situación de discapacidad. El inicio de un cambio cultural parte por el lenguaje.

III. Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva



Tabla que grafica el Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva, con información sobre el modelo implementado en el sistema público y donde SENADIS incorpora orientaciones destinadas a mejorar la accesibilidad y la atención ciudadana inclusiva.

III. Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva

A. Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva

¿Qué entendemos por una atención ciudadana inclusiva?

Un servicio público inclusivo será aquel en el que se aúnen la receptividad y la no discriminación, es decir, cuando la prestación se produce en condiciones de calidad e igualdad para todas las personas con independencia de su capacidad o preparación. En un servicio público inclusivo se conjuga la elevada calidad de atención, con la adaptación del servicio a las condiciones singulares del ciudadano. Para ello las instalaciones o el medio a través del que se presta el servicio deben reunir los criterios de accesibilidad universal.

Los elementos que más intervienen para ofrecer un servicio público inclusivo son los siguientes: el acceso; la edificación; la comunicación y señalización; la información presencial y telefónica; los procesos administrativos y sus instrumentos (formularios); los terminales electrónicos que prestan los servicios; los medios electrónicos de información, acceso y servicio, ya sean presenciales o por vía internet.

En resumen, podríamos decir que los elementos más importantes para conseguir una administración moderna, receptiva e inclusiva son:

- Multicanalidad de la información: disponer de toda la información en varios canales de comunicación: escrito, audio, Braille, electrónico, telefónico, etc.
- Integración de la información: organizar la información de manera tal que los ciudadanos no tengan que realizar grandes desplazamientos dentro del edificio.
- Integración de los servicios de atención: implementar el sistema de “ventanilla única de servicios”.
- Lenguaje claro y sencillo: utilizar un lenguaje claro y comprensible en la información que se ofrece en todos los canales que se utilicen.
- Aplicación de soluciones tecnológicas: introducir las nuevas tecnologías adaptándolas a las necesidades del ciudadano y la ciudadana.

Un servicio público inclusivo debe conjugar una atención de calidad y adaptación del servicio a las condiciones singulares del ciudadano.

Es fundamental asegurar que las personas con discapacidad logren una comunicación efectiva con la entidad.

B. Claves básicas para lograr un servicio de Atención Inclusiva

- a) Incorporar en el protocolo de atención del SIAC (Sistema de Gestión de Calidad) la variable discapacidad a través de los conceptos de inclusión y accesibilidad universal, con la finalidad de brindar a las personas en situación de discapacidad una atención de calidad en igualdad de oportunidades.
- b) Identificar las barreras de acceso tanto físicas, tecnológicas, actitudinales, comunicacionales o de algún otro tipo, que impida a las personas en situación de discapacidad acceder a la información y/o servicios.
- c) Asegurar que las personas con discapacidad logren una comunicación efectiva con la entidad y tengan la posibilidad de acceder a información clara para lograr ejercer sus derechos y deberes.
- d) Realizar permanentemente capacitación al personal que atiende público en el marco legal de los derechos de las personas en situación de discapacidad; lengua de señas y recomendaciones para la atención hacia las personas en situación de discapacidad.
- e) Elaborar un plan de mejoramiento en la atención ciudadana que permita diagnosticar y superar las barreras de acceso a la información de las personas en situación de discapacidad, a corto, mediano y largo plazo.
- f) Incluir en las encuestas de satisfacción formatos accesibles para las personas en situación de discapacidad, con la finalidad de facilitar su acceso y recoger necesidades para lograr un mejoramiento continuo.
- g) Elaborar planes de comunicación que incorporen la variable accesible, como sitios web, señalización, información en formato audible y en lengua de señas que apoyen el proceso.

C. Consideraciones para lograr un Modelo de Atención Inclusiva

Solicitudes Ciudadanas

Canales de Atención Inclusiva

Los canales de Atención Inclusiva corresponden a aquellos conductos por los cuales la ciudadanía puede solicitar información, presentar reclamos o quejas, entregar sugerencias y canalizar sus felicitaciones. Los usuarios se pueden comunicar con la Institución a través de cuatro canales de acceso:

Canal presencial

Figura que representa Canal Presencial, a través de una conversación entre dos personas.



Canal correo tradicional

Figura que representa Canal Virtual, a través de un notebook abierto.

Canal virtual

Figura que representa Canal Virtual, a través de un notebook abierto.

Canal Telefónico

Atención Presencial Inclusiva

Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.

Por atención presencial entendemos aquella que se realiza en un mostrador donde el ciudadano se apersona en el espacio de atención. Como en cualquier espacio de atención, al llegar a la oficina, el ciudadano y la ciudadana extrae su número y espera a que el marcador electrónico señale cuándo le corresponde su turno e indique la ventanilla a la que debe acudir.

A continuación entregamos recomendaciones generales para la atención presencial inclusiva:

- Ser natural.
- Entender que todos somos personas con los mismos derechos.
- Emplear un lenguaje correcto: se dice “persona en situación de discapacidad o persona con discapacidad”.

III. Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva

- Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- Cuando converse con ellas o las atienda permita que las personas con discapacidad hablen por sí solas.
- Evite dirigir la palabra o mirada sólo a los acompañantes o tutores.
- No trate a la persona como si fuera un niño.
- Las condiciones de interacción y el trato hacia las personas son independientes de las condiciones del entorno, elementos imprescindibles para que la accesibilidad e inclusión sea posible y efectiva.
- Es recomendable identificarse o presentarse antes de comenzar la conversación.
- La atención deberá ser lo más personalizada posible y la información se dará de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
- El personal se asegurará de que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo, se deberá buscar otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos.
- Es recomendable contar con versiones simplificadas de información básica que puedan requerir personas que no conocen el idioma, o personas con discapacidad intelectual o con problemas de comprensión escrita.
- Permitir tiempos de reacción y comunicación más dilatados. Algunas personas (por deficiencias intelectuales, del habla o por no conocer el idioma) requieren un tiempo superior para la comprensión o el diálogo.
- Si la persona utiliza elementos de apoyo para comunicarse, no se le debe separar de las mismas y deberá tomarse el tiempo suficiente para conocer el método de comunicación que utiliza.

La atención deberá ser lo más personalizada posible y la información se dará de forma clara y pausada.

Es la persona en situación de discapacidad quien indica cómo poder ayudarla.

- No se prohibirá el ingreso de los perros guías y los perros de asistencia para personas con discapacidad, éstos no pueden ser separados de la persona que los necesita y no serán molestados ni distraídos de su labor.
 - Es fundamental respetar los requisitos de diseño para crear páginas Web accesibles. La información proporcionada debe ser fácilmente comprensible, y debe incluir, también, información sobre las formas de acceso al inmueble donde se ubica la Institución.
 - La documentación deberá estar disponible en formato papel y en otros formatos alternativos (electrónico, Braille, video que incorpore lengua de señas y subtitulado, etc).
- Recomendaciones de atención para las personas según su situación de discapacidad:**
- Situación de discapacidad de origen motor o físico**
- Considerando las características generales de las personas en situación de discapacidad física o con movilidad reducida, es necesario tener presente las siguientes recomendaciones en la atención de público:
- Pregunte a la persona si necesita ayuda y cómo ayudarlo, especialmente, si hay problemas de accesibilidad en el lugar. En el caso que la respuesta sea afirmativa, es la persona en situación de discapacidad quien indica cómo poder ayudarla.
 - Cuando converse con una persona que está en silla de ruedas, siéntese frente a él o a su lado, o bien, inclínese para quedar a un mismo nivel, ya que esto facilitará el diálogo y la comunicación.
 - No asuma lo que la persona puede o no hacer. No piense por ella.
 - No mueva la silla de ruedas de una persona, ni tome del brazo a alguien que camina con dificultad. Primero pregunte si usted puede ayudarla.
 - La silla de ruedas también es parte del espacio personal de la persona en situación de discapacidad, por lo tanto, no se apoye ni mueva la silla de ruedas sin su permiso.
 - Evite ser invasivo. Es muy importante mantener un trato natural.

III. Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva

- Los mesones de atención deberían estar adaptados a la altura de una persona en silla de ruedas.

Situación de discapacidad de origen auditivo

Teniendo en cuenta las características generales de las personas en situación de discapacidad de origen auditivo y centrando la atención en la relevancia que tiene la comunicación, es necesario tener presente las siguientes recomendaciones en el proceso de atención de público:

- Ubíquese frente a la persona sorda, y en lo posible que su cara esté iluminada.
- Diríjase a la persona cara a cara, ella necesita ver sus labios para complementar la información que usted le está diciendo.
- Debe modular con naturalidad, sin exagerar.
- Utilice un lenguaje simple y directo.
- Si es necesario, repita las indicaciones o la información.
- No suba el tono de su voz a menos que la persona lo solicite.
- En caso de utilizar gestos, no exagere.
- No diga que entiende si no es así, la persona sorda puede percibir que no está siendo comprendido.
- Verifique si la persona puede leer, esto puede facilitar la entrega de información.
- Una persona que utiliza audífono no significa que escuche claramente ni tampoco que usted deba hablar más alto o gritar para que le escuche.
- Tenga presente que seguir una conversación para una persona sorda, es un esfuerzo.
- La persona sorda puede sentirse aislada entre los oyentes, por lo tanto, asegúrese que está siguiendo la conversación, o bien explíquele de qué se está hablando en forma clara y modulada.

Si es necesario, repita las indicaciones o la información.

Se sugiere verbalizar las acciones para que la persona perciba la atención que está brindando.

- Si su organización atiende de manera frecuente a personas sordas, solicite a sus jefaturas la capacitación en lengua de señas.

- Si su organización utiliza el sistema de números o de llamado a viva voz para la atención de público, recuerde que a la persona sorda deberá avisarle su turno personalmente, por lo tanto, ubíquela donde pueda verla e informe al personal de apoyo.

Situación de discapacidad de origen visual

Considerando las características generales de las personas en situación de discapacidad de origen visual y centrando la atención en la relevancia que tienen la movilidad y la comunicación, es necesario tener presente las siguientes recomendaciones en el proceso de atención de público:

- Para saludar a la persona ciega o de baja visión usted puede tomar su mano o tocar su brazo como señal de saludo.
- Diríjase directamente a la persona en situación de discapacidad de origen visual para saber lo que necesita, y no al acompañante.
- Identifíquese con la persona para que ella sepa con quién se encuentra. Dígale su nombre, su función y la institución a la que pertenece.
- En caso que sea necesario, dígale a la persona que hay otra o más personas presentes.
- Comuníquele a la persona qué está haciendo o qué va hacer, por ejemplo: "un momento, estoy llamando al encargado, voy a sacar una copia, vuelvo en un momento". De esta manera, entenderá que está siendo atendida por usted.
- Se sugiere verbalizar las acciones para que la persona perciba la atención que está brindando.
- Avise a la persona cuando usted se ausente de la habitación, aunque sea momentáneamente y avísele cuando regrese, de lo contrario, la persona puede hablarle pensando que aún permanece frente a ella.
- No sustituya el lenguaje verbal por gestos, pues no podrán ser percibidos por la persona.

III. Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva

- Evite utilizar palabras tales como: "aquí", "allí", "esto" o "aquel", ya que van acompañadas con gestos que no pueden ser vistos por la persona.
- Utilice términos que sirvan de orientación espacial, por ejemplo: "a la izquierda de la mesa", "a su derecha", "delante de la puerta", "detrás de usted". En ocasiones, puede ser útil conducir la mano de la persona hacia el objeto e indicarle de qué se trata.
- Utilice normalmente las palabras "ver" o "mirar", las personas ciegas y/o con discapacidad de origen visual las usan normalmente en sus conversaciones.
- Evitar expresiones o exclamaciones que puedan provocar inseguridad en la persona, tales como "¡Uf!" o "cuidado", cuando veamos un peligro para ella (una puerta abierta o un obstáculo en el lugar donde camina). Es preferible decirle: "alto, no siga", con el fin de evitar que continúe avanzando. Se sugiere explicarle después, lo que sucedió.
- Prevenir golpes o accidentes con objetos que, por su localización o situación no habitual, se convierten en obstáculos peligrosos para la persona con ceguera o deficiencia visual.
- Si va a acompañar a una persona ciega mientras camina ofrézcale su brazo, pero no la tome del brazo porque pierde estabilidad. A veces ellas toman el hombro de quien los acompaña a caminar.
- **Perros de Asistencia:** Algunas personas ciegas requieren de asistencia y tienen derecho legal de ser acompañadas permanentemente por un perro entrenado para esta función. Estos perros pueden entrar a cualquier lugar, ya sea de propiedad privada o pública como hoteles, centros comerciales, hospitales, restaurantes, espacios recreativos, edificios de uso público, medios de transporte, eventos, etc.

Negar la entrada de un perro de asistencia incurrirá en un acto ilícito y arriesgará una multa por ello.

Situación de discapacidad de origen intelectual

En el caso que la consulta sea hecha directamente por la persona en situación de discapacidad de origen intelectual y considerando dificultades en las áreas de la comprensión y la comunicación, es

Asegúrese de que la persona comprendió la información entregada.

Brinde una buena atención haciéndole sentir cómodo y escuchado.

necesario tener presente las siguientes recomendaciones en el proceso de atención de público:

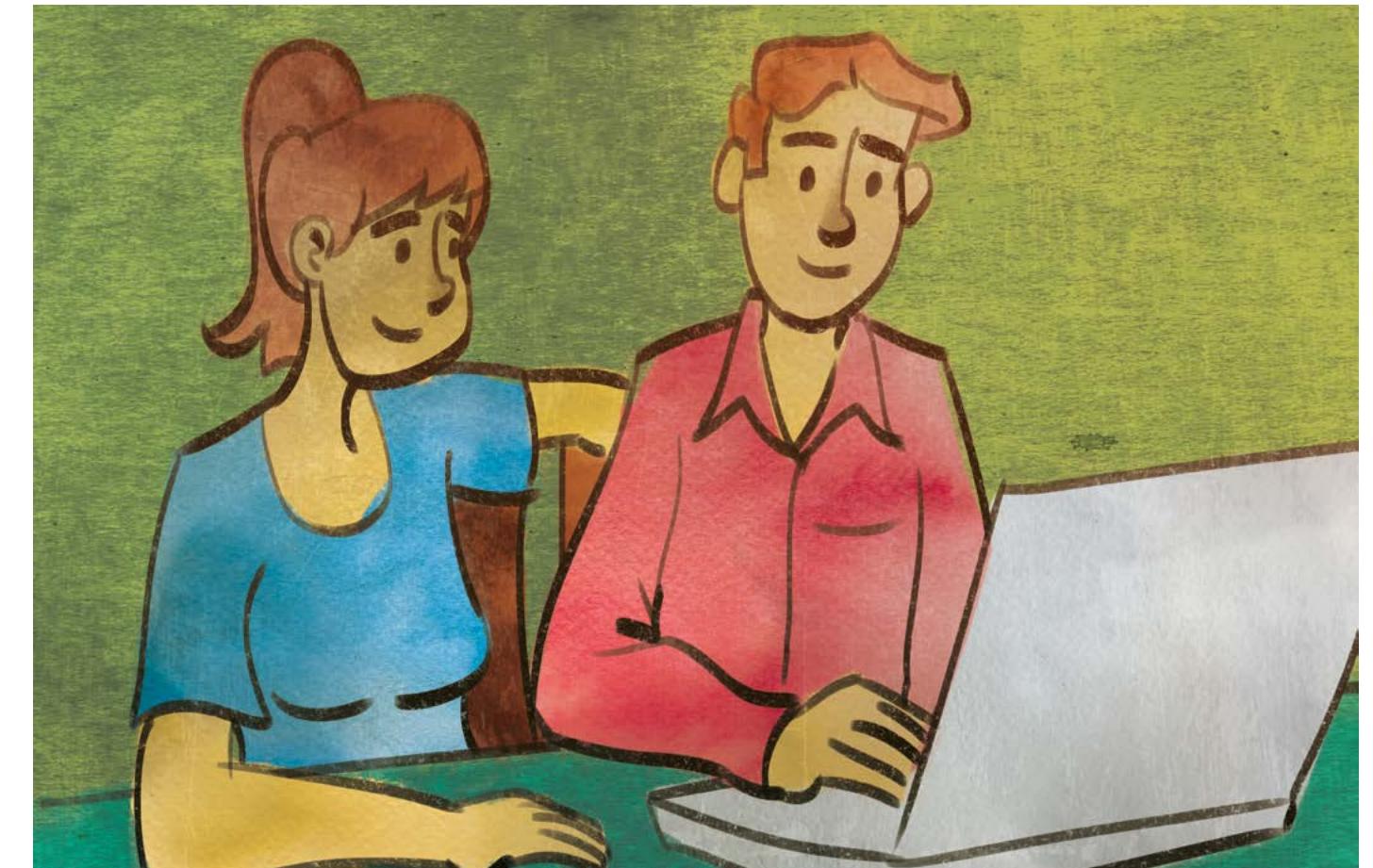
- Es importante tener disposición para la atención y escuchar atentamente la consulta.
- Disponga de tiempo para que la persona pueda comunicarse de la mejor forma posible con usted. La persona que realiza la consulta puede comprender y necesita la respuesta.
- En caso que la persona en situación de discapacidad esté acompañada por otra, no ignore a la persona con discapacidad y refiérase a ella con espontaneidad.
- No se refiera a su discapacidad con calificaciones ni juicios aventurados, la persona con este tipo de discapacidad entiende más de lo que usted cree.
- Entregue la información de manera sencilla y lenta y asegúrese de que la persona comprendió la información entregada.

Situación de discapacidad de origen psíquico

Con respecto a la discapacidad de origen psíquico, es probable que no resulte evidente al momento de atenderla si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos. Algunas características pueden servir de señales para darse cuenta que puede tratarse de una persona en situación de discapacidad de origen psíquico, como por ejemplo: que exprese poca tolerancia a la frustración, ansiedad ante situaciones que no puede controlar, sudoración o dificultad para expresarse. Por lo tanto, considerando las características generales de las personas con discapacidad de origen psíquico, es necesario tener presente las siguientes recomendaciones en el proceso de atención de público:

- Comprender que las personas con discapacidades de origen psíquico no son más agresivas ni más peligrosas que el común de las personas.
- Tener paciencia es clave para lograr una buena comunicación. En algunos casos, puede que la persona tenga dificultades para expresar algunas ideas, sin embargo, continúe la conversación hasta que exprese lo que necesita.

- En muchas ocasiones la persona necesita tiempo para ser escuchada, evitando así que se ponga nerviosa.
- En caso que la persona atendida eleve la voz o se altere, usted manténgase sereno y evalúe la situación, de tal forma, de conducir la atención hacia una solución positiva.
- Sea empático, demuestre que entiende y que se puso en el lugar de la persona.
- Busque soluciones concretas y reales a la situación que plantea la persona que atiende, no dilate la situación.



Atención Virtual Inclusiva

La atención virtual inclusiva es toda aquella atención que considera en los soportes web la variable accesible.

Las instituciones hacen esfuerzos para acortar las brechas tecnológicas de la información, con el fin de facilitar la comunicación y la transmisión de información hacia la ciudadanía. Por ello, se destacan las continuas mejoras que se realizan al Sistema Informático de Registro, que incluye "preguntas frecuentes" que sirven de guía de consulta antes de realizar preguntas. Si el sistema no contesta la pregunta, el ciudadano(a) puede completar un formulario llamado generalmente "contáctenos".

La atención virtual inclusiva es toda aquella atención que considera en los soportes web la variable accesible.

III. Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva

A continuación entregamos recomendaciones generales para la atención virtual inclusiva:

Sitios web accesibles

Con la finalidad de una atención adecuada en igualdad de condición se sugiere considerar las normas de accesibilidad tecnológica para los sitios web, que permitirá el acceso efectivo a todos sus contenidos, a todas las personas, independiente de su discapacidad (visual, auditiva, física, intelectual, entre otras). Este concepto, basado en el principio de Accesibilidad Universal, hace a su vez referencia a un diseño que permitirá que estas personas puedan percibir, entender, navegar e interactuar con la Web.

Beneficios de una web accesible:

- Posibilita el acceso a la información a personas en situación de discapacidad.
- Fomenta el derecho de acceder a la información a personas en situación de discapacidad.
- Amplía el público que llega al sitio Web de la organización.
- Permite el acceso a trámites en línea favoreciendo a todas las personas, y en especial a las personas en situación de discapacidad, ayudando a sortear una serie de barreras que aún encuentran en su entorno físico y que dificultan su desplazamiento.
- Favorece también a aquellas personas en situación de discapacidad transitoria y a la tercera edad.

Documentos digitales y formatos accesibles

Se recomienda utilizar archivos en formato Word o RTF para el envío de documentos vía electrónica y aquellos que se suban a la web u otro soporte. Los documentos en PDF no se consideran del todo accesibles. No obstante, si cuenta con licencia de Adobe PDF, el programa le permitirá realizar un análisis del documento y mejorar la accesibilidad del mismo, de acuerdo a los resultados del test.

En caso de no existir archivos con una versión accesible como las mencionadas anteriormente, se debe explicitar en el mensaje o el texto de la publicación electrónica que el archivo se encuentra en formato PDF.

Con la finalidad de una atención adecuada se sugiere sitios web accesibles que permita el acceso efectivo a todos sus contenidos.

Considere Servicios tecnológicos Inclusivos para la atención de sus públicos.

Se debe tener presente algunas consideraciones en la presentación de PowerPoint. Sólo serán accesibles los contenidos informativos y no las imágenes.

Las personas con discapacidad visual, acceden al contenido de la presentación en su computador mediante un lector de pantalla, por tanto escucharán el texto, las formas y el contenido leídos en un orden específico. Por tanto, se recomienda no considerar objetos que no formen parte de la plantilla de diapositivas, para asegurar el orden lógico de lectura.

Cuando se desarrollen presentaciones es importante elegir elementos que aumenten el contraste visual para que las personas daltónicas, que no distinguen los colores (como el rojo o el verde) también puedan comprender lo que ven. Por tanto se recomienda: evitar usar el color naranja, rojo y el verde en la plantilla y el texto; usar texturas en gráficos en lugar de color para destacar los puntos de interés; marcar con un círculo para destacar información, en lugar de utilizar punteros láser o color; utilizar un contraste general alto en toda la presentación (entre fondo y texto).

Servicios tecnológicos inclusivos:

- **TransVoz:** corresponde a un servicio que permite a la audiencia leer en tiempo real lo que se está exponiendo, además de registrarlo para su posterior uso.
- **Vi-Sor:** una plataforma que permite acceder a un intérprete en lengua de señas on-line, para realizar una traducción accesible a las personas con discapacidad auditiva.
- **Audiodescripción:** consiste en describir en formato de audio, lo más detalladamente posible, todo aquello que la persona ciega o con discapacidad visual no puede percibir de la imagen que aparece en pantalla.
- **El uso de Voiceye para Microsoft Word:** Un código de Voiceye se coloca en la esquina superior derecha de la página impresa, lo que permite a los usuarios de Voiceye ver sus palabras en letra grande y alto contraste, escuchar el texto hablado, enviar el texto a una línea Braille a través de Bluetooth, o traducir el texto en cualquiera de los 58 idiomas a través de Google Translate. Dado que el texto se almacena en el código no hay necesidad de conexión a Internet para acceder al texto.



Atención Telefónica Inclusiva

Por atención telefónica se entiende que la vía de comunicación a las consultas efectuadas por el ciudadano es a través de un teléfono.

La atención telefónica cuenta con el canal auditivo para establecer una comunicación efectiva.

Para la atención inclusiva se recomienda:

- En el uso del teléfono, la comunicación paraverbal (la entonación, el énfasis, los cambios de voz, en definitiva, las variaciones en el uso de la voz) tiene un significado especial, ya que en ausencia de la imagen del interlocutor, es la que transmite la dimensión emocional de la relación.
- Es importante tener en cuenta que las actitudes se contagian, y por tanto, la actitud que tengamos afectará directamente a la eficacia de la conversación telefónica que estemos manteniendo, influyendo positiva o negativamente en nuestro interlocutor.

Una comunicación telefónica exige exclusividad y concentración.

- Aún cuando no realice un trato cara a cara con el ciudadano, su tono de voz indica su estado de ánimo. Por lo tanto, mantenga una tonalidad homogénea, amigable y articule muy bien las palabras.
- Una comunicación telefónica exige exclusividad y concentración.
- Comunice de manera explícita, clara y sencilla la información que le es solicitada.
- Verifique siempre que se ha comprendido la información dada y cuente con tiempos más amplios de comunicación en caso de que la persona requiera algún tipo de apoyo adicional.
- Atender de forma personalizada para que puedan realizar gestiones que no requieran la presencia física de las personas con discapacidad que tienen dificultades de desplazamiento. En concreto se atenderán llamadas que necesiten asistencia en la realización de los trámites.
- Siempre dar una respuesta. Si lo que desea la persona no se puede resolver en forma personal, buscar quién pueda resolverlo. Si el resultado está al alcance pero no se puede concretar durante la llamada, comprometerse y establecer un plazo para resolverlo.
- Es necesario tener presente a las personas con discapacidad de origen psíquico, ya que puede que tenga dificultades para expresar algunas ideas, sin embargo, continúe la conversación hasta que exprese lo que necesita.



Atención Inclusiva por Correspondencia

Se entenderá por esto, el derecho de las personas en situación de discapacidad a recibir una respuesta de la autoridad por escrito, la cual debe ser accesible.

Los ciudadanos pueden solicitar que la entrega de la información se realice por correo electrónico. Para ello, se debe indicar en la solicitud una dirección de correo electrónico (e-mail) habilitada. En los demás casos, la notificación y entrega de la información se hará a través de una carta certificada que llegará al domicilio que registre en su solicitud (Ley N° 20.285).

A continuación entregamos recomendaciones generales para la elaboración de una respuesta inclusiva por correspondencia, con el fin de hacer accesible los contenidos que emanan, ya sea para uso interno o externo, se entregan las siguientes indicaciones para la elaboración de cartas, memos, oficios y mails, entre otros documentos.

Recomendaciones para elaborar una respuesta inclusiva por correspondencia

Fuente:

- Debe ser sencilla y sin adorno.
- Elegir fuentes legibles: Verdana, Arial y Helvética.
- No utilizar letras itálicas, oblicuas o condensadas.

Tamaño:

- Debe ser grande, no inferior a 12 puntos (como el presente documento).

Estilo:

- Grosor de la letra normal.
- Estilo “negrita” puede usarse para resaltar palabras.
- Utilizar la “cursiva” sólo para enfatizar alguna palabra y no para lecturas extensas.

Párrafo:

- Se sugiere que las líneas tengan una extensión de 70 a 90 caracteres. Los textos simples, con ideas claras y respuestas focalizadas ayudan a la mejor comprensión.
- El lenguaje debe ser conciso, claro y directo.
- Evitar tecnicismos y/o anglicismos si no es necesario.
- Privilegiar las frases afirmativas, son entendidas por las personas con discapacidad auditiva con mayor rapidez que las negativas.

Justificación:

- Se recomienda justificación a la izquierda, ayuda a encontrar el principio del renglón.
- Si se justifica todo el párrafo, los espacios entre palabras deben ser regulares.
- Se sugiere usar párrafos cortos, con términos concisos y separados unos de otros con una línea.

Viñetas:

- Se deben utilizar viñetas o numeración para resaltar aspectos de interés o inicios de apartados y para enumerar secuencia de acciones o actividades.

Contraste:

- El contraste entre el color de la letra y el papel debe ser alto (papel color blanco y tinta negra).

III. Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva

- Evitar el uso de dibujos o imágenes como fondo del texto.
- Sólo debe ir el logo oficial o institucional en el documento.

Títulos:

- Debe usarse letra clara y grande (14 puntos o más).

Fuentes legibles: Verdana, Arial y Helvética.



Espacios de atención accesibles e inclusivos

Realizar adaptaciones que sean accesibles para todas las personas.

De acuerdo con la Ley N°20.422, todos los servicios públicos en el país deben contar con accesibilidad en sus entornos construidos al año 2018.

De forma complementaria a las recomendaciones entregadas aquí, se puede consultar el Manual de Accesibilidad disponible en www.senadis.gob.cl

A continuación se sugieren las características y elementos que inicialmente deben considerar los espacios de atención de público.

Consideraciones generales:

Una de las primeras medidas es evaluar la accesibilidad de las oficinas de atención en los siguientes aspectos:

- De requerirse, implementar rampa de acceso en la entrada del edificio u oficinas donde se realiza la atención de público.

III. Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva

- La primera atención de público siempre debe ubicarse en el ingreso más accesible de la edificación.
- Puertas más anchas, de 90 cm, que permitan el ingreso de una persona usuaria de silla de ruedas.
- Proveer servicios higiénicos que cuenten con características de accesibilidad, entre ellas: una puerta de 90 cm de ancho que abra hacia afuera, un espacio interior en el que se puedan extender los brazos sin tocar paredes interiores en cualquier sentido, un espacio libre al lado del inodoro en el que quepa una silla de ruedas, barras a ambos costados del inodoro (una fija y una abatible), entre otras medidas.
- Resolver desniveles en recorridos interiores con rampas.
- Evitar que elementos como muebles, cajas u ornamentaciones en los pasillos reduzcan su ancho mínimo a menos de 0,9 mt.

Señalización exterior:

- Los espacios de atención y las oficinas de información deben contar con señalización adecuada para indicar el acceso a las personas en situación de discapacidad, utilizando el símbolo internacional de accesibilidad (SIA).
- Esta señalización internacionalmente comunica el entorno o espacio que es accesible como: estacionamientos, accesos y baños, entre otros. Basta con la imagen para comunicar que el lugar reúne las condiciones necesarias para ser utilizado en forma autónoma por una persona en situación de discapacidad.
- El entorno donde se encuentra la oficina de atención ciudadana debe asegurar un estacionamiento para las

Contar con señalización adecuada para indicar el acceso a las personas en situación de discapacidad.

Ilustración que grafica las características de un mesón accesible.

personas en situación de discapacidad, a un máximo de 3 cuadras de la edificación, de uso público e idealmente gratuito.

- Existe además señalización en Braille para personas ciegas o de baja visión que facilita su movilidad por las oficinas de atención, la que se puede incorporar en lugares por donde las personas constantemente transitan.

Escrítorio de atención:

- Los mesones de atención de público deben contar con dos alturas, una a 90 cm y una a 70 cm. Cajas o módulos de atención por fila deben contar al menos con una unidad de uso preferencial para personas con discapacidad con una altura de mesón de 70 cm.
- Altura inferior libre de obstáculos de 70 cm, el rango de alcance vertical y horizontal sobre la mesa es de 40 cm como máximo.
- Si tiene patas, existirá un espacio libre entre patas de por lo menos 60 cm de ancho.
- Profundidad libre para aproximación frontal de 60 cm como mínimo.
- Estable al apoyarse.
- No transparente.
- Se debe tener en cuenta las zonas de acercamiento y maniobra de usuarios de silla de ruedas.
- Las esquinas de las mesas y/o escritorios de atención deben estar redondeadas.
- Superficies sin brillos.
- Todos los elementos deben estar contrastados permitiendo diferenciar claramente el mobiliario sobre el color de fondo (pisos, pared).

III. Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva

Consideración del espacio de atención

- La zona de paso debe contar con una altura libre de obstáculos de 210 cm.
- No deben existir elementos que sobresalgan más de 20 cm por debajo de esta altura.
- Los espacios de circulación deben tener un ancho de paso mínimo de 150 cm y con zonas donde se pueda realizar un giro de 360° con una silla de ruedas.
- Puntualmente se admiten estrechamientos que dejen al menos 90 cm libres de paso. Se tendrán en cuenta estas dimensiones mínimas de circulación alrededor de los muebles y entre ellos.
- Los pasillos son básicamente lugares de paso, por lo que debe evitarse cualquier obstáculo como mobiliario, adorno o plantas.
- En los pasillos donde circulan muchas personas con movilidad reducida es conveniente colocar un pasamano continuo de color contraste con muro.
- Contemplar el uso del ascensor cuando los espacios de atención de público están en otros pisos. Se debe considerar también el uso de señalización indicando el acceso de los ascensores y el teclado en Braille de los botones del ascensor.
- Verificar que en el trayecto no existan escaleras, peldaños o desniveles que dificulten el traslado de la persona con movilidad reducida o que se traslada en silla de ruedas.

Piso

- El área de circulación debe estar libre de peldaños, de tal manera que permitan el desplazamiento en silla de ruedas por todos sus espacios.
- Procurar que las alfombras y cubrepisos deben estar firmemente adheridos al piso.
- No debe existir elementos desprendidos ni cables por el suelo en zonas de paso. En el caso de que sea imposible evitar esta circunstancia, se fijarán firmemente al suelo y se realizará un pasacables en toda su longitud que permita el paso de una silla

La información visual expuesta a una altura superior de 170 cm. y por debajo de 50 cm.

La información debe ser clara, sin demasiadas opciones en una misma pantalla.

de ruedas y no produzca tropiezos en personas que arrastran los pies al caminar, estará bien señalizado con un cambio de color y textura. No debe existir ningún relieve con el que se pueda tropezar (los relieves serán inferiores a 1 cm de altura).

Pantallas y paneles expositivos

- Los paneles informativos se situarán a una altura de lectura adecuada para usuarios en silla de ruedas, para personas de baja estatura, o para personas con dificultades para mirar hacia arriba. El plano vertical de alcance visual adecuado para el 99% de personas —teniendo en cuenta las diversas situaciones personales— se sitúa entre los 50 y 170 cm de altura.
- Ésta corresponde a la zona fácilmente perceptible por una persona adulta de pie, una persona mayor de pie, una persona de talla baja, una persona en silla de ruedas y niños de pie.
- La información visual expuesta a una altura superior de 170 cm. y por debajo de 50 cm, debe situarse sobre un soporte inclinado 30° hacia abajo y hacia arriba respectivamente en función de la distancia a la que vaya a ser leído tal y como se especifica en el esquema. Además se recomienda situar en los extremos superior e inferior de los paneles expositivos verticales, las imágenes e ilustraciones y al centro de los mismos los textos para facilitar su lectura a todas las personas.
- La altura de las letras y caracteres de los paneles expositivos, debe determinarse en función de la distancia de lectura prevista y de la agudeza visual de las personas a quien se dirige la información. Para que los textos sean de fácil lectura, lo más aconsejable es colocarlos a una distancia de lectura comprendida entre 360 y 600 cm. De la misma forma cuando existe información expuesta por medio de sistemas audiovisuales e informáticos, las dimensiones de las pantallas deben determinarse en función de la distancia de visualización prevista.
- Será conveniente que toda información visual esté disponible en un formato alternativo, táctil, sonoro o electrónico.
- Será conveniente que la información presentada en video cuente con subtítulos o intérprete de lengua de señas y audio descripción.

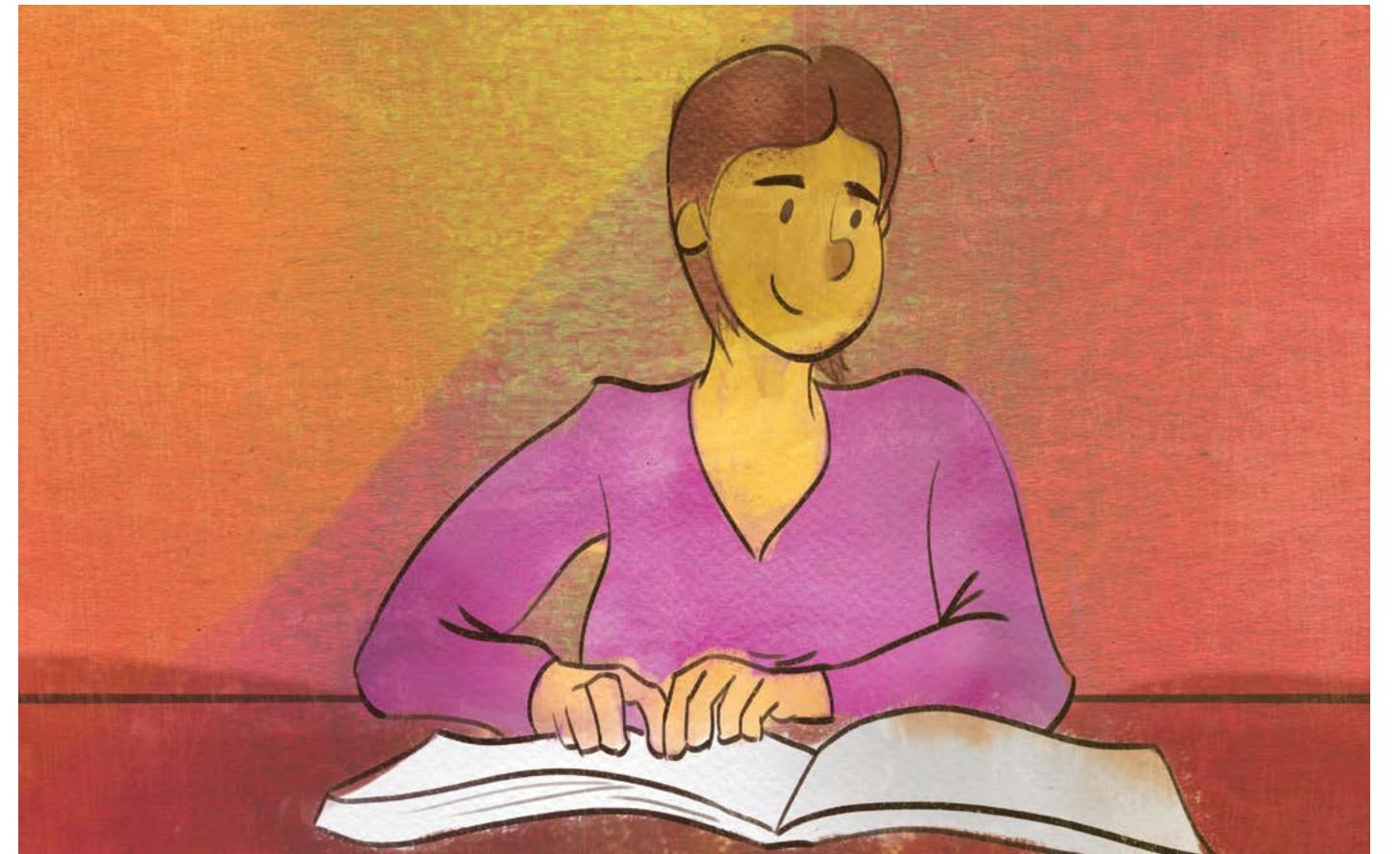
- Se utilizarán siempre que se pueda pictogramas para informar a los usuarios de los distintos servicios.

Puntos de información interactivos

- Los puntos de información que no estén atendidos directamente por personal, estarán dotados de sistemas de información complementaria tales como: paneles gráficos, sistemas audiovisuales y planos táctiles.
- Su ubicación debe ser accesible y fácilmente localizable.
- Toda la información en formato texto debe estar también en formato accesible.
- Los mandos, el teclado y los botones deben de estar adaptados con etiquetas y/o iconos de alto contraste, letras grandes, en altorrelieve y Braille.
- Las pantallas deben de ser antireflectantes y tener buen contraste.
- La información debe ser clara, sin demasiadas opciones en una misma pantalla.
- Deben permitir un dilatado tiempo de respuesta.

Iluminación

- La iluminación de los espacios deberá ser en todo momento la adecuada para cada una de las actividades que en ellos se desarrolle, y lo más uniforme posible.
- Se procurará que los puntos de luz no provoquen deslumbramientos ni sensaciones de contraluz.



Instrumentos de trabajo inclusivos / Metodología de atención inclusiva

Metodología y procedimiento con mirada inclusiva

La capacitación al personal que está en contacto con el público es básica para una atención igualitaria y de calidad.

Al momento de elaborar los protocolos internos, metodología, procedimientos, debe considerar la variable inclusiva hacia las personas en situación de discapacidad. Como por ejemplo, protocolos internos de atención preferencial, capacitación en lengua de señas hacia las personas que atiende público, adecuaciones en el entorno.

Capacitación al personal destinado a la atención de público

La capacitación al personal que está en contacto con el público es básica para una atención igualitaria y de calidad. Se sugiere capacitación en uso correcto del lenguaje, atención inclusiva, lengua de señas, marco normativo en discapacidad y beneficios directos hacia las personas en situación de discapacidad con la finalidad de responder consultas y brindar una atención apropiada.

III. Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva

Plan de comunicación accesible

Es importante considerar material de difusión accesible en los planes de comunicación.

Cuando elabore folletos, cartillas, revistas, trípticos y memorias, entre otros, no olvide considerar el acceso a la información de las personas en situación de discapacidad visual y personas sordas.

Formato audible

Se refiere a la grabación de la información en formato mp3 para que las personas ciegas o de baja visión puedan escuchar la información.

Transcripción al sistema Braille

Al momento de elaborar material informativo o de difusión se puede considerar su desarrollo en Braille.

El sistema Braille es un sistema de caracteres de lecto-escritura para personas ciegas, alfabeto creado por Luis Braille.

Existen instituciones especializadas que ofrecen el servicio de transcripción de textos escritos a sistema Braille.

Una transcripción en papel, siempre comenzará en la página impar, por lo que el número de hojas transcritas se duplicará respecto del texto visual. Es importante considerar que la altura del o los puntos en relieve del signo generador hará que la suma de las páginas aumente el volumen del texto en Braille. Lo ideal es que un libro en Braille no sobrepase las 140 páginas.

Cuando elabore material de difusión o información, folletos, cartillas, revistas, trípticos y memorias, entre otros, no olvide considerar la elaboración de material accesible para personas sordas.

Lengua de señas

La lengua de señas es la lengua natural de expresión y configuración de gesto-espacial y percepción visual, gracias a la cual las personas sordas pueden establecer un canal de comunicación con su entorno social, ya sea conformado por otros individuos sordos o por cualquier persona que conozca la lengua de señas.

Es importante considerar material de difusión accesible en los planes de comunicación.

La discapacidad no se centra en el diagnóstico o enfermedad, sino que en las barreras que impone el entorno.

Video Informativo

Se sugiere elaborar un video que incorpore la interpretación en lengua de señas con la información que deseé presentar.

Si el intérprete es oyente, en primer lugar grabe el audio y luego grabe el video.

Si el intérprete es una persona sorda, asegúrese que comprenda el texto para la traducción.

En el video debe aparecer en primer plano el intérprete de lengua de señas.

Subtítulos Ocultos o Closed Caption

Los Subtítulos Ocultos o "Closed Caption (CC)", son cuadros de texto localizados en alguna parte de la pantalla, se los llama ocultos porque están escondidos en la señal de TV y son invisibles sin un decodificador. Son una alternativa que favorece el acceso de las personas en situación de discapacidad auditiva a la información y la comunicación.

Se los define como el texto que aparece generalmente en la parte inferior de la pantalla de TV, y cuyo contenido expresa en forma escrita lo que se está emitiendo en ese momento a través de la señal de audio.

A diferencia de los subtítulos abiertos, los ocultos (CC) ofrecen además de los cuadros de diálogos, efectos sonoros, onomatopeyas (ruidos como timbres, truenos, llantos, gritos, disparos, que a veces no se ven en la pantalla).

Recomendaciones para el uso del lenguaje en discapacidad

Los términos y palabras forman realidad y un lenguaje peyorativo o mal utilizado hacia las personas en situación de discapacidad puede incurrir en discriminación.

La discapacidad no se centra en el diagnóstico o enfermedad, sino que en las barreras que impone el entorno.

Calificativos como "minusválido", "lisiado", "sordito", "enfermito", "inválido", etc. no deben ser utilizados por la connotación negativa que otorgan a la persona. Se debe anteponer "persona" cuando se quiera referir a la situación de discapacidad particular (persona en situación de discapacidad o persona con discapacidad visual, física, intelectual, sensorial, persona ciega, persona sorda, etc.). SENADIS cuenta con el documento "Recomendaciones para el uso del Lenguaje en Discapacidad" al que puede acceder desde el sitio web de SENADIS, www.senadis.gob.cl

El símbolo se usa para describir discapacidades generales ya sean éstas auditivas, cognitivas o visuales.

Símbolo Internacional de Discapacidad, SIA, perteneciente a la Comisión Internacional sobre Tecnología y Accesibilidad.

Nuevo símbolo universal de la accesibilidad, llamado Accessible Icon Project, es producto del trabajo de dos artistas en Nueva York.

IV. Anexo

Símbolo Internacional de Discapacidad

Hasta la fecha, existe un símbolo de accesibilidad que se encuentra inserto en la norma ISO 7001. El símbolo universal para personas con discapacidad, es reconocido internacionalmente como ISA (International Symbol of Access). El símbolo consiste en un cuadrado azul, con un marco blanco y en su centro una imagen estilizada de una persona en silla de ruedas. Si bien este símbolo refleja una discapacidad física que implica el uso de una silla de ruedas, también se usa para describir discapacidades generales ya sean éstas auditivas, cognitivas o visuales.

El símbolo ISA se utiliza para marcar la entrada a un edificio que no posee peldaños, un baño con características accesibles o espacios de estacionamientos reservados para personas con discapacidad. También pueden ser utilizados para indicar una ruta de acceso sin peldaños o indicar la existencia de un servicio accesible, por ejemplo la ruta hacia un ascensor accesible o un camarín deportivo con características accesibles.

Hacia un cambio conceptual

El nuevo signo muestra a una persona en su silla pero en movimiento, autosuficiente y con una actitud proactiva.

Otros símbolos relacionados a accesibilidad

Existen algunos países que han creado sus propios símbolos de accesibilidad, también hay algunas organizaciones de estandarización que han definido otros. A continuación se presentan algunos símbolos relacionados a diferentes tipos de accesibilidad.

El símbolo de **audio guías**, puede ser utilizado en lugares de expresión cultural, donde la información de las obras expuestas se encuentran disponibles para ser escuchados vía audífonos.

Este tipo de dispositivos permite a personas con discapacidad visual y auditiva parcial poder acceder a la información desplegada en el lugar.

Algunos servicios de accesibilidad para personas con discapacidad visual incluyen **Braille**, textos e imágenes aumentables, elementos táctiles en museos, etc. Estos servicios también incluyen huinchas para el piso, baldosas táctiles y narraciones descriptivas.

Algunos servicios de **lengua de señas**, puede incluir interpretación de señales, material audiovisual con lengua de señas o personal competente en lengua de señas a un determinado punto de servicio.

El símbolo de **carro eléctrico móvil** puede ser usado para designar un espacio de estacionamiento para este tipo de aparatos. Si es que existe una toma de electricidad para recarga de vehículos, éste puede ser indicado combinando este símbolo con otro de punto de recarga.

Un **servicio de perros**, puede referirse a un perro guía, un perro asistente o un perro escucha. Los perros que entregan servicios están autorizados para acompañar a sus usuarios en todos los locales de servicios. Este símbolo puede ser utilizado para indicar que perros de servicio son particularmente bienvenidos. Un lugar de descanso para perros guía dentro de un edificio, puede ser señalizado utilizando este símbolo combinado con una "L".

Instalación de estos símbolos

Al instalar estos símbolos, se deben considerar las siguientes indicaciones:

- Los textos de los signos deberían ser montados a la altura de la vista, esto es entre 1,4 y 1,6 metros desde el suelo.
- Los símbolos para espacios físicos, deben ser siempre ubicados al lado de las puertas, hacia el lado de las visagras, nunca en las mismas puertas.
- La altura del texto y de la figura deben ser:
 - Al menos de 15 mm si es que el símbolo puede ser leído desde cerca.

Símbolo de audio guías.

Símbolo para el Braille.

Símbolo para lengua de señas.

Símbolo de carro eléctrico móvil.

Símbolo de perros de servicio.

Los símbolos debe ser ubicados en lugares bien iluminados.

- De 25 a 40 mm en caso de símbolos direccionales, los cuales son leídos a una distancia de unos pocos metros y que no pueden ser leídos desde cerca.
- De 70 a 100 mm en caso de placas con los nombres u otros símbolos que estén destinados para ser leídos a una distancia de más de 1 a 3 metros.
- En servicios destinados a niños, los símbolos deberían estar montados a línea vista de niños, es decir a aproximadamente 1 metro desde el piso.
- Los símbolos táctiles deben ser montados por debajo de los símbolos visuales, a 1,3 o 1,4 metros desde el piso. Un símbolo táctil puede contener texto en relieve o Braille.
- Símbolos táctiles de mayor envergadura como mapas táctiles o símbolos con alto contenido en Braille deberían ser montados sobre una superficie tipo escritorio, la altura de la instalación debería estar entre 0,85 y 1,5 metros desde el suelo.
- Los símbolos deben estar montados con iluminación o ser ubicados en lugares bien iluminados.
- Los símbolos deben tener un contraste suficiente entre la imagen - texto y su fondo y entre el símbolo y su espacio más inmediato. En este sentido, por lo general un texto oscuro en un fondo claro, funciona bien.
- Aquellos símbolos instalados a contra luz, deben tener un texto claro con fondo oscuro para evitar encandilamiento.

V. Bibliografía

- ACCEPLAN, "Manual del Curso Básico: La Accesibilidad en el Servicio Público", Mediante Convenio entre el Instituto de Estudios Europeos (UAB) e IMSERSO, España, 2005.
- Departamento Nacional de Planeación, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Guía para Entidades Públicas, "Servicio y Atención Incluyente", Colombia, 2012. (Consulta abril de 2016) Disponible en: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>
- Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS, Accesibilidad Universal, Chile. (Consulta Abril 2016) Disponible en: http://www.senadis.gob.cl/pag/356/596/accesibilidad_web
- Ministerio Secretaría de Gobierno, Guía Metodológica "Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana", 8^a Edición, Chile, 2010.
- Ministerio de Sanidad, Servicio Social e Igualdad, Gobierno de España, Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas, CEAPAT, España. (Consulta abril de 2016) Disponible en: http://www.ceapat.es/ceapat_01/centro_documental/index.htm
- Ministerio de Vivienda, "Accesibilidad en los Espacios Públicos Urbanizados", Secretaría General Técnica, Centro de Publicaciones Catálogo General de Publicaciones Oficiales, España, 2010. (Consulta abril de 2016) Disponible en: <http://www.fomento.gob.es/NR/rdonlyres/EC23F871-B5EB-4482-8E3D-10B40D251397/116390/ACCESEspaPublicUrba.pdf>



PROTECCIÓN SOCIAL INCLUSIVA
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

senadis.gob.cl



SenadisGobChile



@senadis_gob