



SIAC

Sistema Integrado
de Atención a la
Ciudadanía

PROTOCOLO DE ATENCIÓN

PARA PERSONAS QUE SE ACOGEN A
LA LEY N°21.120 DE IDENTIDAD DE GÉNERO Y A
LA LEY N°20.609 QUE ESTABLECE MEDIDAS CONTRA LA DISCRIMINACIÓN
2025





Presentación



El Gobierno de Chile ha declarado su compromiso con la no discriminación y el respeto hacia un Chile diverso, comprometiendo una agenda pro-derechos y entregando suma urgencia a proyectos de ley que buscan erradicar la violencia y la discriminación contra la población de las diversidades y disidencias sexo-genéricas.

En este contexto, los servicios públicos tienen el mandato de llevar a cabo todas las acciones necesarias para promover e impulsar cambios culturales y organizacionales, con el fin de garantizar un trato digno e igualitario a todas las personas que acuden en busca de apoyo a las distintas entidades del Estado.

Durante este año el Minvu trabajó en el diseño de un protocolo de atención a las personas que se acojan a la ley de identidad de género, para garantizar dimensiones de acceso, oportunidad, calidad, buen trato y dignidad de las personas de la población de las diversidades y disidencias sexogenéricas relacionadas con la oferta pública urbano habitacional.

Por lo anterior, este protocolo se basa en las siguientes garantías que establece la Ley de Identidad de Género.

Garantías

- a. Al reconocimiento y protección de la identidad y expresión de género. Se entenderá por expresión de género la manifestación externa del género de la persona, la cual puede incluir modos de hablar o vestir, modificaciones corporales, o formas de comportamiento e interacción social, entre otros aspectos.
- b. A ser reconocida e identificada conforme a su identidad y expresión de género en los instrumentos públicos y privados que acrediten su identidad respecto del nombre y sexo, en conformidad con lo dispuesto en la ley (ejemplos: cédula de identidad o registro de calificaciones de una universidad).
- c. Al libre desarrollo de su persona, conforme a su identidad y expresión de género, permitiendo su mayor realización espiritual y material posible.

Principios

1. Principio de la no patologización, que es el derecho de toda persona trans a no ser tratada como enferma.
2. Principio de la no discriminación arbitraria.
3. Principio de la confidencialidad: toda persona tiene derecho a que, en los procedimientos seguidos ante autoridad administrativa o jurisdiccional, se resguarde el carácter reservado de los antecedentes considerados como datos sensibles.
4. Principio de la dignidad en el trato: los órganos del Estado deberán respetar la dignidad de las personas.
5. Principio del interés superior del niño: los órganos del Estado garantizarán a todos los niños, niñas y adolescentes la máxima satisfacción en el ejercicio y goce pleno y efectivo de sus derechos y garantías.
6. Principio de la autonomía progresiva: todo niño, niña o adolescente podrá ejercer sus derechos por sí mismo, en concordancia con la evolución de sus facultades, su edad y madurez.

Lo anterior, enmarcado en la misión ministerial de garantizar el derecho a la ciudad y a la vivienda digna y adecuada, recuperando el rol del Estado a través de una planificación y gestión territorial que considere la participación de las comunidades, entregando soluciones habitacionales y urbanas oportunas, de calidad, sustentables, pertinentes y seguras para las personas, con perspectiva de género y foco en los grupos de especial atención.

Asimismo, es preciso mencionar que, uno de los ejes estratégicos MINVU apunta a fortalecer la participación ciudadana y la autogestión en los procesos urbano-habitacionales, a través de mecanismos y estrategias de diálogo, formación y acompañamiento sociales. En consideración a ello es que, para la elaboración de este protocolo, MINVU generó espacios de reflexión y sensibilización interna, con personas del funcionariado del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, Servicios de Vivienda y Urbanización y secretarías regionales del MINVU, así como diálogos con representantes de las diversidades y disidencias sexogenéricas cuyo objetivo fue identificar brechas y barreras para el acceso a vivienda adecuada y espacios públicos seguros.





Antecedentes



La inclusión y la igualdad son fundamentales para el desarrollo sostenible. Una parte integral de este desarrollo es asegurar la protección de los derechos de las personas de las diversidades y disidencias sexogenéricas.

En este sentido y de acuerdo con las estimaciones oficiales de población LGBTIQ+ del Gobierno de Chile y de la Sociedad Civil, se calcula que entre el 5% y 10% de la población chilena se identifica como LGBTIQ+ lo que implicaría que entre 960.000 y 1.920.000 personas en Chile podrían pertenecer a esta comunidad. En el año 2022, el Instituto Nacional de la Juventud (INJUV) realizó la Décima Encuesta Nacional de Juventudes¹, en la que se incluyó una pregunta sobre orientación sexual. Los resultados indican que el 7,6% de las personas jóvenes encuestadas se identifican como LGBTIQ+.

Por otra parte, la Encuesta CASEN 2022, respecto de Orientación Sexual e Identidad de Género, muestra que de la población entre 18 años y más, según orientación sexual declarada, de un total de 15.408.912 personas, **264.480** de-

¹ Décima Encuesta Nacional de Juventudes <https://datos.gob.cl/dataset/3ad5cc98-1029-40d7-9c3c-7e751e-71dad1/resource/5509562d-b17b-4fd9-be99-23d2ec40a328/download/bbdd-respuesta-encuesta-jovenes.xlsx>

clara orientación sexual Gay/Lesbiana y **233.771** declara orientación sexual Bisexual. Sumado a las personas que señalan la opción **Otra orientación sexual** (36.166), y las personas que indicaron las opciones No sabe (71.515) y Prefiere no responder (194.567). En cuanto a la Identidad de Género, esta Encuesta muestra que **156.413** personas señalan una Identidad de género diferente al sexo declarativo, **31.102** personas señalan su identidad de género como Trans²W.

En este marco, y en el área de acción del MINVU, es que, respecto al acceso a la vivienda y a espacios públicos, la organización Human Rights Watch (2015) señaló que las personas LGBT+ vivencian diversas problemáticas y conflictos en torno a la resolución del acceso a una vivienda adecuada, debido a su orientación sexoafectiva e identidad de género. En sintonía, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en 2018 reconoció esta realidad e hizo el llamado a los Estados a recopilar datos sociodemográficos para la toma de decisiones referente a esta población.

En Chile, de acuerdo con el Estudio Derecho a la Vivienda y a un entorno adecuado para disidencias sexuales y de género (2021)³ un 38,6% de la población LGBT+ arrienda, 15 puntos porcentuales más que el total nacional; asimismo, destaca que un 25,7% es propietaria o está en proceso de serlo, un dato muy inferior al 61,8% del total nacional⁴.

Lo anterior, se suma a un incremento sostenido (**un aumento del 10,7% entre 2022 y 2023**) de prácticas de discriminación o exclusión institucional al momento de usar servicios públicos y/o privados, tales como ventanillas únicas o en centros comerciales⁵.

Estas cifras son importantes para comprender la magnitud y las necesidades de la población de las disidencias y diversidades sexogenéricas en Chile, y para garantizar la inclusión y la igualdad en todas las esferas de la sociedad. (Chile: Hacia un Estado diverso, inclusivo y sin Discriminación, 2023, Banco Mundial). La población de las diversidades y disidencias sexogenéricas es parte de los

2 Serie de Resultados CASEN Orientación Sexual e Identidad de Género https://observatorio.ministeriodesarrollo-social.gob.cl/storage/docs/casen/2022/Resultados_Identidad_Genero_Orientacion_Sexual_Casen_2022.pdf

3 Informe-Estudio-vivienda-y-disidencias-sexuales.pdf (otdchile.org) Méndez, N., Riquelme, M., Gómez, E., Matu-rana, D., Araneda, P. y Barrientos, T. (2021). Estudio: Derecho a la vivienda y a un entorno adecuado para disidencias sexuales y de género. Santiago de Chile: SUR / OTD.

4 Vista de La situación del derecho a la vivienda para personas LGBT+ en Chile (uchile.cl)

5 XXII.-Informe-Anual-de-DDHH-Diversidad-Sexual-y-de-Genero-2023-Movilh.pdf

grupos de especial protección, es decir, que requieren que el Estado implemente medidas especiales para que puedan hacer pleno uso de sus derechos.

El MINVU reconoce la vulneración sistemática de derechos a la que ha sido y sigue siendo expuesta esta población, lo que fundamenta una respuesta activa del Estado en este sentido. Cabe mencionar que, la realidad de la población de las diversidades y disidencias sexogénéricas también se ve complejizada muchas veces con que además son personas mayores, migrantes y/o en situación de discapacidad, dimensiones que debemos siempre considerar para una intervención adecuada y atinente a la situación de cada persona.

A raíz de los diálogos con organizaciones de las diversidades y disidencias sexogénéricas se pudo constatar que hay una brecha de acceso a la atención, pues las mismas personas relataron que no acuden a los servicios, no consultan, lo que amerita estrategias activas de acercamiento y vinculación, y en ello las organizaciones, colectivos y redes son dispositivos claves.





Marco Conceptual



La Comisión Internacional de Derechos Humanos (CIDH) tiene conocimiento de las divergencias terminológicas que existen en la región y cómo las categorías identitarias varían según los procesos culturales, históricos y políticos de cada contexto y lugar. En este sentido, la CIDH entiende que mientras algunos términos pueden ser reivindicados por algunos grupos de personas, esos mismos términos pueden ser concebidos de manera diferente por otras, o incluso pueden ser rechazados o haber caído en desuso por ser considerados ofensivos o patologizantes.

La CIDH subraya que la elección personal de una u otra categoría no puede tener implicancias legales en punto a habilitar o restringir el pleno ejercicio del derecho a la identidad de género y/o la autonomía personal. Por el contrario, estas decisiones forman parte del conjunto de potestades que pertenecen exclusivamente al ámbito de autodeterminación personal y al fuero íntimo de cada persona. (CIDH/REDESCA, año 2020, Informe sobre Personas Trans y de Género Diverso y sus derechos económicos, sociales, culturales y ambientales).

A continuación, se detallan conceptos, que es necesario conocer para avanzar en el reconocimiento y respeto por la diversidad, superando estereotipos y prejuicios, valorando a las personas como sujetas de derecho.

IDENTIDAD DE GÉNERO

Se refiere a la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente, la cual podría corresponder o no con el género asignado al nacer, incluyendo la vivencia personal del cuerpo.

INTERSEXUAL O INTERSEX

Persona que ha nacido con características sexuales, incluidas genitales, gónadas y patrones cromosómicos, que varían respecto del estándar fisiológico de hombres y mujeres culturalmente vigente.

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 intersexual, queer, asexual/arromantica 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 registral. Permite que cada persona sea llamada de la manera en que se siente representada y es reconocido como nombre legal en el marco del derecho a la identidad.

ORIENTACIÓN SEXOAFECTIVA

Se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual hacia otras personas, ya sean de un género diferente al suyo, de su mismo género, o de más de un género; así como a la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas.

ROLES DE GÉNERO

Normas sociales y patrones de comportamiento esperados de manera distinta para hombres y mujeres.

SEXO

Esta categoría se asocia a las características sexuales biológicas determinadas por los cromosomas. Asimismo, el sexo, al ser una categoría biológica, es asignado al momento de nacer por la percepción que tienen otros sobre los genitales de una persona.

TRANS

Término general referido a personas cuya identidad y/o expresión de género no se corresponde con las normas y expectativas sociales tradicionalmente asociadas con el sexo asignado al nacer, pudiendo o no modificar el sexo.

TRANSGÉNERO

Persona que transita desde su género asignado al nacer a otro género.

TRANSFEMENINO

Persona que transita desde su género asignado al nacer (hombre o masculino) al género femenino.

TRANSMASCULINO

Persona que transita desde su género asignado al nacer (mujer o femenino) al género masculino.





Marco Legal y Normativo



Normas Internacionales

Pactos y Acuerdos Internacionales en el marco del Sistema Universal de Derechos Humanos y del Sistema Interamericano de Derechos Humanos en los que se hacen referencias generales en materia de inclusión y no discriminación.

- Declaración Universal de Derechos Humanos, aprobada y proclamada por la Asamblea General en su resolución 217 A (III), de 10 de diciembre de 1948.W
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales Aprobado por la Asamblea General en su resolución 2200 A (XXI), de 16 de diciembre de 1966.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos Aprobado por la Asamblea General en su resolución 2200 a (XXI) de 16 de diciembre de 1966.

- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer Aprobada por la Asamblea General en su resolución 34/180, de 18 de diciembre de 1979.
- Convención sobre los Derechos del Niño Aprobada por la Asamblea General en su resolución 44/25, de 20 de noviembre de 1989.
- Convención Americana sobre DDHH: aprobada en 1969 y ratificada por Chile el 8 de octubre del año 1990.
- Resolución N° 2504 (XXXIX-0/09) Derechos Humanos, Orientación Sexual e Identidad de Género.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. Opinión Consultiva OC-24/17 de 24 de noviembre de 2017. Obligaciones estatales en relación con el cambio de nombre, la identidad de género y los derechos derivados de un vínculo entre parejas del mismo sexo (Interpretación y alcance de los artículos 1.1, 3, 7, 11.2, 13, 17, 18 y 24, en relación con el artículo 1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos)⁶.
- Principios de Yogyakarta: 29 principios aprobados el año 2007 en los que se adoptan de manera unánime la aplicación de la Legislación Internacional de Derechos Humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género⁷.

Normativa Interna del Estado de Chile

- Ley 21.643/enero 2024 (Ley Karin) 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 trabajo⁸.
- Ley 21.120/ noviembre 2018. Derecho a la Identidad de Género noviembre de 2018. Reconoce y da protección al derecho a la identidad de género⁹.

6 Documento de la CIDH que constituye jurisprudencia en el marco del Derecho Internacional de Derechos Humanos, el cual reconoce obligaciones estatales de todos sus países miembros en materia de cambio de nombre, la identidad de género y los derechos de vínculo entre parejas del mismo sexo.

7 Los Principios de Yogyakarta (2007) son un instrumento internacional que tiene como objetivo orientar la interpretación y aplicación de normas en el marco del Derecho Internacional. Cabe destacar que estos principios no han sido adoptados como un tratado y, por lo tanto, no constituyen como instrumento vinculante del Derecho Internacional materia de Derechos Humanos.

8 Ley 21643 Biblioteca Congreso Nacional de Chile <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1200096>

9 Ley 21120 Biblioteca Congreso Nacional de Chile <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1126480>

- Ley 20.609/ julio 2012. Establece medidas contra la discriminación¹⁰

Políticas y Planes Gubernamentales

- Programa de Gobierno 2022 – 2026
- Mesa Gubernamental de trabajo por los Derechos LGBTIQA+ (Informe Final enero 2023)¹¹
- Segundo Plan Nacional de Derechos Humanos¹²
- Cuarto Plan Nacional de Igualdad de Género 2018-2030¹³
- Plan de Emergencia Habitacional (PEH)¹⁴
- Compromisos institucionales de Inclusión, Género y Derechos Humanos¹⁵
- Política Ministerial de Género 2022-2026¹⁶



10 Ley 20609 Biblioteca del Congreso Nacional de Chile <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1042092>

11 Mesa Gubernamental de trabajo por los derechos LGBTIQA+ <https://minmujeryeg.gob.cl/wp-content/uploads/2023/01/Informe-Entrega-Final-Resultados-Mesa-LGBTIQA-2022.pdf>

12 Segundo Plan Nacional de Derechos Humanos <https://www.derechoshumanos.gob.cl/2-plan-nacional-de-derechos-humanos/>

13 Cuarto Plan Nacional de Igualdad de Género 2018-2030 <https://minmujeryeg.gob.cl/wp-content/uploads/2023/10/CUARTO-PLAN-NACIONAL-DE-IGUALDAD.pdf>

14 Plan de Emergencia Habitacional <https://www.minvu.gob.cl/plan-de-emergencia-habitacional/>

15 Compromisos institucionales de Inclusión, Género y Derechos Humanos <https://centrodeestudios.minvu.gob.cl/quienes-somos/coordinacion-regional-e-interministerial/compromisos-institucionales-inclusion/>

16 Política Ministerial de Género 2023-2026. MINVU. <https://centrodeestudios.minvu.gob.cl/wp-content/uploads/2024/03/Política-Ministerial-de-Género-OK.pdf>



Pilares Institucionales para la Aplicación del Protocolo



► **Formación y Capacitación al Funcionariado**

Garantizar la participación del funcionariado MINVU en acciones de sensibilización en temas de inclusión y género, especialmente de aquellas personas que están en contacto directo y constante con la ciudadanía, para avanzar en el uso de lenguaje apropiado, respeto a las identidades y la no emisión de juicios personales.

Desarrollar acciones de capacitación y formación en temas de género y diversidad y disidencias sexogenéricas, a través del Plan de Comunicación Interna Minvu. Haciéndolo extensivo a personas que desempeñen funciones en MINVU, a través de contrataciones externas.

Establecer la obligatoriedad de capacitación en Derechos Humanos para el funcionariado de primera atención, incorporando en el Plan de capacitación anual ministerial el abordaje específico de temáticas de Derechos Humanos, manejo de conflictos, lenguaje inclusivo, formación sobre el marco legal de protección a la identidad y expresión de género, que además sea contemplado en el proceso de evaluación del desempeño.

Difusión del protocolo a nivel del funcionariado MINVU y organismos externos relacionados.

Funcionamiento Interno MINVU

Promover una cultura organizacional inclusiva que valore la diversidad y respete los derechos de todas las personas, independientemente de su orientación sexual o identidad o expresión de género.

En consonancia con la implementación de la Ley N° 21.643 (Ley Karin) y de este protocolo, promover la eliminación de prácticas internas tradicionales de carácter sexista, que carecen de justificación razonable, pues tales prácticas refuerzan la jerarquización en su sentido negativo y son carentes de una fundamentación necesaria para la buena convivencia, pudiendo reforzar las expectativas de comportamiento derivadas de roles y estereotipos de género. Además, estas prácticas en ciertas circunstancias podrían favorecer contextos propicios para situaciones de acoso sexual o laboral.

Visibilizar a través de acciones de sensibilización el respeto por la orientación sexoafectiva, la identidad y expresión de género de quienes forman parte del Minvu.

Visibilizar espacios de denuncia, malos tratos y prácticas discriminatorias basadas en la identidad de género y/o la orientación sexoafectiva que sean observadas o vividas en el entorno laboral.

Favorecer y promover el uso del lenguaje neutro en la comunicación al interior de la institución, velando que se haga sin contenido sexista o asignación estereotipada de roles.

Consideraciones de Infraestructura Inclusiva

Procurar mantener servicios sanitarios inclusivos, sin distinciones de sexo o género. Idealmente, contar con un servicio sanitario adicional y disponible para el uso de todas las personas, independiente de su sexo, identidad o expresión de género, de manera que sea cada persona quien decide el servicio sanitario al que accede. En caso de no contar con un servicio adicional, procurar hacer las adaptaciones pertinentes generando señaléticas y gráficas no binarias para los servicios sanitarios.

Trabajo Intersectorial

Mantener el trabajo colaborativo formativo con el Observatorio de Participación Ciudadana y No discriminación, de la Secretaría General de Gobierno, iniciado el año 2023 en el marco de la elaboración de este protocolo de atención, dirigido al funcionariado Minvu. También, podrán considerarse alianzas interinstitucionales, con otras entidades que promuevan el respeto hacia la diversidad y la inclusión de las disidencias sexo-genéricas, asegurando una perspectiva de derechos humanos en cada colaboración.

Gestionar estudios mediante alianzas con universidades, núcleos de investigación o el mismo centro de estudios del MINVU para el levantamiento de información y elaboración posterior de estudios dentro del MINVU relacionados con la experiencia de la población de las disidencias y diversidades sexogenéricas.

Red de Apoyo y Derivación

Establecer alianzas con organizaciones de las disidencias y diversidades sexogenéricas locales y otros actores relevantes para fortalecer la red de apoyo y derivación en materia de acceso a la vivienda y espacios públicos seguros.

Generar instancias, junto a diversas organizaciones, para análisis y establecimiento de acciones continuas para disminuir las brechas y barreras que experimentan las personas para acceder a vivienda adecuada y espacios públicos seguros.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN

Este protocolo es un instrumento de vinculación con la ciudadanía, con enfoque de derechos humanos, que busca cautelar que en todas las instancias MINVU exista el respeto y no discriminación.

Busca garantizar el acceso equitativo a los servicios, independientemente del avance del trámite de reconocimiento de identidad.



Objetivo

Garantizar un trato respetuoso, digno y acorde a los derechos humanos de todas las personas, sin distinción de identidad, expresión de género y/u orientación sexoafectiva, en cada instancia de vinculación con el MINVU.

ALCANCES

- Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo
- Secretarías Regionales Ministeriales de Vivienda y Urbanismo
- Servicios de Vivienda y Urbanización
- Parque Metropolitano de Santiago

Se hace exigible, además, a todas las entidades que prestan servicios por mandato del MINVU o de cualquiera de sus organismos dependientes y relacionados.

PRINCIPIOS ORIENTADORES

- » Respeto a la diversidad y sus distintas formas de expresión.
- » Respeto a la identidad y la expresión de género de las personas.
- » Un lenguaje inclusivo que sea fácilmente comprendido por quienes solicitan información.
- » Participación y vinculación para diálogo y retroalimentación con la población de las diversidades y disidencias sexogenéricas.



Sistema Integrado de Atención Ciudadana

Este protocolo se enmarca en este Sistema de atención a la ciudadanía. Se refiere a la relación y comunicación que mantiene el MINVU con la ciudadanía.

Este sistema incluye: solicitudes escritas (ingresadas vía carta y formulario de atención web), telefónicas (vía Minvu Aló o servicios telefónicos regionales) y presenciales, que se entregan a nivel nacional en las oficinas de información (OIRS) SERVIU y SEREMI, cuando la tienen.

Es importante mencionar que, otra forma de relación y contacto con la ciudadanía es a través de las redes sociales institucionales y el sitio web MINVU, así como de la folletería y material informativo impreso y descargable, a la que también deben aplicar las consideraciones de este protocolo.

Cabe mencionar que, este protocolo se hace extensivo para todo el funcionario, en cualquier instancia de vinculación con la ciudadanía.

Además, se debe considerar a toda persona que ejerce labores en el Ministerio vía prestación de servicios externos, como: seguridad, aseo, entidades patrocinantes, fiscalizadores, entre otras.



PROCEDIMIENTO 1

Atención y trato a las personas

Al momento de relacionarnos con la ciudadanía se debe velar por el respeto a la identidad y expresión de género, así como a las diversidades sexo-genéricas, sin emitir pronunciamientos o juicios de valor que indiquen, explícita o implícitamente, que una determinada expresión no es aceptada como correcta.

INDICACIONES

1. Recepción y acogida: El primer acercamiento debe ser de acogida y cercanía.
2. Se recomienda, llamar y/o dirigirse a la persona por sus dos apellidos, evitando pronunciamiento sobre pronombres (el/la/ella). No señalar su nombre registral si la persona no lo ha consentido.
3. Preguntar siempre a cada persona cómo desea ser identificada (nombre registral o social) y reconocer su identidad, a través de preguntas tales como, ¿cuál es su nombre? Si el nombre entregado no coincide con el nombre de su cédula de identidad, debe siempre primar el nombre entregado por la persona.
4. No realizar comentario, gesto, broma o chiste, en público o en privado, relacionado con la expresión de género de las personas o que suponga categorizarlas o etiquetarlas por la forma en que se visten o hablan.
5. En una situación concreta en que otra persona insulta, agrede verbalmente o realiza algún comentario ofensivo sobre el nombre social, identidad de género, orientación sexoafectiva y/o expresión de género de otra persona en la oficina, intervenir para resguardar los derechos de la persona insultada o agredida. Este es un deber indicado por el Estatuto Administrativo, modificado en el año 2012 al alero de la Ley 20.609 y ade-

más se establece en el Artículo 12 del Código Penal, el cual establece causa penal a la discriminación arbitraria como un agravante de la responsabilidad penal. A lo anterior, se agrega recientemente la Ley N° 21.643 sobre Acoso Laboral, Acoso Sexual y Violencia en el Trabajo que establece diversas disposiciones que modifican e incorporan definiciones legales, añade medidas de prevención y resguardo en la materia y perfecciona los procedimientos de investigación, implementando y adecuando la normativa nacional a los parámetros establecidos en el recientemente ratificado Convenio N°190, Sobre la Violencia y el Acoso, de la Organización Internacional del Trabajo – OIT. Específicamente en lo relacionado con la violencia en el trabajo incluyendo el sexismo, es decir, cualquier expresión (acto, palabra, imagen, gesto) basada en la idea de que algunas personas son inferiores por razón de su sexo o género.



PROCEDIMIENTO 2

Entrega de Información

La entrega de información considera los canales de comunicación escrita, presencial y telefónica, detallados en el **Procedimiento 1**.

INDICACIONES

1. Confidencialidad: Es importante tener presente que la Ley de Identidad de Género reconoce el principio de la confidencialidad, esto significa que toda persona tiene derecho a que, en los procedimientos seguidos ante autoridad administrativa o jurisdiccional, se resguarde el carácter reservado de los antecedentes considerados como datos sensibles. Por lo tanto, las recomendaciones señaladas a continuación se deben realizar en el marco de la confidencialidad y siempre que la persona lo solicite.

2. Asesoramiento y apoyo: Proporcionar orientación adecuada teniendo en cuenta los requisitos y barreras de acceso, necesidades y circunstancias específicas de la persona, en el proceso de acceso a la información que le permita conocer las etapas conducentes a una solución habitacional.

Ofrecer información sobre medidas que puedan facilitar el acceso para personas de las diversidades y disidencias sexogenéricas.

Si la persona lo requiere, ofrecer información que facilite el acceso a servicios de apoyo y acompañamiento en otras entidades gubernamentales, de acuerdo con su situación particular, lo anterior para potenciar una atención con mirada de intersectorialidad. Para ello, previamente, se deben identificar las redes institucionales y/o comunitarias existentes en su contexto (nivel regional y comunal) que otorgan servicios y recursos de apoyo y las funciones que cada una desarrolla.

Durante la entrega de información se debe considerar:

a) Uso de Lenguaje inclusivo

- Los contenidos emanados desde MINVU tienen siglas, abreviaciones y marco normativo que muchas veces pueden ser difíciles de comprender, en una primera instancia, por las personas que buscan información para acceder a un subsidio habitacional, por eso se recomienda usar ejemplos y palabras cotidianas para explicar.
- En material informativo impreso y digital usar imágenes que no representen estereotipos y roles heteronormativos o cishnormativos de forma exclusiva. Además, hay que considerar que en su diagramación los tamaños entre hombres y mujeres no sean desiguales, ya que ello, es considerado como una desigualdad de poder dentro de las gráficas (Fuente: ONU-Mujeres).
- Toda información debe proporcionarse en un lenguaje inclusivo y accesible, evitando términos o expresiones que refuercen estereotipos de género.

- b)** Un momento en el tiempo de atención para que la persona pueda exponer y formular consultas, procurando no interrumpir su relato.
- c)** Registro de la atención: Se debe registrar la atención en cada instancia ministerial de relación con la ciudadanía, tales como: atención presencial, telefónica, seminarios, talleres.
- d)** Datos personales: Respetar la autoidentificación de las personas en cuanto a su género y nombre elegido, sin imponer criterios binarios o normativos.

Si la persona aún no ha realizado el cambio registral, de acuerdo con la ley 21.120, y requiere información al respecto se debe entregar la orientación correspondiente.

Si la persona indica un nombre social distinto al registral dejarlo indicado en notas de Ciudadano en CRM; para que sea considerado en posteriores atenciones.

En el caso de formularios y documentos relacionados con la postulación a subsidio habitacional, se debe respetar el nombre registral. MINVU por su parte, debe avanzar en la modificación de sistemas informáticos y documentación que permita respetar la identidad de género, generando estrategias para incorporar las diversidades tanto en sistemas informáticos de atención y postulación, así como en formularios u otros documentos que deban llenar personas usuarias o funcionarias en algunas situaciones.

Permitir la opción de registrar el género o una identidad de género distinta a la asignada al nacer en los registros y bases de datos, conforme a las categorías establecidas en los sistemas informáticos del MINVU, a saber:

- | | |
|------------------|------------------------|
| • Femenino | • Género no binario |
| • Masculino | • Prefiero no informar |
| • Transfemenino | • Otro |
| • Transmasculino | |

Este es un trabajo, en curso, que se encuentra realizando la División Informática, a fin de que la categoría "género" esté disponible en los sistemas informáticos MINVU.



PROCEDIMIENTO 3

Evaluación, Seguimiento y Mejora Continua

El seguimiento y la evaluación de las medidas indicadas en el protocolo permiten verificar su eficacia y generar las acciones de mejora correspondientes.

Para lo anterior, se debe considerar durante las instancias de vinculación con la ciudadanía:

- a)** Informar y explicar el mecanismo de reclamo, disponible en <https://www.minvu.gob.cl/contactenos/formulario-de-contacto/> ante atenciones que no cumplan con lo establecido en el protocolo. Este procedimiento de reclamos se enmarca en lo establecido por la Ley 19.880. Cabe mencionar que, este formulario se encuentra en proceso de reestructuración en el marco de lo establecido en la Ley N° 21.120 de Identidad de Género.
- b)** Realizar reuniones para análisis de informe de reclamos SIAC regionales. Reportar a SIAC Subsecretaría los reclamos recibidos y las acciones implementadas para dar respuesta.
- c)** Realizar en cada SIAC regional evaluaciones periódicas del protocolo y reportar a SIAC Subsecretaría para realizar ajustes, según sea necesario, para garantizar que refleje las mejores prácticas y las necesidades cambiantes de la población de las disidencias y diversidades sexogenéricas.

Seguimiento y Mejora continua

Desde la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, específicamente el SIAC y el Centro de Estudios Ciudad y Territorio con su equipo de Inclusión Social entregarán lineamientos para:

Establecer mecanismos de seguimiento para evaluar la efectividad del protocolo y recopilar la opinión de las personas atendidas con el fin de identificar áreas de mejora.

Participación y diálogo: Generar espacios de vinculación con organi-

zaciones de la sociedad civil a través de estrategias colectivas de participación, tales como, diálogos, conversatorios u otras experiencias, que permitan escuchar y recoger las opiniones de la población de las disidencias y diversidades sexogenéricas, en términos de propuestas de mejora de la atención y, entrega de información en lo relativo a la política habitacional y urbana.



Instancias de reflexión y análisis para la elaboración del Protocolo de atención

**Contexto de las actividades:
Llamado abierto a la comunidad para inscribirse, a
través de Redes Sociales MINVU**

I. DIALOGOS

Participantes: Personas de las diversidades y disidencias sexogenéricas y representantes de organizaciones.

Primer Diálogo

Fecha: 16 de mayo 2024

Lugar: Centro de Formación y Diálogo MINVU

En la actividad participaron 29 personas, representantes de 15 organizaciones de la sociedad civil, de la Academia y municipios:

1. RED ONG
2. Universidad de Chile
3. Comunidad disidente LGBTIQA+ Laurelia Arcoíris de Tomé
4. ONG Acción Diversa
5. Sindicato de trabajadoras sexuales Amanda Jofré
6. Fundación Chile Diverso
7. Fundación Latinas por Siempre
8. Organizando Trans Diversidades
9. ATRADI La Calera
10. Bloque salud trans
11. Mesa Recoqueer
12. MUMS
13. Municipalidad de La Calera

14. Municipalidad de Santiago
15. Municipalidad de Pudahuel

Con respecto a los territorios de procedencia, participaron personas de las siguientes regiones:

- Región Metropolitana
- Región de Valparaíso
- Región del Biobío

Segundo Diálogo

Fecha: 24 de julio 2024

Lugar: Centro de Formación y Diálogo MINVU

En la actividad, participaron 15 personas de las siguientes organizaciones:

- Comunidad Intersex Pacífico Sur
- Fundación Chile Diverso 2
- Oficina Municipal de Diversidades Independencia
- Ecosistema Conecta-te y Kiñen: economía circular del valor compartido
- Acción Diversa
- Validamos con poder
- Valdiversa
- Movdein Chile
- Municipalidad de Macul
- Fundación apoyando diversidades
- MUMS

En ambas instancias de Diálogo participó el funcionariado MINVU, específicamente personas de Sistema Integrado de AC, DDU, DPH, Centro de Estudios, SEC, Centro de Formación Diálogo y Participación, Gabinete Subsecretaria, además del Jefe de la División de Política Habitacional

Carlos Araya, la Asesora Ministerial de Género Maritza Villalobos, la Directora del Centro de Formación, Diálogo y Participación Patricia Boyco, el Coordinador Nacional SIAC Alejandro Solís y la secretaria ejecutiva de condominios, Doris González. Es importante mencionar que, en el Primer Diálogo se sumaron 2 representantes del Observatorio de Participación Ciudadana y No Discriminación de la Secretaría General de Gobierno, con el horizonte de aunar esfuerzos con visión intersectorial.

II. INSTANCIA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN CON ORGANIZACIONES DE DIVERSIDADES Y DISIDENCIAS SEXOGENÉRICAS

A) Charla informativa sobre el Llamado especial del subsidio de arriendo para personas mayores y personas con discapacidad, realizada el 11 de julio, dirigida a organizaciones y personas que participaron en Diálogos con Diversidades y Disidencias sexogenéricas.

III. INSTANCIAS DE CAPACITACIÓN Y DIÁLOGOS FUNCIONARIADO MINVU

A) Conversatorio “Género y Vivienda” realizado el 26 de marzo, de manera presencial en el Centro de Formación, Diálogo y Participación MINVU dirigido al funcionariado.

B) Jornada Nacional del Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía (SIAC) realizada los días 14 y 15 de mayo en la región metropolitana con la participación de contrapartes regionales SIAC SERVIU y SEREMI de todo el país. El primer día de la jornada el Observatorio de Participación y No Discriminación de SEGEOB realizó un Taller Diagnóstico, de posibles situaciones de discriminación en atención ciudadana, en el marco de la ley 20.609, enfatizando la atención a las personas de las diversidades y disidencias sexogenéricas.

C) Taller Mesa técnica “Política Habitacional y género” con la participación de 7 profesionales representantes de los equipos que componen la División de Política Habitacional, además de SIAC, Centro de Formación, Diálogo y Participación, Equipo de Inclusión Social, Asesoras Gabinete Subsecretaria.

D) Taller Mesa técnica “Urbanismo y género” con la participación de 5 profesionales de la División de Desarrollo Urbano, además de SIAC, Centro de Formación, Diálogo y Participación, Equipo de Inclusión Social, Asesoras Gabinete Subsecretaria.

E) Capacitación sobre “Programa Vivienda Primero”, impartida por profesionales del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, el día 08 de agosto de manera virtual.

F) Presentación, a representantes de funcionariado MINVU, del Estudio “Arquitectura Disidente, una alternativa a la vivienda segregacionista del siglo XXI” realizada por el arquitecto Felipe Lastra. Se generan dos instancias, los días 09 de agosto y 04 de septiembre, enmarcada en los ejes de acción de la Política Ministerial de Género.



Bibliografía

- Ley 21.120 Biblioteca Congreso Nacional de Chile <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1126480>
- Ley 20.609 Biblioteca del Congreso Nacional de Chile <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1042092>
- Segundo Plan Nacional de Derechos Humanos <https://www.derechoshumanos.gob.cl/2-plan-nacional-de-derechos-humanos/>
- Cuarto Plan Nacional de Igualdad de Género 2018-2030 <https://minmujeryeg.gob.cl/wp-content/uploads/2023/10/CUARTO-PLAN-NACIONAL-DE-IGUALDAD.pdf>
- Plan de Emergencia Habitacional <https://www.minvu.gob.cl/plan-de-emergencia-habitacional/>
- Compromisos institucionales de Inclusión, Género y Derechos Humanos <https://centrodeestudios.minvu.gob.cl/quienes-somos/coordinacion-regional-e-interministerial/compromisos-institucionales-inclusion/>
- Ley 21.643 Biblioteca Congreso Nacional de Chile <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1200096>
- INJUV (2022). Décima Encuesta Nacional de Juventudes. Santiago, Chile: Instituto Nacional de la Juventud.
- Serie de Resultados Casen Orientación Sexual e Identidad de Género. Encuesta Casen 2022. Diciembre de 2023. División Observatorio Social Subsecretaría de Evaluación Social Ministerio de Desarrollo Social y Familia.
- Méndez, N. y Rodríguez-Matta, P. (2023). La situación del derecho a la vivienda para personas LGBTQ+ en Chile. Revista de Urbanismo.
- MOVILH marzo, 2024. XXII. Informe Anual de Derechos Humanos de la Diversidad Sexual y de Género en Chile (Hechos 2023).
- CIDH/REDESCA, año 2020, Informe sobre Personas Trans y de Género Diverso y sus derechos económicos, sociales, culturales y ambientales.
- Informe Final Mesa Gubernamental de Trabajo por los Derechos LGBTQIA, enero 2023. Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género.
- Méndez, N., Riquelme, M., Gómez, E., Maturana, D., Araneda, P. y Barrientos, T. (2021). Estudio: Derecho a la vivienda y a un entorno

adecuado para disidencias sexuales y de género. Santiago de Chile: SUR / OTD.

- Protocolo de acceso inclusivo a los dispositivos del programa “Noche Digna” considerando la variable identidad de Género. Ministerio de Desarrollo Social – Subsecretaría de Servicios Sociales.
- Discriminación, Democracia, Lenguaje y Género. Investigación y Análisis, Luis Salazar Carrión, Héctor Islas Azaïs, Estela Serret Bravo, Pedro Salazar Ugarte, México, año 2007.
- Chile: Hacia un Estado Diverso, Inclusivo y sin Discriminación, 16 de febrero de 2023, Equipo de la Unidad de Desarrollo Social del Banco Mundial.





SIAC

Sistema Integrado
de Atención a la
Ciudadanía



2025