

GUÍA DE BUEN TRATO

Respeto a la identidad y expresión de
género en la atención de servicios
públicos.



Para referenciar, se sugiere emplear el siguiente formato:

Observatorio de Participación Ciudadana y No discriminación (2025). *Guía de buen trato, respeto a la identidad y expresión de género en la atención de servicios públicos*. Ministerio Secretaría General de Gobierno.



CONTENIDOS

◆ Contenidos	03
◆ Presentación	04
◆ Hablemos de buen trato	07
◆ La importancia del reconocimiento	10
◆ La vulneración a las personas por su identidad y expresión de género	18
◆ El deber del estado y del funcionariado público	20
◆ En resumen	25
◆ Bibliografía	28
◆ Organizaciones colaboradoras	30
◆ Ejercicios	31



PRESENTACIÓN

El Observatorio de Participación Ciudadana y No Discriminación (OPCND) del Ministerio Secretaría General de Gobierno (MSGG) tiene, entre sus principales labores, realizar capacitaciones en la Ley N° 20.500, sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública, y la Ley N° 20.609, que establece medidas contra la discriminación arbitraria. Asimismo, generar espacios de convergencia y diálogo con representantes de organizaciones de la sociedad civil, academia, entidades públicas y especializadas. Esto con el fin de conocer y difundir experiencias institucionales y ciudadanas de participación, inclusión de la diversidad y no discriminación con enfoque de género y de Derechos Humanos. Otra de sus líneas de trabajo consiste en el levantamiento de información y datos, como por ejemplo, la publicación del Primer Catastro de la Institucionalidad Municipal de Inclusión y No Discriminación. Más información en www.observatorio.msgg.gob.cl.

En el marco del Plan Nacional de Derechos Humanos (PNDH) de Chile, normado por la Ley N° 20.885, se establece el compromiso del MSGG para la elaboración de una campaña comunicacional anual contra la violencia y discriminación a personas LGBTIQ+, disponible en lugarderespeto.cl. Además, forma parte de este compromiso la elaboración de una guía con orientaciones para la mejora de atención y trato de personas de acuerdo a su identidad y expresión de género, dirigido al funcionariado público.

La elaboración de la guía que presentamos a continuación fue posible a través de un proceso participativo con diversas organizaciones sociales LGBTIQA+, quienes entregaron las orientaciones y sugerencias para abordar, entre otras materias, las consecuencias emocionales, sociales, administrativas y legales derivadas del no cumplimiento del compromiso con la igualdad y la no discriminación.

Agradecemos a las organizaciones que formaron parte del proceso de creación de esta guía, así como a las personas que aportaron con sus testimonios, los cuales permiten ilustrar con mayor claridad los contenidos aquí expuestos.



Redes sociales,
Redes **de apoyo**

Conoce la campaña en: lugarderespeto.cl



✦ ¿Cuál es el propósito de esta guía?

El funcionariado público recibe múltiples necesidades de la comunidad, relacionándose con personas que provienen de diferentes contextos culturales e interpersonales. Comprender estos contextos diversos es especialmente importante para la atención de grupos que suelen ser discriminados.

Esta guía busca actualizar conocimientos, promocionar prácticas y actitudes consistentes con las nuevas normativas sobre la identidad y expresión de género. Cabe destacar que las consideraciones y herramientas aquí entregadas, además de contribuir a mejorar la experiencia de la población usuaria, también pueden utilizarse para robustecer las políticas de desarrollo y gestión de personas dentro de la institución en la que trabajan.



HABLEMOS DE BUEN TRATO

El buen trato debe prevalecer en todo momento. Para asegurar un buen trato, es fundamental que en las interacciones entre personas prime el mutuo reconocimiento y valoración, lo que propicia una sensación de satisfacción y bienestar.

El **buen trato** está compuesto de, a lo menos, cinco elementos (Sanz, 2016; Iglesias, 2020):

- ◆ **01. Reconocimiento:** ejercicio de reconocer a la otra persona, sus características, intereses, necesidades y formas de expresarse. Esto también supone el auto reconocimiento.
- ◆ **02. Empatía:** es definida como la capacidad de considerar, entender y comprender a otra persona, comúnmente señalado como “ponerse en el lugar de la otra persona”. Es decir, cómo piensa, cómo se siente y cómo percibe lo que le ocurre. Para que esto sea posible, es imprescindible el reconocimiento.
- ◆ **03. Comunicación:** es fundamental para una relación de buen trato, plantear las ideas de manera respetuosa, sin menospreciar, enjuiciar, etiquetar o invalidar a quien escucha.
- ◆ **04. Interacción igualitaria:** si bien las relaciones entre las personas se dan dentro de una estructura institucional y social de jerarquía y poder, esto de ninguna manera justifica diferencias en cuanto a la valoración de las personas o incurrir en menoscabo, discriminación y/o violencia.
- ◆ **05. Negociación:** a propósito de que las personas son diferentes entre sí, y que los desacuerdos son parte de la convivencia, la negociación es la clave para la resolución de conflictos.



Es importante señalar que existen otros elementos a considerar al referirnos a un **buen trato**. Por ejemplo, la perspectiva interseccional.

La **interseccionalidad** nos permite comprender la desigualdad social, entendiendo que la vida de las personas no se define por una única característica o condición, como la raza, la edad, el género o la clase, sino por la interacción de todas estas características, las cuales se influyen entre sí (Rebolledo y Galáz, 2022).

Por tanto, la experiencia de vida o de desigualdades, no será la misma para una persona que vive en la ciudad o tiene una carrera profesional, versus una persona que vive en la ruralidad.

Por ejemplo, en el caso de **Sascha Fernandois (Atacama Queen)**¹, es psicóloga y residente de la ciudad de Antofagasta. Su experiencia de vida ha estado marcada por su identidad trans e indígena, y la migración. Sascha nos cuenta la importancia de considerar la interseccionalidad como una herramienta que permita hacer más integral el actuar del Estado.

“Creo que falta que el Estado entienda que el ser trans es una característica más dentro de todas las que tenemos como personas y que eso no nos define como un todo. Es decir, no por ser trans está todo dicho, sino que además de ser trans somos muchas otras cosas más. Falta que nos vean como personas integrales y no como representantes de una categoría, porque cuando eso pasa se entiende que nuestras problemáticas son problemáticas de nicho y no problemáticas sociales”, sostuvo Sascha Fernandois.

Cada experiencia de vida es compleja y diversa, ya que se mezclan distintos roles sociales y las dinámicas de poder, **como la trayectoria laboral, educativa o familiar**. Por lo tanto, resulta limitado entender la realidad de una persona

¹ Atacama Queen corresponde al seudónimo utilizado por Sascha Fernandois, con el que es ampliamente reconocida como activista y artista LGBTIQA+.

fijándose en una sola dimensión de su identidad, **sino que es la confluencia de todas estas dimensiones lo que configura su experiencia de vida.**

Sascha señala que, en más de una ocasión, ha recibido tratos de no reconocimiento a su identidad de género en diferentes espacios. En una consulta una profesional de salud del sector público le comentó: *“Pero eso les pasa a todas las personas trans”*. Esto le hace reflexionar a Sascha sobre los intentos por homogeneizar a las personas trans, ignorando su individualidad.

“Si bien todas las personas trans pasamos por experiencias similares, estas no son las mismas para todas. Además de nuestra identidad de género, nos cruzan otras vivencias particulares, como mi color de piel, la forma en la que hablo, la región que habito, la comuna que vivo, la población en que me desenvuelvo”, señaló Sascha Fernandois.

Al pensar en el desafío del buen trato, Sascha comenta que “el Estado debe escuchar las voces individuales de las personas trans, fomentar el respeto a la diversidad y promover un diálogo activo entre funcionarios y usuarios”.

En esta misma línea, el Gobierno del Presidente Gabriel Boric trabaja y promueve el respeto a la diferencia y el reconocimiento de todas las personas.



LA IMPORTANCIA DEL RECONOCIMIENTO

El reconocimiento es fundamental para una interacción basada en el buen trato. A continuación, se propone una breve reflexión en torno al derecho al reconocimiento.

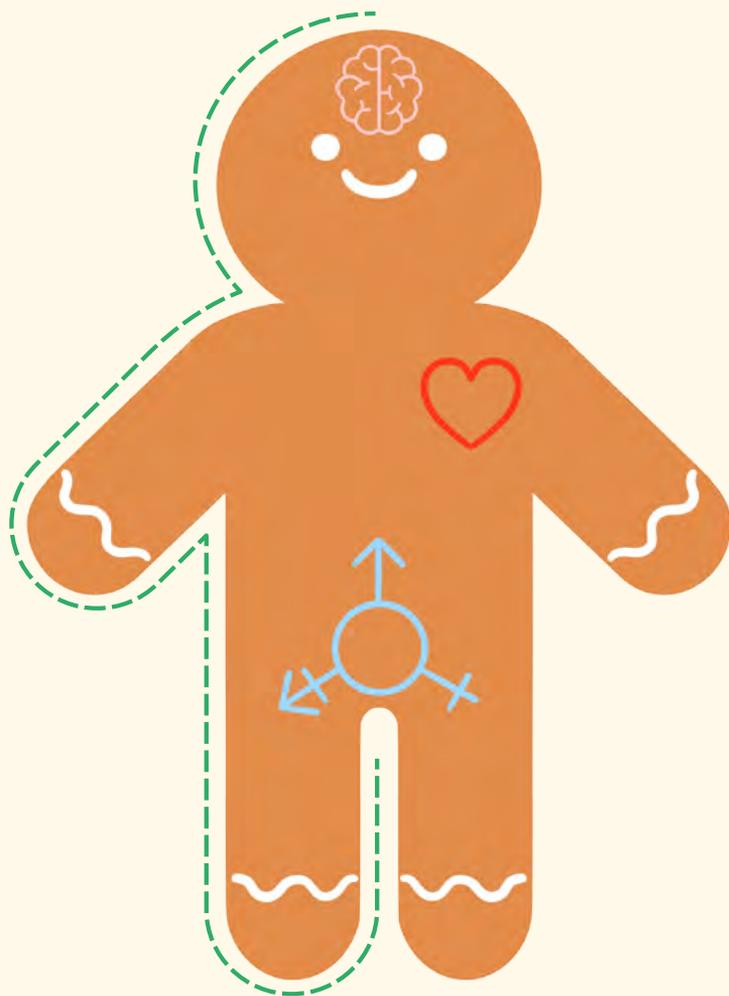
Todas las personas tenemos ideas sobre qué aspectos nos definen, y sabríamos qué responder a la pregunta: ¿Quién soy? o ¿quién eres? Además, esperamos que los demás nos reconozcan de acuerdo a la forma en que nos presentamos, tal como en los siguientes casos:

- ✿ Llegué a Chile hace 20 años, ya soy chilena.
- ✿ Soy mapuche, igual que mi abuelo.
- ✿ Aunque no compartimos apellido, soy hija de ana. A ella le digo mamá.
- ✿ Me llamo Javier, soy un hombre transmasculino.

Para asegurar un buen trato, también es importante contar con conocimiento e información que permita mejorar la comprensión de las personas que atendemos. A continuación, abordaremos algunos conceptos referidos a la sexualidad humana que son útiles para comprender los términos sobre diversidad sexo-genérica.



◆ Dimensiones clave de la sexualidad



DIMENSIÓN BIOLÓGICA: EL SEXO ASIGNADO AL NACER

En Chile, el acta de nacimiento consigna el sexo a partir de una dimensión biológica de la sexualidad. El **sexo asignado al nacer** o sexo registral se determina en relación con la anatomía genital y, en algunos casos, test cromosómicos.

En ese sentido, es posible encontrar personas registradas como masculinas y femeninas. También, se puede dar que el **cuerpo sexuado de una persona difiera de lo que generalmente se entiende por “masculino” o “femenino”**. Estas variaciones son conocidas como “intersexualidad”, concepto que describe manifestaciones en características genéticas, hormonales y/o anatómicas que no responden a la clasificación de masculino o femenino (CIDH, 2015).

Este es el caso de Felipe Santibáñez, trabajador social del sector público de salud y que se reconoció como persona intersexual 19 años después de una cirugía determinante, para resolver lo que en su momento se definió como un requerimiento estético.

*“Me sometí a varios procedimientos médicos siendo menor de edad, nadie conversaba sobre el concepto de intersexualidad. De hecho, a nadie se le ocurrió pedir un examen de hormonas. Vi toda la ficha clínica y revisando no había nada en relación a la endocrinología. A nadie se le ocurrió esa posibilidad porque todos los equipos médicos asumieron que era ‘un cúmulo de grasa’, solo les llamó la atención cuando me pidieron bajar de peso, lo hice, y aun así esto se mantuvo”, dijo **Felipe Santibáñez**.*



Felipe señala que “en mi niñez tenía estas preguntas sin respuestas, estaba esta corporalidad que no encajaba y no se reconocía. Busqué mucha información intentando entender, pero en ninguna parte encontré este concepto ‘intersexual’ como para decir ‘yo soy eso’. Por el contrario, todo fue en relación a este cuerpo anómalo que era lo que me decían. Una vez un médico me dijo ‘esto es uno entre mil’”.

Finalmente, Santibáñez reflexiona “es complejo categorizar lo intersexual, porque no todas las características se dan en el nacimiento o son evidentes ahí, al menos no fue en mi caso”. El desafío, desde su experiencia, es seguir discutiendo ampliamente sobre diversidades corporales, diversidades e identidades de género y orientaciones sexuales, así como la posibilidad de configuración de una sociedad diferente.



DIMENSIÓN SOCIAL: IDENTIDAD Y EXPRESIÓN DE GÉNERO

Además de la dimensión biológica, existe una dimensión social de la sexualidad, es decir, cómo las personas se relacionan según una cultura o sociedad determinada. Dicha construcción cultural se denomina **género** y varía dependiendo del contexto social, histórico, territorial, entre otros. En otras palabras, ser mujer u hombre en el Chile de hoy, por ejemplo, significa algo distinto que serlo en otros países o en el Chile del siglo XIX.

Por otro lado, **la identidad de género** es cómo una persona se siente y se reconoce a sí misma en cuanto a su género.

Con frecuencia, se da por hecho que las personas de sexo femenino se sentirán y comportarán de acuerdo a la construcción cultural sobre las mujeres. Del mismo modo en que se asume que alguien de sexo masculino se ceñirá al concepto cultural de "ser hombre". Pero la realidad es más compleja y diversa.

A veces, la identidad de género no corresponde con el sexo asignado al nacer. Sobre esa base, se han propuesto categorías como, por ejemplo:

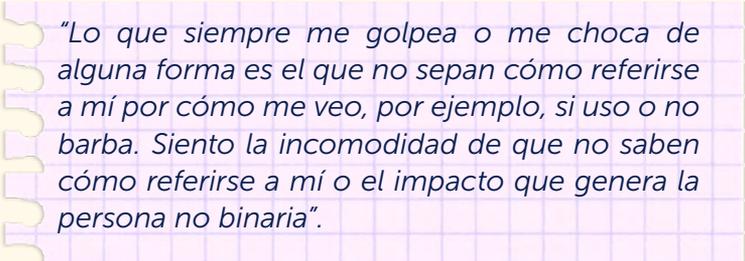
- * **Cisgénero:** persona cuya identidad de género coincide con el sexo asignado al nacer.
- * **Trans:** término que comprende las identidades de género que no coinciden con el sexo asignado al nacer. Según esto las personas pueden ser trans femeninas, trans masculinas, no binarias, entre otras categorías.



No existe una única forma de clasificar estos conceptos. Pensemos en el género como una línea donde “femenino” y “masculino” son los extremos, en el que cada persona se ubica en un punto distinto de ese espectro, según cómo se identifique. En el caso de las personas no binarias, estas se sitúan en medio o fuera de esa línea tradicional.

Por otro lado, la **expresión de género**, se refiere a las diversas maneras de expresar la identidad de género a través de la vestimenta, el maquillaje, los gestos, la voz, entre otros elementos.

La sociedad siempre está aprendiendo sobre nuevas formas de definir identidades. En este proceso, se puede caer fácilmente en la discriminación y violencia. Al respecto, **Nasty Román**, que es una persona no binaria, residente y estudiante de teatro en Santiago, explica que:



“Lo que siempre me golpea o me choca de alguna forma es el que no sepan cómo referirse a mí por cómo me veo, por ejemplo, si uso o no barba. Siento la incomodidad de que no saben cómo referirse a mí o el impacto que genera la persona no binaria”.

Nasty comenta que *“ese choque constante, por ejemplo, cuando me subo al Metro yo siento las miradas que se vienen a mí y comienza el murmullo de no saber qué soy. Hay miradas positivas y hay miradas negativas”.*

Y agrega: *“Entiendo los contextos, entonces tengo dos opciones, o educo desde un lugar amable o me atrapo y peleo. Esa decisión va a depender de cómo venga el mensaje. Siempre que sea amable y con respeto responderé igual, y eso se nota, se siente”.*

Además, Nasty hace un llamado sobre la importancia de abrir la discusión en cuanto a la identidad y expresión de género en todos los espacios posibles. *“Creo que es urgente*



discutir sobre esto porque personas profesionales o las mismas familias no siempre entienden, y el trato del tema puede ser desde un lugar muy malo que puede empeorar la situación de salud mental de un chique que recién está buscando identificarse”, dice Nasty.

Por otro lado, Nasty plantea que “a nosotras, las personas de la comunidad, se nos exige diciendo ‘es que tú tienes que educarme’, pero no es así (...). No me puedes responsabilizar a mí de esto. Esto debería estar incorporado en todos los sistemas de formación donde se muestre y hable sobre la complejidad de la sexualidad humana”.

En este sentido, Nasty enfatiza que el desafío para el Estado es “más allá de las distinciones en las etiquetas, como de nombrarnos hombres, mujer, trans, etc., el sistema debe humanizar su atención, tratarnos como personas, a todas por igual”.



El nombre social corresponde al que escoge y utiliza una persona en razón de su identidad y/o expresión de género. Este puede ser distinto al nombre registral, por lo que es recomendable consultar a la persona cómo desea ser llamada.



DIMENSIÓN MOTIVACIONAL: LA ORIENTACIÓN SEXOAFECTIVA

Una tercera dimensión comprende el interés sexual y afectivo, es decir lo motivacional. Así, el sexo y/o género de las personas por las que sentimos atracción se asocia a nuestra **orientación sexual o romántica**.

Dentro del arco de posibilidades, puede ocurrir que el interés sean las mujeres, los hombres o ambos; que se experimente atracción indistintamente, sin considerar el sexo o identidad de género de la otra persona.

De aquí surgen las categorías: heterosexual, homosexual, bisexual, lesbiana, gay, entre otras.



IDEA FUERZA

La identidad de género es una vivencia personal y no determina con quien nos relacionamos sexo afectivamente, ni con la forma en que expresamos nuestro género. No confundir identidad de género con orientación sexual o con expresión de género.

LA VULNERACIÓN A LAS PERSONAS POR SU IDENTIDAD Y EXPRESIÓN DE GÉNERO

La discriminación adopta distintas formas, algunas de ellas muy sutiles y otras muy directas. Existen comentarios del tipo: “Es que tú no te ves como...”, “pero dime cómo te llamabas antes...”. Estos comentarios tienen un impacto negativo en las personas con una identidad o expresión de género que no se ajusta a lo convencional ni a los estereotipos.

El Primer Estudio sobre Diversidad y Discriminación a personas LGBTIQA+ en Chile (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2020) muestra que el 85% de las personas trans reporta haber sufrido algún episodio de discriminación en el año anterior a la encuesta. En comparación, un 60% de las personas cisgénero informa discriminación en igual periodo. No solo se trata de agresiones físicas, sino insultos, gritos, hostigamiento, obligación de cambiar de apariencia, solo por nombrar algunos. Esta exposición a la violencia y discriminación tiene un impacto profundo en la salud mental de las personas trans.

En el ámbito educacional, investigaciones indican que el estudiantado transgénero o **género no conforme**² enfrentan desafíos únicos, incluyendo una mayor exposición al acoso escolar, maltrato y aislamiento social, en comparación con sus pares cisgénero. Este riesgo de victimización es particularmente elevado en entornos con escaso acceso

² El término “género no conforme” se refiere a personas cuya expresión o identidad de género no se ajusta a las normas sociales tradicionales asociadas con el sexo asignado al nacer. Este término abarca una amplia gama de identidades y expresiones de género, incluyendo, pero no limitándose a, personas trans y de género no binario (MINSAL, 2021).



a información o sensibilización en temas de diversidad, o donde los docentes carecen de la preparación adecuada en estas materias (Superintendencia de Educación, 2025; CIDH, 2020).

En el ámbito de salud, existe abundante evidencia de que en la población LGBTIQ+ hay una alta frecuencia de síntomas y cuadros clínicos asociados a salud mental, al mismo tiempo que hay un menor acceso a tratamientos adecuados para abordar estos problemas (Martinez, Tomicic, Gálvez, Rodríguez, Rosenbaum, Aguayo, 2018).

Lamentablemente, la prevalencia de trastornos de ánimo, de ansiedad e índices de riesgo suicida son algunas de las consecuencias más graves del conjunto de condiciones adversas que enfrentan las personas de la diversidad sexogenérica, sobre todo si son trans (Testa *et al.*, 2017).

Por último, la combinación de factores como el bajo acceso a salud, educación y capacitación, oportunidades laborales, vivienda y asistencia legal configuran un escenario de exclusión que impacta en la expectativa de vida de las personas trans y de género diverso. De hecho, en pleno siglo XXI, las mujeres trans tienen un promedio de vida de 35 años o menos (CIDH, 2020).



EL DEBER DEL ESTADO Y DEL FUNCIONARIADO PÚBLICO: MARCO NORMATIVO

El marco institucional del sector público también ha evolucionado hacia el reconocimiento de derechos antes ignorados, lo que se plasma en leyes y normativas que protegen a distintos grupos ante conductas discriminatorias.

✦ Normas Internacionales

Existen pactos y acuerdos internacionales relevantes dentro del Sistema Universal de Derechos Humanos (SUDH) y el Sistema Interamericano de Derechos Humanos (SIDH), que contienen referencias generales en relación a la inclusión y la no discriminación, entre estos podemos destacar:

* **Declaración Universal de Derechos Humanos**, aprobada y proclamada por la Asamblea General de Naciones Unidas en su resolución 217 A (III) del 10 de diciembre de 1948.

* **Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales**, aprobado por la Asamblea General de Naciones Unidas en su resolución 2200 A (XXI) del 16 de diciembre de 1966.

* **Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos**, aprobado por la Asamblea General de Naciones Unidas en su resolución 2200 a (XXI) del 16 de diciembre de 1966.

* **Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer**, aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas en su resolución 34/180 del 18 de diciembre de 1979.

* **Convención sobre los Derechos del Niño**, aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas en su resolución 44/25 del 20 de noviembre de 1989.

* **Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José)**, aprobada en 1969 y ratificada por Chile el 8 de octubre del año 1990.

* **Resolución N° 2504 (XXXIX-0/09) sobre Derechos Humanos**, Orientación Sexual e Identidad de Género.

* **Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) Opinión Consultiva OC-24/17** del 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 sexo³.

* **Principios de Yogyakarta**, son 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 género.

✦ **Normativa nacional:**

La legislación chilena ha ido incorporando progresivamente los principios de igualdad y no discriminación basados en la orientación sexual, la identidad o la expresión de género. Este reconocimiento se fundamenta en el principio de igualdad ante la ley consagrado en la Constitución Política de la República de Chile, así como en los estándares internacionales de Derechos Humanos. Asimismo, sectorialmente las distintas instituciones del Estado han adecuado o creado normativas que se ajustan a su materia de acción. A continuación, puedes revisar algunas de estas normativas.

³. Documento de la CIDH que constituye jurisprudencia en el marco del Derecho Internacional de los 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.

* **Ley N° 20.609**, que establece medidas contra la discriminación: la normativa señala 18 categorías de especial protección frente a las que se sancionarán las conductas de discriminación arbitraria fundadas en motivos como, por ejemplo, religión, situación socioeconómica, edad, discapacidad, nacionalidad, estado civil o apariencia personal. Del mismo modo, esta Ley prohíbe discriminar a las personas en razón de su sexo, orientación sexual e identidad de género. Es decir, ninguna de estas características puede ser la base para un trato diferenciado y excluyente que vulnere los derechos establecidos en la Constitución y los tratados internacionales ratificados por Chile.



La Ley N° 20.609 ha ido incorporando nuevas categorías de especial protección en la medida que se promulgan nuevas normativas. De esta manera en 2019 se incorporaron como categorías la lactancia materna, maternidad y amamantamiento; y en 2024 se agregó la categoría género.

* **Ley N°20.830**, que crea el Acuerdo de Unión Civil (AUC), que es un contrato formal que permite a dos personas que conviven, sean del mismo o diferente sexo, establecer legalmente los aspectos de su vida afectiva en común. Al celebrar el AUC, las partes adquieren la calidad de convivientes civiles, generando, además, un vínculo legal de parentesco por afinidad entre cada conviviente civil y los consanguíneos de su pareja. En el acto de celebración, es requisito fundamental acordar el régimen patrimonial que regirá su unión.

* **Ley N°21.120**, que reconoce y da protección al derecho a la identidad de género: esta normativa garantiza el reconocimiento y protección a la identidad de género. Bajo esta Ley, una persona adulta puede solicitar al Registro Civil el cambio de su sexo registral hasta dos veces durante su vida. En el caso de las personas entre 14 y 18 años, la acción deberá ser presentada por sus representantes legales ante un Tribunal de Familia. Por medio de este trámite, una persona en cuya acta de nacimiento figura sexo femenino, pero su identidad de género es masculina, pasará a ser reconocido como un hombre en toda su documentación oficial. Lo mismo ocurre en el caso de una persona con un registro inicial de sexo masculino, y que luego pasa a registrarse con una identidad femenina.

* **Ley N° 21.400**, que modifica diversos cuerpos legales para regular, en igualdad de condiciones, el matrimonio entre personas del mismo sexo: permite a parejas del mismo sexo acceder al matrimonio civil y garantiza sus derechos de filiación, incluyendo la adopción y el reconocimiento de hijos nacidos por reproducción asistida.

ALGUNAS NORMATIVAS EN CONTEXTOS ESCOLARES

* Circular N° 707 que asegura la inclusión y no discriminación en el contexto educativo.

* Circular N° 812 que garantiza el derecho a la identidad de género de niñas, niños y estudiantes en el ámbito educacional.

* Algunas normativas en el contexto de salud

* Circular N° 21 instructivo de atención de personas trans en la red de asistencia de salud.

* Circular N° 05 sobre la atención de salud de infancia y adolescencia trans y género no conforme.

* Circular B2 N° 06 sobre la protección de derechos de las



personas en relación con la orientación sexual, identidad y expresión de género en la atención y cuidados de salud mental.

Circular N° 15 instruye a equipos de salud a adoptar todas las medidas necesarias para asegurar el interés superior de niños, niñas y adolescentes con variaciones de las características sexuales.

ALGUNAS NORMATIVAS EN EL CONTEXTO LABORAL

* El Artículo 2 del Código del Trabajo establece la igualdad y no discriminación laboral, prohibiendo distinciones basadas en orientación sexual, identidad o expresión de género, lo cual también está protegido por la Constitución (Artículos 1 y 19). El Código del Trabajo permite demandar al empleador por discriminación en este contexto, a través del procedimiento de tutela laboral (Artículo 485).

* ORD. N° 823/26 Dirección del Trabajo obliga a las empresas a permitir el uso de baños según la identidad de género autopercebida a trabajadores trans o en transición, si estos están segregados. No cumplir esto vulnera la dignidad e igualdad.

* Decreto Exento N° 1533 de la Dirección del Trabajo (DT) permite el uso del nombre social en contratos de trabajo y documentación laboral para personas trans y no binarias que no han efectuado el cambio registral de nombre y sexo.



EN RESUMEN

✦ Acciones que favorecen el buen trato

Estos son los consejos y experiencias positivas que reportan las personas LGBTIQ+ al ser atendidas en el servicio público:

- ✦ No asumir o adivinar la orientación sexoafectiva o identidad de género de las personas.
- ✦ No esperar que la expresión de género coincida con el nombre social de las personas.
- ✦ Se recomienda preguntar amablemente a la persona cómo quiere ser llamada (a través del nombre registral o el nombre social), y qué pronombres desea utilizar: él/ella y/o pronombres neutros. Idealmente consignar en los registros internos el nombre social de la persona, de manera que en su próxima atención sea utilizado directamente.
- ✦ Participar activamente en instancias de capacitación, sensibilización o actividades que promuevan el buen trato hacia las personas LGBTIQ+.

- ✱ Al momento de tener el primer contacto con una persona LGBTIQ+, se recomienda dejar de lado prejuicios e ideas preconcebidas.
- ✱ No realizar preguntas que no sean atinentes a la atención, sobre todo aquellas más personales que no aporten a mejorar el servicio.
- ✱ Asegurar la privacidad de la información sensible.
- ✱ No suponer que la familia de una persona está compuesta por una madre y un padre.
- ✱ No realizar gestos o expresiones no verbales que pudiesen afectar a la dignidad de las personas LGBTIQ+.
- ✱ Velar por la correcta implementación de la presente guía, normativas, circulares u otros relacionados con el trato digno.
- ✱ Denunciar actos de vulneración y violencia utilizando los mecanismos establecidos para ello.

¡UNA BUENA PRÁCTICA DE VISIBILIDAD!

Se sugiere que al registrar a las personas atendidas en el servicio público se considere su autoidentificación de género, es decir, su nombre social, y no solo lo que consigna su cédula de identidad. Para esto, el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) cuenta con una guía de recomendaciones para el tratamiento de datos con perspectiva de género:

ESTADISTICASDEGENERO.CL/RECURSOS



✦ Recomendaciones para un mejor uso del lenguaje:

Utilizar un lenguaje universal puede hacerlo mucho más inclusivo y pertinente. Nuestro idioma da la posibilidad de usar un vocabulario neutro para derribar barreras de comunicación que pueden y deben ser evitadas. Aquí exponemos algunos consejos que pueden ayudar:

-
- 01.** Promover un lenguaje neutro donde se utilicen palabras sin género, por ejemplo:

 “La mujer/el hombre está esperando fuera de la sala”.

 “La persona está esperando fuera de la sala”.

 “¿Cuál es el nombre de su esposo/esposa/pololo/polola?”

 “¿Cuál es el nombre de su pareja o cónyuge?”.

-
- 02.** Tratar a las personas siempre por su nombre social.

- 03.** No tener miedo a preguntar “¿cuáles son sus pronombres personales?” y siempre utilizar el que la persona LGBTIQ+ indique.

-
- 04.** Reconocer si se ha cometido un error u ofensa voluntaria o involuntaria, y rectificar de inmediato para continuar con la atención.
-



BIBLIOGRAFÍA

* Astudillo Lizama, P., & Faúndez García, R. (2021). Una aceptación silenciosa: Actitudes de profesores en torno a la diversidad por orientación sexual, identidad y expresión de género (OSIEG) en Chile. Education Policy Analysis Archives.

* Centro de Estudios de Análisis del Delito, Subsecretaría de Prevención del Delito (2020). Primer estudio sobre discriminación a personas LGBTIQA+ en Chile el año 2020. <https://cead.spd.gov.cl/>

* CIDH. (2020). Informe sobre personas trans y de género diverso y sus derechos económicos, sociales, culturales y ambientales. OEA.

* CIDH. (2015). Violencia contra Personas Lesbianas, Gay, Bisexuales, Trans e Intersex en América. OEA.

* Figueroa Cofré, I., Muñoz Cordones, J., & Inostroza Quilodrán, D. (2025). Discriminación por identidad de género: Análisis exploratorio de las denuncias ingresadas a la Superintendencia de Educación (2022–2024). Unidad de Estadísticas y Estudios, Superintendencia de Educación. <https://www.supereduc.cl/datosabiertos/>

* Iglesias, M. (2020). Guía para Trabajar el Buen Trato con Niños y Niñas. Centro de Estudios Sociales y Publicaciones.

* Inter-American Commission on Human Rights. Special Rapporteurship on Unit Economic, Social, Cultural and Environmental Rights (2020). Informe sobre personas trans y de género diverso y sus derechos económicos, sociales, culturales y ambientales: aprobado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos el 7 de agosto de 2020. [Preparado por la Relatoría Especial sobre los Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos]. v.; cm. (OAS. Documentos oficiales; OEA/Ser.L/V/II).



BIBLIOGRAFÍA

- * Martínez, C.; Tomicic, A. Gálvez C.; Rodríguez, J.; Rosenbaum, C.; Aguayo, F. (2016) Psicoterapia culturalmente competente para el trabajo con pacientes LGBTQ+, una guía para psicoterapeutas y profesionales de la salud mental. Centro de Estudios en Psicología Clínica & Psicoterapia, Universidad Diego Portales (CEPPS-UDP). Santiago, Chile.
- * Ministerio de Salud (2021). "Recomendaciones para la implementación de los programas de acompañamiento para niños, niñas y adolescentes trans y género no conforme" . Santiago.
- * PRODEMU (2023). La Guía de lenguaje Inclusivo No sexista. Dirección de Estudios de PRODEMU. Santiago.
- * Rebolledo, J. y Galaz, C (2022). "Interseccionalidad: Aspectos conceptuales y recomendaciones para las políticas públicas". Dirección de Estudios de PRODEMU. Santiago.
- * Sanz, F. (2016). El buentrato como proyecto de vida. Kairós.
- * Subsecretaría de las Culturas y las Artes (2022). Guía de lenguaje inclusivo de género. Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio. Santiago.
- * Testa, R. J., Michaels, M. S., Bliss, W., Rogers, M. L., Balsam, K. F., & Joiner, T. (2017). Suicidal ideation in transgender people: Gender minority stress and interpersonal theory factors. *Journal of Abnormal Psychology*, 126(1), 125-136. <https://doi.org/10.1037/abn0000234>



ORGANIZACIONES COLABORADORAS



EJERCICIOS

✦ Verdadero o falso

1. La Ley N° 20.609 ¿establece medidas contra la discriminación arbitraria?

2. La circular N° 812 ¿garantiza el derecho a la identidad de género sólo en las instituciones de educación superior?

3. La circular N° 21 es un instructivo de atención de personas trans en la red de asistencia de salud.

4. La Ley N° 21.120 reconoce el derecho a que el certificado de nacimiento de una persona refleje su identidad de género, pero no permite modificar la cédula de identidad.



Lea las siguientes afirmaciones y responda de acuerdo a lo que usted cree que opina la mayor parte de las personas que trabajan en su servicio público.

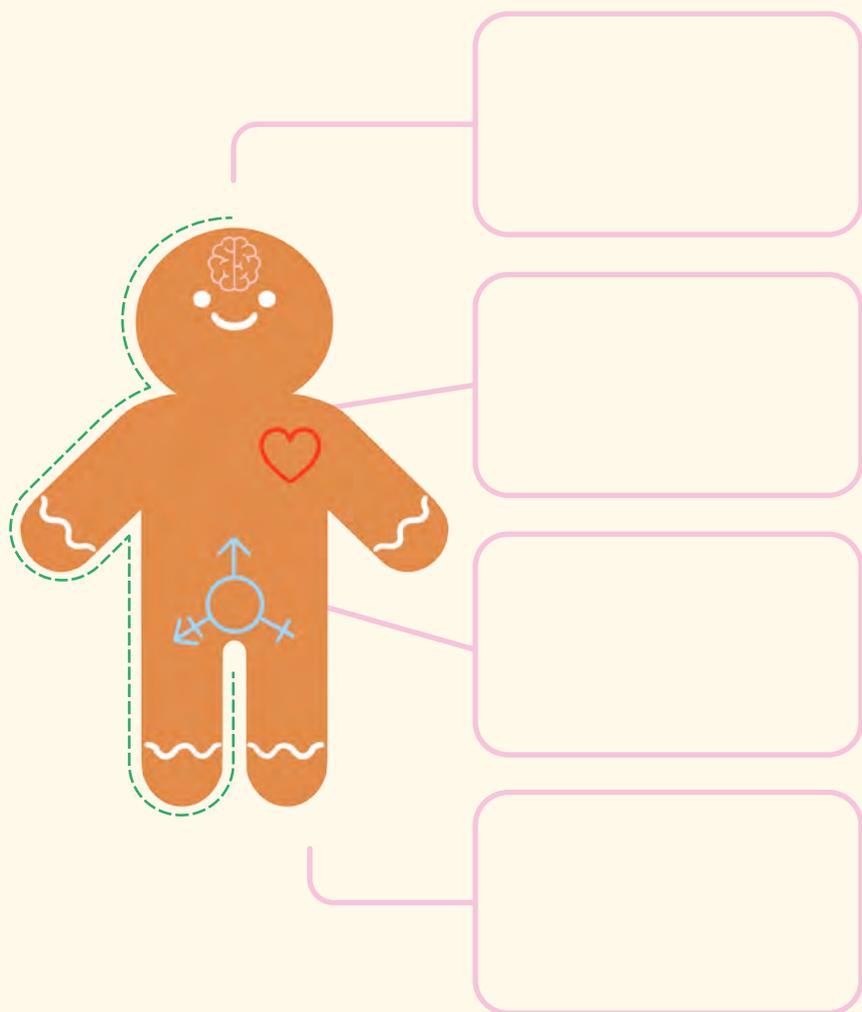
	<i>Muy en desacuerdo</i>	<i>Muy en desacuerdo</i>	<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Muy de acuerdo</i>
Yo le doy el mismo trato a todas las personas, nunca he discriminado a alguien por su apariencia.					
Es innecesario tener capacitación sobre personas trans o no binarias para hacer bien mi trabajo de atención a público.					
Me ayudaría si las personas trans explicaran cómo quieren que se les trate, no puedo adivinar.					
Las personas trans no entienden que son una minoría que se debe adaptar a la mayoría.					
Siento incomodidad cuando interactúo y no puedo distinguir si es hombre o mujer.					
Las personas trans exigen tener más privilegios que el resto de las y los usuarios.					
Me molesta si alguien me dice que la llame con un nombre que no corresponde a su sexo.					



✦ Complete las categorías en la siguiente infografía

Asigne dónde corresponda, los siguientes categorías:

IDENTIDAD DE GÉNERO - SEXO ASIGNADO AL NACER -
EXPRESIÓN DE GÉNERO - ORIENTACIÓN SEXUAL





GUÍA DE

BUEN TRATO



Respeto a la identidad y expresión de género
en la atención de servicios públicos

