



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS CON ENFOQUE DE GÉNERO Y NO DISCRIMINACIÓN PARA PERSONAS LGTBIQA+

**SUBDIRECCIÓN DE SERVICIO AL USUARIO
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA
INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL**

Noviembre 2024

ÍNDICE

1. **Introducción**
2. **Alcance y población objetivo**
3. **Objetivo general**
4. **Objetivos específicos**
5. **Definiciones y conceptos**
6. **Los principios en relación con el derecho a la atención**
7. **Recomendaciones al personal de atención a personas usuarias**
8. **Marco normativo**

1. INTRODUCCIÓN

Siendo el respeto a la dignidad de las personas y, desde una perspectiva de Derechos Humanos, que considera que la violencia hacia las personas, en sus diversas expresiones, es inaceptable e intolerable, dentro de la visión estratégica del Instituto Nacional de Propiedad Industrial, INAPI, se ha incorporado el principio de "No Discriminación", como uno de los ejes en que debe sustentarse su función de servir a la ciudadanía.

INAPI reconoce la importancia de brindar un servicio de atención a todas las personas usuarias, de calidad, equitativo y no discriminatorio, independientemente de cual sea la orientación sexual, identidad de género, diversidad sexual, o expresión de género, de quienes acuden a nuestra Institución demandando los servicios del Estado.

En este sentido, y en su esfuerzo constante por promover un entorno de trabajo inclusivo y garantizar la igualdad de derechos y oportunidades para todas y todos, así como la igualdad de trato para las personas usuarias, la Subdirección de Servicios al Usuario del Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI) y la Subdirección Jurídica elaboraron el siguiente "Protocolo de atención a personas usuarias con enfoque de género y no discriminación para personas LGTBQA+."

Este protocolo se establece en conformidad con las leyes y normativas nacionales que prohíben la discriminación por motivos de orientación sexual, identidad de género y/o diversidad sexual, así en concordancia con los documentos internacionales suscritos y ratificados por Chile que se encuentren vigentes y principios fundamentales desde la perspectiva de los Derechos Humanos.

En la normativa legal chilena, es esencial destacar la Ley N°20.609, que establece medidas contra la discriminación (Ley Zamudio), cuyo propósito es garantizar a toda persona, sin discriminación de ninguna especie, el goce y ejercicio de sus derechos y libertades y la Ley N°21.120, que reconoce y da Protección al Derecho y la Identidad de Género, así como los derechos reconocidos por la Constitución, las demás leyes y tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes.

Por otra parte, la Ley N°21.120, que reconoce y da protección al Derecho a la identidad de género, entendiéndola como la convicción personal e interna de ser hombre y mujer, tal como la persona se percibe, la que puede o no corresponder con su sexo y nombre registrales.

Comprendemos entonces que, estas leyes establecen un fundamento normativo para la promoción de una sociedad inclusiva y respetuosa de la diversidad en todas sus manifestaciones.

Por otra parte, la perspectiva de género, nos permite visibilizar los roles, estereotipos y prejuicios de género binario (hombre - mujer), que sustentan discriminaciones y violencias que se esconden en la aparente normalidad de mensajes e ideales de hombres y mujeres a seguir, que se siguen reproduciendo a diario.

Este protocolo busca garantizar, que todas las personas funcionarias de INAPI, en especial, las que trabajan en la Subdirección de Servicios al Usuario, proporcionen una atención de calidad y libre de prejuicios, fomentando un ambiente de respeto y sensibilidad hacia las necesidades y particularidades de todas las personas, y particularmente, aquellas pertenecientes a las disidencias, LGTBQA+.

En las siguientes secciones de este Protocolo, proporcionaremos directrices y herramientas que permitirán a todas las personas que trabajan en INAPI conocer la normativa pertinente y cumplir con estos principios, de forma tal que también se promueva un entorno de trabajo y atención al público que refleje el compromiso de nuestra Institución con la diversidad, la inclusión y la igualdad.

El Instituto Nacional de Propiedad Industrial de Chile reafirma su compromiso con la construcción de una sociedad igualitaria, inclusiva y respetuosa de la diversidad de las personas, y, consideramos este protocolo como un paso más en esa dirección. Agradecemos a todas las personas que trabajan en INAPI, por su contribución a la promoción de un entorno laboral y un servicio público que respeta y valora la diversidad en todas sus formas.

2. ALCANCE Y POBLACIÓN OBJETIVO:

El presente Protocolo de atención a personas usuarias con enfoque de género y no discriminación para personas de las diversidades sexuales, debe ser aplicado por todas las personas funcionarias, en especial, quienes atienden o se relacionan con las y los usuarios de INAPI, en el contexto de la interacción con personas que solicitan orientación en propiedad industrial en nuestra Institución.

3. OBJETIVO GENERAL

Proporcionar un marco conceptual y práctico, que entregue directrices y herramientas que permitan conocer la normativa aplicable, dirigidos a la Institución y al personal de atención a usuarios, que garanticen y promuevan la igualdad de trato, libre de prejuicios, sesgos y discriminación a todas las personas usuarias, especialmente a aquellas pertenecientes a las disidencias sexuales, Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transexuales, Intersexuales, Queer, Asexuales y más (LGBTQA+), conducentes a asegurar una atención digna, adecuada, respetuosa y equitativa, conforme a los principios de servicialidad y promoción del bien común.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer los principios de la atención a personas usuarias con enfoque de género, diferencial y sin discriminación para las personas de las disidencias LGTBQA+
- Establecer principios y herramientas de atención para el personal que atiende usuarios y usuarias en INAPI. Los cuales les permitan apropiarse del enfoque de derechos humanos, de género y diferencial a fin de avanzar en el respeto, protección y garantía del derecho a la atención en condiciones de igualdad a todas las personas, en especial, a las pertenecientes a las disidencias LGTBQA+.

5. DEFINICIONES Y CONCEPTOS

DERECHOS HUMANOS: Son el conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona. Este conjunto de prerrogativas se encuentra establecido dentro del orden jurídico nacional, en nuestra Constitución Política, tratados internacionales y leyes. Los derechos humanos son inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua o cualquiera otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles. El respeto hacia los derechos humanos de cada persona es un deber de todos. Todas las autoridades en el ámbito de sus competencias tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos consignados en favor del individuo. Los derechos humanos son inalienables, iguales y no discriminatorios, incluyen tanto derechos como obligaciones, universales, interdependientes, indivisibles y progresivos.” (Comisión Nacional de Derechos Humanos, México)

BINARIO: Construcción social que caracteriza de manera dicotómica las actividades, los comportamientos, las emociones y la anatomía de las personas en dos géneros: femenino y masculino. El sistema binario de sexo/género es el modelo social y cultural dominante en la cultura occidental que “considera que el género y el sexo abarcan dos, y sólo dos, categorías rígidas, a saber, masculino/hombre y femenino/mujer. Tal sistema modelo excluye a aquellos que no se enmarcan dentro de las dos categorías (como las personas trans o intersex). (Manual para el uso del lenguaje inclusivo y no sexista en el Poder Judicial de Chile)

CISNORMALIDAD: Idea o expectativa de acuerdo a la cual, todas las personas son cisgénero, y que a aquellas personas que se les asignó el sexo masculino al nacer siempre crecen para ser hombres y aquellas a las que se les asignó el sexo femenino al nacer siempre crecen para ser mujeres. (Manual para el uso del lenguaje inclusivo y no sexista en el Poder Judicial de Chile)

DISCRIMINACIÓN DE GÉNERO: La división sexual del trabajo, las restricciones a los derechos civiles y políticos de las mujeres y su subordinación histórica son algunas de las características en que se expresa la discriminación por razones de género. Este tipo de discriminación impone roles y responsabilidades diferentes y determina espacios sociales jerárquicamente diferenciados con una valoración menor para las mujeres. (Manual para el uso del lenguaje inclusivo y no sexista en el Poder Judicial de Chile)

DIVERSIDAD SEXUAL: La diversidad sexual es toda la gama de orientaciones sexuales e identidades de género que forma parte de la vida cotidiana de los seres humanos; se refiere a las posibilidades que tienen las personas de vivir y asumir su sexualidad de manera libre y plena, de expresar y asumir el deseo, el erotismo, la afectividad y las prácticas amorosas. Esta noción cuestiona la heteronormatividad como la única forma aceptada de vivir la sexualidad, haciendo visible que hay muchas formas de hacerlo. (Instituto Nacional de las Mujeres, Gobierno de México)

ESTEREOTIPOS DE GÉNERO: Son las ideas, cualidades y expectativas que la sociedad atribuye a mujeres y hombres; son representaciones simbólicas de lo que mujeres y hombres deberían ser y sentir; son ideas excluyentes entre sí que al asignarnos una u otra reafirma un modelo de feminidad y otro de masculinidad. (Instituto Nacional de las Mujeres, Gobierno de México)

EXPRESIÓN DE GÉNERO: Se entiende como la manifestación externa del género de una persona a través de su aspecto físico, la cual puede incluir el modo de vestir, el peinado o la utilización de artículos cosméticos, o a través de manerismos, de la forma de hablar, de patrones de comportamiento personal, de comportamiento o interacción social, de nombres o referencias personales, entre otros. La expresión de género de una persona puede o no corresponder con su identidad de género autopercibida. (Manual para el uso del lenguaje inclusivo y no sexista en el Poder Judicial de Chile)

GÉNERO: El género es una categoría de análisis de las ciencias sociales, que refiere a una clasificación de las personas, a partir de la diferencia sexual para asignar características, roles, expectativas, espacios, jerarquías, permisos y prohibiciones a mujeres y hombres, dentro de la sociedad. Esta distinción es una construcción social y cultural que restringe las posibilidades y el desarrollo pleno de capacidades de las personas. (Instituto Nacional de las Mujeres, Gobierno de México).

HETERONORMATIVIDAD: Sesgo cultural a favor de las relaciones heterosexuales, las cuales son consideradas normales, naturales e ideales y son preferidas por sobre las relaciones del mismo sexo o del mismo género. Ese concepto apela a reglas jurídicas, religiosas, sociales y culturales que obligan a las personas a actuar conforme a patrones heterosexuales dominantes e imperantes. (Manual para el uso del lenguaje inclusivo y no sexista en el Poder Judicial de Chile)

HOMOFOBIA: Discriminación, hostigamiento, rechazo y odio irracional a las personas homosexuales. También se entiende, en ocasiones, como rechazo a

todo lo LGTB. Este término incluye también estas actitudes discriminatorias a una persona por el simple hecho de parecer homosexual. (Manual para el uso del lenguaje inclusivo y no sexista en el Poder Judicial de Chile)

HOMOPARENTALIDAD: “Las familias homoparentales se integran por dos personas del mismo sexo que constituyen un núcleo familiar formal, tienen la capacidad de apoyarse, engendrar, adoptar, educar y convivir con hijos reconocidos como tales por el Estado y la sociedad.” (Gaceta de la Facultad de Medicina UNAM, Año IX, septiembre, 2021)

IDENTIDAD DE GÉNERO: De acuerdo con los “Principios de Yogyakarta, sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en la orientación sexual y la identidad de género”, ésta refiere a la experiencia interna e individual de cada persona, que podría corresponder o no con el sexo biológico. El derecho a la vivencia personal del género incluye la libertad para escoger el sentido del cuerpo, lo cual puede implicar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, así como otras expresiones tales como el vestido, el modo de hablar y la expresión corporal. (Instituto Nacional de las Mujeres, Gobierno de México).

IGUALDAD DE GÉNERO: Significa que mujeres, hombres, niñas y niños deban gozar, por igual, de los mismos derechos, recursos, oportunidades y protecciones. (UNICEF, 2024)

LENGUAJE INCLUSIVO Y NO SEXISTA: Manera de expresarse por cualquier medio, sin discriminar a un sexo, género social o identidad de género en particular y sin perpetuar estereotipos de género.

LGBTQA+: (Sigla que corresponde a los términos Lesbiana, Gay, Bisexual, Trans o Transgénero, Intersex. Las siglas LGTBQA+ se utilizan para describir a los diversos grupos de personas que no se ajustan a las nociones convencionales o tradicionales de los roles de género masculinos y femeninos: (Manual para el uso del lenguaje inclusivo y no sexista en el Poder Judicial de Chile)

LESBIANA: Mujer que es atraída emocional, afectiva y sexualmente de manera perdurable por otras mujeres. (Manual para el uso del lenguaje inclusivo y no sexista en el Poder Judicial de Chile)

GAY: Se utiliza a menudo para describir a un hombre que se siente emocional, afectiva y sexualmente atraído por otros hombres, aunque el término se puede utilizar para describir a hombres gays como a mujeres lesbianas. (Manual para el uso del lenguaje inclusivo y no sexista en el Poder Judicial de Chile)

TRANSGÉNERO O PERSONA TRANS: Persona que no se siente identificada con su sexo biológico. (Diccionario RAE). Las personas transexuales se sienten y se conciben a sí mismas como pertenecientes al género opuesto que social y culturalmente se asigna a su sexo biológico y, a veces optan, por una intervención médica-hormonal, quirúrgica o ambas- para adecuar su apariencia

física-biológica a su realidad psíquica, espiritual y social. (Manual para el uso del lenguaje inclusivo y no sexista en el Poder Judicial de Chile)

BISEXUAL: Persona que se siente emocional, afectiva y sexualmente atraída por personas del mismo sexo o de un sexo distinto. El término bisexual tiende a ser interpretado y aplicado de manera inconsistente, a menudo con un entendimiento muy estrecho. La bisexualidad no tiene por qué implicar atracción a ambos sexos al mismo tiempo, ni tampoco debe implicar la atracción por igual o el mismo número de relaciones con ambos sexos. La bisexualidad es una identidad única, que requiere ser analizada por derecho propio. (Manual para el uso del lenguaje inclusivo y no sexista en el Poder Judicial de Chile)

INTERSEXUAL O INTERSEX: Es una variación corporal de los seres humanos, no es un problema médico, una enfermedad o patología. Las personas intersex son aquellas “cuyos cuerpos (cromosomas, órganos reproductivos y/o genitales) no se encuadran anatómicamente dentro de los patrones sexuales que constituyen el sistema binario varón/mujer. La intersexualidad se refiere a aspectos biológicos del cuerpo, no a la identidad de género ni a la orientación sexual.” (Ministerio de Justicia, Secretaría de Derechos Humanos, República Argentina)

QUEER: Este concepto aplica para todas aquellas personas que no quieren clasificarse bajo etiquetas tradicionales por su orientación e identidad sexual. Lo queer deconstruye la sexualidad normativa y traspasa lo socialmente aceptado, esto es, la vida heterosexual, monógama, con personas de edad similar y clase social.

ASEXUADO: “... la asexualidad es un tipo de orientación sexual hacia nadie, es decir, la persona asexual no siente atracción sexual por otros, pero sí que puede sentir el resto de las atracciones, como, por ejemplo, la romántica, la intelectual, etc. Se calcula que el 1% de la población es asexual.” (ISEP, Instituto Superior de Estudios Psicológicos, España)

Representa a todas aquellas sexualidades e identidades que no están contempladas en las letras anteriores.

LESBOFOBIA: Temor, odio o una aversión irracional hacia las personas lesbianas. (Manual para el uso del lenguaje inclusivo y no sexista en el Poder Judicial de Chile)

MACHISMO: El machismo es un término de uso social y académico que engloba el conjunto de actitudes, normas, comportamientos y prácticas culturales que refuerzan y preservan la estructura de dominio masculino y hetero normado sobre la sexualidad, la procreación, el trabajo y los afectos.

ORIENTACIÓN SEXUAL: Se refiere a la atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como a las relaciones íntimas y/o sexuales con estas personas. La orientación sexual es un concepto amplio que crea espacio para la autoidentificación. Además, la orientación sexual puede variar a lo largo de un

continuo, incluyendo la atracción exclusiva y no exclusiva al mismo sexo o al sexo opuesto. Todas las personas tienen una orientación sexual, la cual es inherente a la identidad de la persona. (Manual para el uso del lenguaje inclusivo y no sexista en el Poder Judicial de Chile)

PERSPECTIVA DE GÉNERO: Forma de ver o analizar el impacto del género en las oportunidades, roles e interacciones sociales de las personas, permitiendo luego transversalizar esta perspectiva en una política institucional. La categoría género, como categoría de análisis, alude a las diferencias entre los sexos que se han construido culturalmente, y no a las diferencias físicas o biológicas o que son atribuibles a la naturaleza. (Manual para el uso del lenguaje inclusivo y no sexista en el Poder Judicial de Chile)

PRINCIPIOS 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 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. (Manual para el uso del lenguaje inclusivo y no sexista en el Poder Judicial de Chile)

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 humanos. (Charo Alises y Julián Ramírez, equipo de diversidad sexual y de género, Amnistía Internacional, marzo, 2024)

6. LOS PRINCIPIOS EN RELACIÓN CON EL DERECHO A LA ATENCIÓN:

Siguiendo los Principios de Yogyakarta, sobre la Aplicación de la Legislación Internacional de Derechos Humanos en Relación con la Orientación Sexual y la Identidad de Género, destacamos los siguientes derechos:

1. Derecho al disfrute universal de los derechos humanos: Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos. Los seres humanos de todas las orientaciones sexuales e identidades de género tienen derecho al pleno disfrute de todos los derechos humanos.

2. Derecho a la igualdad y a la no discriminación: Todas las personas tienen derecho al disfrute de todos los derechos humanos, sin discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género. Todas las personas tienen derecho a ser iguales ante la ley y tienen derecho a igual protección por parte de la ley, sin ninguna de las discriminaciones mencionadas, ya sea que el disfrute de otro derecho humano también esté afectado o no. La ley prohibirá toda discriminación de esta clase y garantizará a todas las personas protección igual y efectiva contra cualquier forma de discriminación de esta clase. La discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género incluye

toda distinción, exclusión o preferencia basada en la orientación sexual o la identidad de género que tenga por objeto o resultado la anulación o el menoscabo de la igualdad ante la ley o de la igual protección por parte de la ley, o del reconocimiento, o goce o ejercicio, en igualdad de condiciones de los derechos humanos y las libertades fundamentales. La discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género puede verse y por lo común se ve agravada por la discriminación basada en otras causales, incluyendo género, raza, edad, religión, discapacidad, estado de salud y condición económica.

3. Derecho al reconocimiento de la personalidad jurídica: Todo ser humano tiene derecho, en todas partes, al reconocimiento de su personalidad jurídica. Las personas en toda su diversidad de orientaciones sexuales o identidades de género disfrutarán de capacidad jurídica en todos los aspectos de la vida. La orientación sexual o identidad de género que cada persona defina para sí, es esencial para su personalidad y constituye uno de los aspectos fundamentales de su autodeterminación, su dignidad y su libertad. Ninguna persona será obligada a someterse a procedimientos médicos, incluyendo la cirugía de reasignación de sexo, la esterilización o la terapia hormonal, como requisito para el reconocimiento legal de su identidad de género. Ninguna condición, como el matrimonio o la maternidad o paternidad, podrá ser invocada como tal con el fin de impedir el reconocimiento legal de la identidad de género de una persona. Ninguna persona será sometida a presiones para ocultar, suprimir o negar su orientación sexual o su identidad de género.

4. El derecho a la privacidad: “Toda persona tiene derecho a que, en los procedimientos seguidos ante la autoridad administrativa, se resguarde el carácter reservado de los datos considerados como datos sensible, de acuerdo a lo señalado en la ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada, esto es aquellos que se refieran a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen racial, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual.

Todas las personas, con independencia de su orientación sexual o identidad de género, tienen derecho a gozar de su privacidad, sin injerencias arbitrarias o ilegales, inclusive en cuanto a su familia, su domicilio o su correspondencia, así como derecho a la protección contra ataques ilegales a su honra o a su reputación. El derecho a la privacidad normalmente incluye la opción en cuanto a revelar o no información relacionada con la propia orientación sexual o identidad de género, como también las decisiones y elecciones relativas al propio cuerpo y a las relaciones sexuales o de otra índole consensuadas con otras personas.

7. RECOMENDACIONES AL PERSONAL DE ATENCIÓN A USUARIOS DE INAPI:

- El personal de atención a usuarios, debe tener un trato respetuoso, no expresar comentarios o insinuaciones, de ninguna especie, acerca de las

personas. Especialmente respecto de las personas pertenecientes a la comunidad LGTBQA+, en relación a su forma de hablar, vestir o comportarse.

- Para dirigirse a la persona que se acerca a nuestro Servicio solicitando orientación sobre derechos de propiedad industrial, respete y utilice la identidad de género autopercibida de la persona. De ser necesario, pregunte cómo la persona se identifica y utilice los pronombres preferidos por ella, como "él," "ella," "ellos," "ellas," o "elle," según corresponda.
- Si no tenemos certeza podemos utilizar un lenguaje genéricamente neutro y referirnos a la persona por su apellido. Por ejemplo:
- Forma de Saludo: Buenos días, *¿en qué puedo **ayudarle** con su solicitud de registro de marca?*
- Explique si lo denomina por el nombre que aparece en los registros cuando no corresponda a su identidad de género, producto de la consideración en el marco del trámite de derecho industrial que desee realizar la persona ante el INAPI. Puede suceder que exista diferencia entre el registro propiamente tal y su identidad de género actual.
- En ningún caso, se deben realizar gestos o expresiones verbales o no verbales, o cualquier tipo de actitud o práctica que pudiesen afectar la dignidad de las personas, independientemente de su orientación sexual o identidad de género, como pudiera ser, utilizar lenguaje ofensivo, discriminatorio, sesgado o efectuar gestos burlescos, comentar con otro u otra funcionaria(o), entre otros.
- Terminología actualizada: Manténgase actualizado sobre la terminología que las personas LGTBQA+ prefieren utilizar. Términos como "transgénero," "gay," "lesbiana," "bisexual," "queer," y "pansexual" son ejemplos de identidades y orientaciones sexuales comunes, pero es importante recordar que las personas pueden utilizar términos más específicos o diferentes para describir su identidad.
- Evite estereotipos y prejuicios: No haga suposiciones basadas en estereotipos o prejuicios sobre las personas de las disidencias sexuales o de género. Cada individuo es único, y es importante tratar a cada persona usuaria de manera individual y respetuosa.
- Sensibilidad cultural: Reconozca que la experiencia de las personas de las divergencias, LGTBQA+, puede variar según su cultura, antecedentes, edad, nacionalidad y experiencias personales. Se debe mostrar sensibilidad hacia estas diferencias.
- Privacidad y confidencialidad: Respete la privacidad y confidencialidad de la información relacionada con la orientación sexual o identidad de género

de las personas. Solo solicite información relevante y necesaria para el proceso de registro de marcas o patentes.

- Evite realizar preguntas de carácter confidencial o personal, realizar comentarios de otras personas de las disidencias LGTBIIQA+, recuerde que cada persona es única.
- Es deber de las personas funcionarias permitir las expresiones de género, es decir, la forma de vestir, el habla, comportamiento, o cualquier otro tipo de manifestación externa que sea expresión de su identidad.
- Tenga actitudes que produzcan confianza a la persona LGTBIIQA+, de forma tal que se sientan reconocidas, no juzgadas y bien tratadas, para que estén cómodas en los servicios, esto es crucial para que la atención sea efectiva e inclusiva.

8. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de la República de Chile.

En especial:

- Artículo 1°, Bases de la Institucionalidad.
- Artículo 19.-, numeral 2.- Garantía de Igualdad ante la Ley

Ley N°20.609, que “Establece medidas contra la Discriminación”

El objetivo fundamental de esta Ley (conocida como Ley Zamudio) es instaurar un mecanismo judicial que permita restablecer eficazmente el imperio del derecho cuando se cometa un acto de discriminación arbitraria.

Cada uno de los órganos de la Administración del Estado, dentro del ámbito de su competencia, debe elaborar las políticas destinadas a garantizar a toda persona, sin discriminación arbitraria, el goce y ejercicio de sus derechos y libertades reconocidos por la Constitución, las leyes y los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes.

No toda distinción o restricción tiene un carácter arbitrario. Para la aplicación de esta Ley, 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 sus derechos fundamentales.

La Ley señala expresamente que son discriminaciones arbitrarias las fundadas en motivos tales como, la raza, etnia, nacionalidad, situación socioeconómica, idioma, ideología u opinión política, religión o creencia, sindicación o participación en organizaciones sindicales o la falta de ellas, sexo, orientación sexual, identidad de género, estado civil, edad, filiación, apariencia personal, enfermedad o discapacidad.

Entonces, las categorías de discriminación enumeradas anteriormente no podrán ser invocadas, en ningún caso, para justificar, validar o exculpar

situaciones o conductas contrarias a las leyes o al orden público. Sólo se considerarán razonables las distinciones, exclusiones que, no obstante fundarse en alguno de los criterios anteriores, se encuentran justificadas en el ejercicio de otro derecho fundamental, en especial, los referidos al respeto y protección de la vida privada y la honra de la persona y su familia, la libertad de conciencia y de culto, la libertad de enseñanza, la libertad de informar y emitir opinión, el derecho de asociación, la libertad de trabajo, y el derecho a ejercer actividades económicas lícitas.

La Ley crea una acción de no discriminación arbitraria.

Además, la Ley modifica el Estatuto Administrativo e incorpora un acto de discriminación arbitraria como causal de destitución. (artículo 84 letra I, parte final (*“El funcionario estará afecto a las siguientes prohibiciones: I)... y la discriminación arbitraria, según lo define el artículo 2° de la ley que establece medidas contra la discriminación.”*)

Ley N° 19.620 que Dicta Normas sobre Adopción de Menores

La ley de Adopción Homoparental fue promulgada el 21 de diciembre de 2021 y permite la adopción por parejas casadas del mismo sexo. Establece los mismos requisitos que a las parejas heterosexuales.

Ley N°20.830 que Crea un Acuerdo de Unión Civil

El Acuerdo de Unión Civil es un contrato celebrado entre dos personas que comparten un hogar, con el propósito de regular los efectos jurídicos derivados de su vida afectiva común, de carácter estable y permanente.

Ley 21.120 que “Reconoce y da Protección al Derecho a la Identidad de Género”

La ley entiende la identidad de género como la convicción personal e interna de ser hombre o mujer, tal como la persona se percibe a sí misma, la cual puede corresponder o no con el sexo y nombre verificados en el acta de inscripción del nacimiento.

Establece Garantías y Principios en relación al ejercicio del derecho a la identidad de género, como ser: derecho al reconocimiento y protección de la identidad de género; derecho al libre desarrollo de su persona conforme a su identidad y expresión de género; permitiendo su mayor realización espiritual y material posible; principio de la no patologización; principio de la dignidad en el trato. Este último principio señala: “Los órganos del Estado deberán respetar la dignidad intrínseca de las personas, emanada de la naturaleza humana, como un eje esencial de los derechos fundamentales reconocidos por la Constitución Política de la República y por los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes. Toda persona tiene derecho a recibir por parte de

los órganos del Estado un trato amable y respetuoso en todo momento y circunstancia.

Ley N°21.400 que Modifica diversos cuerpos legales para regular, en igualdad de condiciones el Matrimonio entre Personas del mismo Sexo.

Esta ley modifica diversos cuerpos legales, como el Código Civil, para permitir el matrimonio entre personas del mismo sexo, en iguales condiciones que los matrimonios entre heterosexuales, manteniendo las obligaciones de guardarse fe, socorrerse y ayudarse mutuamente en todas las circunstancias de la vida.

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.

Parte de la consideración de que todos los seres humanos, sin distinción alguna, tienen derecho a perseguir su bienestar material y su desarrollo espiritual en condiciones de libertad y dignidad, de seguridad económica y en igualdad de oportunidades. Este Convenio, busca la generación de un “entorno general de tolerancia cero frente a la violencia y el acoso con el fin de facilitar la prevención y prevención de este tipo de comportamientos y prácticas”. En este sentido señala que la violencia y acoso en el mundo del trabajo conlleva un “desproporcionado” componente de género, por lo que es necesaria la “adopción de un enfoque inclusivo e integrado que tenga en cuenta las consideraciones de género y aborde las causas subyacentes y los factores de riesgo, entre ellos los estereotipos de género, las formas múltiples e interseccionales de discriminación y el abuso de las relaciones de poder por razón de género, es indispensable para acabar con la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.”

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.

La ley N°21.643, garantiza una protección y prevención igualitaria ante casos de acoso en el ámbito laboral. Busca lograr crear un ambiente de trabajo libre de violencia y con un enfoque de género. Establece nuevas reglas a que deberán sujetarse en el futuro las relaciones laborales, dentro de un entorno libre de violencia y con perspectiva de género. Además, impone a las organizaciones la obligación de contar e implementar protocolos de prevención en sus regulaciones internas para garantizar un ambiente laboral seguro y respetuoso