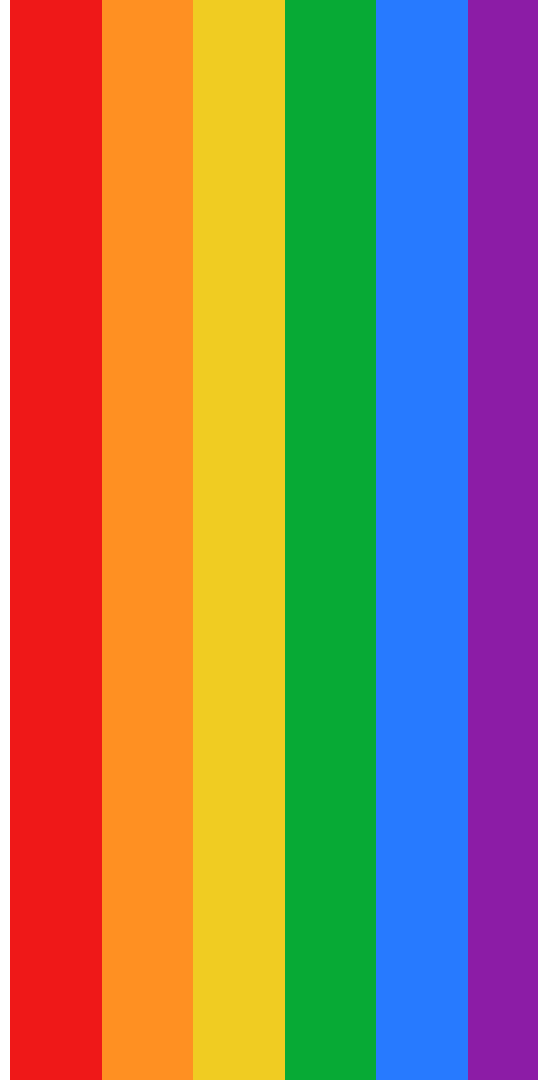


CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL PUTUMAYO

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN A
POBLACION LGTBIQ+**





MARCO NORMATIVO

- ❑ Constitución Política de Colombia de 1991. Artículo 1,13,15,16.
- ❑ Ley 1482 de 2011, “Por medio de la cual se modifica el Código Penal y se establecen otras disposiciones”. Artículo 134A.
- ❑ Circular 0008 de 2020 de la Superintendencia del Subsidio Familiar, “por medio de la cual se disponen directrices en materia de atención al ciudadano de las Cajas de compensación Familiar”.
- ❑ Ley 2294 del 2023, “Por la cual se establece el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 Colombia Potencia Mundial del Vida”. Artículo 04.
- ❑ Circular 026 de 2023 del Ministerio de Trabajo, “en el que se aboga por la eliminación de todo tipo de discriminación en materia laboral a población LGBTIQ+”.
- ❑ Ley 2365 de 2024, “Por medio de la cual se adoptan medidas de prevención, protección y atención del acoso sexual en el ámbito laboral y en las instituciones de educación superior en Colombia y se dictan otras disposiciones”. Artículo 02.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

En los procesos de atención, los colaboradores garantizarán una atención inclusiva sin distinción o discriminación, sin gestualidad ofensiva o insinuaciones negativas. En donde prime una atención adecuada y conforme al contexto.

ATENCIÓN

1

En la prestación de los servicios integrales de la Caja, los colaboradores actuarán con respeto y empatía, asegurando el cumplimiento de derechos de la población LGBTIQ+.

SERVICIO

2

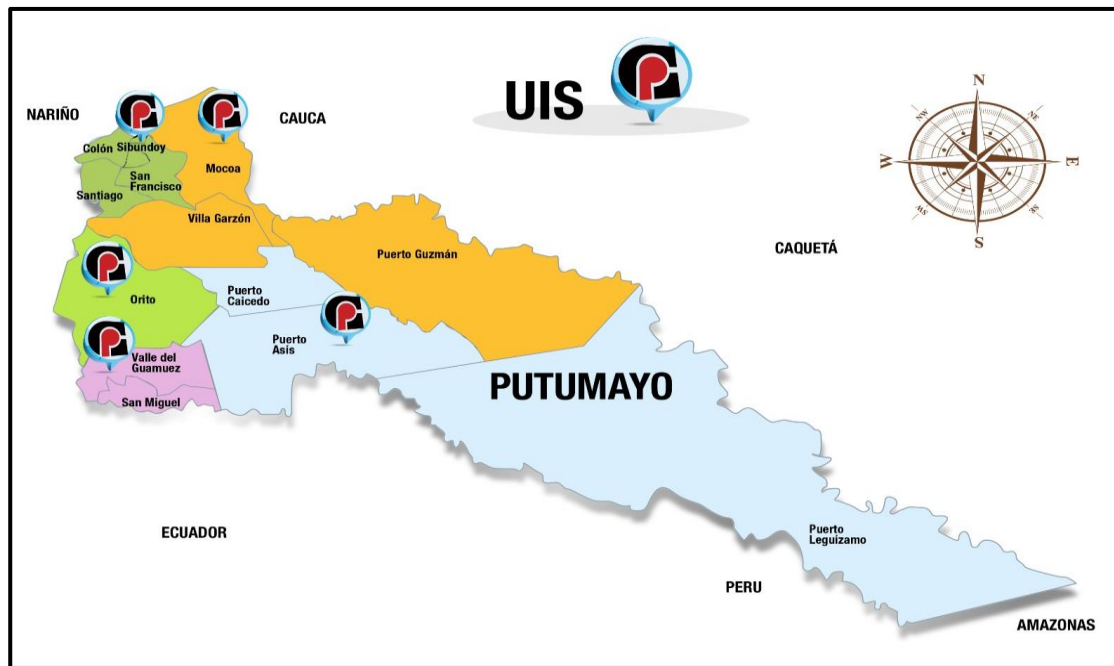
Los colaboradores propenderán por conformar espacios de confianza y conexión, con el propósito de que la percepción del usuario sea positiva y se sienta cómodo con el proceso de atención o servicio.

CONEXIÓN

3



NUESTRAS UNIDADES INTEGRALES DE SERVICIO



QUE SIGNIFICA LGTBIQ+



L - Lesbiana: Mujer que siente atracción sexual y afectiva por otras mujeres.



B - Bisexual: Persona que siente atracción sexual y afectiva hacia hombres y mujeres, indistintamente.



G - Gay: Hombre que siente atracción sexual y afectiva por otros hombres.



I - Intersexual: Persona que nace con características físicas de ambos géneros.



T - Trans: El término engloba las identidades de género que no coinciden con aquellas asignadas al nacer. Esta letra hace referencia a dos conceptos: transgénero y transexual.



Q - 'Queer' o sin etiquetas: Personas que no se categorizan con las etiquetas tradicionales o aceptadas socialmente.



+ - Otras: Personas que no se engloban en ninguna de las definiciones anteriores.



CONCEPTOS IMPORTANTES

GÉNERO: Roles, comportamientos, actividades y atributos determinados por una sociedad que considera apropiados para hombres y mujeres.

SEXO: Características fisiológicas que permiten clasificar a las personas como hombre y mujer.

IDENTIDAD DE GÉNERO: Experiencia individual del género, que cada persona siente profundamente, la cual puede o no corresponder con el sexo asignado al nacer. En algunos casos, involucra la modificación de la apariencia o la función corporal y otras expresiones de género, como la vestimenta, el modo de hablar y los modales.

ORIENTACIÓN SEXUAL: No depende del sexo biológico ni la identidad de género. Hace referencia a la atracción emocional, afectiva y sexual que puede sentir una persona por otra de “un género diferente al suyo, de su mismo género, o de más de un género, así como su deseo de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas”.

INTERSEXUAL: Características en la anatomía sexual de la persona que no se ajustan físicamente a los estándares culturalmente definidos para el cuerpo femenino o masculino.

ASEXUAL: Personas que no sienten atracción sexual por otras personas, aunque pueden tener relaciones afectivas, físicas y emocionales sin incluir el sexo.



CONCEPTOS IMPORTANTES



BISEXUAL: Personas que sienten atracción por personas del mismo género y de uno diferente al suyo.

HETEROSEXUAL: Atracción que tiene una persona por personas de un género diferente al suyo.

HOMOSEXUAL: Atracción que tiene una persona por personas del mismo género.

PANSEXUAL: Atracción que tiene una persona por otras de su mismo género, de género diferente o con identidad de género diversa.

TRANSEXUAL: Personas que se sienten y se conciben a sí mismas como pertenecientes al género opuesto al que social y culturalmente le ha sido asignado a su sexo biológico.

CISGÉNERO: La identidad de género de la persona corresponde con el sexo asignado al nacer.

ESTEREOTIPOS: Creencias o convicciones generalizadas sobre características o atributos específicos personales o roles que cumplen o deben cumplir los miembros de determinado grupo.

LAICIDAD: La atención no debe estar influenciada por credos, religión, convicciones morales o míticas.



CONCEPTOS IMPORTANTES

ATENCIÓN INCLUYENTE: Trato digno y respetuoso que debe brindarse en la prestación del servicio, sin aplicación de prejuicios negativos por motivo de sexo, raza, etnia, identidad de género, orientación sexual, discapacidad.

DISCRIMINACIÓN: Distinción, exclusión o restricción basada en el sexo, género, identidad y expresión de género, orientación sexual o condición de discapacidad de las personas, entre otras, que tenga como efecto afectar la dignidad de la persona.



PREJUICIO: Caracterización de una persona, usualmente negativa, conforme a estereotipos y falsas generalizaciones asociadas al grupo al que esta pertenece. Los prejuicios subyacen y motivan la discriminación.

HOMOFOBIA Y TRANSFOBIA: La homofobia es un temor, un odio o una aversión irracional hacia las personas lesbianas, gays o bisexuales; la transfobia denota un temor, un odio o una aversión irracional hacia las personas trans.

BARRERAS CULTURALES: Son aquellos obstáculos que, en relación con los valores, creencias, significados, supuestos y actitudes que se presentan en los servicios afectan el acceso efectivo a los mismos.

VIOLENCIA VERBAL: Comprende el menosprecio en privado o en presencia de otras personas, ridiculización, uso de malas palabras, insultos, amenazas, entre otros.



CULTURA LGTBIQ+

Disponer de los conocimientos requeridos, para un correcto proceso de atención y servicio en el marco de la población LGTBIQ+.

CONOCIMIENTO



Garantizar un trato digno y respetuoso, de manera incluyente, que permita el cumplimiento de derechos a población LGTBIQ+.

DIGNIDAD



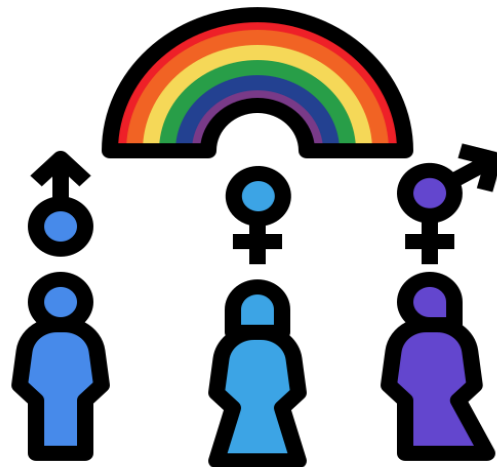
No excluir, distinguir o discriminar por la identidad, orientación o expresión a población LGTBIQ+.

IGUALDAD



Aplicar buenas practicas que promuevan la protección a la diversidad y expresion de poblacion LGTBIQ+.

**BUENAS
PRATICAS**



ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN

TRATO

Garantice un trato respetuoso, no realice bromas, comentarios o insinuaciones que afecten el estado de la persona, en razón de su identidad, orientación o expresión.

DIGNIDAD

Garantice actitudes y acciones que respeten la dignidad de la persona, empleando un lenguaje corporal y verbal ético y tolerable.

CONEXIÓN

En el proceso de atención y servicio, genere espacios de confianza y conexión, asegurando que la persona se sienta reconocida e incluida. En especial no discriminada.



AUTOIDENTIFICACIÓN

Espere que la persona se presente según su consideración, y consúltelo en el momento apropiado como desea que se le llame, empleando un lenguaje cortés sin expresiones corporales negativas.

INCONFORMIDAD

Si la persona se siente disgustada por una pregunta o consulta. Solicite Excusas y explíquelo detalladamente el motivo por el cual requiere determinada información, de manera cordial.

EXPRESIÓN

Respete la manera de vestir, expresarse o comunicarse de la persona, no realice gestos o señalamientos que afecten el estado de la persona.

ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN

LENGUAJE

Emplee un lenguaje correcto al momento de referirse a población LGBTQ+, según los términos incluidos en el presente protocolo.

COMENTARIOS

No emplee comentarios discriminatorios o negativos como:

- ❌ Comportese como un varón.
- ❌ Parece una vieja.
- ❌ Comportese como una señora.
- ❌ Entre otros

MITOS

Excluya de su entendimiento los mitos existentes como:

- ❌ Las personas LGBTQ+ no son normales.
- ❌ La homosexualidad se contagia.
- ❌ Si usted le pone un beso rosado a su hijo, lo vuelve mujer.

VIOLENCIA

Bajo ningún motivo o circunstancia, emplee violencia verbal o física, en contra de la persona. Si recibe un trato inadecuado retírese e informe a su superior inmediato, para que se continúe con el proceso de atención o servicio.

DISCRIMINACIÓN

Los servicios que presta la Caja, son para todo tipo de público, no se puede restringir la atención o servicio en razón que sea población LGBTQ+.

PERCEPCIÓN

Propenda por que la persona se sienta escuchada, aceptada y entendida. Entiéndase que la atención y servicio es igual que a todas las personas con las mismas condiciones de acceso, sin distinción.



BUENAS PRATICAS

IMAGENES

No tenga distintivos, ficheros o cualquier tipo de imagen o infografía que genere discriminación o inconformidad en la población LGTBQ+.

GESTUALIDAD

No realice gestos, señales o movimientos que puedan ser entendidos como actos de discriminación o generen malestar. Garantice una gestualidad respetuosa.

TOLERANCIA

No parafrasee de manera despectiva en los pasillos, oficinas o áreas de la Caja, respecto a población LGTBQ+.

ETICA

Actúe con valores y modales en los procesos de servicio y atención, garantizando la ética en el desarrollo de sus funciones. En especial asegurando un proceso idóneo de prestación.

COMUNICACIÓN

La comunicación con el usuario es la base de una buena prestación, emplee un léxico adecuado, respetuoso y que respete la dignidad de la persona. Esta buena práctica garantiza la conexión.



VENCAMOS LOS MITOS

1

MITO: La homosexualidad es un fenómeno occidental.

REALIDAD: Las afirmaciones que sostienen que la atracción por personas del mismo sexo es una práctica occidental son falsas. Existen personas LGBTQI+, en todas partes, en todos los países, en todos los grupos étnicos, en todos los niveles socioeconómicos y en todas las comunidades, y así ha sido desde hace mucho tiempo.

2

MITO: Las personas LGBTQI+ no son normales son una creación de la edad moderna.

REALIDAD: La orientación sexual y la identidad de género no son “tendencias actuales”. Casi todos los países tienen una historia documentada de personas cuyas identidades y comportamientos se parecen mucho a lo que hoy llamamos heterosexualidad, bisexualidad, homosexualidad e identidad transgénero.



3

MITO: Las personas LGBTQI+ están pidiendo derechos especiales.

REALIDAD: Esto no es cierto. No se reclaman derechos especiales para las personas LGBTQI+, y la comunidad LGBTQI+ no busca tener derechos especiales. Estas personas tienen derecho a disfrutar de los mismos derechos humanos y las mismas libertades fundamentales que todos los seres humanos.

4

MITO: La homosexualidad es una enfermedad.

REALIDAD: La Organización Mundial de la Salud aclaró explícitamente que la homosexualidad no es un trastorno ni una enfermedad y ha enfatizado que la homosexualidad es una variante natural y no patológica de la sexualidad humana.

VENCAMOS LOS MITOS

5

MITO: Las personas LGTBIQ+ son peligrosas para los niños

REALIDAD: No hay vinculación alguna entre ser gay, lesbiana, bisexual o transgénero y el abuso de menores. Hay pruebas que muestran que las personas LGTBIQ+, en todo el mundo, al igual que las personas heterosexuales y cisgénero, son buenos padres, docentes y modelos para los jóvenes. Retratar a las personas lesbianas, gais, bisexuales o transgénero como pedófilos o peligrosos para los niños es falso y ofensivo.

6

MITO: Privar a las personas LGTBIQ+ con ocasión de un criterio religioso es posible.

REALIDAD: La discriminación por razón de la orientación sexual o la identidad de género nunca puede justificarse, por ningún motivo. Los derechos humanos son universales. Todos los seres humanos tienen los mismos derechos, sin importar quienes sean o dónde vivan. La historia, la cultura y la religión son muy importantes.



7

MITO: Estar alrededor de personas LGTBIQ+ contagia la manera de ser

REALIDAD: Conocer y pasar tiempo con personas LGTBIQ+, no influencia la orientación sexual ni la identidad de género de las personas, y tampoco perjudica su bienestar.

8

MITO: A los hombres homosexuales les gustan vestir como mujer

REALIDAD: Ser gay no significa que la persona se identifique como miembro del género opuesto. La sexualidad es diferente de la identidad de género y no tienen correlación entre sí.

RUTA AL INTERIOR DE LA CORPORACIÓN

REPORTE

Cuando considere que un funcionario le falto al respeto o afecto su dignidad por pertenecer a poblacion LGTBQ+, informe de manera inmediata al area de gestion humana.

ACTUACIÓN

La oficina jurídica, realizara las indagaciones y recolectara las evidencias del actuar contrario informado.

NO REPETICIÓN

La Caja a través de la oficina jurídica garantizara la sanción que corresponda de acuerdo al reglamento interno de trabajo, y garantizara la no repetición del actuar contrario.

CAPACITACIÓN

La Caja a través del área de gestión humana, garantizara la capacitación permanentemente al personal asegurando el respeto al interior de la corporación.



TENGA PRESENTE



LGTBIQ+

Todos somos humanos, con los mismos derechos y condiciones de vida, no discrimine o genere distincion.

CCF

Nuestra razon de ser son nuestros afiliados y usuarios, del buen trato y servicio que usted brinde depende el cumplimiento del objeto social de la Caja y la buena imagen corporativa.

DERECHOS

Nuestra obligación como colaboradores de la Caja, es garantizar el respeto de los derechos de la poblacion LGTBIQ+.

DIVERSIDAD

Garantice el debido respeto a la diversidad sexual y de genero, de eso depende asegurar un proceso correcto de atención y servicio.

RECURSOS

1. Orientaciones de equidad de género y derechos de la población LGTBQ+ para formulación de los planes de desarrollo territoriales.

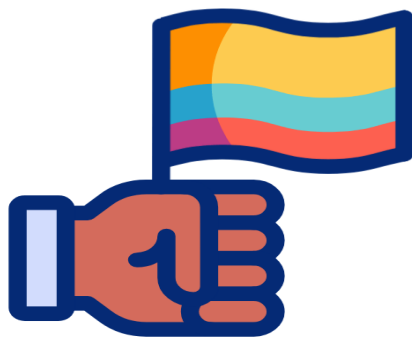
<File:///E:/COORDINADOR%20PLANEACION/4.Oficina%20de%20atencion%20al%20ciudadano/2024/5.%20Protocolo%20poblacion%20LGTBIQ+/Orientaciones%20-%20LGTBIQ.pdf>

2. Guía de atención a mujeres y personas LGTBI en los servicios de acceso a la justicia.

[file:///E:/COORDINADOR%20PLANEACION/4.Oficina%20de%20atencion%20al%20ciudadano/2024/5.%20Protocolo%20poblacion%20LGTBIQ+/Documento%20Criterios%20de%20Justicia%20Inclusiva%20\(1\).pdf](file:///E:/COORDINADOR%20PLANEACION/4.Oficina%20de%20atencion%20al%20ciudadano/2024/5.%20Protocolo%20poblacion%20LGTBIQ+/Documento%20Criterios%20de%20Justicia%20Inclusiva%20(1).pdf)



CANALES DE ATENCIÓN



ATENCIÓN AL CLIENTE

PQR@comfaputumayo.com

GESTION HUMANA

gestionhumana@comfaputumayo.com