

# **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 garantizaran una atención inclusiva sin distinción o discriminación, sin gestualidad ofensiva o insinuaciones negativas. En donde prime una atención adecuada y conforme al contexto.

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

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.

## ATENCIÓN

## SERVICIO

## CONEXIÓN

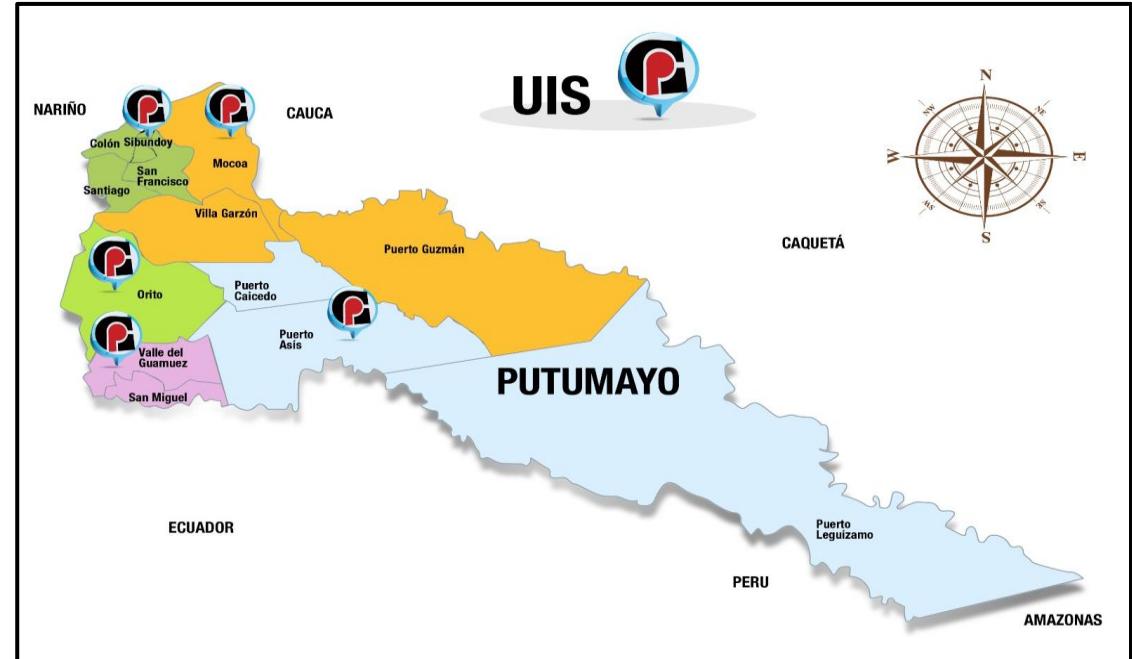
1

2

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, gais 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 menoscenso 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+.

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

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

Aplicar buenas prácticas que promuevan la protección a la diversidad y expresión de población LGTBIQ+.

**CONOCIMIENTO**



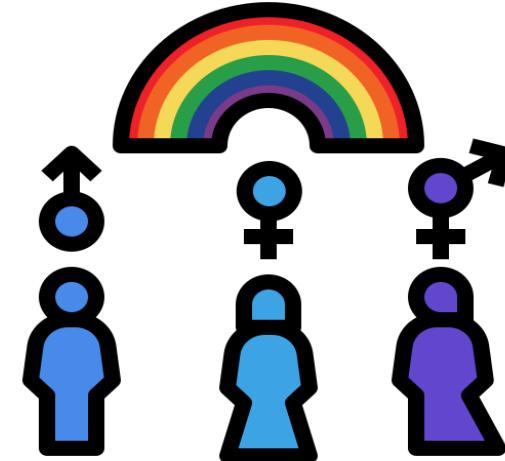
**DIGNIDAD**



**IGUALDAD**



**BUENAS  
PRÁCTICAS**



# ESTÁNDARES 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 consúltele 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 explíquele 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.

# ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN

## LENGUAJE

Emplee un lenguaje correcto al momento de referirse a población LGTBIQ+, 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 LGTBIQ+ no son normales.
- ⌚ La homosexualidad se contagia.
- ⌚ Si usted le pone un busto rosado a su hijo, lo vuelve mujer.

## VIOLENCIA

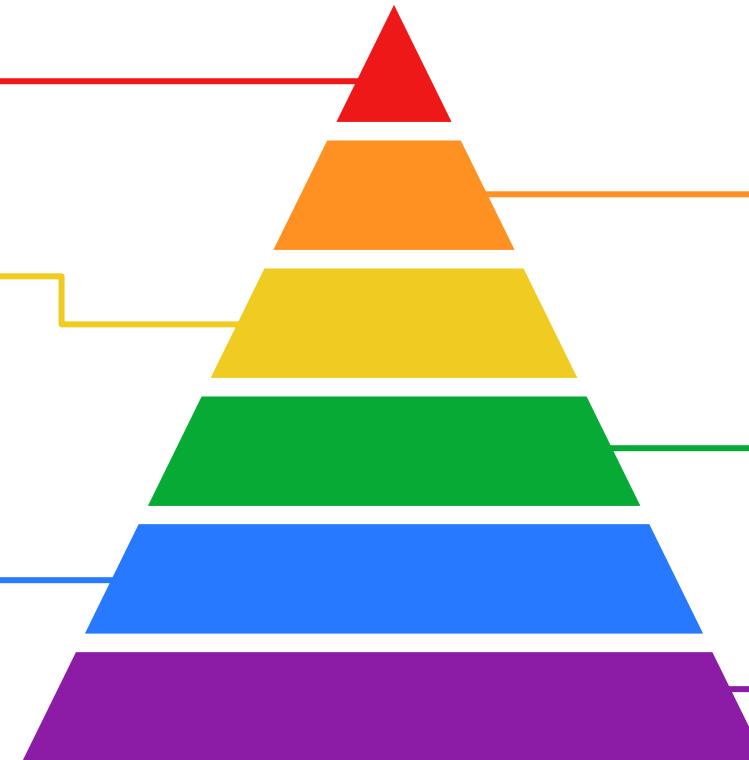
Bajo ningún motivo o circunstancia, emplee violencia verbal o física, en contra de la persona. Si recibe un trato inadecuado retirese e informe a su superior inmediato, para que se continue con el proceso de atención o servicio.

## 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 LGTBIQ+.

## PERCEPCIÓN

Propienda 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 LGTBIQ+.

## TOLERANCIA

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

## GESTUALIDAD

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

## 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 LGTBIQ+, 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 LGTBIQ+ 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 LGTBIQ+ están pidiendo derechos especiales.

**REALIDAD:** Esto no es cierto. No se reclaman derechos especiales para las personas LGTBIQ+, y la comunidad LGTBIQ+ 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 población LGTBIQ+, informe de manera inmediata al área de gestión humana.

## ACTUACIÓN

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

## NO REPETICIÓN

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

## CAPACITACIÓN

La Caja a través del área de gestión humana, garantizará 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 distinción.

### CCF

Nuestra razón 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 población LGTBIQ+.

### DIVERSIDAD

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

## RECURSOS

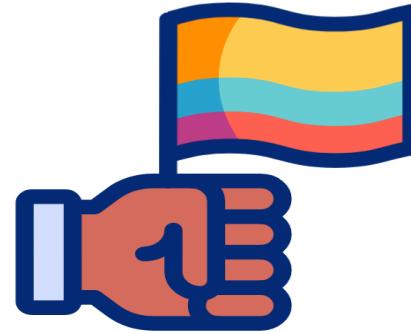
1. Orientaciones de equidad de género y derechos de la población LGTBIQ+ para formulación de los planes de desarrollo territoriales.

<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](mailto:PQR@comfaputumayo.com)

**GESTIÓN HUMANA**

[gestionhumana@comfaputumayo.com](mailto:gestionhumana@comfaputumayo.com)