



## PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A MUJERES Y PERSONAS LGBTIQ+ EN EL CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN

### **PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A MUJERES Y PERSONAS LGBTIQ+ EN EL CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN.**

En el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio de Casanare reconocemos que como unidad de gestión de conflictos tenemos un rol trascendental en promover la diversidad e inclusión social en todos los procedimientos que tenemos, con el fin de contribuir a tener una sociedad más justa y con mayores oportunidades para todas las personas.

Este propósito está alineado con el cumplimiento de la legislación nacional y con la Declaración Universal de Derechos Humanos, los principios del Pacto Global, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la estrategia de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en temas de equidad de género y los Principios para el Empoderamiento de la Mujer de la ONU.

Este lineamiento es transversal a todas las prácticas laborales que llevamos a cabo y está articulado estratégicamente con los estatutos y cultura organizacional de la entidad cameral. Es por ello por lo que buscamos brindar una atención que preserve la garantía de los derechos de todas las personas, con el fin de contribuir en la construcción de una sociedad justa, incluyente y con igualdad de oportunidades.

**Alcance:** Este documento presenta información, lineamientos, indicaciones y recomendaciones generales para la atención en primer contacto a mujeres y personas LGBTIQ+.

Se convierte, además, en una guía básica de actuación en el proceso de la atención de los usuarios de todos los servicios que ofrece el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio de Casanare.

#### **Conceptos Básicos:**

**GÉNERO:** Se refiere a los roles, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad determinada considera apropiados para hombres y mujeres. Estos atributos, oportunidades y relaciones son construidas socialmente y aprendidos a través del proceso de socialización. Según el contexto y la época, se determina qué se espera, qué se permite y qué se valora en una mujer o en un hombre.

**SEXO:** En sentido estricto, hace referencia a las características fisiológicas que permiten clasificar a las personas como macho o hembra al nacer. Para determinar el sexo de una persona, se toma en



## PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A MUJERES Y PERSONAS LGBTIQ+ EN EL CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN

consideración características genéticas, hormonales, anatómicas y fisiológicas. Sin embargo, no todas las personas encajan en el binario hombre/mujer.

**INTERSEXUAL:** Se refiere a las situaciones en las que la anatomía sexual de la persona no se ajusta físicamente a los estándares culturalmente definidos para el cuerpo femenino o masculino. Por lo tanto, las personas intersex tienen características físicas que se consideran propias de macho y hembra.

**EXPRESIÓN DE GÉNERO:** Se refiere a “la manifestación externa de los rasgos culturales que permiten identificar a una persona como masculina o femenina, según los patrones considerados propios de cada género, por una determinada sociedad en un momento histórico determinado”.

**IDENTIDAD DE GÉNERO:** Se refiere a la vivencia interna e individual del género que cada persona siente profundamente, la cual puede o no corresponder con el sexo asignado al nacer. Este término se refiere tanto a la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal) y otras expresiones de género, como la vestimenta, el modo de hablar y los modales.

**PERSONA CISGÉNERO:** Es aquella que se identifica con su sexo asignado al nacer y que a su vez se identifica con el género socioculturalmente asignado a este sexo. Es decir, una persona que acepta la correspondencia normativa entre su sexo y género.

**PERSONA TRANS:** Se refiere a las personas cuyo sexo asignado al nacer no corresponde a la identidad de género que tradicionalmente se ha asignado a este. Las personas trans construyen su identidad de género independientemente de tratamientos médicos o intervenciones quirúrgicas.

Existen diferentes identidades dentro de la categoría transgénero, las cuales pueden ser asumidas por una persona con experiencias de vida trans. Dentro de estas identidades, se destacan las siguientes:

**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. Optan por una intervención médica (hormonal, quirúrgica o ambas) para adecuar su apariencia física–biológica a su realidad psíquica, espiritual y social.

**TRANSFORMISTA:** Se refiere a las personas que representan al sexo opuesto de manera ocasional, para espectáculos.

**TRAVESTI:** Se refiere a la persona que expresa una identidad de género, de manera permanente o transitoria, mediante la utilización de prendas de vestir y actitudes o comportamientos propios del



## PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A MUJERES Y PERSONAS LGBTIQ+ EN EL CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN

género opuesto a su sexo asignado al nacer. Esto puede implicar la modificación o no del cuerpo.

**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".

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

**BISEXUAL:** Se refiere a personas que sienten atracción por personas del mismo género y de uno diferente al suyo.

**HETEROSEXUAL:** Se denomina así a la atracción que tiene una persona por personas de un género diferente al suyo.

**HOMOSEXUAL:** Se denomina así a la atracción que tiene una persona por personas del mismo género (lesbiana: homosexualidad femenina / gay: homosexualidad masculina o femenina).

**PANSEXUAL:** Se refiere a la atracción que tiene una persona por otras de su mismo género, de género diferente o con identidad de género diversa.

**ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO DIVERSAS:** Esta expresión hace referencia a los ejercicios de sexualidad y expresiones identitarias que no corresponden con el estándar cultural heterosexual asignado a las relaciones de hombres y mujeres. Por ejemplo, las identidades trans que desafían las normas tradicionales del género.

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

**ESTEREOTIPO SEXISTA:** Confiere mayor jerarquía y valor a un sexo que a otro.

**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.

**VIOLENCIA DE GÉNERO:** Es aquella que se ejerce normalmente en relaciones de jerarquización entre géneros, a partir de las cuales una persona se siente en superioridad sobre otras personas debido a su género, por ejemplo, sobre las mujeres o las personas LGBTIQ+, y aprovecha esta



## PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A MUJERES Y PERSONAS LGBTIQ+ EN EL CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN

condición para agredirles o negarles derechos.

Los tipos de violencia de género varían entre las diferentes culturas, y en ellos se incluyen la violencia física, verbal, sexual, psicológica y socioeconómica, pero no se limitan solo a estas.

**ACCIÓN SIN DAÑO:** Busca que las políticas, proyectos, planes y programas institucionales se desarrollen sin causar daños o impacto negativo a las personas usuarias.

**ATENCIÓN INCLUYENTE:** Trato digno y respetuoso que debe brindarse en la prestación de un servicio público o privado a todas las personas, sin aplicación de prejuicios negativos por motivo de sexo, raza, etnia, identidad de género, orientación sexual, discapacidad. Lo que conlleva la aplicación de un enfoque diferencial en la atención que permita superar barreras estructurales, conceptuales y actitudinales que impiden a determinadas personas el acceso pleno a sus derechos.

**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 anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales en cualquiera de las esferas de la vida en sociedad.

**PERSPECTIVA DE GÉNERO:** Se refiere al análisis de las dinámicas que existen en la sociedad frente a los roles que se desempeñan y que han sido asignados tanto a hombres como mujeres. Y cómo estos influyen en el acceso de hombres y mujeres a bienes, servicios, derechos e incluso a la justicia.

Con la aplicación de esa perspectiva se busca evidenciar cuáles son las construcciones sociales que rodean a los géneros masculino y femenino, al igual que analizar las desigualdades entre estos. Pretende desarrollar mecanismos que permitan tanto a mujeres y hombres acceder a los mismos beneficios, bienes y oportunidades, entre otros.

### LÍNEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN

LA CÁMARA DE COMERCIO DE CASANARE cuenta con política de Derechos Humanos, No discriminación y Respeto a los Pueblos Indígenas, lo cual irradia directamente al Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la entidad.

En el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio de Casanare venimos fortaleciendo un modelo que favorezca la atención a las personas con diversidad funcional, el respeto de sus derechos y el fomento de su independencia y autonomía, y generar las condiciones que permitan a las personas con discapacidad, su inclusión, asistencia y participación en los servicios prestados por la entidad.



## PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A MUJERES Y PERSONAS LGBTIQ+ EN EL CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN

**USO DE UN LEGUAJE INCLUYENTE:** Los colaboradores del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio de Casanare, adoptarán el lenguaje incluyente en sus conversaciones y escritos, ayudando a promover la igualdad de género, sin que esto implique una ridiculización del lenguaje o utilizar formas inapropiadas de las normas gramaticales, y se tendrá en cuenta lo siguiente:

**No se recomienda:** Usar el símbolo [@] ni la [x] para sustituir vocales al referirse a ambos géneros. Evite expresiones discriminatorias.

Evite expresiones con connotaciones negativas. Estas connotaciones se producen por una concepción estereotipada de las características de los géneros.

Ejemplos:

- Compórtese como un varón
- Los hombres no lloran
- Compórtese como una señorita.
- Está actuando como una niña.
- Parece una vieja.

Evite expresiones que perpetúan estereotipos de género

Se deben abolir los estereotipos sobre los roles socialmente asignados a los géneros, y las nociones tradicionales de los cargos y profesiones dirigidas a un género específico.

Ejemplo:

Uso habitual	Uso inclusivo
Los hombres ayudan en la casa	Los hombres hacen tareas domésticas
Los médicos y las enfermeras atienden a las víctimas de violencia física	El personal médico atiende a las víctimas de violencia física.

Utilice pares femeninos y masculinos.

Utilice la versión femenina y masculina de la misma palabra. No abuse de este recurso, debido a que puede dificultar la lectura y restar precisión al texto.

Ejemplo:



## PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A MUJERES Y PERSONAS LGBTIQ+ EN EL CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN

Uso habitual	Uso inclusivo
Los niños tienen derecho a una vida libre de violencia	Los niños y las niñas tienen derecho a una vida libre de violencia

*Nota: No caiga en la ridiculización del lenguaje inclusivo. Ejemplo: miembras y miembros del Comité.*

Utilice estrategias tipográficas.

Puede utilizar la barra [/] o los paréntesis [()] para explicar el femenino, por ejemplo, para mencionar cargos sin hacer referencia a la persona. Se recomienda usarlos en enunciados o textos cortos y no abusar de este recurso porque sobrecarga el texto y dificulta su lectura.

Ejemplo:

Uso habitual	Uso inclusivo
El Comisario se ocupará de proteger los derechos de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar	El/la Comisario/a se ocupará de proteger los derechos de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar.
El psicólogo realizará la entrevista	El/la psicólogo/a realizará la entrevista.

Utilice 'hombres' y 'mujeres' cuando la situación comunicativa lo requiera para hacer explícitos ambos grupos.

Ejemplo:

Uso habitual	Uso inclusivo
La violencia intrafamiliar afecta a las mujeres.	La violencia intrafamiliar afecta a hombres y mujeres.

Utilice el grupo, la institución, el órgano o la función cuando no sea necesario mencionar el cargo u ocupación.

Ejemplo:



PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A MUJERES Y PERSONAS  
LGBTIQ+ EN EL CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y  
AMIGABLE COMPOSICIÓN

Uso habitual	Uso inclusivo
Los jueces	El poder judicial, la magistratura.

Utilice sustantivos colectivos para referirse a conjuntos de personas, evite referirse a grupos de población usando masculino plural. Ejemplo:

Uso habitual	Uso inclusivo
Los jóvenes	La juventud
Los niños	La infancia
Los ciudadanos	La ciudadanía
Los colombianos	La población colombiana

Utilice la palabra 'persona'.

Ejemplo:

Uso habitual	Uso inclusivo
Todos tienen derecho a un sistema de justicia.	Todas las personas tienen derecho a un sistema de justicia.
El desplazado	La persona desplazada
El solicitante del servicio	La persona solicitante del servicio

Utilice construcciones con 'se' impersonal.

Ejemplo:

Uso habitual	Uso inclusivo
El lugar donde fue inscrito.	El lugar donde se inscribió.
Los usuarios deben diligenciar el formulario en la oficina.	El formulario se debe diligenciar en la oficina.
Los usuarios contarán los hechos a...	Se contarán los hechos a...

Omita el agente cuando sea posible:

Ejemplo:



PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A MUJERES Y PERSONAS  
LGBTIQ+ EN EL CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y  
AMIGABLE COMPOSICIÓN

Uso habitual

Los usuarios recibirán información sobre sus derechos.

Uso inclusivo

Habrà información sobre derechos.

Emite,

**SONIA ARENAS RIVERA**

Directora Jurídica y del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición  
Cámara de Comercio de Casanare