	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A MUJERES Y PERSONAS LGBTI CAC	Código: CAC-I-05
		Versión: 1
		Página 1 de 5

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A MUJERES Y PERSONAS LGBTI EN EL CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN DE LA CAMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA

El Centro de Arbitraje y Conciliación y la Cámara de Comercio de Cartagena como agentes de cambio han venido construyendo espacios y herramientas en procura del reconocimiento a la diversidad y aceptación de las diferencias a través del diálogo, en aras de romper prejuicios y estereotipos de género, alrededor del respeto como eje fundamental y transformador de la sociedad.

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 nuestros Estatutos, valores y cultura organizacional. Es por ello que buscamos brindar una atención que garantice 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 LGBTI.

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 Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Cartagena.


Conceptos Básicos o Glosario:

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 estricto sentido, 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 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 intersexuales tienen características físicas que se consideran propias de hombre y mujer.

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”*.

	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A MUJERES Y PERSONAS LGBTI CAC	Código: CAC-I-05
		Versión: 1
		Página 2 de 5

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 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

	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A MUJERES Y PERSONAS LGBTI CAC	Código: CAC-I-05
		Versión: 1
		Página 3 de 5

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 en razón de su género, por ejemplo, sobre las mujeres o las personas LGBTI, y aprovecha esta 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.


	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A MUJERES Y PERSONAS LGBTI CAC	Código: CAC-I-05
		Versión: 1
		Página 4 de 5

LÍNEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PARA LOS COLABORADORES

La Cámara de Comercio de Cartagena y su Centro de Arbitraje y Conciliación ha venido forlacediendo la prestación de un servicio de forma preferencial y prioritario a todas las personas con cualquier tipo de diversidad, con los mas altos estandares de calidad y empatia, garantizando cada uno de sus derechos, procurando la reducción de todo tipo de brechas y promoviendo una justicia cada vez más inclusiva.

USO DE UN LEGUAJE INCLUYENTE: Los colaboradores del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Cartagena, 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:



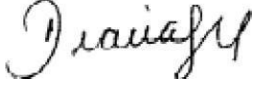
- ✓ Se evitan usar expresiones discriminatorias y con connotaciones negativas, las cuales se producen por una concepción estereotipada de las características de los géneros.
- ✓ Se evita el uso de expresiones que perpetúan estereotipos de género
- ✓ Se deben abolir los estereotipos sobre los roles socialmente asignados a los géneros, y las nociones tradicionales de los cargos y profesiones dirigidas a un género específico.
- ✓ 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.
- ✓ Utilice estrategias tipográficas: puede utilizar la barra [/] o los paréntesis [()] para explicar el femenino.
- ✓ Utilice “hombres” y “mujeres” cuando la situación comunicativa lo requiera para hacer explícitos ambos grupos.
- ✓ Utilice el grupo, la institución, el órgano o la función cuando no sea necesario mencionar el cargo u ocupación.
- ✓ Utilice sustantivos colectivos para referirse a conjuntos de personas, evite referirse a grupos de población usando masculino plural.
- ✓ Utilice la palabra ‘persona’.
- ✓ Utilice construcciones con ‘se’ impersonal.
- ✓ Omita el agente cuando sea posible:

	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A MUJERES Y PERSONAS LGBTI CAC	Código: CAC-I-05
		Versión: 1
		Página 5 de 5

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	30/01/2022	Elaboración de protocolo de atención y prestación del servicio por fuera de las instalaciones del centro

TABLA DE APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
		
Nombre: Luis Guillermo Navarro Arrieta	Nombre: John Jairo Hernandez	Nombre: Diana Guzmán Marrugo
Cargo: Profesional de Arbitraje y Conciliación	Cargo: Coordinador de Sistemas de Gestión de Calidad	Cargo: Jefe del Centro de Arbitraje y Conciliación