

	GUÍA DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD y LGTBIQ POR PARTE DE LA CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR “CAJASAN”			CÓDIGO: DE-CLI-G002
	FECHA DE CREACIÓN 30/12/2021	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 17/06/2022	VERSIÓN 02	PAGINA: 1 DE 13
PROCESO Direccionamiento Estratégico		SUBPROCESO Gestión de Servicio al Cliente		
RESPONSABLE DEL PROCESO	PROFESIONAL EXPERTO SERVICIO AL CLIENTE			
OBJETIVO	Establecer los lineamientos requeridos para brindar atención a personas con discapacidad y LGTBIQ.			
DOCUMENTOS APLICABLES	INTERNOS: Consejo Directivo Cajasán Acta N° 449 de 16 de diciembre del 2021 Manual de gestión al cliente DE-CLI-M001			
	EXTERNOS: Circular 2022-00002 del 2022: Circular Única de la Superintendencia del Subsidio Familiar Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. ONU Clasificación Internacional de la deficiencia, la Discapacidad y la Salud CIF-2001.OMS Directrices de accesibilidad web. Resolución MinTIC 1519 del 2020. MinTIC – Viceministerio de Transformación Digital Dirección de Gobierno Digital diciembre 2020 Ley Estatutaria 1618 del 2013 Ley 1145 del 2007: Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones Lineamientos de atención en los servicios de salud que consideran el enfoque diferencial, de género y no discriminación para personas LGTBIQ. Fondo de población de Naciones Unidas. UNFPA, OPS, PNUD, Alcaldía Mayor de Bogotá. Octubre de 2019. Norma Técnica Colombiana NTC 6047. Accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al Ciudadano en la administración pública. Requisitos. Incontec Internacional. Diciembre 11 del 2013. Ministerio de Salud y protección Social (2014) Política Nacional de Sexualidad. Derechos sexuales y reproductivos. Organización de Naciones Unidas (1948). Declaración Universal de los derechos Humanos. López S.,H. (2017).El Movimiento LGBT en Colombia: La construcción del derecho desde Abajo. Tesis para obtener el Título de Magíster. Línea de Investigación en movimientos sociales y derechos humanos. Ley 70 de 1993. Ley Antidiscriminación en Colombia			

DEFINICIONES

- Comunicación:** Incluye los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macro tipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso.
- Lenguaje:** Comprende el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal.

 cajasan	GUÍA DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD y LGTBIQ POR PARTE DE LA CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR “CAJASAN”			CÓDIGO: DE-CLI-G002
	FECHA DE CREACIÓN 30/12/2021	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 17/06/2022	VERSIÓN 02	PAGINA: 2 DE 13
PROCESO		SUBPROCESO		
Direccionamiento Estratégico		Gestión de Servicio al Cliente		


- **Discriminación por motivos de discapacidad:** Cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables.
- **Ajustes razonables:** Las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.
- **Diseño universal:** Diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten
- **Persona con discapacidad:** Son aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.
- **Acciones afirmativas:** Políticas, medidas o acciones dirigidas a favorecer a personas o grupos con algún tipo de discapacidad, con el fin de eliminar o reducir las desigualdades y barreras de tipo actitudinal, social, cultural o económico que los afectan.
- **Enfoque diferencial:** Es la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas.
- **Accesibilidad:** El acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso.
- **Las barreras son:** Cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad (5). Estas pueden ser:
 - **Actitudinales:** Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad.

 cajasan	GUÍA DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD y LGTBIQ POR PARTE DE LA CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR “CAJASAN”			CÓDIGO: DE-CLI-G002
	FECHA DE CREACIÓN 30/12/2021	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 17/06/2022	VERSIÓN 02	PAGINA: 3 DE 13
PROCESO		SUBPROCESO		
Direccionamiento Estratégico		Gestión de Servicio al Cliente		

- **Comunicativas:** Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas con discapacidad a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.
- **Físicas:** Aquellos obstáculos materiales, tangibles o contruidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad por parte de las personas con discapacidad.
- **Inclusión social:** Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.
- **Igualdad:** Se basa en hacer valer los derechos de todas las personas sin importar sus diferencias, lo que implica darles el mismo trato en todos sus contextos.
- **Equidad:** Dar a cada uno lo que necesita para acceder a las oportunidades o resolver las dificultades

TIPOS DE DISCAPACIDAD:

- **Discapacidad sensorial:** Hace referencia a aquellas personas afectadas por ciertas alteraciones de algún sentido (oído, vista o ambas).
 - **La discapacidad sensorial auditiva** se refiere a las personas que presentan de forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos. En esta categoría se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno, o personas de baja audición.
 - **La discapacidad visual** moderada y la discapacidad visual grave se reagrupan comúnmente bajo el término “baja visión”; la baja visión y la ceguera representan conjuntamente el total de casos de discapacidad visual.
 - **La discapacidad multisensorial, (sordoceguera)** es resultado de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva)
- **Discapacidad física:** Se refiere a las personas que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres extremidades, puede manifestarse como:
 - **Paraplejia:** Parálisis de las piernas.
 - **Cuadriplejia:** Parálisis de las cuatro extremidades
 - **Hemiplejia:** Parálisis de un hemicuerpo (derecho o izquierdo)

 cajasan	GUÍA DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD y LGTBIQ POR PARTE DE LA CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR “CAJASAN”			CÓDIGO: DE-CLI-G002
	FECHA DE CREACIÓN 30/12/2021	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 17/06/2022	VERSIÓN 02	PAGINA: 4 DE 13
PROCESO		SUBPROCESO		
Direccionamiento Estratégico		Gestión de Servicio al Cliente		

- **Amputación:** Falta de una extremidad o parte de una extremidad o de alguna parte del cuerpo.
- La talla baja es una condición física cuya característica de estatura están por debajo de los estándares que corresponde para la edad.
- **Discapacidad Intelectual (cognitiva):** Es la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales de un individuo, entre las más conocida están el síndrome Down, síndrome de Asperger, Autismo, entre otras.
- **Discapacidad psicosocial (mental):** Se refiere a personas que presentan una alteración que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros, por ejemplo, personas con esquizofrenia o con trastornos bipolar u otra enfermedad mental diagnosticada por psiquiatría.
- **Discapacidad múltiple:** Son aquellas que presentan más de una discapacidad sea sensorial, física, intelectual, psicosocial. (por ejemplo, personas con parálisis cerebral, enfermedades huérfanas.)

INTRODUCCIÓN

La Caja Santandereana de Subsidio Familiar “Cajasan” es una entidad incluyente que brinda sus servicios de forma accesible para que todas las personas con discapacidad puedan recibir acorde a sus necesidades la atención con los ajustes razonables según su tipo de discapacidad.

Cajasan elimina toda forma de barrera física, comunicativa o actitudinal para la atención de sus usuarios teniendo en cuenta los lineamientos de la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, la Ley estatutaria 1618 del 2013 y las Normas Técnicas de Calidad, expedidas por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).


Esta guía de servicio ofrece a todo el personal que labora en Cajasan una herramienta de consulta y capacitación para la adecuada atención a las personas con discapacidad y del LGTBIQ que solicita los servicios a la institución.

CONSIDERACIONES

La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

La discriminación contra cualquier persona por razón de su discapacidad constituye una vulneración de la dignidad y el valor inherentes del ser humano.

Se reconoce la diversidad de las personas con discapacidad.

 cajasan	GUÍA DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD y LGTBIQ POR PARTE DE LA CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR “CAJASAN”			CÓDIGO: DE-CLI-G002
	FECHA DE CREACIÓN 30/12/2021	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 17/06/2022	VERSIÓN 02	PAGINA: 5 DE 13
PROCESO		SUBPROCESO		
Direccionamiento Estratégico		Gestión de Servicio al Cliente		

Se reconoce el valor de las contribuciones que realizan y pueden realizar las personas con discapacidad al bienestar general y a la diversidad de sus comunidades, y que la promoción del pleno goce de los derechos humanos y las libertades fundamentales por las personas con discapacidad y de su plena participación tendrán como resultado un mayor sentido de pertenencia de estas personas y avances significativos en el desarrollo económico, social y humano de la sociedad y en la erradicación de la pobreza.

Se reconoce la importancia de la accesibilidad al entorno físico, social, económico y cultural, a la salud y la educación y a la información y las comunicaciones, para que las personas con discapacidad puedan gozar plenamente de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales.

CONTENIDO


1. ACCESIBILIDAD EN ESPACIOS FÍSICOS

En cumplimiento de la Convención de los derechos de las personas con discapacidad adoptada por Colombia en 2009 y de acuerdo con los principios de accesibilidad y diseño universal, según la Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano, NTC 6047 que establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano y los estándares que deben seguirse para que las personas con discapacidad accedan en igualdad de condiciones, por lo tanto, los espacios físicos para la atención en la Caja Santandereana de subsidio Familiar “Cajasan”, contará con un mobiliario que permita accesibilidad física y a las comunicaciones, al igual que garantice la privacidad y confidencialidad de los usuarios. La seguridad interna será adecuada, los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de Cajasan, serán accesibles, legibles y bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios para atención de ancianos, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y niños.

Accesibilidad: Condición de posibilidad de acceso y salida suministrado por edificaciones o partes de estas para personas, con independencia de su discapacidad, edad o género.

La accesibilidad incluye la facilidad para aproximación, entrada, evacuación y/o uso de la edificación y sus servicios e instalaciones, en forma independiente, por parte de todos los usuarios potenciales de la edificación, con seguridad para la salud, protección y bienestar individual durante el curso de estas actividades.

Circulación vertical. Espacio destinado al desplazamiento de personas, materiales entre diferentes niveles o pisos de una edificación. Se puede dar a través de escaleras, rampas, ascensores, escaleras mecánicas, rampas mecánicas y montacargas, entre otros. Se debe buscar la accesibilidad con seguridad para el desplazamiento de las personas con discapacidad de un nivel a otro.

 cajasan	GUÍA DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD y LGTBIQ POR PARTE DE LA CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR “CAJASAN”			CÓDIGO: DE-CLI-G002
	FECHA DE CREACIÓN 30/12/2021	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 17/06/2022	VERSIÓN 02	PAGINA: 6 DE 13
PROCESO		SUBPROCESO		
Direccionamiento Estratégico		Gestión de Servicio al Cliente		

Circulación horizontal. Espacio destinado a la interrelación entre distintos ambientes de una edificación, por donde la persona se desplaza sin cambiar de nivel. Debe estar libre de obstáculos para la movilización de personas con discapacidad.

Rampa. Construcción en forma de un plano con una inclinación igual a 1 en 20 (5 %) o igual a este valor, en relación con la horizontal, junto con cualquier descanso intermedio, que permite pasar de un nivel a otro.

Puntos presenciales de atención al ciudadano. Todos los espacios físicos dispuestos por una entidad de la Administración Pública o de servicio al público, para la interacción personalizada con los ciudadanos, la realización de trámites, la orientación y la asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

Ingreso: Adecuaciones para el acceso peatonal y vehicular al punto de atención, (andenes, vados, rampas, escaleras, ascensores, estacionamientos, puertas, ubicación de controles como registradoras o detectores). Punto importante de accesibilidad para las personas con discapacidad que desean ingresar a Cajasan, el cual es accesible para personas con discapacidad física, usuarios de sillas de ruedas y con discapacidad sensorial.

Información: Espacio donde se ubican una o varias personas responsables de entregar la información de los trámites y servicios que presta el punto de atención; es el lugar en el cual se dan las instrucciones y la orientación general para que el ciudadano pueda acceder al servicio solicitado. Cajasan prestará este servicio con material escrito de forma accesible en Braille y lengua de señas para personas con discapacidad sensorial y en lectura fácil para personas con discapacidad intelectual y múltiple.


Radicación o correspondencia: Recepción de documentos, puesto de trabajo destinado para recibir y radicar correspondencia y documentos de peticiones, quejas y reclamaciones. Cajasan contará con personal capacitado en lengua de señas y en braille para la recepción de documentos.

La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en él, sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad.

Cajasán adecua el portal corporativo para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio, y entender su contenido.

2. ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. SÍMBOLO GRÁFICO

La norma NTC 6047 - NTC 4139 complementada por la NTC 4142, establece la forma, colores y proporciones del símbolo gráfico, reconocido internacionalmente, que se usa para informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio, el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento señalizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad. Cajasan está en proceso de adecuación de símbolos y nomenclatura.

	GUÍA DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD y LGTBIQ POR PARTE DE LA CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR “CAJASAN”			CÓDIGO: DE-CLI-G002
	FECHA DE CREACIÓN 30/12/2021	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 17/06/2022	VERSIÓN 02	PÁGINA: 7 DE 13
PROCESO		SUBPROCESO		
Direccionamiento Estratégico		Gestión de Servicio al Cliente		

- Símbolos Gráficos

Los espacios o los elementos accesibles para personas con discapacidad deben señalizarse con el símbolo gráfico de accesibilidad dispuesto en la NTC 4139 y símbolos gráficos.

Siempre que sea posible, los símbolos gráficos se deben usar conjuntamente con los sistemas de señalización de la edificación.



Los símbolos gráficos en señales direccionales y señales de puertas deberían ser táctiles y deberían ir acompañadas por letras realzadas y Braille. Las señales con una altura superior a 1 600 no necesitan ser táctiles, ni incluir letras realzadas ni información en Braille.


El tamaño de los símbolos gráficos depende de la distancia de observación.

Los símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad se deben marcar como:


- Lugares de estacionamiento de vehículos
- Acceso y entradas sin escalones para las edificaciones, especialmente cuando no son idénticos a los de la entrada principal.
- Ascensores accesibles, en casos en que no todos sean accesibles.
- Plataformas de elevación y dispositivos de montaje similares.
- Cuartos sanitarios accesibles.
- Espacios de observación desde sillas de ruedas y asientos accesibles
- El símbolo de la discapacidad visual es una figura humana de perfil dando un paso con un bastón. La imagen debe ser de luminancia contrastante con el fondo; para ésta se recomienda utilizar un color blanco sobre fondo azul oscuro.
- El símbolo para discapacidad auditiva se centra dentro de un cuadrado que contiene una franja en diagonal y sobre ésta la imagen de una oreja humana. La imagen debe ser de luminancia contrastante con el fondo; para ésta se recomienda utilizar un color blanco sobre fondo azul oscuro.

En la **Tabla 1** se presentan algunos símbolos que pueden ser utilizados en los puntos destinados para la atención al ciudadano. Para mayores especificaciones se deben revisar las normas ISO 7001, ISO 7010, ISO 3864-1 y ISO 3864-2






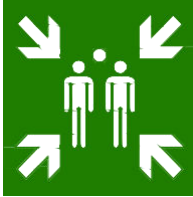


SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Información		Recepción

	GUÍA DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD y LGTBIQ POR PARTE DE LA CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR “CAJASAN”			CÓDIGO: DE-CLI-G002
	FECHA DE CREACIÓN 30/12/2021	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 17/06/2022	VERSIÓN 02	PAGINA: 8 DE 13
PROCESO Direccionamiento Estratégico		SUBPROCESO Gestión de Servicio al Cliente		


	parqueadero		parqueo
	Instalación o entrada accesible		Acceso en pendiente con rampa
	Baños accesibles para hombres y mujeres		Baños accesibles para mujeres
	Baños accesibles para hombres		Elevador o ascensor accesible
	Personas con discapacidad visual		Personas con discapacidad auditiva
	Personas con discapacidad física		Persona con discapacidad intelectual
	Persona con discapacidad psicosocial		Lengua de señas
	Accesibilidad Universal		Ruta de salida de emergencia accesible

	GUÍA DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD y LGTBIQ POR PARTE DE LA CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR “CAJASAN”			CÓDIGO: DE-CLI-G002
	FECHA DE CREACIÓN 30/12/2021	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 17/06/2022	VERSIÓN 02	PAGINA: 9 DE 13
PROCESO Direccionamiento Estratégico		SUBPROCESO Gestión de Servicio al Cliente		

	Acceso prioritario a mujeres en embarazo		Accesibilidad a perros de asistencia
	Coche para bebé.		Tercera edad

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Extintor de fuego		Carrete de manguera contra incendios
	Escalera de Fuego		Pulsador de alarma contra incendios
	Primeros auxilios		Punto de encuentro de evacuación.
	Teléfono de emergencia		Camilla de emergencia


3. DERECHOS DE LA COMUNIDAD LGTBIQ

 cajasan	GUÍA DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD y LGTBIQ POR PARTE DE LA CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR “CAJASAN”			CÓDIGO: DE-CLI-G002
	FECHA DE CREACIÓN 30/12/2021	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 17/06/2022	VERSIÓN 02	PAGINA: 10 DE 13
PROCESO		SUBPROCESO		
Direccionamiento Estratégico		Gestión de Servicio al Cliente		


Se definen algunos términos y conceptos a manera de Guía, que proporcione criterios y pautas para orientar a los funcionarios de Cajasan a una atención humanizada, de calidad, sin discriminación ni estigmatizaciones, que garantice los derechos de la población LGTBIQ y les brinde oportunidades de participación en los diferentes servicios y en la sociedad de manera más incluyente.

Las siguientes definiciones tienen como finalidad, el dar a conocer los términos relacionados con la comunidad LGTBIQ, sin hacer estigmatizaciones ni discriminaciones y considerándolas como Personas, con igualdad de derechos y oportunidades.

- **Enfoque Diferencial.** El objetivo principal del enfoque diferencial es que la sociedad colombiana avance hacia la igualdad social, a partir de reconocer, comprender y valorar las creencias, prácticas, saberes, expectativas y formas propias de relacionamiento de los ciudadanos.
- **Significado de la sigla LGTBIQ.** Hace referencia a los términos Lesbiana, Gay, Trans o Transgénero, Bisexual e Intersex.
- **Las siglas LGBTI.** 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. La sigla es una forma de agrupar, no es fija y evoluciona rápidamente, en la medida en que emergen nuevas formas identitarias que incluyen a personas como los Queers. Este término ‘genderqueer’, comúnmente abreviado como ‘queer’, engloba a todo aquel que se considere a sí mismo por fuera del binarismo de género, ‘hombre/mujer’, es decir, que no se siente ni hombre ni mujer, al menos no completamente. Generalmente los ‘genderqueer’ son personas a las que les resulta difícil alcanzar su identidad. Prueban alternativas como vestirse de mujer, de hombre, o tener relaciones sexuales con un género o con otro.
- **Sexo.** Es una categoría cultural que parte de las nociones biológicas que establecen división entre hombres y mujeres, dicha división se centra en las características fisiológicas. “Se refiere a las características genéticas, hormonales, anatómicas y fisiológicas sobre cuya base una persona es clasificada como macho o hembra al nacer. En ese sentido, puesto que este término únicamente establece subdivisiones entre hombres y mujeres, no reconoce la existencia de otras categorías que no encajan dentro del binaria mujer/hombre.
- **Género.** Se refiere a las identidades, las funciones y los atributos construidos socialmente sobre la mujer y el hombre y al significado social y cultural que se atribuye a esas diferencias biológicas. El género se constituye en un conjunto de valores, creencias y actitudes que se atribuyen a hombres y mujeres en relación con lo masculino o lo femenino. Sistema binario del género/sexo Explicación predominante en la cultura occidental que posiciona al género y al sexo en dos categorías: masculino/hombre y femenino/mujer, excluyendo otras posibilidades. Este sistema o modelo excluye a aquellos que no se enmarcan dentro de las dos categorías (como las personas trans o intersex).

 cajasan	GUÍA DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD y LGTBIQ POR PARTE DE LA CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR “CAJASAN”			CÓDIGO: DE-CLI-G002
	FECHA DE CREACIÓN 30/12/2021	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 17/06/2022	VERSIÓN 02	PAGINA: 11 DE 13
PROCESO		SUBPROCESO		
Direccionamiento Estratégico		Gestión de Servicio al Cliente		

- **Orientación sexual.** Es la perspectiva que reconoce la diversidad y propone el reconocimiento de distintas formas y expresiones de la sexualidad, es decir reconoce las divergencias.
- **Identidad de género.** Es la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento. La identidad de género es un concepto amplio que crea espacio para la autoidentificación, y que hace referencia a la vivencia que una persona tiene de su propio género. Así, la identidad de género y su expresión también toman muchas formas, algunas personas no se identifican ni como hombres ni como mujeres, y algunas se identifican como ambos.
- **Expresión de género.** Es 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 el uso de artículos cosméticos, entre otros.
- **Intersexualidad.** Identifica las condiciones o situaciones en las que la anatomía sexual de una persona no se ajusta físicamente a las definiciones convencionales biológica y anatómica de hombre o mujer. Una persona intersexual nace con una anatomía sexual, órganos reproductivos o patrones cromosómicos que no se ajustan a la definición típica del hombre o de la mujer. Esto puede ser aparente al nacer o llegar a serlo con los años. Una persona intersexual puede identificarse como hombre o como mujer o como ninguna de las dos cosas. La condición de intersexual no tiene que ver con la orientación sexual o la identidad de género: las personas intersexuales experimentan la misma gama de orientaciones sexuales e identidades de género que las personas que no lo son.
- **Transgénero o persona trans.** Se refiere a las personas que viven un género diferente al asignado al nacer, lo que puede incorporar tratamientos médicos, transformaciones corporales o no. El término “trans” es un término utilizado para describir las diferentes variantes de la identidad de género, cuyo común denominador es la no conformidad entre el sexo asignado al nacer de la persona y la identidad de género que ha sido tradicionalmente asignada a este. Persona transexual
- **Persona travesti.** Es aquella persona que manifiestan una expresión de género –ya sea de manera permanente o transitoria– mediante la utilización de prendas de vestir y actitudes del género opuesto al sexo asignado al nacer.
- **Persona transexual.** 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 optan por una intervención médica –hormonal, quirúrgica o ambas– para adecuar su apariencia física–biológica a su realidad psíquica, espiritual y social.
- **Persona cisgénero.** Cuando la identidad de género de la persona corresponde con el sexo asignado al nacer.


 cajasan	GUÍA DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD y LGTBIQ POR PARTE DE LA CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR “CAJASAN”			CÓDIGO: DE-CLI-G002
	FECHA DE CREACIÓN 30/12/2021	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 17/06/2022	VERSIÓN 02	PAGINA: 12 DE 13
PROCESO		SUBPROCESO		
Direccionamiento Estratégico		Gestión de Servicio al Cliente		

- **Homosexualidad** Es la atracción emocional, afectiva y sexual por personas del mismo género, así como las relaciones íntimas y sexuales con estas personas.
- Los términos **gay y lesbiana** se encuentran relacionados con esta acepción
- **Bisexual** Persona que se siente emocional, afectiva y sexualmente atraída por personas del mismo sexo y 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.
- **Persona heterosexual** Mujeres que se sienten emocional, afectiva y sexualmente atraídas por hombres, u hombres que se sienten emocional, afectiva y sexualmente atraídos por mujeres.
- **Lesbiana.** es una mujer que es atraída emocional, afectiva y sexualmente de manera perdurable por otras mujeres.
- **Gay.** Se usa para describir a un hombre que se siente emocional, afectiva y sexualmente atraído por otros hombres, aunque el término se puede utilizar para describir tanto a hombres gais como a mujeres lesbianas.

Se debe tener un trato respetuoso, no expresar bromas o insinuaciones acerca de las personas LGTBIQ. Tener presente que las actitudes tienen tres dimensiones: la cognitiva, que se refiere conocimientos o creencias que se tienen en este caso sobre las personas LGBTI; la afectiva, que se relaciona con valoraciones positivas y/o negativas, pero no se debe olvidar que también es posible suspender el juicio y las valoraciones, y la conductual, que se refiere a la predisposición a asumir una cierta conducta sobre personas o situaciones. Esto último depende en gran medida de los refuerzos y sanciones en la vida cotidiana: se recomienda reflexionar si se tiene actitudes discriminatorias hacia las personas LGBTI y analizar el por qué.

Se deben generar espacios de diálogo frente a estas situaciones que reproducen prejuicios y que refuerzan la homofobia, (rechazo constante a la comunidad LGTBIQ) transfobia, (antipatía u odio a la comunidad LGTBIQ) bifobia, (miedo, odio, incomodidad o desconfianza a las personas LGTBIQ) lesbofobia, (discriminación hacia las mujeres lesbianas) y el heterosexismo, (actitudes, sesgos y discriminación que está a favor de una sexualidad entre sexos opuestos. También se define como la creencia que todos los individuos son heterosexuales y que la heterosexualidad es lo normal y aceptable, dejando la homosexualidad como lo anormal).

Se recomienda promover actitudes y acciones institucionales para la garantía del respeto a las personas LGBTI, identificando mecanismos de inclusión y acciones de no discriminación individual o institucional.

	GUÍA DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD y LGTBIQ POR PARTE DE LA CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR “CAJASAN”			CÓDIGO: DE-CLI-G002
	FECHA DE CREACIÓN 30/12/2021	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 17/06/2022	VERSIÓN 02	PAGINA: 13 DE 13
PROCESO Direccionamiento Estratégico		SUBPROCESO Gestión de Servicio al Cliente		

Se recomienda tener en cuenta que las barreras culturales, son aquellos obstáculos que, en relación con los valores, creencias, significados, supuestos y actitudes que se presentan en los servicios y afectan el acceso efectivo a los mismos. Tienen relación directa con las condiciones de etnia, género, ciclo vital, nivel educativo, identidad y en este caso de orientación sexual.

De igual manera, observar y rectificar las barreras administrativas, que puedan presentarse y que hacen referencia a los obstáculos para el acceso a los servicios, la información y trámites para el desarrollo de procedimientos. Las barreras administrativas impiden una atención integral y de calidad, teniendo en cuenta las necesidades específicas de las personas LGBTI y esto termina siendo una barrera permanente de acceso.

Se recomienda identificar las barreras de calidad en la provisión de los servicios. La calidad implica la oportunidad, la calidez y la satisfacción del usuario. Algunas situaciones al respecto pueden ser: Atención deshumanizada o extralimitación y abuso de responsabilidades. Faltas de respeto hacia el usuario que atentan contra su dignidad, como burlas, señalamientos por su orientación sexual o desconocimiento de su nombre identitario. Se debe evitar el trato indiferente, con poco interés en ayudarlo en el acceso a los servicios y/o a la información solicitada.

ELABORADO POR	
ROL	NOMBRE COMPLETO
Profesional Experto Servicio al Cliente	Laura Juliana Gutiérrez Flórez
REVISADO POR	
ROL	NOMBRE COMPLETO
Coordinador de Sistema Integrado de Gestión	Jorge Enrique Torres Cuadros
APROBADO POR	
ROL	NOMBRE COMPLETO
Gerente Unidad Planeación y Gestión	Norma Yolanda Hernandez Vanegas

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSION	DESCRIPCION Y JUSTIFICACION DEL CAMBIO
02	Se actualiza el RESPONSABLE DEL PROCESO . Se incluye dentro de los documentos aplicables internos el Consejo Directivo Cajasán Acta N° 449 de 16 de diciembre del 2021 . Se incluye dentro de los documentos aplicables externos la Circular 2022-00002 del 2022 . Se excluye de los documentos aplicables externos la Circular Externa No. 2020-00008 . Se reajusta el contexto del párrafo número 1 de la INTRODUCCIÓN . Se reajusta el contexto del párrafo número 1 del tema 3. DERECHOS DE LA COMUNIDAD LGTBIQ .