

 Vigilada Mineducación	<b>GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b>		<b>Código</b>	FO-GS-15
			<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>ESQUEMA HOJA DE RESUMEN</b>		<b>FECHA</b>	03/04/2017
			<b>PÁGINA</b>	1 de 1
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>		<b>APROBÓ</b>
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):  
NOMBRE(S): YISLEM ALEJANDRA APELLIDOS: OLAVE SUAREZ  
NOMBRE(S): LAURA DANIELA APELLIDOS: DELGADO QUINTERO  
FACULTAD: EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES  
PLAN DE ESTUDIOS: DERECHO

DIRECTOR:  
NOMBRE(S): VIVIANA PATRICIA APELLIDOS: JARAMILLO OLAVE  
CO-DIRECTOR:  
NOMBRE(S): \_\_\_\_\_ APELLIDOS: \_\_\_\_\_

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DIAGNÓSTICO DEL DESARROLLO DE PRÁCTICAS INCLUSIVAS EN LA ATENCIÓN A MUJERES Y POBLACIÓN LGBTI EN EL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER DE CÚCUTA

### RESUMEN

Este proyecto realizó un diagnóstico del desarrollo de prácticas inclusivas en la atención a mujeres y población LGBTI en el consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander de Cúcuta. Para ello, se realizó una investigación tipo aplicada. La información se obtuvo mediante encuestas anónimas y un análisis documental. La población y muestra correspondió a 50 estudiantes activos del Consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander. Se identificó el estado actual del consultorio Jurídico. Posteriormente, se identificaron las necesidades del consultorio jurídico en la construcción de un entorno inclusivo para mujeres y población LGBTI. Finalmente, se indicaron las normas que regulan las prácticas inclusivas y la eliminación de la violencia de género en Colombia.

PALABRAS CLAVE: población LGBTI, violencia de género, prácticas inclusivas.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 148 PLANOS:      ILUSTRACIONES:      CD ROOM:   1  

\*\*Copia No Controlada\*\*

DIAGNÓSTICO DEL DESARROLLO DE PRÁCTICAS INCLUSIVAS EN LA ATENCIÓN A  
MUJERES Y POBLACIÓN LGBTI EN EL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA  
UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER DE CÚCUTA

YISLEM ALEJANDRA OLAVE SUAREZ  
LAURA DANIELA DELGADO QUINTERO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES  
PLAN DE ESTUDIOS DE DERECHO  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2021

DIAGNÓSTICO DEL DESARROLLO DE PRÁCTICAS INCLUSIVAS EN LA ATENCIÓN A  
MUJERES Y POBLACIÓN LGBTI EN EL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA  
UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER DE CÚCUTA

YISLEM ALEJANDRA OLAVE SUAREZ  
LAURA DANIELA DELGADO QUINTERO

Trabajo de grado de grado presentado como requisito para optar al título de:

Abogada

Directora:

VIVIANA PATRICIA JARAMILLO OLAVE

Abogada

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES  
PLAN DE ESTUDIOS DE DERECHO  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2021

***ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DERECHO***

**FECHA:** 7/07/2021

**HORA:** 11:00 horas

**LUGAR:** Tic

**TITULO DEL TRABAJO DE GRADO:** "DIAGNOSTICO DEL DESARROLLO DE PRÁCTICAS INCLUSIVAS EN LA ATENCION A MUJERES Y POBLACION LGBTI EN EL CONSULTORIO JURIDICO DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER DE CUCUTA"

Modalidad de Investigación área: Público

Jurado 1: LUDY ALEXANDRA MONTAÑEZ GELVEZ

Jurado 2: ROSA ANGELICA QUINTERO JAIMES

Jurado 3: ALFONSO NORBERTO JIMENEZ RAMIREZ

Directora: VIVIANA PATRICIA JARAMILLO OLAVE

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CODIGO	NOTA	CALIFICACION EN LETRA
YISLEM ALEJANDRA OLAVE SUARES	1350642	4.4	CUATRO PUNTO CUATRO
LAURA DANIELA DELGADO QUINTERO	1350643	4.4	CUATRO PUNTO CUATRO

**APROBADO**

**FIRMA DE LOS JURADOS**



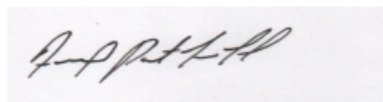
**JURADO1**



**JURADO2**



**JURADO3**



**FANNY PATRICIA NIÑO HERNANDEZ**  
Coordinadora Comité Curricular

MeryL.



**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA  
LA CONSULTA, LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y LA PUBLICACIÓN  
ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO**

Cúcuta,

Señores  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS  
Ciudad

Cordial saludo:

Yislem Alejandra Olave Suarez y Laura Daniela Delgado Quintero, identificadas con C.C. N.º 1094206131 y 1090514830, respectivamente, autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado titulado Diagnóstico del desarrollo de prácticas inclusivas en la atención a mujeres y población LGBTI en el Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander de Cúcuta presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar al título de ABOGADO; autorizamos a la biblioteca de la Universidad Francisco de Paula Santander, Eduardo Cote Lamus, para que con fines académicos, muestre a la comunidad en general a la producción intelectual de esta institución educativa, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado en la página web de la Biblioteca Eduardo Cote Lamus y en las redes de información del país y el exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad Francisco de Paula Santander.
- Permita la consulta, la reproducción, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD-ROM o digital desde Internet, Intranet etc.; y en general para cualquier formato conocido o por conocer.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la ley 1982 y el artículo 11 de la decisión andina 351 de 1993, que establece que “**los derechos morales del trabajo son propiedad de los autores**”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

CC. 1094206131

CC. 1090514830

## **Dedicatoria**

*A Dios y a mi familia,  
Su amor me ha bendecido y su gracia fructificado  
Sabia es su palabra e infinita su justicia.  
Que su proyecto se diseñe en mi  
Al amor y la amistad  
A la vida y su magia  
A la emoción de crecer, crear y sumar  
A la fe puesta en un mejor país  
Amor, Justicia e igualdad.*

*Yislem Alejandra Olave Suárez.*

## **Dedicatoria**

*Este trabajo, está dedicado principalmente a Dios, por inspirarnos, darnos la fuerza necesaria, el espíritu de resiliencia y por poner en mi camino a las personas adecuadas para no desfallecer frente a las dificultades que se han presentado y que siguen aumentando en el marco de la plena pandemia.*

*A mi mama por ser mi cómplice, mi apoyo, el motor de mis sueños, mi mayor motivo de superación, mi consejera y manager.*

*A mi compañera, coequipera y coautora de este trabajo, Alejandra Olave, quien se armó de paciencia, amor y voluntad para enfrentar conmigo las dificultades, desafíos y barreras de la distancia y la nueva normalidad.*

*A mi casa de estudio U.F.P.S. por las oportunidades de formación que me permitió vivir y a mis profesores por su dedicación, esfuerzo y conocimiento, que hoy me ayudan a alcanzar esta meta soñada.*

*Laura Daniela Delgado Quintero.*

## **Agradecimientos**

En la razón de ser de este proyecto, queremos agradecer primeramente a Dios que guía nuestros corazones bajo la senda de su diestra, a nuestras familias por impulsar y creer en nosotras y en el cambio que estamos dispuestas a dejar en el mundo.

Agradecemos a nuestra casa de estudios y a cada docente que dejó huella en nuestro desarrollo como futuras profesionales, especialmente a la abogada Viviana Jaramillo Olave, directora del Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander y directora del presente trabajo de grado, sus enseñanzas, dedicación y paciencia son el punto de partida para la elaboración de este trabajo.

Muchas gracias por la oportunidad de construir y crecer, esperamos que este trabajo sea el pilar en la construcción de un Consultorio jurídico más diverso y un mejor país.

“Juntos por un Consultorio jurídico y una Colombia más inclusiva”



## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	21
1. Problema	23
1.1 Título	23
1.2 Planteamiento del Problema	23
1.3 Formulación del Problema	25
1.4 Objetivos	25
1.4.1 Objetivo general	25
1.4.2 Objetivos específicos	25
1.5 Justificación	26
1.6 Alcances	27
1.7 Delimitaciones	27
1.7.1 Delimitación espacial	27
1.7.2 Delimitación temporal	27
1.7.3 Delimitación conceptual	28
2. Marco Referencial	29
2.1 Antecedentes	29
2.1.1 Consultorio jurídico y acceso a la justicia	29
2.1.2 Igualdad y equidad de género	31
2.1.3 Mujeres y población LGBTI	33
2.2 Marco Teórico	37
2.2.1 Consultorio jurídico y acceso a la justicia	37
2.2.2 Igualdad y equidad de género	39

2.2.3 Sexo y género	41
2.2.4 Diferencia entre perspectiva de género y enfoque de genero	42
2.2.5 Diferencia entre los tipos de violencia de género	43
2.2.6 Mujeres Lideresas y defensoras de derechos humanos	44
2.3 Marco Conceptual	45
3. Diseño Metodológico	51
3.1 Tipo de Investigación	51
3.2 Enfoque de la Investigación	52
3.3 Método de Investigación	52
3.4 Población y Muestra	53
3.5 Recolección de la Información	53
3.6 Análisis de la Información Recolectada	54
4. Resultados	67
4.1 Realizar el Diagnóstico del Estado Actual del Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander frente a las Prácticas Inclusivas con Respecto a la Atención de Mujeres y Población LGBTI en la Prestación de los Servicios para el Correcto Acceso a la Justicia	67
4.1.1 Metodología para la aplicación del diagnóstico	67
4.1.2 Aplicación y desarrollo	68
4.1.3 Resultados por numeral del diagnóstico	70
4.1.4 Estado general de la entidad	70
4.2 Identificar con Base en los Estándares y Protocolos del Ministerio de Justicia Colombiano el Estado Actual del Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander con Respecto al Desarrollo de Prácticas Inclusivas en los Procesos de	

Atención a Mujeres y Población LGBTI	71
4.2.1 Alistamiento	72
4.2.2 Acogida	73
4.2.3 Recepción del caso	74
4.2.4 Asesoramiento y competencia	75
4.2.5 Activación en la ruta de remisión de casos	75
4.2.6 Materialización de la atención inclusiva	75
4.2.7 Caso específico: Consultorio Jurídico Universidad Francisco de Paula Santander	76
4.3 Identificar las Necesidades del Consultorio jurídico en la Construcción de un Entorno Inclusivo para Mujeres y Población LGBTI y con Base en esto Elaborar Planes de Mejora Como Capacitaciones para los Estudiantes que Realizan las Practicas Jurídicas y un Manual Guía Institucionalizado por la Universidad Francisco de Paula Santander	81
4.3.1 Materialización de los planes de mejora	82
4.3.1.1 Creación y exposición de piezas graficas donde se expongan temas de interés con respecto a los derechos de las mujeres y la población LGBTI.	82
4.3.1.2 Creación de rutas interinstitucionales para garantizar la integridad de mujeres y población LGBTI	84
4.3.1.3 Restructuración de formatos para caracterizar a mujeres y población LGBTI	85
4.3.1.4 Creación de encuestas de satisfacción para mujeres y población LGBTI	86
4.3.1.5 Creación del taller sobre inclusión del Consultorio Jurídico de la universidad Francisco de Paula Santander y la Guía de atención a mujeres y población LGBTI	87
4.3.1.6 Guía de atención a mujeres y población LGBTI	88

4.3.1.7 Implementación de capacitaciones como medio para incrementar los saberes con respecto a género e inclusión	93
4.3.1.8 Creación del taller virtual sobre inclusión de género para el personal del consultorio jurídico de la universidad Francisco de Paula Santander	95
4.4 Indicar las Normas que Regulan la Practicas Inclusivas y la Eliminación de la Violencia de Género en Colombia	96
4.4.1 Marco histórico de la igualdad y la ley	97
4.4.2 Violencia basada en género	98
4.4.3 Clases de violencia contra la mujer	99
4.4.4 Normas internacionales sobre la no violencia contra la mujer	100
4.4.5 Inclusión y normas nacionales contra la violencia de genero.	102
4.4.6 Jurisprudencia que ha regulado la practica inclusiva en Colombia.	104
5. Conclusiones	106
6. Recomendaciones	108
Referencias Bibliográficas	110
Anexos	113

## Lista de Tablas

	<b>pág.</b>
Tabla 1. Diferencias entre sexo y género	42
Tabla 2. Tipos de violencia	44
Tabla 3. Diferencias entre mujer lideresa y mujer defensora de derechos humanos	45
Tabla 4. Número de estudiantes que respondieron la encuesta discriminados según el área del consultorio en la cual están trabajando	54
Tabla 5. ¿Considera que el Consultorio Jurídico UFPS es un espacio de inclusión y respeto que busca la defensa de la justicia, la igualdad y la ley?	54
Tabla 6. ¿En su condición como estudiante de derecho reconoce las barreras que poseen mujeres y comunidad LGBTI para acceder a la justicia?	55
Tabla 7. ¿Cree que es fundamental dar prioridad a la atención de mujeres y población LGBTI por el constante historial de violaciones hacia sus derechos?	57
Tabla 8. ¿Al iniciar la consulta usted emplea las herramientas pertinentes para que las personas se sientan cómodas y en un espacio de confianza? Ej.: Le pregunta a la persona usuaria su nombre identitario para que la misma se sienta escuchada e importante	58
Tabla 9. ¿En el desarrollo de sus actividades en consultorio jurídico ha ingresado consultas de mujeres o integrantes de la comunidad LGBTI? Si su respuesta es afirmativa ¿Cómo considera que fue la atención brindada al usuario o la usuaria?	59
Tabla 10. ¿Considera que sus actuaciones dentro de consultorio jurídico han incentivado un entorno de inclusión y respeto?	60
Tabla 11. Reconoce la diferencia existente entre sexo-género-identidad de género y expresión de género	61
Tabla 12. ¿Conoce la diferencia entre mujer defensora de derechos humanos y lideresa	

social?	62
Tabla 13. ¿Hace uso correcto del lenguaje inclusivo cuando desarrolla sus actividades dentro de consultorio jurídico?	63
Tabla 14. ¿Tiene conocimiento de las rutas de atención existentes en caso de violencia o amenaza contra la vida e integridad de mujeres y población LGBTI?	64
Tabla 15. ¿Cuándo finaliza la consulta con el usuario o la usuaria usted pone especial atención al sentir de la persona y procura no generar espacios de revictimización?	65
Tabla 16. Criterios de calificación del diagnóstico	68
Tabla 17. Diagnóstico del estado actual del consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander frente a las practicas inclusivas en la atención a mujeres y población LGBTI	68
Tabla 18. Resultados del diagnóstico por criterios de calificación	70
Tabla 19. Acciones de mejora en los aspectos del servicio	81
Tabla 20. Contactos para información sobre asuntos de género	85
Tabla 21. Cronograma de actividades para capacitaciones sobre atención e inclusión de género	94
Tabla 22. Normas internacionales sobre la NO violencia contra la mujer	100
Tabla 23. Normatividad nacional contra la violencia de genero	103
Tabla 24. Jurisprudencia sobre la practica inclusiva en Colombia	104

## Lista de Figuras

	<b>pág.</b>
Figura 1. ¿Considera que el Consultorio Jurídico UFPS es un espacio de inclusión y respeto que busca la defensa de la justicia, la igualdad y la ley?	55
Figura 2. ¿En su condición como estudiante de derecho reconoce las barreras que poseen mujeres y comunidad LGBTI para acceder a la justicia?	56
Figura 3. ¿Cree que es fundamental dar prioridad a la atención de mujeres y población LGBTI por el constante historial de violaciones hacia sus derechos?	57
Figura 4. ¿Al iniciar la consulta usted emplea las herramientas pertinentes para que las personas se sientan cómodas y en un espacio de confianza? Ej.: Le pregunta a la persona usuaria su nombre identitario para que la misma se sienta escuchada e importante	58
Figura 5. ¿En el desarrollo de sus actividades en consultorio jurídico ha ingresado consultas de mujeres o integrantes de la comunidad LGBTI? Si su respuesta es afirmativa ¿Cómo considera que fue la atención brindada al usuario o la usuaria?	59
Figura 6. ¿Considera que sus actuaciones dentro de consultorio jurídico han incentivado un entorno de inclusión y respeto?	60
Figura 7. Reconoce la diferencia existente entre sexo-género-identidad de género y expresión de género	61
Figura 8. ¿Conoce la diferencia entre mujer defensora de derechos humanos y lideresa social?	62
Figura 9. ¿Hace uso correcto del lenguaje inclusivo cuando desarrolla sus actividades dentro de consultorio jurídico?	63
Figura 10. ¿Tiene conocimiento de las rutas de atención existentes en caso de violencia o amenaza contra la vida e integridad de mujeres y población LGBTI?	64

Figura 11. ¿Cuándo finaliza la consulta con el usuario o la usuaria usted pone especial atención al sentir de la persona y procura no generar espacios de revictimización?	65
Figura 12. Resultados por numeral diagnóstico	70
Figura 13. Estado general del consultorio Jurídico UFPS vs el estado ideal para la prestación de un servicio inclusivo para mujeres y población LGBTI	71
Figura 14. Frecuencia con la que los estudiantes de consultorio jurídico de la universidad Francisco de Paula Santander manifiestan preocupación por el estado emocional de las personas usuarias al finalizar la consulta	80
Figura 15. Modelo de piezas graficas creadas para el Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander	83
Figura 16. Ruta de remisión de casos cuando consultorio jurídico carezca de competencia	84
Figura 17. Restructuración del formato de recepción de consultas, con las casillas de sexo e identidad de género	86
Figura 18. Encuesta de satisfacción en la atención de usuarios en el Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander	87
Figura 19. Estructura de la guía de atención a mujeres y población LGBTI del Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander	89
Figura 20. Ejemplificación de cuadro comparativo	90
Figura 21. Ejemplificación de cuadro conceptual	91
Figura 22. Apartado de la guía sobre el uso del lenguaje inclusivo	92
Figura 23. Ultima página de la guía que indica el lema del proyecto e invita al lector a generar un cambio social	93
Figura 24. Desarrollo de la primera capacitación del consultorio jurídico en genero e igualdad	94



Figura 25. Contenido programático del taller sobre perspectiva de género del consultorio

Jurídico UFPS

96

## Lista de Anexos

**pág.**

Anexo 1. Guía de atención a mujeres y personas LGBTI en servicios de acceso a la justicia 114

## **Resumen**

Este proyecto realizó un diagnóstico del desarrollo de prácticas inclusivas en la atención a mujeres y población LGBTI en el consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander de Cúcuta. Para ello, se realizó una investigación tipo aplicada, ya que estuvo orientado a identificar las necesidades de Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander. La información se obtuvo mediante encuestas anónimas enviadas a los docentes titulares de las áreas del derecho abarcadas en consultorio jurídico, también, se implementó un análisis documental como técnica fundamental, para obtener un mayor conocimiento. La población y muestra correspondió 50 estudiantes activos del Consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander. Se logró realizar el diagnóstico del estado actual del consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander con respecto a la atención de mujeres y población LGBTI. Seguidamente, se identificó con base en los estándares y protocolos del Ministerio de Justicia Colombiano el estado actual del consultorio Jurídico. Posteriormente, se identificaron las necesidades del consultorio jurídico en la construcción de un entorno inclusivo para mujeres y población LGBTI. Finalmente, se indicaron las normas que regulan las prácticas inclusivas y la eliminación de la violencia de género en Colombia.

## **Abstract**

This project carried out a diagnosis of the development of inclusive practices in the care of women and the LGBTI population in the legal office of the Francisco de Paula Santander University of Cúcuta. For this, an application-type research was carried out, since it was aimed at identifying the needs of the Legal Office of the Francisco de Paula Santander University. The information was obtained through anonymous surveys sent to the teaching staff of the areas of law covered in the legal office, also, a documentary analysis was implemented as a fundamental technique, to obtain greater knowledge. The population and sample corresponded to 50 active students from the Francisco de Paula Santander University Legal Clinic. It was possible to carry out the diagnosis of the current state of the legal office of the Francisco de Paula Santander University with respect to the care of women and the LGBTI population. Next, the current state of the legal clinic was identified based on the standards and protocols of the Colombian Ministry of Justice. Subsequently, the needs of the legal office in the construction of an inclusive environment for women and the LGBTI population were identified. Finally, the norms that regulate inclusive practices and the elimination of gender violence in Colombia were indicated.

## Introducción

Por años la vida humana ha sido amparada por una serie de derechos y principios internacionales y nacionales, la dignidad humana ha sido reconocida como el valor, principio y derecho esencial al momento de hacer énfasis en el desarrollo de la persona, esta es inherente al mismo sin importar raza, creencias personales u orientación sexual.

La importancia de este proyecto radica en la inclusión como principio conexo a la dignidad humana y la igualdad, ninguna persona debe encontrar barreras en el acceso a la justicia por sus diferencias de pensamiento y acción, la necesidad actual de la sociedad indica que es fundamental generar espacios propicios para que absolutamente todas las personas puedan acceder a la justicia con base en la equidad.

La Universidad Francisco de Santander, ha sido el aula mater de una importante población de abogados en Norte de Santander y un pilar al prestar el servicio de consultorio jurídico con profesores capacitados y estudiantes desde séptimo semestre de formación, por medio del presente proyecto se buscan generar las estrategias capaces para que las mujeres y población LGBTI no encuentren obstáculos al momento de solicitar los servicios del Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de paula Santander.

La importancia de la inclusión en el Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander, es resultado de la constante necesidad de adaptación y cambio que sufren las instituciones prestadoras de servicios para lograr abarcar la mayor población posible; Por lo anterior se identificará y establecerá el estado actual del consultorio en lo que se refiere a prácticas inclusivas, comparando y adaptándolo a los aspectos que se establecen por el Ministerio de Justicia.

El presente proyecto puede ser un pilar en la atención satisfactoria a todas las personas, permitiendo que los estudiantes y docentes apoyen la diversificación del aprendizaje y se fortalezca la aceptación de la diferencia y la inclusividad como pilar de la sociedad.

## **1. Problema**

### **1.1 Título**

DIAGNÓSTICO DEL DESARROLLO DE PRÁCTICAS INCLUSIVAS EN LA ATENCIÓN A MUJERES Y POBLACIÓN LGBTI EN EL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER DE CÚCUTA.

### **1.2 Planteamiento del Problema**

Con los avances y necesidades de la región de Norte de Santander, en el año 2010 la Universidad Francisco de Paula Santander inicia la materialización del programa académico de Derecho, dando creación a un programa humanista y social que permite la formación de profesionales comprometidos con la construcción de una mejor región y un mejor país.

El acceso a la justicia es un pilar base en el desarrollo del derecho, los lineamientos institucionales permiten que los estudiantes de derecho de la Universidad Francisco de Paula Santander desde el séptimo semestre de formación, presenten sus prácticas profesionales, brindando un asesoramiento jurídico a personas que por su nivel socioeconómico no pueden acceder a otro medio de defensa.

La función académica de Consultorio Jurídico, activa desde el año 2014, vincula un espacio de formación donde los estudiantes pueden desarrollar las habilidades necesarias para su vida profesional, partiendo de la exploración de diversos problemas jurídicos hasta la participación en la solución de los mismos, lo que contribuye a la solución de conflictos dentro de las competencias del mismo.

La garantía del acceso a la justicia, es un deber que poseen todas las entidades prestadoras de servicios jurídicos, por lo que es necesario derribar las barreras que impiden el desarrollo del mismo. El desarrollo global, ha traído consigo muchos cambios en diferentes campos sociales, entre ellos el derecho colombiano, que ha sufrido una transformación más invasiva con respecto a la comprensión de los derechos fundamentales y como estos son inalienables e inembargables, sin importar prejuicios por condición de raza, sexo, orientación sexual o religiosa.

Las mujeres y población LGTBI, por décadas han sido víctimas del rechazo y la discriminación, no solo por parte de la comunidad en general, sino que además han sufrido la indiferencia de un sistema de justicia que por años los mantuvo al margen y desprotegidos, actualmente, hay un nuevo concepto de legislación con un enfoque diferencial, donde se prioriza la atención de aquellas personas con estado de vulnerabilidad.

El consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander en su compromiso con la comunidad, ha de generar espacios propicios donde toda la comunidad pueda sentirse acogida y protegida bajo los enfoques de inclusividad, la atención a mujeres y personas LGTBI debe ser una prioridad donde no existan obstáculos para que esta no resulte inadecuada.

El compromiso en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa es un deber social, donde las instituciones de educación superior juegan un papel vital en la formación de los profesionales del futuro, por cuanto enfatizar en los principios de igualdad y respeto termina siendo un factor beneficioso para el desarrollo humano, con base en esto, el programa de derecho de la Universidad Francisco de Paula Santander desde su consultorio Jurídico debe propender a la creación y fortalecimiento de las practicas inclusivas, donde todas las personas sin prejuicios puedan desarrollarse y encontrar un apoyo jurídico, ameno y respetuoso.



### 1.3 Formulación del Problema

¿Cuál es el diagnóstico del desarrollo de prácticas inclusivas en las actividades realizadas por el consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander con respecto a mujeres y población LGBTI?

### 1.4 Objetivos

**1.4.1 Objetivo general.** Realizar el diagnóstico del estado actual del consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander frente a las prácticas inclusivas con respecto a la atención de mujeres y población LGBTI en la prestación de los servicios para el correcto acceso a la justicia.

**1.4.2 Objetivos específicos.** Como se muestra a continuación:

Identificar con base en los estándares y protocolos del Ministerio de Justicia Colombiano el estado actual del consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander con respecto al desarrollo de prácticas inclusivas en los procesos de atención a mujeres y población LGBTI.

Identificar las necesidades del consultorio jurídico en la construcción de un entorno inclusivo para mujeres y población LGBTI y con base en esto elaborar planes de mejora como capacitaciones para los estudiantes que realizan las practicas jurídicas y un manual guía institucionalizado por la Universidad Francisco de Paula Santander.

Indicar las normas que regulan la prácticas inclusivas y la eliminación de la violencia de género en Colombia.

## 1.5 Justificación

La Universidad Francisco de Paula Santander se ha caracterizado por su aporte constante a la sociedad, formando profesionales capaces de impactar de manera proactiva en la comunidad, la facultad de artes y humanidades, cuenta con el programa de Derecho, donde desde séptimo semestre los estudiantes inician a interactuar con lo que será su vida profesional.

Enfocado en cuatro ramas del derecho, laboral, penal, civil y administrativo, Consultorio Jurídico presta un servicio eficiente y veraz, donde los docentes, administrativos y estudiantes interactúan con la comunidad, buscando ofrecer un servicio integral.

Por lo anterior, es fundamental garantizar que todas las personas sin discriminación alguna puedan acceder a los servicios ofrecidos por Consultorio Jurídico, por lo que es necesario implementar medidas inclusivas donde todo ser humano sin distinción pueda tener satisfacción con la solución a su inquietud jurídica.

Según el artículo 13 de la constitución política de Colombia de 1991, todas las personas gozan de igualdad en derechos y libertades y es deber estatal propender a la generación de espacios donde estos se puedan materializar sin discriminación alguna, con base en esto, mujeres y población LGBTI no deberían encontrar vicios cuando solicitan acceder a los servicios de justicia.

La realización del presente proyecto encuentra su justificación en la necesidad de establecer un diagnóstico del estado actual con respecto a prácticas inclusivas con mujeres y población LGBTI del Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander, lo que permitirá implementar acciones de mejora en beneficio del enfoque de género con respecto al acceso a la

justicia.

El énfasis antropocéntrico de la sociedad y el estado garantista de los derechos humanos, son antecedentes fundamentales para la implementación de prácticas inclusivas dentro de las instituciones educativas y los centros de servicios jurídicos, lo que permitirá adquirir herramientas conceptuales y metodológicas, capaces de incorporar el enfoque de género a la cadena de atención.

Con respecto a lo anterior, el reto se sustenta en el compromiso del Consultorio Jurídico para desarrollar de manera más completa la humanización del servicio y una atención incluyente donde la igualdad de condiciones rompa las barreras de acceso y violencia institucional que toman fuerza en los denominados estereotipos sexistas y prejuicios de género.

## **1.6 Alcances**

El presente proyecto investigativo, Realizara el diagnostico en materia de prácticas inclusivas con mujeres y población LGBTI en el Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander, para posteriormente elaborar un plan de capacitaciones sobre el tema y un manual guía donde se abordarán los mismos.

## **1.7 Delimitaciones**

**1.7.1 Delimitación espacial.** El proceso investigativo y los resultados del mismo se harán a favor del programa de Derecho de la Universidad Francisco de Paula Santander, en el municipio de San José de Cúcuta, Norte de Santander, Colombia.

**1.7.2 Delimitación temporal.** El proceso investigativo del presente proyecto se desarrollará en un lapso de tiempo no superior a 5 meses, desde el momento de la aprobación del mismo por

parte del Comité Curricular de Plan de Estudios de Derecho.

**1.7.3 Delimitación conceptual.** Dentro de esta investigación se tendrán en cuenta los siguientes conceptos:

Consultorio Jurídico, Atención inclusiva, Violencia de género, Población LGBTI, Guía de Atención, Identidad de Género.

## 2. Marco Referencial

### 2.1 Antecedentes

Constituida como principio constitucional, la igualdad, es una de las categorías jurídicas que más ha evolucionado en el último siglo, el desarrollo de los derechos de las mujeres y las comunidades LGBTI, es un avance en el reconocimiento de la equidad de género y una premisa lógica al afirmar que todos los seres humanos nacen iguales ante un estado garante de derechos y deberes; como resultado de la construcción social de las últimas décadas diversos autores han plasmado pensamientos, análisis e informes que materializan la lucha constante de las mujeres y la población LGBTI.

Para la presente investigación es fundamental crear bases sólidas en la consolidación de antecedentes capaces de dar fundamento y argumento al tema de estudio. Con este objetivo, se desarrollarán los antecedentes en las siguientes categorías: consultorio jurídico y acceso a la justicia, igualdad y equidad de género, mujeres y población LGBTI.

**2.1.1 Consultorio jurídico y acceso a la justicia.** Con la creación de consultorios jurídicos en las facultades de derecho del país, se ha facilitado el acceso a la justicia de personas cuya realidad socioeconómica no permite costear servicios de defensa, además, se ha favorecido la práctica en la formación de los estudiantes de derecho. Para profundizar en la conceptualización de la importancia y el papel social que maneja el mismo, se hará referencia al siguiente artículo: “La popularización del derecho en el consultorio jurídico: una apuesta por una educación jurídica con relevancia social” desarrollado por Duque, González & Quintero (2002), quienes argumentan la importancia del consultorio jurídico en el desarrollo social y en los procesos de aprendizaje del estudiante de derecho, describiendo los cambios progresistas que se han obtenido con el paso del

tiempo en los procesos de formación de los abogados, quienes para el año 2002 en Latinoamérica no estaban comprometidos con el cambio social pero si con la evolución de la práctica jurídica que se vería reflejada en la creación de clínicas jurídicas.

Así mismo, las autoras señalan que, si bien la creación de programas de derecho y de consultorios jurídicos en diferentes universidades del país han sido puntos a favor para derrumbar barreras de acceso a la justicia y reivindicar la labor del abogado, aún existen límites o sesgos en la práctica que impiden satisfacer al cien por ciento las necesidades de la comunidad, por lo tanto, la popularización del derecho es fundamental para la formación de ciudadanos con objetivos sociales críticos y participativos, capaces de implementar habilidades proactivas en condiciones de continuo cambio ante una sociedad con altos niveles de injusticia y desigualdad.

Como segundo objeto práctico y para analizar el impacto de los consultorios jurídicos en la sociedad, se tomará como referente el trabajo de grado denominado “impacto del consultorio jurídico y centro de conciliación de la universidad cooperativa de Colombia sede santa marta en la comunidad samaria de estratos 1,2 y 3” (Moncada, Perdomo & Cusa, 2016), quienes al realizar una ardua investigación concluyeron que el consultorio jurídico es una herramienta que logra impactar la esfera social de la ciudad proporcionando información y ayuda a la población vulnerable, así mismo, es importante resaltar que en la investigación se evidenció que son mujeres quienes en su mayoría recurren a los servicios del área de familia que presta el consultorio.

Bajo el principio de confidencialidad y gratuidad, los consultorios jurídicos y centros de conciliación prestan servicios de alto impacto para la comunidad y según los límites de sus competencias, se concluye que consultorio jurídico se define como una unidad administrativa y

docente adscrita a la facultad de derecho de las universidades y su importancia social radica en la asistencia brindada a personas de los estratos 1,2 y 3, así mismo, el trabajo realizado por estudiantes de los ultimo semestres de la carrera sirve para que los mismos materialicen y comprendan la labor social del abogado.

**2.1.2 Igualdad y equidad de género.** La lucha por el trato igualitario y equitativo ha sido la forjadora de grandes revoluciones y el punto de partida para la creación de las sociedades, es tan amplio el tema y la búsqueda en su realización que hay diferentes pronunciamientos, declaraciones y escritos sobre el tema, por lo que en aras de dar sustento al objetivo principal de la investigación se referenciaran los siguientes:

La “Declaración sobre la Promoción y protección de los derechos humanos: cuestiones relativas a los derechos humanos, incluidos distintos criterios para mejorar el goce efectivo de los derechos humanos y las libertades fundamentales”, por la Asamblea General de las Naciones Unidas (2008), es un pronunciamiento donde los estados miembros manifiestan su preocupación por los constantes actos de violencia y las violaciones a las garantías fundamentales, cometidas contra personas a causa de su orientación e identidad de género.

Así mismo, la asamblea manifestó le necesidad de crear protocolos de atención y relación capaces de mantener la paz y garantizar la igualdad tan deseada por los estados miembros posterior a tiempos de inequidad y desigualdad.

Teniendo como referente lo anterior, es fundamental registrar el trabajo realizado en los “Planes de igualdad de género en América latina y el caribe” por el Observatorio de igualdad de Género de América y del Caribe (2017), donde se establece y argumenta la preocupación de los estados de América Latina y el Caribe, por superar los obstáculos que impiden la plena

incorporación de las mujeres en igualdad de condiciones a todos los espacios de la vida social, cultural y económica de los países que se han expresado en distintas medidas y propuestas concretas de políticas públicas. Es importante resaltar que los planes de igualdad de género elaborados por los países de la región constituyen instrumentos de política y planificación relevantes que, impulsados por los mecanismos para el adelanto de las mujeres, dan cuenta tanto de los retos vigentes como de los compromisos de los Estados en la materia.

En este estudio, se aborda el vínculo de los mecanismos para el adelanto de las mujeres con los planes de igualdad de género que han sido importantes para el fortalecimiento institucional de los mecanismos, a la vez que han potenciado la acción estatal en pro de la misma, no obstante, esta ruta no está exenta de riesgos, y el análisis realizado deja en evidencia la necesidad de promover procesos de transversalización de perspectiva de género, potenciando la acción, responsabilidad y liderazgo de los mecanismos para el adelanto de las mujeres, además de involucrar activamente a todos los sectores y niveles de gobierno para concertar, compartir metas y asignar recursos en las distintas instancias para alcanzar los objetivos.

La elaboración de planes para garantizar la igualdad de género es un compromiso con el futuro que involucra diferentes acuerdos sobre los sectores sociales, económicos y culturales de los países, lo cual repercute en el sector justicia, la búsqueda de equidad es una construcción social que debe partir de los modelos comunitarios más sencillos, fortaleciendo procesos en colegios, universidades y centros estatales donde cada vez se ha ido incorporando en mayor medida la perspectiva de mujeres silenciadas o invisibilizadas (afrodescendientes, indígenas, con discapacidad, transexuales o con orientaciones sexuales diferentes) favoreciendo el dialogo, la participación y el debate, saldando deudas pasadas para con ellas.



Ahora bien, para continuar con el desarrollo de los objetivos es importante contextualizar la obra “Guía didáctica para la igualdad de género” Mijares (2019), quien en su trabajo literario señala sobre la importancia de la educación en género y de la corresponsabilidad existente en el conocimiento ordenado de estos conceptos, además, de desarrollar una sensibilización para el reconocimiento de conductas y leguajes negativos que invisibilizan a quien es diferente y normalizan la inequidad existente en la sociedad, planteando una solución correctiva que incluye una perspectiva igualitaria sobre la cotidianidad y acciones futuras; la autora sostiene una posición crítica ante los nuevos retos sociales e impulsa generar entornos de constantes cambios donde la prioridad sea dignificar y no discriminar.

**2.1.3 Mujeres y población LGBTI.** Históricamente las mujeres y la población LGBTI han tenido obstáculos en su proceso personal de realización como consecuencia del lugar que se les ha otorgado en la sociedad, razón que afianza las barreras y obstáculos para un correcto acceso a la justicia, diferentes organizaciones internacionales, nacionales y autores han tenido pronunciamientos sobre el tema, por lo que es fundamental referenciarlos:

La “La estrategia para la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres 2018-2021” por la Organización de las Naciones Unidas (2019), se constituye como un antecedente histórico en la lucha contra la desigualdad y la inequidad, por cuanto la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres constituyen el núcleo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y son vitales para la plena realización de los derechos y el potencial de todas las personas.

Así mismo, la “Guía de atención a Mujeres y personas LGBTI en los servicios de acceso a la justicia”) creada por el Ministerio de Justicia y del Derecho (2019), se posiciona como una herramienta precisa e idónea con respecto a los protocolos de atención para estos sectores

poblacionales, estableciendo los parámetros para alcanzar una atención libre de prejuicios que se manifiesta en una justicia eficaz, respetuosa y empática.

Es importante resaltar que la guía de atención, propone la incorporación del enfoque de género como un elemento fundamental en la atención de quienes deciden solicitar la prestación del servicio, además, de insistir en el análisis de las necesidades las mujeres y la población LGBTI, que al día de hoy siguen encontrando barreras al momento de solicitar las garantías de sus derechos, así mismo, la guía se propone romper con cualquier estigma o condición que implique una mala práctica normalizada y violatoria de los derechos humanos haciendo uso de la totalidad de la capacidad institucional para su protección.

El reconocimiento de las mujeres y de las personas LGBTI con todas las garantías pertenecientes a su identidad es una necesidad por la cual los diferentes sistemas sociales deben velar, dando prioridad al desarrollo de prácticas desprovistas de prejuicios que valoren tanto al ser como a sus derechos. El reconocimiento de la latente desigualdad para estos grupos sociales es el primer paso en la búsqueda de la igualdad que ha de compensar la relegación por la que tradicionalmente han pasado con respecto a la participación en la comunidad, generando una incidencia positiva en la transformación social en miras de la igualdad e inclusión.

La guía de atención a mujeres y población LGBTI es una herramienta útil en la cadena de prestación de servicios de la justicia, incentivando la incorporación del enfoque de género, la promoción del conocimiento y el análisis de la mujer y la población LGBTI, además, del estudio crítico a las barreras que enfrentan para salvaguardar sus derechos, tales como la violencia física, sexual, psicológica, verbal, económica, patrimonial, discriminación y exclusión. Por lo que ante cualquier amenaza a sus derechos esta población debe poder recurrir a instancias judiciales con la

garantía de encontrar respuestas inmediatas, eficientes y respetuosas, por lo que es primordial que se elimine cualquier factor que se configure como un riesgo de violencia institucional producto de comportamientos prejuiciosos y estereotipados de quienes hacen parte de la cadena de atención y que se manifiestan como revictimización.

Como resultado de la implementación de la guía de atención en las instituciones con cadenas de servicio de justicia en el país, se podrá observar un entorno más inclusivo con mayor empatía y capacidad de reconocimiento social.

El “Programa integral de garantías para mujeres lideresas y defensoras de derechos humanos” Ministerio del Interior (2016), es un antecedente novedoso en la búsqueda del reconocimiento de las garantías para el goce efectivo de los derechos de las mujeres lideresas y defensoras de derechos humanos que son una obligación y compromiso del estado colombiano; mediante este plan, se adelantan procesos como políticas públicas, programas y estrategias, que buscan promover la igualdad y el goce efectivo de los derechos.

En el ejercicio del reconocimiento de la labor de las mujeres lideresas y defensoras de derechos humanos se debe hacer un análisis de los riesgos que conllevan las actividades que desarrollan, pues si bien es cierto en Colombia han sufrido a través de los años violaciones a los derechos y garantías fundamentales, tales como: feminicidios, homicidios, torturas, lesiones, violencia sexual, secuestros, detenciones arbitrarias, amenazas de muerte, agresiones, hostigamientos, hurtos, calumnias, limitación de sus libertades de circulación, expresión, asociación y reunión, falsas acusaciones y condenas injustas, cometidas contra ellas(os), sus familias y/o sus organizaciones, así las cosas, el Programa Integral de Garantías para Mujeres Lideresas y Defensoras de los Derechos Humanos, tiene como objetivo generar garantías para la

protección de la vida e integridad de las mujeres en el ejercicio libre y seguro de sus liderazgos sociales y políticos y en su derecho a defender los derechos humanos, incorporando propuestas integrales de prevención, atención, protección y garantías de no repetición (Ministerio del Interior, 2016).

Ahora bien, es importante enfatizar en literatura científica que promueve y favorezca los procesos inclusivos, por lo que el artículo denominado “En Colombia se puede ser”, indagaciones sobre la producción de lo LGBT desde la academia, por Guerrero & Su Tachan (2012), es una representación de la relación entre la producción de conocimiento y la subjetivación en el caso específico de lo que hoy en Colombia se conoce como comunidad LGBT, para lo cual se ha asumido que la academia colombiana, a través de una serie de giros investigativos, ha creado una realidad que se ha diseminado hacia todos los rincones de la sociedad, dándole vida al sujeto LGBT.

En este texto, se muestra cómo la aparición de la subjetividad contemporánea puede relacionarse con la producción de conocimiento y cómo ésta adquiere diferentes formas, a partir de la descripción de un movimiento que se desplaza de la resistencia a la institucionalización y a través de la consigna del reconocimiento de la diferencia. El caso presentado es el de lo que hoy se denomina comunidad LGBT; su devenir en Colombia es lo que se pretende interpretar como paso del movimiento social a la estatización de su agenda política.

Para finalizar con los antecedentes, es importante resaltar que todos ellos son las raíces que nutren este trabajo investigativo, la necesidad del reconocimiento de la igualdad y equidad de género es un tema que traspasa la barrera del espacio tiempo y centra sus orígenes en el surgimiento del hombre y su desarrollo en los contextos cotidianos, de manera similar, la lucha

de las mujeres y población LGBTI a quienes se les debe salvaguardar y priorizar en las líneas de atención por cuanto han sido víctimas del desconocimiento y la intolerancia por décadas.

## **2.2 Marco Teórico**

**2.2.1 Consultorio jurídico y acceso a la justicia.** El termino justicia proviene del latín iustitia que a su vez, viene de ius (derecho) y significa en su acepción propia lo justo, no obstante, su aplicabilidad depende del contexto, de las tradiciones culturales y de lo permitido o prohibido por cada grupo social. Con el desarrollo de las instituciones del derecho y la aceptación del denominado contrato social, toda persona que se desarrolle bajo la jurisdicción de determinado territorio, debe poseer las garantías suficientes para acceder a la justicia. En el caso colombiano es un derecho constitucional contemplado en el artículo 229 de la constitución de 1991 el acceso eficiente de toda persona a la administración de justicia e incluso se estipula bajo cuales condiciones podrá hacerlo sin necesidad de la representación de un tercero o abogado.

El derecho es una disciplina que en su desarrollo requiere, salvo algunas excepciones, el asesoramiento y representación de un o una abogado/a para acceder al sistema de justicia, no obstante, por motivos socioeconómicos no todas las personas pueden acceder a dichos servicios, creando una barrera entre el problema y la solución del mismo. Solventando esta necesidad, los programas de Derecho del país prestan sus servicios por medio de los consultorios jurídicos, donde los estudiantes a partir de su cuarto año de aprendizaje prestan asesoría legal y gratuita a personas de estrato 1,2 y 3.

Según lo establecido por la ley 583 del 2000 en su artículo 1 que modifica los artículos 30 y 39 del Decreto 196 de 1971, los estudiantes del programa de derecho adscritos al consultorio jurídico, son abogados de pobres que podrán litigar en causa ajena en las siguientes condiciones:

1. En los procesos penales de que conocen los jueces municipales y los fiscales delegados ante éstos, así como las autoridades de policía, en condición de apoderados de los implicados.

2. En los procesos penales de competencia de la jurisdicción ordinaria, como representantes de la parte civil.

3. De oficio, en los procesos penales como voceros o defensores en audiencia.

4. En los procesos laborales, en que la cuantía de la pretensión no exceda de 20 salarios mínimos legales vigentes y en las diligencias administrativas de conciliación en materia laboral.

5. En los procesos civiles de que conocen los jueces municipales en única instancia.

6. En los procesos de alimentos que se adelanten ante los jueces de familia.

7. De oficio, en los procesos disciplinarios de competencia de las personerías municipales y la Procuraduría General de la Nación.

8. De oficio, en los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías municipales, distritales, departamentales y General de la República.

9. De oficio, en los procesos administrativos de carácter sancionatorio que adelanten las autoridades administrativas, los organismos de control y las entidades constitucionales autónomas.

Así mismo, la sentencia C-143-01 de la Corte Constitucional Colombiana ratifica la posibilidad de litigar en causa ajena para quienes aún no poseen el título de abogados, siempre y cuando exista una vinculación formal a un programa de derecho y a un consultorio jurídico que tutele, guíe y supervise la actividad del estudiante, con la finalidad de brindar una guía segura a la

administración de justicia a quienes por su situación económica se encuentran en estado de vulnerabilidad y requieran del apoyo de las instituciones educativas de derecho.

Declaración similar a la emitida por la Corte Interamericana de Derechos humanos quien en opinión consultiva número once afirma que el derecho de acceso a la justicia se ve opacado por la discriminación socioeconómica de los estados y que para garantizar la igualdad y la no discriminación se debe organizar el aparato estatal y social para asegurar el acceso a la justicia lo que contribuye al desarrollo libre y al pleno ejercicio de los derechos humanos.

En conclusión, el desarrollo de las actividades de los consultorios jurídicos de las universidades del país es un ejercicio que favorece el fortalecimiento de los derechos constitucionales y permite un acceso idóneo a los aparatos de justicia, igual de importante es la función educativa que incentiva en los estudiantes de derecho, acercándolos al desarrollo de su vida profesional y laboral.

**2.2.2 Igualdad y equidad de género.** Todos los seres humanos nacen libres e iguales y a cada cual se le ha de dar según le corresponda; por décadas la lucha entre los ideales patriarcales, las mujeres y la población LGBTI ha desencadenado un interminable historial de discriminación, violencia y revictimización que han dejado como resultado una sociedad intolerante, poco empática y cerrada al dialogo.

En Colombia un país democrático e igualitario, la sentencia T-909-11 reitera en su jurisprudencia la noción de igualdad constitucional, que en el desarrollo de sus reglas y subreglas en busca de la no discriminación destaca como regla general:

La legalidad en el Estado constitucional (derechos, responsabilidades, obligaciones) debe ser aplicada en condiciones de igualdad a todos los sujetos a quienes se dirige, igualdad formal o ante la ley, salvo que existan razones que justifiquen y hagan legítimas normas diferentes, fundadas en las condiciones especiales del sujeto que hacen inoperante o ilegítima la norma general e imponen el trato jurídico y material diferenciado. (Corte Constitucional, 2011, p.1)

Desde la perspectiva de género, se pueden analizar los roles que desempeñan por asignación social los hombres y las mujeres, observando como estos influyen en el acceso a bienes, servicios, derechos e incluso a la justicia, de igual manera, se logra evidenciar las construcciones sociales desiguales para los diferentes géneros, incluidos los no binarios, buscando el reconocimiento de la igualdad, no obstante, esto no quiere decir por ejemplo, que hombres y mujeres son iguales sino que deben tener la posibilidad al acceder a los mismos tratos, beneficios y oportunidades.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante partir de la diferencia existente entre sexo y género, por cuanto sexo hace referencia a la características anatómicas con la que nace la persona, clasificándola en hombre o mujer, no obstante, más allá de ser un hecho biológico este se asigna con base en la percepción que terceros tienen sobre los genitales del recién nacido, por su parte el termino genero hace referencia a los roles, comportamientos y atributos que la sociedad y la cultura consideran apropiados para hombres y mujeres, es el resultado de la construcción social y cultural que establece que se entiende por femenino y por masculino.

Ahora bien, es importante aclarar que la identidad de género hace referencia a como se identifica a sí misma una persona, es decir cómo se auto reconoce independientemente del sexo biológico asignado al momento de nacer y que contrario a lo que se considera no tiene relación a



la orientación sexual de la persona por cuanto esta hace referencia a la atracción sexual (heterosexual, homosexual, bisexual, asexual) y tampoco hace referencia a la expresión de género que es la manera como la persona exterioriza su forma de ser y preferencias ante los demás.

Entendido lo anterior y para proseguir con el argumento e importancia de la igualdad y equidad de género, se debe hacer énfasis en la histórica discriminación basada en género, que se configura bajo cualquier acción u omisión de una persona o grupo de personas que busca excluir o generar un trato desigual y que puede culminar en el uso de la violencia física, se debe aclarar que la discriminación basada en género se configura siempre y cuando el motivo de la agresión tiene como motivo el género de la persona y la expresión del mismo. La Corte Interamericana de derechos humanos hace referencia a la violencia por prejuicios de género u orientaciones sexuales cuando la persona hace uso de ella, basándose en el deseo de castigar a quienes desafían las normas sociales y personales del género.

**2.2.3 Sexo y género.** Es importante que, en la prestación de servicios o atención al usuario, se tenga claridad en que el género se conceptualizó como el conjunto de ideas, representaciones, prácticas y prescripciones sociales que una cultura desarrolla desde la diferencia anatómica entre mujeres y hombres, para simbolizar y construir socialmente lo que es propio de los hombres o lo masculino y propio de las mujeres o lo femenino.

La identidad de una persona no puede ser entendida a menos que se perciba al género como un componente en interrelación compleja con otros sistemas de identificación y jerarquía. El paradigma de que el sujeto no está dado, sino que es construido en sistemas de significado y representaciones culturales, requiere ver que a su vez éstos están inscritos en jerarquías de poder.

Algunas de las características más relevantes que marcan las diferencias son las siguientes:

**Tabla 1. Diferencias entre sexo y género**

Sexo	Género
<b>Biológico:</b> Se refiere a los órganos sexuales y reproductivos de cada persona. Pene, vagina, ovarios, testículos, útero.	<b>Roles:</b> Responsabilidades y comportamientos socialmente construidos.
<b>Universal:</b> Los factores relacionados con el sexo son universales, en cualquier país, los hombres tienen pene y las mujeres tienen vagina.	<b>Cultural:</b> Los elementos relacionados con el género, varían dentro de las culturas y entre ellas, los roles de las mujeres en Kenia, pueden ser diferentes a los roles de hombres y mujeres en la India.
Se nace con él.	<b>Comportamiento aprendido:</b> Monitoreado y evaluado, y, por lo tanto, premiado, sancionado o censurado.
<b>No cambia:</b> El cambio anatómico, no se da de manera natural, sin embargo y gracias a la ciencia, ahora es posible, mediante intervención quirúrgica, completado con la administración artificial de hormonas.	<b>Cambia con el curso del tiempo:</b> Al ser una construcción social, es cambiante, dependiendo del momento en el que se vive y del aprendizaje que se indica.
El sexo genético no varía	Varía dentro de las culturas y entre ellas

**2.2.4 Diferencia entre perspectiva de género y enfoque de género.** Los estudiantes de consultorio jurídico, deben tener claro que la perspectiva de género, se refiere al análisis de las prácticas o comportamientos que existen en la sociedad frente a los roles que se desempeñan o que han sido asignados tanto a hombres como mujeres, y cómo estos influyen en el acceso a bienes, servicios, derechos, e incluso a la justicia.

Lo que busca evidenciar la perspectiva de género, son las construcciones sociales que rodean al género masculino y femenino, y así mismo analizar las desigualdades que se forman entre estos.

Aún más, en Colombia, el tribunal constitucional en los diferentes pronunciamientos utiliza la palabra perspectiva y enfoque de género como sinónimos y por su parte la Comisión de Género, de la Jurisdicción Especial para la Paz, emanó un documento para explicar los criterios que se deben tener en cuenta en el momento de establecer la violencia sexual y de género en el marco del conflicto armado interno, en el que señaló y aclaró que:

Perspectiva de género es una categoría de análisis que hace referencia al tipo de relaciones que se establecen entre hombres y mujeres de una sociedad particular, con base en las características, roles, oportunidades y posibilidades que el grupo social asigna a cada uno de aquellas y aquellos.

Enfoque de género es una herramienta analítica y metodológica que integra la categoría perspectiva de género y permite dar cuenta de la forma en que interactúan las diferencias de género y cómo ello genera desigualdades entre hombres y mujeres. (Organización de las Naciones Unidas, 2019, p.7)

Es por lo anterior, que, en el consultorio jurídico, se pretende el desarrollo de prácticas inclusivas en la atención, que reconozcan las diferencias y que, de esta manera tanto a hombres como a mujeres y población LGBTI, se les permita el goce, el acceso integro, correcto y respetuoso a los servicios de la justicia.

**2.2.5 Diferencia entre los tipos de violencia de género.** La violencia de género, es una de las señales de alarma, cuando se está prestando la atención jurídica a un usuario y siendo así se debe identificar de manera rápida e idónea para prevenir la vulneración futura o progresiva de derechos. Este tipo de violencia, se identifica 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.

**Tabla 2. Tipos de violencia**

<b>Tipos de violencia</b>	
Violencia física.	Es un acto que intenta provocar o provoca dolor o daño físico. Se presenta a través de diversos actos de agresión como: golpes, quemaduras, patadas, puñetazos, mordiscos, entre otros. En su forma más extrema, la violencia física lleva al feminicidio
Violencia verbal.	Comprende el menosprecio en privado o en presencia de otras personas, ridiculización, uso de malas palabras, insultos, amenazas, entre otros
Violencia sexual.	Se refiere a acciones como la violación o intento de violación, actividades sexuales forzadas, y en el caso de las mujeres, abuso en relación a la reproducción (embarazo forzado, aborto forzado, esterilización forzada).
Violencia psicológica.	Comprende conductas amenazantes, que no necesariamente implican violencia física o verbal, o conductas como ignorar, descuidar intencionalmente, aislar a la persona, retener información, entre otras.
Violencia socioeconómica.	Incluye acciones como quitarle a la víctima sus ganancias, no permitirle tener un ingreso separado (condición de ‘ama de casa’ forzada, trabajo no remunerado en el negocio familiar), o ejercer violencia física que la incapacita para el trabajar
Violencia institucional	La violencia institucional contra la mujer se da por parte de las autoridades encargadas de la ruta de atención y de materializar sus derechos, al no aplicar los enfoques de género, al desconocer sus competencias relacionadas con la protección integral de la mujer, al naturalizar las violencias e invisibilizar las violencias emocionales y al revictimizar a través de patrones de desigualdad y discriminación. Las autoridades deberán administrar justicia con perspectiva de género y garantizar el acceso a la justicia sin discriminaciones, teniendo en cuenta las medidas de protección establecidas en la Ley 1257 de 2008.

**2.2.6 Mujeres Líderesas y defensoras de derechos humanos.** En la atención de consultorio jurídico, es importante identificar si la persona usuaria es una lideresa o defensora de derechos humanos. Esta importancia recae en que debido a su condición de lucha, liderazgo y defensa por los derechos de diferentes comunidades, están expuestas a un riesgo constante, y es por esa razón

que deben ser sujeto de inmediata e idónea protección, partiendo siempre de la presunción del riesgo extraordinario que se presenta cuando la víctima de violencia es una lideresa o defensora de los derechos humanos, por cuanto su condición femenina, conjugada a las labores que desempeña, la hace especialmente susceptible de sufrir múltiples, reiterados y escalonados ataques de violencia y persecuciones.

**Tabla 3. Diferencias entre mujer lideresa y mujer defensora de derechos humanos**

<b>Mujer lideresa</b>	<b>Mujer defensora de derechos humanos.</b>
Mujer con reconocimiento comunitario, social y/o político que desarrolla acciones organizativas y de incidencia ante el Estado, la sociedad, la comunidad y otras organizaciones de la sociedad civil, para promover el reconocimiento de las realidades y necesidades de las mujeres	Toda mujer que de manera individual o colectiva promueve y procura la protección y realización de los derechos humanos y las libertades fundamenta les en los planos nacional e internacional.

### 2.3 Marco Conceptual

En la labor esencial de la justicia para eliminar cualquier factor que configure un riesgo de violencia institucional generada por prejuicios y estereotipos, que se ven reflejados en actuaciones y comportamientos de quienes hacen parte de la cadena de atención y que se traducen en revictimización, Colombia busca reconocer y defender los derechos humanos promoviendo la transformación de la situación y condición de la mujer y la población LGBTI, para lograr la equidad de género, contribuir al empoderamiento y garantizar un proceso permanente de ampliación de libertades para todas las personas.

A partir de este proyecto, y basado en su producto “Guía de atención a mujeres y personas LGBTI en servicios de acceso a la justicia”, del consultorio jurídico Universidad Francisco de Paula Santander, se adoptan las siguientes definiciones:

**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 construidos 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 “Glosario de igualdad de género” (Organización de las Naciones Unidas, 2019).

**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 consideración características genéticas, hormonales, anatómicas y fisiológicas. Sin embargo, no todas las personas encajan en el binario hombre/mujer (Organización de los Estados Americanos, 2012).

**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 (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2019).

**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” (OEA, 2012, p.12).

**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 (OEA, 2012).

**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” (Asamblea General de las Naciones Unidas 2007, p.23).

**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 (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2019).

**Estereotipos:** Creencias o convicciones generalizadas sobre características, funciones o atributos específicos personales o roles que cumplen o deben cumplir los miembros de determinado grupo. Ministerio de justicia y del derecho (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2019).

**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.

**Feminicidio:** Se considera feminicidio la muerte de una mujer por ser mujer o por su identidad de género (mujer trans). El feminicidio no solo ocurre cuando se odia a las mujeres sino también cuando la violencia es empleada como medio para ejercer control sobre la mujer, sus

decisiones vitales, su sexualidad; cuando la violencia es empleada como medio de represión o castigo por el ejercicio de sus derechos. Hay feminicidio cuando la mujer es instrumentalizada, disciplinada o cosificada mediante la violencia. El feminicidio se produce en contextos de dominación pública o privada, por lo que la ley penal desarrolla circunstancias indicativas que sirven de ayuda para entender que se ha producido, pero que no son taxativas ni se requieren para que se entienda la real ocurrencia de dicho delito.

**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 (Organización de las Naciones Unidas, 2019).

**Violencia institucional:** La violencia institucional contra la mujer se da por parte de las autoridades encargadas de la ruta de atención y de materializar sus derechos, al no aplicar los enfoques de género, al desconocer sus competencias relacionadas con la protección integral de la mujer, al naturalizar las violencias e invisibilizar las violencias emocionales y al revictimizar a través de patrones de desigualdad y discriminación. Las autoridades deberán administrar justicia con perspectiva de género y garantizar el acceso a la justicia sin discriminaciones, teniendo en cuenta las medidas de protección establecidas en la Ley 1257 de 2008 (Corte Constitucional, 2017; Corte Constitucional, 2018).

**Violencia contra la mujer:** Cualquier acción u omisión que le cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial por su condición de mujer, así



como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, bien sea que se presente en el ámbito público o en el privado (Congreso de Colombia, Ley 1257, 2008, art.3).

**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 la persona, 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 a mujeres y hombres acceder a los mismos beneficios, bienes y oportunidades, entre otros (Ministerio de Justicia y del Derecho,

2019).

**Lideresa:** Mujer con reconocimiento comunitario, social y/o político que desarrolla acciones organizativas y de incidencia ante el Estado, la sociedad, la comunidad y otras organizaciones de la sociedad civil, para promover el reconocimiento de las realidades y necesidades de las mujeres. (Ministerio del Interior, 2016).

**Defensora de derechos humanos:** Toda mujer que de manera individual o colectiva promueve y procura la protección y realización de los derechos humanos y las libertades fundamentales en los planos nacional e internacional.

**Violencia contra lideresas y defensoras:** Tipo de violencia estructural, que recoge el interés de afectación sociopolítica, económica, de protección de derechos y a su vez de género. Dicha violencia no sólo pone en riesgo la vida de las mujeres lideresas y defensoras y sus familias, sino sus propuestas políticas, su defensa de derechos, el mantenimiento de la democracia y la construcción de una sociedad más equitativa. Los riesgos, impactos y afectaciones por las agresiones contra ellas tienen un impacto diferencial y desproporcionado debido a las violencias históricamente perpetradas contra las mujeres en razón de su género (Ministerio del Interior, 2016).

### **3. Diseño Metodológico**

#### **3.1 Tipo de Investigación**

El presente proyecto de investigación fue desarrollado bajo una tipología de investigación aplicada, por cuanto el mismo está orientado a identificar las necesidades de Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander en el desarrollo de prácticas inclusivas para mujeres y población LGBTI con la creación de un diagnóstico que posteriormente facilite la corrección de las barreras que impiden una atención integral a quienes soliciten el servicio.

Murillo (2008) afirma que “la investigación aplicada recibe el nombre de investigación práctica o empírica” (p.7), que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad.

Este tipo de investigación permite generar espacios de inclusión, respeto y tolerancia desde la percepción del conocimiento, así mismo, con su desarrollo se podrán incentivar acciones de crecimiento y mejora tanto para el Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander como para los miembros activos del mismo; la creación de un manual guía de atención para mujeres y población LGBTI por medio de este proyecto es un paso en la certificación de inclusividad en género.

### **3.2 Enfoque de la Investigación**

La investigación tiene un enfoque mixto que según Hernández, Fernández & Batista (2008) representa:

Un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

Así mismo, es fundamental mencionar que para el desarrollo de este proyecto investigativo se implementaron cuestionarios que permitieron recolectar información veraz sobre los conocimientos y sensibilidad de los estudiantes de consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander sobre perspectiva de género, lo que permite la aplicación de la ciencia estadística para que posteriormente combinado con los conocimientos teóricos, desarrolle la objetividad y permita dar una solución real al problema planteado.

### **3.3 Método de Investigación**

Con la finalidad de realizar un correcto diagnóstico para el consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander sobre el desarrollo de prácticas inclusivas con mujeres y población LGBTI, fue esencial implementar una metodología jurídico descriptiva la cual

Consiste en aplicar “de manera pura” el método analítico a un tema jurídico, es decir, consiste en descomponerlo en tantas partes como sea posible. Esto implica que el tema debe ser, salvo que se persiga otro fin, muy bien delimitado. (Clavijo, Guerra & Yáñez, 2014, p.50)

### **3.4 Población y Muestra**

Se tomo como muestra un total de 50 estudiantes activos del Consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander.

Para la selección de la muestra poblacional se empleó el muestreo intención por cuanto los sujetos a encuestar, cumplían con ciertas características indispensables y convenientes para la investigación, motivo por el cual los sujetos deben pertenecer al programa de Derecho de la Universidad Francisco de Paula Santander y miembros activos de consultorio jurídico.

### **3.5 Recolección de la Información**

Para garantizar que la información sea veraz sin ningún sesgo y que los estudiantes sintieran la confianza y libertad de responder según sus sentimientos y conocimientos sin temor a prejuicios que los condujeran a hacer un cambio de la respuesta adecuada según su percepción se implementaron encuestas anónimas enviadas a los docentes titulares de las áreas del derecho abarcadas en consultorio jurídico para que a su vez ellos las transmitieran a los estudiantes, además, la encuesta fue enviada a un grupo general de WhatsApp del programa de derecho donde se encuentran vinculados estudiantes y docentes con la finalidad de que esta llegara a toda la muestra población: estudiantes activos en consultorio jurídico UFPS.

También, se implementó un análisis documental como técnica fundamental, para obtener un mayor conocimiento y garantizar mayor veracidad en la solución del planteamiento del problema, se analizaron documentos del Ministerio de Justicia y Derecho, Leyes y Jurisprudencia.

### 3.6 Análisis de la Información Recolectada

Una vez realizada la encuesta virtual por la plataforma drive de Gmail que se aplicó a un total de 50 estudiantes, los mismos se discriminaron de la siguiente manera:

**Tabla 4. Número de estudiantes que respondieron la encuesta discriminados según el área del consultorio en la cual están trabajando**

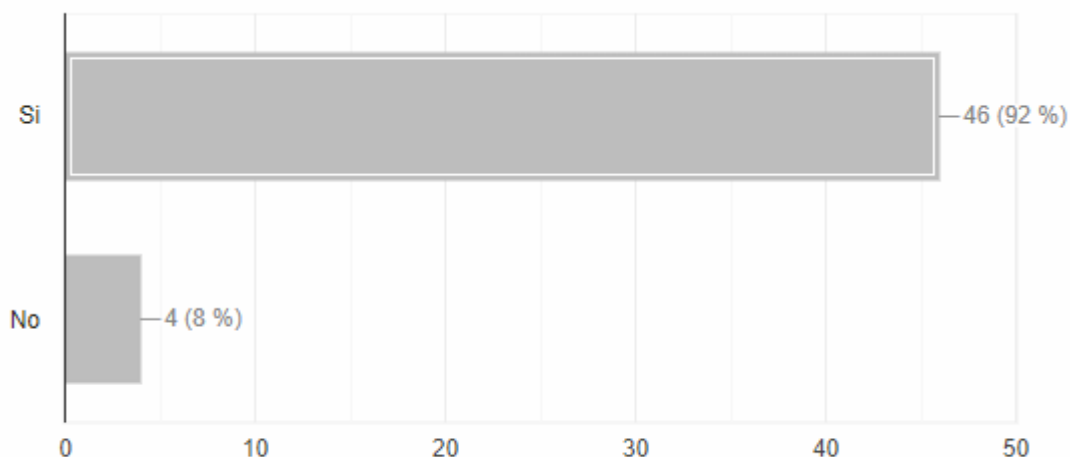
Área del consultorio	Número de estudiantes encuestados
Laboral	19
Penal	13
Civil	11
Publico	7

El análisis obtenido por la encuesta es el siguiente:

#### Pregunta 1.

**Tabla 5. ¿Considera que el Consultorio Jurídico UFPS es un espacio de inclusión y respeto que busca la defensa de la justicia, la igualdad y la ley?**

	Frecuencia	Porcentaje
Si	46	92%
No	4	8%



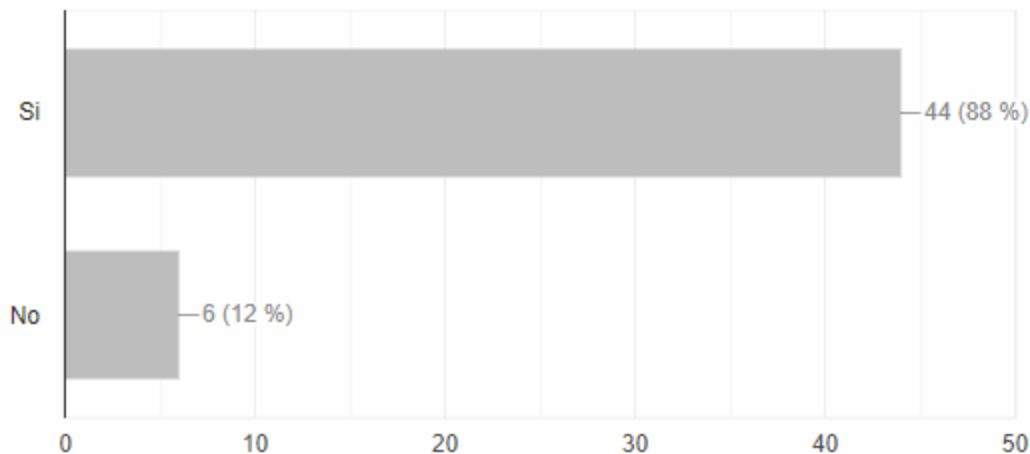
**Figura 1. ¿Considera que el Consultorio Jurídico UFPS es un espacio de inclusión y respeto que busca la defensa de la justicia, la igualdad y la ley?**

Del 100% de los estudiantes encuestados un 92% considera que el consultorio jurídico es un espacio de inclusión y respeto que está en la constante búsqueda de la defensa de la justicia, la igualdad y la ley, no obstante, un 8% manifestó una negativa con esta pregunta y por lo tanto es necesario crear estrategias de inclusión para que todas las personas se sientan identificadas con la misión y visión de la entidad.

### **Pregunta 2.**

**Tabla 6. ¿En su condición como estudiante de derecho reconoce las barreras que poseen mujeres y comunidad LGBTI para acceder a la justicia?**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	44	88%
No	6	12%



**Figura 2. ¿En su condición como estudiante de derecho reconoce las barreras que poseen mujeres y comunidad LGBTI para acceder a la justicia?**

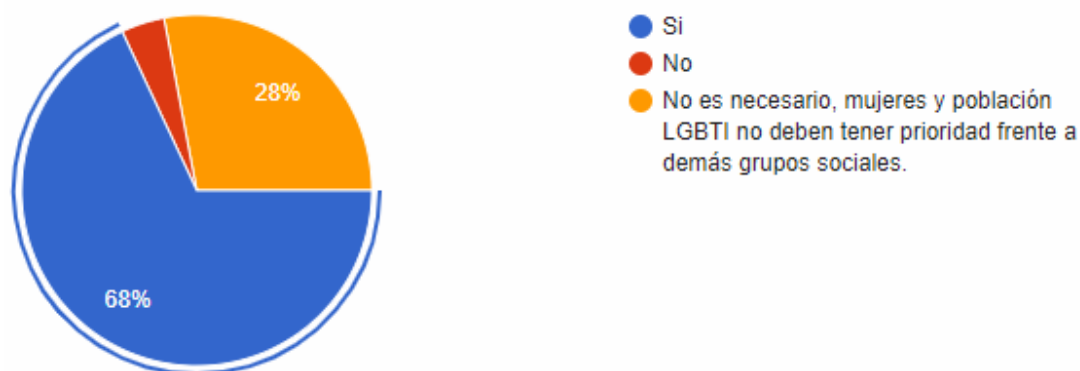
El primer paso para iniciar a hablar de inclusión es el reconocimiento de que no todos los seres humanos poseen las mismas garantías para acceder a la justicia, como estudiantes de derecho los miembros del programa deben tener claridad sobre cuáles son los limitantes en el acceso a la justicia de comunidades vulnerables como es el caso de las mujeres y población LGBTI. En el caso específico de los estudiantes encuestados solo un 12% manifiesta no reconocer cuales son las barreras que enfrentan mujeres y población LGBTI para acceder a la justicia cifra que se disminuirá o anulará con la puesta en marcha de capacitaciones con enfoque de género.



### Pregunta 3.

**Tabla 7. ¿Cree que es fundamental dar prioridad a la atención de mujeres y población LGBTI por el constante historial de violaciones hacia sus derechos?**

	Frecuencia	Porcentaje
Si.	34	68%
No.	2	4%
No es necesario, mujeres y población LGBTI no deben tener prioridad frente a demás grupos sociales.	14	28%



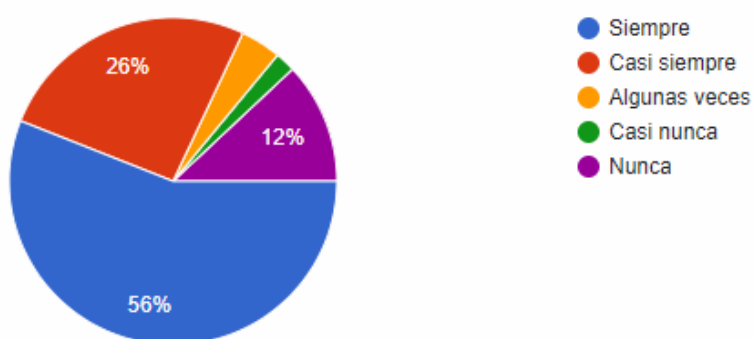
**Figura 3. ¿Cree que es fundamental dar prioridad a la atención de mujeres y población LGBTI por el constante historial de violaciones hacia sus derechos?**

Hacer un recorrido por los antecedentes de las constantes violaciones que sufren diferentes grupos sociales por razones de género, es el paso inicial para que desde la empatía se generen soluciones capaces de garantizar un ambiente inclusivo, es alarmante que los resultados de las encuestas indiquen que un poco más del 50% de los estudiantes encuestados estén de acuerdo con la priorización en la atención de mujeres y población LGBTI, sin embargo, esta cifra se podrá reducir por medio de campañas de sensibilización que aborden la perspectiva de género.

#### Pregunta 4.

**Tabla 8. ¿Al iniciar la consulta usted emplea las herramientas pertinentes para que las personas se sientan cómodas y en un espacio de confianza? Ej.: Le pregunta a la persona usuaria su nombre identitario para que la misma se sienta escuchada e importante**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre.	28	56%
Casi siempre.	13	26%
Algunas veces.	2	4%
Casi nunca.	1	2%
Nunca.	6	12%



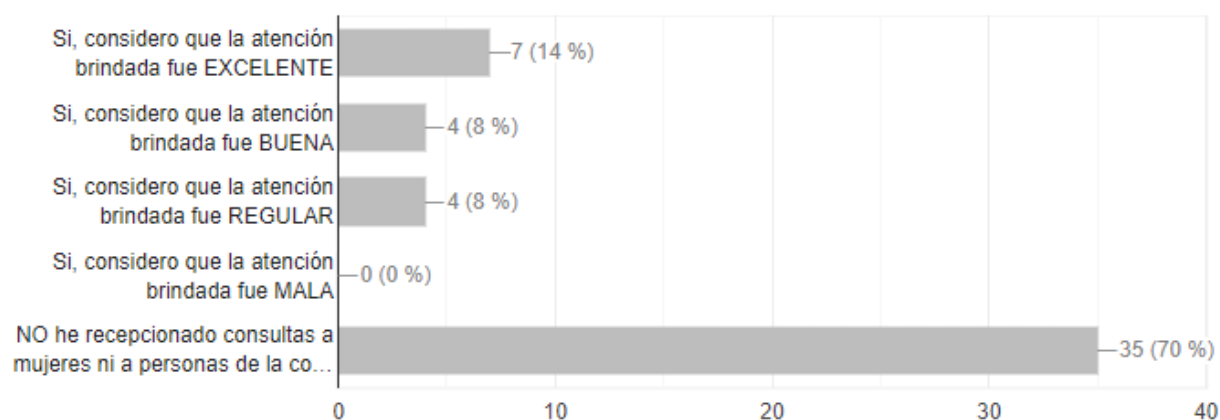
**Figura 4. ¿Al iniciar la consulta usted emplea las herramientas pertinentes para que las personas se sientan cómodas y en un espacio de confianza? Ej.: Le pregunta a la persona usuaria su nombre identitario para que la misma se sienta escuchada e importante**

Generar un espacio de confianza donde todas las personas se sientan incluidas es una obligación de todas las entidades prestadoras de servicios, en el análisis de las estadísticas evidenciadas en la gráfica se observa que un 56% de los estudiantes encuestados muestran un interés permanente por hacer sentir cómoda y en un ambiente de confianza a la persona usuaria, es fundamental incrementar las cifras por medio de campañas de sensibilización sobre enfoque e identidad de género.

### Pregunta 5.

**Tabla 9. ¿En el desarrollo de sus actividades en consultorio jurídico ha ingresado consultas de mujeres o integrantes de la comunidad LGBTI? Si su respuesta es afirmativa ¿Cómo considera que fue la atención brindada al usuario o la usuaria?**

	Frecuencia	Porcentaje
Si, considero que la atención fue excelente.	7	14%
Si, considero que la atención fue BUENA.	4	8%
Si, considero que la atención fue REGULAR.	4	8%
Si, considero que la atención fue MALA.	0	0%
NO he recepcionado consultas a mujeres ni a personas de la comunidad LGBTI.	35	70%



**Figura 5. ¿En el desarrollo de sus actividades en consultorio jurídico ha ingresado consultas de mujeres o integrantes de la comunidad LGBTI? Si su respuesta es afirmativa ¿Cómo considera que fue la atención brindada al usuario o la usuaria?**

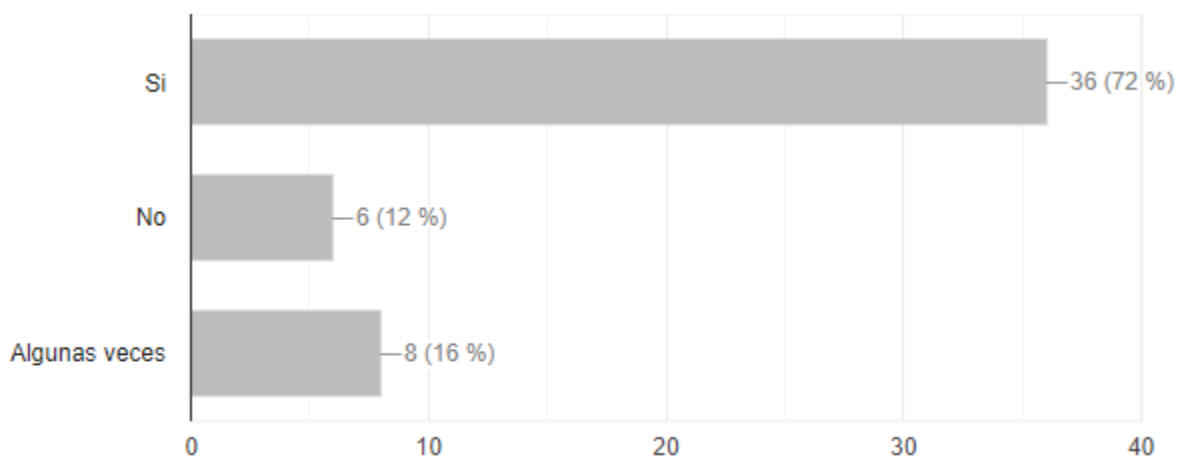
Dentro de los procesos de autoevaluación es importante que el consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander este en constante proceso de actualización y

mejoramiento, cuando el miembro de la institución acepta la necesidad en la prestación del servicio se inicia un proceso articulado con el objetivo de mejorar el desarrollo de los servicios prestados, así mismo, se evidencia que la mayoría de los estudiantes encuestados no han recepcionado consultas a la población objeto de este estudio, no obstante, el desarrollo del presente proyecto garantiza que cuando se inicie un proceso de consulta los estudiantes estén capacitados y con todas las estrategias de atención inclusiva aprendidas.

### Pregunta 6.

**Tabla 10. ¿Considera que sus actuaciones dentro de consultorio jurídico han incentivado un entorno de inclusión y respeto?**

	Frecuencia	Porcentaje
Si.	36	72%
No.	6	12%
Algunas veces.	8	16%



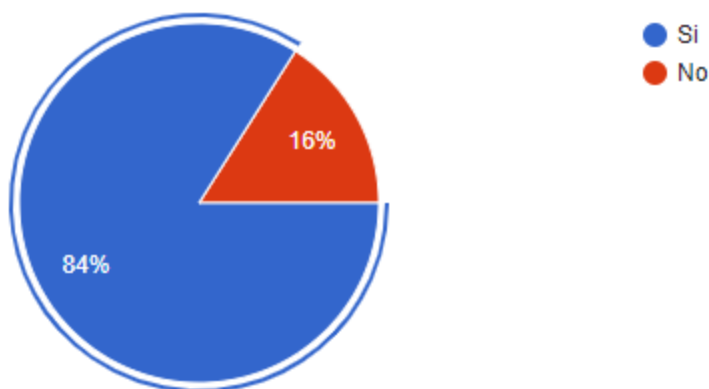
**Figura 6. ¿Considera que sus actuaciones dentro de consultorio jurídico han incentivado un entorno de inclusión y respeto?**

Generar espacios de confianza, respeto y empatía parten desde la posición que asume cada uno de los colaboradores, como en todo entorno laboral el desarrollo personal juega un papel importante en la formación del producto derivado de la labor, es importante resaltar en el análisis de esta figura como la mayoría de estudiantes se han sentido de valor en la promoción de la practica inclusiva, además, de que es posible incentivar a ese seis y ocho por ciento de estudiantes que no respondieron afirmativamente a la pregunta a que generes acciones de cambio en su entorno.

### Pregunta 7.

**Tabla 11. Reconoce la diferencia existente entre sexo-género-identidad de género y expresión de género**

	Frecuencia	Porcentaje
Si	42	84%
No	8	16%



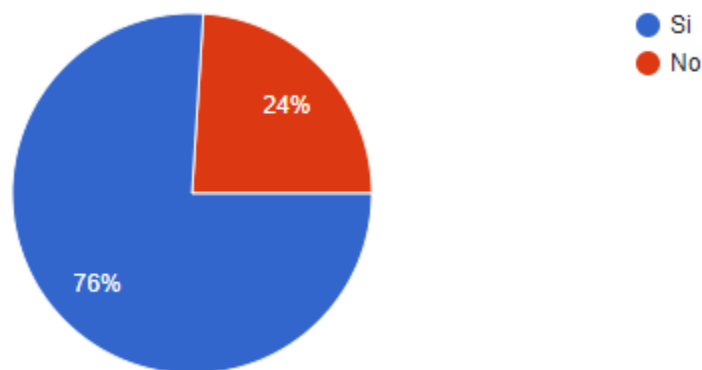
**Figura 7. Reconoce la diferencia existente entre sexo-género-identidad de género y expresión de género**

En la atención a personas dentro del consultorio jurídico es importante no estandarizar y aceptar la diversidad, el reconocimiento de la diferencia y de las diferentes maneras en las que una persona puede desarrollarse es fundamental para generar un espacio inclusivo y empático; en el caso de la gráfica analizada se puede observar que la mayoría de estudiantes adscritos a la entidad si tienen conocimiento de la diferencia entre sexo y la perspectiva de género, lo que es una ventaja para iniciar con los procesos de transformación y aprendizaje.

### Pregunta 8.

**Tabla 12. ¿Conoce la diferencia entre mujer defensora de derechos humanos y lideresa social?**

	Frecuencia	Porcentaje
Si	38	76%
No	12	24%



**Figura 8. ¿Conoce la diferencia entre mujer defensora de derechos humanos y lideresa social?**

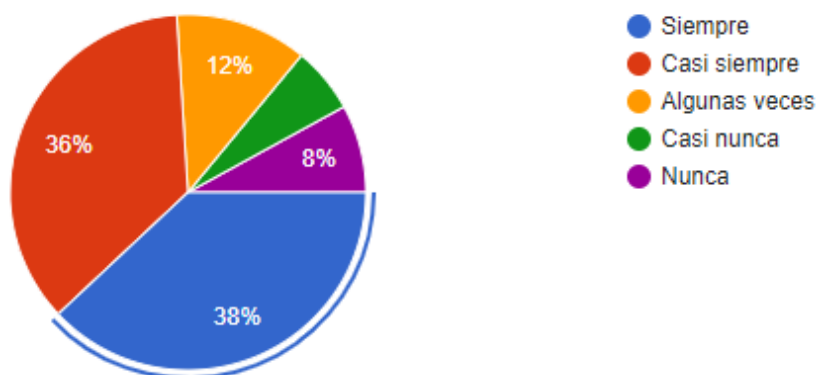
Un 76% de los 50 estudiantes encuestados, reconocen la diferencia entre mujeres defensoras de derechos humanos y lideresas, categorías fundamentales para actuar con los debidos

protocolos de protección cuando hay amenaza contra su integridad y desarrollo, con respecto al 24% restante, con los procesos de capacitación derivados de este proyecto de investigación se pretenderá impartir un conocimiento general y específico donde podrán reconocer las diferencias entre mujeres lideras y defensoras de derechos humanos, en aras de garantizar una atención integral para ellas.

### Pregunta 9.

**Tabla 13. ¿Hace uso correcto del lenguaje inclusivo cuando desarrolla sus actividades dentro de consultorio jurídico?**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre.	19	38%
Casi siempre.	18	36%
Algunas veces.	6	12%
Casi nunca.	3	6%
Nunca.	4	8%



**Figura 9. ¿Hace uso correcto del lenguaje inclusivo cuando desarrolla sus actividades dentro de consultorio jurídico?**

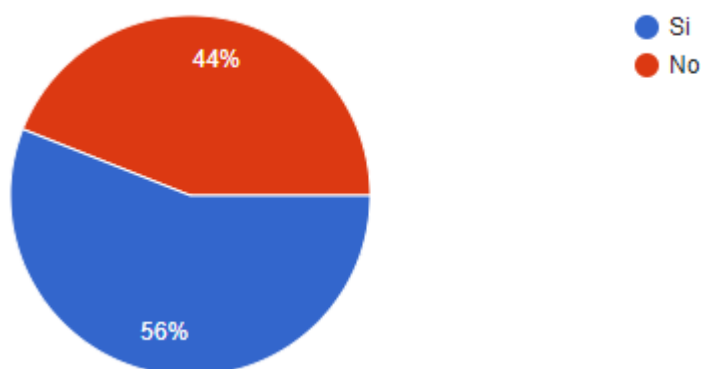
El uso del lenguaje incluyente es una obligación en la atención a usuarios, el respeto por la diversidad y el desarrollo personal es el reflejo de cómo se expresa la persona, en el caso de los

estudiantes encuestados solo un 38% hace uso siempre del lenguaje inclusivo, es una cifra baja teniendo en cuenta que la muestra poblacional tomada para el desarrollo de este estudio fue pequeña, más de la mitad de los estudiantes encuestados no hacen uso permanente del lenguaje inclusivo lo cual puede ser resultado del desconocimiento que hay frente al tema.

### Pregunta 10.

**Tabla 14. ¿Tiene conocimiento de las rutas de atención existentes en caso de violencia o amenaza contra la vida e integridad de mujeres y población LGBTI?**

	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	56%
No	22	44%



**Figura 10. ¿Tiene conocimiento de las rutas de atención existentes en caso de violencia o amenaza contra la vida e integridad de mujeres y población LGBTI?**

Las rutas de atención e interinstitucionales son un apoyo para la persona usuaria que llegue a consultorio jurídico con un caso para el que el mismo no es competente, conocerlas no solo facilita el proceso de apoyo a la posible víctima sino que también genera un espacio de confianza

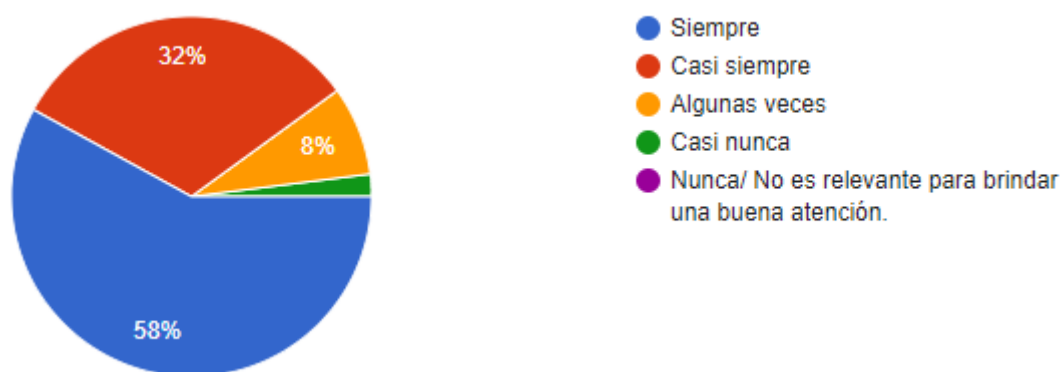


donde con el apoyo interinstitucional se pueda garantizar una calidad en el servicio, en la aplicación de la encuesta más del 50% de la muestra manifiesta conocer las rutas mencionadas y con respecto al 44% restante por medio de las capacitaciones a implementar adquirirán este saber que les facilitara el desarrollo de sus actividades en consultorio jurídico.

### Pregunta 11.

**Tabla 15. ¿Cuándo finaliza la consulta con el usuario o la usuaria usted pone especial atención al sentir de la persona y procura no generar espacios de revictimización?**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre.	29	58%
Casi siempre	16	32%
Algunas veces.	4	8%
Casi nunca.	1	2%
Nunca.	0	0%



**Figura 11. ¿Cuándo finaliza la consulta con el usuario o la usuaria usted pone especial atención al sentir de la persona y procura no generar espacios de revictimización?**

La materialización de la atención inclusiva es una colección de diferentes momentos en los que se analiza la parte jurídica, emocional y social de la persona usuaria, cuando como ente

encargado se aprende a reconocer y proteger el sentir de la persona se está cumpliendo con la función social del desarrollo, incentivar a los estudiantes del consultorio jurídico de la UFPS a reconocer todos estos factores se alienta una atención más inclusiva y un progreso para la institución.

## 4. Resultados

### **4.1 Realizar el Diagnóstico del Estado Actual del Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander frente a las Prácticas Inclusivas con Respecto a la Atención de Mujeres y Población LGBTI en la Prestación de los Servicios para el Correcto Acceso a la Justicia**

La igualdad se constituye como un valor y principio constitucional fundamental para la aplicación del derecho en Colombia, el propósito del presente diagnóstico es establecer el estado actual del Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander con respecto a la atención inclusiva hacia las Mujeres y la Población LGBTI.

**4.1.1 Metodología para la aplicación del diagnóstico.** Para la aplicación del diagnóstico del desarrollo de prácticas inclusivas en la atención a mujeres y población LGBTI se analizará el progreso del consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander con respecto a los siguientes protocolos de atención:

Alistamiento.

Acogida.

Recepción del caso.

Asesoramiento y competencia.

Activación de ruta de remisión de casos.

Materialización de la atención inclusiva.

Así mismo, se calificará según los siguientes criterios:

**Tabla 16. Criterios de calificación del diagnóstico**

<b>Rango</b>	<b>Criterios</b>
Puntaje total entre 0,0 y 2,9	Insuficiente
Puntaje total entre 3,0 y 3,9	Aceptable
Puntaje total entre 4,0 y 5,0	Satisfactorio

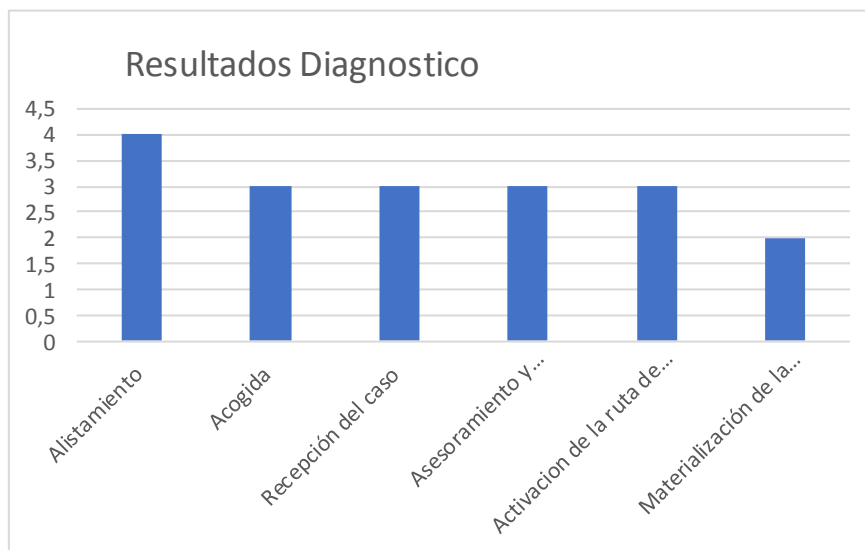
**4.1.2 Aplicación y desarrollo.** Como se muestra a continuación:

**Tabla 17. Diagnóstico del estado actual del consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander frente a las practicas inclusivas en la atención a mujeres y población LGBTI**

<b>Aspecto del servicio</b>	<b>Calificación</b>
1. Alistamiento:	
1.1. Consultorio Jurídico favorece los procesos de formación a las personas que se desempeñan dentro de la institución, tales como talleres y seminarios.	4
1.2. Hay reconocimiento y aplicación de las rutas de inclusión con respecto a los protocolos de atención.	
1.3. Se han realizado cambios en la ruta de atención donde se evidencia la inclusión de los protocolos.	
1.4. En la cadena de servicio, el consultorio garantiza un acceso libre de prejuicios o estereotipos sexistas basados en discriminación, sin limitación o restricción por motivo de etnicidad, sexo, orientación sexual, identidad de género, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole.	
2. Acogida:	
2.1. Se expone en un lugar visible, de forma sencilla y amigable, información gráfica diseñada con perspectiva de género que referencie conductas permitidas y no permitidas en la lucha contra la violencia, la discriminación y los estereotipos.	3
2.2. Las instalaciones institucionales son cómodas y seguras para las personas usuarias, se cuenta con una sala de espera cómoda, turnos preferenciales, espacios confidenciales y de atención a los menores de edad que acompañan a quien presenta el caso.	
3. Recepción del caso:	
3.1. Consultorio Jurídico cuenta e implementa formatos de caracterización donde se logra focalizar la población.	3
3.2. En la organización del Consultorio Jurídico hay instrumentos	

Aspecto del servicio	Calificación
manuales o tecnológicos que priorizan la atención a mujeres embarazadas y personas de la tercera edad.	
3.3. En el sistema de recepción del caso se aplican formatos para diligenciar la historia del caso, su asesoría, los procedimientos a realizar y las rutas a activar.	
3.4. En los procesos de formación se implementan talleres, seminarios y actualizaciones pertinentes a los miembros activos del Consultorio jurídico, además, se encuentran en constante aprendizaje sobre técnicas de competencias comunicativas, enfoque diferencial y atención incluyente. Los estudiantes son evaluados para determinar su nivel de sensibilidad frente a problemáticas de género.	
3.5. Existen protocolos que incluyen las rutas interinstitucionales de articulación y remisión de casos.	
4. Asesoramiento y competencia:	
4.1. Consultorio jurídico cuenta con la ruta de atención integral y de atención interinstitucional y hace una adecuada remisión de casos a otras entidades en el formato mencionado.	3
4.2. Consultorio Jurídico expone en un lugar visible al alcance de todas las personas piezas comunicativas que identifican los sectores del Estado que intervienen en los casos de violencia contra las mujeres y población LGBTI.	
5. Activación de la ruta de remisión de casos:	
5.1. Hay en las instalaciones del Consultorio jurídico piezas comunicativas que orientan cuales son las rutas y explican su funcionalidad con respecto a la articulación con entidades del estado.	3
5.2. El estado de bienestar de la persona usuaria es priorizado durante toda la interacción con la misma, se debe verificar la comprensión de las orientaciones dadas, haciendo uso de las habilidades comunicativas.	
6. Materialización de la atención inclusiva:	
6.1. Constantemente se realizan planes de mejora en pro de fomentar la inclusión en el Consultorio Jurídico.	2
6.2. Hay encuestas de satisfacción que fomentan una atención incluyente.	
6.3. Los miembros del consultorio Jurídico, cuentan con entrenamiento en habilidades comunicativas, enfoques diferenciales y atención incluyente.	

#### 4.1.3 Resultados por numeral del diagnóstico. Como se muestra a continuación:

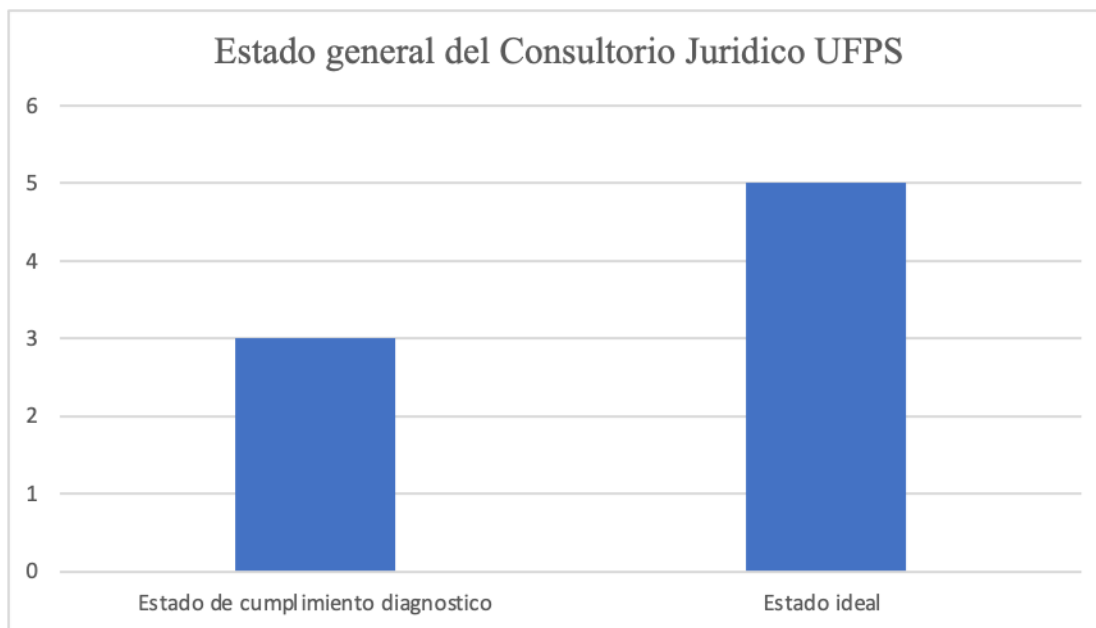


**Figura 12. Resultados por numeral diagnóstico**

**4.1.4 Estado general de la entidad.** El diagnóstico del desarrollo de las prácticas inclusivas en la atención a mujeres y población LGBTI del Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander Genero los siguientes resultados por cada criterio a calificar:

**Tabla 18. Resultados del diagnóstico por criterios de calificación**

Criterios de calificación	Calificación
Alistamiento	4
Acogida	3
Recepción del caso	3
Asesoramiento y competencia	3
Activación de la ruta de remisión de casos	3
Materialización de la atención inclusiva	2



**Figura 13. Estado general del consultorio Jurídico UFPS vs el estado ideal para la prestación de un servicio inclusivo para mujeres y población LGBTI**

Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander obtiene una calificación de TRES (3.0) sobre CINCO (5.0) en el diagnóstico del desarrollo de prácticas inclusivas en la atención a mujeres y población LGBTI, razón por la cual del resultado obtenido en el diagnóstico se organizará en el desarrollo del objetivo específico número dos planes de acción y seguimiento en pro de eliminar las barreras que obstaculizan alcanzar el estado ideal posible por la entidad.

#### **4.2 Identificar con Base en los Estándares y Protocolos del Ministerio de Justicia Colombiano el Estado Actual del Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander con Respecto al Desarrollo de Prácticas Inclusivas en los Procesos de Atención a Mujeres y Población LGBTI**

El Consultorio jurídico de la Universidad francisco de Paula Santander en pro de cumplir con los compromisos sociales establecidos en su misión y visión ha de implementar y fortalecer

acciones capaces de impactar positivamente en el desarrollo de sus actividades. Los protocolos de inclusión para mujeres y comunidad LGBTI, tienen por objetivo garantizar que el servicio prestado a la comunidad sea de calidad, de fácil acceso e incluyente, eliminando las barreras de discriminación, prejuicios y de desconocimiento.

A la par del desarrollo del presente proyecto de grado se desarrolló en conjunto de las directivas de consultorio jurídico las actividades de mejora pertinentes para lograr la certificación en inclusión del Ministerio de Justicia y del Derecho, lo cual fue alcanzado gratamente, posterior a la identificación de fortalezas y debilidades del consultorio jurídico por medio de la aplicación del diagnóstico, por lo que el análisis realizado en este objetivo obedece a al servicio previo ofrecido en la institución.

Los protocolos establecidos por el Ministerio de Justicia y del derecho en Colombia para el funcionamiento inclusivo de los consultorios jurídicos son los siguientes:

**4.2.1 Alistamiento.** En el cumplimiento de sus actividades Consultorio Jurídico debe integrar y socializar los protocolos de atención incluyente a mujeres, lideresas defensoras de derechos humanos y población LGBTI, garantizando el enfoque diferencial en la atención a cada persona y superando las barreras estructurales, conceptuales y actitudinales.

El desarrollo de jornadas de formación, la implementación y modificación de los protocolos de inclusión en las rutas de atención, son ejes centrales para el cumplimiento de este primer protocolo, por cuanto el Consultorio jurídico debe implementar estrategias preventivas contra la violencia y la revictimización que han de contemplar la perspectiva de género, la dignidad laboral, la idoneidad y la atención integral en la cadena de prestación del servicio según las medidas de protección contempladas en la ley 1257 de 2008.



La metodología y el uso de herramientas didácticas son fundamentales para el cumplimiento de las metas propuestas con respecto a inclusión y perspectiva de género, esto permitirá identificar y eliminar barreras tales como prejuicios, invisibilizaciones, normalización y justificación de la violencia que impiden el acceso a la justicia; la creación de encuestas de satisfacción, la exposición permanente en las instalaciones del Consultorio jurídico de recomendaciones dirigidas a mujeres, lideresas, defensoras de derechos humanos y población LGBTI, son ítems fundamentales en la promoción y defensa de la inclusión.

Una cadena de servicio exitosa se caracteriza por carecer de prejuicios o estereotipos sexistas basados en la discriminación por motivo de etnicidad, sexo, orientación sexual, identidad de género, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, y es por ello que se ha de contar con un manual recopilatorio de las actitudes y comportamientos que deben implementarse y evitarse en el desarrollo de la atención a mujeres y población LGBTI.

La igualdad, reconocida como principio constitucional debe ser una constante en el desarrollo de las actividades de la entidad, no obstante, es fundamental una diferenciación en la atención a mujeres, lideresas, defensoras de derechos humanos y población LGBTI, por lo que quienes se desempeñen dentro del Consultorio Jurídico deben estar en constante formación y sensibilización generando acciones encaminadas a la eliminación de barreras.

**4.2.2 Acogida.** En el consultorio jurídico se expone de manera sencilla, gráfica y amigable, cuáles son los derechos de las mujeres lideresas, defensoras de derechos humanos y la población LGBTI. La exposición se debe realizar en un lugar visible y haciendo uso correcto del lenguaje incluyente, debe ser libre de prejuicios y sin información estereotipada.

Con la recepción del caso y la atención a la persona se debe enfatizar en el compromiso de privacidad, seguridad y protección, permitiendo un espacio apto que garantice las condiciones para que las partes dialoguen sin interrupción y de manera confidencial, la persona usuaria se debe sentir segura y cómoda.

**4.2.3 Recepción del caso.** El consultorio Jurídico debe contar e implementar un formato para la caracterización detallada de las mujeres y población LGBTI, contemplando estrategias específicas que permitan la participación activa de todas las personas que soliciten el servicio del centro jurídico.

Se debe priorizar la atención a mujeres embarazadas y personas de la tercera edad, por lo que se debe contar con turnos preferenciales y registrar los mismos con su respectiva asignación y hora de atención, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos para una óptima atención.

Con respecto al direccionamiento y registro es fundamental contar con una cadena de servicio apta para orientar a las personas en la resolución de conflictos de manera eficaz y segura, la atención debe ser especializada en el área del derecho de la cual derive el conflicto de la persona; el protocolo de atención incluyente tiene por objetivo escuchar y dar solución óptima a quien solicite los servicios, es fundamental resaltar que siempre se debe proceder respetando la libre decisión del ser humano.

La atención inclusiva se manifiesta cuando en la cadena de atención se desarrollan procesos de escucha activa y de humanización del servicio, respetando los procesos emocionales del/ la usuario/a, sobreponiendo siempre la seguridad y la condición personal incluso sobre la rigurosidad procesal; debe existir una atmósfera de empatía, confianza y seguridad.

**4.2.4 Asesoramiento y competencia.** Durante el proceso de recepción del caso se debe recopilar la información suficiente para poder dar una solución óptima al hecho jurídicamente relevante y en dado caso que el consultorio jurídico no sea competente la información pueda ser traspasada a la entidad que, si lo sea, con el fin de que la persona no sea revictimizada al repetir reiteradamente los sucesos del determinado caso.

Para cumplir con los objetivos inclusivos en la atención inclusiva, los miembros activos del Consultorio jurídico deben contar con su respectiva formación en habilidades comunicativas, enfoques diferenciales y atención incluyente, así mismo, esto permitirá identificar y focalizar factores claves y de agresión que garanticen la activación de la ruta de protección de la persona, cuando pueda ser vulnerada en su ser.

**4.2.5 Activación en la ruta de remisión de casos.** La comunicación es un factor primordial en los procesos de atención, es fundamental informar y orientar a las personas que recurran a los servicios prestados por el consultorio, sobre la existencia de la articulación existente con entidades del Estado y las rutas interinstitucionales que cumplen una función garante en la protección de los derechos.

Al finalizar la atención, se debe verificar el estado emocional de la persona usuaria y se debe validar la comprensión de la información entregada, en todo instante se debe priorizar la atención inclusiva y participativa, haciendo uso de los acuerdos de confidencialidad a quienes actúan como apoyo de las mujeres y población LGBTI.

**4.2.6 Materialización de la atención inclusiva.** Constitucional y jurisprudencialmente la igualdad es considerada uno de los principios fundantes del Estado Colombiano, por cuanto toda persona goza de las mismas condiciones ante la ley y se debe velar por el cumplimiento imparcial

de la misma. En los servicios de atención al/la ciudadano/a, es idóneo manejar estándares de inclusión y respeto.

En los procesos de acompañamiento prestados por el Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander a la población vulnerable es primordial resaltar la necesidad de que todas las personas cuenten con mecanismos ágiles, sencillos y de fácil acceso para beneficiar a la sociedad y aún más cuando las personas que requieren el acompañamiento suelen ser víctimas de la violencia, los estereotipos y la discriminación.

Las mujeres y población LGBTI se enfrentan a una gran brecha de desigualdad, donde la lucha por sus derechos ha sido documentada en diferentes sectores de desarrollo. La creación de escenarios sociales donde se reconozca la diversidad y la pluralidad de los individuos, es uno de los objetivos que busca la inclusión, por lo que se requiere la promoción procesos educativos y comunicativos que facilitan el acceso de todos y todas a los servicios prestados por el Consultorio Jurídico.

El diagnóstico realizado al Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander, permitirá desarrollar herramientas y acciones de mejora, donde la comunidad educativa, generará espacios de interés y participación proactiva.

#### **4.2.7 Caso específico: Consultorio Jurídico Universidad Francisco de Paula Santander.**

El consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de paula Santander tenía un estado aceptable en el desarrollo de prácticas inclusivas en la atención a mujeres y población LGBTI con respecto a los protocolos dados por el Ministerio de Justicia y Derecho Colombiano para la materialización de una atención eficiente y justa.

En el desarrollo del primer protocolo o protocolo de alistamiento el consultorio jurídico muestra un buen desempeño, las estrategias para conectar con la comunidad y los estudiantes de derecho por medio de la creación de diferentes espacios propicios para la participación de todos y todas ha garantizado el enfoque diferencial característico del programa de derecho, así mismo, el desarrollo de jornadas para la formación e implementación de los protocolos en la rutas de atención por medio del presente proyecto de investigación, es una característica a favor para el cumplimiento de los estándares creados por el Ministerio de Justicia y Derecho Colombiano.

Otro aspecto favorable en el desarrollo de actividades del consultorio jurídico con respecto al primer protocolo, es la preocupación institucional por la comunidad y el deseo de aportar a la sociedad, siendo ejemplo de esto las acciones emprendidas en el año 2015 con la formación sobre la ley 1257, el trabajo realizado con las víctimas del conflicto armado y la constante comunicación con comunidades vulnerables, gracias a la estipulación de consultorios itinerantes con lo que se han visto beneficiadas más de 200 familias

No obstante, el consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander, previo al diagnóstico realizado no podía garantizar un acceso libre de prejuicios o estereotipos sexistas en el desarrollo de sus servicios, con razón de que no se había instaurado un modelo pedagógico para la creación e implementación de publicidad, además de no poseer formatos de encuestas de satisfacción dirigidas a mujeres, lideresas, defensoras de derechos humanos y población LGBTI y previo al desarrollo de este proyecto no se había institucionalizado un manual o guía para garantizar que todos los procedimientos estuviesen encaminados sobre las bases de la inclusión y el respeto.

En lo concerniente al segundo protocolo o protocolo de Acogida, el consultorio jurídico UFPS presentaba un nivel aceptable con posibilidad de mejora, en razón de que no se había rediseñado el orden del consultorio para la exposición de piezas visuales comunicativas que expresen los derechos de las mujeres y población LGBTI, ni se habían modificado los formatos de recolección de información de la entidad para que fueran inclusivos con todas las expresiones identitarias.

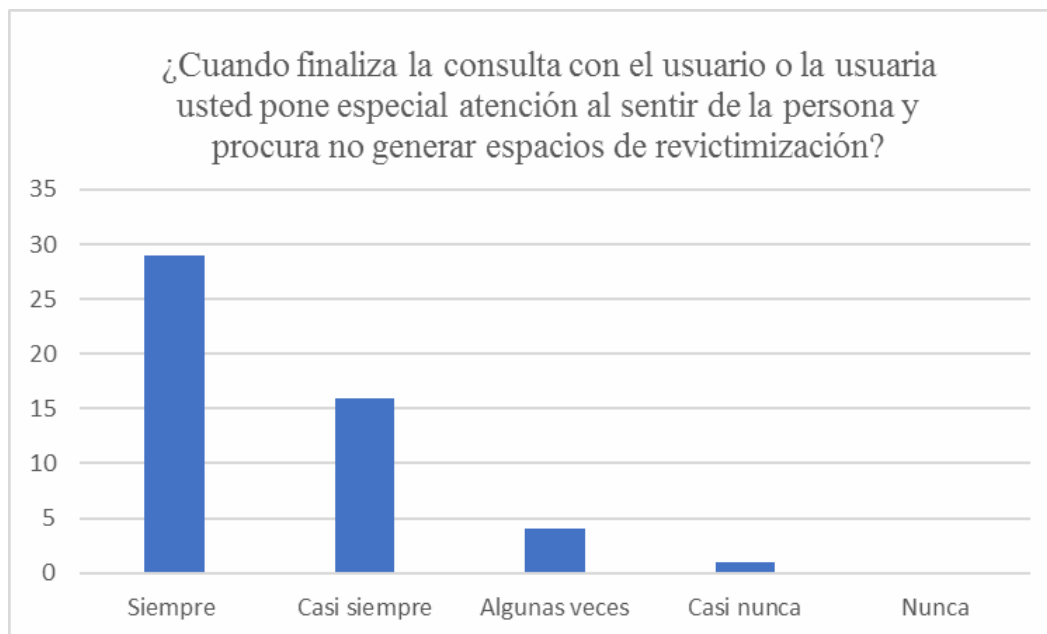
Así mismo, es fundamental resaltar que consultorio jurídico UFPS cumple a cabalidad con las condiciones de privacidad y confidencialidad, lo que es una gran ventaja en la atención de personas vulnerables para evitar posibles escenarios de revictimización.

En el momento de la recepción del caso o del desarrollo del tercer protocolo, consultorio jurídico UFPS contaba con ciertas desventajas como por ejemplo no tener relacionado en los formatos de atención un documento especial para la caracterización de mujeres y población LGBTI, ni se habían diseñados las rutas interinstitucionales para una correcta atención en casos de amenaza contra la integridad de personas vulnerables a amenazas contra su integridad y esto sumado a la falta de encuestas para medir el nivel de sensibilización del servicio evitaba un desarrollo óptimo del servicio.

No obstante, la institución tiene muchos puntos a resaltar como el proceso de direccionamiento y registro por cuanto todos los/las estudiantes y docentes que prestan sus conocimientos en pro de este servicio a la comunidad son totalmente aptos para el desarrollo de cada consulta y si por motivos de competencia no pueden colaborar en la resolución del caso, están capacitados para orientar a la persona usuaria en el redireccionamiento de entidad.

En temas de asesoramiento y competencia o en el desarrollo del cuarto objetivo era necesario medir el nivel de sensibilidad de los estudiantes sobre temas que abarcaran la perspectiva de género, además de reforzar la activación de las rutas interinstitucionales en caso de violencia o de inminente amenaza contra la integridad física o moral de la persona usuaria, es fundamental resaltar la visibilidad necesaria que deben poseer las rutas para el cumplimiento óptimo de este protocolo, motivo por el cual consultorio jurídico UFPS, poseía un desempeño aceptable pero mejorable.

Así mismo, cuando se activa la ruta de remisión de casos en pro del cumplimiento del quinto protocolo, es fundamental analizar el estado emocional de la persona usuaria al finalizar la consulta, no obstante, se pudo evidenciar con los resultados de la encuesta desarrollada, en margen del presente proyecto, que solo un 58% de la población encuestada procura prestar especial atención a este requisito, por lo que se hará referencia a la siguiente grafico para mayor dinamismo y soportar la explicación:



**Figura 14. Frecuencia con la que los estudiantes de consultorio jurídico de la universidad Francisco de Paula Santander manifiestan preocupación por el estado emocional de las personas usuarias al finalizar la consulta**

Como se evidencia, más del cincuenta por ciento de los estudiantes encuestados del consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander procuran hacer un análisis del estado emocional de la persona usuaria al terminar la consulta, sin embargo, para que el protocolo se cumpla a cabalidad, esta acción debe ser desarrollada por la totalidad de las personas vinculadas en la institución, de lo contrario no se estaría hablando de una atención con énfasis en inclusión.

Finalmente, para hacer referencia a la materialización de la atención inclusiva, la cual obedece al sexto protocolo, el Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander en el desarrollo de sus diligencias siempre ha mantenido una excelente disposición en la prestación del servicio a personas vulnerables víctimas de sus condiciones socioeconómicas, es



importante resaltar que previo a la realización del diagnóstico y a la implementación de los planes de acción y mejora, la entidad siempre se mostró abierta al dialogo y al cambio, esto en aras de proseguir con la excelente prestación del servicio a la comunidad.

#### **4.3 Identificar las Necesidades del Consultorio jurídico en la Construcción de un Entorno Inclusivo para Mujeres y Población LGBTI y con Base en esto Elaborar Planes de Mejora Como Capacitaciones para los Estudiantes que Realizan las Practicas Jurídicas y un Manual Guía Institucionalizado por la Universidad Francisco de Paula Santander**

Posterior al análisis de fortalezas y debilidades del Consultorio jurídico de la universidad Francisco de Paula Santander, la entidad obtiene un resultado de TRES PUNTO CERO (3.0) con respecto a la implementación de la inclusión de género en el desarrollo de sus actividades.

Gracias a la implementación del diagnóstico se desarrollaron las siguientes acciones de mejora que favorecieron la certificación de la entidad en inclusión de género:

**Tabla 19. Acciones de mejora en los aspectos del servicio**

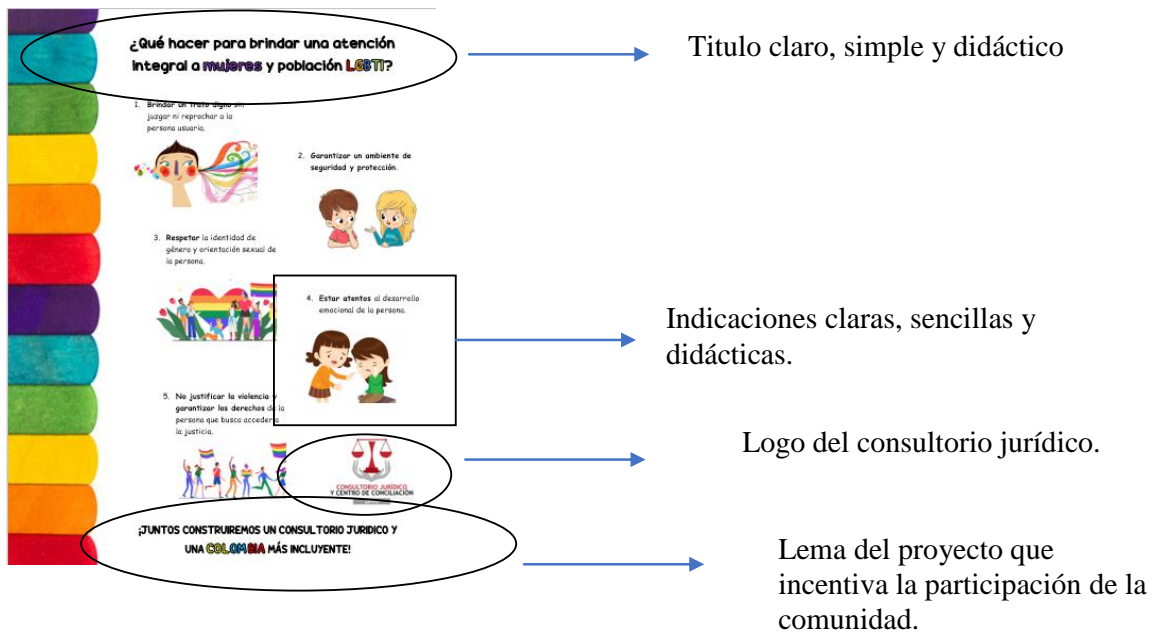
<b>Aspecto del servicio</b>	<b>Acción de mejora</b>
Alistamiento:	Es necesario implementar espacios propicios para el conocimiento y explicación de la guía de atención a mujeres y población LGBTI. Por lo anterior, es primordial analizar los procesos llevados a cabo en las instalaciones de consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander, para que estos sean realizados en miras de la inclusión de género. Se debe implementar y exponer en un lugar visible una pieza grafica con información relevante sobre la atención y derechos de mujeres y población LGBTI, además de la realización de un manual o guía de atención para la correcta atención, recepción del caso y acompañamiento. Es fundamental que el acompañamiento realizado a las personas usuarias en el área jurídica tenga en cuenta la parte emocional del ser, además de institucionalizar la alianza con la fiscalía en las rutas de atención.
Acogida:	Para la implementación de la inclusión en sitios de atención a usuarios/as es fundamental que la persona se sienta cómoda desde el momento que ingresa a la institución, el Consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander debe brindar un espacio propicio para la atención,

Aspecto del servicio	Acción de mejora
Recepción del caso:	<p>respetando acuerdos de confidencialidad y la condición de víctima que pueden tener las mujeres y población LGBTI.</p> <p>Reconociendo la diversidad, consultorio jurídico debe incorporar en sus formularios de atención, una celda que referencia el nombre identitario de la persona.</p> <p>Para lograr caracterizar correctamente a las personas que solicitan los servicios del Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander se deben incorporar en los formularios de atención categorías de género, lideresas y defensoras de derechos humanos.</p> <p>En el desarrollo de las actividades de la entidad es fundamental incorporar encuestas de sensibilización y satisfacción.</p>
Asesoramiento y competencia.	<p>Es primordial crear ejes de articulación para la protección y prevención de riesgos para quienes soliciten el servicio, en los casos que proceda como en la vulneración de mujeres y lideresas se debe solicitar la protección de manera inmediata y urgente.</p> <p>Se debe incorporar en la ruta de atención a personas del Consultorio Jurídico un formato visual donde se identifiquen los sectores del estado que integran la misma, en caso de violencia de las mujeres y población LGBTI.</p>
Activación de la ruta de remisión de casos:	<p>El consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander debe disponer de piezas comunicativas para orientar a mujeres, defensoras de derechos, lideresas y población LGBTI sobre la articulación entre las entidades del estado y las rutas interinstitucionales para la protección y garantía de sus derechos.</p> <p>Al finalizar la atención brindada por los miembros del Consultorio Jurídico se debe priorizar las necesidades de la persona usuaria, es importante verificar su estado emocional al terminar con el servicio.</p>
Materialización de la atención inclusiva:	<p>El Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander, debe incorporar en su autoevaluación diferentes categorías de género, lideresas y defensoras de derechos, con el fin de estar en un constante proceso de crecimiento y mejora.</p> <p>Se debe hacer énfasis en las habilidades comunicativas de quienes ejercen actividades dentro del establecimiento, optando siempre por los enfoques diferenciales y de atención incluyente.</p>

#### 4.3.1 Materialización de los planes de mejora. Como se muestra a continuación:

**4.3.1.1 Creación y exposición de piezas graficas donde se expongan temas de interés con respecto a los derechos de las mujeres y la población LGBTI.** En el desarrollo de este plan de mejora las autoras del presente proyecto en colaboración con la dirección del consultorio jurídico crearon diferentes piezas graficas con temas de interés para las mujeres y la población LGBTI, con el objetivo de incentivar el respeto por la diferencia y el mérito de la igualdad.

Un ejemplo de las piezas graficas creadas, es la siguiente ilustración que cuenta con:

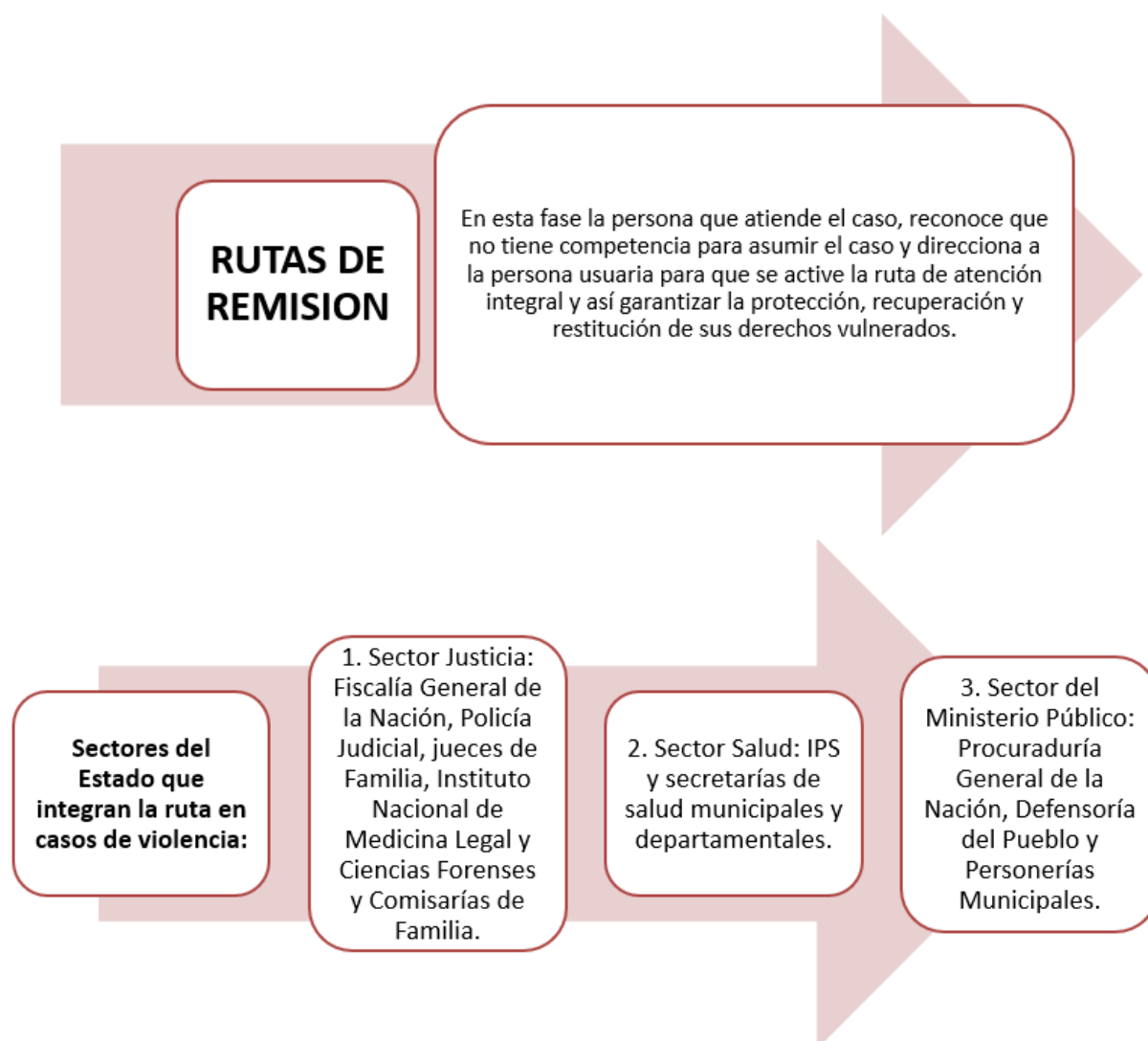


**Figura 15. Modelo de piezas graficas creadas para el Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander**

Así mismo, las piezas creadas son dirigidas tanto al personal que desarrolla actividades en el Consultorio jurídico como a las personas que acudan a las instalaciones por la prestación del servicio, por lo que se realizaron de la manera más llamativa y creativa posible.

Estas piezas graficas tienen por finalidad comunicar, enseñar, apoyar y compartir el respeto por los derechos de todos los seres humanos, dando especial valor a las personas que constantemente son víctimas de discriminación y violencia.

**4.3.1.2 Creación de rutas interinstitucionales para garantizar la integridad de mujeres y población LGBTI.** Previo al diagnóstico realizado al consultorio jurídico, no se habían consolidado las rutas interinstitucionales para garantizar remisiones de casos en óptimas condiciones, por lo que se diseñaron y se implementaron:



**Figura 16. Ruta de remisión de casos cuando consultorio jurídico carezca de competencia**

Posterior a la identificación del sector estatal al cual redireccionará la consulta el miembro activo del consultorio jurídico, se procederá a la etapa de contacto con la entidad por medio de las siguientes rutas de contacto:

**Tabla 20. Contactos para información sobre asuntos de género**

<b>Coordinación</b>	<b>Responsable</b>	<b>Correo electrónico</b>	<b>Teléfono</b>
Delegada para derechos de las mujeres y asuntos de género defensoria del pueblo	Diana Rodríguez Uribe	dianrodriguez@defensoria.gov.co	314.830.48.06
Dirección de derechos humanos del ministerio del interior	Ivonne González	Ivonne.gonzalez@mininterior.gov.co	No registra

Es fundamental saber que en caso de duda sobre cuál es la entidad competente el miembro de consultorio jurídico podrá dirigirse a **Legal App (www.legalapp.gov.co)**, sitio web que le permitirá conocer las rutas de acceso a la justicia, orientar al ciudadano a donde dirigirse y le brindará la información de la ubicación de la autoridad indicada, también es fundamental tener en cuenta que una vez se identifique la falta de competencia para asumir el caso y se realice la respectiva remisión a la entidad competente, esta se debe hacer de manera integral para evitar la revictimización de la persona usuaria.

**4.3.1.3 Restructuración de formatos para caracterizar a mujeres y población LGBTI.** En la recepción y atención a usuarios en consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander es fundamental llevar a cabo procesos de caracterización para conocer más a fondo a la población beneficiada, esto permitirá adecuar servicios e iniciar procesos de autoevaluación en pro de brindar un mejor servicio.

El formato de recepción de casos se restructuro de la siguiente manera:


USPS		Programa de Derecho		CONSULTAS		
Universidad Francisco de Paula Santander		Consultorio Jurídico - Despacho judicial				
FECHA DE RECEPCIÓN:		Día	Mes	Año	TIPO DE CONSULTA	
					CIVIL	FAMILIA
				ADMINISTRATIVO	LABORAL	PENAL
DATOS BÁSICOS DEL SOLICITANTE						
CEDULA DE CIUDA.	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO		NOMBRE COMPLETO		
FECHA DE NACIMIENTO	EDAD	LUGAR DE NACIMIENTO		DISCAPACIDAD	VULNERABILIDAD	
SEXO			IDENTIDAD DE GÉNERO (opcional)			
MUJER	HOMBRE	INTERSEXUAL	FEMENINO	MASCULINO	MUJER TRANS	HOMBRE TRANS
DIRECCIÓN ACTUAL RESIDENCIA		ESTRATO	BARRIO		CIUDAD	DEPARTAMENTO
TELÉFONO	CELULAR		EMAIL U OTRO MEDIO DE CONTACTO			
ALUMNO QUE RECEPCIONA						
CÓDIGO ESTUDIANTE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO		NOMBRE COMPLETO		
CÓDIGO DEL PLAN	NOMBRE PLAN	SEMESTRE	SEDE	JORNADA	PERIODO ACADÉMICO	
FECHA Y NOMBRE ALUMNO DESIGNADO:						

**Figura 17. Reestructuración del formato de recepción de consultas, con las casillas de sexo e identidad de género**

La adecuación de estas nuevas casillas es un paso en favor de la igualdad y en el reconocimiento de más realidades a las que la sociedad se encuentra acostumbrada, así mismo, la información suministrada permitirá identificar factores de riesgo de las personas usuarias.

#### 4.3.1.4 Creación de encuestas de satisfacción para mujeres y población LGBTI.

Cumpliendo lo pactado en los protocolos del Ministerio de Justicia y el Derecho Colombiano, se crearon encuestas de satisfacción con el objetivo de medir el nivel de conformidad de los usuarios con la atención prestada.

	<b>PROCESO EXTENSIÓN CONSULTORIO JURÍDICO</b>	Código:
	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CONSULTORIO JURÍDICO</b>	Versión
En el Consultorio Jurídico de la UFPS estamos en constante mejoramiento, su opinión es muy importante para brindar una atención más incluyente y participativa, le agradecemos su colaboración, solo tardará unos minutos.		
Nombre completo:	Nombre Identitario (opcional):	
Documento de identidad:	Fecha:	
(Marque con una X): <b>Sexo:</b> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> <b>Identidad de género:</b> Femenina <input type="checkbox"/> Masculina <input type="checkbox"/> Transgénero <input type="checkbox"/> Transexual <input type="checkbox"/> Prefiere no contestar <input type="checkbox"/>	<b>Orientación sexual:</b> Homosexual <input type="checkbox"/> Heterosexual <input type="checkbox"/> Pansexual <input type="checkbox"/> Bisexual <input type="checkbox"/> Asexual <input type="checkbox"/> Prefiere no contestar <input type="checkbox"/>	
<b>1. Servicio o trámite que se adelantó (Marque con una X):</b> Asesoría Jurídica <input type="checkbox"/> Acción de Tutela <input type="checkbox"/> Trámite de procesos <input type="checkbox"/> Liquidación <input type="checkbox"/> Derecho de Petición <input type="checkbox"/> Otro, ¿cuál? _____		
<b>A continuación, encontrará preguntas encaminadas a evaluar la atención recibida por favor (Marque con una X)</b>		
	SI	NO
2. Considera que el personal encargado de la acogida de los usuarios le brindó un trato digno.		
3. Al examinar el espacio del Consultorio Jurídico se evidencia información clara y gráficamente amigable acerca de sus derechos como población LGBTI.		
4. Estima que su personalidad influyó de alguna forma en la atención prestada por parte del estudiante asignado.		
5. Recibió trato respetuoso e igualitario por parte de todos los miembros de Consultorio Jurídico.		
6. Fueron claras las explicaciones y/o indicaciones que le dieron durante la asesoría.		
7. La infraestructura del consultorio permite que el usuario se sienta cómodo y seguro.		
8. Fue satisfecha su consulta a través de la asesoría brindada y los trámites a desarrollar para dar solución a la misma.		
9. Solicitaría nuevamente los servicios ofrecidos en el Consultorio Jurídico de la UFPS.		
Observaciones y/o sugerencias _____		

**Figura 18. Encuesta de satisfacción en la atención de usuarios en el Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander**

**4.3.1.5 Creación del taller sobre inclusión del Consultorio Jurídico de la universidad Francisco de Paula Santander y la Guía de atención a mujeres y población LGBTI.** Para garantizar que Consultorio Jurídico sea un garante de la igualdad de género fue necesario institucionalizar una serie de capacitaciones y talleres basados en una guía de atención a mujeres

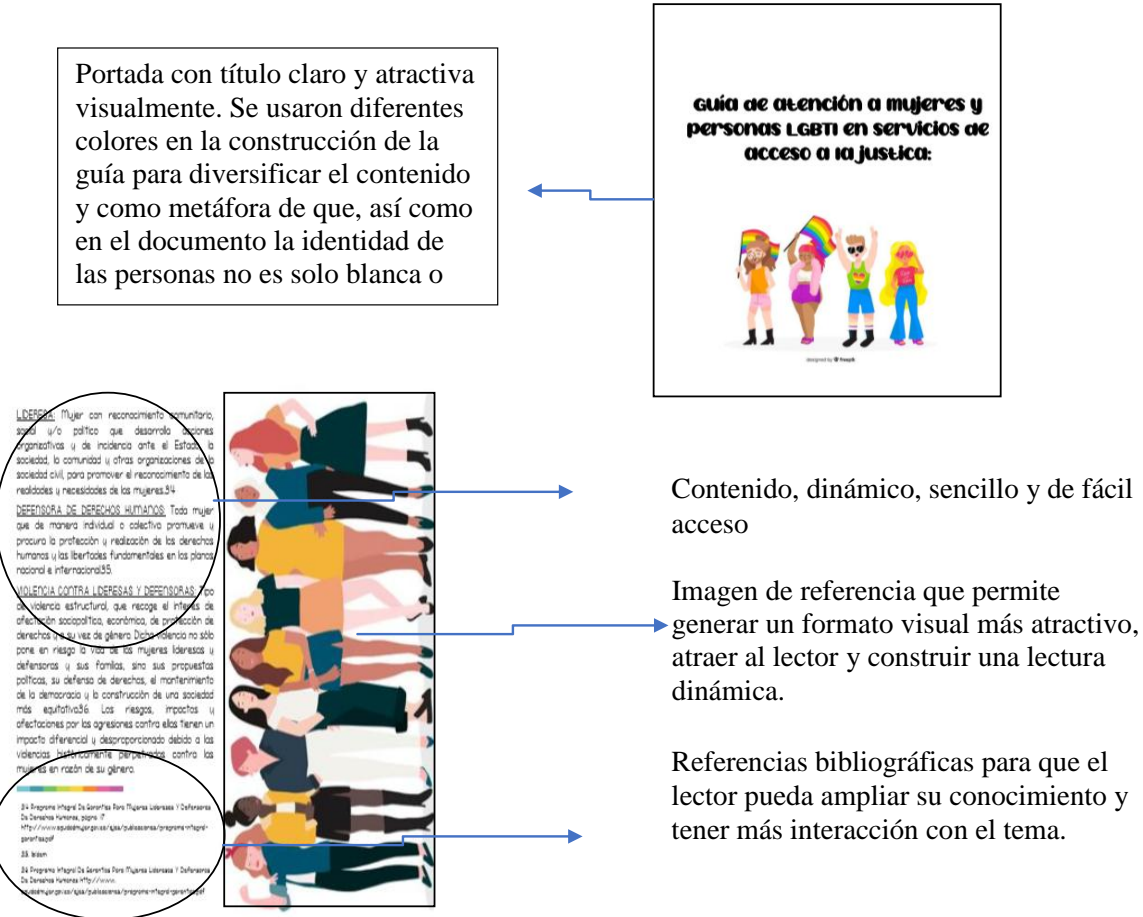
y población LGBTI, que es el principal aporte de este proyecto de investigación a la academia.

**4.3.1.6 Guía de atención a mujeres y población LGBTI.** Con la finalidad de institucionalizar un proceso y de fomentar los procesos de capacitación y aprendizaje dentro del consultorio jurídico de la institución fue primordial crear una guía donde los estudiantes y directivos de la institución se pudieran apoyar en los procesos de atención a mujeres y población LGBTI.

La guía desarrollada cuenta con un contenido elaborado de manera didáctica y comprensible para que sea entendible a personas conocedoras y no conocedoras de los términos y actuaciones jurídicas, así mismo, para las autoras de la cartilla y el presente proyecto la construcción del documento fue un proceso de autoevaluación y un reto a la creatividad.

Por lo anterior, se realizará en el desarrollo de este ítem del proyecto una leve explicación de lo que se encuentra en la guía.





**Figura 19. Estructura de la guía de atención a mujeres y población LGBTI del Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander**

Así mismo, en el desarrollo del manual se encontrarán diferentes cuadros conceptuales y comparativos para que el lector pueda tener mayor facilidad en la diferenciación y reconocimiento de conceptos que tienden a ser confusos.

Consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander, debe ser un garante de los derechos fundamentales de los usuarios, por cuanto brinda un servicio de impacto a la comunidad.



¿QUE DEBO HACER?	¿QUE NO DEBO HACER?
<p>Garantizar la idoneidad del servicio, con una adecuada formación en género y discapacidad, que permita prestar una atención oportuna, respetuosa y precisa a las circunstancias y particularidades del caso</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca se debe considerar al nombre identitario como un alias.</li> <li>• No se debe pedir cambio en expresiones como la voz, ademanes, ropa, accesorios, cabello, entre otras, ni el cambio de nombre o sexo en los documentos necesarios en las actuaciones ante la justicia o cualquier escenario.</li> </ul>
<p>Se debe estar atenta para garantizar la intimidad y confidencialidad, pues las instituciones deben brindar a las mujeres y las personas LGBTI una esfera de privacidad frente a las necesidades jurídicas. Esto conlleva, entre otros aspectos, ser tratadas con reserva de identidad cuando es víctima de violencia. Para ello, durante las fases de atención puede ocurrirse el empleo de seudónimos, la prohibición de la captura y transmisión de imágenes, la realización de actuaciones a puerta cerrada, entre otras.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No descuidar el uso de lenguajes respetuosos e inclusivos, especialmente en escenarios iniciales del abordaje de la violencia y en las líneas de ayuda.</li> <li>• No generar juicios de valor frente a los roles de hombre y mujer, ni propiciar en las diligencias que se surtan la reproducción de estereotipos que atenten contra la diversidad sexual y la dignidad humana.</li> </ul>

**Figura 20. Ejemplificación de cuadro comparativo**

• <u>DIGNIDAD HUMANA</u>	Cada estudiante, al prestar el servicio de atención debe tener presente que toda persona independientemente de lo diferente que le parezca o la condición social que tenga, es merecedora del mismo nivel de respeto y cordialidad que cualquier otra por tratarse de otro ser humano. Este es un presupuesto esencial para la efectividad de todos los demás derechos, que debe ser privilegiado en todas las fases de la actuación institucional.
• <u>DERECHOS FUNDAMENTALES</u>	Cuando se tenga que ponderar entre derechos y uno de estos sea fundamental, siempre tendrá prevalencia la defensa de los derechos fundamentales.
• <u>LACIDAD</u>	La atención no puede estar influenciada por religión, creencias, creeds o convicciones morales o religiosas.
• <u>ATENCIÓN DIFERENCIADA</u>	Debe tenerse en cuenta la posición de vulnerabilidad en que se encuentran algunas personas como consecuencia de la interacción con sus identidades y del contexto en las cuales se desenvuelven. Estar ubicado en zona de conflicto armado interno, residir en zonas rurales, estar en situación de desplazamiento forzado, ser un adulto mayor, ser un niño, niña o adolescente, estar privado de la libertad, ser una persona con discapacidad, tener una orientación sexual o identidad de género no normativa, entre otras.
• <u>PROGRESIVIDAD DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES</u>	Los derechos reconocidos legal o jurisprudencialmente como fundamentales no pueden desconocerse, limitarse o retrocederse en el avance de las mismas, en virtud de consideraciones personales o de interpretación restrictiva del marco normativo. Se debe

**Figura 21. Ejemplificación de cuadro conceptual**

En el manual también se podrán encontrar las rutas de atención interinstitucional, además de una recopilación de tips para adoptar el lenguaje inclusivo en el desarrollo de las actividades del Consultorio jurídico UFPS.

### 6. Lenguaje incluyente

Adaptar el lenguaje incluyente en nuestras conversaciones y escritos ayuda a promover la igualdad de género, sin que esto implique una ridiculización del lenguaje o utilizar formas inapropiadas de las normas gramaticales. Para adaptar el lenguaje con sensibilidad de género tengo en cuenta las siguientes estrategias:

1. No se recomienda: Usar el símbolo "@" ni la "x" para sustituir vocales al referirse a ambos géneros.
2. Evite expresiones discriminatorias.
3. Evite expresiones con connotaciones negativas. Estas connotaciones se producen por una concepción estereotipada de las características de los géneros.

Ejemplos:

- Compártese como un varón
- Los hombres no lloran
- \*Compártese como una señorita
- Está actuando como una niña
- Parece una vieja



**Figura 22. Apartado de la guía sobre el uso del lenguaje inclusivo**

La guía de atención enfocada en la atención de mujeres y población LGBTI es una herramienta práctica y expositiva que suma un grano de arena en la construcción de una sociedad inclusiva y si bien es cierto su creación se limita a los puntos de la inclusión de género analizados por la sociedad hasta este momento, el contenido de la misma siempre podrá estar en constante actualización, con el fin, de cada día construir un consultorio jurídico y una Colombia más inclusiva, como ha sido el lema del proyecto.

*juntos por un  
consultorio jurídico y  
una Colombia más  
inclusiva!*



**Figura 23. Última página de la guía que indica el lema del proyecto e invita al lector a generar un cambio social**

**4.3.1.7 Implementación de capacitaciones como medio para incrementar los saberes con respecto a género e inclusión.** La constante capacitación de los miembros del Consultorio Jurídico fue un punto central en la acogida de los protocolos del ministerio, la necesidad de generar un espacio educativo donde se reconocieran e incentivaran las diferentes habilidades de los estudiantes y docentes en la atención a mujeres y población LGBTI fue fundamental en la reestructuración inclusiva de la entidad.

El programa de capacitaciones se llevará a cabo en la semana de inducción de los estudiantes según el calendario académico de la Universidad Francisco de Paula Santander y estarán dirigidas a estudiantes desde séptimo hasta décimo semestre de formación, la primera capacitación de este programa se llevó a cabo el día tres de marzo del año lectivo y se obtuvieron muy buenos resultados por cuanto los estudiantes conocieron el cambio en pro de la institución producto de la certificación en inclusión de género y el funcionamiento de la guía, las capacitadoras de las

sesiones fueron las estudiantes Yislem Alejandra Olave Suarez y Laura Daniela Delgado Quintero, estudiantes del programa de derecho y autoras del presente proyecto de investigación.



**Figura 24. Desarrollo de la primera capacitación del consultorio jurídico en género e igualdad**

El cronograma creado para las capacitaciones es el siguiente:

**Tabla 21. Cronograma de actividades para capacitaciones sobre atención e inclusión de género**

Horario	Temática	Estrategias metodológicas
Día 1 (2 horas)	Introducción a los objetivos del consultorio jurídico con respecto a la atención inclusiva. ¿Qué es inclusión? ¿Por qué es necesaria la inclusión? ¿Cómo podemos garantizar una correcta atención a todas las personas?	Este primer taller introductorio se abordará de manera interactiva entre los capacitadores y la audiencia. En la primera hora se hará una aproximación a los conceptos contenidos en este manual y en la segunda se permitirá la participación de los estudiantes para solucionar dudas e inquietudes o conocer diferentes puntos de vista y nuevos aportes.
Día 2. (2 horas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leyes y jurisprudencia</li> <li>Población LGBTI</li> <li>Mujeres, lideresas y defensoras de derechos</li> </ul>	Las personas encargadas de la explicación del tema harán un resumen general de los tres ítems a tratar en un tiempo máximo de 45 minutos. En el tiempo restante se agrupará a los estudiantes

<b>Horario</b>	<b>Temática</b>	<b>Estrategias metodológicas</b>
	humanos.	en tres grupos para que en ellos se aborde el estudio de los tres ítems de la temática y sean ellos quienes aporten las conclusiones del taller.
Día 3 (2 horas)	¿Cómo brindar una atención inclusiva a mujeres y población LGTBI? ¿Qué debo hacer y qué no? ¿Qué y cuáles son las rutas de remisión?	En esta fase de la capacitación el capacitador deberá hacer uso de materiales didácticos como videos o juegos interactivos para compartir el mensaje con los estudiantes.
Día 4 (2 horas)	¿Qué es y cómo se implementa el lenguaje inclusivo? Conclusiones de la capacitación en general y certificación.	Para este último taller se explicará el uso del lenguaje inclusivo como medio idóneo para atender a las personas que soliciten la atención del consultorio jurídico, de igual manera se responderán dudas y se hará una representación sobre la correcta atención Finalmente se darán las conclusiones y se certificara la asistencia de los estudiantes a las capacitaciones.

**4.3.1.8 Creación del taller virtual sobre inclusión de género para el personal del consultorio jurídico de la universidad Francisco de Paula Santander.** En aras de socializar la guía de atención creada en pro de la atención inclusiva a mujeres y población LGTBI, el presente proyecto de investigación ha desarrollado un taller virtual sobre perspectiva de género para los miembros del consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander, este taller se encontrará disponible en el drive del correo institucional que se asigna a los miembros de la institución.

El taller se encuentra conformado por temas introductorios, videos, presentaciones en power point y pequeñas evaluaciones que serán la clave de la certificación, el taller en perspectiva de género hace parte de los procesos educativos con los que se instruirán a los estudiantes y personal interesado en el manejo de una práctica inclusiva.

Mi unidad > Taller sobre perspectiva de género del Consultorio Jurídico UFPS ▾

Nombre ↑	Propietario	Última modificación	Tamaño del archivo
1. Introduccion.	yo	12:03 yo	–
2. Conceptos generales.	yo	12:07 yo	–
3. ¿Cómo brindar una atención inclusiva a mujeres y pobl...	yo	12:09 yo	–
4. ¿Lenguaje inclusivo? ¿Como lo uso?	yo	12:10 yo	–
5. Rutas de atención interinstitucional	yo	12:11 yo	–
6. Conclusiones.	yo	12:11 yo	–
Mido mis conocimientos/ certificación	yo	12:11 yo	–

**Figura 25. Contenido programático del taller sobre perspectiva de género del consultorio Jurídico UFPS**

#### **4.4 Indicar las Normas que Regulan la Practicas Inclusivas y la Eliminación de la Violencia de Género en Colombia**

La violencia de género, igualdad e inclusión, son términos que han tenido constantes cambios en los diferentes contextos sociales. Evaluar comportamientos humanos ha sido el primer fin de las ciencias sociales y es su evolución la que conlleva a la creación de estados y normas.

Los derechos humanos son el conjunto de garantías inherentes y reconocidas universalmente al ser humano, sin importar condición de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, condición social, religión o lengua; su reconocimiento no parte del estado mismo y su protección se sustenta en un régimen con tendencia de ampliación y nunca de restricción, no obstante, las practicas inclusivas y los planes de defensa de derechos humanos han tenido que surgir como protección de las diferentes violaciones y de las brechas de desigualdad y discriminación que crecen en la sociedad.



#### **4.4.1 Marco histórico de la igualdad y la ley.** Como se muestra a continuación:

##### **“Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley”**

Históricamente, el concepto de igualdad supone que todas las personas son iguales y gozan de los mismos derechos y se les exigen los mismos deberes, no obstante, no todos los seres humanos se desarrollan en las mismas condiciones sociales por lo que fue fundamental limitar conceptos y definir unos nuevos haciendo énfasis en la diferencia entre igualdad jurídica y la igualdad real.

La igualdad se deriva de la posición de semejantes que poseen todos los grupos sociales, las condiciones culturales no pueden limitar el desarrollo de la misma, pero si puede dar prioridad en la atención y protección de ciertas personas que producto de del desarrollo y espacio temporal no tienen acceso a las mismas garantías, como ha sido el caso de las mujeres y población LGBTI.

Por siglos ha sido reconocida la lucha de las mujeres por acceder a los mismos derechos que sus iguales y motivo de su constante empeño, posterior a la segunda guerra mundial y en aras de garantizar la no repetición de tan espantoso escenario internacional se registra en la Carta de las Asamblea General de las Naciones Unidas (2008), “Libertadores fundamentales para todos” una de las más grandes victorias en la historia de la humanidad “las libertades fundamentales de todos, sin hacer distinción por motivos de raza, sexo, idioma o religión” (p.12).

Cultural y jurídicamente la población LGBTI por muchas décadas vivió en las sombras de lo legislado para un mundo habitado por personas de sexos binarios -hombre o mujer- y no fue hasta hace unos años cuando sus derechos, libertades y voz, empezó a ser escuchada en la sociedad, haciendo mayor énfasis en conceptos de igualdad de género e inclusión. En el caso colombiano la lucha de la población LGBTI inicio a brindar frutos en el año 1981, donde se declaró legal las

relaciones entre personas del mismo sexo, pero no fue hasta el año 2016 cuando por pronunciamiento de la Corte Constitucional se reafirmó los derechos de comunidad al confirmar la validez de los matrimonios de la misma.

Es primordial enfatizar en aquellos pronunciamientos estatales que hacen énfasis en la inclusión e igualdad, en la sentencia T-432-92 de la Corte Constitucional se precisa en la importancia de la igualdad como herramienta que garantiza una vida conviviente dentro de los lineamientos democráticos y participativos que aseguran un sistema político, económico y social justo, por lo que garantizar la igualdad como valor y principio del estado social de derecho es no solo una obligación, sino que también se constituye como una necesidad patria que ha permanecido con el paso del tiempo.

**4.4.2 Violencia basada en género.** La violencia es el conjunto de acciones que afectan negativamente la realidad social, la pobreza y los altos índices de desigualdad social son claros ejemplos de la misma, la violencia de género se define en la Convención de Belem do Pará como una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres, cualquier manifestación o conducta basada en género que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado.

En Colombia, el femicidio, la violencia sexual y familiar son las principales conductas que abarcan una amplia gama de actos nocivos dirigidos a mujeres por el hecho de ser mujeres, cuando se hace referencia a violencia “basada en género” se enfatiza en la construcción social desigual entre hombres y mujeres.

No obstante, no solo es violencia de género cualquier acción nociva que atente contra la integridad de la mujer, pues se reconoce como violencia de género cualquier acto dañino que se

realice contra cualquier persona que no encaje dentro de los parámetros sociales aceptados en cuestiones de género, siendo un claro ejemplo la lucha en busca de garantías por la comunidad LGBTI.

Este tipo de violencia se ejerce normalmente en relaciones de jerarquización entre géneros a partir de las cuales una persona se siente en superioridad sobre otra y aprovecha esta condición para maltratar y transgredir, atentando contra que atentan contra la vida, la integridad y la libertad sexual de una persona.

**4.4.3 Clases de violencia contra la mujer.** La Ley 1257 de 2008 establece que constituye que la violencia contra la mujer, es toda acción u omisión que le cause muerte, daño o sufrimiento por su condición de mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad. La misma norma determina que el concepto de daño involucra aspectos psicológicos, físicos, sexuales y patrimoniales, cuyo alcance es precisado de la siguiente manera:

**Daño psicológico:** Consecuencia proveniente de la acción u omisión destinada a degradar o controlar las acciones, comportamientos, creencias y decisiones de otras personas, por medio de intimidación, manipulación, amenaza, directa o indirecta, humillación, aislamiento o cualquier otra conducta que implique un perjuicio en la salud psicológica, la autodeterminación o el desarrollo personal.

**Daño o sufrimiento físico:** se refiere al riesgo o disminución de la integridad corporal de una persona.

Daño o sufrimiento sexual: Consecuencias que provienen de la acción consistente en obligar a una persona a mantener contacto sexualizado, físico o verbal, o a participar en otras interacciones sexuales mediante el uso de fuerza, intimidación, coerción, chantaje, soborno, manipulación, amenaza o cualquier otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal.

Daño patrimonial: Pérdida, transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores, derechos o económicos destinados a satisfacer las necesidades de la mujer”. Los diferentes tipos de daños que se pueden causar a la mujer con la violencia de género indican, a su vez, que la violencia contra la mujer puede ser psicológica, física, sexual o patrimonial.

**4.4.4 Normas internacionales sobre la no violencia contra la mujer.** Estos son unos de los instrumentos que han sido más relevantes en la lucha por la igualdad de géneros:

**Tabla 22. Normas internacionales sobre la NO violencia contra la mujer**

NORMA	DESCRIPCION
Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés), de 1979.	Señala la definición de la violencia contra la mujer como “cualquier distinción, exclusión o restricción hecha en base al sexo, que tenga el efecto o propósito de disminuir o nulificar el reconocimiento, goce y ejercicio por parte de las mujeres, independientemente de su estado civil, sobre la base de igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural, civil o en cualquier otra esfera”
Declaración sobre la limitación de la violencia contra la mujer, de la Asamblea General de las Naciones Unidas (1992).	Definió a la violencia de género como “todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada”.

NORMA	DESCRIPCION
Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer “convención de Belem do Pará. (1994)	Instrumento que define la violencia contra la mujer como “cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado”.
Resolución del consejo de seguridad 1325 de 2000	Por la cual se reconoce la importancia de la participación de la mujer en condiciones de igualdad y su aporte para la paz.
Resolución del consejo de seguridad 1820 de 2008	Por la cual se obliga a los estados en conflicto a adoptar medidas de protección de la población civil, incluidas niñas y mujeres.
Protocolo facultativo de la convención para la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. OP. CEDEAW	Busca eliminar las brechas de discriminación a mujeres
Protocolo que complementa la convención de las naciones unidas contra la delincuencia organizada transnacional	Busca prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas.
Principios de Yogyakarta. Sobre la aplicación de la legislación internacional de Derechos Humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género (2007)	Consagran una serie de principios que señalan cómo se aplica la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género; incluyen recomendaciones detalladas a los Estados sobre ejecuciones extralegales, violencia y tortura, acceso a la justicia, privacidad, no discriminación, los derechos de libertad de expresión y reunión, empleo, salud, educación, cuestiones de migración y refugiados, participación pública, entre otros derechos.
Derechos humanos, orientación sexual e identidad de género. AG/RES. 2435 (XXXVIII-O/08) Asamblea General de la Organización de los Estados Americanos (OEA). (Aprobada en la cuarta sesión plenaria, celebrada el 3 de junio de 2008)	Manifiesta preocupación por los actos de violencia y las violaciones de derechos humanos relacionadas, cometidos contra individuos a causa de su orientación sexual e identidad de género.
Declaración sobre orientación sexual e identidad de género de las Naciones Unidas. (Presentada el 18 de diciembre de 2008).	Condena la violencia, el acoso, la discriminación, la exclusión, la estigmatización y el prejuicio basado en la orientación sexual y la identidad de género. También condena los asesinatos y ejecuciones, las torturas, los arrestos arbitrarios y la privación de derechos económicos, sociales y culturales por estos motivos
Derechos humanos, orientación sexual e identidad de género. AG/RES. 2600 (XL-O/10) Asamblea General de la Organización de los Estados Americanos (OEA). (Aprobada en la cuarta sesión plenaria, celebrada el 8 de junio de 2010)	Condena los actos de violencia y las violaciones de derechos humanos contra personas a causa de su orientación sexual e identidad de género, e insta a los Estados a investigar los mismos y asegurar que los responsables enfrenten las consecuencias ante la justicia

NORMA	DESCRIPCION
Derechos humanos y diversidad Sexual en el Sistema Interamericano de protección de los Derechos Humanos (CIDH). CASO 11.656 Marta Lucía Álvarez Giraldo Vs Colombia	Recomienda al Estado Colombiano, adoptar las medidas estatales necesarias, incluyendo capacitación en derechos humanos a funcionarios estatales, y el establecimiento de mecanismos de control, para garantizar que las personas privadas de la libertad, no se vean sometidas a tratos discriminatorios-incluyendo sanciones disciplinarias por demostraciones de afecto entre mujeres en establecimientos carcelarios y penitenciarios por parte de las autoridades estatales o por parte de otras personas privadas de la libertad en razón a su orientación sexual.
Resolución respecto a derechos humanos, orientación sexual e identidad de género. Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas (ONU) A/HRC/17/L.9/Rev.1, 15 de junio de 2011	Busca que los Estados adopten políticas públicas contra la discriminación a causa de la orientación sexual o la identidad de género, para prevenir actos de violencia y garantizar a las víctimas la debida protección judicial en condiciones de igualdad.
Resolución sobre derechos humanos, orientación sexual e identidad y expresión de género, AG/RES. 2807 (XLIII-O/13) Asamblea General de la Organización de los Estados Americanos (OEA). 6 de junio de 2013	Insta a los Estados a que produzcan datos sobre la violencia homofóbica y transfobia, para así crear políticas públicas que promuevan la protección de los derechos humanos de las personas LGBTI.
Resolución de derechos humanos, orientación sexual e identidad y expresión de género, AG/RES.2863 (XLIV-O/14) Asamblea General de la Organización de los Estados Americanos (OEA).5 de junio de 2014	Promueve que los actores que cometen violaciones de derechos humanos a personas con orientación sexual diversa sean investigados y sancionados conforme a la ley de cada Estado miembro.
Resolución respecto a la promoción y protección de derechos humanos, orientación sexual e identidad y expresión de género, AG/RES.2887 (XLVI-O/16) Asamblea General de la Organización de los Estados Americanos (OEA). 14 de junio de 2016	Tiene por objeto eliminar las barreras que enfrentan las personas LGBTI en el acceso equitativo a la participación política y a otros ámbitos de la vida pública, así como evitar interferencias en su vida privada, garantizando e implementando medidas efectivas para la protección de sus derechos fundamentales.

**4.4.5 Inclusión y normas nacionales contra la violencia de genero.** La corte constitucional, en la sentencia T-881/02, ha identificado tres lineamientos claros y diferenciales para un trato inclusivo, independiente de cualquier consideración histórica, cultural, política o social. Las normas o procedimientos dirigidos a regular las libertades, derechos o deberes de la ciudadanía, deben basarse en el principio superior de la dignidad humana, para que no resulten contrarias a la

constitución, en la medida en que se afectarían igualmente los derechos fundamentales, pues estos forman las condiciones mínimas para la vida digna de una persona.

Así los tres lineamientos resaltan:

La dignidad humana entendida como autonomía o como posibilidad de diseñar un plan vital y de determinarse según sus características de vivir como quiera.

La dignidad humana entendida como ciertas condiciones materiales concretas de existencia y de vivir bien.

La dignidad humana entendida como intangibilidad de los bienes no patrimoniales, integridad física e integridad moral de vivir sin humillaciones.

**Tabla 23. Normatividad nacional contra la violencia de género**

NORMA	DESCRIPCION
LEY 1257 de 2008.	En su artículo 2, define la violencia de género como “Por violencia contra la mujer se entiende cualquier acción u omisión, que le cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial por su condición de mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, bien sea que se presente en el ámbito público o en el privado.
Constitución Nacional de 1991	Artículos 13, 40 y 43, además de consagrar los derechos fundamentales.
Ley 1257 de 2008	Por la cual se reglamentan medidas de sensibilización, prevención y sanción de toda forma de violencia contra la mujer.
Ley 823 de 2003	Por la cual se dictan normas de igualdad de oportunidades
Ley 1009 de 2006	Por la cual se crea el observatorio de asuntos de género.
Ley 1448 de 2011 - Ley de víctimas	Artículo 13: Reconoce grupos diferenciales, entre ellos las personas con orientación sexual e identidad de género diversas, como personas que requieren respuestas acordes a sus necesidades específicas y grado de vulnerabilidad, las considera sujetos de especial protección constitucional, y aboga por medidas que “contribuyan a la eliminación de los esquemas de discriminación y marginación que pudieron ser la causa de los hechos victimizantes” (UARIV, 2013, p.9).
Ley 1482 de 2011	Artículo 1: Esta ley tiene como objeto garantizar la protección de los derechos de una persona,

<b>NORMA</b>	<b>DESCRIPCION</b>
Ley 1639 de 2013	grupo de personas, comunidad o pueblo, que son vulnerados a través de actos de racismo o discriminación. Por la cual se fortalecen las medidas de protección a la integridad de las víctimas con ácido y se adiciona el artículo 113 de la ley 599 de 2000 o código penal.
Ley 1761 de 2015	La ley Rosa Elvira Celis por la cual se crea el delito penal de feminicidio como delito autónomo
Decreto 1069 de 2014	Se reglamentan las medidas de protección y asistencia a las víctimas de la trata de personas.
Decreto 4796 de 2011	Se establecen las responsabilidades del sistema de seguridad social en salud, para prevenir y atender casos de violencia contra la mujer.
Decreto 4786 de 2008	Se crea la estrategia nacional contra la trata de personas
Resolución 0459 de 2012	Por medio de la cual se adopta el protocolo para la atención integral a víctimas de violación sexual.
Principios Rectores de los Desplazamientos Internos	Principio 1: No discriminación de los desplazados Principio 9: Protección de las minorías en situación de desplazamiento Principio 24: No discriminación en materia de ayuda humanitaria

#### **4.4.6 Jurisprudencia que ha regulado la practica inclusiva en Colombia.** A nivel

jurisprudencial, Colombia ha tomado diversas decisiones en aras de la garantía de igualdad y no discriminación de la población LGBT, dentro de las cuales se encuentran las siguientes:

**Tabla 24. Jurisprudencia sobre la practica inclusiva en Colombia**

<b>SENTENCIA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
T-594/93	Una mujer trans puede cambiarse el nombre por uno femenino. Se protege el libre desarrollo de la personalidad y el derecho a la expresión de la individualidad.
T-539/94	Prohibición de publicidad que mostraba un beso entre pareja de hombres. Concluye que los homosexuales son titulares de todos los derechos fundamentales, y no hay título jurídico para excluirlos de las actitudes de respeto, justicia y solidaridad.
C-075/07	Reconocimiento de derechos patrimoniales de parejas del mismo sexo. Declaración de Unión Marital de Hecho de acuerdo a lo establecido en la Ley 54 de 1990.
T-856/07	Reconocimiento de derechos de seguridad social a parejas del mismo sexo, afiliación de compañero/a permanente del mismo sexo al sistema de salud como beneficiario/a.
C-811/07	Reiteración de jurisprudencia en temas de afiliación a salud como beneficiario de compañero/a permanente del mismo sexo.
T-274/08	Reconocimiento de la visita íntima a persona privada de la libertad en establecimiento penitenciario, pareja de hombres del mismo sexo.



SENTENCIA	DESCRIPCIÓN
C-336/08	Reconocimiento del derecho a la sustitución pensional en calidad de compañero/a permanente supérstite del mismo sexo.
C-798/08	Reconocimiento del deber al derecho de alimentos entre compañeros/as permanentes del mismo sexo.
C-029/09	Derechos a subsidio de vivienda y familiar, nacionalidad, verdad, justicia y reparación de víctimas, protección ante violencia intrafamiliar, patrimonio de familia no embargable, entre otras leyes en total 28, fueron demandadas para reconocer derechos de parejas del mismo sexo: derechos civiles, políticos, penales y sociales.
C-577/11	Matrimonio igualitario, amplía el concepto de familia y reconoce que existe un déficit de derechos de las parejas conformadas por personas del mismo sexo, finalmente exhorta al Congreso para que legisle en el término de dos años el matrimonio igualitario.
T- 716/11	Ratifica los derechos pensionales y el concepto de familia.
C-238/12	Determina que existe derecho de herencia entre compañeros permanentes, incluyendo los del mismo sexo.
T-276/12	Reconocimiento de adopción de dos menores a hombre homosexual de ciudadanía estadounidense.
C-120/13	Inclusión pareja del mismo sexo en Acción de Declaración de Ausencia por Desaparición Forzada y otras formas de desaparición involuntaria y sus efectos civiles.
SU - 617/14	Reconocimiento de la medida de protección de adopción de hijo de compañera permanente en pareja del mismo sexo a mujeres lesbianas. Establece que es posible la adopción cuando en la pareja de personas del mismo sexo uno de ellos es el padre biológico del niño o niña.
T-478/15	Reconoce la existencia de discriminación por orientación sexual e identidad de género en ambientes escolares; protege el derecho a la igualdad y el libre desarrollo de la personalidad; determina corresponsabilidades en el desarrollo educativo de los menores de edad, por hechos relacionados con la discriminación sistemática contra estudiante de 16 años, Sergio Urrego.
Sentencia: Arnubio Triana Mahecha (alias botalón) y otros. Diciembre - 2014. Tribunal Superior de Bogotá Sala de Justicia y Paz. Magistrado Ponente: Eduardo Castellanos Roso	Reconoce a las víctimas LGBT del conflicto armado. Esta sentencia reconoce que la violencia por prejuicio hacia la población LGBT es violencia de género. Este es el primer fallo de Justicia y Paz que otorga a la población LGBT la condición de víctimas de los grupos armados. Colombia diversa participo como amicus curiae

## 5. Conclusiones

La justicia y el acceso a la justicia son dos ejes fundamentales del desarrollo social de la humanidad, a toda persona sin discriminación alguna se les debe garantizar estos dos derechos que tienen sustento constitucional y se vinculan directamente a la dignidad e igualdad.

La Universidad Francisco de Paula Santander y su consultorio jurídico del programa de derecho brindan un servicio social, donde grupos de estudiantes y docentes prestan sus conocimientos a personas vulnerables económicamente. La necesidad de prestar un servicio incluyente debe ser una prioridad para que aquellas poblaciones victimizadas puedan ser escuchadas y logren el ideal de justicia y restitución.

Por lo anterior, el proyecto realizado y denominado “diagnóstico del desarrollo de prácticas inclusivas en la atención a mujeres y población LGBTI en el Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander de Cúcuta” presenta las siguientes conclusiones:

Las mujeres y la población LGBTI, por años han sido víctimas de la violencia generada por estereotipos y prejuicios, la discriminación que sufren por causa de género muchas veces ha traspasado del ámbito personal al institucional, originándose una serie de obstáculos para la realización de sus expectativas personales; en el sector justicia, que es uno de los más importantes en el estado, dichas comunidades por siglos se ubicaron en una posición de inferioridad que no les permitió acceder a los recursos necesarios para lograr la materialización de la justicia, por lo que instituciones como el Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander son pilares en la comunidad por medio de los cuales se debe reforzar los valores y principios constitucionales como la igualdad y la dignidad humana.

Existen a nivel nacional e internacional diferentes leyes, normas y jurisprudencias que visualizan la necesidad de las mujeres y población LGBTI y es fundamental enfatizar en que la problemática que sufren estas comunidades no está basada en la no existencia de material jurídico, sino que por el contrario se basa en las pocas garantías para su aplicación y en muchas ocasiones en el desconocimiento del mismo, es fundamental que desde las instituciones educativas como el Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander se pongan en contexto la variada normatividad y se haga énfasis en la necesidad del reconocimiento del mismo, no se podrá generar un cambio social, si como miembros de la comunidad se relega el conocimiento y no se participan el procesos de cambio y progreso.

El Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander ha tenido un progreso muy favorable en la creación de un ambiente inclusivo, abierto al diálogo y empático, la realización del diagnóstico sobre prácticas inclusivas con respecto a mujeres y población LGBTI, abrió las puertas de la institución a procesos de autoevaluación y cambio donde se implementaron mejoras en los aspectos del servicio y se priorizaron rutas de atención en caso de carecer de competencia para la atención de personas vulnerables.

La creación del presente proyecto de investigación ha favorecido procesos de creación y construcción de talleres y capacitaciones basados en la guía de atención a mujeres y población LGBTI del consultorio jurídico, la cual es producto del presente proyecto y genera un aporte en los procesos de aprendizaje de los estudiantes y futuros abogados; el reconocimiento de la necesidad existente de una sociedad más empática e inclusiva parte desde el conocimiento del tema, por lo que las campañas de sensibilización, la elaboración de piezas graficas y la restructuración de formatos dentro del consultorio jurídico UFPS, son pasos agigantados que favorecen la lucha por el reconocimiento de las garantías básicas de la población LGBTI.

## 6. Recomendaciones

El consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander debe estar en un constante proceso de autoevaluación y mejoramiento para que el servicio brindado a mujeres y población LGBTI impacte positivamente en la vida de la persona usuaria y sume en la solución de su problema y facilite el acceso a la justicia.

Se deben desarrollar semestralmente diferentes jornadas de capacitación donde por medio de los cuales se ponga en conocimiento los protocolos requeridos en la atención a mujeres y población LGBTI, por medio de las herramientas metodológicas y didácticas creadas por el presente proyecto de investigación.

Los docentes y estudiantes de Consultorio Jurídico deben estar en constantes procesos de aprendizaje sobre las normatividad que garantiza el acceso a la justicia y el respeto de la población objeto de este estudio, esto en aras de garantizar que la atención brindada cuente con todo el soporte jurídico, así mismo, según lo evidenciado en la encuesta es fundamental seguir poniendo a disposición de los estudiantes fichas gráficas y material de apoyo sobre las vías de atención interinstitucional en los casos donde la entidad no posee competencia.

El uso de la guía de atención es fundamental en este proceso de transformación y cambio por lo que es importante que la misma sea conocida por quienes prestan servicios en consultorio.

Se debe adecuar en las instalaciones del consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander un espacio de atención especial para mujeres e integrantes de la población LGBTI.

Finalmente, las autoras del proyecto consideran necesario hacer énfasis en el lema del proyecto desarrollado “Juntos por un Consultorio jurídico y una Colombia más inclusiva” por cuanto, es importante reconocer la necesidad de generar ambientes empáticos y positivos que favorezcan el desarrollo social de todas las personas de la comunidad y permitan lograr una sensibilización consiente de que aunque hombres y mujeres anatómicamente compartimos ciertos rasgos similares, la diversidad de la raza humana está en la esencia de la persona, en su personalidad y su desarrollo particular, por lo que como estudiantes de derecho y seres humanos revolucionarios debemos ser garantes del respeto por la vida, la igualdad y los derechos humanos, sin dejar de lado la empatía y el respeto.

## Referencias Bibliográficas

Asamblea General de las Naciones Unidas. (2007). *Principios de Yogyakarta*. Ginebra: Consejo de los derechos humanos.

Asamblea General de las Naciones Unidas. (2008). *Declaración sobre la Promoción y protección de los derechos humanos: cuestiones relativas a los derechos humanos, incluidos distintos criterios para mejorar el goce efectivo de los derechos humanos y las libertades fundamentales*. Recuperado de: <https://www.un.org/es/ga/62/agenda/hr.shtml>

Clavijo, D., Guerra, D. & Yáñez, D. (2014). *Método, metodología y técnicas de la investigación aplicada al derecho*. Bogota: Universidad de Pamplona.

Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2019). *Identidad de genero*. Recuperado de: <https://otdchile.org/glosario/>

Congreso de Colombia. (2000). *Ley 583 del 2000. Por la cual se modifican los artículos 30 y 9 del Decreto 196 de 1971*. Bogota: El Ministerio.

Congreso de Colombia. (2008). *Ley 1257 2008. Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones*. Bogota: El Ministerio.

Corte Constitucional. (1992). *Sentencia T-432-92*. Bogota: La Corte.

Corte Constitucional. (2002). *Sentencia T-881/02*. Bogota: La Corte.

Corte Constitucional. (2011). *Sentencia T-909-11*. Bogota: La Corte.

Corte Constitucional. (2017). *Sentencia T-735-17*. Bogotá: La Corte.

Corte Constitucional. (2018). *Sentencia T-462-18*. Bogotá: La Corte.

Cuza, A., Moncada, N. & Perdomo, K. (2016). *Impacto del consultorio jurídico y centro de conciliación de la universidad cooperativa de Colombia sede santa marta en la comunidad samaria de estratos 1,2 y 3*. Tesis de grado. Universidad Cooperativa de Colombia. Santa Marta, Colombia.

Duque, S., González, E. & Quintero, M. (2002). La popularización del derecho en el consultorio jurídico: una apuesta por una educación jurídica con relevancia social. *Estudios de Derecho*, 69(154), 287-300. Recuperado de:  
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/red/article/view/18418>

Guerrero, O. & Su Tachan, H. (2012). *En Colombia se puede ser*. Bogotá: Función Pública.

Hernández, R. Fernández, C. & Batista, P. (2008). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Mijares, P. (2019). *Guía didáctica para la igualdad de género*. Barcelona: Santillana

Ministerio del Interior. (2020). *Programa integral de garantías para mujeres líderes y defensoras de derechos humanos*. Bogotá: El Ministerio.

Ministerio de Justicia y del Derecho. (2019). *Guía de atención a mujeres y personas LGBTI en servicios de acceso a la justicia*. Bogotá: El Ministerio.

Murillo, W. (2008). *La investigación científica*. Recuperado de:

<http://www.monografias.com/trabajos15/invest-científica/investcientífica.shtm>

Observatorio de Igualdad de Género de América y del Caribe. (2017). *Planes de igualdad de género en América Latina y el Caribe*. Recuperado de:

[https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/planes\\_de\\_igualdad\\_de\\_genero\\_en\\_america\\_latina\\_y\\_el\\_caribe.\\_mapas\\_de\\_ruta\\_para\\_el\\_desarrollo.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/planes_de_igualdad_de_genero_en_america_latina_y_el_caribe._mapas_de_ruta_para_el_desarrollo.pdf)

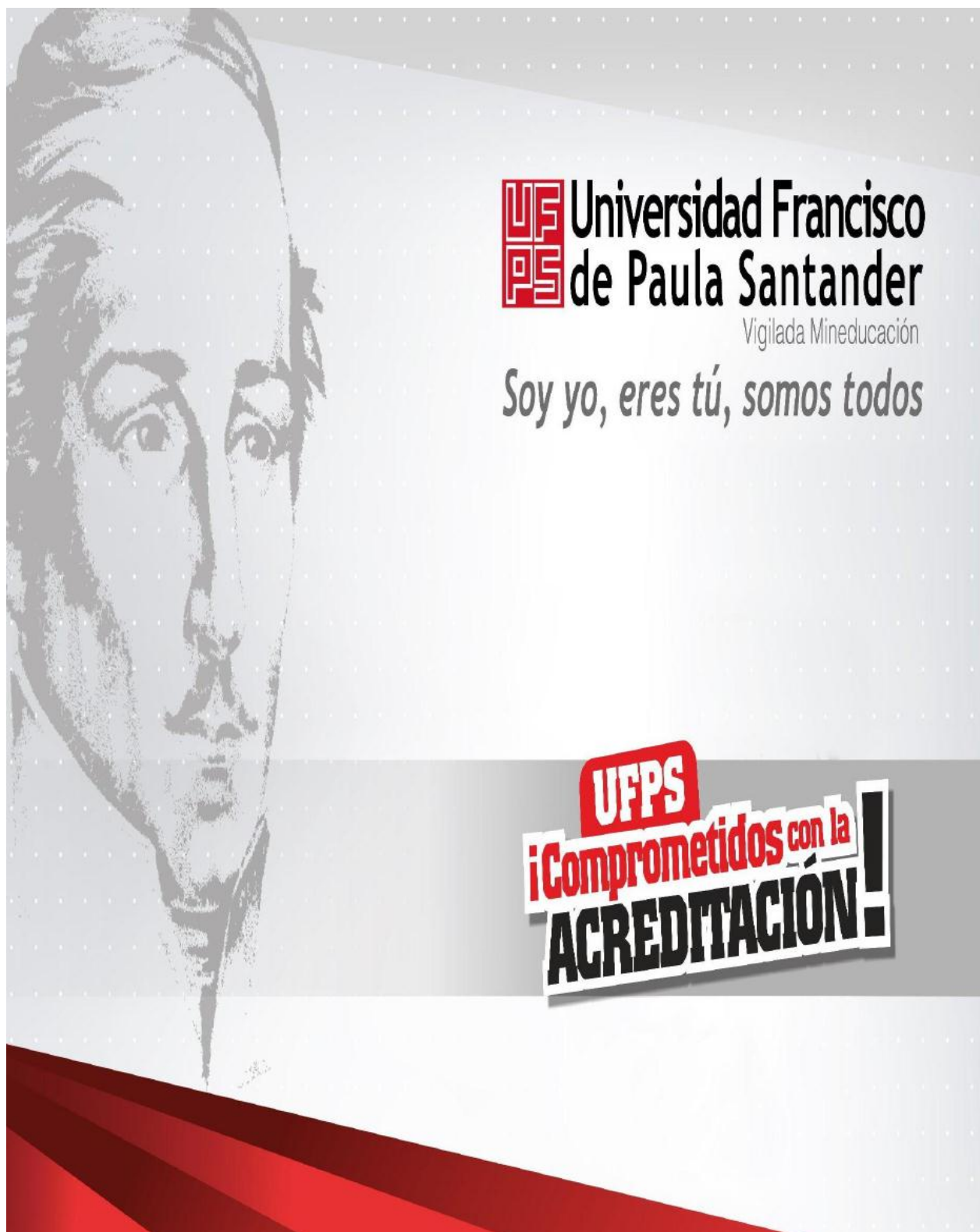
Organización de las Naciones Unidas. (2019). *La estrategia para la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres 2018-2021*. Recuperado de:

[https://www.unodc.org/documents/Gender/Gender\\_Strategy\\_Spanish/19-03336\\_SummaryPaper\\_S\\_eBook.pdf](https://www.unodc.org/documents/Gender/Gender_Strategy_Spanish/19-03336_SummaryPaper_S_eBook.pdf)

Organización de los Estados Americanos. (2012). *Orientación sexual, identidad de género y expresión de género*. Recuperado de: [http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/CP-CAJP-INF\\_166-12\\_esp.pdf](http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/CP-CAJP-INF_166-12_esp.pdf)



**ANEXOS**

**Anexo 1. Guía de atención a mujeres y personas LGBTI en servicios de acceso a la justicia**

# Guía de atención a mujeres y personas LGBTI en servicios de acceso a la justicia:



designed by freepik

## **Presentación:**

La justicia es un término muy usado en el ejercicio del derecho, su importancia parte de principios constitucionales e internacionales que regulan las actividades humanas, siendo responsabilidad del estado y la sociedad generar servicios y plataformas de acceso a la misma, por cuanto se debe garantizar el desarrollo de procesos en condiciones de igualdad.

Desde la Academia se han de incentivar valores como el respeto y la aceptación por lo que, en la búsqueda de mejorar los procesos de atención a todas las personas de la comunidad, la Universidad Francisco de Paula Santander representada por su Consultorio Jurídico y centro de conciliación, genera el presente manual mediante el cual se han de garantizar los esfuerzos orientados a que el acceso a la justicia de las mujeres y la población LGTBI sea una realidad.

Lo anterior, a la luz de las condiciones y los principios de oportunidad, calidez, efectividad, respeto, idoneidad y empatía, donde se reconozcan a las mujeres y personas LGTBI en la plenitud de su humanidad y se vele por prácticas alejadas de los prejuicios donde además se exalte al ser y sus derechos.

El camino en la búsqueda de la igualdad en la historia de la humanidad siempre ha sido espinoso y arriesgado, no obstante, como institución tenemos la firme convicción

La presente Guía de atención a mujeres y población LGTBI es una herramienta dirigida a docentes, estudiantes y administrativos del Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander y su centro de conciliación en un esfuerzo por promover estrategias donde la igualdad sea la garante en la prestación de dichos servicios a la población de Cúcuta y sus zonas aledañas.

El enfoque integral que ha de existir en la atención a usuarios permite desarrollar procesos y metodologías garantes de igualdad, donde la comunidad podrá buscar un respaldo y encontrar respuestas efectivas a sus problemas jurídicos, no obstante, es esencial garantizar la prioridad a mujeres y a las personas con orientación sexual e identidad de género diversa puesto que estas están expuestas a ser víctimas de la violencia física, sexual, verbal y la exclusión sumada a la discriminación.

Por lo anterior, es fundamental que dicha población cuente con un mecanismo de defensa ante cualquier amenaza a sus derechos y tengan la certeza de que el Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander y su Centro de Conciliación es el ente ideal para acudir a las instancias judiciales de manera eficiente, respetuosa e inmediata.

que este manual desbloquea un nuevo peldaño en la constante lucha por la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer.



**BIENVENIDOS**  
**JUNTOS CONSTRUIREMOS UN**  
**MEJOR PAÍS**

---



# Tabla de Contenido

## PRESENTACIÓN

1. CONCEPTOS BÁSICOS
2. REFERENTE PARA LA ATENCIÓN INCLUSIVA A MUJERES Y PERSONAS LGTBI
  - 2.1 PRINCIPIOS PARA TENER EN CUENTA:
3. METODOLOGIA
  - 3.1. INDUCCION A ESTUDIANTES DE CONSULTORIO
4. ¿COMO BRINDAR UNA ATENCION INCLUSIVA A MUJERES LIDERESAS Y PERSONAS LGTBI?
  - ¿QUE DEBO HACER?
  - ¿QUE NO DEBO HACER?
- 4.1. COMO BRINDAR UNA ATENCION DIFERENCIAL A LAS LIDERESAS Y DEFENSORAS DE DERECHOS HUMANOS
  - 4.1.1. PASOS PARA LA ATENCION
  - 4.1.2. CONTACTOS UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION
- 4.2. FORMATOS
5. PASOS A TENER EN CUENTA
  - 5.1. RUTA PARA LA REMISIÓN DE UN CASO
6. LENGUAJE INCLUYENTE.

# 1. 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.<sup>1</sup>

**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 consideración características genéticas, hormonales, anatómicas y fisiológicas.<sup>2</sup> No obstante, 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.<sup>3</sup> 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”.<sup>4</sup>



1 ONU Mujeres. Glosario de Igualdad de Género, en línea, disponible en: <https://trainingcentre.unwomen.org/mod/glossary/view.php?id=150&mode=letter&hook=G&sortkey=&sortorder=asc>. Recuperado: 4 de marzo de 2019.

2 OEA, Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comisión de asuntos jurídicos y Políticos. Orientación sexual, identidad de género y expresión de género: algunos términos y estándares relevantes. Estudio realizado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, OEA/Ser.G.CP/CAJP/INF.166/12. 23 abril 2012, párr. 13.

3 CIDH, Conceptos Básicos, en línea, disponible en: <http://www.oas.org/es/cidh/multimedia/2015/violencia-lgbt/terminologia-lgbt.html>. Recuperado: 4 de marzo de 2019.

4 OEA, Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comisión de asuntos jurídicos y Políticos. Orientación sexual, identidad de género y expresión de género: algunos términos y estándares relevantes. Estudio realizado por la Comisión Interamericana de Derechos H

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.<sup>5</sup>

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.<sup>6</sup>

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.<sup>7</sup>

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.<sup>8</sup>

5 OEA, Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comisión de asuntos jurídicos y Políticos. Orientación sexual, identidad de género y expresión de género: algunos términos y estándares relevantes. Estudio realizado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, OEA/Ser.G CP/CAJP/INF. 166/12. 23 abril 2012, párr. 18.

6 ministerio de Justicia y del Derecho. Cartilla Género

7 OEA, Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comisión de asuntos jurídicos y Políticos. Orientación sexual, identidad de género y expresión de género: algunos términos y estándares relevantes. Estudio realizado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, OEA/Ser.G CP/CAJP/INF. 166/12. 23 abril 2012, párr. 19. p21.

8 organización de Estados Americanos —OEA—, Nota del presidente del Comité Jurídico Interamericano al Presidente del Consejo Permanente transmitiendo el informe preliminar sobre “orientación sexual, identidad de género y expresión de género”, en línea, disponible en: [http://www.oas.org/es/sla/cji/docs/cji\\_agenda\\_actual\\_Orientacion\\_Sexual.pdf](http://www.oas.org/es/sla/cji/docs/cji_agenda_actual_Orientacion_Sexual.pdf). Recuperado: 6 de marzo de 2019.



**TRANSFORMISTA:** Se refiere a las personas que representan al sexo opuesto de manera ocasional, para espectáculos.<sup>9</sup>

**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.<sup>10</sup>

**ORIENTACIÓN SEXUAL:** No depende del sexo biológico ni la identidad de género.<sup>11</sup> 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”.<sup>12</sup>

**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.<sup>13</sup>

**BISEXUAL:** Se refiere a personas que sienten atracción por personas del mismo género y de uno diferente al suyo.<sup>14</sup>

**HETEROSEXUAL:** Se denomina así a la atracción que tiene una persona por personas de un género diferente al suyo.<sup>15</sup>

9. OEA, Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comisión de asuntos jurídicos y Políticos. Orientación sexual, identidad de género y expresión de género: algunos términos y estándares relevantes. Estudio realizado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, OEA/Ser.G CP/CAJP/INF.166/12. 23 abril 2012, párr. 19.

10. Organización de Estados Americanos —OEA—, Nota del Presidente del Comité Jurídico Interamericano al Presidente del Consejo Permanente transmitiendo el informe preliminar sobre “orientación sexual, identidad de género y expresión de género”, en línea, disponible en: [http://www.oas.org/es/sia/cji/docs/cji\\_agenda\\_actual\\_Orientacion\\_Sexual.pdf](http://www.oas.org/es/sia/cji/docs/cji_agenda_actual_Orientacion_Sexual.pdf). Recuperado: 6 de marzo de 2019.

11. Enfoque de orientaciones sexuales e identidades de género, en línea, disponible en: <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/sexualidad.PDF>. Recuperado : 4 de marzo de 2019).

12. Principios de Yogyakarta. p. 6, nota al pie 1. Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género, 2006.

13. Ministerio de Justicia y del Derecho. Cartilla Género. p. 20

14. OEA, Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comisión de asuntos jurídicos y Políticos. Orientación sexual, identidad de género y expresión de género: algunos términos y estándares relevantes. Estudio realizado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, OEA/Ser.G CP/CAJP/INF.166/12. 23 abril 2012, párr. 17

15. OEA, Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comisión de asuntos jurídicos y Políticos. Orientación sexual, identidad de género y expresión de género: algunos términos y estándares relevantes. Estudio realizado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, OEA/Ser.G CP/CAJP/INF.166/12. 23 abril 2012, párr. 17

HOMOSEXUAL: Se denomina así a la atracción que tiene una persona por personas del mismo género (lesbiana: homosexualidad femenina / gay: homosexualidad masculina o femenina).<sup>16</sup>

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.<sup>17</sup>

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.<sup>18</sup>

ESTEREOTIPOS: Creencias o convicciones generalizadas sobre características, funciones o atributos específicos personales o roles que cumplen o deben cumplir los miembros de determinado grupo.<sup>19</sup>

FEMINICIDIO: tipo penal que se sanciona a quien mata a una mujer por su condición de mujer o por su identidad de género cuando es una mujer trans, es la ley penal quien determina los parámetros para entender que se ha producido el mismo, no obstante, estos no son taxativos ni se requieren para que se entienda la real ocurrencia del delito.



16. OEA, Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comisión de asuntos jurídicos y Políticos. Orientación sexual, identidad de género y expresión de género: algunos términos y estándares relevantes. Estudio realizado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, OEA/Ser.G. CP/CAJP/INF. 166/12. 23 abril 2012, párr. 17

17. Ministerio de Justicia y del Derecho. Cartilla Género. p. 20

18. Ministerio de Justicia y del Derecho. Cartilla Género. p. 29

19. Ministerio de Justicia y del Derecho. Cartilla Género. p. 36

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.<sup>20</sup>

VIOLENCIA FÍSICA: Es un acto que intenta provocar o provoca dolor o daño físico. Se presenta a través de diversos actos de agresión como: golpes, quemaduras, patadas, puñetazos, mordiscos, entre otros. En su forma más extrema, la violencia física lleva al feminicidio.<sup>21</sup>

VIOLENCIA VERBAL: Comprende el menosprecio en privado o en presencia de otras personas, ridiculización, uso de malas palabras, insultos, amenazas, entre otros.<sup>22</sup>

VIOLENCIA SEXUAL: Se refiere a acciones como la violación o intento de violación, actividades sexuales forzadas, y en el caso de las mujeres, abuso en relación a la reproducción (embarazo forzado, aborto forzado, esterilización forzada).<sup>23</sup>

VIOLENCIA PSICOLÓGICA: Comprende conductas amenazantes, que no necesariamente implican violencia física o verbal, o conductas como ignorar, descuidar intencionalmente, aislar a la persona, retener información, entre otras.<sup>24</sup>



19. Ministerio de Justicia y del Derecho. Cartilla Género. p. 36

20. ONU Mujeres. Glosario de Igualdad de Género, en línea, disponible en: <https://trainingcentre.unwomen.org/mod/glossary/view.php?id=150&mode=letter&hook=6&sortkey=&sortorder=asc>. Recuperado: 4 de marzo de 2019.

21. *Ibidem*.

22. *Ibidem*.

23. *Ibidem*.

24. *Ibidem*.

VIOLENCIA SOCIOECONÓMICA: Incluye acciones como quitarle a la víctima sus ganancias, no permitirle tener un ingreso separado (condición de 'ama de casa' forzada, trabajo no remunerado en el negocio familiar), o ejercer violencia física que la incapacita para el trabajar.<sup>25</sup>

VIOLENCIA INSTITUCIONAL: La violencia institucional contra la mujer se da por parte de las autoridades encargadas de la ruta de atención y de materializar sus derechos, al no aplicar los enfoques de género, al desconocer sus competencias relacionadas con la protección integral de la mujer, al naturalizar las violencias e invisibilizar las violencias emocionales y al revictimizar a través de patrones de desigualdad y discriminación. Las autoridades deberán administrar justicia con perspectiva de género y garantizar el acceso a la justicia sin discriminaciones, teniendo en cuenta las medidas de protección establecidas en la Ley 1257 de 2008.<sup>26</sup>

VIOLENCIA CONTRA LA MUJER: Cualquier acción u omisión que le cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial por su condición de mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, bien sea que se presente en el ámbito público o en el privado.<sup>27</sup>

A continuación, se explican en qué consisten tales daños:



25. *Ibidem*.

26. Ver sentencias T-735 de 2017 y T-462 de 2018


27. Ley 1257 de 2008, artículo 3

DAÑO PSICOLÓGICO: Consecuencia proveniente de la acción u omisión destinada a degradar o controlar las acciones, comportamientos, creencias y decisiones de otras personas por medio de intimidación, manipulación, amenaza, directa o indirecta, humillación, aislamiento o cualquier otra conducta que implique un perjuicio en la salud psicológica, la autodeterminación o el desarrollo personal.<sup>28</sup>

DAÑO O SUFRIMIENTO FÍSICO: Se define como el riesgo o disminución de la integridad corporal de una persona<sup>29</sup>

DAÑO O SUFRIMIENTO SEXUAL: Definido por la ley como aquellas consecuencias que provienen de la acción consistente en obligar a una persona a mantener contacto sexualizado, físico o verbal. O a participar en otras interacciones sexuales mediante el uso de fuerza, intimidación, coerción, chantaje, soborno, manipulación, amenaza o cualquier otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal. También se considera daño el hecho de que el agresor obligue a la agredida a realizar alguno de estos actos con terceras personas.<sup>30</sup>

DAÑO PATRIMONIAL: Se define como la pérdida, transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores, derechos o económicos destinados a satisfacer las necesidades de la mujer y las demás de especial protección.<sup>31</sup>



28 Ley 1257/08 artículo 3

29. *Ibidem*

30. *Ibidem*

31. *Ibidem*

VIOLENCIA INTRAFAMILIAR: La Ley 294 de 1996 y la Ley 575 de 2000 determinaron que este tipo de violencia se configura cuando una persona, dentro de su contexto familiar, es víctima de daño físico o psíquico, amenaza, agravio, ofensa o cualquier otra forma de agresión por parte de otro miembro del grupo familiar.

Para efectos de la Ley 294 de 1996, integran la familia:

- a. Cónyuges o compañeros permanentes. Esta expresión también se aplica a los integrantes de las parejas del mismo sexo.
- b. El padre y la madre de familia, aunque no convivan en un mismo hogar.
- c. Los ascendientes o descendientes de los anteriores y los hijos adoptivos.
- d. Todas las demás personas que de manera permanente se hallaren integrados a la unidad doméstica.

De acuerdo con lo señalado por la Corte Constitucional en la sentencia T-070 de 2015, la comunidad familiar se caracteriza por la unidad de vida o de destino que liga íntimamente a sus integrantes. Así, este Alto Tribunal ha señalado que el concepto de familia es amplio, dinámico y está en constante evolución. (T - 281 de 2018).

Además, la Ley 1959 de 2019 modificó el artículo 229 de la Ley 599 de 2000 y amplió el concepto y alcance del delito de violencia intrafamiliar, el cual se amplió a: “a. Los cónyuges o compañeros permanentes, aunque se hubieren separado o divorciado.

- b. El padre y la madre de familia, aun cuando no convivan en el mismo hogar, si el maltrato se dirige contra el otro progenitor.
- c. Quien, no siendo miembro del núcleo familiar, sea encargado del cuidado de uno o varios miembros de una familia en su domicilio, residencia o cualquier lugar en el que se realice la conducta.

d. Las personas con las que se sostienen o hayan sostenido relaciones extramatrimoniales de carácter permanente que se caractericen por una clara e inequívoca vocación de estabilidad.”

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<sup>32</sup>

INTERSECCIONALIDAD: Este enfoque permite visibilizar las particularidades de la discriminación que sufren grupos que históricamente han sido discriminados por más de uno de los motivos establecidos en tratados de derechos humanos (sexo, género, etnicidad, condición económica y discapacidad, entre otros). La discriminación acumulativa afecta a las personas de manera especial y concreta, por esto es necesario un trato particular y adecuado y la adopción de medidas específicas para combatirla.<sup>33</sup>



32. Ministerio de Justicia y del Derecho. Consúltele al experto LGBT. p. 5

33. Corte IDH, Caso Gonzales Lluy y otros vs. Ecuador. Sentencia del 1 de septiembre de 2015, voto concurrente del Juez Eduardo Ferrer Mac-Gregor Poisot.



**LIDERESA:** Mujer con reconocimiento comunitario, social y/o político que desarrolla acciones organizativas y de incidencia ante el Estado, la sociedad, la comunidad y otras organizaciones de la sociedad civil, para promover el reconocimiento de las realidades y necesidades de las mujeres.<sup>34</sup>

**DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS:** Toda mujer que de manera individual o colectiva promueve y procura la protección y realización de los derechos humanos y las libertades fundamentales en los planos nacional e internacional<sup>35</sup>.

**VIOLENCIA CONTRA LIDERESAS Y DEFENSORAS:** Tipo de violencia estructural, que recoge el interés de afectación sociopolítica, económica, de protección de derechos y a su vez de género. Dicha violencia no sólo pone en riesgo la vida de las mujeres lideresas y defensoras y sus familias, sino sus propuestas políticas, su defensa de derechos, el mantenimiento de la democracia y la construcción de una sociedad más equitativa<sup>36</sup>. Los riesgos, impactos y afectaciones por las agresiones contra ellas tienen un impacto diferencial y desproporcionado debido a las violencias históricamente perpetradas contra las mujeres en razón de su género.



34 Programa Integral De Garantías Para Mujeres Lideresas Y Defensoras De Derechos Humanos, página 17  
<http://www.equidadmujer.gov.co/ejes/publicaciones/programa-integral-garantias.pdf>

35. Ibidem

36 Programa Integral De Garantías Para Mujeres Lideresas Y Defensoras De Derechos Humanos <http://www.equidadmujer.gov.co/ejes/publicaciones/programa-integral-garantias.pdf>



## 2. Referente para la atención inclusiva a mujeres y personas LGTBI

Los estudiantes y demás miembros de consultorio jurídico deben tener un compromiso institucional, para adquirir un amplio conocimiento sobre la atención con trato digno, respetuoso, inclusivo y de calidad, a los usuarios, haciendo énfasis en las mujeres y población LGTBI, pues este es uno de los pasos, que nos llevara a obtener un sistema de justicia inclusiva.

Un ítem fundamental, es enfocar la atención desde el inicio las bases fundamentales, es decir los principios, los cuales deben aplicarse para brindar una atención inclusiva, de calidad y respetando los derechos fundamentales.

Principios para tener en cuenta:

Es importante resaltar, que todas las personas o autoridades encargadas de formular e implementar políticas públicas deberán reconocer las diferencias y desigualdades sociales, biológicas en las relaciones entre las personas según el sexo, la edad, la etnia y el rol que desempeñan en la familia y en el grupo social.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>IGUALDAD</u></li> </ul>	<p>Consiste en brindar una atención que asegure que todas las personas tengan las mismas oportunidades y la posibilidad real y efectiva de acceder al servicio que solicitan. También participar en la toma de decisiones que les afectan y ejercer su derecho de acceso a la justicia sin ninguna limitación o restricción por motivo de su etnicidad, sexo, orientación sexual, identidad de género, idioma, religión, opinión política o condición social.</p>
---	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>DIGNIDAD HUMANA</u></li> </ul>	<p>Cada estudiante, al prestar el servicio de atención debe tener presente que toda persona independientemente de lo diferente que le parezca o la condición social que tenga, es merecedora del mismo nivel de respeto y cordialidad que cualquier otra por tratarse de otro ser humano. Este es un presupuesto esencial para la efectividad de todos los demás derechos, que debe ser privilegiado en todas las fases de la actuación institucional.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>DERECHOS FUNDAMENTALES</u></li> </ul>	<p>Cuando se tenga que ponderar entre derechos y uno de estos sea fundamental, siempre tendrá prevalencia la defensa de los derechos fundamentales</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>LAICIDAD</u></li> </ul>	<p>La atención no puede estar influenciada por religión, creencias, credos o convicciones morales o religiosas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>ATENCIÓN DIFERENCIADA</u></li> </ul>	<p>Debe tenerse en cuenta la posición de vulnerabilidad en que se encuentran algunas personas como consecuencia de la interacción con sus identidades y del contexto en las cuales se desenvuelven. Estar ubicado en zona de conflicto armado interno, residir en zonas rurales, estar en situación de desplazamiento forzado, ser un adulto mayor, ser un niño, niña o adolescente, estar privado de la libertad, ser una persona con discapacidad, tener una orientación sexual o identidad de género no normativa, entre otras</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>PROGRESIVIDAD DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES</u></li> </ul>	<p>Los derechos reconocidos legal o jurisprudencialmente como fundamentales no pueden desconocerse, limitarse o retrocederse en el avance de los mismos, en virtud de consideraciones personales</p>
	<p>o de interpretación restrictiva del marco normativo. Se debe propender siempre por garantizar su ejercicio y disfrute de la manera más plena e integral posible.</p>

### 3. Metodología y marco normativo

Los estudiantes y miembros de consultorio jurídico de la universidad Francisco de Paula Santander, asistirán semestralmente a unos talleres de capacitación en atención inclusiva, donde se hará énfasis en la atención a mujeres y población LGBTI.

El presente manual busca ser un cuadernillo guía para que los estudiantes puedan apropiarse del tema, los talleres se realizaran en la primera semana del inicio del semestre académico, bajo los siguientes ítems.

HORARIO	Temática	Estrategias metodológicas
Día 1 (2 horas)	Introducción a los objetivos de consultorio jurídico con respecto a la atención inclusiva. ¿Qué es la inclusión? ¿Por qué es necesaria? ¿Cómo podemos garantizar una correcta atención a todas las personas?	Este primer taller introductorio se abordará de manera interactiva entre los capacitadores y la audiencia. En la primera hora se hará una aproximación a los conceptos básicos contenidos en este manual y en la segunda se

		solucionarán las dudas de los estudiantes.
Dia 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leyes y jurisprudencia.</li> <li>• Población LGBTI</li> <li>• Lideresas y DDHH</li> </ul>	<p>Las personas encargadas de la explicación del tema harán un resumen general de los tres ítems a tratar en un tiempo máximo de 45 minutos.</p> <p>En el tiempo restante se agrupará a los estudiantes en tres grupos para que en ellos se aborde el estudio de los tres ítems y sean ellos quienes den las conclusiones del taller.</p>
Dia 3 2 horas	<p>¿Cómo brindar una atención inclusiva a mujeres y población LGTBI? ¿Qué debo hacer y qué no?</p> <p>¿Qué y cuáles son las rutas de remisión?</p>	En este taller la persona encargada usara materiales didácticos como videos o juegos interactivos para llevar el mensaje a los estudiantes.
Dia 4 2 horas	¿Cuándo hago uso del lenguaje incluyente?	Para este último taller se explicará el lenguaje

	Conclusiones y certificación.	<p>incluyente como medio idóneo para la atención en consultorio jurídico, de igual manera se responderán dudas y se hará una representación sobre la correcta atención.</p> <p>Finalmente se darán las conclusiones y se certificara la asistencia de los estudiantes a las capacitaciones.</p>
--	-------------------------------	---

#### **4. ¿Cómo brindar una atención inclusiva a mujeres y población LGTBI? ¿qué debo hacer y qué no?**

Consultorio jurídico de la universidad Francisco de Paula Santander deberá desarrollar medidas integrales para cumplir con la debida diligencia, en la recepción y atención a usuarios, *desarrollando* planes de acción que se ocupen del fortalecimiento de servicios inclusivos por medio de: la sensibilización del sistema interno en cuanto a cuestiones de género, accesibilidad y disponibilidad de servicios de apoyo.

Consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander, debe ser un garante de los derechos fundamentales de los usuarios, por cuanto brinda un servicio de impacto a la comunidad.



¿QUE DEBO HACER?	¿QUE NO DEBO HACER?
<p>Garantizar la idoneidad del servicio, con una adecuada formación en género y discapacidad, que permita prestar una atención oportuna, respetuosa y precisa a las circunstancias y particularidades del caso</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nunca se debe considerar al nombre identitario como un alias.</li> <li>● No se debe pedir cambio en expresiones como la voz, ademanes, ropa, accesorios, cabello, entre otros, ni el cambio de nombre o sexo en los documentos necesarios en las actuaciones ante la justicia o cualquier escenario.</li> </ul>
<p>Se debe estar atento para garantizar la intimidad y confidencialidad, pues las instituciones deben brindar a las mujeres y las personas LGBTI una esfera de privacidad frente a las necesidades jurídicas. Esto conlleva, entre otros aspectos, ser tratadas con reserva de identidad cuando es víctima de violencia. Para ello, durante las fases de atención puede acudir al empleo de seudónimos, la prohibición de la captura y transmisión de imágenes, la realización de actuaciones a puerta cerrada, entre otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● No descuidar el uso de lenguajes respetuosos e inclusivos, especialmente en escenarios iniciales del abordaje de la violencia y en las líneas de ayuda.</li> <li>● No generar juicios de valor frente a los roles de hombre y mujer, ni propiciar en las diligencias que se surtan la reproducción de estereotipos que atenten contra la diversidad sexual y la dignidad humana.</li> </ul>

<p>Es importante mantener el respeto a la identidad de género y orientación sexual diversa, pues el usuario debe ser nombrado según lo desee y no conforme al sexo o nombre que aparece en el documento de identificación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● La conciliación no debe ser un requisito.</li> <li>● No considerar como suficiente el relato de la víctima para dar curso a la ruta de justicia y orientación requerida.</li> </ul>
<p>Se debe brindar respeto especial a la autonomía, pues cada decisión debe ser plenamente respetada y no puede inducirse a la persona usuaria a actuar de manera contraria a su voluntad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realizar preguntas impertinentes y/o inconducentes.</li> <li>● Partir de que no hubo vulneración de derechos por haberse puesto la mujer o la persona LGBTI en incapacidad de resistir, ya sea por haber consumido alcohol o sustancias psicoactivas.</li> <li>● Subestimar la sensación de peligro expresada por la mujer o la persona LGBTI.</li> <li>● Generar opiniones personales, reproches, dar consejos religiosos o de índole diversa a la legal.</li> <li>● Compartir lo expresado por la persona usuaria con otros funcionarios o solicitantes del servicio.</li> </ul>
<p>También debe reconocerse la interseccionalidad que genera ser mujer y a su vez lideresa o defensora de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ignorar el género identitario y brindar un trato que no</li> </ul>



<p>derechos humanos, lo que las hace proclives a una mayor vulnerabilidad y un mayor riesgo de que en su contra se generen violencias que pueden ir desde el homicidio, la violencia sexual (incluido el acoso sexual), la intimidación, el abuso de poder y las amenazas basadas en el género.</p>	<p>corresponde con la identidad de género de la persona.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Recomendar u ordenar tratamientos psicológicos o psiquiátricos por la identidad, expresión de género u orientación sexual de una persona.</li> </ul>
<p>Se debe identificar y advertir sobre la existencia, características y el origen del Riesgo que sufren las lideresas y defensoras de derechos humanos, para definir y adoptar oportunamente las medidas de protección específicas, remitir a las autoridades competentes los riesgos evaluados y responder efectivamente ante signos de su concreción, así como actuar para mitigar sus efectos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Exigir a la persona usuaria revelar su orientación sexual o identidad de género, al igual que supeditar la atención a su respuesta.</li> </ul>
<p>Brindar una atención integral, articulando con las organizaciones o redes a las que en determinado momento sean competentes para brindar una atención más avanzada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ignorar que el rol de lideresas y defensoras de derechos humanos convierte las mujeres en blanco de agresiones ejemplarizantes y de actos violencia de género acentuados en razón de su condición femenina y con ocasión de su actividad de promoción y defensa de los derechos humanos. Corte Constitucional. Auto 098 de</li> </ul>

	<p>2013. M.P Luis Ernesto Vargas Silva.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● No reconocer que las lideresas y defensoras de derechos humanos sufren distintos actos de violencia como métodos para intimidarlas o silenciarlas, afectando no solo sus vidas sino también a su entorno familiar y social.</li> <li>● Creer que las amenazas, hostigamientos y ataque en contra de las mujeres lideresas y defensoras de derechos humanos son un tipo de violencia común, cuando la verdad es que los ataques contra ellas obedecen a un tipo de violencia sociopolítica de género y a un esquema preconcebido de exterminación, desintegración y desestimulo de las actividades reivindicatorias de los derechos fundamentales que promueven.</li> </ul>
--	---

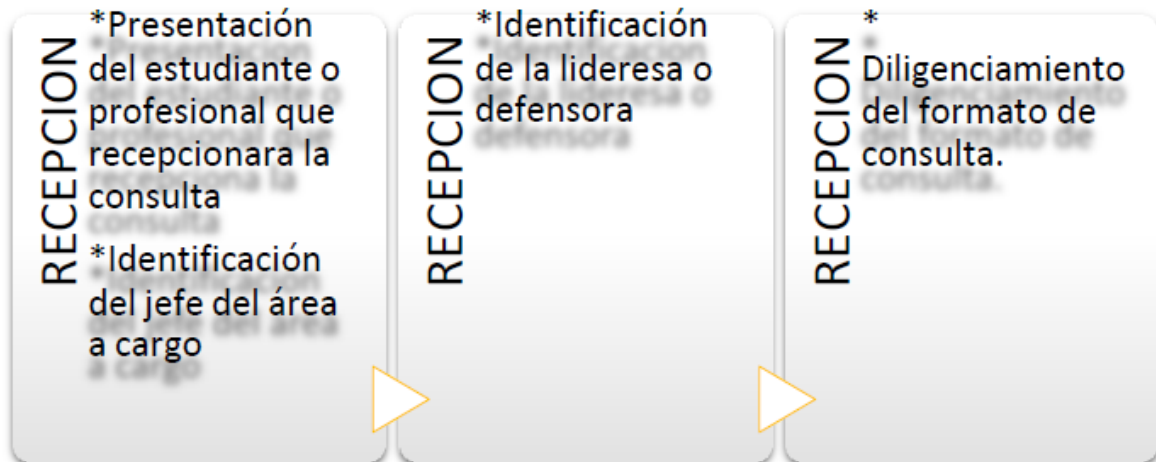
## **01. COMO BRINDAR UNA ATENCION DIFERENCIAL A LAS LIDERESAS Y DEFENSORAS DE DERECHOS HUMANOS**

Debemos partir de la “presunción del riesgo extraordinario que se presenta cuando la víctima de violencia es una lideresa o defensora de los derechos humanos, por cuanto su condición femenina, aunada a las labores que desempeña, la hace especialmente susceptible

de sufrir múltiples, reiterados y escalonados ataques de violencia y persecuciones” Corte Constitucional. Auto 098 de 2013. M.P Luis Ernesto Vargas Silva.

- Tenga presente que cuando se trata de mujeres lideresas y defensoras de derechos humanos, existe un patrón de escalonamiento de la violencia que suele iniciar con una campaña de intimidación para advertir a las mujeres y/o sus familias que han sido identificadas, y que en la medida en que las mujeres no cedan a estas advertencias, las amenazas y hostigamientos continúan y aumentan en intensidad y grado de afectación. Corte Constitucional. Auto 098 de 2013. M.P Luis Ernesto Vargas Silva.

### 5.1 PASOS PARA LA ATENCION



Ante estos casos, como funcionario o recepcionista de la consulta usted debe:

1.	Escuchar el relato o requerimiento de la persona e identificar sus necesidades de asesoría y orientación, sin profundizar en los hechos
2.	Analizar, identificar y establecer la función de defensora de derechos humanos, que es la siguiente
3.	Tener claros los derechos de los Defensores Humanos
4.	Analizar los tipos de agresiones que ocurren en contra de defensores y defensoras de derechos humanos: <ul style="list-style-type: none"> <li>● AMENAZAS</li> <li>● ASESINATOS</li> <li>● DETENCIONES ARBITRARIAS</li> <li>● ATENTADOS</li> <li>● DESAPARICIONES</li> <li>● VIOLENCIA SEXUAL</li> <li>● HURTO DE INFORMACION SENCIBLE</li> </ul>
5.	Se busca asesoramiento por parte del director del área, o se remite a la autoridad competente.

CONTACTOS UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION:

COORDINACION	RESPONSABLE	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO
ASESORA PARA ASUNTOS DE GÉNERO	Jenny Garzón	jenny.garzon@unp.gov.co	310274564 4
GRUPO SOLICITUDES DE PROTECCIÓN GSP BOGOTA	Diego Alexander Arana Contreras	correspondencia@unp.gov.co	322848198 9

GRUPO ANÁLISIS ESTRATÉGICO POBLACIONALGA EP BOGOTA	Coordinador(a) Grupo AnálisisEstratégico Poblacional - GAEP	<a href="mailto:análisis.difusion@unp.gov.co">análisis.difusion@unp.gov.co</a>	4269800 Ext.9237
CUERPO TÉCNICO DE RECOPIACIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN – CTRAI	Coordinador Grupo Técnico Recopilación y Análisis de Información CTR AI	<a href="mailto:pablo.ovalle@unp.gov.co">pablo.ovalle@unp.gov.co</a>	4269800 Ext.9121
GRUPO DE VALORACIÓN PRELIMINAR – GVP	Secretaria Técnica GVP	<a href="mailto:secretariagvp@unp.gov.co">secretariagvp@unp.gov.co</a>	
SECRETARÍA TÉCNICA CERREM	Secretaria Técnica CERREM	<a href="mailto:secretariatecnicacerrem@unp.gov.co">secretariatecnicacerrem@unp.gov.co</a>	

#### CONTACTO DE ENTIDADES

COORDINACION	RESPONSABLE	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO
DELEGADA PARA DERECHOS DE LAS MUJERES Y ASUNTOS DE GÉNERO DEFENSORIA DEL PUEBLO	Diana Rodríguez Uribe	<a href="mailto:dianrodriguez@defesnorria.gov.co">dianrodriguez@defesnorria.gov.co</a>	314.830.48.06
DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS DEL MINISTERIO DEL INTERIOR	Ivonne González	<a href="mailto:Ivonne.gonzalez@mininterior.gov.co">Ivonne.gonzalez@mininterior.gov.co</a>	

## **b. Formatos requeridos en el servicio de consultorio jurídico**

Para el correcto desarrollo de las prácticas en Consultorio Jurídico es fundamental que los miembros del mismo desarrollen y completen los siguientes formatos:

1. Formato de garantía de intimidad.
2. Formato de encuesta de satisfacción.



#### FORMATO DE GARANTÍA DE INTIMIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Yo, \_\_\_\_\_, identificada(o) con cédula de ciudadanía número \_\_\_\_\_, o con seudónimo \_\_\_\_\_, por medio del presente documento deo constancia expresa de haber sido informada(o) de las siguientes consideraciones por el personal del Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander.

#### Consideraciones

- i. El Consultorio Jurídico se compromete a garantizar una esfera de privacidad frente a las necesidades jurídicas que busca satisfacer, para ello, dispondrá del personal, la información, las instalaciones y atención adecuados para tal fin.
- ii. Los datos y la información suministrada para la prestación del servicio serán tratados con la confidencialidad exigida en la normativa en materia de protección de datos y con las medidas de seguridad exigidas en la misma.
- ii. Los integrantes del Consultorio Jurídico y todas aquellas que participen en la prestación del servicio, guardaran absoluta reserva sobre la información suministrada.
- v. No hay obligatoriedad de conciliar las violencias basadas en género.
- v. El uso de la información suministrada durante la prestación del servicio es de carácter íntimo y reservado, por lo tanto, autorizo el uso de esta información, solo en el caso de ser necesaria y requerida para la prestación del servicio solicitado, activar rutas de atención integral o según disposiciones de la Ley colombiana.
- i. Existe la prohibición de la captura y transmisión de imágenes, la realización de actuaciones a puerta cerrada.

Para constancia de lo anterior, la presente se firma a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 202\_, por:

\_\_\_\_\_  
Nombre:

Número de documento de identidad:



En el Consultorio Jurídico de la UFPS estamos en constante mejoramiento, su opinión es muy importante para brindar una atención más incluyente y participativa, le agradecemos su colaboración, solo tardará unos minutos.		
Nombre completo:	Nombre Identitario (opcional):	
Documento de identidad:	Fecha:	
(Marque con una X): Sexo: <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino Identidad de género: <input type="checkbox"/> Femenina <input type="checkbox"/> Masculina <input type="checkbox"/> Transgénero <input type="checkbox"/> Transexual	Orientación sexual:	<input type="checkbox"/> Homosexual <input type="checkbox"/> Heterosexual <input type="checkbox"/> Bisexual <input type="checkbox"/> Pansexual <input type="checkbox"/> Asexual
1. Servicio o trámite que se adelantó (Marque con una X):		
<input type="checkbox"/> Asesoría Jurídica	<input type="checkbox"/> Acción de Tutela	<input type="checkbox"/> Trámite de procesos
<input type="checkbox"/> Liquidación	<input type="checkbox"/> Derecho de Petición	<input type="checkbox"/> Otro, ¿cuál? _____
A continuación, encontrará preguntas encaminadas a evaluar la atención recibida por favor (Marque con una X)	SI	NO
2. Considera que el personal encargado de la acogida de los usuarios le brindó un trato digno.		
3. Al examinar el espacio del Consultorio Jurídico se evidencia información clara y gráficamente amigable acerca de sus derechos como población LGTBI.		
4. Estima que su personalidad influyó de alguna forma en la atención prestada por parte del estudiante asignado.		
5. Recibió trato respetuoso e igualitario por parte de todos los miembros de Consultorio Jurídico.		
6. Fueron claras las explicaciones y/o indicaciones que le dieron durante la asesoría.		
7. La infraestructura del consultorio permite que el usuario se sienta cómodo y seguro.		
8. Fue satisfecha su consulta a través de la asesoría brindada y los trámites a desarrollar para dar solución a la misma.		
9. Solicitaría nuevamente los servicios ofrecidos en el Consultorio Jurídico de la UFPS.		

Observaciones y/o sugerencias \_\_\_\_\_

CONTROL REVISION POR LA DIRECCION Y PROCESAMIENTO DE DATOS		
Por favor no hacer uso de este espacio. Espacio para uso exclusivo del Consultorio Jurídico		
Revisión Por La Dirección	Procesamiento de datos:	Archivo encuesta:
Fecha: _____	Fecha: _____	Fecha: _____
Revisó: _____	Procesó: _____	Archivó: _____
Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____



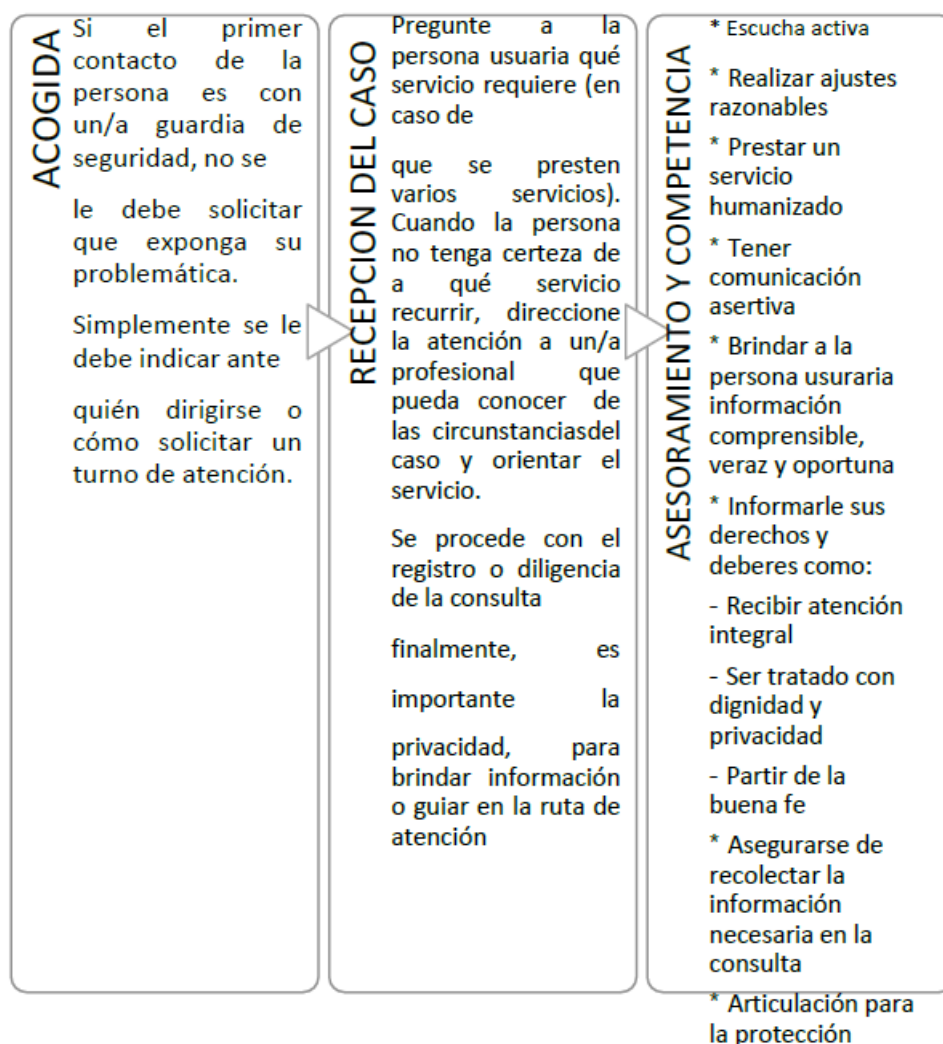
## 5. PASOS a tener en cuenta

Primero se debe procurar la eliminación de las barreras que tienen las mujeres o comunidad LGTBI, como el desconocimiento de sus derechos, la falta de confianza en el sistema, los estigmas o rechazos sociales, el miedo a las represalias, insuficiente privacidad, vergüenza para expresarse, temor de credibilidad, entre otros tantos.

Seguidamente se debe disponer de un espacio donde la persona usuaria se sienta segura, cómoda y sin intimidación para contar los hechos.

También se deben contar con un intérprete, en el caso de tener a una persona con alguna discapacidad sensorial, o de alguna etnia.

Paso seguido, el personal debe estar capacitado para hacer parte de la cadena de atención de usuarios en asuntos relacionados con género y trato inclusivo



## **a. Ruta para la remisión de un caso**

Este es el paso a seguir, en caso de reconocer que NO HAY competencia para asumir el caso, o si se considera necesaria una atención más avanzada.

Se direcciona a la persona usuaria para que se active la ruta de atención integral y así garantizar la protección, recuperación y restitución de sus derechos vulnerados.

SECTORES DEL ESTADO QUE INTEGRAN LA RUTA EN CASOS DE VIOLENCIA:

- Sector Justicia: Fiscalía General de la Nación, Policía Judicial, jueces de Familia, Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses y Comisarías de Familia.
- Sector Salud: IPS y secretarías de salud municipales y departamentales.
- Sector del Ministerio Público: Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y Personerías Municipales.

Una vez se identifica que no se tiene competencia para asumir el caso, se realiza la respectiva remisión a la entidad competente. Dicha remisión se hace de manera integral y adecuada para evitar la revictimización de la persona usuaria. Explíquese por qué no puede asumir el caso y la entidad que tiene competencia para recibirlo. Verifique la existencia y competencia de la entidad y entréguele la dirección completa del lugar al que debe dirigirse. Verifique e informe días y horarios de atención y opciones de transporte que tiene.

Por ningún motivo realice remisiones a entidades respecto de las cuales no tiene certeza que sean competentes para atender a la persona usuaria. En caso de duda, remítase a [www.legalapp.gov.co](http://www.legalapp.gov.co), sitio web que le permitirá conocer las rutas de acceso a la justicia, orientar al ciudadano a donde dirigirse y le brindará la información de la ubicación de la autoridad indicada.

## **6. Lenguaje incluyente**

Adoptar el lenguaje incluyente en nuestras conversaciones y escritos ayuda a promover la igualdad de género, sin que esto implique una ridiculización del lenguaje o utilizar formas inapropiadas de las normas gramaticales. Para adoptar el lenguaje con sensibilidad de género tenga en cuenta las siguientes estrategias:

1. No se recomienda: Usar el símbolo "@" ni la "x" para sustituir vocales al referirse a ambos géneros.
2. Evite expresiones discriminatorias
3. 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.



¡Juntos por un  
consultorio jurídico  
y una Colombia  
más inclusiva!

