



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MUJERES Y POBLACIÓN OSIGD EN EL CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN UCC CAMPUS PASTO

1. PRESENTACIÓN



El presente documento es una Guía para la atención personas con discapacidad, mujeres y población OSIGD, dirigido a la comunidad estudiantil, profesoral y personal administrativo del Consultorio Jurídico y el Centro de Conciliación. Este documento tiene como objetivo fortalecer los conocimientos para la atención de víctimas de violencia de género y de personas con discapacidad que soliciten el servicio en el consultorio jurídico.

Este protocolo se constituye en una herramienta que tiene como objetivo principal el fortalecimiento de la atención inclusiva y diferencial en el

Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, estableciendo elementos técnicos que orienten el accionar de los estudiantes, profesores y personal administrativo para responder de manera integral en las mujeres, la población OSIGD y las personas con discapacidad.

Así pues, este protocolo pretende generar una atención inclusiva superando las barreras actitudinales, comunicativas, físicas y además de eliminar los estereotipos que tradicionalmente han limitado el acceso a la justicia de las mujeres y las personas con discapacidad y pertenecientes a la población OSIGD Se pretende que los estudiantes, profesores y personal administrativo del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación cuenten con una guía y caja de herramientas para la atención de personas con discapacidad, víctimas de violencia de género y violencia en el contexto familiar.

El documento contiene una guía de conceptos básicos, los principios y fundamentos para la atención desde el enfoque diferencial e interseccional y el enfoque de género, los hitos del servicio, las normatividad nacional e internacional, la ruta de atención de la violencia basada en género y la caja de herramientas.

2. CONCEPTOS BÁSICOS

Género: se entiende como el conjunto de características sociales, culturales, políticas, psicológicas, jurídicas y económicas que las diferentes sociedades asignan a las personas de forma diferenciada como propias de varones o de mujeres.¹ hace referencia a los roles, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad determinada, en una época determinada, considera apropiados para hombres y mujeres.

Sexo: son las características fisiológicas y sexuales con las que nacen las personas, y a partir de las cuales se le identifica como niño o niña.

Identidad de género: hace referencia a la vivencia interna e individual del género tal y como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo.²

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 justicia³.

Personas intersex: Desde la perspectiva del sexo, se entiende que se alude también a las personas intersex. En la doctrina se ha definido la intersexualidad como “todas aquellas situaciones en las que el cuerpo sexuado de un individuo varía respecto al standard de corporalidad femenina o masculina culturalmente vigente” (OEA/CIDH, 2012)⁴.

Orientación sexual: “la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como a la capacidad mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas”⁵

Transgénero: Este término incluye la subcategoría transexualidad y otras variaciones, es utilizado para describir las diferentes variantes de la identidad de género, cuyo común denominador es la no conformidad entre el sexo biológico de la persona y la identidad de género que ha sido tradicionalmente asignada a éste.

¹(COMUNICACIÓN, INFANCIA Y ADOLESCENCIA. GUÍA PARA PERIODISTAS, s/f) COMUNICACIÓN, INFANCIA Y ADOLESCENCIA. GUÍA PARA PERIODISTAS. (s/f). Unicef.org. Recuperado el 12 de noviembre de 2022, de https://www.unicef.org/argentina/sites/unicef.org/argentina/files/2018-04/COM-1_PerspectivaGenero_WEB.pdf

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. 21 citando a Rodolfo y Abril Alcaraz.

³ Recuperado de

<http://file:///F:/CAMO/CURSO%20VIRTUAL%20%20GENERO/Cartilla%20G%C3%A9nero%20M%C3%B3dulo%201.pdf>

⁴ Recuperado de <https://www.minjusticia.gov.co/Sala-de>

prensa/PublicacionesMinJusticia/Cartilla_ProtegiendoLaDiversidad.pdf#search=protocolo%20identidad%20de%20gGenero

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,

Una persona trans puede construir su identidad de género independientemente de intervenciones quirúrgicas o tratamientos médicos (OEA/CIDH, 2012)⁶.

Violencia contra la mujer: se refiere a todo acto de violencia basado en el género que tiene como resultado posible o real un daño físico, sexual o psicológico, incluidas las amenazas, la coerción o la privación arbitraria de la libertad, ya sea que ocurra en la vida pública o en la privada⁷.

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).

⁶ Protegiendo la diversidad. Cartilla para la protección de personas con orientación sexual e identidad de género diversas

⁷ FUNDACION ANEZVAD - <https://www.anezvad.org/>

Base de datos: <https://www.corteidh.or.cr/sitios/tess/tr448.htm>

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.”

PARÁGRAFO 2o. A la misma pena quedará sometido quien, no siendo miembro del núcleo familiar, sea encargado del cuidado de uno o varios miembros”⁸

Estereotipos: Creencias o convicciones generalizadas sobre características, funciones o atributos específicos personales o roles que cumplen o deben cumplir los miembros de determinado grupo⁹.

Discapacidad: resultado de la interacción entre las personas con deficiencias (físicas, mentales o sensoriales, permanentes o temporales) y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Personas con discapacidad: Personas que tienen limitaciones físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que, al interactuar con diversas barreras, ven impedida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Capacidad jurídica: Poder que tienen las personas para crear, modificar o terminar relaciones jurídicas reconocidas por el Estado (por ejemplo, firmar contratos, iniciar un proceso legal o solicitar un servicio a una autoridad), sin la mediación de un tercero.

Titular del acto jurídico: Es la persona, mayor de edad, cuya voluntad y preferencias se manifiestan en un acto jurídico determinado.

Toma de decisiones con apoyo: Proceso de escucha y apoyo a la persona con discapacidad intelectual y/o mental para identificar sus metas, deseos, voluntad y

⁸ Ministerio de Justicia y del Derecho. Guía de atención a mujeres y población OSIGD e los servicios de acceso a la Justicia. P. 11

⁹ Ministerio de Justicia y del Derecho. Cartilla Género. p. 36

preferencias y apoyarla en que las logre. Las familias, instituciones y los sistemas tienen que garantizar que las preferencias de la persona con discapacidad sean reconocidas e implementadas, sin discriminación.

Ajustes razonables: Modificaciones y adaptaciones en el entorno, espacio, instalaciones y medios de apoyo (como formatos y documentos), que no signifiquen un esfuerzo desproporcionado o indebido, para garantizar a las personas con discapacidad el acceso al servicio en igualdad de condiciones con las demás.

Acceso y accesibilidad: Condiciones y medidas que se deben cumplir para adaptar el entorno, instalaciones, servicios, productos y herramientas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones.

Valoración de apoyos: Es el proceso que se realiza, con base en estándares técnicos, que tiene como finalidad determinar cuáles son los apoyos formales que requiere una persona para tomar decisiones relacionadas con el ejercicio de su capacidad legal.

Apoyos: son tipos de asistencia que se prestan a la persona con discapacidad para facilitar el ejercicio de su capacidad legal. Esto puede incluir la asistencia en la comunicación, la asistencia para la comprensión de actos jurídicos y sus consecuencias, y la asistencia en la manifestación de la voluntad y preferencias personales.



Apoyos formales: Son aquellos que han sido formalizados por alguno de los procedimientos contemplados en la legislación nacional, por medio de los cuales se facilita y garantiza el proceso de toma de decisiones o el reconocimiento de una

voluntad expresada de manera anticipada, por parte del titular del acto jurídico determinado.

3. PRINCIPIOS

Igualdad: El Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación debe 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. Permitir el 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 de cualquier otra índole. El principio de igualdad también implica la aplicación de medidas diferenciales, según el grupo poblacional al cual pertenece el ciudadano o la ciudadana.

Prevalencia de la Dignidad Humana: El Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación siempre debe tener presente que toda persona independientemente de lo diferente que le parezca o que la situación de la vida que le exponga no se ajuste a la que hubiese elegido de ser usted quien la viviera, 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 todos los hitos de la atención y prestación del servicio.

Los estudiantes, profesores y personal administrativo del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación velarán porque en toda la atención y prestación del servicio se respete la dignidad de la persona en condición de vulnerabilidad, otorgándole un trato específico adecuado a las circunstancias propias de su situación.

Laicidad: La atención por los estudiantes, profesores y personal administrativo del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación no debe estar influenciada por credos, religión, convicciones morales o míticas.

Atención diferenciada e interseccional: El Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación garantizarán la aplicación del enfoque diferencial e interseccional, considerando las necesidades y situaciones particulares de los territorios y de los grupos más vulnerables, sujetos de especial protección o personas especialmente afectadas por el conflicto armado, los niños, niñas y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad, mujeres, población rural, líderes sociales, defensores de derechos humanos, indígenas, población afrocolombiana, negra, palenquera, raizal, Rrom, y personas con orientación sexual o identidad de género diversas, migrantes, entre otros. (Ley 2126 de 2021).

La atención y prestación del servicio debe considerar la posición de vulnerabilidad en que se encuentran las personas como consecuencia de la interacción de sus identidades y del contexto en las cuales se desenvuelven.

Enfoque de género: El Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación reconocerán la existencia de relaciones de poder, subordinación, inequidad, roles diferenciados según parámetros de lo masculino y femenino que puedan llegar a vulnerar derechos de las personas. Asimismo, tendrán en cuenta que las experiencias de las mujeres, los hombres, y las personas con orientación sexual o identidad de género diversas son distintas, y que la violencia contra la mujer y contra las personas con orientación sexual o identidad de género diversas es una forma de discriminación en razón del género. En la atención y prestación del servicio todo el personal debe propender por erradicar las limitaciones que históricamente han dejado a las mujeres y a las personas con orientación sexual o identidad de género diversas en desventaja. (Ley 2126 de 2021).

Acción sin daño: El Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación contribuye para que la población vulnerable tenga acceso a la justicia desde el enfoque de género y el enfoque diferencial por disposición del artículo 21 de la Ley estatutaria 1618 de 2013.

Pero el todo personal en la atención y prestación del servicio pueden generar daño, por lo tanto, deben abstenerse de incurrir en cualquier acto, práctica u omisión frente a cualquier tipo de violencia. Este principio hace necesario que realicen una reflexión sistemática sobre su quehacer y su manera de relacionarse con los diferentes actores sociales.

El principio de acción sin daño, potencia aquellas cosas que se están haciendo muy bien y promueve que el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación y su personal mantengan una acción coherente, responsable y ética frente a sus actuaciones.

Accesibilidad: El Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación deberá facilitar la accesibilidad de las personas con discapacidad y promoverá en particular la reducción de barreras arquitectónicas, facilitando tanto el acceso a sus instalaciones y a la comunicación.

Confidencialidad: El personal del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, deberán tener en cuenta que, en las situaciones de especial vulnerabilidad, velarán por evitar toda publicidad no deseada de los datos de carácter personal de los sujetos en condición de vulnerabilidad. Prestarán una especial atención en aquellos supuestos en los cuales los datos se encuentran en soporte digital o en otros soportes que permitan su tratamiento automatizado.

Capacidad jurídica: El Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación debe garantizar que las personas con discapacidad gocen de capacidad jurídica en igualdad de condiciones con las demás y cuando sea necesario proporcionarán el apoyo y los ajustes necesarios para permitir el ejercicio de la capacidad jurídica y garantizar el acceso a la justicia.

El personal debe eliminar las prácticas que establezcan o apliquen doctrinas de “no apto para solicitar el servicio” e “incapaz de defenderse”, que impiden a las personas con discapacidad participar en procedimientos legales basándose en preguntas sobre su capacidad o determinaciones de la misma, Observación general N° 1 (2014) sobre igual reconocimiento como persona ante la ley, párr. 12.).

Ajustes razonables: El personal del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de acuerdo con la particularidad de cada persona con discapacidad deberá realizar ajustes razonables.

Los ajustes razonables son todas las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. (2 Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, art. 2.)

Autonomía: Los estudiantes, profesores y personal administrativo del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación tendrán en cuenta que en todos los hitos del servicio se respetará el derecho de las personas a autodeterminarse, a tomar sus propias decisiones, a equivocarse, a su independencia y al libre desarrollo de la personalidad conforme a la voluntad, deseos y preferencias propias, siempre y cuando estos, no sean contrarios a la Constitución, a la ley, y a los reglamentos internos que rigen las entidades públicas y privadas.

Primacía de la voluntad y preferencias de la persona titular del acto jurídico: Los estudiantes, profesores y personal administrativo del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación deberán siempre responder a la voluntad y preferencias de la persona con discapacidad que acuda a los servicios. En los casos en los que, aun después de haber agotado todos los ajustes razonables disponibles, no sea posible establecer la voluntad y preferencias de la persona de forma inequívoca, se usará el criterio de la mejor interpretación de la voluntad, el cual se establecerá con base en la trayectoria de vida de la persona, previas manifestaciones de la voluntad y preferencias en otros contextos, información con la que cuenten personas de confianza, la consideración de sus preferencias, gustos e historia conocida, nuevas tecnologías disponibles en el tiempo, y cualquier otra consideración pertinente para el caso concreto.

No discriminación: Los estudiantes, profesores y personal administrativo del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación en los hitos del servicio observarán un trato igualitario a todas las personas sin discriminación por ningún motivo, incluyendo raza, etnia, religión, credo, orientación sexual, genero e identidad de género o discapacidad.



4. REFERENTES PARA LA ATENCIÓN INCLUSIVA DESDE EL ENFOQUE DIFERENCIAL Y EL ENFOQUE DE GÉNERO.

En el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, todos los colaboradores que interactúan directamente con las personas usuarias deben brindar un servicio de calidad e inclusivo, es por ello que deben tener en cuenta conocer ampliamente la importancia que tiene la satisfacción de los usuarios y conocer ampliamente los requisitos para una atención inclusiva y de calidad para el cumplimiento de la garantía del acceso a la justicia.

A continuación, se presentan algunos elementos generales que deben tenerse en cuenta en todos los hitos del servicio:

Actitud de amabilidad y apertura: Un comportamiento de amabilidad y apertura debe ser manifestado como una expresión real de una promesa de valor en el servicio.

Población objetivo: Específicamente para el caso del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, se debe tener en cuenta que el servicio que prestan se dirige principalmente a personas vulnerables y sujetos de especial protección constitucional que les impida acceder a un abogado particular, en concordancia con la Ley 2113 del 2021.



Comportamiento y atención: La mejor disposición de servicio expresada en comportamientos verbales y corporales que generen confianza en quien solicita el servicio.

Trato digno: Se manifiesta en el respeto, amabilidad, empatía, inclusión, oportunidad, efectividad, disposición y reconocimiento en el trato al usuario, que le permiten a este su percepción como una persona digna.

Actitud de servicio entre colaboradores: Para una cultura del buen servicio, la solidaridad y el trabajo en equipo deben ser una constante en el día a día entre los colaboradores del Consultorio Jurídico y el Centro de Conciliación.

Proceso de negociación en situaciones de difícil manejo y alta presión: Ante situaciones de dificultad en la relación con la persona usuaria, quien presta el servicio debe actuar con serenidad, respeto, paciencia y perseverancia, todo dirigido hacia la prestación de un servicio de calidad e inclusivo.

Atributos del buen servicio: Quien recibe la prestación del servicio (una persona con discapacidad, una mujer, una persona perteneciente a la población OSIGD o lideresa) deberá percibir en forma inmediata:

- Que se le trata con respeto
- Que su necesidad ha sido entendida
- Que el plazo para la respuesta a su solicitud está claramente definido
- Que el servicio recibido puede ser calificado como inclusivo y de alta la calidad.

En el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Cooperativa de Colombia cuando se habla de atributos del servicio se hace referencia a las cualidades y/o características pertinentes a un servicio efectivo e inclusivo a las personas con discapacidad, mujeres, población OSIGD y lideresas, efectivo e inclusivo.

Esto se traduce en las siguientes características del servicio:

- **Confiable:** Que los estudiantes, profesores y personal administrativo generen seguridad en los usuarios, que la información que se entrega conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no ha sido suministrada con reservas, dubitaciones o salvedades.
- **Amable:** Que la información suministrada a los usuarios por parte de los estudiantes, profesores y personal administrativo del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación sea respetuosa, gentil y honesta, dándoles la

importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la entidad.

- **Trato Digno:** Garantizar en la activación de la ruta, privacidad y respeto durante las entrevistas, evitando la revictimización en el procedimiento.
- **Deber de información:** Consentimiento informado de la asistencia Institucional, deber de información activación protocolos de atención.
- **Consejería gratuita:** Acompañamiento en el proceso desde el consultorio jurídico, proporcionando la asistencia necesaria para la protección de los derechos.

5. HITOS DEL SERVICIO¹⁰



¹⁰ Ministerio de Justicia y del Derecho. Guía de atención a mujeres y población OSIGD e los servicios de acceso a la Justicia. P. 11

5.1. Alistamiento

Los estudiantes, profesores y administrativos del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación desplegarán acciones concretas con el propósito de superar barreras físicas, de comunicación y actitudinales que enfrentan las personas con discapacidad, las mujeres y la población OSIGD.

Entre las barreras a eliminar se encuentran:

- Desconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad
- Desconocimiento de derechos y rutas para acceder a la justicia
- Falta de confianza y credibilidad en el sistema
- Temor a ser estigmatizadas, rechazadas socialmente o abandonadas, al exigir sus derechos ante los operadores.
- Miedo a represalias.
- Temor a afectar a los hijos e hijas.
- Insuficiente privacidad para exponer asuntos que requieren la intervención de la justicia.
- Vergüenza por expresar situaciones de victimización en su contra.

Para la atención de la población OSIGD es necesario que los estudiantes, comunidad profesoral o personal administrativo a cargo, asegure las siguientes condiciones:

- Espacios donde la persona usuaria se sienta cómoda, segura y con privacidad. Cuando se trate de asuntos de VBG no se deberá poner a la eventual víctima en contacto directo con su agresor.
- La persona usuaria con discapacidad deberá ser atendida en un espacio accesible del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.
- Si la persona usuaria tiene alguna discapacidad sensorial, se debe asegurar tener interprete en lengua de señas colombiana, puede ser de Bienestar Universitario o a través de FENASCOL. Si la persona pertenece a alguna etnia, se debe contar con traductor en lengua nativa.



- La información a transmitir a la persona usuaria debe ser en un lenguaje claro y sencillo que facilite la comprensión del mensaje, ya sea de manera verbal o escrita.
- Toda la comunidad estudiantil, profesoral y administrativa del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación deben estar capacitado en asuntos relacionados con atención inclusiva a personas con discapacidad, asuntos de género y especialmente aspectos relacionados con el trato inclusivo.
- Tratar de prestar apoyo interdisciplinario a mujeres, población OSIGD y población con discapacidad, para ello, revisar o preguntar respecto la lista de entidades, practicantes de psicología o personas a quienes se puede acudir cuando se presente crisis emocional o algún imprevisto.

5.2. Acogida y Recepción

- La persona usuaria al ingresar al Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación tiene su primer contacto con el personal de seguridad de la Universidad, quien le solicitará su documento de identificación y le entregará un ficho para ser atendido. En todos los casos se permite el ingreso de perros guía u otro animal de apoyo.
- Una vez la persona usuaria ingresa a las instalaciones del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, se verifica por el personal administrativo y monitores, si la persona tiene algún tipo de discapacidad, se trata de una mujer embarazada, una persona de la tercera edad, población étnica, personas con signos de alteración emocional o violencia física, o acuden acompañados de niños o niñas, con el fin de dar una atención prioritaria y guiada.

- El personal administrativo (secretaría) procederá a tomar los datos básicos de la persona usuaria en la plataforma Gestión Jurídica, utilizando un lenguaje respetuoso, claro y sencillo, brindando información de los procesos y procedimientos a emplear para la solución de las inquietudes utilizando métodos alternos de transmisión informativa (visual, sonora y táctil), de acuerdo con la discapacidad del usuario.



- El personal administrativo (secretaría) o los estudiantes monitores acompañaran a la persona usuaria hasta el cubículo donde se encuentre el estudiante que brindará la asesoría.

5.3. Asesoramiento

- La comunidad estudiantil y profesoral que reciba la consulta debe escuchar atentamente la exposición del problema de la persona usuaria, generando un ambiente de confianza y seguridad; siempre debe conservar un lenguaje corporal y verbal adecuado que transmita actitud de escucha.
- Según las necesidades del caso debe realizar ajustes razonables y se debe preguntar a la persona si necesita apoyos y cuáles.

Son “ajustes razonables” son aquello que se entienden como modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales¹¹. En concordancia con el Artículo 8º de la ley 1996 de 2016.

¹¹ CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Cada zona de circulación como el lobby, los pasillos, salones, áreas comunes y corredores, deben tener en cuenta las siguientes características:

- ✓ Señalización a la entrada de cada edificio de la Universidad que contenga lenguaje claro, marcado con sistema de lectura braille y lenguaje gráfico.
- ✓ Barandas, pasamanos y/o cualquier elemento de ayuda que proyecte utilidad.
- ✓ Baños para personas con discapacidad.
- ✓ Rampas de fácil acceso
- ✓ Instalar lectores de pantallas para avisar a las personas con discapacidad sensorial a donde dirigirse.
- ✓ Aumentar el tamaño de letra del material impreso.
- ✓ El espacio de las mesas o apoyos que se utilizan para diligenciar la información de manera escrita, deben disponer de características físicas del usuario, las cuales debe ayudar a su altura visual como a la altura de sus brazos en posición de pie y sentado
- ✓ Los baños deben tener un buen acceso y permitir que los usuarios en silla de ruedas cuenten con barandas de apoyo.
- ✓ Ofrecer una señalización para puntos de atención y servicio al ciudadano que cumpla con las normas técnicas.
- ✓ Tener en cuenta que las personas con discapacidad visual requieren respuestas en forma verbal más que gestual¹²
- ✓ Cuando la persona esté acompañada por un familiar, amigo o cuidador, no los mire a ellos; mire y diríjase siempre al usuario¹³.
- ✓ Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.

¹² MINISTERIO DE JUSTICIA Y EL DERECHO

¹³ MINISTERIOS DE JUSTICIA Y EL DERECHO

- Después de escuchado a la persona usuaria, se le brindará la información que resulte pertinente, la cual deberá ser plenamente comprensible, veraz, oportuna, completa y accesible. Si el asunto no está dentro de las competencias del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación se informará a la persona usuaria la ruta que debe seguirse, que acciones debe tomarse, el tiempo de duración, los posibles resultados e implicaciones. Es oportuno que se le informe a la persona usuaria, además sus derechos y deberes.



- Si se trata de una eventual vulneración a los derechos de mujeres lideresas o defensoras de derechos humanos, se procederá a solicitar protección inmediata y urgente.
- Retroalimente al usuario sobre el resultado de la atención.

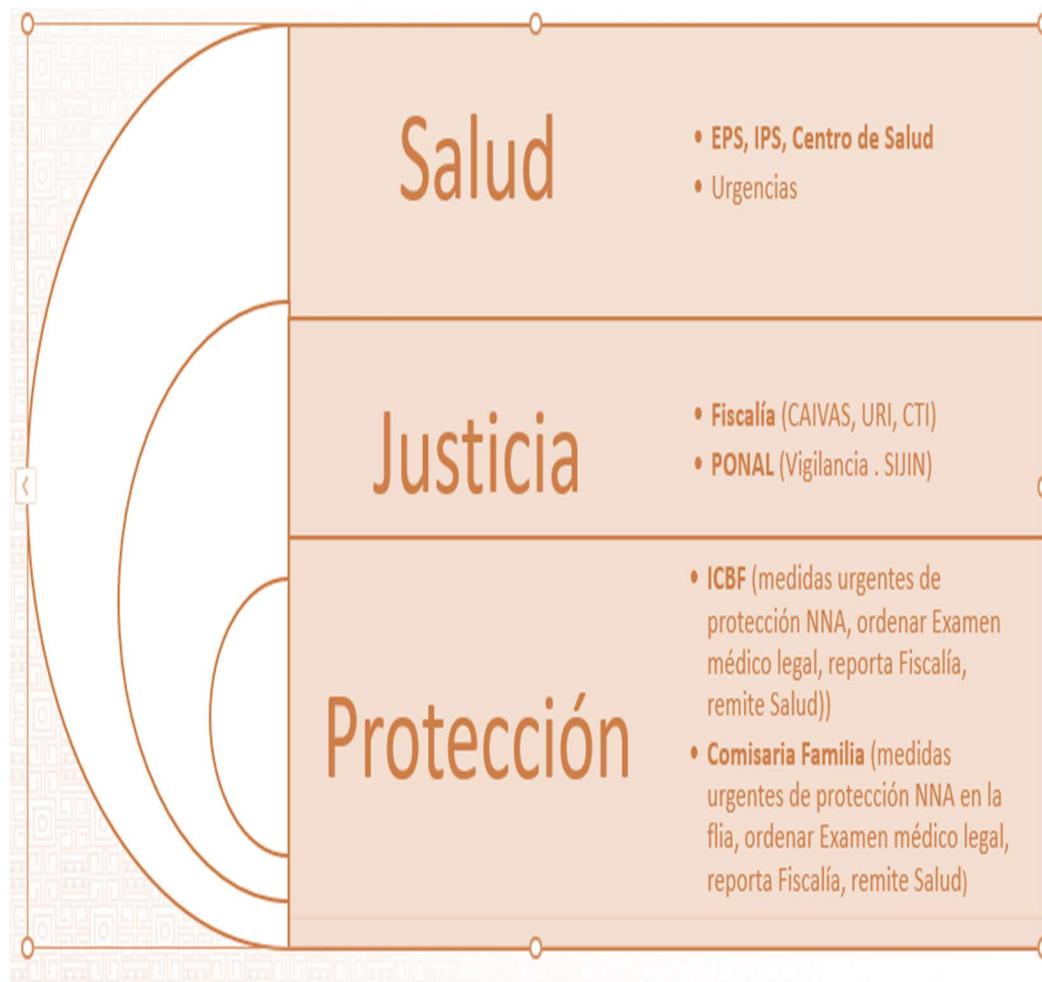
5.4. Activación de rutas en caso de remisión.

- Verificado que se carece de competencia para tramitar el caso, se deberá explicar las razones por las cuales el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación no es competente y de deberá realizar la respectiva remisión a la entidad competente, en todo caso, evitando la re-victimización de la persona usuaria.
- Cuando se realice la remisión, se debe informar a la persona usuaria la dirección completa y exacta del lugar al cual debe dirigirse; en caso de duda, se consultará la página web: www.legalapp.gov.co, en la cartelera del Consultorio Jurídico y en los anexos que hacen parte de este protocolo.
- La información recolectada en Gestión Jurídica deberá enviarla a la entidad competente, con el fin de que la persona usuaria no vuelva a relatar los hechos y la información que brindo en el momento de atención.

- Finalmente, se debe verificar que la persona usuaria comprendió la información suministrada y además su estado emocional, con el propósito de que un estudiante practicante de psicología lo pueda atender.

Gráficas sobre esferas de atención

Información de rutas externas, para las víctimas de VBG



- **Atención Inicial**



5.5. Materialización y seguimiento

Personas con discapacidad:



Trámite Conciliatorio.

El Consultorio Jurídico y el Centro de Conciliación tiene la competencia para solicitudes y trámites de conciliación de personas con discapacidad, en virtud de la Ley 2113 de 2021 y en concordancia con la Resolución 365 de 2018. "por el cual se actualiza y unifica el reglamento de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, adscrito a las facultades de derecho de la Universidad Cooperativa de Colombia.

Trámites:

- Si hay asuntos que no son conciliables, se deberá expedir una constancia, además se realizará entrevista privada con él/la o los solicitantes y se explicará las razones que dieron lugar a esa decisión por parte del Consultorio, así como la ruta a seguir por la que puede optar el solicitante para solucionar el conflicto.
- La comunicación y citación a la audiencia de conciliación deberá ser elaboradas con un lenguaje sencillo y amigable.

- Si se considera antes de llevar a cabo la audiencia de conciliación, se le propondrá una entrevista privada a la persona usuaria con discapacidad, para hacerle claridad acerca del trámite a seguir, el rol que desempeñará el/la estudiante en la misma, sus derechos y deberes, qué esperar y qué no, y cuál va a ser el proceso que se desarrollará la audiencia. Así mismo, el conciliador cerciorara que la persona comprenda a cabalidad los efectos del trámite conciliatorio. Si es necesario el conciliador podrá apoyarse en infografías, videos y cualquier otra herramienta que facilite este ejercicio.
- Coordinar con el personal del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación la gestión, material, ajustes razonables y la orientación el día de la audiencia de conciliación, para que no se dificulte la diligencia a la hora de la citación.
- Sugerir la suspensión de la audiencia de conciliación en el acontecimiento en que estime que la persona con discapacidad está sometida a gran tensión que puede alterar su estado anímico o emocional.
- Hacer claridad y rectificar que la persona con discapacidad entiende las consecuencias derivadas del incumplimiento de un acuerdo conciliatorio.
- El estudiantes practicante deberá asegurarse de agotar las siguientes etapas: i) entregar la información clara y suficiente, ii) haber hecho el análisis de las opciones y sus posibles consecuencia con base a la información recibida de la personas con discapacidad y sus posibles apoyos, y iii) tomar las decisiones pertinentes en cualquiera de los momentos de participación o en todo los que sea necesario, para que la persona con discapacidad cuente con los apoyos o ajustes razonables requeridos.
- Adoptar las salvaguardias que sean necesarias en este protocolo.

Apoyos para la toma de decisiones.

La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad reconoce la capacidad jurídica plena de las personas con discapacidad, involucrando no sólo la capacidad de tener derechos sino la capacidad de ejercerlos, implicando a su vez la posibilidad y el poder para crear, modificar o extinguir relaciones jurídicas en cualquier escenario del proyecto de vida de una persona.

Con lo anterior, se establece que todas las personas pueden tomar decisiones, sin inconveniente de que otras puedan necesitar más o menos apoyos dependiendo cada situación. El artículo 15 de la Ley 1996 de 2019 establece los acuerdo de apoyo como ese mecanismo formal por medio del cual una persona, mayor de edad, formaliza la designación de la o las personas, naturales o jurídicas, que le asistirán en la toma de decisiones respecto a uno o más actos jurídicos determinados.

Los estudiantes practicantes del Consultorio Jurídico atenderán las solicitudes de las personas con discapacidad que busquen los medios para solicitar audiencia de conciliación para la identificación y adjudicación de apoyo y/o directivas anticipadas, las cuales se identificarán así:

1. Preguntar directamente a las personas con discapacidad si necesita ajustes razonables o apoyos, y cuales, pues solo esta persona es la más indicada para poder proceder

2. Se indagará acerca de los aspectos más importantes para la prestación del servicio de apoyos, los cuales tendrán los siguientes aspectos, primero se hará una reunión privada con el usuario, y si es necesario se hará en un segundo momento con la persona con quien lo acompaña, si es el caso se indagará lo siguiente:

- ✓ ¿Con quién vive la persona con discapacidad?
- ✓ ¿Asistió acompañada a solicitar el servicio? De ser así, qué relación tiene el acompañante con la persona con discapacidad.
- ✓ ¿Cuál es la manera que la persona con discapacidad emplea para comunicarse?
- ✓ ¿El usuario con discapacidad sabe leer y escribir?
- ✓ ¿El usuario con discapacidad comprende instrucciones?
- ✓ ¿El usuario con discapacidad permanece atento?
- ✓ ¿El usuario con discapacidad necesita que alguien le ayude a comunicar ideas?
- ✓ ¿Quién le presta apoyo a la persona con discapacidad para realizar actividades cotidianas?
- ✓ De las personas que resultan de confianza del usuario con discapacidad, ¿quiénes lo comprenden más?
- ✓ De las personas que resultan de confianza del usuario con discapacidad, ¿quiénes respetan lo que le gusta o le molesta?
- ✓ De las personas que resultan de confianza del usuario con discapacidad, ¿quiénes le preguntan antes de tomar una decisión importante para él?

3. Una vez escuchado a la persona con discapacidad y atendiendo a su voluntad se procederá a realizar el acuerdo de apoyos y/o directivas anticipadas con los requisitos que contempla la Ley 1996 de 2019 y el decreto reglamentario 1429 del 2020 y las normas que lo complementen o modifiquen, en todo caso deberá contar con el visto de la asesora de conciliación.

En todos los casos, se evaluará internamente la manera en que se prestaron los servicios y se identificará aspectos a mejorar, con el fin de garantizar la inclusión en la prestación de servicios, en ese sentido, finalizado la consulta, la persona usuaria diligenciará la encuesta de satisfacción.



6. LENGUAJE INCLUYENTE

En todas las conversaciones, asesorías y consultas, la comunidad estudiantil, profesoral y administrativa debe adoptar el lenguaje incluyente y la igualdad de género. Para adoptar un lenguaje incluyente es necesario tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Evitar expresiones discriminatorias
- Utilice pares femeninos y masculinos

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

- Utilice estrategias tipográficas: Puede utilizar la barra [/] o los paréntesis [()] para explicar el femenino.

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

- **Para referirse a personas con discapacidad:**

| Uso habitual | Uso inclusivo |
|--|---|
| Invalído/a, discapacitado/a | Persona con discapacidad |
| Retrasado/Retrasada, bobo/boba | Persona con discapacidad intelectual |
| Autista, cuadripléjico/a | Sofía tiene autismo, tiene cuádruplejia |
| Confinado/a a una silla de ruedas | Persona que usa silla de ruedas |
| Normal | Persona sin discapacidad |
| Loco/a, demente, maniático/a, lunático/o | Persona con discapacidad psicosocial |
| Enano/a | Persona de talla baja |
| Tiene un defecto de nacimiento | Persona con discapacidad. |

La Corte Constitucional mediante la sentencia de Constitucionalidad C – 458 del año 2015, con ponencia de la Magistrada Gloria Stella Ortiz Delgado.

En esta sentencia la Corte considera que ciertas expresiones utilizadas por el legislador para referirse a las personas en situación de discapacidad contienen alta carga discriminatoria.

Mediante esta sentencia la Corte ordenó que términos como minusválido, población minusválida, discapacitados, personas limitadas o limitados, que se encuentran en varias disposiciones de la legislación colombiana, se reemplacen por expresiones como personas con discapacidad, anteponiendo la persona a la deficiencia, por ejemplo: Personas con discapacidad física, psíquica o mental o persona con discapacidad auditiva.



7. ACUERDOS DE APOYO Y DIRECTIVAS ANTICIPADAS

El asesoramiento sobre acuerdos de apoyo y directivas anticipadas es fundamental para garantizar que las personas puedan expresar sus deseos y preferencias en situaciones de incapacidad. Estos acuerdos y directivas permiten a los individuos planificar con anticipación cómo desean ser tratados y cómo desean que se manejen sus asuntos personales y financieros en caso de que no puedan comunicarse por sí mismos.

En primer lugar, este asesoramiento fomenta la autonomía y el respeto por la voluntad de las personas. Permite que los individuos tomen decisiones informadas sobre su atención médica y otros aspectos importantes de su vida, incluso cuando

ya no pueden comunicarse. Esto promueve un sentido de control y dignidad en momentos de vulnerabilidad.

Además, el asesoramiento sobre acuerdos de apoyo y directivas anticipadas puede ayudar a reducir la carga emocional y la incertidumbre para los familiares y seres queridos. Cuando las personas dejan claras sus preferencias, se minimiza la posibilidad de conflictos familiares y se facilita la toma de decisiones difíciles en momentos de crisis.

El Centro de Conciliación maneja los siguientes formatos para la realización de las audiencias para los acuerdos de apoyo:

1. Protocolo Audiencia de Conciliación
2. Protocolo de abordaje a la audiencia de conciliación
3. Formato de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas

8. FUNDAMENTOS NORMATIVOS:



- La Constitución Política en el artículo 13 establece que todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo u otras y en el artículo 43 reconoce, que la mujer y el hombre tienen iguales derechos y oportunidades y como tal la mujer no podrá ser sometida a ninguna clase de discriminación.

- La Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), aprobada por la Ley 51 de 1981, reconoce la necesidad de modificar el papel tradicional del hombre y la mujer en la sociedad y en la familia en miras de lograr la plena igualdad, y establece obligaciones al Estado colombiano para que adopte medidas en aras de superar la discriminación contra la mujer tanto en el ámbito privado como público.
- La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, conocida como Convención de Belém do Pará, incorporada al ordenamiento jurídico interno mediante la Ley 248 de 1995, establece el derecho de las mujeres a vivir una vida libre de violencia y destaca la violencia contra las mujeres como una violación de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, una ofensa a la dignidad humana y una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres. Esta Convención demanda del Estado acciones que condenen toda forma de violencia contra la mujer, exhortándolo a adoptar todas las medidas para prevenirla, sancionarla y erradicarla.
- Con la expedición de la Ley 1257 de 4 de diciembre de 2008, el Estado colombiano reconoce que la violencia contra las mujeres es una expresión de discriminación y violación de sus derechos humanos, lo cual implica una responsabilidad inexcusable del Estado en la prevención, la protección, la atención, la sanción, la reparación y el restablecimiento de sus derechos. Que esta ley, en su artículo 29, tipificó el acoso sexual como un delito, que se configura cuando una persona, en beneficio suyo o de un tercero, y valiéndose de su superioridad manifiesta o relaciones de autoridad o de poder, edad, sexo, posición laboral, social, familiar o económica, acosa, persigue, hostiga o asedia física o verbalmente, con fines sexuales no consentidos, a otra persona.
- Que el acoso sexual es una violación a la libertad, la integridad y la formación sexual y se configura como un tipo de violencia en razón del género, materializándose a través de prácticas culturales y creencias fundadas en estereotipos que se han naturalizado en nuestra sociedad, las cuales pueden presentarse en el marco de relaciones laborales.

Normatividad internacional: Tratados internacionales y convenciones que establecen obligaciones para la erradicación de la violencia en contra de las mujeres. Los mismos son de carácter vinculante.

- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra las Mujeres CEDAW (1981): Esta convención reconoce y define de forma expresa la discriminación contra la mujer de la siguiente forma:

“(…)toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera”

Además de esto, esta convención insta a los Estados parte a cumplir con la adopción de todas las medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer en ámbitos como el laboral, educativo y de las autoridades e instituciones públicas. 2

- Recomendación General número 12 de 1989 del Comité CEDAW: En esta recomendación el Comité le solicita a los Estados que incluyan información en sus informes periódicos sobre **acoso sexual** contra las mujeres en el ámbito laboral.
- Recomendación General número 19 de 1992 del Comité CEDAW: Esta recomendación es un precedente fundamental del Comité porque aclaró que la discriminación contra la mujer trae consigo violencia por razón de género, y que esta violencia es por el hecho de ser mujer y se manifiesta de forma desproporcionada, además, se refiere a que esta constituye una violación a los derechos humanos y a las libertades fundamentales.
- Recomendación General número 35 de 2017 del comité CEDAW: Esta recomendación actualiza el número 19 y dentro de los aspectos fundamentales que resalta: “El Comité considera que la violencia por razón de género contra la mujer es uno de los medios sociales, políticos y económicos fundamentales a través de los cuales se perpetúa la posición subordinada de la mujer con respecto al hombre y sus papeles estereotipados. En toda su labor, el Comité ha dejado claro que esa violencia constituye un grave obstáculo para el logro de la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres y para el disfrute por parte de la mujer de sus derechos humanos y libertades fundamentales, consagrados en la Convención”³.
- Protocolo Facultativo de la Convención de la CEDAW (1999): Instrumento que retoma los principios enunciados en la declaración para la definición de las medidas necesarias para la efectiva implementación de la convención.
- Declaración sobre la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer (1994): Por medio de este instrumento se reconoce que la violencia contra las mujeres

- constituye una violación a los derechos humanos y a las libertades fundamentales, que esta constituye una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre hombres y mujeres y define la violencia contra la mujer. Afirma que la violencia contra la mujer abarca actos como: “La violencia física, sexual y psicológica perpetrada dentro de la comunidad en general, inclusive la violación, el abuso sexual, el acoso y la intimidación sexual en el trabajo, en instituciones educacionales y en otros lugares, la trata de mujeres y la prostitución forzada; y la violencia física, sexual y psicológica perpetrada o tolerada por el Estado, donde quiera que ocurra”.
- Convención Interamericana para prevenir, castigar y erradicar la violencia contra la mujer, Belem Do Pará (1994): Instrumento fundamental en el avance de la garantía de una vida libre de violencias contra las mujeres, en este se define la violencia contra las mujeres, y esta definición reconoce la existencia de tres tipos de violencia: la violencia física, la violencia sexual y la violencia psicológica; además, reconoce que esta violencia se puede manifestar en tres ámbitos: el privado, el público y la que se da por parte del Estado o sus agentes.
 - Convención de derechos humanos de las personas con discapacidad: Expedida por Naciones Unidas en el año 2006, acoge el modelo social y establece que las personas con discapacidad son sujetos de derechos y obligaciones y pueden actuar en derecho. Deja de concebir la discapacidad desde el modelo médico, es decir deja de considerar a la persona con discapacidad como como un sujeto de caridad y beneficencia y lo considera como un sujeto de derechos.
 - Convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad: Los objetivos de la esta Convención son la prevención y eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad.



Normatividad Nacional:

- Artículo 13, Derecho a la igualdad: El Estado debe garantizar la igualdad formal y material de los hombres y las mujeres en todos los aspectos. Obligaciones de generar medidas afirmativas como mecanismo de equidad.
- Artículo 16, Derecho al libre desarrollo de la personalidad: El Estado debe garantizar y proteger el gozo y disfrute de las libertades de las mujeres.
- Artículo 43, No discriminación: El Estado debe garantizar igualdad de derechos y oportunidades de las mujeres y los hombres, y debe velar porque la mujer no sea sometida a ningún tipo de discriminación.
- Artículo 93, Tratados y convenios ratificados por el Congreso: Los tratados y convenios que se han ratificado por Colombia sobre derechos humanos de las mujeres se deben cumplir, incluso en los estados de excepción.
- Ley 51 de 1981: Por medio de la cual el Estado colombiano ratificó la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) y en la misma se comprometió a tomar todas las medidas apropiadas para: *"modificar los patrones socioculturales de*

conducta de hombres y mujeres, con miras a alcanzar la eliminación de los prejuicios y las prácticas consuetudinarias y de cualquier otra índole que estén basados en la idea de la inferioridad o superioridad de cualquiera de los sexos o en funciones estereotipadas de hombres y mujeres”¹⁵.

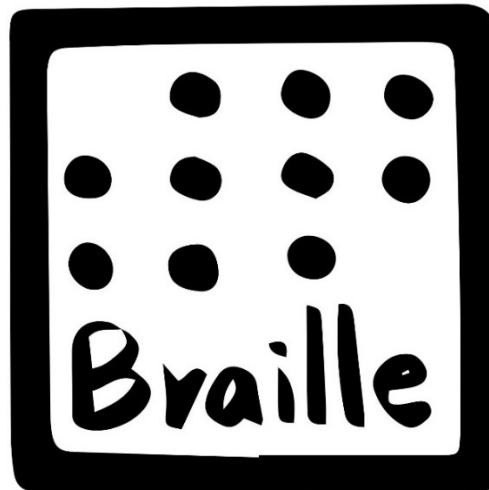
- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW), ratificada por Colombia mediante la Ley 51 de 1981.
- Ley 248 de 1995: Por medio de la cual se ratifica la Convención Belem Do Pará.
- Ley 294 de 1996: Por medio de la cual el Congreso de la República acoge la responsabilidad adquirida en la anterior Ley, de expedir medidas legislativas específicas y diligentes en relación con la violencia contra la mujer, pero esto se

aborda desde un enfoque familiar, por lo que esta Ley resulta insuficiente para lo que estaba llamada a resolver.

- Ley 360 de 1997: Se encargó de regular lo relativo a los delitos contra la libertad y pudor sexuales; en su artículo 15 regula lo concerniente a los derechos de las víctimas de los delitos contra la libertad sexual y la dignidad humana, estableciendo la importancia del trato digno, la privacidad, el respeto y el derecho a la información, por parte de cualquier funcionario que le esté acompañando en su proceso, incluyendo los funcionarios de asistencia en salud, asistencia social y legal. Así mismo, estableció la creación de las Unidades Especializadas de Fiscalía con su Cuerpo Técnico de Investigación para los Delitos contra la libertad Sexual y la Dignidad Humana, que hasta el momento no existían en el país, y propició la entrada en funcionamiento de los Centros de Atención Integral a Víctimas de Abuso Sexual –CAIVAS.
- Ley 599 de 2000: Expide el Código Penal Colombiano, en su Título IV regula los delitos contra la libertad, integridad y formación sexuales, tipificando la conducta que constituye actos sexuales abusivos y acoso sexual.
- Ley 984 de 2005: Esta Ley ratifica el Protocolo Facultativo de la Convención sobre eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer.
- Ley 1010 de 2006: Esta se encargó de regular y sancionar conductas constitutivas de acoso laboral, entre las cuales se encuentra el acoso sexual. Se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

- Ley 1257 de 2008: establece disposiciones sobre sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, reforma los códigos penales, de procedimiento penal, la Ley 294 de 1996, entre otras disposiciones. Es de destacar que la Ley 1257 de 2008 cambió de manera fundamental el tratamiento legal a las violencias contra las mujeres en el Estado colombiano. Incorpora por primera vez, la noción de violencia contra las mujeres en la normativa nacional de acuerdo a estándares internacionales; considera la Violencia Contra las Mujeres como una violación a los derechos humanos; reconoce la autonomía y la libertad de las mujeres para tomar sus decisiones; da una respuesta integral a las mujeres víctimas de violencia; establece medidas de sensibilización y prevención en la materia; amplía las medidas de protección y atención; establece deberes a la familia y a la sociedad respecto a este flagelo, e incorpora modificaciones en materia de sanciones. Esta Ley mediante su artículo 29 adiciona el tipo penal de acoso sexual (Artículo 21º A) a la Ley 599 de 2000.
- Ley 1740 de 2014: dispone que el Ministerio de Educación debe vigilar la adopción dentro de las Instituciones de Educación Superior de los mecanismos de prevención y atención en casos de violencia sexual y de género.
- Decreto 4463: Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1257 de 2008.
- Decreto 1227 de 2015: Por el cual se adiciona una sección al Decreto número 1069 de 2015, Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionada con el trámite para corregir el componente sexo en el Registro del Estado Civil.
- Ley 1346 de 2009: Por medio de esta Ley Colombia prueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- Ley Estatutaria 1618 de 2013: Ley estatutaria 1618 de 2013 por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley 1996 de 2019: A través de esta Ley se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad.

- Decreto 1429 de 2020: Por el cual se reglamentan los artículos [16](#), [17](#) y [22](#) de la Ley 1996 de 2019 en lo referente a los Acuerdos de apoyo y las Directivas anticipadas.
- Decreto 487 del 2022: Reglamenta la prestación del servicio de valoración de apoyos que realicen las entidades públicas y privadas en los términos de la Ley 1996 de 2019.



Línea Jurisprudencial:

- Sentencia T-843 de 2011, indica que se debe tener en cuenta: (i) ordenar de oficio y recolectar los elementos probatorios que sean necesarios de manera oportuna –pues el tiempo puede conducir en estos casos a la pérdida de la evidencia, sin desconocer los derechos de las víctimas y evitando al máximo su revictimización e intromisiones indebidas en su intimidad, lo que incluye el deber de no someter a la víctima innecesariamente a exámenes físicos y psicológicos; (ii) no valorar evidencia sobre el pasado sexual de la víctima o sobre su comportamiento posterior a los hechos objeto de investigación; (iii) considerar de manera restrictiva los elementos probatorios sobre el consentimiento de la víctima; (iv) no desestimar los testimonios de las víctimas por presentar contradicciones, pues éstas son frecuentes en eventos traumáticos como la violencia sexual; (v) no desestimar los testimonios de las víctimas por

no haber sido obtenidos en las primeras entrevistas, pues dicha omisión puede deberse, entre otras razones, a temores por razones de seguridad; **(vi)** abstenerse de desestimar una acusación de violencia sexual por no existir evidencia física de “penetración”, ya que la violencia sexual no se limita a los eventos de acceso carnal –puede comprender eventos en los que ni siquiera hay contacto físico- e, incluso, en los casos de acceso carnal, la ausencia de esta evidencia se puede deber a penetraciones hasta el introito vaginal, a un himen dilatado o al paso del tiempo que impide la obtención de muestras de fluidos, es decir, no es una regla de la experiencia que cuando no ha habido penetración o no hay fluidos como espermatozoides, no ha habido violencia sexual; **(vii)** emplear técnicas de investigación eficaces, modernas y con altos estándares de sanidad; **(viii)** apreciar en conjunto la evidencia teniendo en cuenta el contexto en el que se presentó la violencia sexual; **(ix)** cuando sea necesario, ordenar la recolección de elementos probatorios que puedan afectar los derechos fundamentales de las víctimas después de un análisis detallado de la proporcionalidad de la medida, análisis que además debe reflejarse en la decisión respectiva; **(x)** permitir que en la práctica de exámenes físicos, la víctima esté acompañada de una persona cercana, sí así lo desea; **(xi)** prestar especial atención al testimonio de la víctima, teniendo en cuenta que en la mayoría de los eventos de violencia sexual no hay otros testigos, razón por la cual el testimonio de la víctima debe valorarse como un indicio de la ocurrencia del delito; y **(xii)** valorar los elementos probatorios allegados por la víctima o sus representantes.

- Sentencia T- 878 de 2014, donde se afirmó que: *“la violencia de género es aquella violencia que hunde sus raíces en las relaciones de género dominantes de una sociedad, como resultado de un notorio e histórico desequilibrio de poder. En nuestra sociedad el dominio es masculino por lo que los actos se dirigen en contra de las mujeres o personas con una identidad de género diversa (lesbianas, gay, bisexuales, transgeneristas e intersexuales) con el fin de perpetuar la subordinación. Centrándose en lo concerniente a la violencia contra las mujeres, las agresiones van más allá de las lesiones físicas y psicológicas, denominadas violencia visible. La invisible se refiere a la violencia estructural que implica inequidad en el ámbito de lo político, lo social y lo económico y a la violencia cultural constituida por los discursos que justifican el trato desigual. Estos tres componentes de la violencia se retroalimentan entre ellos, perpetuando la discriminación, la desigualdad y la violencia”*.
- Sentencia T-012 de 2016, donde se establecen los criterios obligatorios de incorporación de la perspectiva de género en los casos en los que se

tramiten violencia contra las mujeres: " (i) desplegar toda actividad investigativa en aras de garantizar los derechos en disputa y la dignidad de las mujeres; (ii) analizar los hechos, las pruebas y las normas con base en interpretaciones sistemáticas de la realidad, de manera que en ese ejercicio hermenéutico se reconozca que las mujeres han sido un grupo tradicionalmente discriminado y como tal, se justifica un trato diferencial; (iii) no tomar decisiones con base en estereotipos de género; (iv) evitar la revictimización de la mujer a la hora de cumplir con sus funciones; reconocer las diferencias entre hombres y mujeres; (v) flexibilizar la carga probatoria en casos de violencia o discriminación, privilegiando los indicios sobre las pruebas directas, cuando estas últimas resulten insuficientes; (vi) considerar el rol transformador o perpetuador de las decisiones judiciales; (vii) efectuar un análisis rígido sobre las actuaciones de quien presuntamente comete la violencia; (viii) evaluar las posibilidades y recursos reales de acceso a trámites judiciales; (ix) analizar las relaciones de poder que afectan la dignidad y autonomía de las mujeres".

- Sentencia T- 239 de 2018, además de establecer una protección reforzada para las defensoras de derechos humanos que abanderan los casos de acoso sexual, establece que el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia por razón del sexo y del género es indivisible e interdependiente respecto de otros derechos fundamentales. Además, enfatizó que este tipo de violencia: *"está arraigada en factores relacionados con el género, como la ideología del derecho y privilegio de los hombres respecto de las mujeres, las normas sociales relativas a la masculinidad y la necesidad de afirmar control o el poder masculino, imponer los papeles asignados a cada género o evitar, desalentar o castigar lo que se considera un comportamiento inaceptable de las mujeres. En estos términos, la obligación de protección, respeto y garantía del derecho a estar libre de violencia comprende el deber de tomar todas las medidas necesarias administrativas, legislativas, judiciales, financieras y fiscales para la adopción, implementación y seguimiento de políticas públicas efectivas y adecuadas tendientes a eliminar toda manifestación de violencia y discriminación en razón del género"*.
- Sentencia T -735 de 2017, reconoce que, si la institucionalidad no se encarga de la debida diligencia en términos de violencias contra las mujeres, revictimiza y no establece mecanismos efectivos para tramitar las violencias contra las mujeres, se configura la violencia institucional que podría llevar a una responsabilidad extracontractual del Estado.



9. CAJA DE HERRAMIENTA.

El trabajo que se realiza en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación en prestar servicios de acceso a la justicia de la población vulnerable ha cobrado importancia en lo que tiene que ver con las personas con discapacidad, mujeres, población OSIGD y la violencia de género. Históricamente las personas con discapacidad no tenido la posibilidad de participar en la sociedad en igualdad de condiciones que los demás, en cuanto a las mujeres y la población OSIGD, los estereotipos de género que tradicionalmente le han asignado a hombre y mujeres han ocasionado que haya una relación de desigualdad generador de violencia.

Atendiendo a esta realidad, el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación viene afianzando los conocimientos tanto en estudiantes como profesores y personal administrativo de los derechos de las personas con discapacidad, los mecanismos para la formalización de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas, al igual que en la Ley 1257 de 2008 frente a la violencia de género, las rutas de atención, las medidas de protección y competencia de las Comisarías de Familia, las medidas de sensibilización y medidas de estabilización con el propósito de prestar un servicio

que no revictimice y que realmente se pueda direccionar la persona para salvaguardar su vida o se le realice el trámite jurisdiccional que requiera y sea competencia del consultorio y centro de conciliación.

Para la atención de esta población el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación ha dispuesto de esta caja de herramientas para todo su personal, para su elaboración se contó con la información del Ministerio de Justicia y del Derecho dispuesta en esta dirección: <https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/tejiendo-justicia>.

| Género. | Discapacidad. |
|---|---|
| Rutas de atención de violencia basada en género de la Secretaría de las Mujeres de la Alcaldía de Pasto | Protocolo de Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación y/o Arbitraje inclusivos para personas con discapacidad. |
| Enfoque diferencial de género en el ejercicio de la capacidad legal | Comunicado de la Consejería Presidencial para la Participación de las Personas con Discapacidad. |
| Información WEB de los Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación y/o Arbitraje incluyentes. | Guía de acceso a los tramites notariales en los temas de discapacidad Ley 1996 de 2019. |
| Violencia basada en género. | Directiva 08 de 2022 Ley 1996 de 2019. |
| Nuevas masculinidades. | Decreto 487 del 1 de abril de 2022. |
| Cartilla de Género: Género y discriminación, identidad de género y orientación sexual, estereotipos de género, roles de género, discriminación y estereotipos de género. | Abecé de la ley 1996 de 2019 "por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad". |
| Cartilla de Población OSIGD. | Guía didáctica sobre la Capacidad Legal de las personas mayores de edad con discapacidad. |
| Cartilla de atención en la violencia basada en género con enfoque étnico. | Guía de valoración de apoyos en el ejercicio de la Capacidad Legal Ley 1996 de 2019. |
| Guía de atención a mujeres y población OSIGD en los servicios de acceso a la justicia. | Guía sobre la valoración de apoyos para tomar Decisiones. Lineamientos y protocolo nacional para la valoración de apoyos en el marco de la Ley 1996 de 2019 |
| Cartilla de Justicia y género. Marco normativo en torno a la violencia basada en género | Modelo del trámite en SUIT. Servicio de valoración de apoyo. |

| | | |
|---|--|------------------|
| Enfoque de género, cartilla jurisprudencial Fiscalía General de la Nación. | Observación general núm. 3 (2016), sobre las mujeres y las niñas con discapacidad. | |
| Resolución 014466 del 25 de julio de 2022 Protocolos que deberán adoptar las instituciones educativas respecto a lineamientos de prevención, detención y atención de violencia y cualquier tipo de discriminación basada en género. | Comunicado oficial sobre la obligatoriedad en la Implementación del servicio de Valoración de Apoyos de la Ley 1996 de 2019. | |
| Rutas de atención de violencias basadas en género y violencias sexuales. | Proceso para solicitar el servicio de valoración de apoyos de las Entidades Públicas. | |
| Modelo de encuesta de satisfacción y evaluación de servicio. | Proceso de consultoría para fortalecer la labor de los Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación en la prestación de servicios de acceso a la justicia para las personas con discapacidad. Glosario jurídico. | |
| Modelo de acuerdo de confidencialidad. | Pictograma de las personas con discapacidad. | |
| | Guía de apoyos tecnológicos para el acceso a los servicios de los Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación de las personas con discapacidad. | |
| | Acta de suscripción de acuerdos de apoyo en Centros de Conciliación. | |
| | Acta de suscripción de directiva anticipada. | |
| | Presentación de balance de apoyo en la prestación del servicio a usuarios con discapacidad. | |
| | Modelo de formato de identificación de apoyos | |
| | Modelo de acuerdo de confidencialidad. | |
| | Modelo de formato de registro de usuarios con discapacidad. | |
| | Modelo de encuesta de satisfacción y evaluación de servicio. | |
| | Modelo de acuerdo de confidencialidad. | |
| Directorio de Comisarías de Familia en Pasto | | |
| Nombre. | Dirección. | Teléfono. |

| | | |
|---|-----------------------|---|
| Comisaria de familia segunda | Isabel Quintero Ortiz | Calle 21B No. 2-36 Barrio Santa Barbara |
| Comisaria tercera de familia | | Carrera 48 #17-17 Urbanización Marcella |
| Horarios de atención en consultorios jurídicos | | |
| Lunes, martes y jueves de 2:00pm a 6:00 pm | | |
| Horarios de atención preferencial a población con discapacidad y atención de víctimas de VBG | | |
| Miércoles de 4:00pm a 8:00pm | | |
| Sábados de 9:00am a 11:00 am | | |
| <ul style="list-style-type: none">- Agendamiento de citas preferenciales- WhatsApp 3173846563- Correo consultoio.juridico.pas@campusucc.edu.co- Teams- Número telefónico: 7370660 | | |