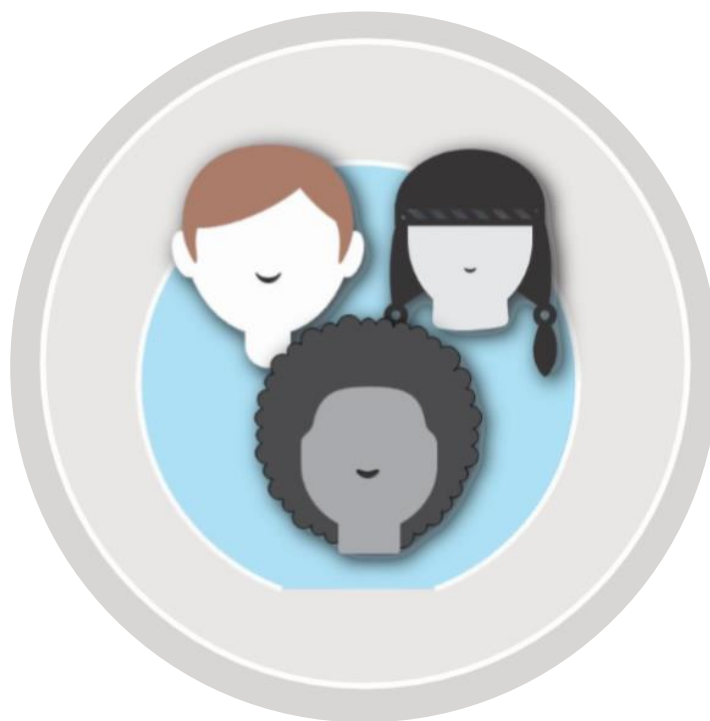


**PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA LOS
USUARIOS VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DE
GÉNERO, DEFENSORAS DE DERECHOS
HUMANOS, LIDERESAS Y VÍCTIMAS DEL
CONFLICTO**





La ruta de atención a víctimas de la violencia de género, se comporta como una estrategia universitaria para identificar, visibilizar y prevenir la violencia basada en el género; igualmente para orientar a los practicantes sobre qué hacer frente a estas situaciones.

La violencia de género puede ser representada de diversas formas: psicológica, física, sexual, económica o de forma simbólica al no cumplirse las expectativas que socialmente se tienen asignadas con un determinado rol.

La ruta de atención a víctimas de la violencia de género, involucra toda la comunidad académica y está basada en el principio de corresponsabilidad de las instituciones educativas en la atención de la violencia de género como un problema de salud pública.

La violencia basada en el género es un problema de salud pública con alta prevalencia a nivel mundial. Involucra serias violaciones a los derechos humanos, así como consecuencias devastadoras para la salud física y psicológica de las personas que aumenta la brecha de desigualdad social entre hombre y mujeres.

Colombia ha logrado avances legislativos encaminados hacia la prevención y atención de la violencia de género; sin embargo, la variables culturales e ideológicas asociadas a esta problemática, tales como estereotipos de género, prejuicios, creencias que

legitiman la violencia sexual, se continúan evidenciando cotidianamente en diversos contextos, como el universitario.

La universidad, como uno de los actores corresponsables junto con el Estado en la erradicación de la violencia de género se encuentran en mora de ampliar la comprensión de las variables culturales que perpetúan este fenómeno; así como de promover y apoyar la investigación en este campo de estudio.

El Consultorio Jurídico plantea, una estrategia comunicativa que permite sensibilizar y empoderar a la comunidad frente a la violencia basada en el género, los derechos de las defensoras de derechos humanos, lideresas, víctimas del conflicto y población LGTBI. Se propone el presente protocolo como una guía para los profesionales en formación que reciben los casos y usuarios consultantes.

Para los profesionales, la ruta establece un registro diferencial de la violencia de género, más allá de las categorías que determinan la magnitud del fenómeno; para los consultantes, la ruta ofrece un asesoramiento oportuno en torno a las entidades de apoyo, atención y denuncia; las leyes; medidas de protección y, derechos.

A futuro se espera fortalecer la investigación en asuntos de género que, sean implementados en programas de prevención y desnaturalización de las prácticas violentas basadas en el género.



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 hombre¹.

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 fisiológicas². Sin embargo, no todas las personas encajan en el binario hombre/mujer.

INTERSEXUAL: Se refiere a las situaciones en las que la anatomía sexual de la persona no se ajusta físicamente a los estándares

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.

culturalmente definidos para el cuerpo femenino o masculino³. 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”⁴.

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 modales⁵.

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 género⁶.

³ CIDH, Conceptos Básicos, en línea, disponible en:

<http://www.oas.org/es/cidh/multimedia/2015/violencia-lgbti/terminologia-lgbti.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 Humanos, OEA/Ser.G. CP/CAJP/INF. 166/12. 23 abril 2012, párr. 21 citando a Rodolfo y Abril Alcaraz

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

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 quirúrgicas⁷.

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 social⁸.
- **Transformista:** Se refiere a las personas que representan al sexo opuesto de manera ocasional, para espectáculos⁹.
- **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

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. p.21.

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. Recuperado: 6 de marzo de 2019.

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.

propios del género opuesto a su sexo asignado al nacer. Esto puede implicar la modificación o no del cuerpo.¹⁰

ORIENTACIÓN SEXUAL: No depende del sexo biológico ni la identidad de género¹¹. 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”.¹²

- **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.¹³
- **Bisexual:** se refiere a personas que sienten atracción por personas del mismo género y de uno diferente al suyo¹⁴.
- **Heterosexual:** se denomina así a la atracción que tiene una persona por personas de un género diferente al suyo.¹⁵

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/sla/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 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

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).¹⁶
- **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.¹⁷

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 género¹⁸.

ESTEREOTIPOS: Creencias o convicciones generalizadas sobre características, funciones o atributos específicos personales o roles que cumplen o deben cumplir los miembros de determinado grupo¹⁹.

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.

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

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.²⁰

- **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,

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=G&sortkey=&sortorder=asc>. Recuperado: 4 de marzo de 2019.

mordiscos, entre otros. En su forma más extrema, la violencia física lleva al feminicidio²¹.

- **Violencia verbal:** Comprende el menosprecio en privado o en presencia de otras personas, ridiculización, uso de malas palabras, insultos, amenazas, entre otros²².
- **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).²³
- **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.²⁴
- **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.²⁵
- **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

²¹ Ibídem

²² Ibídem

²³ Ibídem.

²⁴ Ibídem.

²⁵ Ibídem.

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 2008.²⁶

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.²⁷

A continuación se explican en qué consisten tales daños:

- **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.²⁸
- **Daño o sufrimiento físico:** Se define como el riesgo o disminución de la integridad corporal de una persona.²⁹
- **Daño o sufrimiento sexual:** Definido por la ley como aquellas consecuencias que provienen de la acción consistente en

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

²⁷ Ley 1257 de 2008, artículo 3

²⁸ Ley 1257/08 artículo 3

²⁹ Ibídem

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.³⁰

- **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.³¹

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

³⁰ Ibídem

³¹ Ibídem

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.”

PARÁGRAFO 2o. A la misma pena quedará sometido quien, no siendo miembro del núcleo familiar, sea encargado del cuidado de uno o varios miembros de una familia y realice alguna de las conductas descritas en el presente artículo.”

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 ³²

INTERSECCIONALIDAD: Este enfoque permite visibilizar las particularidades de la discriminación que sufren grupos que

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

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.³³

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.³⁴

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.³⁵

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

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

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 Ibídem

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.



FASES DE LA ESTRATEGIA COMUNICATIVA Y DE ATENCIÓN GENERAL

Encuesta:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de la información de los usuarios. ▪ Análisis de los factores de violencia.
Informe:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinación del problema.
Concienciación:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eventos: Clínicas jurídicas (U al Barrio) ▪ Promoción: Redes sociales, folletos y carteles informativos ▪ Capacitación: Foros, talleres y reuniones.
Difusión y seguimiento:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Página web ▪ Redes sociales ▪ Acción didáctica

1) FASE DE ENCUESTA



Primer paso:

Este registro corresponde principalmente a la atención suministrada en el primer filtro o ventanilla del consultorio jurídico. Es aquí donde le brindaremos la primera orientación al usuario acerca de cómo y a donde dirigirse dentro de las instalaciones del consultorio. Resaltando que el estudiante de consultorio jurídico debe tener paciencia y tolerancia para tratar con diferentes tipos de personalidades, niveles de escolaridad y entendimiento.

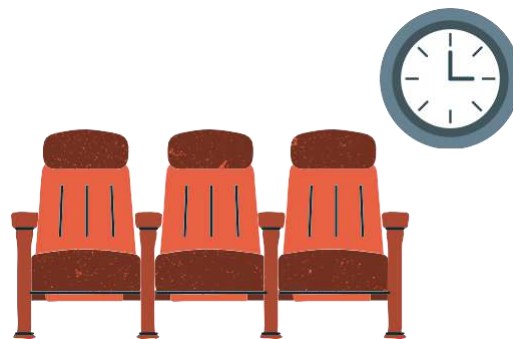
El estudiante activo de consultorio jurídico debe preguntar al usuario hacia donde se dirige. Seguidamente debe anunciar su presencia en la respectiva dependencia, área o funcionario correspondiente y se le dirá, en tono amable, si debe esperar. Posteriormente el estudiante activo de consultorio jurídico debe ayudar a diligenciar el formato de registro que se maneja.

El consultorio jurídico en el turno de atención a los usuarios contará con un estudiante asesor debidamente capacitado el cual deberá registrar al usuario conforme al formato de caracterización previsto por la Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo – UNICIENCIA, por ende, preguntará al usuario sobre datos generales,

género, sexo o la posibilidad de no mencionarlo, si pertenece a un grupo étnico y/o tiene alguna discapacidad, si es víctima del conflicto armado, lideresa y/o defensora de Derechos Humanos o se encuentra en embarazo y el asunto o tramite que requiere sea adelantado por la Institución.

Una vez identificadas las circunstancias particulares del usuario se le asignará un turno de atención preferencial si a ello hubiere lugar. Después de diligenciado el formato el estudiante asesor llamará de viva voz al usuario y se acercará para dirigirlo ante un estudiante monitor.

El estudiante asesor darán las indicaciones al área o la persona que lo orientará con el fin de brindar un trato preferencial tanto en tiempo y espacio, así mismo especialmente si se trata de un usuario víctima de violencia de género le ofrecerá al usuario la opción de brindar privacidad en la atención y para la futura toma de una decisión.



Segundo paso: El usuario será atendido por el estudiante monitor, quien recibirá el formato de registro debidamente diligenciado con ayuda del estudiante asesor, el cual procederá hacer el registro de la asesoría jurídica el software del Consultorio Jurídico. En un primer momento el estudiante tiene el deber de diligenciar la caracterización del usuario, seguidamente se analizarán los hechos y documentación

allegada con el fin de asignar a un estudiante asesor quien estará encargado de orientar la asesoría y/o proyectar el documento que apoye la asesoría.

Tercer paso: El estudiante asesor encargado de orientar la consulta cuenta con docentes asesores del área civil, penal, laboral y público los cuales analizarán en conjunto con el estudiante los hechos y documentos con el fin de orientar una asesoría integral. Dicha asesoría debe ser registrada en la plataforma previa aprobación del docente asesor. De igual manera el usuario debe diligenciar la autorización en el tratamiento y manejo de la información y los datos personales “Habbeas Data”, la garantía de intimidad y confidencialidad y de ser procedente la persona de apoyo que acompañe a un usuario efectuará de igual manera la suscripción de compromiso de confidencialidad.

En el transcurso del proceso de atención se deberá tener presente que se podrá hacer uso de un huellero suministrado por el consultorio jurídico para utilizar la huella digital como medio para acreditar la identificación del usuario que no se encuentra en condiciones de firmar.

De igual manera si el usuario con discapacidad visual usa lector de pantalla y requiere que se le remita el documento final resultado de la asesoría podrá remitírsele el mismo en formato Word.

Aquí se busca que desde el primer momento en que arriba el usuario a las instalaciones del Consultorio Jurídico de UNICIENCIA se registre la información necesaria que se requiere para todos nuestros

consultantes, además de aquella que permita identificar la fuente, así como los factores de violencia.

Se preguntará al usuario sobre datos generales, género, sexo o la posibilidad de no mencionarlo, si pertenece a un grupo étnico y/o tiene alguna discapacidad, si es víctima del conflicto armado, lideresa y/o defensora de Derechos Humanos o se encuentra en embarazo y el asunto o trámite que requiere sea adelantado por la Institución.

Una vez identificadas las circunstancias particulares del usuario se le asignará un turno de atención preferencial si a ello hubiere lugar.

Para el propósito se emplearán formularios que serán cumplimentados por el usuario con la asistencia de los practicantes a través de la plataforma jurídica virtual.

El consultorio jurídico tendrá el primer acercamiento directo con el usuario. Por lo general, esta primera interacción se da con el personal de apoyo del consultorio jurídico.

Este personal contará con una capacitación real y efectiva para dar un trato amable e inclusivo al usuario, brindando información relevante sobre el procedimiento a seguir para la atención al usuario. Permanentemente se realiza con los estudiantes y personal del consultorio actividades de formación y sensibilización y acciones encaminadas a la eliminación de las barreras de acceso a la justicia, basadas en la violencia institucional y otras formas de violencia de género naturalizadas, como la revictimización, normalización, invisibilización y justificación de las Violencias basadas en género.

EL CONSULTORIO JURÍDICO GARANTIZARÁ:

La disposición de adecuados espacios para que los practicantes y personal del consultorio tengan la privacidad necesaria para la atención de los casos consultados.

Una aplicación clara del concepto de diseño universal en los espacios, objetos, información y comunicación, es decir, se trata de garantizar que estos elementos puedan estar disponibles para la mayor cantidad de personas como sea posible.

Los estudiantes y personal del consultorio jurídico que interactúan con los usuarios, en los diferentes escenarios del canal presencial, reciben una formación necesaria que les permita, como mínimo, un conocimiento básico de las tipologías de violencia de género; y un adecuado uso y apropiación del lenguaje y terminología incluyente.

PROTOCOLO PARA BRINDAR UNA CORRECTA ACOGIDA AL USUARIO

El consultorio jurídico ha implementado un proceso de formación, dirigido a los estudiantes y personal administrativo, que aborda las temáticas del trato digno al usuario y las estrategias de atención a personas víctimas de la violencia de género.

Una vez se haya activado el proceso del servicio con el ingreso del usuario, el estudiante y el personal del consultorio jurídico debe dar un saludo de bienvenida, sin esperar que los usuarios saluden primero.

Desde la llegada misma del usuario al consultorio jurídico, el estudiante y el personal administrativo manejarán un lenguaje

inclusivo y brindarán un trato digno.

Los miembros del consultorio jurídico deberán recordar hablar con un tono de voz normal, despacio y claro, evitando gritar o elevar la voz.

El estudiante activo del consultorio jurídico, utilizará una terminología adecuada en todos los documentos institucionales, comunicados, oficios, memorandos, y documentos, tanto internos como externos, y en todas las piezas comunicativas, promocionales y comerciales divulgadas por medios de comunicación escrita, gráfica, sonora, virtual, telefónica y video fílmica. La apropiación de esta terminología permite a los estudiantes y personal del consultorio jurídico estar en sintonía con la diferencia y el trato digno hacia las personas víctimas de la violencia de género en todas las instancias de la prestación del servicio.

El estudiante de consultorio jurídico, debe evitar usar diminutivos en el trato con las personas víctimas de violencia de género y con terceros.

El estudiante activo del consultorio jurídico, debe hacer contacto visual con el usuario desde el momento en que se acerque al sitio de ingreso.

El estudiante activo de consultorio jurídico, debe preguntar al usuario por situación y nunca darlo por hecho.

El estudiante activo del consultorio jurídico, debe reconocer o indagar sobre los medios, modos, formas que usa la persona para comunicarse y las medidas que deban adoptarse para proteger la voluntad, preferencia y toma de decisiones del usuario víctima de la violencia de género.

El estudiante activo del consultorio jurídico, debe analizar los aspectos que se requieren para proveer los apoyos necesarios hasta aquí identificados, como tiempo de organización de la logística, materiales y espacios disponibles.

De ser necesaria la remisión del usuario a otra entidad el estudiante activo de consultorio jurídico debe indicar al usuario el lugar exacto donde debe dirigirse, diligenciar el formato de remisión pertinente y asegurarse de que la información ha sido comprendida correctamente. Se apoyará en este proceso en el directorio del consultorio jurídico.

¿QUÉ NO DEBEN HACER LOS GESTORES DE JUSTICIA EN LA ATENCIÓN A MUJERES Y POBLACIÓN LGBTI?



1. Considerar que la violencia de género es un hecho normal o que la mujer se lo buscó.
2. Justificar la violencia por las condiciones de vida de la víctima, su orientación sexual o identidad de género.
3. Insinuar que la violencia intrafamiliar se resuelve en casa y que el estado no debe intervenir.

4. Solicitar a la víctima narrar en repetidas ocasiones los hechos que denuncia o pedirle que ratifique su denuncia.
5. Someter a la víctima a preguntas impertinentes que la revictimicen.
6. Pedirle a la víctima que narre su caso ante el personal de seguridad como requisito para su ingreso a las instalaciones del consultorio.
7. La violencia intrafamiliar no es negociable. No se debe conciliar.
8. Negar la atención y protección inmediata que requiera la víctima.
9. Considerar que si la víctima desiste de su denuncia es porque consiente la violencia y no porque puede estar sometida a presiones.
10. Pensar que la víctima no tiene motivos y temores para acudir a la justicia.

¿QUÉ DEBE EVITAR EL GESTOR DE JUSTICIA AL ATENDER A LIDERESAS Y DEFENSORAS DE DERECHOS HUMANOS?



1. Creer que ellas realizan su labor como colaboradoras de grupos armados.
2. Pensar que buscaron ser violentadas, al considerar que la mujer debe limitarse al escenario doméstico.
3. Asumir posiciones machistas censurando el activismo y la labor comunitaria que realizan.
4. Desconocer los riesgos asociados a la vida, integridad y seguridad que se derivan de su labor.
5. Descartar que contra ellas se ejerce violencia basada en género, que busca silenciar su intervención en espacios públicos y políticos.
6. Pedirle a la víctima que narre su caso ante el personal de seguridad como requisito para su ingreso a las instalaciones del consultorio jurídico.
7. Pensar que la violencia intrafamiliar es negociable.
8. Negar la atención y protección inmediata que necesite la víctima.
9. Considerar que si la víctima desiste de su denuncia, es porque consiente la violencia y no porque puede estar sometida a presiones.

ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO DEL CONSULTORIO JURÍDICO

El consultorio jurídico cuenta con áreas diferenciadas para llevar a cabo cada uno de sus procesos en donde se evidencia: zona de ingreso y recepción, zonas de tránsito, zonas de atención y zona

administrativa.

Las instalaciones del consultorio jurídico, comprenden los siguientes elementos: iluminación, ventilación, acústica, señalización, personal de seguridad; buzón de sugerencias, espacios para brinda privacidad en la atención, cinemateca, aulas de clase, salas de audiencia, equipos de cómputo, tableros de información y baños en el primer y segundo nivel.

DISEÑO UNIVERSAL

El consultorio jurídico, cuenta con elementos informativos de manera que puedan ser apreciados por parte de los usuarios y la comunidad educativa donde se contempla una política diferencial e inclusiva.

De igual manera contamos con formatos sencillos y accesibles en todos los canales de atención, con variedad de opciones que permitan la plena identificación de la información relevante en diferentes formatos.

La persona que efectúe la respectiva atención podrá hacer uso de símbolos gráficos y pictográficos para facilitar la lectura y la toma de decisiones.



2. FASE DE INFORME

Una vez recopilada la información por parte del estudiante que recepciona en un principio al usuario y aquél que se desempeñe como monitor, de la mano del docente asesor del área que corresponda se determinará el problema planteado y expedirá por parte del estudiante asesor previa revisión y aprobación del docente la orientación correspondiente junto con las medidas de apoyo.

ASIGNACIÓN ESTUDIANTE ASESOR

Antes de asignar al estudiante asesor, el coordinador del consultorio jurídico o la persona encargada de hacer la asignación del asesor verificará los siguientes aspectos:

- Hechos indicativos sobre la violencia de género sobre el usuario: Con la finalidad de brindar un trato inclusivo (no especial).
- Asunto que motiva la consulta: Con la finalidad de determinar si se trata de un asunto que puede ser atendido por un estudiante de consultorio jurídico, según la legislación aplicable (Decreto 196 de 1971, modificado por la Ley 583 de 2000).

- Si la usuaria (o) que acude al consultorio jurídico es una víctima de violencia se debe tener presente la no obligatoriedad de los métodos alternativos de solución de conflictos (MASC) para conciliar la violencia y no confrontación con agresor(es).

Esto teniendo en cuenta que conforme a la legislación colombiana no puede entenderse como un requisito obligado el hacer uso de métodos alternativos de solución de conflictos para acceder a los servicios cuando se trate de situaciones de violencia.

Para ello, se tendrá en cuenta lo siguiente:

Cuando existe violencia contra las mujeres o personas LGBTI, existe el derecho a que esta no sea confrontada con su agresor o agresores. Conforme al Decreto 4799 de 2011, que, en su artículo, cuatro (4), señala lo siguiente:

“Artículo 4°. Derecho de las mujeres a no ser confrontadas con el agresor. Las autoridades competentes están obligadas a informar a las mujeres víctimas el derecho que tienen a no ser confrontadas con el agresor”.

Se recordará en el proceso de atención que los MASC nunca son procedentes como mecanismos para resolver la violencia intrafamiliar.

Se atenderá a la persona usuaria, en un espacio cómodo, seguro, que garantice la confidencialidad y privacidad.

Se deberá informar de forma clara y confidencial a la mujer o persona LGBTI que cuando existe violencia, se ampara el derecho a no ser confrontada(o) con su agresor o agresores. Así mismo, se le comunicará a la mujer o persona LGBTI, que los MASC nunca son procedentes como mecanismos para resolver la violencia intrafamiliar; y que en caso que manifieste voluntad de no conciliar, quedará agotada la etapa de conciliación y se dará continuidad al proceso.

Se le preguntará a la mujer o persona LGBTI si es comprensible la información dada y se resolverán las dudas que se puedan llegar a presentar, de la forma más clara y asertiva posible.

Se indagará si la mujer o personas LGBTI y sus agresores tienen voluntad de llegar algún acuerdo.

De advertirse la necesaria intervención de un centro de conciliación la usuaria será direccionada al centro de conciliación de la personería de Bucaramanga que opera en convenio con nuestra corporación en las instalaciones de nuestro consultorio jurídico.

Si se tiene voluntad de acuerdo, se recordará a la usuaria que el mismo solo se dará cuando el conciliador valide la igualdad de las partes en el trámite y el consentimiento libre e informado de las víctimas. De igual manera es de suma importancia que se cuente con la aquiescencia plena de las víctimas sobre la posibilidad de confrontar a sus agresores.

Si la víctima mujer o persona LGBTI manifiesta la voluntad de no conciliar quedará agotada la etapa de conciliación y se dará continuidad al proceso.

Acorde a la elección de la persona víctima, continúe la atención como es debido velando por la protección de sus derechos de forma inclusiva.

ASESORÍA

Es el principal momento dentro de este proceso y la razón misma del servicio. El estudiante asignado debe brindar asesoría jurídica al usuario de acuerdo con las problemáticas que este le exponga. Este momento se extenderá aun después de esta visita, pues el problema expuesto puede implicar actos posteriores, como interposición de acciones o trámites ante autoridades judiciales.

PROTOCOLO PARA LA ASESORÍA AL USUARIO

Presentación de cubículos y puestos de trabajo:

1. El estudiante debe mantener el lugar de trabajo en perfecto orden y aseo.
2. En la utilización de medios audiovisuales, el consultorio utilizará siempre carteleras y demás herramientas pertinentes con relación en los temas institucionales.

3. El estudiante debe dejar fuera de la vista del usuario elementos como maletines, chaquetas, abrigos, bolsos y demás elementos personales.
4. El estudiante debe evitar tener en la oficina, cubículo o puesto de trabajo elementos distractores como radios, revistas, fotos, adornos y juegos.
5. El estudiante se debe abstener de consumir comidas o bebidas en el puesto de trabajo.
6. El estudiante debe archivar lo antes posible los documentos resultantes de la interacción con el usuario y efectuar el debido registro de la misma en el software del consultorio jurídico.
7. El consultorio jurídico garantiza que los estudiantes cuenten con los elementos de oficina y equipos necesarios para la prestación del servicio.
8. El estudiante debe tener contacto visual con el usuario desde el momento en que acerque al sitio de atención.
9. El estudiante debe mantener apagado o en silencio su teléfono celular durante la asesoría para evitar cualquier distracción.

10. En caso de que el estudiante perciba que el asunto no es de competencia del consultorio jurídico, debe indicar al usuario el lugar donde le pueden dar respuesta efectiva a su solicitud o inquietud.
11. El estudiante debe evitar tener charlas innecesarias con otras personas o colaboradores del consultorio mientras está atendiendo al usuario, pues esto es irrespetuoso y desvía la atención sobre la necesidad específica del usuario.
12. El estudiante en ningún momento tomará decisiones por el usuario; se consultará primero.
13. El estudiante debe finalizar la asesoría con una despedida cordial, recordándole al usuario el nombre de la persona que lo atendió.

PROTOCOLO PARA LA VERIFICACIÓN DE LA SOLUCIÓN DADA AL USUARIO

Considerando que la razón por la cual una persona acude al consultorio jurídico es obtener asesoría para un problema con connotaciones jurídicas, es de esperar que el estudiante asesor que la atiende le brinde una o varias soluciones para el asunto consultado, de igual manera el estudiante:

1. Verificará, mediante preguntas reiterativas, que el usuario haya comprendido de forma cabal los aspectos centrales de la asesoría.
2. El estudiante se apegará expresamente al procedimiento de asesoría del consultorio jurídico en las revisiones de actividades y documentos por parte del docente asesor.
3. El estudiante hará un seguimiento al caso de usuario hasta que este concluya.
4. Se informará al usuario sobre la posibilidad de diligenciar una encuesta de satisfacción.



3. CONCIENCIACIÓN Y CAPACITACIÓN

A través de procesos permanentes de capacitación y concienciación se pretende que la comunidad universitaria tome conciencia de la incidencia del fenómeno de la violencia basada en el género en nuestro entorno desde varias perspectivas.

Para este propósito se realiza semestralmente una sesión de dos (2) horas de capacitación en temas de género y violencia que se imparte a los estudiantes que cursan la asignatura de Consultorio I y II y con posterioridad a los estudiantes que cursan la asignatura de Consultorio III y IV.

A mediano plazo se implementarán encuentros con actividades

prácticas y talleres en sesiones de dos (2) horas con los estudiantes del consultorio jurídico materializando la información previamente obtenida sobre los derechos de las defensoras de derechos humanos, lideresas y víctimas de violencia de género y recordando las rutas y entidades de atención locales que en cada caso corresponda.

De manera transversal en la asignatura de consultorio jurídico I se capacita al estudiantado que se incorpora al consultorio sobre los derechos de las víctimas del conflicto armado en Colombia.

U AL BARRIO:

Las clínicas jurídicas son espacios de formación teórico prácticos, basados en la conexión de la realidad social y la jurídica, en donde además se presta un servicio a la comunidad al trabajar sobre casos reales en los que subyace un problema social o interés público. Precisamente, el CONSULTORIO JURÍDICO de UNICIENCIA, en Bucaramanga, es líder en el oriente colombiano en la institucionalización de su programa de la estrategia pedagógica denominada “La U al barrio” como un espacio de enseñanza jurídica práctica, de interacción entre la academia, el Estado y la comunidad frente a temas sensibles relacionados con el enfoque diferencial para la atención preferencial a sujetos de especial protección y, víctimas de la violencia de género.



4. DIFUSIÓN Y SEGUIMIENTO

El consultorio jurídico promueve que, mediante a los protocolos y las medidas de apoyo institucionales de lucha contra la violencia de género, se socialicen los temas relacionados, las preguntas y se ponga en contexto el discurso del respeto de género.

Los resultados obtenidos se socializarán con el propósito de que sirvan como base para discusiones y revisiones futuras sobre el tema en posteriores encuentros.

- **Medios informativos:**

La información difundida a través de las redes sociales, carteleras informativas y la página web de la Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo que direcciona al consultorio jurídico utilizará información clara y gráficos de rápida y amena lectura.

El consultorio jurídico mantendrá una adecuada señalización de los servicios de la institución.

Se informará constantemente a los usuarios sobre los deberes y derechos de los que ellos gozan dentro del consultorio jurídico.

Se publicará de manera adecuada los horarios de atención del

consultorio jurídico y se garantizará la prestación del servicio de manera ágil y oportuna.

En los textos expedidos por parte del consultorio jurídico, se utilizará un tipo, tamaño y grosor de letra lo más universal posible.

Se mantendrá una línea grafica con una paleta de colores básica que responda a la imagen corporativa de nuestro consultorio jurídico, con una estructura amigable y una correcta distribución de los espacios en blanco.

La información que entregue el consultorio jurídico será en unas amplias alternativas de colores para las personas daltónicas o aquellas que utilizan pantallas monocromáticas por baja visión.

En la información difundida el logo del consultorio jurídico estará ubicado de forma perceptible y llevará una explicación clara de los servicios que ofrecemos, desarrollo de mapas claros de nuestra ubicación con actualización constante de datos de contacto.