



UNIREMINGTON®
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996

VIGILADA MINEDUCACIÓN

Protocolo

Atención para la mujer, género y diversidad en los consultorios jurídicos y centros de conciliación de la Corporación Universitaria Remington

**Facultad de
Ciencias Jurídicas
y Políticas**

Protocolo redactado por:

Marbi Paola Candia Herrera

Coordinadora del Consultorio jurídico de Uniremington Ibagué

Maria Angélica Sakr Berrocal

Coordinadora del Consultorio jurídico y Centro de conciliación de Uniremington Montería

Ingrid Carolina Ayala Jaramillo

Coordinadora de la UGIS

Siglas

VBG: Violencia basada en género.

LGBTIQ+: lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, intersexuales y *queer*.

Contenido

- Introducción
- Principios
- Conceptos básicos
- Referentes para la atención inclusiva desde diversos enfoques
- Criterios de atención a mujeres y personas LGBTIQ+
- Hitos del servicio
- Contexto normativo
- Caja de herramientas
- Bibliografía

Introducción

En Colombia, las violencias basadas en género y la discriminación hacia las mujeres y las personas con diversidad sexual y de género constituyen problemas estructurales que transgreden los derechos fundamentales y fomentan barreras de acceso a la justicia para estas poblaciones.

Desde la perspectiva de género y derechos humanos, los consultorios jurídicos y centros de conciliación de la Corporación Universitaria Remington han asumido la responsabilidad de contribuir a la transformación de estas realidades mediante la prestación de servicios jurídicos y facilitando espacios de sensibilización, además de promover la formación y la justicia restaurativa en procura de aportar a la erradicación de las violencias basadas en género.

Este protocolo es fundamental para garantizar que los servicios jurídicos prestados respondan de manera inclusiva, respetuosa y efectiva a las necesidades específicas de las mujeres y personas diversas, reconociendo las desigualdades históricas y contextuales que enfrentan a diario. Asimismo, busca fomentar una cultura de equidad, respeto y acceso a la justicia.

Igualmente, su implementación se realizará en el marco de las actividades académicas y sociales de los consultorio jurídicos y centros de conciliación de la Institución, asegurando una atención oportuna, inclusiva y sin discriminación, conforme a las directrices establecidas en normas jurídicas nacionales e internacionales relacionadas con los derechos de las mujeres y personas con sexualidad diversa, incluyendo los parámetros de las leyes 1257 de 2008 y la 1482 de 2011 (modificada por la Ley 1752 de 2015), la Constitución Política de Colombia y los tratados internacionales en materia de derechos humanos y género.

En suma, el protocolo de “Atención para mujer, género y diversidad en los consultorios jurídicos y centros de conciliación de la Corporación Universitaria Remington” está orientado a garantizar la igualdad y a la no discriminación de mujeres y personas LGBTIQ+ que sean víctimas de violencias basadas en género, con un alcance que se extiende a sus familias y a las comunidades de influencia de la Institución, promoviendo la articulación con aliados estratégicos.

Principios

- **Integralidad:** Los consultorios jurídicos y centros de conciliación de la Corporación Universitaria Remington reconocen y promueven estrategias con enfoque diferencial e intercultural, garantizando el acceso a la justicia de las mujeres, personas diversas y a toda la comunidad, salvaguardando su dignidad y derechos.
- **Accesibilidad:** El protocolo estará disponible para estudiantes y asesores en horarios, espacios y canales adaptados a las necesidades respectivas, asegurando su comprensión y acceso permanente.



- **Corresponsabilidad:** Uniremington asume el compromiso de respetar los derechos humanos, promoviendo la eliminación de las violencias basadas en género y diversidad mediante la implementación de este protocolo.
- **Atención integral:** Se brindará una respuesta apropiada y completa a víctimas y personas involucradas, articulando acciones sociales y legales con un enfoque en la protección de la vida y la dignidad.
- **Atención diferenciada:** La atención será personalizada, considerando aspectos como la etnia, género, identidad de género, orientación sexual, discapacidad, religión y otras características, asegurando respuestas pertinentes y efectivas.

- **Confidencialidad:** Toda la información personal recibida será protegida, garantizando el derecho a la intimidad y evitando su divulgación sin el consentimiento de la persona afectada.
- **Igualdad y equidad:** Se promoverán escenarios que garanticen el acceso a estrategias de prevención y atención de violencias sin discriminación, reconociendo la diversidad de necesidades.
- **Inclusión social:** Se garantizará la participación de todas las personas en igualdad de condiciones, promoviendo el respeto y la valoración de la diversidad.
- **Servicio de calidad:** Las acciones desarrolladas con base en este protocolo se regirán por estándares de excelencia, con personal capacitado y sensibilizado en enfoques diferenciales y de género.



- **Atención inclusiva:** Los consultorios jurídicos y centros de conciliación de la Corporación Universitaria Remington se asegurarán de que todas las personas reciban un trato respetuoso y adaptado a sus necesidades, promoviendo la inclusión plena en los procesos de atención.
- **Calidad:** Las estrategias de atención se ajustarán a principios de pertinencia, eficacia y eficiencia, maximizando los recursos para garantizar una respuesta oportuna y efectiva.
- **Gratuidad:** Los consultorios jurídicos y centros de conciliación prestarán sus servicios jurídicos de forma **gratuita** a las mujeres y personas de sexualidad y género diversas (LGBTIQ+) que soliciten la atención, así como el acompañamiento, la orientación jurídica y el apoyo en la gestión y la resolución de conflictos mediante el mecanismo de la conciliación.

Conceptos básicos

- **Brechas de género:** Desigualdades estructurales que limitan la participación equitativa de hombres y mujeres en diferentes esferas sociales, económicas y políticas.
- **Daño psicológico:** Perjuicio causado por acciones orientadas a manipular, humillar, intimidar o controlar a una persona, afectando su bienestar mental y emocional, y limitando su capacidad de decisión y desarrollo personal.
- **Daño o sufrimiento físico:** Cualquier acto que afecte la integridad corporal de una persona, generando lesiones o riesgo para su salud física.
- **Daño o sufrimiento sexual:** Actos que obligan a una persona a mantener interacciones de tipo sexual mediante intimidación, coerción o manipulación, vulnerando su autonomía y voluntad.
- **Daño patrimonial:** Pérdida o afectación sobre los bienes o documentos necesarios para el desarrollo y bienestar de una persona, especialmente cuando limitan el acceso a derechos económicos.
- **Discriminación por razones de orientación sexual e identidad de género diversas:** Cualquier acto de exclusión o trato desigual hacia personas por su orientación sexual o identidad de género, limitando el acceso a sus derechos y exponiéndolas a violencias basadas en prejuicios sociales.
- **Diversidad sexual:** Distintas formas en que las personas experimentan y expresan su afectividad, deseo y prácticas sexuales, reconociendo que existen múltiples orientaciones y expresiones que trascienden las relaciones heterosexuales tradicionales, promoviendo el respeto por las distintas formas de vivir la sexualidad.



- **Equidad de género:** Garantiza un trato justo y adecuado para todas las personas, teniendo en cuenta sus necesidades específicas, como medio para alcanzar la igualdad.
- **Estereotipos de género:** Ideas preconcebidas que atribuyen roles, características y expectativas diferenciadas a hombres y mujeres, lo que puede justificar prácticas discriminatorias y perpetúan desigualdades.
- **Expresión de género:** Maneras externas en que una persona manifiesta su identidad de género a través de su apariencia, comportamiento o lenguaje, influenciadas por normas culturales.
- **Género:** Construcciones sociales y culturales acerca de las características emocionales, afectivas, intelectuales y comportamentales que se atribuyen a las mujeres y a los varones. En esta categoría se incluyen: femenino, masculino, no binario o género fluido.
- **Identidad de género:** Percepción interna que una persona tiene sobre su género, independientemente del sexo asignado al nacer e, incluye, el cómo experimenta su cuerpo y su expresión de género.
- **Cisgénero:** Persona cuya identidad de género coincide con el sexo que se le asignó al nacer.
- **Trans:** Es un término que engloba a las personas cuya identidad de género difiere de la asignada al nacer o que expresan su género de manera no normativa.
- **Queer:** Describe a personas que no se identifican dentro de las categorías tradicionales de orientación sexual o identidad de género, rechazando etiquetas restrictivas.
- **Misoginia:** Odio o aversión hacia las mujeres, expresado mediante comportamientos discriminatorios o violencias basadas en género.
- **Orientación sexual:** Manera de cada persona para sentirse atraída emocional, afectiva y sexualmente hacia personas de un género diferente, del mismo género o de más de un género.

- **Resignificación de los hechos de violencia:** Proceso mediante el cual una persona reconstruye el significado de una experiencia traumática, integrándola de manera que no obstaculice su capacidad de vivir nuevas experiencias positivas y coherentes.
- **Revictimización:** Daño adicional que sufre una víctima cuando, en lugar de recibir apoyo adecuado, es sometida a nuevas experiencias traumáticas o de desprotección por parte de las instituciones encargadas de su atención.
- **Sexo:** Características biológicas con las que nace una persona y que, generalmente, se clasifican como masculinas o femeninas.
- **Violencia basada en género:** Tipo de violencia que surge de desigualdades de poder y afecta principalmente a mujeres y personas con identidades de género diversas.
- **Violencia contra la mujer:** Acción u omisión que, por razón de género, cause daño físico, psicológico, sexual, económico o patrimonial a una mujer. Ello, puede ocurrir, tanto en espacios públicos como privados, e incluye amenazas, coerción o privación arbitraria de la libertad.
- **Violencia intrafamiliar:** Actos de maltrato físico, psicológico o sexual dirigidos a cualquier miembro del núcleo familiar, generando afectaciones en la integridad y bienestar de la víctima.



Referentes para la atención inclusiva desde diversos enfoques



En los consultorios jurídicos y centros de conciliación de la Corporación Universitaria Remington, **todos los colaboradores que interactúan directamente con los usuarios deben brindar un servicio de calidad e inclusivo**, para lo cual deben tener en cuenta y conocer ampliamente la importancia que tiene la satisfacción de estos y los requisitos para una atención inclusiva y de calidad en procura del cumplimiento de la garantía del acceso a la justicia.

A continuación, se presentan algunos elementos generales que deben tenerse en cuenta relacionados con los **tipos de enfoques** a aplicar dependiendo del caso en concreto:

- **Diferencial:** Reconoce que en cada grupo de personas existen diferencias específicas, las cuales pueden generar discriminaciones adicionales. En este sentido, identifica esas necesidades particulares y diseña respuestas adaptadas para garantizar igualdad y equidad en el acceso a derechos y oportunidades.
- **Género:** Busca fomentar relaciones justas y equitativas que eliminen la discriminación y la desigualdad basada en el género, la orientación sexual o la identidad de género. Reconoce que estas desigualdades afectan de manera particular a mujeres, niñas y personas de la comunidad LGBTIQ+, dificultando su desarrollo pleno en todos los ámbitos de la vida.

- **Derechos humanos:** Busca reconocer y corregir desigualdades que limitan el desarrollo de las personas, eliminando prácticas discriminatorias e injustas, con base en los parámetros sobre los derechos humanos reconocidos internacionalmente, priorizando la dignidad, el respeto y la igualdad de todas las personas.
- **Educomunicativo:** Promueve el aprendizaje a través de la participación, el diálogo y la creatividad, buscando que las personas construyan conocimientos conjuntos en lugar de recibirlos pasivamente, fomentando la reflexión y el análisis para comprender y transformar su realidad.
- **Interseccional:** Reconoce que la discriminación y las desigualdades no afectan de la misma manera a todas las personas, para lo cual analiza cómo se combinan estas discriminaciones en diferentes contextos y así brindar respuestas específicas y justas.
- **Global:** Reconoce que las violencias basadas en género (VBG) son un problema estructural en la sociedad, frente a lo cual, propone que las acciones no sean solamente para responder a situaciones de violencia, sino también para prevenirlas trabajando articuladamente.
- **Acción sin daño:** Protege a las personas afectadas por violencias, asegurándose de no culpabilizarlas ni revictimizarlas, fortaleciendo sus capacidades para reclamar y hacer valer sus derechos.
- **Orientaciones sexuales e identidad de género diversas:** Promueve el respeto, la protección y la garantía de derechos para las personas con orientaciones sexuales e identidades de género no normativas. Este enfoque trabaja para eliminar prejuicios y asegurar un trato digno e inclusivo.

Criterios de atención a mujeres y personas LGBTIQ+



Con el propósito de garantizar que los usuarios reciban un trato humano, respetuoso y digno es necesario tener en cuenta los siguientes criterios de atención:

- **Debida diligencia:** Se debe asegurar una atención inmediata, oportuna y efectiva frente a cualquier amenaza o vulneración de los derechos humanos, con el objetivo de superar las condiciones de vulnerabilidad en las que puedan encontrarse mujeres y personas LGBTIQ+.
- **Trato digno:** El trato digno se traduce en respeto, amabilidad, empatía, inclusión, oportunidad, efectividad, disposición y reconocimiento hacia los usuarios, permitiéndoles sentirse valorados como personas dignas.
- **Flexibilidad en el servicio:** Se deben considerar los roles laborales, de cuidado y demás responsabilidades de quienes solicitan los servicios, así como ofrecer horarios flexibles para atender los llamados de la autoridad y agendar las actuaciones.

Así mismo, es fundamental garantizar la disponibilidad de medios virtuales para realizar las intervenciones necesarias.

Se dará prioridad en la atención a mujeres y personas LGBTIQ+ que hayan sido víctimas de violencia basada en género.

- **Atención integral:** Es indispensable identificar a profesionales que puedan brindar apoyo interdisciplinario y reconocer las organizaciones o redes disponibles para coordinar acciones que mejoren el servicio ofrecido.

- **Garantía de intimidad y confidencialidad:** Se debe preservar la privacidad de las mujeres y personas LGBTIQ+ en relación con sus necesidades jurídicas, lo cual incluye, entre otros aspectos, la reserva de identidad para víctimas de violencia mediante el uso de seudónimos, la prohibición de capturar o transmitir imágenes y la realización de actuaciones a puerta cerrada cuando sea necesario.

- **Respeto a la identidad de género y orientación sexual:** Las personas con identidad de género u orientación sexual diversa deben ser reconocidas y nombradas conforme a su nombre identitario, respetando su voluntad y no limitándose al nombre registrado en sus documentos de identificación. Este nombre debe figurar en actas y documentos generados durante el acceso a la justicia, sin considerarse como un alias en ninguna circunstancia.

No se debe exigir la modificación de la expresión de género (voz, ademanes, vestimenta, accesorios, cabello) ni el cambio de nombre o sexo en documentos para acceder a los servicios.

Igualmente, se debe emplear un lenguaje respetuoso e inclusivo, especialmente en las etapas iniciales de atención a la violencia y en líneas de ayuda. Además, es necesario evitar juicios de valor sobre roles de género y no reproducir estereotipos que vulneren la diversidad sexual o la dignidad humana.



- **Respeto a la autonomía:** Todas las decisiones deben ser tomadas de manera libre e informada por parte de los usuarios, sin necesidad de validación o ratificación. Dichas decisiones deben ser respetadas en su totalidad y, en ninguna circunstancia, se debe inducir a las personas a actuar en contra de su voluntad.

- **No obligatoriedad de los métodos alternativos de solución de conflictos:** Los MASC no deben considerarse un requisito obligatorio para acceder a los servicios en casos de violencia. En situaciones de violencia contra la mujer se reconoce el derecho a no ser confrontada con su agresor.

Sin embargo, si existe la voluntad de ambas partes para llegar a acuerdos, estos solamente serán válidos si el conciliador certifica la igualdad de condiciones y el consentimiento libre e informado de las víctimas.

Los MASC no son procedentes en casos de violencia intrafamiliar.



- **Eliminación de estereotipos sobre la mujer:**

Toda decisión debe valorar y destacar el rol social de la mujer, promoviendo la eliminación de limitaciones históricas que la han puesto en desventaja.

Los servicios de los consultorios jurídicos y centros de conciliación de la Corporación Universitaria Remington deben estar libres de imaginarios sexistas que conduzcan a normalizar la violencia y subestimar la vulneración de los derechos de las mujeres y de las personas LGBTIQ+, ya que estos generan barreras de acceso a la justicia, revictimización y desprotección.

Entre los prejuicios y estereotipos que deben ser erradicados en las esferas de abordaje de la justicia se describen los siguientes ejemplos :

- Considerar que la violencia basada en género es un hecho normal propio del relacionamiento social.



- Creer que actos de discriminación y violencia contra las mujeres y las personas LGBTIQ+ son hechos menores que no ameritan ser atendidos.
- Estimar que las condiciones de vida de la víctima justifican la violencia en su contra. Por ejemplo, que ejerza la prostitución, el trabajo sexual, que sea habitante de calle, consumidora de estupefacientes o tenga una pareja del mismo sexo, entre otros aspectos.
- Normalizar la violencia o la amenaza y vulneración de los derechos de la mujer o la persona LGBTIQ+ a partir de la ropa que lleva, sus hábitos, gustos personales, lugares que frecuenta, parejas, etcétera.
- Minimizar la violencia por creer que son “agresiones pasionales” o sugerir que se está ante supuestas reacciones de ira o intenso dolor como atenuante de la responsabilidad.
- Creer que la identidad de género u orientación sexual diversa es una enfermedad o desviación y no una decisión autónoma.
- Asumir la orientación sexual de una persona por su expresión de género (la ropa que viste, la manera de hablar o de expresarse).
- Desestimar la violencia intrafamiliar por considerar que se dieron agresiones mutuas, aun sin examinar si estas correspondían a una defensa.
- Exigir que la víctima de cualquier delito sexual demuestre que resistió significativamente el acto para que pueda ser considerado como tal.
- Desconocer la violencia denunciada al estimar que los testigos de los actos no eran presenciales o que el vínculo matrimonial debe prevalecer para mantener la unidad familiar.
- Tomar decisiones sustentadas en que el lugar de la mujer es junto a su esposo y que, en consecuencia, el vínculo matrimonial debe prevalecer a pesar de la violencia para mantener la unidad familiar.

- Creer que la violencia intrafamiliar es un asunto íntimo y doméstico que está exento de la intervención del Estado.
- Prevaler la relación familiar, ordenando el mantenimiento de las visitas del padre a sus hijos e hijas, sin importar si este cometió actos violentos contra la madre de estos.
- Descalificar la credibilidad de la víctima por su forma de vestir, su ocupación laboral, su conducta sexual o su relación con el agresor.
- Desconocer el dictamen forense sobre el nivel de riesgo de la violencia, al considerar que este se fundamenta en la versión de la denunciante y que no fue contrastado con un dictamen realizado al agresor.
- Analizar la versión de la mujer con el prejuicio de que la motivación de la denuncia de violencia tiene origen en no haber superado la finalización de la relación sentimental o por el deseo de resultar vencedora en el juicio de divorcio u obtener venganza, o que ha deformado los hechos, exagerando su magnitud.
- No reconocer el carácter de familia de las personas del mismo sexo.
- Desestimar la gravedad de la violencia por inexistencia de secuelas significativas físicas o psicológicas, o porque no se asume la actitud de inseguridad, angustia o depresión que se cree debe demostrar y que se espera en ella, o porque la víctima no haya denunciado inmediatamente el hecho.
- Creer que una persona con orientación sexual o identidad de género diversa es un peligro para niños, niñas o familiares, a sabiendas de que estas posturas no se contagian y tampoco implica que esta persona sea un agresor.
- Justificar los tratos violentos y denigrantes al creer que en las personas LGBTIQ+ ello es un riesgo ordinario de la relación sentimental entre la víctima y el agresor.
- Culpabilizar a la mujer o persona LGBTIQ+ de la violencia recibida por no divulgar su orientación sexual o identidad de género o por haber decidido no estar acompañada en ciertos lugares, estar sola en determinadas horas, no cumplir con los roles de sumisión o servilismo esperados en ella, estar en actividades o escenarios no “apropiados”, hacer que el hombre pierda los estribos, entre otros argumentos.
- Pensar que la violencia es algo propio de las dinámicas entre parejas del mismo sexo.
- Estimar que un relato puede hacer parte de un imaginario fantasioso que lleva a mentir, a construir fantasías y tener delirios, y a desdibujar la realidad como parte de una fijación romántica.

- Creer que las lideresas y defensoras de derechos humanos despliegan su acción como estrategia de miembros, colaboradores o simpatizantes de grupos adversarios.
- Creer que las lideresas y defensoras de derechos humanos buscaron la violencia en su contra al contrariar el imaginario de que su posición de mujeres les exige limitarse al escenario privado con una actitud de sumisión y obediencia.

• **Respeto a las actividades de defensa de derechos humanos y labores comunitarias:** Se debe reconocer y valorar la labor de las lideresas y defensoras de derechos humanos, quienes promueven transformaciones sociales en beneficio de la comunidad.

También debe considerarse la interseccionalidad que enfrentan al ser mujeres y, a su vez, lideresas o defensoras, lo que las hace más vulnerables a distintas formas de violencia, tales como homicidios, violencia sexual, intimidación, abuso de poder y amenazas basadas en género.

• **Identificación de riesgos especiales para lideresas y defensoras de derechos humanos:** Es fundamental identificar, analizar y advertir los riesgos específicos que enfrentan estas mujeres, así como adoptar medidas de protección oportunas, remitir los casos a las autoridades competentes y responder de manera efectiva ante posibles amenazas, mitigando sus efectos cuando sea necesario.

Hitos del servicio



1. Recepción y primer contacto

- **Capacitación del personal:** Todos los estudiantes y asesores deben estar capacitados en temas de género, diversidad sexual y derechos humanos para garantizar un trato respetuoso y sin prejuicios orientado con los criterios del enfoque de género y diferencial.
- **Caracterización:** Ingreso al sistema de registro institucional que protege la identidad y privacidad de los usuarios, incluyendo la posibilidad de que cada persona decida cómo ser llamada y cómo se registrará su género y orientación sexual.
- **Priorización de la atención:** Se confiere prioridad en el turno a las mujeres embarazadas, a los adultos mayores, a las personas con discapacidad, a la población étnica, a las personas con signos de alteración emocional o violencia física, a lideresas y defensoras de derechos humanos o a quienes acuden al servicio acompañados de niños o niñas.

2. Entrevista de acogida

- **Entrevista inicial con enfoque de género y diferencial:** Realizar una entrevista inicial en un ambiente seguro y respetuoso para identificar las necesidades específicas de la persona, su contexto y las posibles situaciones de vulnerabilidad:

- Evaluar si la persona ha sido víctima de violencia basada en género o discriminación por orientación sexual o identidad de género.
- Identificar barreras adicionales que pueda estar enfrentando, tales como discapacidad, situación socioeconómica, raza, etnia o condición migratoria.

La información resultante de la entrevista se registrará en el formato respectivo, garantizando la protección de los datos de la persona y la información suministrada por esta.

• **Privacidad:** Si las circunstancias lo ameritan se debe trasladar a la persona a un lugar donde haya más privacidad para transmitirle la información requerida o guiarle en la ruta de atención.

• **Humanización del servicio:** Tener en cuenta el estado emocional de quien solicita el servicio, priorizando siempre la seguridad y la condición emocional por encima del rigor procesal. Si es pertinente, es recomendable recurrir de inmediato al equipo interdisciplinario.

3. Diseño del Plan de atención jurídica personalizada

• **Enfoque de género y diferencial:** Elaborar un plan de atención jurídica que responda a las necesidades identificadas, tomando en cuenta las diferencias de género, la orientación sexual, la identidad de género y otras características que puedan influir en la situación legal de la persona.

• **Información sobre derechos y opciones legales:** Brindar información clara y accesible sobre los derechos que tienen las mujeres y las personas LGBTIQ+ conforme a las rutas de atención a víctimas de violencias basadas en género que se hayan establecido en los ámbitos municipal y departamental, con base en la Constitución Política colombiana, las leyes 1257 de 2008 y 1448 de 2015 y el Decreto 1227 de 2015, entre otras normativas relevantes y vigentes:

- Explicar las opciones legales disponibles, incluyendo procesos judiciales y administrativos, medidas de protección y acceso a servicios sociales y de salud.
- Entregar la información de los contactos de las instituciones que forman parte de la ruta de atención integral de violencia basada en género.

4. Acompañamiento y seguimiento jurídico

• **Activación de la ruta de remisión del caso:** Si cualesquiera de los consultorios jurídicos y centros de conciliación de la Institución no tiene las competencias para asumir un determinado caso, se debe direccionar al usuario(a) para activar la ruta de atención integral y así garantizar la protección, recuperación y restitución de sus derechos vulnerados.

Sectores del Estado que integran la ruta de atención integral:

- **Estamentos de justicia:** Fiscalía General de la Nación, Policía Judicial, jueces de Familia, Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses y comisarías de Familia.
- **Organismos de salud:** IPS y secretarías de salud municipales y departamentales.
- **Entidades del ministerio público:** Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y personerías municipales.

Por ningún motivo se deben realizar remisiones a entidades frente a las cuales no haya certeza de que sean competentes para atender al usuario(a). En caso de dudas, puede consultarse en internet la plataforma LegalApp (www.legalapp.gov.co), en donde se ilustran las rutas de acceso a la justicia, además de orientar al ciudadano acerca de las instancias a las que debe dirigirse, brindándole la información de la ubicación de la autoridad indicada. En todo caso, este proceso debe ser guiado por el personal docente del respectivo consultorio jurídico.

• **Acompañamiento legal integral:** En caso de que cualesquiera de los consultorios jurídicos y centros de conciliación de la Institución sean competentes para asumir el servicio solicitado, se debe proporcionar acompañamiento legal a los usuarios en el proceso, incluyendo la asistencia en la redacción de documentos legales.

• **Seguimiento continuo y revisión de casos:** Realizar un seguimiento continuo de cada caso, asegurando que las acciones legales estén alineadas con el plan de atención personalizado, realizando los ajustes necesarios según el progreso del caso y las necesidades de los usuarios.

- **Coordinación interinstitucional:** Establecer alianzas con entidades gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil que puedan ofrecer apoyo adicional, tales como refugios, atención psicológica o asistencia social, así como un control y vigilancia a las acciones legales instauradas.

5. Evaluación y retroalimentación

- **Encuesta de satisfacción del usuario:** Ejecutar el sistema de retroalimentación para que las personas atendidas puedan evaluar la calidad del servicio recibido y sugerir mejoras, aplicando el cuestionario institucional que se ha diseñado para el efecto.
- **Revisión de casos y mejora continua:** Revisar periódicamente los casos atendidos para identificar las buenas prácticas y los aspectos de mejora en el modelo de atención.
- **Base de datos:** Realizar un registro de los casos de violencia basados en género, con el objeto de tener información precisa y actualizada y que, además, sea de gran utilidad para posteriores consultas, informes e intercambio de datos.



Contexto normativo



- El artículo 13 de la Constitución Política de Colombia establece que todas las personas nacen libres e iguales ante la ley y que recibirán la misma protección y trato de las autoridades, gozando de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo u otros aspectos.

Igualmente, en el artículo 43, estipula que la mujer y el hombre tienen iguales derechos y oportunidades y que, en este sentido, la mujer no podrá ser sometida a ninguna clase de discriminación.

- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer - CEDAW (<https://acortar.link/XXVRWh>), aprobada por la Ley 51 de 1981.

- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará - <https://acortar.link/3ZzQAT>) incorporada al ordenamiento jurídico interno mediante la Ley 248 de 1995.

- Recomendación general número 12 de 1989 del Comité CEDAW.

- Recomendación general número 19 de 1992 del Comité CEDAW.

- Recomendación general número 35 de 2017 del comité CEDAW.

- Protocolo Facultativo de la Convención de la CEDAW (1999).
- Declaración sobre la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer - 1994 (<https://n9.cl/5pr4y>).
- Ley 360 de 1997.
- Ley 599 del 2000.
- Ley 984 de 2005.
- Ley 1010 de 2006.
- Ley 1257 de 2008.
- Ley 1740 de 2014.
- Ley 1482 de 2011 modificada por la Ley 1752 de 2015.

Caja de herramientas



Los consultorios jurídicos y centros de conciliación de la Corporación Universitaria Remington continúan en un proceso de fortalecimiento de los conocimientos, por parte de estudiantes, profesores y personal administrativo, acerca de los derechos de las mujeres, lideresas sociales y población LGTBIQ+.

En concreto, para la atención de dicha población, esta caja de herramientas está abierta para el personal institucional.

Bibliografía

- Ministerio de Justicia y del Derecho. Guía de atención a mujeres y personas LGTBI e los servicios de acceso a la Justicia.
<https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/tejiendo-justicia/Documents/publicaciones/genero/Documento%20Criterios%20de%20Justicia%20Inclusiva.pdf>
- Ministerio de Justicia y del Derecho. Cartilla Género.
[https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/tejiendo-justicia/Documents/publicaciones/genero/Cartilla%20G%C3%A9nero%20final%20\(2\).pdf](https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/tejiendo-justicia/Documents/publicaciones/genero/Cartilla%20G%C3%A9nero%20final%20(2).pdf)

Uniremington
2035
Transformadora
de realidades



UNIREMINGTON®

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON

RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996

MÁS DE **100** AÑOS

COMO ORGANIZACIÓN
TRANSFORMANDO REALIDADES.

EXITOSOS EN MODALIDADES
VIRTUAL • PRESENCIAL • DISTANCIA

Uniremington.edu.co
• COBERTURA NACIONAL •