

## FORMATO DE ENTREGA FINAL PASANTÍA.

INFORME DE PASANTIAS	
<b>Lugar donde se lleva a cabo</b>	Consultorio jurídico sede Federman Bogotá
<b>Estudiante</b>	Miguel Angel Alfonso Colo
<b>Dirección electrónica</b>	Malfonso68@uan.edu.co
<b>Celular</b>	3207671504
<b>Docente asesor</b>	LUIS JOSÉ RIBERO TOBAR
<b>Dirección electrónica</b>	
<b>Celular</b>	3102106729

### 1. RESUMEN EJECUTIVO DE LA PROPUESTA (Máximo 300 palabras)

En este informe se dará a conocer las actividades realizadas en el consultorio jurídico y centro de conciliación de la universidad Antonio Nariño, con el acompañamiento de la entidad Partners Colombia encarga de evaluar a los consultorios jurídico sobre atención a personas con discapacidad y atención a población LGTBI y género y dar su respectiva acreditación.

La pasantía se centró en dar apoyo al equipo de trabajo del consultorio jurídico para la acreditación de atención a personas con discapacidad y atención a población LGTBI y género, por parte de Partners Colombia, así mismo asistir a capacitación foros exposiciones sobre el tema a tratar y así logra acreditación respectiva con forme a la entidad ministerio de justicia y el derecho.

Por otro lado, se realizó una investigación del régimen disciplinario en Colombia encaminado a Cambios sustanciales y aplicación del Principio de Favorabilidad de la Ley 1952 de 2019 en la Ley 1862 de 2017 y Aspectos Disciplinarios en la Función Pública, al

igual que el derecho de petición y acción de tutela enfocada al régimen especial de las Fuerzas Militares,

## **2. TABLA DE CONTENIDO**

1. Introducción

2. Justificación de la pasantía

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

3.2. Objetivos específicos

4. Justificación de la pasantía

4.1. Conceptos generales

**4.2.** Principios de servicio

**4.3.** Derechos y deberes de las personas usuarias

4.3.1 Derechos

4.3.2 Deberes

## **5. CAPÍTULO 1**

5.1.2 Recomendaciones:

5.1.2. Procedimiento para la atención de personas usuarias:

## **6. CAPÍTULO 2**

6.1.2. Recomendaciones:

6.1.2. Procedimiento para la atención de las personas usuarias.

## **7. CAPÍTULO 3**

7.1 Atención a género

7.2 Recomendaciones:

7.3 Procedimiento para la atención de las personas usuarias:

## **8. CAPÍTULO 4**

**8.1.**Atención en conciliación

**8.2..1.** Recomendaciones:

**8.3.2.** Procedimiento de atención de las personas usuarias:

## **9. OTROS HITOS DEL SERVICIO**

**10.** Marco jurídico

**11.** Funciones y actividades realizadas

- 11.1 Grafica n° 1
- 11.2 Tabla n° 2
- 11.4. Grafica n° 2
- 11.5. Tabla n° 2
- 12. Resultados y logros
- 13. Aportes a la formación profesional.
- 14. Conclusiones
- 15. Referencias bibliográficas

## **1. INTRODUCCIÓN**

En el 2011 el Estado Colombiano ratificó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (en adelante CDPD) de la ONU<sup>i</sup>. Esta ratificación implica, entre otros deberes, brindar un correcto trato a esta población, lo cual se traduce en la visibilización de sus condiciones y un enfoque diferencial para su atención. Con el propósito de avanzar en la aplicación de la Convención, el Consultorio Jurídico y el Grupo de Acciones Públicas de Icesi (GAPI), en ejercicio de su función de difusión de los derechos socio económicos de las comunidades más vulnerables, elaboran la presente Guía de Atención a Población con Discapacidad (PD). Esta pretende contribuir a la calidad y capacidad de respuesta en la atención de la PD, particularmente, en los servicios de asesoría legal ofrecidos en el Consultorio Jurídico. Su propósito es estandarizar los procedimientos de acuerdo con las necesidades de la PD, inspirados en el principio de accesibilidad universal; elemento indispensable para el ejercicio de sus derechos (Preámbulo y artículo 9 de la CDPD).

Por ello, el Ministerio de Justicia y del Derecho se ha apoyado en firmas especializadas para llevar a cabo un proceso de fortalecimiento de la labor de los consultorios jurídicos y centros de conciliación y/o arbitraje en la prestación de servicios de acceso a la justicia para las personas con discapacidad, presentando como uno de los resultados el **PROTOCOLO DE CONSULTORIOS JURÍDICOS Y CENTROS DE CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAJE INCLUSIVOS.**

El protocolo también identifica los hitos del servicio que son comunes a las actividades de los consultorios jurídicos y centros de conciliación y arbitraje y, antes que ser uno más de los documentos escritos sobre el tema de discapacidad, busca centrarse específicamente en la posibilidad de generar el cambio requerido para superar las barreras actitudinal, comunicativa y física que enfrentan las personas con discapacidad; por lo tanto, debe consistir esencialmente en un HACER a cargo de los colaboradores de los consultorios jurídicos y centros de conciliación y/o arbitraje.

La Guía de Atención a Mujeres y Población LGBTI fue construida teniendo en cuenta los valiosos aportes de la Defensoría del Pueblo, los doctores Samuel Escobar Beltrán y Carmen Lilia Uribe (docentes del Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario); la Consejería Presidencial para la Equidad

El Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación permite la práctica profesional de los estudiantes, mediante la asesoría a los usuarios y la representación judicial de terceros, dentro de los parámetros que para tal fin establece la legislación. Se divide en Consultorio I, II, III y IV, que comprenden prácticas forenses y académicas en áreas Laboral, Penal, Civil, Público y Conciliación.

El Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación cuenta con convenios de colaboración con diferentes entidades gubernamentales, tales como la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General de la República, la Personería y Contraloría Distritales, entre otros.

## **2. JUSTIFICACIÓN DE LA PASANTÍA**

El desarrollo de la investigación en la pasantía se realiza con el fin, que los consultorios jurídicos adscrito a la universidad Antonio Nariño, tuviera un mayor conocimiento sobre atención a personas con discapacidad y atención a población LGTBI y género, debido que los consultorios no contaban con las herramientas y conocimientos para aplicar dichas poblaciones

## **3. OBJETIVOS (Máximo ½ página)**

### **3.1.Objetivo general**

1. Brindar la atención oportuna y sin discriminación en los consultorios jurídico y centro de conciliación de la universidad Antonio Nariño a las personas con discapacidad y atención a población LGTBI y género

### **3.2.Objetivos específicos**

1. Analizar la problemática de atención a personas con discapacidad y atención a población LGTBI y género los consultorios jurídicos de la universidad Antonio Nariño.
2. Adaptar los formatos del consultorio jurídico establecidos por la entidad Partners Colombia respecto a la inclusión de género, población LGTBI y personas con discapacidad.
3. Imprimir los protocolos de atención a la población LGTBI y género en la universidad Antonio Nariño
4. Generar orientaciones a la institucionalidad en salud para que apropie el enfoque diferencial, de género y no discriminación para personas LGBTI.

## **4. Desarrollo de la práctica:**

### **4.1.CONCEPTOS GENERALES**

**ACCESO Y ACCESIBILIDAD:** Condiciones y medidas que deben cumplir los consultorios jurídicos y centros de conciliación y/o arbitraje para adaptar su entorno, instalaciones, servicios, productos y herramientas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones.

**ACCESIBILIDAD UNIVERSAL:** Conjunto de características que deben tener las instalaciones de los consultorios jurídicos y centros de conciliación y/o arbitraje para ser utilizadas en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas, incluso por aquellas con capacidades motrices, sensoriales o intelectuales diferentes.

**ACCIÓN SIN DAÑO:** Este enfoque busca que el consultorios jurídicos y centros de conciliación y/o arbitraje realicen su trabajo de asesoría sin causar daños o impacto negativo al usuario.

**APOYOS PARA LA TOMA DE DECISIÓN:** 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

**ATENCIÓN INCLUSIVA:** Trato digno y respetuoso que debe brindarse a todas las personas, sin distinción alguna, en la prestación de un servicio público o privado.

**AUTONOMÍA:** Capacidad que tiene una persona de establecer sus propias normas y regirse por ellas a la hora de tomar decisiones. Este concepto abarca características y elementos como los siguientes:

- Principio fundamental de la igualdad de derechos de las personas con discapacidad
- Capacidad para realizar las actividades de la vida diaria
- Habilidad social para interrelacionarse con los demás
- Potencial de pensamiento, educación emocional y valores morales
- Derecho a decidir, sentir, pensar y actuar

**BARRERAS:** Cualquier tipo de obstáculo que impide el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Las barreras pueden ser:

- **Actitudinales:** Conductas, palabras, frases, sentimientos, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad a los espacios, objetos, servicios y, en general, a las posibilidades que ofrece la sociedad.
- **Comunicativas:** Obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y, en general, al proceso comunicativo de las personas con

discapacidad, en condiciones de igualdad, a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.

- **Físicas:** Obstáculos materiales, palpables o contruidos, que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios urbanos, arquitectónicos, de los objetos, e incluso de los servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad, por parte de las personas con discapacidad.

- **Comunicativas:** Obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y, en general, al proceso comunicativo de las personas con discapacidad, en condiciones de igualdad, a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.

- **Físicas:** Obstáculos materiales, palpables o contruidos, que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios urbanos, arquitectónicos, de los objetos, e incluso de los servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad, por parte de las personas con discapacidad.

**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 pública), sin la mediación de un tercero.

**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.

**ENFOQUE DIFERENCIAL:** Conjunto de medidas y acciones que se ajusten a las necesidades y características diferenciales de los grupos poblacionales, y que garantizan la igualdad en el acceso a las oportunidades sociales.

**INCLUSIÓN SOCIAL:** Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad.

**LECTURA FÁCIL:** Método para hacer entornos psicológicamente comprensibles para todos y que facilita el aprendizaje, comprensión, participación y acceso a la información de los mensajes escritos a las personas con discapacidad intelectual.

**TOMA DE DECISIONES CON APOYO:** Derecho a expresar la voluntad y preferencias de manera autónoma, habiendo comprendido las consecuencias, alcances, deberes y derechos que genera la decisión que se tome, gracias al apoyo brindado por un tercero.

**TRATO DIGNO:** Parte de la observancia de aspectos tales como respeto (reconocer y valorar a las personas sin que se desconozcan sus características y diferencias); amabilidad (cortesía y sinceridad); empatía (percibir lo que el usuario siente y ponerse en su lugar); inclusión (prestar un servicio de calidad para todos los ciudadanos, sin discriminaciones, y en igualdad de condiciones); oportunidad (prestar el servicio en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario); efectividad (alternativas de solución que le permitan al usuario tomar decisiones); disposición (brindar apoyo y ayuda de manera prioritaria cuando sea necesario y estar siempre atento a cualquier solicitud que el usuario demande); y reconocimiento (reconocer y respetar las capacidades propias de la discapacidad, lo que permite generar un ambiente agradable de interacción).

**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, que se permite y qué se valora en una mujer o en un hombre

.

**SEXO:** Hace referencia a las características fisiológicas que permiten clasificar a las personas como macho o hembra al nacer. Para determinar el sexo de una persona, se toma en consideración características genéticas, hormonales, anatómicas y fisiológicas. Sin embargo, no todas las personas encajan en el binario hombre/mujer

**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”

**IDENTIDAD DE GÉNERO:** Se refiere a la vivencia interna e individual del género que cada persona siente profundamente, la cual puede o no corresponder con el sexo asignado al nacer. Este término se refiere tanto a la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal) y otras expresiones de género, como la vestimenta, el modo de hablar y los modales.

**ORIENTACIÓN SEXUAL:** 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”.

**ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO DIVERSAS:**

Esta expresión hace referencia a los ejercicios de sexualidad y expresiones identitarias que no corresponden con el estándar cultural heterosexual asignado a las relaciones de hombres y mujeres. Por ejemplo, las identidades trans que desafían las normas tradicionales del género

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

**ESTEREOTIPO SEXISTA:** Confiere mayor jerarquía y valor a un sexo que a otro.

**PREJUICIO:** Caracterización de una persona, usualmente negativa, conforme a estereotipos y falsas generalizaciones asociadas al grupo al que esta pertenece. Los prejuicios subyacen y motivan la discriminación.

**FEMINICIDIO:** Se considera feminicidio la muerte de una mujer por ser mujer o por su identidad de género (mujer trans). El feminicidio no solo ocurre cuando se odia a las mujeres sino también cuando la violencia es empleada como medio para ejercer control sobre la mujer, sus decisiones vitales, su sexualidad; cuando la violencia es empleada como medio de represión o castigo por el ejercicio de sus derechos. Hay feminicidio cuando la mujer es instrumentalizada, disciplinada o cosificada mediante la violencia. El feminicidio se produce en contextos de dominación pública o privada, por lo que la ley penal desarrolla circunstancias indicativas que sirven de ayuda para entender que se ha producido, pero que no son taxativas ni se requieren para que se entienda la real ocurrencia de dicho delito.

**VIOLENCIA DE GÉNERO:** Es aquella que se ejerce normalmente en relaciones de jerarquización entre géneros, a partir de las cuales una persona se siente en superioridad sobre otras personas en razón de su género, por ejemplo sobre las mujeres o las personas LGBTI, y aprovecha esta condición para agredirlos 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.

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

**VIOLENCIA VERBAL:** Comprende el menosprecio en privado o en presencia de otras personas, ridiculización, uso de malas palabras, insultos, amenazas, entre otros

**VIOLENCIA SEXUAL:** Se refiere a acciones como la violación o intento de violación, actividades sexuales forzadas, y en el caso de las mujeres, abuso en relación a la reproducción (embarazo forzado, aborto forzado, ESTERILIZACIÓN FORZADA).

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

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

**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 re victimizar a través de patrones de desigualdad y discriminación. Las autoridades deberán administrar justicia con perspectiva de género y garantizar el acceso a la justicia sin discriminaciones, teniendo en cuenta las medidas de protección establecidas en la Ley 1257 de 2008.

**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.

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

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

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

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

Además, la Ley 1959 de 2019 modificó el artículo 229 de la Ley 599 de 2000 y amplió el concepto y alcance del delito de violencia intrafamiliar, el cual se amplió a:

- “a. Los cónyuges o compañeros permanentes, aunque se hubieren separado o divorciado.
- b. El padre y la madre de familia, aun cuando no convivan en el mismo hogar, si el maltrato se dirige contra el otro progenitor.
- c. Quien, no siendo miembro del núcleo familiar, sea encargado del cuidado de uno o varios miembros de una familia en su domicilio, residencia o cualquier lugar en el que se realice la conducta.
- d. Las personas con las que se sostienen o hayan sostenido relaciones extramatrimoniales de carácter permanente que se caractericen por una clara e inequívoca vocación de estabilidad.

**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.

**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

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

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

**LGBTI:** Lesbianas, gays, bisexuales, trans (travestis, transgéneros, transexuales) e intersexuales

#### **4.2.PRINCIPIOS DE SERVICIO**

- **Igualdad:** 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.
- **Dignidad Humana:** Quien presta un servicio 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.

- **Laicidad:** La atención no debe estar influenciada por credos, religión, convicciones morales o míticas.
- **Independencia e imparcialidad:** Las personas que prestan servicios de justicia deben obrar libremente en cuanto a la apreciación del derecho y la igualdad.
- **Oportunidad:** Que la atención al usuario se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.
- **Adaptabilidad:** La atención debe adaptarse a las necesidades de los usuarios, para que estos se sientan cómodamente atendidos.
- **Solidario:** El usuario debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El colaborador deberá ponerse en el lugar del usuario para entender su necesidad y ayudar en la solución.
- **Inclusivo:** El colaborador del consultorio jurídico o centro de conciliación debe brindar una atención que asegure que todos los usuarios tengan las mismas oportunidades y la posibilidad real y efectiva de acceder al servicio, participar en la toma de decisiones que los afectan, y ejercer su derecho al acceso a la justicia, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad.
- **Privacidad y confidencialidad:** Es la garantía procesal de que la información que se suministra en determinados procesos o procedimientos, se encuentra protegida y no será divulgada sin el consentimiento de la persona que la suministra.
- **Honestidad:** Anteponer la verdad en sus pensamientos, expresiones y acciones
- **Integridad:** Es la veracidad y transparencia de las acciones personales, por tanto, se opone a la falsedad o el engaño
- **Lealtad:** Es la conducta sincera, honesta y sin falsedad, comportamiento honrado y noble que deben tener las partes (lealtad) y que dicha conducta debe ser materializada o exteriorizada en el proceso.

- **Autonomía:** En todas las actuaciones 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 apoyos utilizados para celebrar un acto jurídico deberán siempre responder a la voluntad y preferencias de la persona titular del mismo. 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 cuentan 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.
- **Tolerancia:** La tolerancia, dejar ser y vivir en la diferencia sin discriminación, es la base sobre la que se funda su ejercicio de justicia en derecho y, para que esta sea posible, se requiere generosidad para escuchar y ponerse en el lugar del otro, respecto por las opiniones de los demás y transigencia para buscar la conformidad y la unidad.
- **Confidencialidad:** Se guardará estricta reserva en los asuntos que se tramiten en el Centro de Conciliación.
- **Imparcialidad y Neutralidad:** Es la garantía de otorgar un trato igual para todas las personas involucradas en la conciliación.
- **Responsabilidad:** Es la capacidad para identificar, prever y afrontar las consecuencias derivadas de cualquier acción realizada. Este valor expresa además la competencia e idoneidad en el desarrollo de los compromisos el sentido del



deber en el cumplimiento de las tareas asumidas; y la sensatez y madurez en la toma de decisiones y en la ejecución de estas.

### **4.3.DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS**

#### **4.3.1. DERECHOS**

- Debido al respeto a la contraparte, al igual que a los estudiantes, profesores, administrativos, vigilantes y demás personal a su servicio.
- Buena fe en todas y cada una de sus actuaciones.
- Atender las citaciones y requerimientos que se realicen por parte del C.J y C de C. de la UAN y por las autoridades competentes.
- Verdad en todas sus manifestaciones e informaciones.
- Debido uso de las instalaciones del UAN
- Conservar la confidencialidad en todas y cada una de las actuaciones derivadas de su consulta o solicitud ante la UAN.
- Informar oportunamente si existen antecedentes previos de violencia con la otra parte.
- Informar las actuaciones procesales o extraprocesales que se hayan presentado con anterioridad a la solicitud de atención ante la UAN.
- Aportar copia de los documentos requeridos para dar trámite a su solicitud

#### **4.3.2. DEBERES**

- Recibir un trato amable y digno por parte de todas las personas vinculadas al consultorio jurídico.
- Recibir atención integral de acuerdo a los recursos y competencias del C. J. y C de C. de la UAN
- Protección de su intimidad, garantía de su seguridad y la de familiares y testigos.



- Obtener información oportuna, veraz y adecuada sobre el estado de su asunto, cada vez que lo solicite.
- Decidir voluntariamente si puede ser confrontada con el agresor en cualquier espacio de atención y en los procedimientos administrativos, judiciales o de otro tipo.
- Solicitar la asesoría integral que permita encontrar la mejor solución o alternativa que lo condujo a solicitar la asistencia del consultorio jurídico.
- Acceder a una reparación integral, por parte de los responsables en el caso consultado y previo los trámites pertinentes.
- En caso de ser víctimas de violencia sexual, tener acceso gratuito e inmediato, ante la entidad correspondiente, a los exámenes y tratamientos para prevención de enfermedades de transmisión sexual, examen y tratamiento para trauma físico y emocional, recopilación de evidencia médico legal, recibir asesoría sobre los casos en los que la interrupción voluntaria del embarazo no tiene consecuencias de carácter penal, de acuerdo a los recursos y competencias del C. J. y C de C. de la UAN.
- En caso de ser víctimas de violencia basada en género, tener acceso, en la medida de los recursos disponibles en el C.J. y C. de C. de la UAN, a un servicio de orientación y consejería gratuito para ella y su familia.
- Respeto hacia las decisiones que adopte como persona usuaria y el proceso personal que requiera para llegar a ellas.
- Posibilidad de acceder a medidas de atención, según el caso.
- Participar activamente en todas las actuaciones que demandan su intervención.
- Ser asistidas, de acuerdo a los recursos disponibles y competencias del C.J. y C. de C. de la UAN, por un traductor o intérprete en el evento de no conocer el idioma oficial o de no poder percibir el lenguaje por los órganos de los sentidos

## **5. CAPÍTULO 1**

### **5.1.ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS GENERAL**

#### **5.1.1 Recommendations:**

- Saludar y presentarse antes de comenzar la atención.
- Preguntar a la persona su nombre y establecer un trato cercano pero respetuoso
- Informar los derechos y deberes a la persona usuaria
- Centrar la atención en el usuario
- Entregar la información de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
- Asegurarse de que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber.
- Si el proceso demanda de otras intervenciones, tiempos de espera o desplazamiento adicional, se debe mantener informado al usuario.
- Realizar una despedida amable.

#### **5.1.2. Procedimiento para la atención de personas usuarias:**

1. Ingreso del usuario a las instalaciones del Consultorio Jurídico.
2. Diligenciamiento de la planilla para registro de usuarios por parte del Monitor o Asesor de turno.
3. Asignación de turno para atención. Nota: El Asesor y/o Monitor de turno repartirá a los estudiantes los turnos.
4. El Estudiante asignado escuchará, analizará y propondrá la respuesta a la consulta. Sin embargo, en caso de tener alguna inquietud sobre el tema consultará al Monitor y/o Asesor de turno, quienes resolverán las dudas e inquietudes del Estudiante.
5. El Estudiante diligenciará el formato de consulta o solicitud de conciliación o inicio de proceso, según se requiera y verificará que los documentos aportados sean los correctos y necesarios, en fotocopia simple.
6. En caso de crisis durante la atención a la persona usuaria, el estudiante, en coordinación con el Asesor y/o Monitor de Turno, deberá brindar el apoyo en servicios, tales como el médico o psicológico con base en la ruta de atención y de

acuerdo a los recursos disponibles en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.

7. En caso que la consulta realizada no verse sobre temas de la respectiva área del Monitor en turno, este deberá de inmediato dirigirla al Asesor y/o Monitor competente.
8. El Asesor y/o Monitor del área realizarán el seguimiento, vigilancia y monitoreo al Estudiante para que la respuesta a la Consulta sea oportuna, apropiada y suficiente.
9. El Estudiante previa la autorización del Asesor y/o Monitor del área expresará y/o remitirá la respuesta a la consulta formulada.
10. El Usuario diligenciará la encuesta de satisfacción.

## 6. CAPÍTULO 2

### 6.1 ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS CON DISCAPACIDAD

#### 6.1.2. Recomendaciones:

- Saludar y presentarse antes de comenzar la atención.
- Preguntar a la persona su nombre y establecer un trato cercano pero respetuoso.  
**Nota:** Emplear un lenguaje correcto: se dice “persona en situación de discapacidad” o “persona con discapacidad”.
- Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- Permitir que las personas con discapacidad hablen por sí solas.
- Evitar dirigir la palabra o mirada solo a los acompañantes.
- No tratar a la persona como si fuera un niño o incapaz de entender la información suministrada.
- Entregar la información de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
- Asegurarse de que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo, se

deberá buscar otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje (uso de software como Jaws o centro de apoyo) o ayudándose con recursos escritos o gráficos.

- Permitir tiempos de reacción y comunicación más prolongados. Algunas personas (por deficiencias del habla u otra discapacidad) requieren más tiempo para la comprensión del mensaje.
- Si el proceso demanda de otras intervenciones, tiempos de espera o desplazamiento adicional, se debe mantener informado al usuario.
- Realizar una despedida amable, con validaciones de conformidad del servicio, presentando los canales tecnológicos disponibles para su uso y comodidad, que podrían evitarle desplazamientos en futuras necesidades del servicio.

#### **6.1.2. Procedimiento para la atención de las personas usuarias:**

1. Ingreso del usuario a las instalaciones del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.
2. Diligenciamiento de la planilla para registro de usuarios por parte del Monitor y/o Asesor de turno.
3. Si el usuario tiene discapacidad se debe diligenciar el formato de apoyo cognitivo, en donde se identificará el apoyo requerido, como por ejemplo el uso de herramientas tecnológicas (magic, jaws o el centro de relevo), entre otros.
4. Asignación de turno para atención; si el usuario tiene una discapacidad, se encuentra en estado de embarazo o es de la tercera edad, se le asignará turno preferencial. Nota: El Asesor y/o Monitor de turno repartirán los casos a los estudiantes correspondientes.
5. El Estudiante asignado escuchará, analizará y propondrá la respuesta a la consulta. Sin embargo, en caso de tener alguna inquietud sobre el tema consultará

al Monitor y/o Asesor de turno, quienes resolverán las dudas e inquietudes del Estudiante.

6. El Estudiante diligenciará el formato de consulta o solicitud de conciliación o inicio de proceso, según se requiera y verificará que los documentos aportados sean los correctos y necesarios, en fotocopia simple.
7. En caso de momento de crisis en medio de la atención a la persona usuario el Estudiante en coordinación con el Asesor y/o Monitor de Turno deberá comunicarse según lo indicado en la ruta de atención si es necesario el apoyo en servicios tales como el médico o psicológico.
8. En caso que la consulta realizada no verse sobre temas de la respectiva área del Monitor en turno, este deberá de inmediato dirigirla al Asesor y/o Monitor competente.
9. El Asesor y/o Monitor del área realizarán el seguimiento, vigilancia y monitoreo al Estudiante para que la respuesta a la Consulta sea oportuna, apropiada y suficiente
10. El Estudiante previa la autorización del Asesor y/o Monitor del área expresará y/o remitirá la respuesta a la consulta formulada.
11. El Usuario diligenciará la encuesta de satisfacción.

## **7. CAPÍTULO 3**

### **7.1 ATENCIÓN A GÉNERO**

#### **7.1.1. Recomendaciones:**

- Todo gesto es importante. Hay que tener presente que en toda comunicación el lenguaje no verbal importa.
- La gestualidad y la actitud corporal hacia el otro transmiten mensajes que el receptor percibe, por lo que cuidar este aspecto es fundamental.

- Escucha activa, atenta y respetuosa.
- Generar empatía y confianza.
- Empoderar: Brindar a la persona información sobre sus derechos y cómo defenderlos. Palabras de refuerzo: «Es importante que te hayas acercado».
- No cuestionar sus dichos o actos: No juzgar. Tranquilizar.
- No pretender que la persona actúe, piense o sienta como lo haríamos nosotros.
- Si nuestra atención está dividida, por ejemplo, si además de escuchar estamos haciendo otras cosas a la vez, produce incomodidad en quien está hablando.
- Si nuestra atención está centrada en nosotros mismos, por ejemplo, pensando en lo que vamos a decir y no comprometidos en escuchar a la otra parte, no generamos una entrevista empática.
- Quitarle importancia al relato de la otra persona, o interrumpir constantemente
- Rol corporal: asentir con la cabeza, la mirada. Proporcionar información de forma clara y apropiada que posibilite una decisión informada.
- No utilización del celular durante la entrevista.
- Cómo dirigirse a la persona: tratar como varón a una mujer trans, o como mujer a un varón trans constituyen formas de violencia simbólica que es necesario erradicar para una atención no discriminatoria.
- No siempre es sencillo decodificar el género de alguien por su aspecto o por su forma de hablar.
- Si no tenemos certeza podemos utilizar un lenguaje genéricamente neutro y referirnos a la persona por su apellido.
- En la medida en que avance la conversación podemos ir detectando cómo se posiciona genéricamente la persona.

#### **7.1.2. Procedimiento para la atención de las personas usuarias:**

1. Ingreso del usuario a las instalaciones del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.
2. Diligenciamiento de la planilla para registro de usuarios por parte del Monitor y/o Asesor de turno.

3. Asignación de turno para atención; si el usuario padece una discapacidad, se encuentra en estado de embarazo o es de la tercera edad, se le asignará turno preferencial. Nota: El Asesor y/o Monitor de turno repartirán los casos a los estudiantes correspondientes.
4. El Asesor y/o Monitor verificará si el usuario requiere el apoyo de herramientas tecnológicas (magic, jaws o el centro de relevo).
5. El Estudiante asignado escuchará, analizará y propondrá la respuesta a la consulta. Sin embargo, en caso de tener alguna inquietud sobre el tema consultará al Monitor y/o Asesor de turno, quienes resolverán las dudas e inquietudes del Estudiante.
6. El Estudiante diligenciará el formato de consulta o solicitud de conciliación o inicio de proceso, según se requiera y verificará que los documentos aportados sean los correctos y necesarios, en fotocopia simple.
7. En caso de momento de crisis en medio de la atención a la persona usuario el Estudiante en coordinación con el Asesor y/o Monitor de Turno deberá comunicarse según lo indicado en la ruta de atención si es necesario el apoyo en servicios tales como el médico o psicológico.
8. En caso que la persona usuaria sea víctima de violencia, el Estudiante le informará la ruta de atención y procedimientos que se debe realizar.
9. En caso que la consulta realizada no verse sobre temas de la respectiva área del Monitor en turno, este deberá de inmediato dirigirla al Asesor y/o Monitor competente.
10. El Asesor y/o Monitor del área realizarán el seguimiento, vigilancia y monitoreo al Estudiante para que la respuesta a la Consulta sea oportuna, apropiada y suficiente.

11. El Estudiante previa la autorización del Asesor y/o Monitor del área expresará y/o remitirá la respuesta a la consulta formulada.

12. El Usuario diligenciará la encuesta de satisfacción.

## **8. CAPÍTULO 4**

### **8.1. ATENCIÓN EN CONCILIACIÓN**

#### **8.1.2. Recomendaciones:**

- Saludar e identificarse antes de comenzar la audiencia.
- Preguntar a las personas su nombre y establecer un trato cercano pero respetuoso.
- Informar los derechos y deberes a las personas usuarias,
- Rol corporal: asentar con la cabeza, la mirada. Proporcionar información de forma clara y apropiada que posibilite una decisión informada.
- No utilizar el celular durante la audiencia
- Entregar la información de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
- Asegurarse de que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber.
- Si el proceso demanda de otras intervenciones, tiempos de espera o desplazamiento adicional, se debe mantener informados a los usuarios.

#### **8.1.2. procedimiento de atención de las personas usuarias:**

1. Ingreso del usuario a las instalaciones del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.
2. Diligenciamiento de la planilla para registro de usuarios por parte del Monitor y/o Asesor de turno
3. Asignación de turno para atención; si el usuario tiene una discapacidad, se encuentra en estado de embarazo o es de la tercera edad, se le asignará



- turno preferencial. Nota: El Asesor y/o Monitor de turno repartirán los casos a los estudiantes correspondientes.
4. El Estudiante diligenciará el formato de consulta o solicitud de conciliación o inicio de proceso, según se requiera y verificará que los documentos aportados sean los correctos y necesarios, en fotocopia simple. **Nota:** El Director del Centro de Conciliación y/o monitor, evaluarán la solicitud determinando si el asunto es conciliable y si es de competencia del Centro de Conciliación de la UAN. \*Ver documento anexo (Requisitos Conciliación).
  5. El Director del Centro de Conciliación y/o monitor, creará un expediente con numeración anual consecutiva, el cual hace parte del archivo físico del Centro de Conciliación UAN.
  6. En el caso de faltar información o soportes, la secretaría del Centro de Conciliación requerirá lo pertinente. En caso de no ser asunto conciliable o no ser competente el Centro de Conciliación de la UAN, se le brindará al usuario la asesoría correspondiente.
  7. El Director del centro de Conciliación y/o Monitor, procederán a fijar fecha y hora para la audiencia, la cual deberá realizarse dentro de los 20 días siguientes.
  8. El conciliador será programado en orden aleatorio, comenzando por el director del Centro de Conciliación, quien fungirá como tal en la primera audiencia a realizar.
  9. La secretaría del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación suscribirá la citación a la audiencia, la cual será entregada al convocante, quien la deberá remitir de inmediato al convocado e informar así al correo [secretaria.consultorio.juridico@uan.edu.co](mailto:secretaria.consultorio.juridico@uan.edu.co), anexando la guía de envío de la empresa correspondiente escaneada.
  10. Una vez recibida la constancia de envío de la citación por el correo físico y electrónico, mencionada en el numeral anterior, la secretaría del Centro de Conciliación confirmará al Conciliador y a las partes la realización de la audiencia.

11. El día programado, el conciliador confirmará la asistencia e identificación de convocante y convocado, y dará inicio a la audiencia, cumpliendo el protocolo de la misma.
12. En caso de no comparecencia del convocado se dejará constancia en el expediente. Transcurridos tres días sin que reciba justificación por su parte, el conciliador, en coordinación con los Monitores del Centro de Conciliación, expedirán constancia de inasistencia no justificada. En caso de recibir justificación de inasistencia, la certificación a expedir será la de inasistencia justificada.
13. En caso de presentarse inasistencia de parte del convocante y transcurridos 3 días sin recibir justificación alguna de su parte, el conciliador ordenará el archivo de las diligencias en aplicación del artículo 317 del C. G del P.. En caso de recibir justificación se evaluará la posibilidad de reprogramar la correspondiente audiencia.
14. En caso de asistir convocado y convocante a la audiencia, el conciliador procederá a realizar la audiencia dando cumplimiento al protocolo correspondiente. En caso de llegar a acuerdo parcial o total respecto a las pretensiones del convocante, el conciliador y las partes procederán a suscribir la correspondiente acta de acuerdo, en coordinación con los Monitores del Centro de Conciliación.
15. En caso de momento de crisis en medio de la atención a la persona usuario el Estudiante en coordinación con el Asesor y/o Monitor de Turno deberá comunicarse según lo indicado en la ruta de atención si es necesario el apoyo en servicios tales como el médico o psicológico.
16. Una vez suscrita la correspondiente acta, el conciliador en coordinación con el monitor, procederá al registro en el SICAAC y a la impresión de la constancia correspondiente en el cuerpo del acta, con la firma del Director del Centro de Conciliación.
17. En caso de no llegarse a acuerdo respecto a las pretensiones del convocante, el conciliador, en coordinación con los Monitor del Centro de

Conciliación, suscribirán la constancia de no acuerdo. Una vez suscrita la correspondiente constancia, el conciliador en coordinación con el monitor, procederá al registro en el SICAAC y a la impresión de la constancia correspondiente en el cuerpo del documento, con la firma del Director del Centro de Conciliación.

18. El convocante y el convocado diligenciarán la encuesta de satisfacción

19. El Centro de Conciliación hará seguimiento al cumplimiento de las obligaciones acordadas en las actas de conciliación.

## 9. OTROS HITOS DEL SERVICIO

- **Ajustar documentos y piezas gráficas o pictogramas para comunicación interna y externa**, según características de accesibilidad como las siguientes: fuentes sin serifas (arial, verdana), de más de 16 puntos; alto contraste entre color de fuente y fondo; lenguaje claro, sencillo y sin tecnicismos.
- Toda información, virtual, telefónica, escrita o verbal debe ser transmitida con un lenguaje claro y sencillo que sea accesible para todo tipo de persona con discapacidad
- La información de las señales debe ser totalmente legible, utilizando altos contrastes y relaciones de figura /fondo, sin utilizar materiales brillantes ni refractivos.
- Diseñe y publique contenidos web livianos, para que la carga de la página sea rápida desde cualquier dispositivo.
- Tenga siempre en mente la facilidad en la navegación: mientras menos pasos para llegar a la información, mejor.
- Para los textos escritos, utilice un tipo de letra lo más universal posible, por ejemplo Arial y Verdana, de 14 puntos y grosor normal o seminegrilla (no negrilla). No se recomiendan las fuentes itálicas, oblicuas o condensadas.
- Hable en tono normal, despacio y claro, evitando gritar o elevar la voz.

- Cuando se encuentre con personas con discapacidad visual, evite utilizar palabras como “aquí”, “allá”, “esto” o “aquello”. Es preferible utilizar términos más orientativos como “a la izquierda”, “detrás de usted”. No sustituya palabras de su lenguaje tales como ver, mirar o ciego; ellos también las usan frecuentemente.
- Considere como una opción la grabación de la sesión de asesoría o de la audiencia de conciliación, con el consentimiento del usuario. La grabación puede servir como instrumento para refrendar la manifestación de voluntad del usuario.
- Si la persona se torna agresiva, suspenda la sesión o audiencia, tome control de la situación y evite situaciones que puedan generar discusiones o violencia.
- Si es necesario expedir una constancia de asunto no conciliable, realice una entrevista privada con el solicitante y explique las razones que dieron lugar a esa decisión, así como la ruta por la que puede optar para solucionar su conflicto.
- Asegure haber agotado las siguientes etapas escalonadas: 1) Entrega de información adecuada y suficiente; 2) Comprensión de la información y análisis de las opciones y de sus posibles consecuencias; y 3) Toma de decisión. En cualquiera de los momentos de participación o en todos ellos, la persona con discapacidad deberá contar con los apoyos o ajustes razonables requeridos.
- Cuando se trate de una audiencia con personas sordas, ciegas o con discapacidad mental o psicosocial, con el consentimiento de ellas y al finalizar la audiencia, realice un video en el que quede grabada la lectura del acta de acuerdo o la constancia de no acuerdo, y en el que las partes manifiesten, consecuentemente, acceder a los términos del documento respectivo.
- Espacios con enfoque de género: Disponga o adecue la infraestructura de manera que la persona usuaria se sienta segura y cómoda y cuente con espacios privados para relatar los hechos. Se debe contar con salas de espera acogedoras, espacios en donde no tenga que estar en contacto con su agresor y condiciones amigables para los hijos y/o hijas menores de edad que las acompañan. Asegúrese de contar, por ejemplo, con baños con cambiadores para bebés.
- Accesibilidad a la comunicación: Si se trata de una persona perteneciente a alguna etnia que no habla español o una persona con discapacidad sensorial,

asegúrese de contar con traductor o con intérprete en lengua de señas colombiana, respectivamente.

- **Formación:** Capacite a todo el personal que hace parte de la cadena de atención de la persona usuaria en asuntos relacionados con género y, en particular, en aspectos vinculados al trato inclusivo.
- **Identificación de la violencia:** Ajuste los formatos y demás opciones para solicitar el servicio, de manera que incorporen la posibilidad de identificar si entre la persona usuaria y la otra parte hay antecedentes de violencia.
- **Divulgación:** Disponga en un lugar visible, de forma sencilla y gráficamente amigable, cuáles son los derechos y los deberes de las mujeres y de las personas LGBTI en el marco del servicio ofertado.
- **No se recomienda:** Usar el símbolo [ @ ] ni la [ x ] para sustituir vocales al referirse a ambos géneros.
- Evite expresiones discriminatorias.
- Evite expresiones con connotaciones negativas. Estas connotaciones se producen por una concepción estereotipada de las características de los géneros.

## 10. MARCO JURÍDICO

**Constitución Política Colombiana de 1991**, fortalece la unidad de la Nación y asegura a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana.

**Ley estatutaria 1618 de 2013**, Establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”

**Ley 361 de 1997**, Se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad: Descripción de los derechos, servicios públicos y

responsabilidades estatales, privadas y sociales en relación a personas en condición de discapacidad.

**LEY 1996 DE 2019**, Establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad.

**Ley 1448 de 2011**, Se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno

**Ley 1275 de 2009**, Su Objetivo es declarar como personas en condición de discapacidad a las personas que presentan enanismo y establecer lineamientos de política pública nacional, con el fin de promover la inclusión social, el bienestar y desarrollo integral

**Ley 1346 de 2009**, Su objetivo es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales para todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente.

**Ley 1237 de 2008**, Su Objetivo es fomentar, promover y difundir las habilidades, talentos y manifestaciones artísticas y culturales de cualquier naturaleza que provengan de la población con algún tipo de limitación física, síquica o sensorial.

**Ley 1145 de 2007**, Se Impulsar la formulación e implementación de la política pública en discapacidad, en forma coordinada entre las entidades públicas del orden nacional, regional y local: Regula el el Sistema Nacional de Discapacidad y su Consejo Nacional como instancia consultora y asesora.

**Ley 982 de 2005**, Se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas: Refiere a las necesidades y derechos de las personas sordas y sordociegas.

**Ley 583 de 2000**, Establece las competencias de los Consultorios Jurídicos.

**NTC 5906**, Se establece la Norma Técnica de Calidad para Centros de Conciliación y Arbitraje: Garantiza la prestación del servicio por cuenta de los Centros de Conciliación y/o Arbitraje responda a criterios mínimos de calidad.

## 11. FUNCIONES Y ACTIVIDADES REALIZADAS

En el desarrollo de mis pasantías tuve la oportunidad de hacer parte del equipo de trabajo del consultorio jurídico y/o centro de conciliación para ayudar a la acreditación del consultorio jurídico y centro de conciliación de la UAN, en atención a personas con discapacidad, género y población LGTBI, ante el ministerio de justicia y del derecho (PARTNERS COLOMBIA- CONTRATISTA).

Mis funciones consistieron en apoyar al equipo de trabajo del consultorio jurídico y centro de conciliación UAN para la respectiva acreditación, asistiendo a capacitaciones, foros, realizando documento, formatos y adecuaciones, que el ministerio de justicia y del derecho (PARTNERS COLOMBIA- CONTRATISTA). Nos asignara para la respectiva acreditación.

A continuación, me permito exponer el siguiente cuadro que el ministerio de justicia y del derecho (PARTNERS COLOMBIA- CONTRATISTA), asigno para el consultorio jurídico y centro de conciliación de la UAN, para su respectiva implementación. Donde se cumple con las horas establecidas para las pasantías,

Como se puede evidencia en la gráfica N<sup>a</sup> 1 **ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD** el ministerio de justicia y del derecho (PARTNERS COLOMBIA- CONTRATISTA), da una calificación al centro de conciliación y consultorio jurídico de 4.66, certificando que cumple con los requisitos de **ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD**



## 11.1 GRAFICA N° 1



Se realizó una tabla en la cual se relacionan la nota final de Discapacidad por parte de **PARTNERS COLOMBIA**, al C.J. y C. de C de la (UAN) así: 4.66 cumpliendo con los requisitos establecidos por el ministerio de justicia y del derecho

## 11.2 TABLA N° 2

GRUPO MATRIZ	% CUMPLIMIENTO	PROMEDIO DE EVALUACIÓN	TAREA	ESTADO DE LA TAREA	EVALUACIÓN	%PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	91,7%	4,42	Señalización Visible	Nueva	5	100,0%
ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	91,7%	4,42	Buena visibilidad de Material informático	Nueva	5	100,0%
ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	91,7%	4,42	Videos y Audios Inclusivos	Nueva	4	100,0%
ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	91,7%	4,42	Se comparte la ubicación del consultorio Jurídico	Nueva	5	100,0%



ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	91,7%	4,42	Usan Ayudas para enseñar	Nueva	5	100,0%
ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	91,7%	4,42	Información clara y sencilla	Nueva	5	100,0%
ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	91,7%	4,42	Comunicación Asertiva	Nueva	4	100,0%
ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	91,7%	4,42	Señalización en Braile	Nueva	4	50,0%
ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	91,7%	4,42	Comunicación Clara	Nueva	5	100,0%
ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	91,7%	4,42	Comunicación Braile	Nueva	1	50,0%
ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	91,7%	4,42	Información sin Prejuicios	Nueva	5	100,0%
ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	91,7%	4,42	Comunicación cumple con normatividad	Nueva	5	100,0%
ACCESIBILIDAD DE LAS INSTALACIONES	100,0%	4,33	Baños adaptados para personas con Discapacidad	Nueva	5	100,0%
ACCESIBILIDAD DE LAS INSTALACIONES	100,0%	4,33	Tiene espacios seguros	Nueva	5	100,0%
ACCESIBILIDAD DE LAS INSTALACIONES	100,0%	4,33	Tiene espacio para ingreso con silla de ruedas	Nueva	5	100,0%
ACCESIBILIDAD DE LAS INSTALACIONES	100,0%	4,33	Mesas con altura apropiada	Nueva	5	100,0%

ACCESIBILIDAD DE LAS INSTALACIONES	100,0%	4,33	Tiene espacios con pasamanos	Nueva	5	100,0%
ACCESIBILIDAD DE LAS INSTALACIONES	100,0%	4,33	Tiene espacios de fácil acceso	Nueva	1	100,0%
ACCESIBILIDAD DE LAS INSTALACIONES	100,0%	4,33	Puertas fáciles de manejar	Nueva	5	100,0%
ACCESIBILIDAD DE LAS INSTALACIONES	100,0%	4,33	Tiene pasillos y corredores Seguros	Nueva	1	100,0%
ACCESIBILIDAD DE LAS INSTALACIONES	100,0%	4,33	Tienen dimensiones y características de accesibilidad	Nueva	5	100,0%
ACCESIBILIDAD DE LAS INSTALACIONES	100,0%	4,33	Visibilidad	Nueva	5	100,0%
ACCESIBILIDAD DE LAS INSTALACIONES	100,0%	4,33	Tiene espacios de descanso	Nueva	5	100,0%
ACCESIBILIDAD DE LAS INSTALACIONES	100,0%	4,33	Tiene espacios libre de obstáculos	Nueva	5	100,0%
ACOGER	83,3%	5,00	Guía al usuario	Nueva	5	100,0%
ACOGER	83,3%	5,00	Turnos con pantallas	Nueva	5	100,0%
ACOGER	83,3%	5,00	Turnos con Sonidos	Nueva	5	50,0%
AJUSTES RAZONABLES	100,0%	5,00	Seguridad fotográfica	Nueva	5	100,0%
AJUSTES RAZONABLES	100,0%	5,00	Espacio agradable	Nueva	5	100,0%
AJUSTES RAZONABLES	100,0%	5,00	Formatos Simples	Nueva	5	100,0%
AJUSTES RAZONABLES	100,0%	5,00	Seguridad Dactilar	Nueva	5	100,0%

AJUSTES RAZONABLES	100,0%	5,00	Información en Lenguaje sencillo y claro	Nueva	5	100,0%
AJUSTES RAZONABLES	100,0%	5,00	Libre Ingreso de Mascotas	Nueva	5	100,0%
AJUSTES RAZONABLES	100,0%	5,00	Priorización de Servicio	Nueva	5	100,0%
APLICACIÓN DE SALVAGURDIAS	100,0%	4,50	Existen Reglas de Conciliación	Nueva	4	100,0%
APLICACIÓN DE SALVAGURDIAS	100,0%	4,50	Tiene sistemas de comunicación	Nueva	5	100,0%
APLICACIÓN DE SALVAGURDIAS	100,0%	4,50	Existe documentación de conciliación	Nueva	5	100,0%
APLICACIÓN DE SALVAGURDIAS	100,0%	4,50	Existe Imparcialidad	Nueva	4	100,0%
APOYO PARA LA TOMA DE DECISIONES	100,0%	4,80	Profesional en Consejería	Nueva	5	100,0%
APOYO PARA LA TOMA DE DECISIONES	100,0%	4,80	Evidencia de ejecución	Nueva	4	100,0%
APOYO PARA LA TOMA DE DECISIONES	100,0%	4,80	Apoyo visible	Nueva	5	100,0%
APOYO PARA LA TOMA DE DECISIONES	100,0%	4,80	Lenguaje Claro y Sencillo	Nueva	5	100,0%
APOYO PARA LA TOMA DE DECISIONES	100,0%	4,80	Profesional de procesos Legales / Administrativos	Nueva	5	100,0%
ASESORAR	100,0%	4,67	Buen servicio al usuario	Nueva	4	100,0%
ASESORAR	100,0%	4,67	Cuenta con procedimientos organizados	Nueva	5	100,0%

ASESORAR	100,0%	4,67	Cuenta con Sala Inclusiva	Nueva	5	100,0%
ASIGNAR UN PRACTICANTE O PROFESIONAL	100,0%	5,00	Cuenta con tecnología Inclusiva	Nueva	5	100,0%
ASIGNAR UN PRACTICANTE O PROFESIONAL	100,0%	5,00	Proceso de Servicio	Nueva	5	100,0%
CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO	100,0%	4,33	Usa Métodos de Evaluación Interna	Nueva	5	100,0%
CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO	100,0%	4,33	Realiza Encuesta	Nueva	5	100,0%
CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO	100,0%	4,33	Tiene planes de mejora	Nueva	3	100,0%
DISPONER	94,0%	4,40	Base de datos de Emergencia	Nueva	5	100,0%
DISPONER	94,0%	4,40	Profesional en lenguaje de Señas	Nueva	3	70,0%
DISPONER	94,0%	4,40	Tecnología que facilita procesos del usuario	Nueva	4	100,0%
DISPONER	94,0%	4,40	Existen Inventarios Visibles	Nueva	5	100,0%
DISPONER	94,0%	4,40	Tiene Formatos y buzones para comunicación	Nueva	5	100,0%
REGISTRAR	100,0%	5,00	Formatos de Registro	Nueva	5	100,0%
REGISTRAR	100,0%	5,00	procedimientos de registro para las diferentes discapacidades	Nueva	5	100,0%

REGISTRAR	100,0%	5,00	Formatos fáciles de diligenciar.	Nueva	5	100,0%
TRATO INCLUSIVO	100,0%	4,50	Personal capacitado y calificado	Nueva	4	100,0%
TRATO INCLUSIVO	100,0%	4,50	Instrumentos Tecnológicos	Nueva	5	100,0%

Como se puede evidencia en la gráfica Nª 2 **GÉNERO Y POBLACIÓN LGTBI** el ministerio de justicia y del derecho (PARTNERS COLOMBIA- CONTRATISTA), da una calificación al centro de conciliación y consultorio jurídico de 4.2, certificando que cumple con los requisitos de **GÉNERO Y POBLACIÓN LGTBI**

#### 111.4. GRAFICA N° 2



TABLA N° 2.2

GRUPO MATRIZ	% CUMPLIMIENTO	PROMEDIO DE EVALUACIÓN	TAREA	ESTADO DE LA TAREA	EVALUACIÓN	%PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO

ACOGIDA	100,0%	4,60	Se exponen los derechos de las mujeres y derechos humanos	Revisado	5	100,0%
ACOGIDA	100,0%	4,60	Innfraestructura segura y comoda	Revisado	5	100,0%
ACOGIDA	100,0%	4,60	Tiene formularios diseñados con perspectiva de género con criterios en los que se identifique la población LGBTI.	Revisado	3	100,0%
ACOGIDA	100,0%	4,60	Se cuenta con espacios seguros y privados para garantizar confidencialidad	Revisado	5	100,0%
ACOGIDA	100,0%	4,60	Tiene formularios completos sobre la historia de violencia de género.	Revisado	5	100,0%
ACTIVACIÓN RUTA DE REMISIÓN DE CASOS	100,0%	4,00	Cierre de Atención	Revisado	5	100,0%
ACTIVACIÓN RUTA DE REMISIÓN DE CASOS	100,0%	4,00	Tiene plan de Mejora	Revisado	3	100,0%
ACTIVACIÓN RUTA DE REMISIÓN DE CASOS	100,0%	4,00	Acuerdos de confidencialidad	Revisado	4	100,0%
ASESORAMIENTO Y COMPETENCIA	100,0%	4,33	Existe Ruta de Casos de Violencia	Revisado	5	100,0%
ASESORAMIENTO Y COMPETENCIA	100,0%	4,33	Existe formato de confidencialidad	Revisado	3	100,0%
ASESORAMIENTO Y COMPETENCIA	100,0%	4,33	Usa herramientas de comunicación.	Revisado	5	100,0%

CRITERIOS PARA EL SERVICIO INCLUSIVO	95,8%	3,92	Cuenta con Manuál y Ruta metodológica	Revisado	4	100,0%
CRITERIOS PARA EL SERVICIO INCLUSIVO	95,8%	3,92	Realiza talleres sobre los riesgos derivados de activismo social y político	Revisado	3	100,0%
CRITERIOS PARA EL SERVICIO INCLUSIVO	95,8%	3,92	Existe capacitación continúa	Revisado	4	100,0%
CRITERIOS PARA EL SERVICIO INCLUSIVO	95,8%	3,92	Cuenta con sistema de turno digital y organizado	Revisado	5	50,0%
CRITERIOS PARA EL SERVICIO INCLUSIVO	95,8%	3,92	Cuenta con Buzón de sugerencias	Revisado	4	100,0%
CRITERIOS PARA EL SERVICIO INCLUSIVO	95,8%	3,92	Tiene Activa la ruta Interinstituciona l	Revisado	3	100,0%
CRITERIOS PARA EL SERVICIO INCLUSIVO	95,8%	3,92	Cuenta con Procesos de Formación completos	Revisado	4	100,0%
CRITERIOS PARA EL SERVICIO INCLUSIVO	95,8%	3,92	Cuenta con herramientas para identificar tipos de violencia de género	Revisado	4	100,0%
CRITERIOS PARA EL SERVICIO INCLUSIVO	95,8%	3,92	Tiene accesos sin prejuicios ni discriminación	Revisado	4	100,0%
CRITERIOS PARA EL SERVICIO INCLUSIVO	95,8%	3,92	Cuenta con horario idóneo de servicio	Revisado	3	100,0%
CRITERIOS PARA EL SERVICIO INCLUSIVO	95,8%	3,92	Usa herramientas Didácticas para prevenir la revictimización	Revisado	4	100,0%

CRITERIOS PARA EL SERVICIO INCLUSIVO	95,8%	3,92	Cuenta con encuestas de satisfacción internas y externas	Revisado	5	100,0%
MATERIALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN INCLUSIVA	100,0%	4,33	Cuenta con Evaluación para el personal Interno	Revisado	5	100,0%
MATERIALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN INCLUSIVA	100,0%	4,33	Tiene plan de Mejora	Revisado	3	100,0%
MATERIALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN INCLUSIVA	100,0%	4,33	Cierre de Atención	Revisado	5	100,0%
RECEPCIÓN DEL CASO	100,0%	4,00	Direccionamiento o y registro	Revisado	4	100,0%
RECEPCIÓN DEL CASO	100,0%	4,00	Se encuentra incluido en manual, protocolo o formato explicando que la conciliación es voluntaria	Revisado	5	100,0%
RECEPCIÓN DEL CASO	100,0%	4,00	formato de evidencia de conciliación voluntaria y requisito de procedibilidad	Revisado	4	100,0%
RECEPCIÓN DEL CASO	100,0%	4,00	Tiene dentro del protocolo la no obligatoriedad de conciliar violencias basadas en Genero	Revisado	4	100,0%
RECEPCIÓN DEL CASO	100,0%	4,00	Escucha activa y humanización del servicio (encuesta y plan de mejora)	Revisado	4	100,0%



RECEPCIÓN DEL CASO	100,0%	4,00	Se cuenta con formato de caracterización y estrategias para personas que no saben escribir	Revisado	3	100,0%
RECEPCIÓN DEL CASO	100,0%	4,00	Cuentan con protocolos que incluyen rutas interinstitucionales que facilitan la articulación o remisión del caso.	Revisado	3	100,0%
RECEPCIÓN DEL CASO	100,0%	4,00	Se realizan entrevistas y pruebas continuas para las personas que reciben casos	Revisado	4	100,0%
RECEPCIÓN DEL CASO	100,0%	4,00	Turno preferencial	Revisado	5	100,0%

**Capacitaciones por parte de PARTNERS COLOMBIA:**

- Capacitación el día 09 de octubre de 2020 -- discapacidad.
- Capacitación el día 16 de octubre de 2020 -- género y población LGTBI.
- Capacitación el día 23 de octubre de 2020 -- implementación de protocolos C.J. y C. de la UAN.
- Capacitación el día 30 de octubre de 2020 -- documentos a presentar, en orden a obtener la certificación.
- Foro el día 13 de noviembre de 2020 ---- acompañamiento de discapacidad.
- Foro el día 20 de noviembre de 2020 ---- acompañamiento de discapacidad

**a. Revisión de las actividades del C.J. y C. de C, por parte de PARTNERS COLOMBIA:**

El día 13 de octubre de 2020 PARTNERS COLOMBIA realizó acompañamiento respecto el tema de Discapacidad al C.J. y C. de C de la UAN.

- El día 27 de octubre de 2020 PARTNERS COLOMBIA realizó las respectivas sugerencias respecto el tema de atención a personas con discapacidad.
- El día 28 de octubre de 2020 el C.J. y C. de C de la UAN remitió a PARTNERS COLOMBIA los avances correspondientes sobre el tema de atención de género y población LGTBI.
- El día 20 de noviembre de 2020 PARTNERS COLOMBIA realizó acompañamiento y revisión respecto el tema de Género y Población LGTBI al C.J. y C. de C de la UAN.

**1. Actividades internas realizadas por el equipo C.J. y C. de C de la UAN:**

- a. El 09 de octubre se reunió el equipo del C.J. y C. de C. con el fin de:
- Socializar la nota que se obtuvo en el diagnóstico en atención a personas con discapacidad, género y población LGTBI.
  - Construir una tabla en la cual se relacionan las actividades a desarrollar, el estado en el cual se encuentran, su evaluación, diagnóstico inicial de cumplimiento y las observaciones, así:

**12. RESULTADOS Y LOGROS.**

Como resultados y logros conseguidos ante el ministerio de justicia y del derecho, fue la Acreditación del consultorio jurídico y centro de conciliación de atención a personas con discapacidad, género y población LGTBI,

- Que el consultorio jurídico y centro de conciliación de la universidad Antonio Nariño, fuera acreditado en atención a personas con discapacidad con una nota 4.6 ministerio de justicia y del derecho.
- Que el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Antonio Nariño, fuera acreditado a personas con discapacidad, género y población LGTBI, con una nota 4.2 ministerio de justicia y del derecho.
- Que el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Antonio Nariño, aplicara las directrices sobre temas de discapacidad, género y LGTBI, para una mayor inclusión género
- Que el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Antonio Nariño, aplicara todo el conocimiento que fuero enseñados por el ministerio de justicia y del derecho, en los respetivos formatos, adecuaciones de las instalaciones, y capacitaciones a los estudiantes de la universidad Antonio Nariño.

### **13. APORTES A LA FORMACIÓN PROFESIONAL.**

Haber sido parte del equipo de trabajo del consultorio jurídico y centro de conciliación, me permitió aprender sobre los derechos, deberes y las normas que protegen a las personas con discapacidad género y población LGTBI, y poder llegar a una inclusión de género en el consultorio jurídico, igual manera conocer el ámbito jurídico, los requisitos que todas las universidades y la población en general deben de tener para la atención a las personas con discapacidad género y población LGTBI.

Así mismo poder asistir a capacitaciones, foros y eventos me ampliaron el conocimiento

Así mismo, poder conocer un poco más de la relevancia de poder tratar a tiempo un conflicto armado y de la importancia de actuar antes de que este se diversifique en algo mucho más complejo y con más alcance como una guerra o conflicto velico que puede ocasionar violación de derechos humanos, desplazamiento forzado y entre

otros que perjudican a la sociedad. Por tanto, el aporte de esta pasantía a la formación profesional humaniza al pasante a conocer temas de tan relevancia que en ocasiones no tenemos presente ya que no lo hemos padecido, por tanto el aporte al profesional amplía su visión

#### **14. CONCLUSIONES**

En el transcurso de los tiempos se ha evidenciado la discriminación y barreras en los procesos de inclusión de las personas LGTBI. El no acceso a la justicia en las entidades judiciales y en consultorio jurídico y centro de conciliación, por eso el minijustia con la entidad partes Colombia, ha trabajado para que todo el consultorio jurídico tenga los requisitos idóneos para la atención de la población LGTBI, y que se pueda atender a toda la población en igual de condiciones sin discriminación.

Respecto a la capacidad jurídica de las personas con discapacidad, los consultorios jurídicos y centro de conciliación y conforme el artículo 12 de la Convención consagra el derecho al reconocimiento de la personalidad jurídica y a la capacidad jurídica en igualdad de condiciones. Consecuentemente, la capacidad jurídica se debe otorgar sin discriminación por motivos de discapacidad. El goce de este derecho es esencial para las personas con discapacidad ya que les permite disponer de su vida y así mismo, la práctica de otros derechos consagrados en la Convención, tales como vivir en comunidad, tener la capacidad para contraer obligaciones, acceso al mercado laboral, disponer del patrimonio. Para materializar esto, los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes para proporcionar acceso a las personas con discapacidad al apoyo que puedan necesitar en el ejercicio de su capacidad jurídica

En ese sentido, el Estado colombiano está llamado a garantizar un sistema de justicia inclusivo que vele por el amparo efectivo de los derechos para todos y que elimine acciones que pueden configurar actos de discriminación o re victimización.

#### **15.REFERECNIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- 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.
- 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.
- 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.
- 4OEA, 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,
- Documental: 'Las Limitaciones no están en las personas' <http://www.youtube.com/watch?v=GfdQ60ixzcU>

- Ley 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.  
<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201618%20DEL%2027%20DE%20FEBRERO%20DE%202013.pdf>
- Ley 1346 de julio 31 de 2009.  
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=37150>
- Sentencia C-098/96
- Sentencia C-481/98
- Sentencia T-1426/00
- <https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbl#search/partners+colombia/FMfcgxwJXxmKNkxXFPMZwrQGcpxHDzDw?projector=1&messagePartId=0.2>
- <https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbl#search/partners+colombia/FMfcgxwJXxmKNkxXFPMZwrQGcpxHDzDw?projector=1&messagePartId=0.1>

**CIUDAD Y FECHA DE PRESENTACIÓN: 21 DIAS DEL MES DE JULIO DEL  
2022**