

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN E INCLUSIÓN PARA PERSONAS EN CONDICIÓN DE
DISCAPACIDAD, POBLACIÓN LGBTQ+, LIDERESAS Y DEFENSORAS DE DERECHOS
HUMANOS**

El Centro de Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos, MARC – UNAULA, adscrito a la Universidad Autónoma Latinoamericana, UNAULA, de Medellín, administra y desarrolla las instituciones de Arbitraje, Conciliación, Amigable Composición y Conciliación en Insolvencia de Personas Naturales no Comerciantes, en un espacio institucional de interacción, encuentro y diálogo ciudadano para la construcción de convivencia a través de dispositivos y mecanismos no violentos de resolución de conflictos en la perspectiva de la armonía y el respeto a la dignidad humana. Tendrá por misión y visión las siguientes:

Misión. Prestar a la comunidad un servicio social que contribuya con la resolución pacífica de los conflictos jurídicos, económicos, personales, sociales y comunitarios que surjan al interior de la colectividad, las organizaciones o los sujetos, mediante la institucionalización de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos y de acceso a la justicia con el propósito de restablecer las relaciones de convivencia. El Centro interviene en prevención, mediación y resolución de conflictos, realiza consultorías, asesorías, formación y capacitación. Además, acompaña y apoya a instituciones, grupos, organizaciones sociales y líderes comunitarios en la transformación de los conflictos.

Visión. El Centro será reconocido a nivel nacional e internacional por ser un referente de regulación social democrática y participativa, dedicado a la mediación, resolución y estudio de los conflictos políticos, sociales y culturales que afectan la convivencia, la participación ciudadana o el bienestar general en la ciudad, que promueve el acceso a la justicia, el respeto por los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario, la civilidad, la pluralidad y la valoración de la diferencia, con el fin de reactivar el tejido social y aportar a la generación de ambientes seguros para la población y, además, contribuya a la construcción de una ciudad incluyente, cohabitable, equitativa y democrática.

Con la adopción de este protocolo se pretende una herramienta teórica, procedimental, incluyente y participativa, que permita orientar la atención a todos nuestros usuarios especialmente a quienes nos referimos en el presente, para que reciban un servicio de los mecanismos que administramos, que contribuyan a la normalización de las relaciones individuales y colectivas, en las que se hayan presentado algunas dificultades que hagan relación a la interpretación o aplicación de las normas jurídicas que regulan el ejercicio y desarrollo de las diferentes funciones de los Centros de Conciliación.

Para el cumplimiento del presente se aplicarán los principios que fundamentan la prestación de nuestros servicios, los cuales son: Independencia, Imparcialidad, Neutralidad, Idoneidad, Diligencia, Probidad, Discreción y prudencia; Respeto y reconocimiento.

Acceso a la Justicia y la Población con Discapacidad

1. Conceptos orientadores¹

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

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.

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 contruados, 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.

Diseño universal: Diseño de entornos (espacios, comunicaciones, objetos), programas y servicios, accesibles y usables por la mayor extensión posible de personas, sin necesidad de adaptarlos. Su propósito es hacer más simple la realización de las actividades, tareas y operaciones, para que todas las personas puedan ejecutarlas con el mínimo esfuerzo y la máxima seguridad.

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. Consiste en incrementar el tamaño del interlineado, introducir un tipo de letra de tamaño más grande del habitual, incluir imágenes fotográficas o ilustraciones realistas y evitar los conceptos abstractos y las palabras complicadas.

¹ Tomadas del PROTOCOLO DE CONSULTORIOS JURÍDICOS Y CENTROS DE CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAJE INCLUSIVOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD del Ministerio de Justicia y del Derecho.

Personas con discapacidad: Personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que, al interactuar con diversas barreras, ven impedida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. Los siguientes son los tipos de discapacidad que pueden presentar los usuarios:

- **Sensorial:** Se refiere a deficiencias en los órganos de los sentidos. Puede ser visual, auditiva o sordoceguera.
- **Intelectual o cognitiva:** Deficiencias que se pueden presentar para realizar actividades intelectuales que impliquen aprender, pensar y memorizar. Son ejemplos de este tipo de discapacidad el síndrome de Down y el autismo.
- **Física:** Personas con deficiencias para caminar, mantener ciertas posiciones del cuerpo o manipular objetos, debido a deficiencias físicas permanentes como debilidad muscular, pérdida o ausencia de alguna parte del cuerpo, alteraciones en las articulaciones o la realización de movimientos involuntarios. También se incluyen las personas de talla baja.
- **Mental o psicosocial:** Deficiencias para realizar actividades de relacionamiento con las demás y con el entorno, por ejemplo, la esquizofrenia y el trastorno afectivo bipolar.
- **Múltiple:** Personas con más de una de las deficiencias anteriores.

Pictogramas: Un pictograma es un signo icónico que en su elementalidad visual transmite un significado con simplicidad y claridad, más allá de las fronteras culturales, lingüísticas o cognitivas. El referente de un pictograma es lo que se representa, es decir, a lo que hace referencia a nivel semántico. La combinación de pictogramas entre sí configura un “todo organizado” para lograr la representación de un objeto, acción, concepto, frase o texto.

Señalética: Sistema de comunicación visual compuesto por un conjunto de señales o símbolos que cumplen la función de guiar, orientar u organizar a los usuarios o usuaria del Centro MARC - UNAULA acerca de los aspectos del espacio y del servicio.

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.

2. Recomendaciones para Atención a Personas con Discapacidad

- Dar prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad.
- No generalizar; el comportamiento de una persona con discapacidad no tiene por qué ser igual al de otra.
- Si se tiene por costumbre saludar con la mano al comienzo de la entrevista, no se debe dejar de hacerlo con una persona con discapacidad.
- Aplicar el “sentido común” de manera respetuosa y eficiente. No permita que la falta de conocimiento e información, le impida tener un acertado relacionamiento con la persona con discapacidad.
- Hacer contacto visual y evitar distracciones, así esté atendiendo a una persona ciega, ya que ella detecta su distracción.
- Concentrarse en la persona, no en su discapacidad.
- Cuando la persona esté acompañada por un familiar, amigo o cuidador, no se deben mirar a ellos. Lo que se debe hacer es mirar y dirigirse siempre al usuario o usuaria.
- Si se tienen dudas, se debe preguntar siempre primero a la persona. Si no obtiene respuesta, se puede preguntar al acompañante.

Consultar al usuario o usuaria si puede realizar alguna pregunta al acompañante cuando sea necesario.

- Ser repetitivo, si es necesario, para asegurar la comprensión de las ideas e información.
- No suponer que la persona no va a entender lo que se le va a informar ya explicar. Se

puede confirmar con preguntas como “¿Me estoy haciendo entender?” “¿Algo no es claro?” “¿Tiene alguna duda?”

- Tener en cuenta que las personas con discapacidad visual requieren respuestas en forma verbal más que gestual.
- Brindar información acerca de las cosas que las personas ciegas no pueden percibir, como quiénes están presentes, características del lugar de los objetos del entorno pertinentes. No acompañe estas referencias con gestos. En su lugar, ofrecer mayores detalles a través de la descripción verbal, por ejemplo, “estamos en una oficina en la que hay dos escritorios; voy a cerrar la puerta; en dos pasos habrá dos escalones”.
- De ser necesario indicar dónde se encuentra un objeto (como una silla o las escaleras), apoye la mano de la persona ciega sobre el respaldo o sobre la baranda.
- Siempre avisar la llegada y el retiro durante la asesoría.
- Si es necesario firmar un documento y la persona con discapacidad visual sabe firmar, previamente debe darse lectura al documento por parte del o de la estudiante y/o asesor o asesora. Si no sabe firmar, se puede pedir al usuario o usuaria que ponga su huella en el documento.
- Cuando se atiendan a personas con discapacidad visual, evitar utilizar palabras como “aquí”, “allá”, “esto” o “aquello”. Es preferible utilizar términos más orientativos como “a la izquierda”, “detrás de usted”. No sustituir palabras del lenguaje tales como ver, mirar o ciego; ellos también las usan frecuentemente.
- En ningún momento tomar decisiones por la persona; consulte primero.

a. Respeto a la condición de discapacidad

Es importante el uso de un lenguaje respetuoso e inclusivo, por lo tanto:

- Está prohibido referirse a las personas con discapacidad como discapacitado, enfermo, que padece de, con alguna palabra que anteponga la discapacidad antes que a la persona o que emplee diminutivos.

A continuación, se presentan algunos ejemplos de términos correctos e incorrectos para referirse a las personas con discapacidad:

INCORRECTO	CORRECTO
Discapacitado; minusválido; tullido; lisiado	Persona con discapacidad.
El ciego	Persona ciega o con discapacidad visual
Enano	Persona de talla baja
Deforme	Persona con discapacidad congénita
El sordo; sordomudo	Persona sorda o con discapacidad auditiva
Confinado a silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas.
Paralítico	Persona con discapacidad física o con paraplejia o cuadriplejia
Esquizofrénico; psiquiátrico; loco; retardado mental; bobo; mongólico	Persona con esquizofrenia o con discapacidad mental, intelectual o cognitiva.
Aquejado por; que padece de; sufre de	Persona que tiene...

Conforme a la sentencia C-458 de 2015, cuando sea necesario el lenguaje se debe sustituir y adecuar para garantizar los derechos de las personas con discapacidad.

b. Accesibilidad de la información y las comunicaciones

Toda información, virtual, telefónica, escrita o verbal, que sea transmitida a los usuarios y usuarias

con discapacidad, deberá tener en cuenta al menos los siguientes aspectos que no abarcan solamente el lenguaje y el contenido, sino también las ilustraciones:

- Debe ser transmitida con un lenguaje claro y sencillo que sea accesible para todo tipo de persona con discapacidad.
- Los elementos informativos deben ser apreciados desde diferentes alturas y ángulos visuales por parte de los usuarios y usuarias.
- Deben estar libre de prejuicios y estereotipos.
- No deben contener ideas de sobreestimación o subestimación generalizada.
- La información debe ser legible.
- Cuando sea necesario, se debe utilizar códigos simbólicos o pictogramas en información transmitida por dispositivos interactivos, monitores, carteleros, afiches, entre otros.
- Para los textos escritos, utilizar un tipo de letra lo más universal posible, por ejemplo, Arial y Verdana, de 12 puntos y grosor normal o seminegrilla (no negrilla). El tamaño de la letra deberá ser mayor, cuando el receptor de la información sea una persona con baja visión.
- Se debe prescindir del uso de términos técnicos, y en su lugar, incorporar el alcance de los mismos en lenguaje sencillo y coloquial.
- Las comunicaciones por medios virtuales deben encontrarse en Word.

c. Accesibilidad a las Instalaciones

El Centro MARC - UNAULA, deberá contar con las condiciones de accesibilidad física a sus instalaciones, lo cual comprenderá al menos los siguientes aspectos:

- Zonas de circulación como pasillos y corredores libres de barreras.
- Las puertas de acceso a las instalaciones del Centro de Conciliación MARC - UNAULA, deberán permanecer cerradas, pero sin llave, debido al uso de los aires acondicionados.
- Por el acceso de las entradas principales y accesos secundarios debe permitir el acceso a una persona usuaria de silla de ruedas. En caso de que la puerta sea de aquellas con doble apertura, se deberá garantizar su doble apertura para que pueda acceder la persona.
- Las superficies de mesas o apoyos que se utilizan para atender a los usuarios o usuarias, deben ser acordes con sus características físicas, tanto para su altura visual como la altura de sus brazos en posición de pie y sentado.
- Evitar zonas con filas.
- Evitar el uso de tapetes
- Los baños deben permitir el ingreso de usuarios o usuarias en silla de ruedas y contar con barandas de apoyo.

d. Ajustes razonables²

Se entiende como tales las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas para garantizar a las personas con discapacidad el acceso y participación efectiva en los servicios ofertados por el Centro MARC - UNAULA.

Esto implica cambios en la forma habitual de atención. La denegación de ajustes razonables para un caso en particular, que no sean desproporcionados, constituye discriminación por motivos de discapacidad.

Los ajustes razonables son modificaciones al mundo ya construido. Mientras que la accesibilidad se relaciona con grupos de personas amplios, los ajustes razonables se diseñan de forma individual, según las necesidades de un determinado individuo. Así, son requeridos según las características de cada situación concreta, por lo que demandan poner a prueba el ingenio y la innovación, y es imposible generar un listado que pueda abarcarlos a todos. No obstante, a continuación, se

² Tomado del PROTOCOLO DE CONSULTORIOS JURÍDICOS Y CENTROS DE CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAJE INCLUSIVOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD del Ministerio de Justicia y del Derecho

presentan algunas sugerencias de ajustes razonables que puede aplicar según el caso:

Discapacidad Mental o Cognitiva.

Dedicar, si es necesario, un poco más de tiempo para asegurar que la información brindada sea bien entendida por la persona.	Realizar la atención en un lugar cómodo, seguro y privado.	Permitir los recesos necesarios y adaptar las condiciones de tiempos favorables para las intervenciones de las personas.	Permitir que personas de confianza o quienes integren la red de apoyo de la persona participen en los espacios de prestación del servicio, pero sólo si está de acuerdo con ello.
--	--	--	---

Discapacidad Visual.

No obstaculizar el ingreso de perros guía u otros animales de apoyo o de servicio	Recoger la huella digital o cualquier otro método que acredite la identificación de quien no esté en condiciones de firmar un documento.
---	--

Discapacidad Auditiva.

Permitir que la persona se comunique a través de gráficos, gestos, señales, dispositivos electrónicos o cualquier otro medio de comunicación que resulte efectivo para expresarse.	Recurrir al registro audiovisual de la expresión de la voluntad de la persona, en lugar de la redacción y suscripción de documentos.
--	--

Discapacidad Física.

Agendar al usuario o usuaria en horarios en los que sea para él más fácil hacer presencia en el Centro MARC – UNAULA.	Recoger la huella digital o cualquier otro método que acredite la identificación, de quien no esté en condiciones de firmar un documento
---	--

Discapacidad Intelectual o Psicosocial.

Atender al usuario o usuaria en horarios en los que sea para él más fácil prestar atención en el trámite.	Permitir los recesos necesarios y adaptar las condiciones de tiempo favorables para las intervenciones de la persona.	Permitir que Personas de Confianza o quienes integren la red de apoyo de la persona participen en los espacios de prestación del servicio, pero sólo si está de acuerdo con ello.	Autorizar el uso de audífonos, oír música, posturas, consumir alimentos, o cualquier otra necesidad que facilite la tranquilidad, confianza, interacción y participación.
---	---	---	---

e. Apoyos para la toma de decisiones³

Los apoyos son tipos de asistencia que se prestan a la persona con discapacidad para facilitar el ejercicio de su capacidad legal. Esto puede incluir, entre muchas más esferas, 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. En todo caso, contar con una persona de apoyo es una exigencia para que la persona con discapacidad pueda ejercer su capacidad legal.

Debe tenerse presente que el apoyo no consiste en tomar decisiones por la otra persona, sino en acompañar y explicar un tema de una manera distinta para la mejor comprensión de un concepto que permita un consentimiento informado, la toma de una decisión con conciencia de lo que ello implica y de las consecuencias que puede acarrear.

Bajo este entendido, no puede generarse una fórmula universal de apoyos que sea viable para el conglomerado con discapacidad, sino que, por el contrario, los apoyos han de ser definidos conforme a las necesidades particulares de cada individuo, y de las circunstancias o actos para los cuales ellos son requeridos.

A continuación, se presentan algunas de las barreras que deben enfrentar las personas con discapacidad para la toma de decisiones, así como los apoyos que pueden brindarse:

Barreras para tomar decisiones de forma independiente.	Apoyos para tomar decisiones.
<ul style="list-style-type: none"> • No saber qué opciones se tiene • No tener información clara (por ejemplo información en formatos no accesibles o con un lenguaje confuso) 	<ul style="list-style-type: none"> • Información clara, sencilla, sin palabras técnicas • Información en formato de video o audio • Listas de opciones posibles • Sesiones de prueba para practicar la toma de decisiones • Tiempo adicional para comprender, expresar y tomar decisiones
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de conocimiento sobre cómo comunicar las elecciones • Miedo • Falta de confianza 	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Información sobre quién puede proveer consejos • Aprender a hablar con las personas de apoyo
<ul style="list-style-type: none"> • Otras personas impiden tomar decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> • Construir buenas relaciones de confianza donde se puedan discutir varios temas sin presión • Acompañamiento en procedimientos bancarios, contratos de arrendamiento, etc. • Hablar directamente con la persona con discapacidad y no con el acompañante
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencias pasadas negativas. • Exclusión del proceso de toma de decisiones grupales o familiares. 	<ul style="list-style-type: none"> • Que se dé la oportunidad de probar cosas nuevas para que la persona pueda decidir sobre sus gustos e intereses.

³ Tomado del PROTOCOLO DE CONSULTORIOS JURÍDICOS Y CENTROS DE CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAJE INCLUSIVOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD del Ministerio de Justicia y del Derecho

En todo caso, los apoyos que el Centro MARC - UNAULA ofrezca, deben estar basados en principios de diseño universal, accesibilidad, ajustes razonables y medidas afirmativas; además deben orientarse esencialmente a impulsar, proteger y salvaguardar la autonomía y la voluntad de la persona.

No olvidar que la persona con discapacidad debe aceptar y sentirse cómoda con los apoyos y con quienes los prestarán.

i. Tipos de apoyo

En Colombia existe un marco legal que desarrolla las particularidades de los apoyos en la toma de decisiones para las personas con discapacidad. Así, la ley 1996 de

2019 hace referencia a dos tipos de apoyo que son recomendados según las implicaciones de las actuaciones para las cuales se presten, así:

Apoyos informales: No es necesario que sean reconocidos mediante acto jurídico, y usualmente se recurre a ellos para orientar a la persona en la toma de decisiones sobre aspectos cotidianos como realizar compras, desplazarse por la ciudad, adoptar un estilo de vida sano, etc.

Apoyos formales: Se recomienda su utilización especialmente para acciones que tengan consecuencias jurídicas importantes, como vender una casa, tratamientos médicos, participación en un proceso judicial.

Estos apoyos pueden formalizarse a través de un acuerdo de voluntades, sin perjuicio de otras vías, entre la persona con discapacidad y quien prestará apoyo, en el que se precise para qué tipo de decisiones, bajo qué condiciones y obligaciones, y durante qué período la persona firmante actuará como persona de apoyo con la aquiescencia de la persona con discapacidad.

Si bien en ningún caso, puede ser exigible un acuerdo de apoyos para la celebración de actos jurídicos o para garantizar su validez por parte de una tercera persona, independientemente de la naturaleza del mismo, contar con un acuerdo de apoyos puede ser considerado como una buena práctica. A continuación, se presentan algunos ejemplos:



ii. Sugerencias para la Identificación de Apoyos

De necesitar identificar y definir apoyos para la comunicación, indague acerca de los siguientes aspectos con el usuario o usuaria:

- Preguntar directamente si necesita apoyos, y cuáles. Nadie mejor que él o ella para poder identificar cómo proceder.
- ¿Cuál es la manera que la persona con discapacidad emplea para comunicarse?
- ¿El usuario o usuaria con discapacidad sabe leer y escribir?
- ¿El usuario o usuaria con discapacidad necesita que alguien le ayude a comunicar ideas?

Para la identificación de apoyos se deberá hacer uso del anexo de Caracterización de Apoyos Requeridos. En el caso de las audiencias de conciliación, este documento deberá anexarse a la solicitud de audiencia.

iii. Sugerencias para la Identificación de Apoyos para la Toma de Decisiones y el Ejercicio de la Capacidad Legal

Esto puede aplicar especialmente cuando el usuario o usuaria es una persona con discapacidad mental o psicosocial, intelectual o cognitiva, sin perjuicio de que sea oportuno en otros casos. Indague acerca de los siguientes aspectos, primero en una reunión privada con el usuario o usuaria y, si es necesario, en un segundo momento con quien lo o la acompaña:

- Preguntar directamente al usuario o usuaria si necesita apoyos, y cuáles. Nadie mejor que él o ella para poder identificar cómo proceder.
- ¿Con quién vive la persona con discapacidad?
- ¿Asistió acompañada a solicitar el servicio? De ser así, ¿qué relación tiene el acompañante con la persona con discapacidad?
- ¿El usuario o usuaria con discapacidad comprende instrucciones?
- ¿El usuario o usuaria con discapacidad permanece atento?
- ¿Quién le presta apoyo a la persona con discapacidad para realizar actividades cotidianas?
- De las personas que resultan de confianza del usuario o usuaria con discapacidad, ¿quiénes lo comprenden más?
- De las personas que resultan de confianza del usuario o usuaria con discapacidad, ¿quiénes respetan lo que le gusta o le molesta?
- De las personas que resultan de confianza del usuario o usuaria con discapacidad, ¿quiénes le preguntan antes de tomar una decisión importante para él o ella?

Una vez cuente con estos datos, podrá tenerse una noción, acerca de la intensidad de los apoyos que se necesitan durante la atención que se preste a la persona con discapacidad, y quiénes pueden encargarse de prestarlos en tanto conocen al usuario o usuaria y tienen con él o ella una relación de confianza y respeto. Lo anterior, también quedará evidenciado en el anexo de Caracterización de Apoyos Requeridos.

iv. Provisión de Apoyos

- Una vez identificadas las posibles necesidades de apoyo, se debe confirmar con la persona con discapacidad su aquiescencia para que ellos sean prestados. Si se trata de decisiones con implicaciones jurídicas, es aconsejable formalizar el apoyo, por ejemplo, a través de un acuerdo en los términos previamente señalados.
- De estimarlo necesario, recurrir a un apoyo de pares para facilitar que la persona con discapacidad pueda comprender la situación. Para ello, se puede solicitar acompañamiento de una red de apoyo conformada por individuos designados por la persona con

discapacidad, personas que sean de su confianza que se enfocarán en desarrollar y comunicar la voluntad y preferencias de la persona y transformar la acción intencional en decisiones.

- También puede solicitarse el apoyo de equipos interdisciplinarios o de organizaciones de y para personas con discapacidad, que faciliten la interacción con el usuario o usuaria y su expresión de voluntad.
- Si el apoyo recae en el acompañamiento de un tercero que accede a ello, se debe precisar con él que el rol a desempeñar es el de facilitar la manifestación de la voluntad y preferencias de la persona con discapacidad, habiendo discutido con ella las consecuencias o implicaciones de sus actos en el marco del servicio que se requiere al Centro MARC – UNAULA.
- Advértale a la persona de apoyo que no podrá influenciar indebidamente la decisión que tome la persona con discapacidad.

v. Trámite para la formalización y suscripción de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas

El trámite para la formalización de acuerdos de apoyo o directivas anticipadas de personas mayores de edad con discapacidad previsto en la ley 1996 de 2019, podrá realizarse a través de un acta de conciliación, para lo cual se deberán tener en cuenta, conforme al *decreto 1429 de 2020*, lo siguiente:

Solicitud de audiencia de conciliación: Se realizará en el formato de solicitud de audiencia de conciliación dispuesto para este fin, en el que se deberá evidenciar al menos los siguientes elementos:

- a) Nombre, identificación, estado civil, dirección y datos de contacto de la persona convocante.
- b) Existencia o no de acuerdos de apoyo o de directivas anticipadas vigentes.
- c) Actuaciones y actos para los que precisa la formalización de apoyos o de directivas anticipadas.
- d) Nombre y datos de contacto de la o las personas naturales o jurídicas que designará como apoyo.
- e) Los trámites de formalización de acuerdos de apoyo se sustentan únicamente en la expresión de voluntad de la persona con discapacidad. Si tiene alguna valoración de apoyos técnica, realizada por alguna entidad, deberá aportarse, pero no podrá exigirse como requisito para la realización del trámite.
- f) La forma de comunicación e invitación a la audiencia preferida por la persona titular del acto.
- g) Si la persona con discapacidad necesita atención domiciliaria o uso de algún mecanismo tecnológico.

Reparto: El reparto de este tipo de solicitudes se hará solamente a aquellos conciliadores y conciliadoras que tengan formación en Ley 1996 de 2019.

Invitación a audiencia de conciliación: El conciliador o conciliadora deberá llevar a cabo la invitación, a través de medios accesibles de acuerdo con las necesidades de quienes intervendrán en el trámite, procurando siempre la realización de los ajustes razonables cuando sean necesarios.

Audiencia privada: Con anterioridad a la realización de la audiencia de suscripción del acuerdo de apoyo o de directiva anticipada, se deberá realizar una audiencia privada con la persona con discapacidad titular del acto jurídico, en la que verificará que la expresión de su voluntad para adelantar dicho trámite, es libre, exenta de violencia, error, engaño o manipulación. En esta audiencia de conciliación, además del conciliador o conciliadora y la persona con discapacidad titular del acto jurídico, podrán participar personas de otras disciplinas. De igual forma, del resultado de esta audiencia se dejará constancia que evidencie el presente trámite.

Audiencia de suscripción: El conciliador o conciliadora dirigirá la audiencia y verificará que es voluntad de quienes en ella intervienen, suscribir el acuerdo de apoyo o la directiva anticipada. Durante la audiencia se explicará en qué consiste el acuerdo de apoyos o cuál es el alcance de la directiva anticipada, las obligaciones y consecuencias que de estos instrumentos se derivan para quienes lo suscriben, verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 44 de la Ley 1996 de 2019 y la inexistencia de las causales de inhabilidad contenidas en el artículo 45 de esa normativa. También propondrá posibles salvaguardias para que sean tenidas en cuenta como parte del acuerdo.

Constancia de no suscripción: En aquellos eventos en los que no sea posible llegar a la suscripción de un acuerdo de apoyo o directiva anticipada, se expedirá una constancia de no acuerdo dando cuenta de esta situación. Así mismo, se informará a la persona con discapacidad titular del acto jurídico, acerca de su derecho a convocar por una vez más dentro del mismo trámite, a otras personas.

Suscripción: El acta de conciliación en la que conste el acuerdo de apoyos o directiva anticipada, deberá contener:

- a) Ciudad y fecha de suscripción del acuerdo de apoyo.
- b) Identificación de la persona con discapacidad titular del acto jurídico, del conciliador o conciliadora y de las demás personas que intervengan en el trámite.
- c) Individualización de la o las personas naturales o jurídicas designadas como apoyo, y su relación de confianza con la persona titular del acto jurídico.
- d) Circunstancias de lugar y fecha de realización de la audiencia privada y su resultado.
- e) El acto o actos jurídicos para el cual se suscribe el acuerdo de apoyo.
- f) La delimitación y alcance de las funciones del apoyo.
- g) Las obligaciones que se derivan de la designación.
- h) Las salvaguardas acordadas por las partes, si hay lugar a ellas.
- i) La vigencia del acuerdo de apoyos o del apoyo establecido a través de la directiva anticipada, la que no podrá extenderse más allá del término establecido en la ley 1996 de 2019.
- j) El medio a través del cual, de ser el caso, la persona de apoyo comunicará a la persona titular del acto jurídico, las circunstancias y su decisión de modificar o poner fin al acuerdo o a la directiva anticipada.
- k) La firma de todos los intervinientes.

e. Aplicación de Salvaguardias⁴.

Las salvaguardias son aquellas medidas que se deben adoptar en los centros de conciliación para proteger la voluntad y preferencias de la persona con discapacidad, en el ejercicio de su capacidad jurídica, libre de conflicto de intereses o influencia indebida. Las salvaguardias deben ser proporcionales al grado en que dichas medidas afecten derechos e intereses de la persona con discapacidad en la toma de decisiones jurídicas. Algunas vías para adoptar salvaguardias son las siguientes:

- Propiciar un espacio para tener una entrevista a solas con la persona con discapacidad, en la que se pueda verificar que la persona acude al centro, sin ningún tipo de injerencia o abuso, y que no media un conflicto de intereses frente a su situación específica de consulta.
- Generar un reporte que haga parte del expediente de atención del caso, en el que conste:
 - Para cuáles actividades se requirieron apoyos.
 - Cómo fueron identificadas las necesidades de apoyo.

⁴ Tomado del PROTOCOLO DE CONSULTORIOS JURÍDICOS Y CENTROS DE CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAJE INCLUSIVOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD del Ministerio de Justicia y del Derecho

- Cuáles apoyos se prestaron.
- Cuáles personas actuaron como apoyos y cómo fueron identificadas.
- La aquiescencia de la persona con discapacidad en hacer uso de los apoyos.
- La exposición clara a quien prestó el apoyo de sus obligaciones y rol en el trámite.
- La indicación de cómo fue la relación del apoyo con el usuario o usuaria durante la prestación del servicio.
- La no identificación durante el trámite de señales de miedo, agresión, amenaza, engaño o manipulación entre la persona con discapacidad y el apoyo.

Dicho reporte se dejará evidenciado en el *anexo de Evaluación de Apoyos*.

- Tomar medidas para que no se presente una sustitución de la persona con discapacidad en la toma de decisiones, por parte del apoyo.
- Se suscribirán compromiso de confidencialidad con quienes actúan como apoyo de la persona con discapacidad, para lo cual se hará uso del *anexo Compromiso de Confidencialidad e Imparcialidad de Apoyos*.
- Suscribir, con quienes actúan como apoyo de la persona con discapacidad, una declaración en la que se exprese que se actúa de manera imparcial, salvaguardando la voluntad y preferencias de la persona con discapacidad, sin intereses personales en el desarrollo del trámite, sin buscar beneficio propio, absteniéndose de cualquier injerencia indebida y conociendo el alcance de su actuación como persona de apoyo.
- Informar a quien fungirá como apoyo acerca de las siguientes obligaciones:
 - Guiar sus actuaciones como apoyo conforme a la voluntad y preferencias de la persona con discapacidad.
 - Mantener y conservar una relación de confianza con la persona con discapacidad a quien presta apoyo.
 - Mantener la confidencialidad de la información de la persona con discapacidad a quien presta apoyo.
 - La persona de apoyo para la toma de decisiones deberá abstenerse de sustituir el consentimiento y la voluntad de la persona con discapacidad, a través de cualquier actuación u omisión.

El Acceso a la Justicia, las Mujeres y Población LGBTI

3. Conceptos orientadores⁵

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

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.

Género: Se refiere a los roles, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad determinada considera apropiados para hombres y mujeres. Estos atributos, oportunidades y relaciones son construidas socialmente y aprendidos a través del proceso de socialización. Según el contexto y la época, se determina qué se espera, qué se permite y qué se valora en una mujer o en un hombre.

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

Intersexual: Se refiere a las situaciones en las que la anatomía sexual de la persona no se ajusta físicamente a los estándares culturalmente definidos para el cuerpo femenino o masculino. Por lo tanto, las personas intersex tienen características físicas que se consideran propias de macho y hembra.

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.

Persona cisgénero: Es aquella que se identifica con su sexo asignado al nacer y que a su vez se identifica con el género socioculturalmente asignado a este sexo. Es decir, una persona que acepta la correspondencia normativa entre su sexo y género.

Persona trans: Se refiere a las personas cuyo sexo asignado al nacer no corresponde a la identidad de género que tradicionalmente se ha asignado a este. Las personas trans construyen su identidad de género independientemente de tratamientos médicos o intervenciones quirúrgicas.

Existen diferentes identidades dentro de la categoría transgénero, las cuales pueden ser asumidas por una persona con experiencias de vida trans. Dentro de estas identidades, se destacan las siguientes:

⁵ Tomadas de la GUÍA DE ATENCIÓN A MUJERES Y PERSONAS LGTBI EN LOS SERVICIOS DE ACCESO A LA JUSTICIA; y la NTC 5906 de 2012.

Transexual: Personas que se sienten y se conciben a sí mismas como pertenecientes al género opuesto al que social y culturalmente le ha sido asignado a su sexo biológico. Optan por una intervención médica (hormonal, quirúrgica o ambas) para adecuar su apariencia física-biológica a su realidad psíquica, espiritual y social.

Transformista: Se refiere a las personas que representan al sexo opuesto de manera ocasional, para espectáculos.

Travesti: Se refiere a la persona que expresa una identidad de género, de manera permanente o transitoria, mediante la utilización de prendas de vestir y actitudes o comportamientos propios del género opuesto a su sexo asignado al nacer. Esto puede implicar la modificación o no del cuerpo.

Orientación sexual: No depende del sexo biológico ni la identidad de género. Hace referencia a la atracción emocional, afectiva y sexual que puede sentir una persona por otra de “un género diferente al suyo, de su mismo género, o de más de un género, así como su deseo de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas”.

Asexual: Se refiere a personas que no sienten atracción sexual por otras personas, aunque pueden tener relaciones afectivas, físicas y emocionales sin incluir el sexo.

Bisexual: Se refiere a personas que sienten atracción por personas del mismo género y de uno diferente al suyo.

Heterosexual: Se denomina así a la atracción que tiene una persona por personas de un género diferente al suyo.

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

Pansexual: Se refiere a la atracción que tiene una persona por otras de su mismo género, de género diferente o con identidad de género diversa.

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.

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.

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 agredirlas 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 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.

Perspectiva de género: Se refiere al análisis de las dinámicas que existen en la sociedad frente a los roles que se desempeñan y que han sido asignados tanto a hombres como mujeres. Y cómo estos influyen en el acceso de hombres y mujeres a bienes, servicios, derechos e incluso a la justicia. Con la aplicación de esa perspectiva se busca evidenciar cuáles son las construcciones sociales que rodean los géneros masculino y femenino, al igual que analizar las desigualdades entre estos. Pretende desarrollar mecanismos que permitan tanto a mujeres y hombres acceder a los mismos beneficios, bienes y oportunidades, entre otros

a. Recomendaciones para atención a Mujeres y población LGBTI

- Dar prioridad a la mujer lactante o con niños de brazos o con crisis emocionales aparentes (pueden ser casos de violencias basadas en género).
- Dar prioridad a las mujeres que vengan derivadas de Bienestar Familiar o Comisarias de Familia, para la prestación del servicio de conciliación, atendiendo al convenio de derivación.
- Evitar expresiones discriminatorias.
- Evitar expresiones con connotaciones negativas. Estas connotaciones se producen por una concepción estereotipada de las características de los géneros.
- Se deben abolir los estereotipos sobre los roles socialmente asignados a los géneros, y las nociones tradicionales de los cargos y profesiones dirigidas a un género específico.
- Utilizar la versión femenina y masculina de la misma palabra.

b. Acciones que se deben evitar en la atención a Mujeres y Población LGBTIQ+

- 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 LGBTI 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, sea habitante de calle, consumidora de estupefacientes o tenga una pareja del mismo sexo, entre otros.
- Normalizar la violencia o la amenaza y vulneración de los derechos de la mujer o la persona LGBTI, a partir de la ropa que lleva, sus hábitos, gustos personales, lugares que frecuenta, parejas, etc.
- Minimizar la violencia por creer que son “agresiones pasionales” o sugerir que se está ante supuestos 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 forma en la que se viste, habla o se expresa).
- Analizar la versión de la mujer bajo el prejuicio de que la motivación de las denuncias de violencia tiene origen en no haber superado la finalización de la relación sentimental, 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.
- Considerar que si una persona tiene una orientación sexual o identidad de género diversa es un peligro para niños, niñas o familiares. La orientación sexual o la identidad de género no se contagian y no implican por sí mismas que una persona sea un agresor.
- Justificar los tratos violentos y denigrantes por pensar que en las personas LGBTI ese es un riesgo ordinario de la relación sentimental entre la víctima y el agresor.
- Culpabilizar a la mujer o persona LGBTI de la violencia recibida por no divulgar su

orientación sexual o identidad de género, haber elegido no estar acompañadas en ciertos lugares, estar solas a determinadas horas, no cumplir los roles de sumisión o servilismo esperados en ellas, estar en actividades o escenarios no “apropiados”, hacer que el hombre pierda los estribos, entre otras razones.

- 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 delirios y a desdibujar la realidad como parte de una fijación romántica.

c. Conductas revictimizantes

- No considerar como suficiente el relato de la víctima para dar curso a la ruta de justicia y orientación requerida. Y supeditar la acción a la presentación de evidencias o pruebas.
- Supeditar la credibilidad de la denuncia a una evaluación de las condiciones psicológicas de las mujeres o personas LGBTI.
- Exponer a la víctima al contacto con el agresor, compartir un mismo espacio o exigir la confrontación o careos con el mismo.
- Demandar que la víctima narre en repetidas ocasiones los dolorosos hechos que tuvo que enfrentar.
- Supeditar la respuesta de la justicia al impulso que dé la víctima al caso.
- Conciliar la violencia intrafamiliar.
- Promover conciliaciones sobre temas pendientes de solución entre víctima y agresor, sin el consentimiento de la mujer o la persona LGBTI.
- Deducir el consentimiento de la víctima a la ocurrencia de los hechos a partir de palabras, conductas, silencios, falta de resistencia, omisión de denuncia oportuna o actuaciones posteriores.
- Realizar preguntas impertinentes y/o inconducentes.
- Subestimar la sensación de peligro expresada por la mujer o la persona LGBTI.
- Generar opiniones personales, reproches, dar consejos religiosos o de índole diversa a la legal.
- Compartir lo expresado por la persona usuaria con otros compañeros o solicitantes del servicio.
- Solicitar a la persona usuaria que entregue a su agresor comunicaciones, notificaciones o documentos propios de la actuación ante la justicia.
- Decidir conflictos respecto a los hijos a partir de la orientación sexual y/o la identidad de género de los padres o madres.
- Ignorar el género identitario y brindar un trato que no corresponde con la identidad de género de la persona.
- Exigir o pretender que la persona actúe, piense o sienta como lo hace usted.
- Tratar como varón a una mujer trans o como mujer a un hombre trans.
- Exigir a la persona usuaria revelar su orientación sexual o identidad de género, al igual que supeditar la atención a su respuesta.
- Abordar de manera segregada a la familia cuando se presenta una situación de violencia contra la mujer, sin considerar en las decisiones la existencia de hijos.
- No respetar la decisión de la persona de no informar su orientación sexual, expresión y/o identidad de género.

d. Respeto a la identidad de género

La persona con identidad de género y/u orientación sexual diversa debe ser nombrada según ella lo desee y no conforme al sexo o nombre que aparece en el documento de identificación.

En este orden de ideas, no se considerará bajo ningún precepto el nombre identitario como un alias, ni se exigirá cambios en la expresión de género (voz, ademanes, ropa, accesorios, cabello), ni la

realización del cambio de nombre o sexo en los documentos durante la prestación de los servicios.

Al respetar la identidad de género no se generarán juicios de valor frente a los roles de hombre y mujer, ni propiciará la reproducción de estereotipos que atenten contra la diversidad sexual y la dignidad humana.

Se debe referirse a las mujeres y población LGBTI con lenguajes respetuosos e inclusivos, especialmente en escenarios iniciales del abordaje de la violencia y eliminando cualquier estereotipo menoscabe el rol de la mujer en la sociedad.

Asimismo, la información o comunicación brindada a los usuarios y usuarias, deben considerar la posición de vulnerabilidad en que se encuentran las personas como consecuencia de la interacción de sus identidades y del contexto en las cuales se desenvuelven. Tener en cuenta, por ejemplo, estar ubicado en zona de conflicto armado interno, residir en zonas rurales, estar en situación de desplazamiento forzado, ser un adulto mayor, ser un niño, niña o adolescente, estar privado de la libertad, ser una persona con discapacidad, tener una orientación sexual o identidad de género no normativa, entre otras.

e. Atención para violencias basadas en género

Al hablar de violencia de género se hace referencia específicamente a la violencia que se ejerce contra la mujer y la población LGBTIQ+. Se le denomina “violencia de género” por cuanto hunde sus raíces en las relaciones de género dominantes de una sociedad, como resultado histórico del desequilibrio de poder. En nuestra sociedad, el dominio es masculino, por lo que los actos se dirigen en contra de las mujeres o personas con identidad de género diversa (lesbiana, gay, bisexuales, transgeneristas e intersexuales) con el fin de perpetuar la subordinación.⁶

Reconocer los derechos de las víctimas y no subestimar las violencias de género, permite adoptar decisiones con un enfoque diferencial que permita a los usuarios y usuarias:

- Ser tratados y tratadas con respeto y dignidad.
- Ser informados e informadas de sus derechos.
- Recibir orientación y asesoramiento jurídico.
- Acceder de manera oportuna a los servicios y rutas interinstitucionales para salvaguardar sus derechos.
- Recibir una atención integral.

Para la atención de violencias basadas en género, las personas encargadas de la atención, harán uso del *anexo de Rutas Interinstitucionales* para informar a los usuarios y usuarias de las rutas existentes para su atención.

La violencia contra las mujeres y la población LGBTI siempre es una vulneración a sus derechos humanos. Identificarla, permitirá reconocer sus derechos y que se brinde la atención necesaria.

- Tipos de violencias de género⁷

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.

⁶ Cartilla GÉNERO; Ministerio de Justicia y del Derecho

⁷ Definiciones tomadas de 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=r=asc>. Recuperadas de la GUÍA DE ATENCIÓN A MUJERES Y PERSONAS LGTBI EN LOS SERVICIOS DE ACCESO A LA JUSTICIA.

Violencia verbal: Comprende el menosprecio en privado o en presencia de otras personas, ridiculización, uso de malas palabras, insultos, amenazas, entre otros.

Violencia sexual: Se refiere a acciones como la violación o intento de violación, actividades sexuales forzadas, y en el caso de las mujeres, abuso en relación a la reproducción (embarazo forzado, aborto forzado, esterilización forzada).

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

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

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

A continuación, se presenta un instrumento denominado "violentómetro"⁸, que facilita identificar cuándo se puede estar en riesgo de ser víctima de actos que constituyen violencia basada en género:

VIOLENTOMETRO

**RECUERDA QUE NADA JUSTIFICA LA VIOLENCIA
CONTRA LAS MUJERES**



URGENTE	<p>Busca ayuda: Tu vida e integridad están en riesgo. Te golpea o agrede físicamente, te obliga a tener relaciones sexuales (violación), te amenaza de muerte, te amenaza con objetos o armas, te aísla de tus seres queridos.</p>
REACCIONA	<p>Es el momento de actuar: Te trata con desprecio, te ofende verbalmente, te insulta, te empuja, te jalonea, te pellizca, te araña, te golpea "jugando", te acaricia agresivamente, te manosea, maneja y dispone de tu dinero o tus documentos.</p>
ALERTA	<p>La violencia aumentará: Te hace bromas hirientes o piropos ofensivos, te amenaza, te humilla o te ridiculiza, te intimida, te ceba, te miente, destruye tus objetos, controla tus amistades o las relaciones con tu familia, intenta anular tus decisiones, te culpabiliza.</p>

⁸ Cartilla GÉNERO; Ministerio de Justicia y del Derecho

No obligatoriedad de Métodos Alternativos de Solución de conflictos - MASC

No puede entenderse como un requisito obligado, para acceder a los servicios cuando se trate de situaciones de violencia. Tenga presente que cuando existe violencia contra la mujer, existe el derecho a no ser confrontada con su agresor o agresores.

Ahora bien, en caso de que exista voluntad de las mujeres o personas LGBTI y sus agresores de llegar a acuerdos, es importante que estos se den únicamente cuando el conciliador o conciliadora valide la igualdad de las partes en el trámite y el consentimiento libre e informado de las víctimas. Además, que se cuente con la aquiescencia plena de ellas sobre la posibilidad de confrontar a sus agresores. En todo caso, los MASC, nunca son procedentes como mecanismos para resolver la violencia intrafamiliar.

El Acceso a la Justicia, Lideresas y Defensoras de Derechos Humanos

1. Conceptos orientadores⁹

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. 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.

2. Recomendaciones para la atención de Lideresas y Defensoras de Derechos Humanos.

- Bajo ninguna circunstancia deben presentarse algunos de los siguientes elementos en la atención:

- Creer que las Lideresas y Defensoras de Derechos Humanos despliegan su acción como estrategia de miembros, colaboradores o simpatizantes de grupos adversarios.
- Considerar que las Lideresas y Defensoras de Derechos Humanos buscaron la violencia en su contra al contrariar el imaginario conforme al cual su posición de mujer les exige limitarse al escenario privado con una actitud de sumisión y obediencia.
- Partir de que las prácticas de exigibilidad de derechos y trabajo cívico y comunitario de las Lideresas y Defensoras de Derechos Humanos son acciones que atentan contra el orden social, en el que desde una mirada machista y patriarcal se le exige a las mujeres limitar su intervención a la esfera privada, al trabajo doméstico, al cuidado de maridos, hijos e hijas y personas a cargo.

- Se deben evitar acciones que **revictimicen** a la persona a la cual se está atendiendo, tales como:

⁹ Tomadas de la GUÍA DE ATENCIÓN A MUJERES Y PERSONAS LGTBI EN LOS SERVICIOS DE ACCESO A LA JUSTICIA.

- Desconocer el rol de Lideresa y/o Defensora de Derechos Humanos y, por tanto, los riesgos asociados a la vida, integridad y seguridad que se derivan del desarrollo de sus actividades.
- Ignorar que el rol de Lideresas y Defensoras de Derechos Humanos convierte a las mujeres en blanco de agresiones ejemplarizantes y de actos de violencia de género acentuados en razón de su condición femenina y con ocasión de su actividad de promoción y defensa de los derechos humanos.
- No considerar que la violencia ejercida contra Lideresas y Defensoras de Derechos Humanos pretende coartar su libertad de pensamiento, opinión, expresión, locomoción, asociación, reunión, entre otros.
- No tomar en serio las amenazas que son denunciadas por las Lideresas y Defensoras de Derechos Humanos.

3. Respeto a la condición de Lideresa o Defensora de Derechos Humanos.

Es importante un trato respetuoso e inclusivo dirigido a las Lideresas o Defensoras de Derechos Humanos, por lo tanto:

No se generarán juicios de valor frente a los roles de hombre y mujer, ni propiciará la reproducción de estereotipos que atenten contra la diversidad sexual y la dignidad humana.

4. Principales amenazas y riesgos.

Los diferentes riesgos, amenazas y agresiones que sufren las personas que defienden los derechos humanos, se agravan cuando son mujeres, debido a su género y por la actividad de promoción o defensa que realizan. No todas las mujeres Defensoras y Lideresas se ven impactadas de la misma manera.

Sin embargo, es importante precisar que la identificación de cualquier amenaza o riesgo permite reconocer y proteger el rol que ejercen.

Riesgo

El RIESGO es la probabilidad de ocurrencia de un daño al que se encuentra expuesta una persona, un grupo o una comunidad, como consecuencia directa del ejercicio de sus actividades o funciones políticas, públicas, sociales o humanitarias, o en razón al ejercicio de su cargo, en unas condiciones determinadas de modo, tiempo y lugar.

Riesgo ordinario

Es aquel al que están sometidas todas las personas, en igualdad de condiciones, por el hecho de pertenecer a una determinada sociedad; genera para el Estado la obligación de adoptar medidas de seguridad pública, no es individualizable, ni está relacionado con el ejercicio de un liderazgo, actividad o cargo. El riesgo ORDINARIO, NO comporta la obligación de adoptar medidas de protección sino de prevención.

Riesgo extraordinario

Es aquel que tienen las personas, como consecuencia directa del ejercicio de sus actividades o funciones políticas, públicas, sociales o humanitarias, o en razón al ejercicio de su cargo y que no están obligadas a soportar y comprende el derecho de recibir del Estado la protección especial y siempre que ese riesgo reúna las siguientes características:

- Que sea específico e individualizable.
- Que sea concreto, fundado en acciones o hechos particulares y manifiestos y no en suposiciones

- abstractas.
- Que sea presente, no remoto ni eventual.
- Que sea importante, es decir, que amenace con lesionar bienes jurídicos protegidos.
- Que sea serio, de materialización probable por las circunstancias del caso.
Que sea claro y discernible.
- Que sea excepcional en la medida en que no debe ser soportado por la generalidad de los individuos.
- Que sea desproporcionado, frente a los beneficios que deriva la persona de la situación por la cual se genera el riesgo.
-

Riesgo extremo

Es aquel que se presenta al confluir todas las características señaladas para el riesgo extraordinario que adicionalmente es grave e inminente.

Con todo, se debe tener presente que hay una presunción de riesgo extraordinario de género reconocido por la Corte Constitucional mediante Auto 098 de 2013, de tal manera que además del riesgo contra la vida o integridad, los riesgos se pueden concretar en formas de violencias basadas en género.

Amenaza

La AMENAZA es el anuncio o indicio de acciones que puedan llegar a causar daño a la vida, integridad, libertad o seguridad de una persona o de su familia. La amenaza puede ser directa cuando está expresamente dirigida contra la víctima o indirecta cuando se presume inminencia de daño como resultado de situaciones emergentes, en el contexto de la víctima. La amenaza está constituida por un hecho o una situación de carácter externo y requiere la decisión o voluntad de causar un daño.

Conforme a lo anterior, en la orientación de Lideresas y Defensoras de Derechos Humanos en estos asuntos, las personas encargadas de la atención, harán uso del anexo de rutas interinstitucionales para informarles las rutas existentes para su atención.

Para la conformación e integración de este protocolo fue consultado el adoptado por el Ministerio de Justicia y del Derecho como guía para los Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación y Arbitraje; así como, el protocolo adoptado por el Consultorio Jurídico de Nuestra Universidad Autónoma Latinoamericana – UNAULA.