UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE | CONSULTORIO JURÍDICO
Barranquilla, Atlántico

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL SECTOR SOCIAL LGBTIQ+

CONSULTORIO JURIDICO Y CENTRO DE CONCILIACION
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE

1. INTRODUCCIÓN

El presente protocolo establece el marco de actuación del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Autónoma del Caribe frente a la asesoría de los usuarios (a) del Sector social LGBTIQ+ para garantizar una atención integral, segura y libre de revictimización, que acuden ya sea de manera presencial y/o atención por canales virtuales. Esta atención se enmarca con un enfoque de derechos humanos, género y acción sin daño, y pretende asegurar el direccionamiento a entidades competentes internas y/o externas de acuerdo con el caso requerido, para el reconocimiento de la diversidad sexual y de género, puesto que se ha visto opacado por acciones y prácticas que han atentado en contra de los derechos fundamentales de estas personas, tales como la dignidad, la vida, la seguridad personal, la integridad, el libre desarrollo de la personalidad que perpetuán las violencias como la discriminación, la anulación física, económica, política y simbólica.

2. OBJETIVO GENERAL

Brindar al sector social LGBTIQ+ que acude al Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación una atención integral, segura, confidencial y oportuna para la orientación, remisión y seguimiento frente a su caso, y de esta manera adoptar medidas de Prevención, Promoción y Protección ante los riesgos y vulneraciones contra los Derechos Humanos de las personas Lesbianas, Gays, Bisexuales, Trans*, Intersexuales, Queer+ (LGBTIQ+).

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Brindar asesoría u orientación integral, respetando la confidencialidad, la autonomía y los derechos de la persona consultante.
- Determinar de acuerdo con el caso, la ruta de atención que garantice el acompañamiento integral y la no revictimización.
- Remitir los casos que así lo requiera y autorice la persona LGBTIQ+ a las entidades competentes para su atención.
- Poner conocimiento de las Autoridades competentes, situaciones que se enmarquen en tipos penales, bajo el deber de denunciar.
- Proporcionar procesos de escucha y apoyo.
- Identificar alertas ante riesgos inminentes a la salud y a la vida.
- Sumar esfuerzos que permitan la inclusión y soluciones ante las problemáticas que presenten.

4. DEFINICIONES

- **Atención:** Conjunto de acciones articuladas que, en respuesta a los marcos normativos, abordan a las personas afectadas y desde su competencia garanticen la protección, estabilización y, en lo posible, la restitución de sus derechos, a través de la coordinación intra e interinstitucional.
- **Violencia:** La OMS, la define como el uso intencional de la fuerza física, amenazas contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad que tiene un traumatismo, daños psicológicos, físicos, patrimoniales y económicos.
- **Violencias basadas en género:** Es todo acto de violencia producido en la vida pública o en la privada y basado en el género o la preferencia sexual de la persona victimizada. Dichos actos perpetúan las relaciones y estereotipos de género dominantes en una sociedad, esto es, las creencias construidas y normalizadas en un contexto histórico y cultural. Todo tipo de violencia vulnera los derechos humanos, afectan la dignidad de las personas y causan o son susceptibles de causar daño o sufrimiento físico, psicológico, sexual y patrimonial.
- **Violencia física:** Todo acto en el que se usa la fuerza contra una o varias personas que le ocasiona cualquier tipo de daño en su integridad física.
- **Violencia Intrafamiliar:** Es todo acto de violencia física, verbal o psicológica que se comete por uno o más miembros de la familia, contra uno o más miembros de dicha unidad familiar.
- **Violencia psicológica:** La violencia psicológica es toda omisión o acción que cause daño, dolor, perturbación emocional, alteración psíquica o daño en la autoestima de la persona a la cual va dirigida.
- **Violencia sexual:** Es todo acto sexual, la tentativa de consumar un acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona mediante coacción por otra persona, independientemente de la relación de ésta con la víctima, en cualquier ámbito, incluidos el hogar y el lugar de trabajo.
- **Violencia institucional:** las acciones u omisiones por parte de autoridades educativas, personal administrativo o docente que, a través de sus políticas y prácticas, generan discriminación o pongan trabas que limitan o niegan el ejercicio pleno de los derechos humanos de las mujeres dentro de los espacios educativos.
- **Violencia Económica:** Cualquier acto que desconozca o restrinja el derecho a los ingresos, a la propiedad, el uso y disfrute de bienes y servicios que tiene una persona, o que atenta contra otros derechos económicos de la víctima aprovechando las situaciones y condiciones de desigualdad; y las relaciones de poder existentes entre víctima y agresor(a).
- **Género:** Hace referencia a los roles, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad determinada, en una época determinada, considera apropiados para hombres y mujeres. Es una construcción social y cultural que asigna a las personas unos roles y conductas esperadas dependiendo de si se es hombre o se es mujer, a través de la cual se define socialmente qué se entiende por femenino y por masculino en cada sociedad.

- **Sexo:** Se refiere a las características fisiológicas y sexuales con las que nacen las personas, y a partir de las cuales se le identifica como niño o niña.
- **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.
- **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. Estas personas nacen con una anatomía sexual u órganos reproductivos que no se ajustan a la definición típica del hombre o de la mujer; y puede ser aparente al nacer o llegar a serlo con los años.
- **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.
- **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.
- **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, y construyen su identidad de género independientemente de tratamientos médicos o intervenciones quirúrgicas.
- **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 pue de implicar la modificación o no del cuerpo.
- **Queer:** Se define inicialmente como un movimiento político; plantea el cuestionamiento a la identidad que se venía entendiendo como rígida, fija y casi esencial, y propone un debate sobre la identidad, estableciéndola como un asunto fluido en constante devenir y sobre todo político.
- **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.
- **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).
- **Identidades no Binarias:** Se refiere a cuando las personas no se identifican con el sexo que les fue asignado al nacer ni con las identidades hombre o mujer.
- **Estereotipos:** Creencias o convicciones generalizadas sobre características, funciones o atributos específicos personales o roles que cumplen o deben cumplir los miembros de determinado grupo.
- **Prejuicio:** Caracterización de una persona, usualmente negativa, conforme a estereotipos y falsas generalizaciones asociadas al grupo al que esta pertenece, motivando a la discriminación.
- **Discriminación:** Es todo trato nocivo o perjudicial dado a una persona, por motivos arbitrarios debido a su género, raza, color, idioma, opinión política, posición económica, nacimiento, religión, sexo u orientación sexual o social.
- **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.
- **No revictimización:** Es el principio que garantiza que una persona que ha sido víctima de violencia no sea expuesta nuevamente al daño, al sufrimiento o al juicio durante el proceso de atención, denuncia o investigación. Implica evitar preguntas innecesarias, tratos despectivos, indiferencia o exposición pública.
- **Abordaje integral:** Es la atención que se brinda de manera multidisciplinaria y coordinada, considerando los aspectos físicos, emocionales, psicológicos, jurídicos y sociales de la víctima, con el fin de garantizar una respuesta completa, efectiva y con enfoque de derechos.
- **Confidencialidad:** Es la garantía de que la información personal y sensible entregada por la víctima será protegida, y no podrá ser divulgada sin su consentimiento, excepto en los casos establecidos por la ley.
- **Orientación:** Es el proceso mediante el cual se brinda a la víctima información clara y precisa sobre sus derechos, las rutas de atención y los servicios disponibles, con el fin de empoderarla en la toma de decisiones.
- **Ruta de atención:** Conjunto de procedimientos y servicios articulados entre instituciones, diseñados para garantizar a las víctimas una atención oportuna, integral y adecuada ante hechos de violencia.
- **Prevención:** Está relacionado con la acción y efecto de prevenir y/o advertir (preparar con antelación, prever un algo, avisar a alguien de algo), para minimizar un riesgo.
- **Seguimiento:** Acción, proceso de seguir, evolución de un proyecto, persona, programa con observación constante para tomar datos y velar por su mejor desempeño de lo que se sigue.

- **Acción sin daño:** Respuesta inmediata a las necesidades de la persona, bajo el respeto de su voluntad frente a las acciones que quieran realizar.
- **Acoso Virtual:** difundir fotos, videos o mensajes por redes sociales sin consentimiento, hacer comentarios de connotación sexual o para desprestigiar.
- **Fobia:** Miedo excesivo, irracional y persistente a un desencadenante específico o una situación que representa poco o ningún peligro real.
- **Xenofobia:** Es el miedo, desprecio u odio a las personas de otros países o culturas. Se trata de un sentimiento que puede llevar a la discriminación y a diferentes niveles de violencia.

5. REFERENTES NORMATIVOS

INTERNACIONALES

- **Declaración Universal de los Derechos Humanos.** Proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en París, el 10 de diciembre de 1948 en su Resolución 217 A (III).
- **Convención Americana sobre Derechos Humanos "Pacto de San José".** Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de mayo de 1981.
- **Observación General Nº 20 Comité de Derechos Económicos, Sociales Y Culturales de las Naciones Unidas** "La no discriminación y los derechos económicos, sociales y culturales (artículo 2, párrafo 2 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales) mayo de 2009.
- **Conferencia Mundial contra el Racismo, la Discriminación Racial, la Xenofobia y las Formas Conexas de Intolerancia** Declaración Habiéndonos reunido en Durban (Sudáfrica), del 31 de agosto al 8 de septiembre de 2001.
- **Carta andina** para la promoción y protección de los derechos humanos adoptada por el consejo presidencial andino en guayaquil, ecuador, el 26 de julio, 2002.
- **Principios de Yogyakarta**. Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género, 2007.
- **Resolución de las Naciones Unidas, ag/res. 2653 (xli-o/11) de derechos humanos, orientación sexual e identidad de género** (aprobada en la cuarta sesión plenaria, celebrada el 7 de junio de 2011).
- **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 elaborado por la comisión interamericana de derechos humanos "CIDH" en cumplimiento de la resolución ag/res. 2653 (xli-o/11): derechos humanos, orientación sexual e identidad de género].
- **Informe del Consejo de Derechos Humanos 19º período de sesiones temas 2 y 8 de la agenda informe anual del alto comisionado de las naciones unidas para los derechos humanos e informes de la oficina del alto comisionado y del secretario general seguimiento y aplicación de la declaración y el programa de acción de Viena 2011**; sobre "Leyes y Prácticas discriminatorias y actos de violencia cometidos

Contra personas por su orientación sexual e identidad de género informe del alto comisionado de las naciones unidas para los derechos humanos".

- **Informe sobre la situación de personas defensoras de derechos humanos y líderes sociales en Colombia**. Comisión interamericana de derechos humanos (2019).

NACIONALES

- **Constitución Política de 1991.**
- **Corte Constitucional. Sala Plena. Sentencia SU167 de 2024. (M.P. José Fernando Reyes Cuartas: 9 de mayo de 2024):** en la cual se establece el alcance del enfoque de género en la administración de la justicia.
- **Sentencia T-344 de 2020 de la Corte Constitucional de Colombia.** Se refiere a un caso que aborda la perspectiva de género.
- **Sentencia C-481 de 1998 y la T-268 de 2000** donde se deja claramente establecida la orientación sexual como una categoría protegida por el principio de igualdad y no discriminación.
- **Sentencia C-075 de 2007** donde se establece el régimen patrimonial de compañeras/os permanentes del mismo sexo/género.
- **Sentencia C-811 de 2007** donde se aborda la vinculación al sistema de seguridad social en salud régimen contributivo de parejas del mismo sexo/género.
- **Sentencia C-336 de 2008, T-051 de 2010 y T-860 de 2011** donde se aborda progresivamente el derecho a la pensión de sobrevivencia por parte de parejas del mismo sexo/género.
- **Sentencia C-577 de 2011** y **SU-214 de 2016** donde se reconoce el derecho a conformar una familia a través del matrimonio.
- **Sentencia T-063 de 2015** donde se reconoce la posibilidad de modificar sus documentos de identidad (esta sentencia da lugar al Decreto 1227 de 2015).
- **Sentencia C-683 de 2015** que aborda la adopción por parte de parejas del mismo sexo/género (llamada adopción homoparental en Colombia) a partir del derecho de las/os NNA a ser adoptadas/os sin discriminación.
- **Sentencia T-105 de 2020** donde se aborda el concepto de familias diversas y se refuerzan los estándares en la materia.
- **Sentencia SU-440 de 2021** donde reconoce el derecho de las mujeres trans a la pensión de jubilación en la misma edad para las mujeres cis.
- **Sentencia T-003 de 2022** que reconoce la identidad no binaria y el derecho de las personas no binarias a la modificación de sus documentos de identidad.
- **Sentencia T-218 de 2022** que elimina el diagnóstico de disforia de género para acceder a tratamientos de reafirmación del género de las personas trans en el marco de su derecho a la identidad de género libre de patologización, entre otras.

- **Sentencias** sobre garantías de derechos a personas intersex. **T-447/19, T-622/14, T-450A/13, T-912/08, T-1021/03, T-1025/02, T-1390/00, SU-337/99, T-692/99, T-551/99, T-477/95, T-504/94**.
- **Sentencias** relacionadas a la educación. **T-192/20, T-478/15, T-141/15, T-565/13, T-435/02, T-101/98, T-569/94.**
- **Ley 248 DE 1995** "Por medio de la cual se aprueba la Convención Internacional para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer, suscrita en la ciudad de Belem Do Para, Brasil, el 9 de junio de 1994"
- **Ley 1482 de 2011** conocida como la Ley antidiscriminación.
- **Normas y sentencias** sobre Migración.
- **Ley 1010 DE 2006** Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
- **Decreto 4798 de 2011:** reglamenta parcialmente la Ley 1257 de 2008 en materia de atención y protección a víctimas de violencia basada en género (compilado en el Decreto 1075 de 2015).
- **LEY 2126 DE 2021**: Por la cual se regula la creación, conformación y funcionamiento de las Comisarías de Familia, se establece el órgano rector y se dictan otras disposiciones.
- **LEY 1098 DE 2006.** Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia.
- **LEY 1878 DE 2018:** Por medio de la cual se modifican algunos artículos de la Ley 1098 de 2006, por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia, y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 906 del 2004**: Por medio del cual se expide el Código de Procedimiento Penal.
- **Ley 1581 de 2012.** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **Políticas Públicas.**
- **Reglamentos y protocolos de atención internos.**
- **Guía de Atención a Mujeres y Personas LGBTIQ+ en los servicios de acceso a la Justicia por medio del cual se toman definiciones, conceptos y reglas para la atención, entre otros aspectos.**
- **Demás normas concordantes.**

6. PRINCIPIOS RECTORES

Los Principios rectores que guiarán la atención integral de las personas víctimas de violencia basada en género, se enuncian a continuación:

- **Accesibilidad:**
  La atención que se promulga en este protocolo deberá estar disponible para todas las personas LGBTIQ+, en igualdad de condición de acuerdo con el momento que se requiera, brindando condiciones de seguridad y en espacios adecuados.
- **Atención Integral y diferenciada:**
  El presente protocolo propiciará la intervención interdisciplinaria, coordinada y centrada en las personas LGBTIQ+, abarcando distintas áreas para garantizar su protección, bienestar, acceso a la

justicia y reparación del daño con apoyo en diferentes profesionales. La atención en salud referenciada en este protocolo no sustituye las garantías procedentes de la afiliación al sistema general de seguridad social en salud y la orientación jurídica no reemplaza los derechos y garantías inherentes al principio de acceso a la administración de justicia. Así como las medidas que tomen las autoridades deben considerar la posición de vulnerabilidad en que se encuentran las personas relacionadas con su identidad, orientación, contexto, edad, discapacidad, privado de la libertad o en zonas de conflictos, entre otras.

- **Confidencialidad:**

Toda persona LGBTIQ+ será atendida con respeto y reserva. La información suministrada será tratada con discreción en todas las etapas del proceso, y solo tendrán acceso a ella el estudiante asignado, el asesor jurídico y los profesionales de psicología involucrados. La persona LGBTIQ+ conserva su autonomía para decidir sobre los apoyos que desea recibir, y quien conozca el caso debe manejar la información con ética y responsabilidad institucional.

- **No Revictimización:**

Evitar cualquier tipo de comportamiento que pueda generar daño adicional o angustia a las personas que buscan asesoría legal o conciliación.

- **Solidaridad:**

Parte de la necesidad de reconocer los valores individualizantes que se imponen desde la cultura patriarcal; construir nuevas formas de relacionarse que permitan avanzar en la construcción de la comunidad moderna y socialmente responsable, incluyente, participativa, equitativa y libre de violencias, fortaleciendo el tejido social que promueva la igualdad de género y hacerla práctica, para avanzar en la transformación de la sociedad.

- **Corresponsabilidad:**

Toda persona vinculada al Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, incluidos practicantes, asesores y personal institucional, comparte la responsabilidad de prevenir, identificar y actuar frente a casos de personas LGBTIQ+, contribuyendo a su eliminación desde una atención ética, solidaria y comprometida.

- **Dignidad Humana:**

Todas las personas LGBTIQ+ que soliciten asesoría o servicios del Consultorio Jurídico y Centro de conciliación deben recibir un trato digno, respetuoso y sin prejuicios.

- **Igualdad:**

Ofrecer una atención que asegure que todas las personas LGBTIQ+ tengan las mismas oportunidades de acceder al servicio que solicitan. También participar en la toma de decisiones que les afectan y ejercer su derecho de acceso a la justicia sin ninguna limitación o restricción por motivo de su etnicidad, sexo, orientación sexual, identidad de género, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole.

- **Primacía de los derechos fundamentales:**

En caso de contradicción entre los derechos fundamentales y otros derechos y regulaciones, se dará prelación a la defensa de los primeros.

- **Laicidad:**

La atención no debe estar influenciada por credos, religión, convicciones morales o míticas.

- **Progresividad de los derechos fundamentales:**

Los derechos reconocidos legal o jurisprudencialmente que buscan garantizar su ejercicio y disfrute de la manera más plena e integral posible.

- **Autonomía:**

Será decisión de la persona, una vez informada, de acuerdo con la oferta de servicios, aceptar los servicios de los que podrá ser beneficiaria; así como de las rutas o trámites que desee activar.

- **Celeridad:**

La atención deberá realizarse forma ágil y cuando existan criterios de priorización deberán ser aplicados.

- **Buena fe:**

En el proceso de atención de toda persona se presumirá la buena fe y por lo tanto se dará credibilidad a su relato y a la mención de su identificación como persona LGBTIQ+ sin requerir prueba de ello.

7. RUTA DE ATENCIÓN

La Universidad Autónoma del Caribe cuenta con políticas de inclusión, respeto a los Derechos Humanos, y la no discriminación, lo cual se hace extensivo a los servicios que se prestan por el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, mediante un modelo adoptado que favorece la atención al sector social LGBTIQ+, acorde a las normas internacionales, nacionales, normas internas, las políticas públicas nacionales, departamentales y locales, protocolos de atención, lineamientos de las autoridades competentes y reglamentos internos. Modelos y rutas que se están diseñadas con base en el Ciclo PHVA (planificar, verificar, hacer y actuar), con el objeto de que los procesos se encuentren sujetos a la mejoría en la atención integral de la que se refiere el presente protocolo.

Esta Ruta de atención se divide en varias etapas:

7.1 Recepción y detección del caso:

Espacio donde se realiza el primer contacto bajo los siguientes lineamientos:

- El caso es recibido por un asesor de turno, quien diligenciará los datos generales de las personas LGBTIQ+. En esta etapa primaria si el conflicto es con violencia, así se registrará en el libro de asesoría; seguidamente lo remitirá al asesor experto y estudiante, para la orientación integral y quienes son los responsables de remitir al usuario (a) al psicólogo (a) o estudiante en prácticas del programa de psicología. Este Asesor se mantendrá al frente del proceso para evitar la revictimización.
- La persona es conducida a un espacio privado dentro del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, garantizando la confidencialidad desde el inicio de la atención.
- El psicólogo (a) y/o estudiante de psicología y de Derecho en práctica, así como los asesores explicarán el procedimiento que se llevará a cabo, utilizando un lenguaje sencillo, respetuoso y comprensible y con sensibilidad para evitar expresiones discriminatorias y negativas.
- Para garantizar la inclusión se deberá preguntar a la persona como desea ser nombrado y respetar su reconocimiento identitario.
- Durante la atención se establecerá una escucha activa frente a la situación expuesta respetando la decisión de continuar o no con el proceso.
- Si la persona LGBTIQ+ requiere atención por parte del psicólogo (a) o estudiante en prácticas de psicología entregará al usuario el Formato de Orientación en Violencia Basada en Género, para su diligenciamiento y firma frente a la actuación.

- Al finalizar la atención el psicólogo (a) o estudiante en práctica de psicología realizará una valoración preliminar de la situación a partir de la información registrada y activará la ruta de atención interna o externa según sea el caso.

Nota Aclaratoria: La información será registrada de manera confidencial, incluyendo aspectos de autoidentificación de género, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

7.2 Abordaje integral:

Durante la atención se abordarán dimensiones emocionales, jurídicas y sociales que afectan a la persona LGBTIQ+ desde una atención coordinada entre el área jurídica y el área de psicología.

- Si la persona usuaria pertenece a la comunidad académica (estudiante, docente, egresado o administrativo) según sea el caso se remitirá a Bienestar Institucional para su apoyo.
- En caso de que el usuario sea externo a la institución, se realizará la remisión externa según sea el caso.

7.3 Identificación de riesgos

Con base en la información registrada en el Formato de Orientación, se evaluará la situación de la persona y se elaborará un plan de acción ajustado al caso particular, así como la Identificación de riesgo, alerta u amenaza; por lo que su remisión se realizará a la autoridad competente de conformidad a la situación individual.

7.4 Seguimiento y Monitoreo:

Se podrá indagar en la situación actual de la persona LGBTTIQ+, así como de los procesos en los cuales es parte en relación con los hechos de violencia basada en género, mediante las siguientes acciones:

• El seguimiento del caso, con revisiones periódicas del estado legal y emocional de la persona a través de una llamada telefónica, siempre que previamente haya sido autorizado el empleo de este medio por parte de la persona. Dicho seguimiento se realizará con una llamada telefónica, cuya periodicidad se determinará en cada caso, dependiendo del plan de orientación jurídica o de la solicitud de acompañamiento de la persona LGBTTIQ+.

• La revisión del caso llevado por las autoridades a efectos de constatar el respeto del debido proceso.

7.5. Ajustes razonables al plan de atención

- Se actualizará el plan de orientación según las nuevas necesidades o cambios en la situación.
- Se documentará toda la información entregada por la persona LGBTIQ+, ya sea verbal o escrita. (puede ser presencial o virtual).
- Se mantendrá informada a la persona sobre el estado y avances del caso.
- Si la persona requiere de algún ajuste por discapacidad, se le suministrará.

7.6. Coordinación interinstitucional

Se realizará la remisión a entidades correspondientes frente al caso ya sea a la Fiscalía, Secretaría de la Mujer del Atlántico para casos del departamento y/o la Oficina de la Mujer, Equidad y Género de Barranquilla, con consentimiento informado.

Se establecerán canales de comunicación eficaces con dichas entidades para garantizar la protección de los derechos de la persona LGBTTIQ+.

Al terminar la atención se solicita la satisfacción con la atención recibida. Finalmente, si no surgen inquietudes finales, se sugiere despedirse en lo posible utilizando el nombre identitario de la persona consultante y poniendo nuevamente a su disposición los servicios del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación para cualquier otra aclaración que pudiese necesitar sobre el caso u otro que requiera orientación a futuro.

8. CAMINO GARANTE EN A DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL SECTOR SOCIAL LGBTIQ+.

9. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

1. Capacitación continua:

Se realizan mejoras continuadas a efectos de fortalecer las competencias humanas, éticas y técnicas de quienes atienden al sector social LGBTIQ+, a través de:

• La capacitación constante a todo el personal del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación sobre derechos humanos, enfoque de género, y atención a la comunidad LGBTQ+, entre otros temas relacionados, mediante las jornadas de formación continua disponibles en la universidad o con el sector externo.

• La facilitación de herramientas conceptuales y prácticas que permitan identificar, abordar y acompañar adecuadamente al sector social LGBTIQ+.

• La promoción de la aplicación de este protocolo, así como de las rutas de atención y marcos normativos vigentes en el contexto institucional, comunitario y local.

• La sensibilización al personal y la importancia del trato digno, empático y respetuoso hacia al sector social LGBTIQ+; así como el lenguaje inclusivo y el que hacer y no hacer en la atención del sector social LGBTIQ+.

10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DEL CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN.

1. Seguimiento:

Se podrá realizar el seguimiento del trabajo realizado, mediante las siguientes acciones:

• Recolectar los datos de las personas LGBTIQ+ con la finalidad de obtener el insumo que permita categorizar a los usuarios.

• Realizar el informe semestral conforme al cual, se analizará la información recopilada y se dará cuenta de las acciones de mejora en los servicios prestados.

2. Evaluación:

Se podrá analizar la calidad y efectividad de los procesos de atención brindados a las personas LGBTIQ+, a través de las siguientes actividades:

• La socialización del resultado del informe semestral al equipo del Consultorio Jurídico Y Centro de Conciliación con el propósito de dar a conocer el resultado.

• La evaluación y retroalimentación entre todos los miembros del equipo, con el fin de mejorar continuamente la calidad de la atención y las prácticas institucionales.

11. ACOMPAÑAMIENTO PSICOLÓGICO AL PERSONAL DEL CONSULTORIO JURÍDICO.

Se podrá dar soporte psicológico y emocional al personal encargado de atender casos relacionados al sector social LGBTIQ+, con el fin de fortalecer su bienestar mental, prevenir el desgaste emocional y promover la calidad de su intervención en el acompañamiento, a través del personal adscrito a Bienestar Universitario.

12. Fuentes.

- file:///C:/Users/rosa.gutierrez79/Downloads/articles411493_recurso_1%20(1)%20(3)%20(1).pdf
- https://www.redalyc.org/pdf/5517/551757253018.pdf
- https://conceptos.dane.gov.co
- https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=21297
- https://repositorio.defensoria.gov.co/
- file:///C:/Users/rosa.gutierrez79/Downloads/articles411493_recurso_1%20(1)%20(3)%20(1).pdf
- http://www.un.org/es/documents/udhr/.
- http://www.ordenjuridico.gob.mx/TratInt/Derechos%20Humanos/INST%2017.pdf
- http://www.ordenjuridico.gob.mx/TratInt/Derechos%20Humanos/D1BIS.pdf.
- GUÍA DE ATENCIÓN Documento Criterios de Justicia Inclusiva.pdf
- Defensoría del Pueblo, s. f., p. 23
- Congreso de Colombia. (2006). Ley 1090 de 2006: Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología, se dictan normas éticas y otras disposiciones.
- Ministerio de Salud y Protección Social, 2014