

Cultivando la inclusión sin etiquetas

Ingrid Gisela Ramírez Carvajal

Estudiante

Staff Protección Social

Nasly Paola Ascencio Aguirre

Docente de práctica

Universidad Católica Luis Amigo

Facultad de Ciencias Sociales Salud y Bienestar

Programa de Trabajo Social

Medellín, Antioquia

2025

Resumen

El documento “Cultivando la inclusión sin etiquetas” presenta una propuesta de intervención social en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Católica Luis Amigó, orientada a fortalecer la atención inclusiva hacia la población LGBTIQ+. A partir de un diagnóstico institucional, la autora identifica barreras como la falta de capacitación del personal, el desconocimiento de protocolos inclusivos, el uso inadecuado del lenguaje y la ausencia de comunicación asertiva. Estas problemáticas generan dificultades en el acceso a la justicia y en la garantía de un trato digno para las personas diversas.

El proyecto propone un plan operativo basado en el modelo de intervención psicosocial y el paradigma socio-crítico, que busca transformar las prácticas institucionales desde la formación y la reflexión. A través de talleres, dinámicas educativas y elaboración de materiales pedagógicos, se pretende desarrollar competencias en comunicación asertiva, uso del lenguaje inclusivo y conocimiento de los derechos y rutas de atención de la población LGBTIQ+. Esta estrategia promueve el aprendizaje vivencial y la sensibilización como vías para consolidar un consultorio jurídico libre de discriminación y con enfoque de derechos humanos.

La autora sostiene que la inclusión requiere comprender las particularidades de cada individuo y responder con empatía y respeto. En sintonía con Judith Butler (1990), quien plantea que las normas de género se perpetúan a través de los discursos institucionales, el proyecto busca precisamente transformar esos discursos y prácticas para construir un entorno jurídico más justo y equitativo. De igual forma, retoma el planteamiento de Rosenberg (2003) sobre la comunicación no violenta, subrayando que la empatía y el diálogo son esenciales para el reconocimiento del otro.

Finalmente, “Cultivando la inclusión sin etiquetas” demuestra el compromiso ético y social del Trabajo Social con la promoción de la diversidad y la defensa de los derechos humanos. El proyecto no solo capacita, sino que transforma, al propiciar una cultura institucional donde la inclusión sea una práctica cotidiana. Así, se convierte en un ejemplo de cómo la educación y la intervención social pueden contribuir a erradicar estigmas y construir una justicia verdaderamente humanizada.

Tabla de contenido

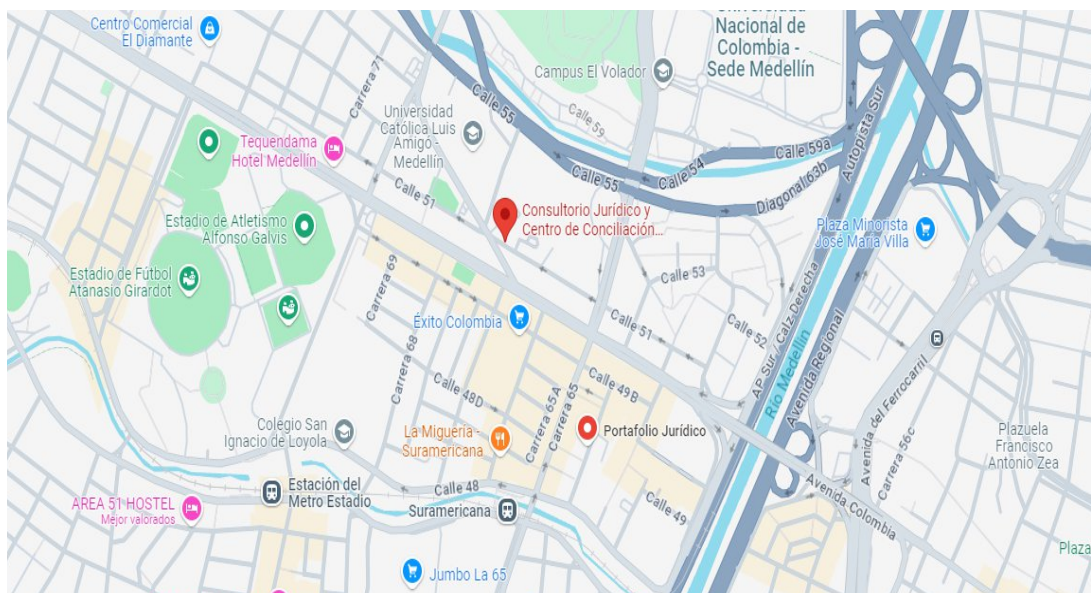
Capítulo I. Diagnóstico	5
Contexto institucional.....	5
Identificación general de la agencia de práctica.....	5
Organigrama:.....	6
Contextualización de la agencia ámbito de intervención.....	6
Rol del practicante.....	7
Objeto de intervención.....	7
Reseña Histórica.....	7
Direccionamiento estratégico:.....	8
Misión.....	8
Visión.....	8
Alineación de la práctica con el direccionamiento estratégico.....	9
Programas - proyectos - servicios.....	9
Derecho de familia:.....	10
Derecho penal.....	10
Derecho civil y empresarial.....	10
Derecho civil.....	10
Derecho empresarial:.....	11
Derecho administrativo:.....	11
Derecho Laboral:.....	12
Derecho de la seguridad social:.....	13
Relación con políticas públicas y planes de desarrollo.....	14
Caracterización de la población.....	15
Introducción.....	15
Grafico 1.....	16
Gráfico 2.....	16
Grafico 3.....	17
Grafico 4.....	17
Grafico 5.....	18
Gráfico 6.....	19
Grafico 7.....	19
Grafico 8.....	20
Gráfico 9.....	20

Gráfico 10.....	21
Definición, análisis y priorización de la problemática.....	22
Descripción del problema o interés inicial.....	22
Definición Objetivo del diagnóstico.....	24
Objetivo Específico.....	24
Conceptualización de las Problemáticas – Revisión y Construcción Conceptual.....	24
Técnicas e instrumentos para la recolección de la información y su justificación.....	26
Metodología.....	26
Análisis.....	31
Matriz de descripción del problema.....	31
Matriz de Vester y plano cartesiano.....	33
Análisis de Dependencia:.....	35
Relación entre Influencia y Dependencia:.....	35
Impacto de las acciones:.....	36
Análisis de los problemas (Árbol de problemas).....	36
Árbol de objetivos.....	37
.....	37
Capítulo II. Plan Operativo.....	38
Diseño del proyecto de intervención.....	38
Justificación.....	38
Metodología (Paradigma, Modelo, Enfoque).....	39
Paradigma: Socio - crítico.....	39
Modelo: De intervención psicosocial.....	39
Objetivo general.....	40
Objetivos específicos.....	40
Plan Operativo.....	1
Imagen 1.....	1
Imagen 2.....	1
Imagen 3.....	3
Imagen 4.....	4
Cronograma.....	6
Presupuesto.....	7
Presupuesto preliminar estimado para el desarrollo del proyecto.....	7
Capítulo III. Evaluación de Resultados.....	8

Justificación	8
Objetivos.....	9
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos	9
Metodología	10
Análisis En relación con los objetivos.....	1
Grafico 1	1
Grafico 2.....	2
Grafico 3	3
Grafico 4.....	8
Conclusiones (Reflexión sobre lo Aprendido en la Práctica).....	10
Recomendaciones (aciertos, dificultades, oportunidades de mejora y recomendaciones para la agencia).....	10
Aciertos:.....	11
Dificultades:.....	11
Oportunidades de mejora:.....	11
Recomendaciones para la agencia:.....	11
Lista de Referencias.....	13

Capítulo I. Diagnóstico

Contexto institucional



El Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Católica Luis Amigo, se encuentra ubicado en la Calle 51 # 65 - 240 de la ciudad de Medellín Antioquia.

El Consultorio Jurídico es un escenario de aprendizaje práctico de las Instituciones de Educación Superior, en el cual los estudiantes de los programas de Derecho, bajo la supervisión, la guía y la coordinación del personal docente y administrativo que apoya el ejercicio académico, adquieren conocimientos y desarrollan competencias, habilidades y valores éticos para el ejercicio de la profesión de abogado, prestando el servicio obligatorio y gratuito de asistencia jurídica a la población establecida en la presente ley. Artículo 2 ley 2113 de (2021).

Identificación general de la agencia de práctica

Nombre: Consultorio Jurídico de la Universidad Católica Luis Amigó

Razón social: Educativa, Jurídica

Dirección: Calle 51 # 65 - 240

Teléfono: (604) 448 76 66

Municipio/Barrio/Corregimiento/Vereda: Barrio Laureles

Departamento: Antioquia

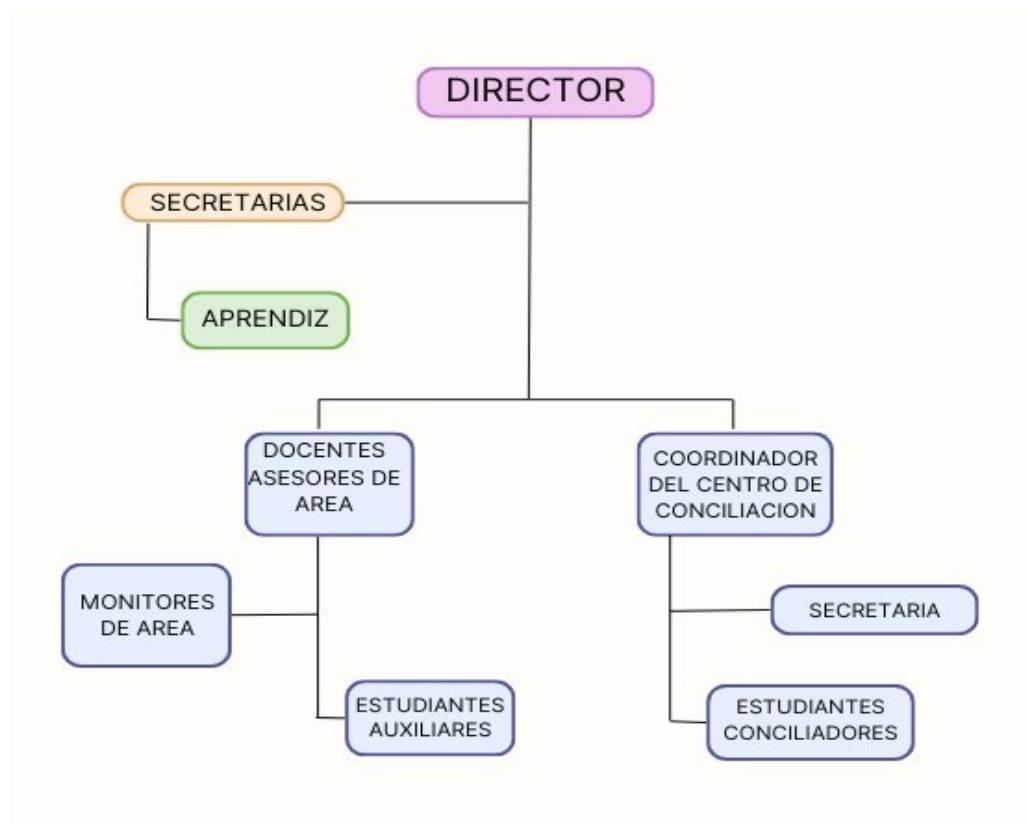
Director: Jota Mario Arango Osorio

Correo electrónico: dir.cjuridico@amigo.edu.co

Nombre del Cooperante: Jota Mario Arango Osorio

Teléfono de contacto: 311 771 8551

Organigrama:



Fuente: Elaboración propia. 2024

Contextualización de la agencia ámbito de intervención

El Consultorio Jurídico de la Universidad Católica Luis Amigó, dentro de la práctica obligatoria jurídica básica, le corresponde prestar sus servicios de manera gratuita a sujetos de especial protección constitucional, personas naturales que carezcan de medios económicos para contratar los servicios de estudiantes en el área de las ciencias sociales, jurídicas y comunidades que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, es decir, los estudiantes de Derecho pueden aplicar sus conocimientos en un entorno real, bajo la supervisión de docentes y profesionales del área, promoviendo así el acceso a la justicia.

Rol del practicante

El rol profesional del trabajador social en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación es multifacético y esencial para garantizar una intervención efectiva y holística en la resolución de conflictos y la prestación de servicios legales.

De acuerdo con lo anterior, el trabajador social en el campo socio educativo jurídico, busca fortalecer el apoyo en conciliaciones, para así facilitar la resolución de conflictos y promover la conciliación de manera efectiva entre las partes involucradas, ofreciendo apoyo emocional, orientación y recursos para lograr acuerdos satisfactorios y equitativos. Por otro lado, se busca establecer espacios de escucha para la población que llega al Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación donde el trabajador social pueda brindar, orientar y/o asesorar a la población que lo requiera.

Finalmente, desde el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, se vienen adelantando procesos, donde se espera que el trabajador social pueda vincularse al equipo de trabajo de inclusión y realice los aportes correspondientes desde su área.

Objeto de intervención

El Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Católica Luis Amigó, tiene como objeto de intervención, abordar las necesidades sociales de la población, teniendo en cuenta las particularidades que cómo consultorio posee, proporcionando apoyo integral que complemente la asistencia legal ofrecida y contribuya a una resolución más completa y equitativa de los casos.

En el cumplimiento de su función educativa jurídica, se concibe de manera general en un mejoramiento al acceso a la justicia, como también garantiza que las personas, especialmente aquellas en situación de vulnerabilidad económica o social, puedan recibir el apoyo legal necesario para resolver sus problemas.

Reseña Histórica

La Universidad Católica Luis Amigó en 1984 estableció el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación como una respuesta a la creciente demanda de servicios legales gratuitos y accesibles para la comunidad en Medellín. La iniciativa también formaba parte del

compromiso social de la universidad para contribuir al desarrollo comunitario y la justicia social. Universidad Católica Luis Amigó. (2021).

Direccionamiento estratégico:

Misión

La Facultad de Derecho y Ciencias Políticas es una unidad académica de la Universidad Católica Luis Amigó en la que, a través de sus programas, se promueve el pensamiento crítico y científico, la interculturalidad, la interdisciplinariedad, y la integralidad, con el fin de enfrentar e intervenir las problemáticas que afectan la familia y la sociedad en general para la construcción de una sociedad justa y equitativa. Universidad Católica Luis Amigó. (2021).

Visión

Para el año 2025, la Facultad de Derecho de la Universidad Católica Luis Amigó, será reconocida nacional e internacionalmente como una Facultad comprometida con la alta calidad en sus procesos de formación, empeñada en la formación de seres humanos éticos, con capacidad investigativa y comprometidos con la solución de problemáticas relacionadas con el campo jurídico y social. Universidad Católica Luis Amigó. (2021).

Políticas:

Política de Integridad: La Universidad Católica Luis Amigó, en sintonía con su misión y principios institucionales, orientados a la formación de profesionales con conciencia crítica, ética y social; con el fin de contribuir al desarrollo integral de la sociedad, encamina su política de integridad a favorecer las prácticas que promuevan entre la comunidad universitaria los valores de la rectitud, el compromiso, el respeto y la justicia. (Adoptada por el Acuerdo Académico 02 del 06 de marzo de 2018)

Política de inclusión: La Universidad Católica Luis Amigó reconoce la diversidad como característica inherente al ser humano que indica que todos somos diferentes; la equidad como dar a cada persona lo que necesita, buscando proteger la particularidad en medio de la diversidad; la interculturalidad como interacción y diálogo, mediados por el respeto entre los diferentes grupos culturales que coexisten en la Universidad; la participación como

vinculación activa de los integrantes de la comunidad universitaria a los diferentes espacios institucionales, y que tengan voz, sean aceptados y se valore su diversidad; la pertinencia como capacidad para responder a las necesidades del contexto; y la calidad como las condiciones óptimas en la prestación del servicio en educación con miras al mejoramiento continuo y a la formación de seres humanos íntegros. (Adoptada mediante Resolución Rectoral N°06 del 22 de febrero de 2019)

Política de calidad: La Universidad Católica Luis Amigó ofrece docencia, investigación y extensión para el desarrollo humano y social, con servicios que cumplen los requisitos aplicables y en mejoramiento continuo, basado en el PHVA y la gestión de riesgos, en el marco de su identidad amigoniana, y promoviendo la integridad humana en armonía con sí mismo, con el otro, con Dios y con el medio ambiente. (Adoptada mediante Resolución Rectoral #22 del 19 de julio de 2018).

Alineación de la práctica con el direccionamiento estratégico

Desde trabajo social se busca implementar estrategias de impacto social que respondan a las necesidades de la población, fortaleciendo el papel del consultorio como un recurso valioso para la comunidad, así mismo, colaborar con otras organizaciones y entidades para ampliar el alcance de los servicios y maximizar el impacto positivo en la comunidad como consultorio jurídico y centro de conciliación.

Programas - proyectos - servicios

El Consultorio Jurídico de la Universidad Católica Luis Amigó ofrece un servicio social gratuito dirigido a la comunidad de escasos recursos económicos, a través del cual los estudiantes de los últimos semestres del Programa de Derecho, actúan como apoderados y/o defensores judiciales y administrativos, dentro de los procesos cuya competencia confiere la Ley 2113 de 2021, y como conciliadores en derecho.

Se tramitan los siguientes asuntos

Derecho de familia:

- Procesos de alimentos: Fijación, disminución, ofrecimiento y exoneración de cuota alimentaria.
- Procesos ejecutivos por incumplimiento en el pago de cuotas alimentarias.
- En los demás asuntos de familia se brinda asesoría jurídica.

Derecho penal

- Apoderados representantes de víctimas, incluyendo incidente de reparación integral (Ley 906 de 2004).
- Apoderados judiciales en procesos (Ley 600 de 2000).
- Asesorías para la presentación de peticiones ante los juzgados de ejecución de penas y medidas de seguridad.
- Asesoría para la presentación de denuncias.
- Mediaciones en materia penal a petición de la Fiscalía.
- En los demás asuntos penales se brinda asesoría jurídica.

Derecho civil y empresarial

Derecho civil

Procesos ante los jueces civiles municipales en única instancia:

- Procesos ejecutivos, hasta 40 salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- Procesos ejecutivos por obligaciones de hacer.
- Procesos ejecutivos para cobro de cánones de arrendamiento y cuenta de servicios.
- Procesos abreviados de restitución de inmueble arrendado.
- Procesos especiales de cancelación y reposición de título valor.
- Procesos civiles cuya cuantía no exceda de 40 salarios mínimos legales mensuales vigentes: sucesiones, responsabilidad civil contractual y extracontractual, entre otros.
- Acciones posesorias (trámite administrativo y judicial).
- En los demás asuntos civiles se brinda asesoría jurídica.

Derecho empresarial:

- Asesorías y Acompañamiento Jurídico
- Asesoría jurídica en emprendimiento o temas empresariales para pequeños comerciantes - MIPYMES
- Asesoría jurídica en Constitución o Formalización de Asociaciones Profesionales y formulación del plan de trabajo legal para el empresario.
- Asesoría jurídica para acreedores en procesos de reorganización empresarial y liquidación o insolvencia económica.
- Asesoría jurídica en Elaboración de documentos jurídicos contractuales tales como: Actas modificatorias, liquidaciones, suspensiones, prórrogas, convenios empresariales, entre otros.
- Reformas estatutarias y adopción de medidas corporativas.
- Asesorías y Acompañamiento Jurídico en Derecho del Consumo. Estatuto del Consumidor
- Reclamaciones Relacionadas con la Calidad, precio, financiación e información, publicidad engañosa y ventas atadas.
- Asesorías en Acciones de Protección al Consumidor.
- Inconvenientes de cualquier índole, provenientes de la relación como consumidores.

Derecho administrativo:

- Elaboración de derechos de petición.
- Elaboración de acciones de tutela.
- Elaboración de acciones populares.
- Elaboración de acciones de cumplimiento.
- Elaboración de hábeas corpus (Garantía de protección de la libertad).
- Elaboración de habeas data (Protección de datos personales).
- Defensores de oficio en los procesos administrativos de carácter sancionatorio que adelanten las autoridades administrativas, los organismos de control y las entidades constitucionales autónomas (procesos disciplinarios a servidores públicos y procesos de cobro coactivo para la comunidad en general).

- Defensores de oficio en los procesos disciplinarios de competencia de las personerías municipales, Procuraduría General de la Nación y otras entidades públicas.
- Defensores de oficio en los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías.
- Querellas civiles de policía
- En los demás asuntos administrativos se brinda asesoría jurídica.

Derecho Laboral:

- Procesos judiciales ante los jueces municipales de pequeñas causas laborales de Medellín
- Procesos judiciales cuya reclamación no ascienda a más de 20 salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- Demandas por el no pago de salarios, prestaciones sociales, descansos obligatorios remunerados (dominicales, festivos y vacaciones), indemnización por despido sin justa causa.
- Demandas por la no afiliación a la seguridad social integral (salud, pensiones, riesgos)
- Demandas por el no pago de aportes a cajas de compensación familiar, auxilio de transporte, no entrega de calzado y vestido de labor.
- Demandas por descuentos ilegales realizados al salario básico mensual.
- Demandas por indemnizaciones moratorias.
- Demandas indemnizatorias por la no consignación del auxilio de cesantías en fondos privados (Ley 50 de 1990) a más tardar el 14 de febrero de cada año.
- Procesos ejecutivos laborales cuya cuantía no supere los 20 salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- Liquidación de todos los conceptos laborales.
- Liquidación de indemnización por despido sin justa causa (Decreto 2351 de 1965, Ley 50 de 1990 y Ley 789 de 2002).
- Acciones de tutela en salud
- En los demás asuntos laborales se brinda asesoría jurídica.

Derecho de la seguridad social:

- Acompañamiento en el trámite y reclamación de pensiones por vejez, invalidez y muerte, ante colpensiones y las administradoras privadas de fondos de pensiones y riesgos profesionales.
- Reclamaciones administrativas ante las entidades del sistema de seguridad social integral.
- Reclamación de retroactivos pensionales.
- Reclamaciones de indemnizaciones sustitutivas o de devolución de saldos.
- Reclamaciones por auxilio funerario.
- Asesoría en regímenes pensionales (régimen de prima media con prestación definida y régimen de ahorro individual con solidaridad).
- Asesoría en cuanto a la aplicación del régimen de transición y del sistema general de pensiones (Acuerdo 049 de 1990, Ley 33 de 1985, Ley 100 de 1993 con sus modificaciones y adiciones).
- Asesoría para iniciar el trámite de reclamación administrativa y posterior demanda de incremento por personas a cargo (cónyuge e hijos menores y discapacitados).
- Asesoría en cuanto a la presentación de futuros beneficiarios para pensiones de sobrevivientes).
- Asesoría para la obtención de pensiones especiales.
- En los demás asuntos de seguridad social se brinda asesoría jurídica.

Práctica social comunitaria:

A través de convenios se ofrece una amplia gama de actividades y posibilidades de vinculación académica con instituciones que requieran el acompañamiento y la asesoría de los practicantes que realizan su práctica jurídica obligatoria, fortaleciendo con ello vínculos de cooperación con diferentes entidades públicas y/o privadas y como un aporte para la solución de controversias sociales. Universidad Católica Luis Amigó. (2021).

Práctica de atención jurídica integral y educación jurídica comunitaria:

Corresponde a una práctica externa dirigida a la comunidad en colaboración con instituciones educativas, acciones comunales, parroquias, entidades gubernamentales, a través de la cual se realizan actividades de formación jurídica, y se ofrece asesoría jurídica en las distintas áreas del derecho.

Servicios ofrecidos por el centro de conciliación:

- La comunidad de escasos recursos económicos y desprotegida que necesite un servicio social que contribuya a la solución de las diferencias y de los conflictos interpersonales, mediante la utilización de la Conciliación en Derecho.
- En el servicio que se presta, somos responsables de los deberes éticos para con la sociedad, el Estado y la profesión del derecho fundamentado en el humanismo cristiano y basados en los valores de la ética, solidaridad, justicia social, participación, convivencia armónica y autogestión

Asuntos conciliables en el centro de conciliación:

- Controversias sobre el régimen de visitas para hijos(as) e incapaces.
- Asuntos relacionados con las obligaciones alimentarias: fijación, ofrecimiento, aumento, disminución, exoneración y regulación de cuota alimentaria.
- Restitución de inmuebles arrendados.
- Servidumbre.
- Posesión.
- Ejecutivos (cobro de suma de dinero).
- Incumplimiento de contrato.
- Responsabilidad civil extracontractual
- Mediaciones (justicia restaurativa). Universidad Católica Luis Amigó. (2021).

Relación con políticas públicas y planes de desarrollo.

El Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Católica Luis Amigó, hace parte de la facultad de derecho y ciencias políticas de la universidad, por ende, tiene presente los siguientes planes de desarrollo como aquellos lineamientos que orientan la acción educativa jurídica.

En el contexto nacional, el plan de desarrollo del departamento Unidos por la vida 2020-2023. Establece la necesidad de garantizar para las poblaciones, una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante la vida.

La educación como un derecho humano que aporta al desarrollo sostenible y a la paz, es también un punto de partida para salir del ciclo de la pobreza y empoderar a las personas

para lograr su autonomía económica, y bienestar social, siendo un objetivo transformador (Gaviria, 2020).

Es así, que el departamento busca contribuir al desarrollo humano integral, el fomento y la potenciación de las capacidades de todas las poblaciones que habitan Antioquia, con estrategias de inclusión, acceso a derechos, oportunidades y promoción de la equidad para la igualdad; promoviendo el capital humano y social para desplegar el potencial poblacional del departamento, en aras de su bienestar y calidad de vida digna y plena, teniendo como referente a la educación como un indicador de importancia para el logro de un mayor desarrollo del territorio y de su gente para lograr un país más equitativo, con menores índices de pobreza. (Gaviria, 2020). La Facultad de Derecho y Ciencias políticas se concibe y actúa en consonancia con las soluciones que requiere el departamento de Antioquia, aportando desde su compromiso con una educación inclusiva, equitativa y de calidad, que responde a las necesidades del departamento.

El plan de desarrollo municipal determina la necesidad de garantizar una educación de calidad como derecho que moviliza la transformación humana, económica, política, ambiental y social de Medellín, para ello se requiere la realización de transformaciones curriculares para la cuarta Revolución Industrial, pertinentes con la calidad y habilidades para la educación del futuro, equitativa y diversa.

Finalmente, Los programas de la Facultad de derecho y ciencias políticas; cuentan con una estructura curricular flexible, acorde a las necesidades del medio; impartidas desde una infraestructura física que cubra las necesidades académicas, prácticas y de bienestar de los estudiantes; la cual facilita las mecánicas de la enseñanza y aprendizaje.

Caracterización de la población

Introducción

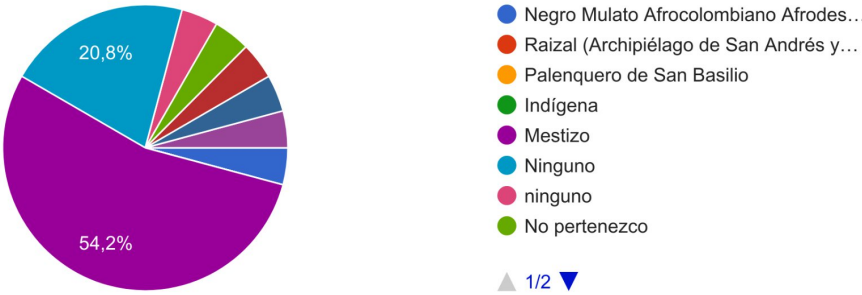
En el campo del trabajo social, la caracterización de una población o comunidad es fundamental para comprender sus necesidades, recursos y condiciones de vida. Este proceso permite diseñar intervenciones y políticas sociales adecuadas y efectivas. En este contexto, se ha utilizado una encuesta como instrumento principal para recolectar datos,

con el objetivo de obtener una visión detallada y precisa de las características y dinámicas de la población.

A continuación, se comparten los resultados generados a partir de la caracterización realizada a la población:

¿Aspectos demográficos de la población según su grupo étnico?

Grafico 1

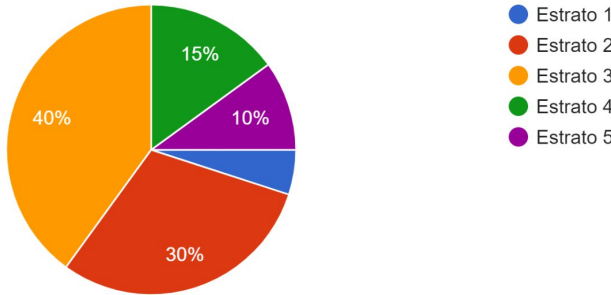


Fuente: Elaboración propia. 2024

Como se evidencia en la gráfica, el 50% de la población es mestiza, motivo por el cual presentan características específicas desde un aspecto diverso de influencias culturales y étnicas, fundamentales para proporcionar una asistencia adecuada y respetuosa en diversos contextos.

Gráfico 2

¿Aspectos demográficos de la población según su estrato socioeconómico?



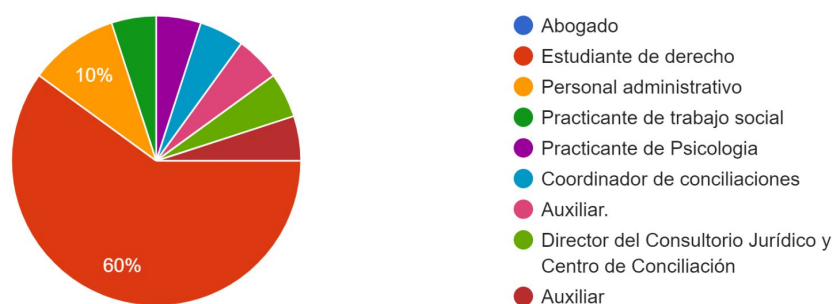
Fuente: Elaboración propia. 2024

En esta gráfica se aprecia que, el 5% de los funcionarios del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, pertenecen al estrato socioeconómico 1, el 30% pertenecen a estrato

socioeconómico 2, el 40% de los funcionarios pertenecen al estrato socioeconómico 3, el 15% pertenecen al estrato 4 y por último el 10% de los funcionarios pertenecen al estrato socioeconómico 5; teniendo en cuenta la lectura de esta gráfica, el promedio de rango en el estrato socioeconómico más relevante es 3, identificando así, que las necesidades básicas como vivienda, alimentación, salud, educación, empleo y economía, servicios básicos, seguridad social, recreación y cultura son cruciales en la mejora de la calidad de vida de estas personas.

Grafico 3

¿Aspectos demográficos de la población según su nivel educativo?



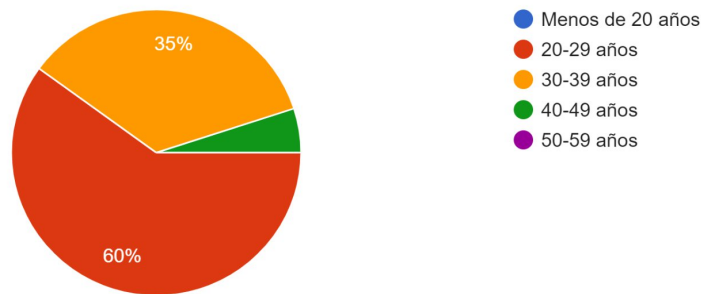
Fuente: Elaboración propia. 2024

Dentro de las labores que realizan estos funcionarios se encuentran que: La población principal son los estudiantes de derecho, con un 60%. Esto es acorde a las dinámicas de un consultorio jurídico, el personal administrativo con un porcentaje del 10%, Abogados, Coordinador de conciliaciones, director del consultorio, practicantes de trabajo social y psicología con un porcentaje del 1,5%.

Teniendo en cuenta lo anterior, Todos los funcionarios son estudiantes de Derecho, lo que implica un enfoque común en la educación jurídica. Esto sugiere que poseen conocimientos teóricos sobre derecho, aunque su experiencia en sus procesos de práctica puede variar.

Grafico 4

¿Aspectos demográficos de la población según su edad?



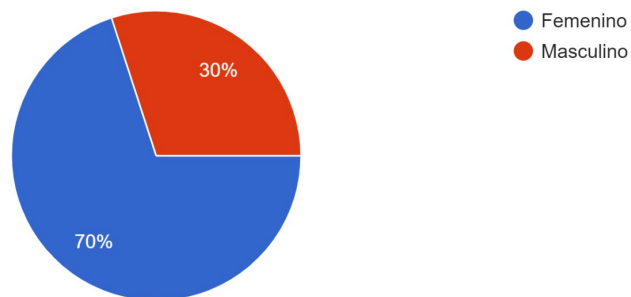
Fuente: Elaboración propia. 2024

Según los datos recopilados por la caracterización dirigida a la población del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, se identifica que el 60% de la población está en rango de edades entre los 20-29 años, es decir, la mayoría de los funcionarios en este rango de edad puede indicar una población joven que está iniciando su carrera profesional.

Esto sugiere que pueden carecer de experiencia práctica en el campo legal, pero están en un proceso activo de aprendizaje y desarrollo de habilidades. A esta edad, muchos individuos están en una etapa de transición, donde están comenzando a consolidar su identidad profesional y social. Esto puede influir en su forma de abordar los problemas legales y sociales.

Gráfico 5

¿Aspectos demográficos de la población según su género?



Fuente: Elaboración propia. 2024

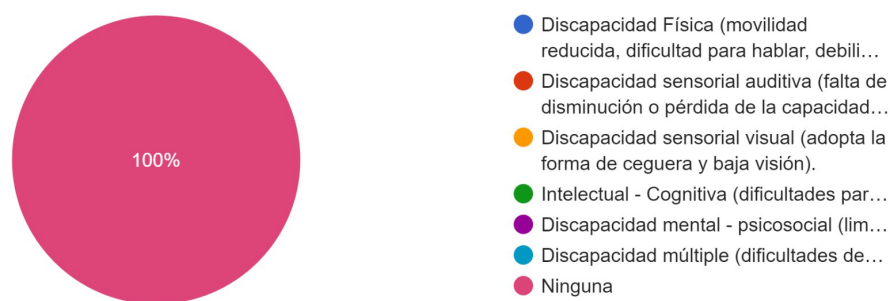
Teniendo en cuenta los datos recopilados, podemos evidenciar que el Consultorio Jurídico y el Centro de Conciliación se dividen en un 70% por el género femenino y el otro 30% equivale a la población masculina.

La mayoría de los funcionarios en el consultorio suelen ser población femenina, ya que esta puede reflejar una tendencia en la formación profesional de Derecho, donde las mujeres han ganado cada vez más presencia. Sin embargo, es importante considerar cómo esta proporción puede influir en las dinámicas del consultorio.

En aspectos diversos la presencia de un 30% de hombres permite un balance que puede enriquecer los procesos en equipo, aportando diferentes enfoques y estilos de trabajo. La interacción entre géneros puede fomentar un ambiente de respeto y colaboración

Gráfico 6

¿Aspectos demográficos de la población según su nivel de discapacidad?

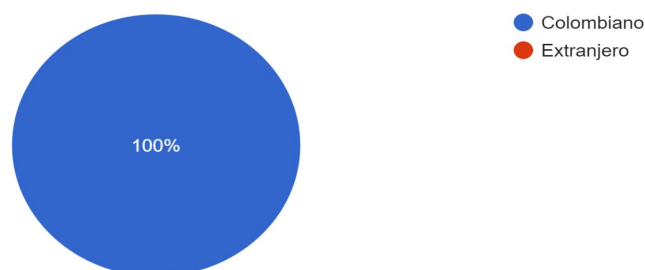


Fuente: Elaboración propia. 2024

En la gráfica anterior se puede identificar, que en su totalidad los funcionarios del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación no poseen ninguna de estas discapacidades.

Gráfico 7

¿Aspectos demográficos de la población según su nacionalidad?

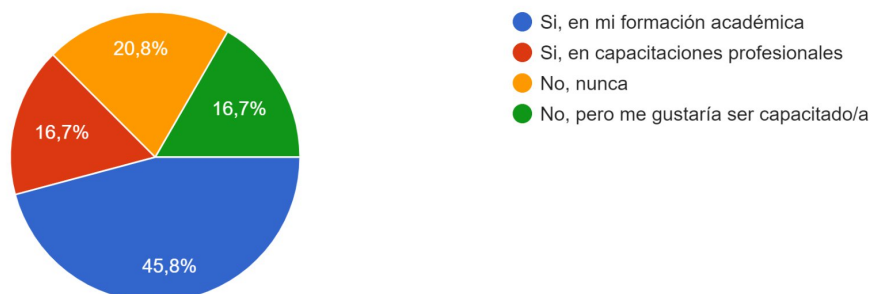


Fuente: Elaboración propia. 2024

La gráfica anterior nos dice completamente que el 100% de la población es colombiana.

Grafico 8

Aspectos demográficos de la población según la pregunta ¿Ha sido capacitado/a o formado/a previamente en temas que involucren a la población LGBTI?

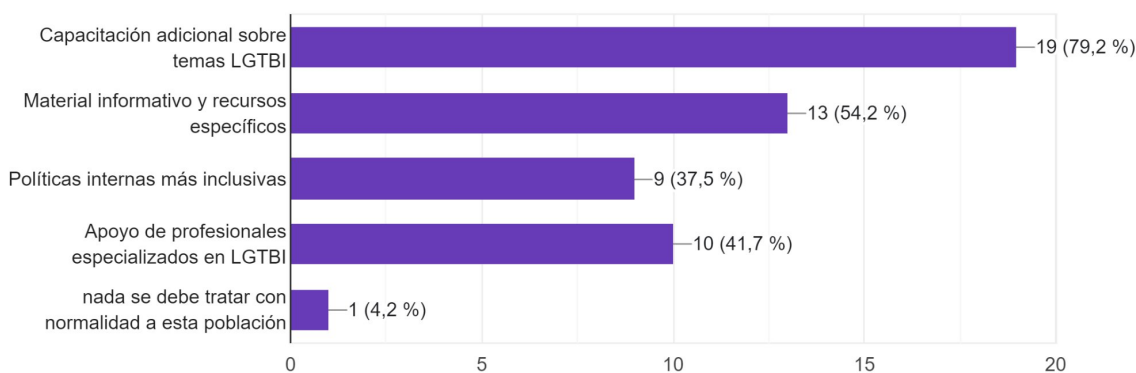


Fuente: Elaboración propia. 2024

De acuerdo con esta gráfica, un 45,8% de la población caracterizada, comparte que ha sido capacitada en su formación académica, lo que indica que existe un reconocimiento de la importancia de estos temas en la educación legal. Sin embargo, la diversidad en los niveles de capacitación muestra que aún hay un camino por recorrer; por otra parte, se demuestra el interés en capacitaciones continuas con un porcentaje del 16,7% de los funcionarios que desean capacitarse, y reflejan un interés en mejorar su conocimiento y habilidades, lo que es esencial para abordar de manera efectiva las necesidades de la población LGBTI.

Gráfico 9

Aspectos demográficos de la población según la pregunta ¿Qué tipo de apoyo considera necesario para mejorar la interacción con la población LGBTI en el consultorio jurídico? (Marque todas las que considere)

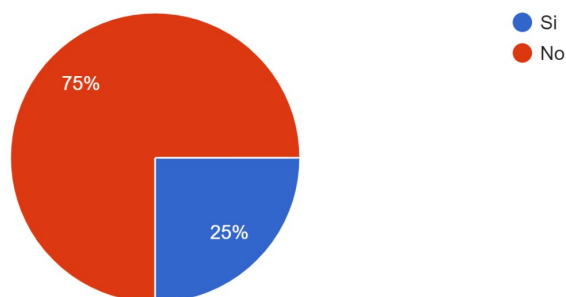


Fuente: Elaboración propia. 2024

En el contexto del Consultorio Jurídico y el Centro de Conciliación, se observa un significativo porcentaje de 79,2% donde los funcionarios expresaron un alto interés en recibir capacitaciones adicionales en temas que involucran a la población LGBTI. También, la alta proporción de funcionarios que busca capacitación adicional indica una disposición en aprender y mejorar sus competencias en áreas cruciales para la atención a la población LGBTI. Siendo este, un signo positivo de compromiso profesional y ético del Consultorio Jurídico y el Centro de Conciliación.

Gráfico 10

Aspectos demográficos de la población según la pregunta ¿Existen protocolos específicos en el consultorio jurídico para atender la población LGBTI?



Fuente: Elaboración Propia. 2024

Abordar la pregunta sobre la existencia de protocolos específicos para atender a la población LGBTI en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación es crucial, especialmente considerando que el 75% de la población responde "no" y solo el 25% "sí".

El alto rango de respuestas negativas sobre la existencia de protocolos específicos en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, destaca una necesidad urgente. Desde el trabajo social, es esencial abogar por el desarrollo de protocolos inclusivos que atiendan las necesidades específicas de la población LGBTI, promoviendo su bienestar y garantizando el respeto por sus derechos.

Al mismo tiempo esta negatividad de respuestas resalta una oportunidad y necesidad crucial de la implementación de la Clínica Jurídica que aborde de manera integral las necesidades de la población LGBTI, esto no solo mejoraría el acceso a la justicia para esta población,

sino que también contribuiría a la construcción de una sociedad más justa e inclusiva fortaleciendo el tejido social y la confianza en las instituciones jurídicas.

Definición, análisis y priorización de la problemática

Descripción del problema o interés inicial.

- Falta de capacitación del personal del consultorio jurídico en temas y procesos con la atención a la población LGBTI
- Falta de comunicación asertiva dentro del consultorio jurídico y centro de conciliación.
- Desconocimiento del protocolo del Consultorio Jurídico, para tratar y abordar temas de la población LGBTI.
- Falta de lenguaje inclusivo de los funcionarios hacia la población LGBTI.
- Desconocimiento de Derechos y Rutas de Atención

Según Bogardus, citado por Aguilar y Ander (2001), los problemas sociales son situaciones de las cuales se toma conocimiento y se procura resolver como condición del equilibrio y de continuidad de la organización social. Por lo tanto, los problemas no deben separarse de su contexto estructural, lo que significa que para describir y comprender los problemas que existen en una situación determinada, es necesario tener en cuenta el contexto, el entorno, el clima ambiental y social en el cual se relacionan, y que identifica las causas fundamentales del problema.

En el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, se han identificado varias problemáticas que afectan la atención a la población LGBTI. Estas cuestiones no solo limitan la eficacia de las intervenciones, sino que también impactan negativamente en la experiencia de los usuarios. A continuación, se detallan las principales problemáticas encontradas:

1. **Falta de capacitación del personal del consultorio jurídico en temas y procesos con la población LGBTI:** Uno de los principales desafíos es la carencia de capacitación específica para los funcionarios y practicantes en temas relacionados

con la población LGBTI. Esta falta de formación limita la comprensión de las necesidades particulares de esta comunidad y reduce la capacidad de brindar un apoyo adecuado y sensible.

2. **Falta de comunicación asertiva en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Católica Luis Amigó:** Dentro del consultorio jurídico, se ha observado una falta de comunicación asertiva. Esto genera malentendidos y dificulta la colaboración efectiva entre los miembros, afectando la cohesión y el enfoque integral que se requiere para atender adecuadamente a la población LGBTI.
3. **Desconocimiento del protocolo del Consultorio Jurídico, para tratar y abordar temas de la población LGBTI:** existe una falta de difusión del protocolo establecido para abordar y tratar temas relacionados con la población LGBTI. Esta carencia significa que muchos funcionarios y practicantes no tienen claro cómo actuar en situaciones específicas, lo que puede llevar a una atención inadecuada o errónea.

Ejemplo: Un joven de la comunidad LGBTI se presenta en el Consultorio Jurídico buscando asesoría sobre un caso de discriminación laboral debido a su identidad de género. Al llegar, se encuentra con un funcionario que, aunque tiene buenas intenciones, no está familiarizado con el protocolo establecido para tratar estos casos.

El funcionario, sin conocer las directrices específicas, comienza a hacer preguntas que son invasivas o poco sensibles, como indagar sobre la vida personal del joven en lugar de centrarse en los aspectos legales de su situación, esto no solo genera incomodidad en el joven, sino que también puede llevar a una falta de confianza en el proceso, lo que podría resultar en que no busque más ayuda o no comparta información vital.

Además, el funcionario no sabe cómo canalizar el caso adecuadamente a otros recursos disponibles, como organizaciones que ofrecen apoyo psicológico o asistencia legal especializada.

Esto resalta una atención inadecuada, dejando al joven sin la asesoría que necesita y sintiéndose aún más vulnerable, este ejemplo refleja la importancia de una adecuada

difusión del protocolo en el Consultorio Jurídico, como también la falta de conocimiento y capacitación puede afectar negativamente la calidad de atención y el bienestar de la población LGBTI, evidenciando la necesidad de formar a todos los funcionarios y practicantes para garantizar una atención respetuosa y efectiva.

4. **Falta del lenguaje inclusivo de los funcionarios hacia la población LGBTI:** la falta del lenguaje inclusivo por parte de los funcionarios hacia la población LGBTI es otra problemática significativa. El uso de un lenguaje que no respeta la diversidad de identidad de género y orientaciones sexuales puede generar un ambiente poco acogedor y contribuir a la estigmatización de los usuarios.
5. **Desconocimiento de Derechos y Rutas de Atención:** Muchos funcionarios y practicantes carecen de un conocimiento adecuado sobre los derechos, deberes y rutas de atención que afectan a la población LGBTI. Esta falta de información puede resultar en la incapacidad para ofrecer orientación y apoyo efectivo, lo que limita el acceso a servicios adecuados y justos.

Definición Objetivo del diagnóstico

Diagnosticar las necesidades específicas de la población LGBTI y las barreras que enfrentan al acceder a los servicios del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.

Objetivo Específico

Ofrecer una atención inclusiva, equitativa y respetuosa a la población LGBTI garantizando el acceso a servicios de justicia sin discriminación.

Conceptualización de las Problemáticas – Revisión y Construcción Conceptual

Las siglas LGBTI, que representan a las comunidades de Lesbianas, Gay, Bisexuales, Transgénero e Intersexuales, han evolucionado a lo largo de los años para abarcar una amplia variedad de identidades de género y orientaciones sexuales. Aunque el término LGBTI se ha popularizado en las últimas décadas, sus raíces se pueden rastrear hasta los movimientos de derechos civiles y de liberación sexual que comenzaron a cobrar fuerza en

los años 60 y 70 del siglo XX, especialmente con eventos significativos como los disturbios de Stonewall en 1969.

El uso de las siglas LGBTI se formalizó a medida que diferentes grupos comenzaron a reconocer la diversidad dentro de la comunidad LGBTIQ+ y la necesidad de visibilizar todas las identidades. Por ejemplo, la 'I' de Intersexuales se incluyó para referirse a personas que nacen con características sexuales que no encajan en las definiciones típicas de masculino o femenino.

Por otro lado, el manejo legal y social de la comunidad LGBTI plantea varios retos que requieren ser tratados con seriedad y responsabilidad. Uno de los problemas más notorios es la ausencia de formación del personal del consultorio legal en temas y procedimientos que sean relevantes para esta comunidad. De acuerdo con Judith Butler, una destacada filósofa y teórica del género, "la norma de género se perpetúa mediante los discursos y las prácticas institucionales" (Butler, 1990). Esto significa que una formación insuficiente puede mantener la ignorancia y la discriminación en el ámbito legal, contribuyendo a que las necesidades particulares de la comunidad LGBTI se dejen de lado.

Igualmente, la ausencia de una comunicación asertiva en el equipo de trabajo del proyecto "Abrazando la Diversidad" de la Clínica Jurídica puede provocar malentendidos y desconfianza en un entorno donde la empatía y el entendimiento son esenciales. Marshall Rosenberg, un experto en comunicación social, sostiene que "la comunicación no violenta establece el vínculo entre las personas en sus emociones y requerimientos" (Rosenberg, 2003). Así pues, promover una comunicación franca y respetuosa es fundamental para establecer vínculos de confianza con la comunidad LGBTI.

Así mismo, la falta de protocolos apropiados para abordar asuntos relacionados con la población LGBTI en el consultorio legal es otro desafío importante. La ausencia de un marco regulatorio definido puede llevar a la infracción de derechos esenciales. Kari T. A. Tuttle, abogada y activista LGBTI, destaca que "la puesta en marcha de protocolos concretos es esencial para garantizar el respeto a la dignidad y los derechos de los individuos LGBTI" (Tuttle, 2019). La falta de estos protocolos puede conducir a un tratamiento incorrecto y a la persistencia de prácticas discriminatorias.

Además, es esencial que los funcionarios empleen un lenguaje inclusivo en su interacción con la comunidad LGBTI. Como resalta la escritora y activista Rosa Montero, "el idioma es

uno de los medios más potentes para edificar realidades" (Montero, 2018). La utilización de un idioma inclusivo no solo muestra respeto, sino que también favorece la dignidad de aquellos que se reconocen como miembros de la comunidad LGBTI.

En última instancia, la falta de conocimiento sobre derechos y vías de atención puede provocar que las personas LGBTI no tengan acceso eficaz a la justicia. De acuerdo con el reporte del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) acerca de la discriminación y exclusión de la comunidad LGBTI, se demuestra que "el desconocimiento sobre los derechos jurídicos y las vías de atención constituye un impedimento considerable para el acceso a la justicia" (PNUD, 2020). Es crucial que los equipos legales estén al tanto y formados en estos aspectos para proporcionar un respaldo apropiado y eficaz.

Para finalizar, es esencial que los consultorios legales hagan un esfuerzo deliberado para tratar estos asuntos. La formación apropiada, la comunicación eficaz, la instauración de protocolos transparentes, la utilización de lenguaje inclusivo y la educación en derechos humanos son medidas fundamentales para garantizar que la comunidad LGBTI obtenga un trato justo y equitativo en el entorno legal.

Técnicas e instrumentos para la recolección de la información y su justificación

A lo largo de este análisis, se destaca la necesidad de seleccionar las técnicas e instrumentos más adecuados según los objetivos de la investigación, la naturaleza de los datos y las limitaciones del estudio. Además, se discute la importancia de garantizar la validez y confiabilidad de los datos recolectados, así como la ética en el proceso de recolección de información.

Metodología

La metodología estará compuesta por 2 técnicas e instrumentos de trabajo:

La observación participativa es una técnica valiosa que proporciona un marco para una comprensión más integral y empática de las realidades sociales, está la defino como una técnica de investigación y práctica que permite a los trabajadores sociales y otros

profesionales involucrarse activamente en el entorno y la vida cotidiana de las personas que estudian o con las que trabajan.

Desde la observación participativa, se pueden trabajar varios elementos que complementan la recolección de datos, como encuestas, para obtener una visión más completa de la realidad social que se está trabajando, en dicha encuesta se realizaron las siguientes preguntas:

1. ¿Cuál es su rol en el consultorio jurídico?
2. ¿Cuál es su lugar de residencia/Barrio?
3. ¿Cuál es su estrato socioeconómico?
4. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el consultorio jurídico y centro de conciliación?
5. ¿Grupo étnico?
6. ¿Cuál es su rango de edad?
7. ¿Cuál es su estado civil?
8. ¿Cuál es su género?
9. ¿Cuál es su nivel educativo?
10. ¿Cuál es su nacionalidad?
11. ¿Tiene alguna discapacidad?
12. ¿Sabe usted a que hace referencia las siglas LGBTI? Si su respuesta es SÍ, justifíquela
13. ¿Cómo calificaría su nivel de conocimiento sobre los derechos de la población LGTBI? 5 es muy buena, 4 es buena, 3 es neutral, 2 es mala y 1 es muy mala.
14. ¿Cómo evalúa su actitud hacia la población LGBTI? Entendiendo que: 5 es muy buena, 4 es buena, 3 es neutral, 2 es mala y 1 es muy mala.

15. ¿Ha sido capacitado/o formado/a previamente en temas que involucren a la población LGBTI?
16. ¿Cómo se siente al tratar o atender casos que involucren a la población LGBTI?
17. ¿Existen protocolos específicos en el consultorio jurídico para atender a la población LGBTI?
18. ¿Considera que el consultorio jurídico proporciona un ambiente inclusivo y respetuoso para la población LGBTI?
19. ¿Qué tipo de apoyo considera necesario para mejorar la interacción con la población LGBTI en el consultorio jurídico? (Marque todas las que considere)
20. ¿Ha notado algún tipo de discriminación o trato desigual hacia la población LGBTI en el consultorio jurídico?

Apuntando al último objetivo específico: Ofrecer una atención inclusiva, equitativa y respetuosa a la población LGBTI garantizando el acceso a servicios de justicia sin discriminación.

La discriminación y el estigma social han llevado a muchas personas a sentirse vulnerables y reacias a buscar ayuda legal. Al dotar a los funcionarios las competencias y capacidades necesarias, se busca crear un entorno donde los usuarios se sientan seguros y respetados. Además, una atención inclusiva no solo beneficia a la población LGBTI, sino que también fortalece el sistema de justicia en su conjunto.

El análisis **DOFA**, es una herramienta de análisis estratégico que se utiliza para evaluar la situación de un proyecto, organización o comunidad. En el contexto del trabajo social, permite identificar factores internos y externos que influyen en el desarrollo de intervenciones y programas.

López (2014) menciona que la matriz DOFA permite a los trabajadores sociales identificar y analizar las capacidades y limitaciones tanto de la organización como del contexto social en el que se desenvuelven, facilitando la toma de decisiones informadas.

Se realiza la implementación de la matriz FODA a los estudiantes y funcionarios del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, dando claridades específicas sobre su diligenciamiento:

Factores internos

Fortalezas (F)

- Compromiso del equipo con la diversidad y la inclusión.
- Experiencia previa en atención a la población LGBTI en algunos miembros del equipo.
- Recursos disponibles para capacitación (talleres, materiales, expertos).
- Apoyo de organizaciones externas que trabajan en favor de la población LGBTI.
- Proyectos en curso que buscan mejorar la atención y el entendimiento de temas LGBTI.

Debilidades (D)

- Falta de capacitación del equipo en temas LGBTI.
- Deficiencias en la comunicación asertiva entre los miembros del equipo de la Clínica Jurídica.
- Desconocimiento de los derechos y rutas de atención por parte de funcionarios y practicantes.
- Inexistencia de difusión del protocolo del Consultorio Jurídico.
- Uso de lenguaje no inclusivo que puede generar malestar en la población atendida.

Factores externos

Oportunidades (O)

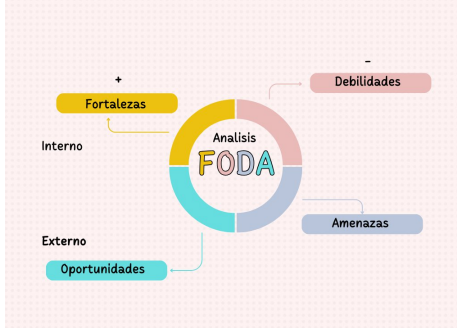
- Aumento de la concienciación social sobre la diversidad sexual y de género.
- Disponibilidad de recursos y financiamiento para capacitaciones y proyectos inclusivos.
- Colaboración con organizaciones LGBTI que pueden ofrecer soporte y formación.
- Cambios legislativos favorables que promueven los derechos LGBTI.

- Demanda creciente de servicios inclusivos en el ámbito jurídico.

Amenazas (A)

- Resistencia cultural y social hacia la inclusión de la población LGBTI.
- Desinformación y prejuicios que pueden afectar la percepción del servicio.
- Recortes de financiamiento para programas de capacitación o inclusión.
- Aumento de casos de discriminación y violencia hacia la población LGBTI que requieren atención urgente.
- Competencia con otros servicios jurídicos que puedan no estar capacitados para atender adecuadamente a la población LGBTI.

Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Información		
Objetivo general: Diagnosticar las necesidades específicas de la población LGBTI y las barreras que enfrentan al acceder a los servicios del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación..		
Técnicas e instrumentos	Objetivos	Recursos
Observación Participativa	Obtener información, sobre las actitudes, comportamientos e interacciones de todos los funcionarios que hacen parte del consultorio jurídico y centro de conciliación de la universidad católica luis amigo.	Diario de campo
Encuestas semiestructuradas	Evaluar las percepciones y necesidades de formación del personal en la atención a la población LGTBI, identificando fortalezas y debilidades en su capacidad para ofrecer un servicio inclusivo y empático.	Formularios por google, espacios físicos, marcadores, hojas blancas

<p>Matriz FODA</p>	<p>Analizar de manera integral las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas relacionadas con la atención a la población LGTBI, con el fin de desarrollar estrategias efectivas que mejoren la capacitación del personal y la calidad del servicio ofrecido.</p>	 <p>Hojas impresas - Boligrafos</p>
---------------------------	--	--

Análisis

Con esta matriz, podemos identificar áreas donde mejorar la formación y experiencia del personal, así como oportunidades para establecer alianzas y capacitaciones que favorezcan una atención más inclusiva y empática hacia la población LGTBI. Esto permitirá abordar la falencia identificada y promover un entorno más respetuoso y equitativo.

Matriz de descripción del problema

Problema	Descripción	Evidencia
<p>Falta de Capacitación en Temas LGTBI</p>	<p>Carencia de capacitación específica para los funcionarios y practicantes en temas relacionados con la población LGTBI.</p>	<p>El 84% de la población caracterizada, comparte que no han sido capacitados en temas que involucren a la población LGTBI.</p>
<p>Falta de comunicación asertiva en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Católica Luis Amigó</p>	<p>Dentro del consultorio jurídico, se ha observado una falta de comunicación asertiva. Esto genera malentendidos y dificulta la colaboración</p>	<p>El 50% de la población caracterizada, muestra que la falta de comunicación asertiva puede obstaculizar la eficacia del equipo de trabajo en la atención a la población LGTBI,</p>

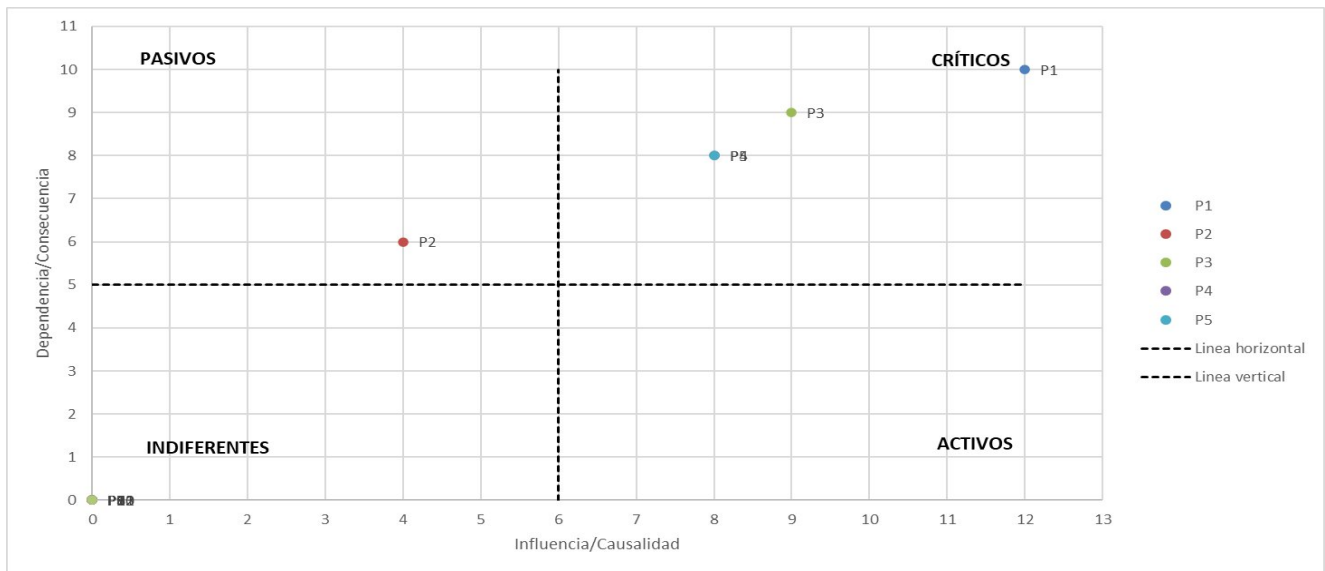
	<p>efectiva entre los miembros, afectando la cohesión y el enfoque integral que se requiere para atender adecuadamente a la población LGBTI.</p>	<p>afectando tanto la dinámica interna como la calidad del servicio brindado.</p>
<p>Difusión insuficiente del protocolo del Consultorio Jurídico</p>	<p>Existe una falta de difusión del protocolo establecido para abordar y tratar temas relacionados con la población LGBTI.</p>	<p>El 75% de los funcionarios del consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, muestra la falta de capacidad para actuar adecuadamente, esto conlleva a cometer errores en la atención, como la utilización de un lenguaje no inclusivo, la falta de comprensión de los derechos de los usuarios o la omisión de pasos críticos en el proceso de asesoramiento.</p>
<p>Uso inadecuado del lenguaje inclusivo</p>	<p>El uso de un lenguaje que no respeta la diversidad de identidad de género y orientaciones sexuales puede generar un ambiente poco acogedor y contribuir a la estigmatización de los usuarios.</p>	<p>El 80% de los funcionarios y estudiantes del consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, fomenta un lenguaje inclusivo y esencial para garantizar un trato digno y equitativo, promoviendo un entorno en el que todos se sientan seguros y respetados.</p>
<p>Desconocimiento de derechos y rutas de atención</p>	<p>Muchos funcionarios y practicantes carecen de un conocimiento adecuado sobre los derechos, deberes</p>	<p>El 70% de la población caracterizada muestra un desconocimiento en las rutas de atención frente a</p>

	y rutas de atención que afectan a la población LGBTI. Esta falta de información puede resultar en la incapacidad para ofrecer orientación y apoyo efectivo, lo que limita el acceso a servicios adecuados y justos.	temas relacionados con la población LGBTI.
--	---	--

Matriz de Vester y plano cartesiano

Situación problemática							
Falta de capacitación frente a temas y procesos con la población LGBTI.							
Código	Variable	P1	P2	P3	P4	P5	INFLUENCIA
P1	Falta de capacitación frente a temas y procesos con la población LGBTI.	0	3	3	3	3	12
P2	Falta de comunicación asertiva dentro del equipo de trabajo perteneciente al proyecto Abrazando la diversidad de la Clínica Jurídica.	1	0	2	1	0	4
P3	Desconocimiento del protocolo del Consultorio Jurídico, para tratar y abordar temas de la población LGBTI.	3	1	0	2	3	9
P4	Falta de lenguaje inclusivo de los funcionarios hacia la población LGBTI.	3	1	2	0	2	8

P5	Desconocimiento de los derechos, deberes y rutas de atención por parte de funcionarios y practicantes hacia la población LGBTI.	3	1	2	2	0	8
DEPENDENCIA		1	6	9	8	8	41



Análisis

La Matriz Vester y el Plano Cartesiano, mostraron resultados significativos y relevantes en la situación problema evidenciada en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Católica Luis Amigo.

Análisis de influencia:

La columna de INFLUENCIA nos muestra qué variables afectan más a otras:

- P1 (12 puntos): La falta de capacitación tiene la mayor influencia. Esto significa que, si se trabaja en mejorar la capacitación, es probable que tenga un impacto

positivo significativo en otros aspectos como la comunicación, el uso de lenguaje inclusivo y el conocimiento de protocolos y derechos.

- P3 (9 puntos): El desconocimiento del protocolo del Consultorio Jurídico también tiene un alto grado de influencia. Esto implica que el conocimiento del protocolo es fundamental para mejorar la atención a la población LGBTI.
- P4 y P5 (8 puntos cada una): Tanto el uso de lenguaje inclusivo como el conocimiento de derechos y rutas de atención son factores que también afectan de manera significativa a otras variables.

Análisis de Dependencia:

La fila de DEPENDENCIA indica qué variables son más afectadas por otras:

- P1 (10 puntos): Aunque la falta de capacitación es muy influyente, también es altamente dependiente de otras variables. Esto sugiere que su mejora no solo debe centrarse en la capacitación directa, sino que también, puede depender de factores como la mejora en la comunicación interna y el conocimiento de protocolos.
- P3 (9 puntos) y P4 (8 puntos): El desconocimiento de protocolos y la falta de lenguaje inclusivo son variables que, aunque influyen, también están muy afectadas por el nivel de capacitación y la comunicación en el equipo.
- P2 (6 puntos): La falta de comunicación asertiva tiene una menor dependencia en comparación con P1, P3 y P4, lo que sugiere que su mejora podría ser más autónoma y estratégica.

Relación entre Influencia y Dependencia:

Al observar la relación entre las influencias y dependencias, se puede clasificar las variables:

- Variables Motrices (Alta influencia y baja dependencia): Aunque ninguna de las variables es puramente motriz, P1 (Falta de capacitación) actúa como una palanca importante, ya que, al mejorar, puede ayudar a reducir otros problemas.
- Variables Críticas (Alta influencia y alta dependencia):

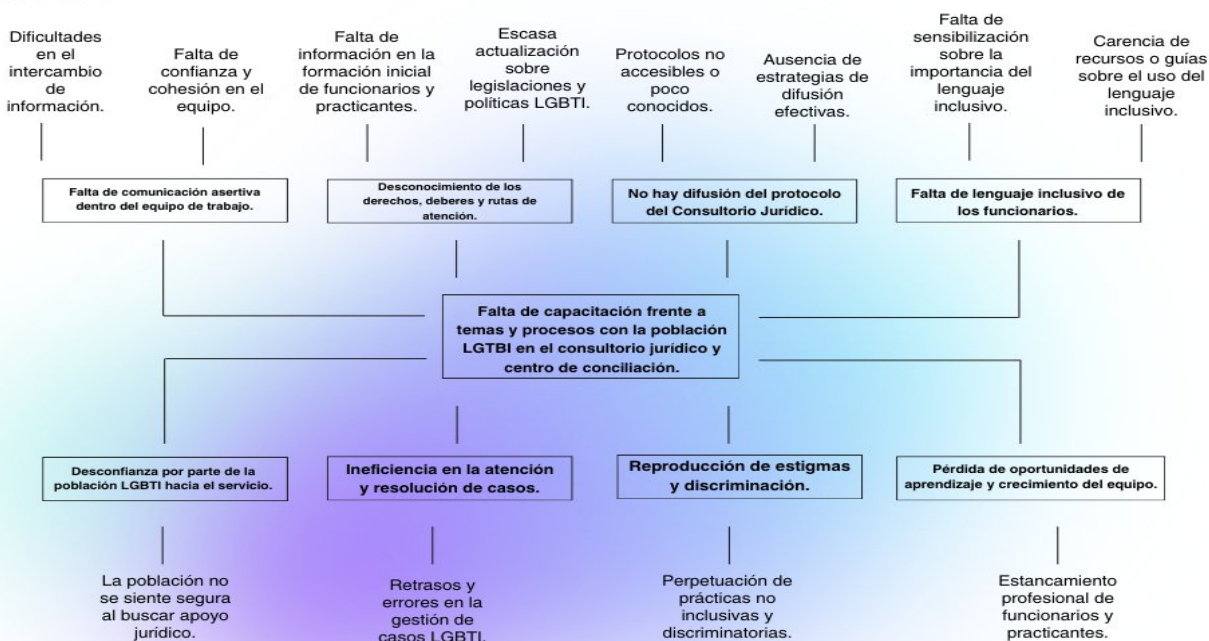
- Variables de Resultado (Baja influencia y alta dependencia):

Impacto de las acciones:

Mejorar la capacitación y el conocimiento de protocolos (P1 y P3) actuará como un catalizador para el resto de las variables, lo que puede llevar a una atención más inclusiva y adecuada para la población LGBTI. Estas acciones pueden generar un efecto dominó positivo, reduciendo la discriminación y mejorando la calidad del problema principal.

Análisis de los problemas (Árbol de problemas)

Causas



Consecuencias

Fuente: Elaboración propia 2024.

Análisis:

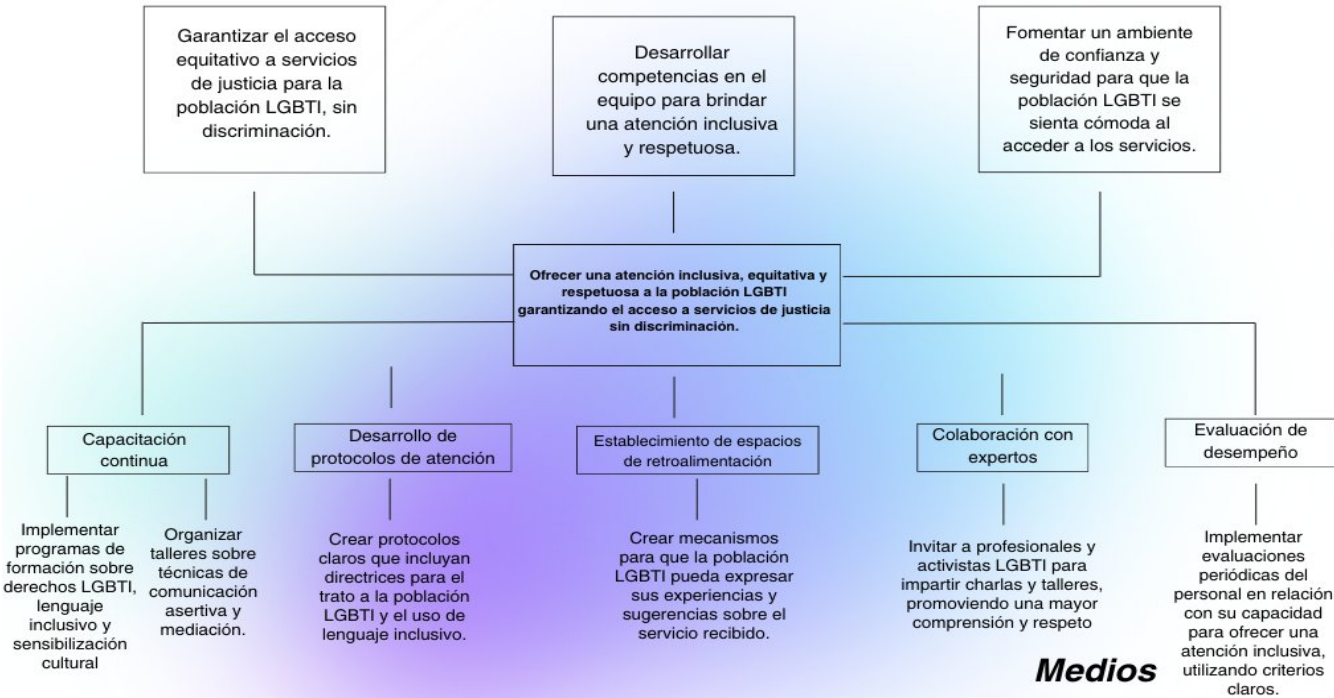
La imagen presenta un diagrama que detalla las causas y consecuencias de la falta de capacitación de los funcionarios del consultorio jurídico y centro de conciliación para abordar o atender a la población LGBTI.

En dicha imagen, se evidencian una serie de problemas sistémicos que impiden una atención adecuada y respetuosa a las personas LGBTI en el ámbito jurídico. Estos problemas se traducen en consecuencias negativas tanto para las personas que buscan ayuda como para los profesionales que trabajan en el consultorio.

Al abordar estas causas, se pueden mitigar las consecuencias negativas y crear un entorno más inclusivo y respetuoso para todas las personas.

Árbol de objetivos

Fines



Fuente: Elaboración propia 2024

Análisis:

La imagen anterior presenta un enfoque integral para promover la inclusión de personas LGBTI en un servicio de justicia más inclusivo, a través de la capacitación del personal, el desarrollo de protocolos específicos, la creación de espacios de retroalimentación y la colaboración con expertos. El objetivo final es brindar una atención de calidad, libre de discriminación y respetuosa de la diversidad.

Capítulo II. Plan Operativo

Diseño del proyecto de intervención

Nombre del proyecto: Cultivando la inclusión sin etiquetas

Justificación

El siguiente proyecto propone desde la intervención social, la búsqueda de una mejora en la falta de capacitación del personal del consultorio jurídico y centro de conciliación de la Universidad Católica Luis Amigó sobre temas y procesos relevantes para las personas pertenecientes a la comunidad LGBTI, planteando un desafío importante para la prestación adecuada de servicios legales.

La comunidad LGBTI a menudo enfrenta discriminación, prejuicios y desinformación cuando acceden a la justicia, lo que puede conducir a violaciones de sus derechos fundamentales y a un acceso desigual a servicios de asesoramiento y mediación.

En este contexto, la falta de conocimiento y comprensión de las personas jurídicas sobre las necesidades y situaciones específicas de las personas LGBTI, puede llevar a un tratamiento inadecuado, re victimización y falta de confianza en las instituciones.

Esta situación no sólo afecta negativamente a quienes necesitan asesoramiento y apoyo, sino que también limita el alcance y la eficacia de los servicios prestados por los funcionarios, abogados y estudiantes practicantes.

Es por ello que se hace urgente implementar programas de capacitación especializados en diversidad y derechos humanos en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, los cuales permitan a los funcionarios, abogados y estudiantes practicantes adquirir las competencias necesarias para abordar adecuadamente los casos de personas LGBTI. De esta forma, se busca garantizar un servicio inclusivo, respetuoso y equitativo, que

contribuya a reducir las barreras de acceso a la justicia y promueva un ambiente de confianza.

Metodología (Paradigma, Modelo, Enfoque).

La metodología propuesta para este proyecto es adaptar un enfoque mixto, tanto cualitativo como cuantitativo; ya que este nos va a permitir comprender experiencias, barreras y percepciones a través de técnicas cualitativas, y al mismo tiempo cuantificar el impacto de la intervención con datos medibles y verificables.

Paradigma: Socio - crítico

Según Alvarado, Sisos Martínez y García (2008) el paradigma socio-crítico se fundamenta en la crítica social con un marcado carácter autorreflexivo; considera que el conocimiento se construye siempre por intereses que parten de las necesidades de los grupos; pretende la autonomía racional y liberadora del ser humano; y se consigue mediante la capacitación de los sujetos para la participación y transformación social. Utiliza la autorreflexión y el conocimiento interno y personalizado para que cada quien tome conciencia del rol que le corresponde dentro del grupo; para ello se propone la crítica ideológica y la aplicación de procedimientos del psicoanálisis que posibilitan la comprensión de la situación de cada individuo, descubriendo sus intereses a través de la crítica. El conocimiento se desarrolla mediante un proceso de construcción y reconstrucción sucesiva de la teoría y la práctica.

Modelo: De intervención psicosocial

El **Modelo de Intervención Psicosocial** es un enfoque que busca comprender y transformar las problemáticas sociales considerando la interacción entre los individuos y su entorno. Este modelo se basa en la premisa de que los problemas sociales no pueden analizarse únicamente desde una perspectiva individual (psicológica) ni exclusivamente desde un enfoque estructural (social), sino que deben abordarse de manera **integral**. Según Herrera (2008), este modelo enfatiza la importancia de los valores personales y sociales, y tiene como objetivo proporcionar servicios de apoyo y asesoramiento. La metodología empleada es directa y de apoyo, donde el trabajador social desempeña un papel central en la intervención; dicha intervención puede ser directa, trabajando directamente con la persona,

o indirecta, actuando como mediador y trabajando con el entorno para modificar aspectos que beneficien al usuario.

Se implementa el modelo de intervención psicosocial en el Consultorio Jurídico Y Centro de Conciliación de la Universidad Católica Luis Amigo ya que este nos permitirá comprender las barreras que enfrenta la población LGBTI al acceder a los servicios jurídicos y de conciliación.

Enfoque: Para el proyecto social “Cultivando la Inclusión Sin Etiquetas”, el enfoque más adecuado es utilizar un método cualitativo, ya que este permite comprender más profundamente las experiencias de los participantes, teniendo en cuenta también factores que contribuyen a comprender las barreras emocionales y físicas a la comunicación.

Objetivo general

Promover una atención integral, respetuosa y libre de discriminación para la población LGBTI en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, a través de la formación y la capacitación continua de los profesionales, con el fin de garantizar una atención inclusiva y efectiva que respete la diversidad sexual y de género.

Objetivos específicos

- Fortalecer la comunicación asertiva del personal del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación mediante talleres de comunicación asertiva para una mejor atención inclusiva a la población LGBTI.
- Implementar el uso de lenguaje inclusivo en el personal jurídico mediante formación continua, promoviendo respeto y reconocimiento de la identidad de género.
- Sensibilizar al personal del consultorio jurídico sobre el protocolo, derechos y rutas de atención a la población LGBTI para evitar la revictimización y asegurar un acompañamiento respetuoso.

Plan Operativo

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	METAS	INDICADORES CUALITATIVOS	INDICADORES CUANTITATIVOS
<p>1. Fortalecer la comunicación asertiva del personal del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación mediante talleres de comunicación asertiva para una mejor atención inclusiva a la población LGBTI.</p>	<p>Actividad #1: "Hablando con impacto"</p> <p>Sesión #1: - Técnica rompehielo: "El teléfono roto". - Explicación grupal de comunicación asertiva y su utilidad. - Ejercicio práctico con frase rotativa.</p> <p>Sesión #2: - Explicación de comunicación asertiva y lenguaje inclusivo para población LGBTIQ+. - Reflexión personal con dibujos y mural.</p> <p>Sesión #3: - Evaluación del taller.</p>	<p>- Capacitar al 100% del personal en comunicación asertiva. - Implementar al menos 3 técnicas de comunicación inclusiva en la atención diaria.</p>	<p>- Mejorar la percepción de los usuarios LGBTIQ+ sobre la atención recibida. - Participación activa y reflexiva en los talleres.</p>	<p>- Número de talleres realizados 2. - Porcentaje de asistencia del personal 65%</p>
<p>2. Implementar el uso de lenguaje inclusivo en el personal jurídico mediante formación continua, promoviendo respeto y reconocimiento de la identidad de género.</p>	<p>Actividad #1: "Habla con inclusión"</p> <p>Sesión #1: - Técnica rompehielo: "Inclusión en acción" (transformación de frases a lenguaje inclusivo).</p> <p>Sesión #2: - Reunión presencial/virtual sobre bases del lenguaje inclusivo.</p> <p>Sesión #3: - Encuesta de satisfacción.</p> <p>Actividad #2: "El rotero de la inclusión"</p> <p>Sesión #1: - Técnica rompehielo: "El cuerpo inclusivo" (croquis con identidades LGBTI).</p>	<p>- Lograr que el 100% del personal del consultorio jurídico utilice lenguaje inclusivo en documentos y atención al público. - Crear un "Roterio de la Inclusión" visible en el consultorio.</p>	<p>- Uso correcto de pronombres y términos inclusivos en interacciones. - Retroalimentación positiva en encuestas.</p>	<p>- Número de actividades realizadas 2 actividades 3 sesiones cada una. - Porcentaje del personal que aplica lo aprendido es del 75%</p>

	<p>Sesión #2: - Capacitación en lenguaje inclusivo en el ámbito legal.</p> <p>Sesión #3: - Evaluación del encuentro.</p>			
<p>3.Sensibilizar al personal del consultorio jurídico sobre el protocolo, derechos y rutas de atención a la población LGBTI para evitar la revictimización y asegurar un acompañamiento respetuoso.</p>	<p>Actividad #1: "Atención respetuosa y acorde"</p> <p>Sesión #1: - Técnica rompehielo: "Mapa de la empatía" (análisis de necesidades LGBTIQ+).</p> <p>Sesión #2: - Elaboración y difusión de cartilla física/digital sobre protocolos.</p> <p>Sesión #3: - Discusión grupal y reflexión.</p> <p>Actividad #2: "Derechos y rutas de atención"</p> <p>Sesión #1: - Técnica rompehielo: "La carrera del conocimiento" (gymkana con preguntas).</p> <p>Sesión #2: - Explicación de derechos y rutas de atención LGBTI.</p> <p>Sesión #3: - Evaluación y discusión de aprendizajes.</p>	<p>- 100% del personal conoce y aplica el protocolo de atención LGBTIQ+.</p> <p>- Distribuir la cartilla a todos los funcionarios del consultorio jurídico por vía correo electrónico.</p>	<p>- Reducción de quejas por revictimización.</p> <p>- Mayor confianza de usuarios LGBTIQ+ en el servicio prestado por el consultorio jurídico.</p>	<p>- Número de cartillas distribuidas (1 por persona + copias físicas).</p> <p>- Porcentaje de personal capacitado (85%).</p>

Evidencias:

Imagen 1

Actividad # 1: Hablando con impacto - Comunicación asertiva y lenguaje inclusivo



Imagen 2



Actividad # 2: Habla con inclusión - Capacitación sobre lenguaje inclusivo y definición de siglas LGBTIQ+

meet.google.com/nuw-hhzd-kpx

Ingrid Gisela Ramírez Carvajal (Tú, presentando y anotando) Dejar de presentar

CONCEPTOS BÁSICOS

GÉNERO:

Se refiere a los roles, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad determinada considera apropiados para hombres y mujeres.

Ejemplo:

Género: Es una construcción social (no es algo natural, sino aprendido). Por ejemplo:

"Los hombres no lloran" – Esto es una idea cultural, no biológica.

"Las mujeres son débiles" – Esto es un estereotipo, no una verdad universal.

17:28 | Atención adecuada a la poblaci... Activar Windows

meet.google.com/nuw-hhzd-kpx

Ingrid Gisela Ramírez Carvajal (Tú, presentando y anotando) Dejar de presentar

IGUALDAD

Brindar una atención que asegure que todas las personas tengan las mismas oportunidades y la posibilidad real y efectiva de acceder al servicio que solicitan.

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 etnicidad, sexo, orientación sexual, identidad de género, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole.

PREVALENCIA DE LA DIGNIDAD HUMANA

Quien presta un servicio siempre debe tener presente que toda persona –independientemente de lo diferente que la parezca o que la situación de la vida que le exponga no se ajuste a la que hubiese elegido de ser usted quien la viviera– es merecedora del mismo nivel de respeto y cordialidad que cualquier otra por tratarse de otro ser humano. Este es un presupuesto esencial para la efectividad de todos los demás derechos, que debe ser privilegiado en todas las fases de la actuación institucional.

17:39 | Atención adecuada a la poblaci... Activar Windows

Actividad # 3: El rotero de la inclusión - Sensibilizar al personal del consultorio jurídico sobre derechos y rutas de atención hacia la población LGBTQ+.

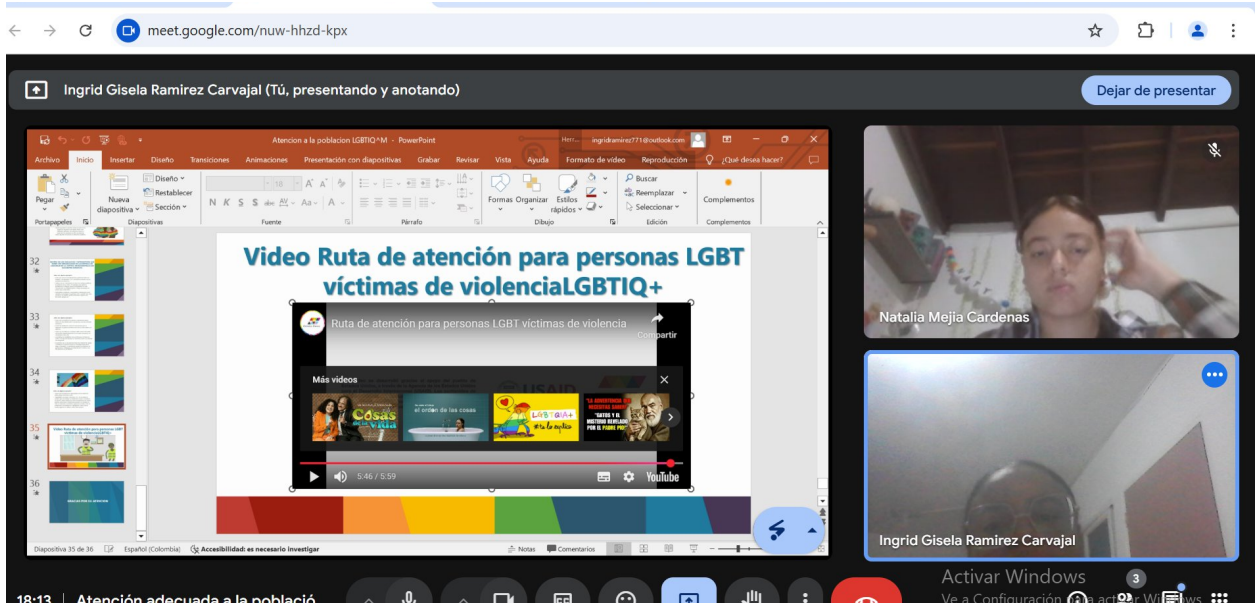
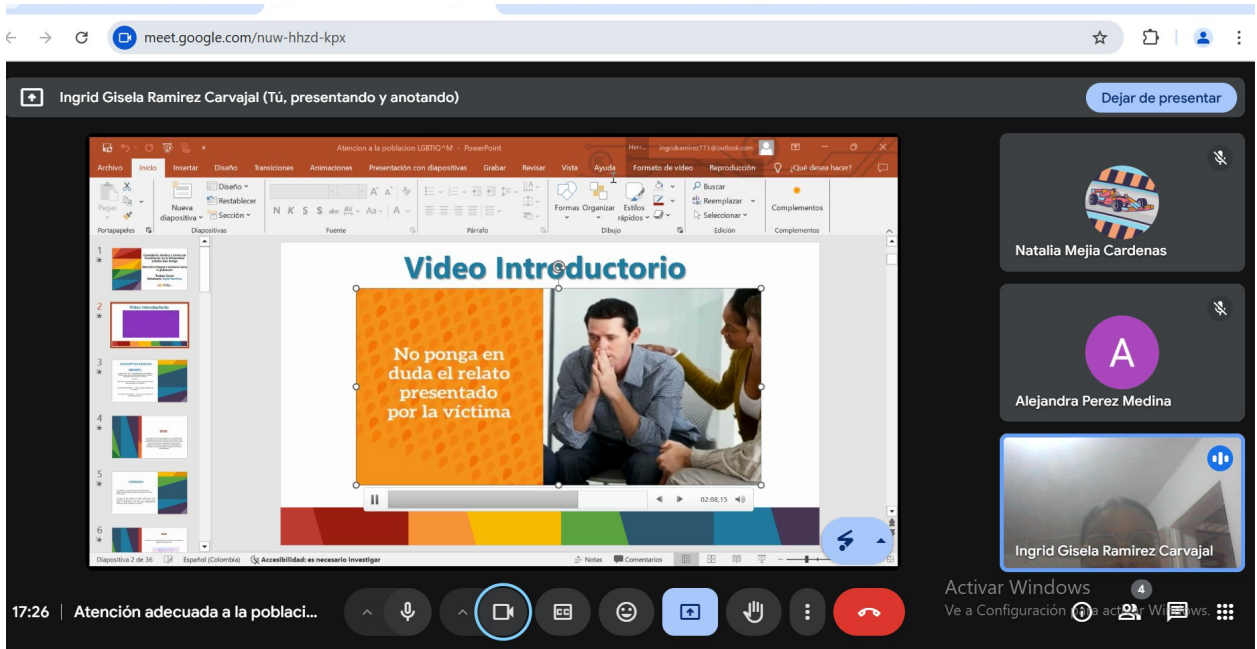


Imagen 3

Actividad # 4: Brigada de Conciliación



Imagen 4

Actividad #5: Cartilla en pdf sobre lineamientos de atención hacia la población LGBTIQ+.

Presentación lineamientos de atención LGBTIQ+

mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbl#inbox/FMfcgzQbfbSdcfrMJhWkNwHmbQgBSB

Presentación lineamientos de atención LGBTIQ+ [Recibidos]

Maryory Moreno Pardo
para Dirección, Sandra, mí, Felipe Bedoyari, Salome Duque, Sara Gomezza, Natalia Mejaca, Nicolí Covaleda, Melissa Guíñez, Natalia Carmona, Alejandra Pérez, Valentina Restrepo, Sebastián Rivera, Helen Sánchez, Ang

16:36 (hace 1 hora)

Cordial saludo apreciados y apreciadas estudiantes,

Me dirijo a ustedes con el fin de manifestar mi preocupación frente al bajo nivel de participación evidenciado en las actividades de capacitación organizadas en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, particularmente aquellas dirigidas por la practicante de Trabajo Social, Ingrid Ramirez, estudiante de la Universidad Católica Luis Amigó.

Ingrid ha asumido con compromiso y responsabilidad su labor durante el semestre 2025-1, desarrollando espacios formativos orientados a mejorar la atención hacia poblaciones vulnerables, en especial la comunidad LGBTIQ+. Estas actividades no solo responden a una necesidad social y ética, sino que forman parte de los esfuerzos institucionales por alcanzar la certificación del Ministerio de Justicia y del Derecho, lo que representa un avance significativo para el Consultorio Jurídico.

Lamentablemente, se ha evidenciado un claro desinterés por parte de muchos de ustedes frente a estas iniciativas, lo cual resulta preocupante. La formación integral de un futuro profesional del Derecho exige apertura, sensibilidad social y disposición a participar activamente en procesos que fortalezcan

LINEAMIENTOS Y PROTOCOLOS DE ATENCION LGBTIQ+ .pdf

no solo su perfil profesional, sino también la proyección y calidad del servicio que prestamos a la comunidad.

Les exhorto, con respeto pero con firmeza, a que asuman con mayor responsabilidad este tipo de espacios. La formación que ofrecemos va más allá de los contenidos académicos: implica una preparación ética y humana indispensable para el ejercicio profesional.

Finalmente, extiendo un reconocimiento especial a **Ingrid** por su dedicación y valioso aporte al Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, y reitero la invitación a participar activamente en las próximas jornadas. Contribuir al progreso del Consultorio también es contribuir al crecimiento de cada uno de ustedes.

Cordialmente,

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUISAMIGO
Maryory Moreno Pardo
Docente
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

maryory.moreno@ucamigo.edu.co | +57 954 4487 688 | Ext. 6716 | @ucatolicaluissamigo.edu.co

Presentación lineamientos de a x LINEAMIENTOS Y PROTOCOLO: x Calificaciones: Vista x +

mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbi#sent/kbtlwGgHmWNFFgzLztpgtZvxCDkmgSjmg?projector=1

LINEAMIENTOS Y PROTOCOLOS DE ATENCION LGBTIQ+.pdf

Abrir con Documentos de G...

Ingrid Gisela Ramirez Carvajal

LINEAMIENTOS DE ATENCION HACIA LA POBLACION LGBT


Un camino hacia la igualdad

Trabajo social
Universidad Catolica Luis Amigo

Introducción a la Diversidad LGBT

Las ruta de atención a víctimas de la violencia de género, se comporta como una estrategia universitaria para identificar, visibilizar y prevenir la violencia basada en el género; igualmente para orientar a los practicantes sobre qué hacer frente a estas situaciones. La violencia de género puede ser representada de diversas formas: psicológica, física, sexual, económica o de forma simbólica al no cumplirse las expectativas que socialmente se tienen asignadas con un determinado rol.

El Consultorio Jurídico plantea, una estrategia comunicativa que permite sensibilizar y empoderar a la comunidad frente a la violencia basada en el género, los derechos de las defensoras de derechos humanos, líderes, víctimas del acoso y explotación LGBTI. Se propone el presente protocolo de atención a las víctimas de violencia de género, para ser utilizado por los profesionales en formación que reciben atención en el consultorio. Para los profesionales, la ruta establece un



Página 1 de 12

Presentación lineamientos de a x LINEAMIENTOS Y PROTOCOLO: x Calificaciones: Vista x +


mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbi#sent/kbtlwGgHmWNFFgzLztpgtZvxCDkmgSjmg?projector=1

LINEAMIENTOS Y PROTOCOLOS DE ATENCION LGBTIQ+.pdf

Abrir con Documentos de G...

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

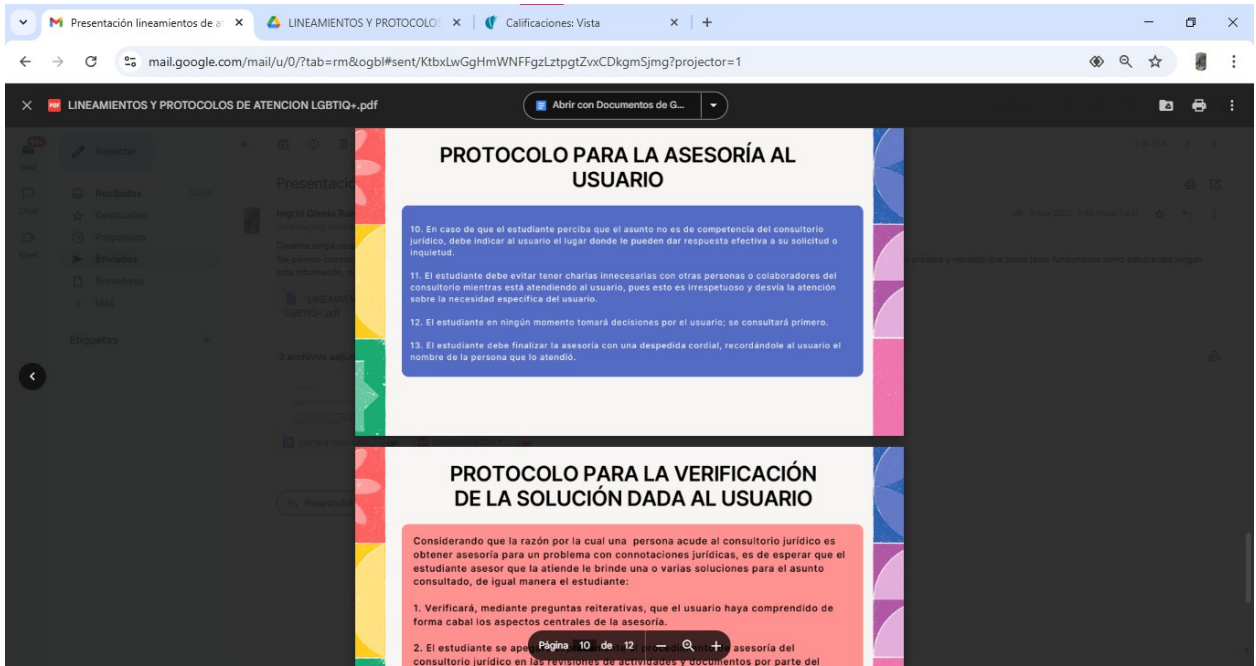
1. Considerar que la violencia de género es un hecho normal o que la mujer se lo buscó.
2. Justificar la violencia por las condiciones de vida de la víctima, su orientación sexual o identidad de género.
3. Insinuar que la violencia intrafamiliar se resuelve en casa y que el estado no debe intervenir.
4. Solicitar a la víctima narrar en repetidas ocasiones los hechos que denuncia o pedirle que ratifique su denuncia
5. Someter a la víctima a preguntas impertinentes que la revictimicen.



6. Pedirle a la víctima que narre su caso ante el personal de seguridad como requisito para su ingreso a las instalaciones del consultorio.
7. La violencia intrafamiliar no es negociable. No se debe conciliar.
8. Negar la atención y protección inmediata que requiera la víctima.
9. Considerar que si la víctima desiste de su denuncia es porque consiente la violencia y no porque padece violencia o porque está sometida a presiones.



Página 6 de 12



Cronograma

Actividades	Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Hablando con impacto.																
Habla con inclusio																
El rotero de la inclusión																
Atención respetuosa y acorde																
Derechos y rutas de atención																

Presupuesto

Presupuesto preliminar estimado para el desarrollo del proyecto					
Actividad	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad Requerida	Valor Unitario	Valor total
Taller	Video Beam	Unidad	1	\$ 1.300.000	\$ 1.300.000
	Hojas	Unidades	24	\$ 200	\$4.800
Taller	Video Beam	Unidad	1		
	Marcadores	Unidades	24	\$2.900	\$84.100
Dinámicas Educativas	Cartulinas	Unidades	30	\$3.000	\$90.000
	Lapiceros	Unidades	48	\$1.800	\$86.400
Dinámicas Educativas	Cintas de enmascarar	Unidades	15	\$5.600	\$84.000
	Tijeras	Unidades	30	\$8.600	\$258.000
Charlas Educativas	Colbón	Unidades	26	\$12.221	\$317.746
	Lápiz	Unidades	30	\$800	\$24.000
			Total	\$1.335.121	\$2.249.046

Capítulo III. Evaluación de Resultados

Justificación

El proyecto “Cultivando la inclusión sin etiquetas” nace de la observación realizada en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Católica Luis Amigó, donde se destaca la carencia en procesos de capacitación y concientización para el personal en cuanto lo referente a atención inclusiva de personas perteneciente a la comunidad LGTBIQ+. Esta carencia no solo restringe los servicios legales y de mediación, sino que puede también provocar vivencias de revictimación y desconfianza hacia la institución.

Es innegable que la colectividad LGTBIQ+ sigue sufriendo diversas barreras sociales, culturales e institucionales que dificultan su acceso total a la justicia y a espacios donde sean reconocidos en igualdad de condiciones. De acuerdo con la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH, 2015), desconocer acerca de la diversidad sexual y de género en las instituciones públicas favorece conductas discriminatorias y violaciones de derechos (p. 14). Así, la utilización de un lenguaje inclusivo, la implementación de protocolos de atención particulares y el entendimiento de sus derechos son guías esenciales para asegurar una atención justa y respetuosa.

Por esta razón, el proyecto se enfoca en abordar una carencia específica y significativa: formar al personal legal, a los funcionarios y a los estudiantes en prácticas para que ofrezcan un servicio humano, empático y sin prejuicios. Desde la mirada del Trabajo Social, el proyecto presenta gran importancia, ya que está pensado para transformar las habilidades de las instituciones y promover la inclusión social junto con el reconocimiento de la diversidad. Según Zamanillo (2019), el Trabajo Social se establece como una profesión dedicada a la protección de los derechos humanos y la justicia social, promoviendo transformaciones que refuercen la dignidad y la igualdad (p. 36).

La realización de diversas acciones educativas como talleres, dinámicas interactivas, recursos informativos y espacios de reflexión acerca a los participantes a aprendizajes relevantes, hacer frente a diversos estereotipos y fomentar la conversación sobre la diversidad. Estas iniciativas van más allá de la simple formación técnica, ya que fomentan un cambio en la forma de entender y apoyar a las personas desde la empatía y el respeto.

En síntesis, “Cultivando la inclusión sin etiquetas” trata sobre la urgencia de proporcionar atención legal y conciliadora basada en el respeto, la dignidad y la igualdad para la comunidad LGBTIQ+. Igualmente, enfatiza el compromiso ético y social de la Universidad Católica Luis Amigó hacia la formación integral de sus estudiantes y con el impacto positivo en la sociedad, constituyendo el Consultorio Jurídico como un espacio seguro, inclusivo y libre de discriminación.

Objetivos

Objetivo general

Evaluar el impacto de la implementación del proyecto “Cultivando la inclusión sin etiquetas” en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, valorando el nivel de sensibilización, apropiación de herramientas inclusivas y cambios en las prácticas de atención al público.

Objetivos específicos

- Explorar el grado de sensibilización y aprendizaje adquirido por el personal del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación frente al uso de la comunicación asertiva y el lenguaje inclusivo hacia la población LGBTIQ+, a partir del desarrollo de las capacitaciones realizadas en el consultorio.
- Analizar el impacto de las actividades en el fortalecimiento de las prácticas comunicativas y jurídicas inclusivas dentro del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la universidad Católica Luis Amigo.
- Validar la incorporación de protocolos y rutas de atención inclusivas en las prácticas cotidianas del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, a través de espacios de formación y reflexión sobre empatía, derechos y diversidad sexual y de género.

Metodología

En el proceso cultivando la inclusión sin etiqueta, busca dar cumplimiento a los objetivos y evaluar la efectividad del trabajo realizado con los estudiantes en práctica de derecho y el personal administrativo del consultorio jurídico y centro de conciliación de la universidad católica Luis amigo. A continuación, se presenta la metodología que guía el trabajo cultivando la inclusión sin etiquetas, destacando su enfoque en la escucha activa, la observación directa y el análisis de la experiencia vivida.

Objetivos Específicos	Actividades	Meta	Indicadores cuantitativos	Indicadores cualitativos
<p>Explorar el grado de sensibilización y aprendizaje adquirido por el personal del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación frente al uso de la comunicación asertiva y el lenguaje inclusivo hacia la población LGBTIQ+, a partir del desarrollo de las capacitaciones realizadas en el consultorio.</p>	<p>Actividad #1: "Hablando con impacto"</p> <p>Sesión #1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnica rompe hielo: "El teléfono roto". - Explicación grupal de comunicación asertiva y su utilidad. - Ejercicio práctico con frase rotativa. <p>Sesión #2:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Explicación de comunicación asertiva y lenguaje inclusivo para población LGBTIQ+. - Reflexión personal con dibujos y mural. 	<p>Meta 1. Analizar el nivel de comprensión del personal jurídico sobre los principios de la comunicación asertiva antes y después de las sesiones formativas, identificando avances en la expresión respetuosa y empática durante la atención al público.</p> <p>Meta 2. Valorar la apropiación del lenguaje inclusivo por parte del personal del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, reconociendo su aplicación en los espacios de atención jurídica y conciliatoria.</p> <p>Meta 3. Examinar los cambios en las actitudes y prácticas comunicativas del personal frente a la población LGBTIQ+, a partir de las reflexiones grupales y ejercicios prácticos realizados durante las sesiones "Hablando con impacto".</p>	<p>Meta 1</p> <p>Número y porcentaje de participantes que asisten a ambas sesiones formativas.</p> <p>Cantidad de ejemplos de comunicación asertiva identificados correctamente en los ejercicios grupales.</p> <p>Meta 2</p> <p>Porcentaje de participantes que emplean correctamente expresiones de lenguaje inclusivo en ejercicios prácticos (mínimo 63,3%).</p> <p>Meta 3</p> <p>Porcentaje de participantes que expresan actitudes positivas hacia la diversidad sexual y de género (mínimo 63,3%).</p> <p>Número de aportes individuales en las dinámicas grupales orientadas a la inclusión.</p>	<p>Meta 1</p> <p>Cambios en las percepciones sobre la utilidad de la comunicación asertiva en la atención jurídica.</p> <p>Evidencias de empatía y escucha activa en las participaciones grupales.</p> <p>Comentarios reflexivos sobre cómo aplicar la comunicación asertiva en situaciones cotidianas del consultorio.</p> <p>Meta 2</p> <p>Calidad de las reflexiones escritas o expresadas sobre el respeto a las identidades de género y orientaciones sexuales.</p> <p>Cambios en el discurso cotidiano durante la interacción con el equipo y las personas usuarias.</p> <p>Reconocimiento verbal de la importancia del lenguaje inclusivo como herramienta de equidad y respeto.</p> <p>Meta 3</p> <p>Testimonios que evidencian mayor empatía y disminución de prejuicios.</p> <p>Argumentos que demuestran comprensión sobre las barreras simbólicas y comunicativas que enfrenta la población LGBTIQ+.</p>

<p>Analizar el impacto de las actividades “Habla con inclusión” y “El rotero de la inclusión” en el fortalecimiento de las prácticas comunicativas y jurídicas inclusivas dentro del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.</p>	<p>Actividad #1: "Habla con inclusión"</p> <p>Sesión #1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnica rompehielos: "Inclusión en acción" (transformación de frases a lenguaje inclusivo). <p>Sesión #2:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reunión presencial/virtual sobre bases del lenguaje inclusivo. <p>Sesión #3:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de satisfacción. <p>Actividad #2: "El rotero de la inclusión"</p> <p>Sesión #1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnica rompe hielo: "El cuerpo inclusivo" (croquis con identidades LGBTI). <p>Sesión #2:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en lenguaje inclusivo en el ámbito legal. <p>Sesión #3:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación del encuentro. 	<p>Meta 1</p> <p>Promover prácticas comunicativas respetuosas que contribuyan a una atención más empática e incluyente hacia la población LGBTIQ+.</p> <p>Meta 2</p> <p>Favorecer la adopción de prácticas jurídicas que integren el enfoque de derechos humanos y promuevan la no discriminación en los procesos de atención y conciliación.</p>	<p>Meta 1</p> <p>Sesiones formativas</p> <p>Fórmula: $(N^{\circ} \text{ asistentes a las sesiones} / N^{\circ} \text{ invitados}) \times 100$</p> <p>Listas de asistencia. % de participantes que reportan satisfacción “satisfecho” en encuesta post-taller</p> <p>Fórmula: $(N^{\circ} \text{ participantes con respuesta} \geq \text{umbral} / N^{\circ} \text{ encuestados}) \times 100$</p> <p>Encuesta de satisfacción (Sesión #3 de “Habla con inclusión”).</p>	<p>Meta 1</p> <p>Cambio en discursos y prácticas comunicativas (evidencia observacional)</p> <p>Fuente: observación participante en atención y registros de campo. Método: fichas de observación con ítems (uso de pronombres, trato respetuoso, corrección de términos excluyentes).</p> <p>Meta 2</p> <p>Profundidad de comprensión sobre implicaciones jurídicas del lenguaje inclusivo.</p> <p>Fuente: respuestas abiertas en evaluaciones, entrevistas a estudiantes y personal administrativo Método: análisis cualitativo por categorías (comprensión normativa, dificultades prácticas, propuestas de cambio).</p>
---	---	---	---	--

<p>Validar la incorporación de protocolos y rutas de atención inclusivas en las prácticas cotidianas del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, a través de espacios de formación y reflexión sobre empatía, derechos y diversidad sexual y de género.</p>	<p>Actividad #1: "Atención respetuosa y acorde"</p> <p>Sesión #1:</p> <p>- Técnica rompe hielo: "Mapa de la empatía" (análisis de necesidades LGBTIQ+).</p> <p>Sesión #2:</p> <p>- Elaboración y difusión de cartilla física/digital sobre protocolos.</p> <p>Sesión #3:</p> <p>- Discusión grupal y reflexión.</p> <p>Actividad #2: "Derechos y rutas de atención"</p> <p>Sesión #1:</p> <p>- Técnica rompehielos: "La carrera del conocimiento" (gymkana con preguntas).</p> <p>Sesión #2:</p> <p>- Explicación de derechos y rutas de atención LGBTI.</p> <p>Sesión #3:</p> <p>- Evaluación y discusión de aprendizajes.</p>	<p>Meta 1</p> <p>Contribuir a la comprensión emocional y profesional del personal jurídico sobre las realidades de la población diversa, fortaleciendo la empatía como base de una atención incluyente.</p> <p>Meta 2</p> <p>Promover que el personal jurídico incorpore efectivamente los protocolos y rutas inclusivas en sus procedimientos de atención y acompañamiento, garantizando un ejercicio profesional ético, respetuoso y no discriminatorio.</p>	<p>Meta 1</p> <p>Porcentaje de participación en las sesiones formativas.</p> <p>Fórmula: $(N^{\circ} \text{ asistentes} / N^{\circ} \text{ esperados}) \times 100$</p> <p>Fuente de verificación: Listas de asistencia</p> <p>Frecuencia: Por sesión o total de actividad</p> <p>Meta 2</p> <p>Porcentaje de personal que aplica o menciona los protocolos en sus prácticas</p> <p>Fórmula: $(N^{\circ} \text{ personas que incorporan protocolos} / N^{\circ} \text{ total de participantes}) \times 100$</p> <p>Fuente de verificación: Observación y encuestas.</p>	<p>Meta 1</p> <p>Manifestaciones de empatía en simulaciones o atenciones observadas.</p> <p>Observación participante y Fuente información: registros de campo</p> <p>Descripción del análisis: Analizar ejemplos concretos de cambio actitudinal o de lenguaje durante la práctica.</p> <p>Meta 2</p> <p>Evidencia de apropiación de los protocolos inclusivos</p> <p>Fuente de información: Análisis de contenido de relatorías, observaciones o registros institucionales</p>
--	---	--	--	---

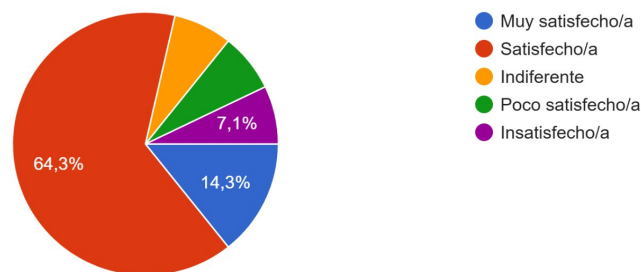
Análisis En relación con los objetivos.

De acuerdo al objetivo específico: Evaluar el grado de sensibilización y aprendizaje adquirido por el personal del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación frente al uso de la comunicación asertiva y el lenguaje inclusivo hacia la población LGBTIQ+, frente a este objetivo se implementó una encuesta de satisfacción para evaluar el grado de sensibilización y aprendizaje adquirido por el personal del consultorio jurídico y centro de conciliación, arrojando los siguientes resultados:

Gráfico 1

7.¿Qué nivel de satisfacción tuvo con las metodologías utilizadas en las actividades del proyecto (dinámicas, materiales, espacios de reflexión)?

14 respuestas



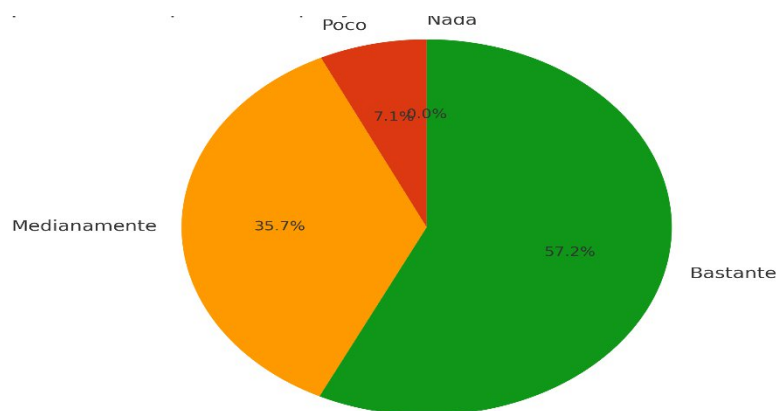
Fuente: Elaboración Propia. 2025

Según los datos obtenidos, La gráfica refleja que la mayoría del personal del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación manifestó una valoración positiva frente a las metodologías utilizadas en las actividades del proyecto “Hablando con impacto”. Del total de 14 participantes, el 64,3 % se declaró satisfecho/a y el 14,3 % muy satisfecho/a, mientras que sólo un 21,5 % expresó indiferencia o algún nivel de insatisfacción. Estos resultados evidencian un grado alto de satisfacción general (78,6 %), lo cual sugiere que las estrategias pedagógicas implementadas como las dinámicas participativas, ejercicios reflexivos y espacios de diálogo favorecieron procesos reales de sensibilización y aprendizaje sobre comunicación asertiva y lenguaje inclusivo hacia la población LGBTIQ+. Asimismo, el nivel de satisfacción alcanzado indica que las metodologías fueron pertinentes y efectivas para generar conciencia sobre la importancia del trato respetuoso, la

empatía y la eliminación de prácticas discriminatorias dentro del entorno jurídico. No obstante, la existencia de un pequeño grupo que se mostró indiferente o poco satisfecho evidencia la necesidad de fortalecer el acompañamiento institucional y mantener una formación continua que garantice la consolidación de una cultura inclusiva sostenible. En conjunto, los datos permiten concluir que las actividades lograron cumplir el objetivo de fomentar la reflexión crítica y el aprendizaje significativo, promoviendo una transformación progresiva en las prácticas comunicativas y profesionales del consultorio.

Grafico 2

5.¿Qué tanto considera que las actividades del proyecto “Cultivando la inclusión sin etiquetas” contribuyeron a mejorar su práctica profesional y la atención inclusiva en el Consultorio Jurídico?
14 respuestas



Fuente: Elaboración propia. 2025

La gráfica evidencia que la mayoría del personal del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación (57,2 %) considera que las actividades del proyecto “Cultivando la inclusión sin etiquetas” contribuyeron de manera significativa a mejorar su práctica profesional y la atención inclusiva. El 35,7 % opinó que el aporte fue medianamente relevante, mientras que solo el 7,1 % manifestó que fue poco, sin registrarse valoraciones en la categoría “nada”.

Estos resultados muestran una percepción general positiva, ya que más del 90 % de los participantes reconocieron un impacto favorable del proyecto, especialmente en la

sensibilización, el fortalecimiento del lenguaje inclusivo y la empatía en la atención jurídica.

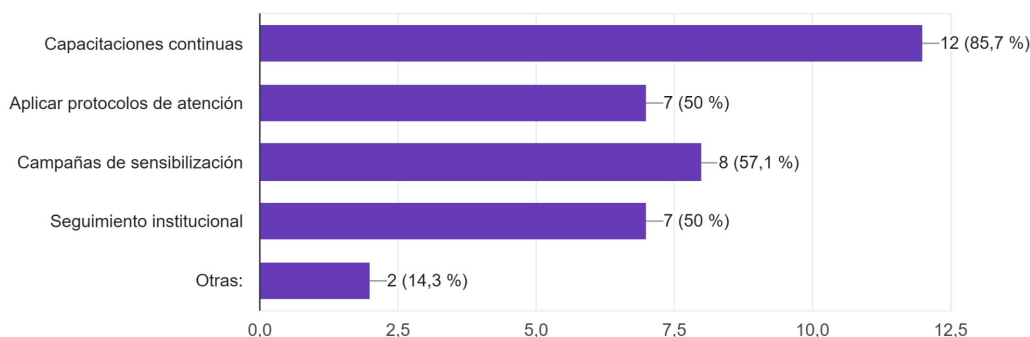
Sin embargo, la presencia de un pequeño grupo con valoración baja indica la necesidad de continuar los procesos pedagógicos y de acompañamiento, con el fin de consolidar una cultura institucional plenamente inclusiva.

Por otro lado, en cuanto al objetivo específico, Analizar el impacto de las actividades “Habla con inclusión” y “El rotero de la inclusión” en el fortalecimiento de las prácticas comunicativas y jurídicas inclusivas dentro del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, se aplicó una encuesta y una entrevista la cual arrojó los siguientes resultados.

Grafico 3

3.¿Qué acciones considera necesarias para fortalecer la atención inclusiva?

14 respuestas



Fuente: Elaboración propia. 2025

La gráfica evidencia que las capacitaciones continuas fueron señaladas como la acción más necesaria para fortalecer la atención inclusiva en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, con una respuesta del 85,7 % de los encuestados. Este resultado resalta la importancia de mantener procesos formativos permanentes que permitan consolidar conocimientos sobre diversidad, lenguaje inclusivo y enfoque de derechos humanos. En segundo lugar, las campañas de sensibilización fueron mencionadas por el 57,1 %, seguidas por la aplicación de los protocolos de atención y el seguimiento institucional, ambos con un

50 % de respuestas. Estas cifras muestran que, además de la formación, el personal identifica la necesidad de generar estrategias de acompañamiento, monitoreo y visibilización, que garanticen la continuidad del proceso inclusivo más allá de las actividades puntuales del proyecto. Por último, un 14,3 % planteó otras acciones adicionales, lo que sugiere apertura a propuestas complementarias desde la experiencia individual. En conjunto, los resultados reflejan un alto nivel de conciencia institucional sobre la importancia de sostener en el tiempo las prácticas inclusivas y de fortalecer la estructura organizacional mediante políticas, capacitaciones y mecanismos de evaluación que aseguren una atención jurídica integral, empática y libre de discriminación.

Los resultados de la entrevista, en cambio asombraron con sus respuestas y estos fueron los resultados:

5. ¿Podría compartir una experiencia en la que el uso del lenguaje inclusivo haya generado un impacto positivo en la atención jurídica o en el ambiente laboral?

5 respuestas

Experiencia muchas lo importante es seguir practicando el lenguaje para crear conciencia

Sí, recuerdo un caso en el que una persona trans acudió al consultorio para solicitar orientación jurídica sobre un trámite civil. Al inicio se mostraba muy reservada y evitaba hacer contacto visual. Durante la atención, utilicé su nombre social y los pronombres que me indicó. A medida que avanzó la conversación, su actitud cambió: comenzó a expresarse con más confianza y agradeció que la llamara de la forma en que se identificaba.

Esa experiencia me hizo comprender que el lenguaje inclusivo no es solo una cuestión de corrección lingüística, sino una herramienta que genera seguridad emocional, respeto y confianza en quien busca nuestros servicios. Además, entre mis compañeros se generó una reflexión positiva sobre la importancia de cuidar la forma en que nos comunicamos. Desde entonces, procuramos ser más conscientes y empáticos al atender a cada persona, entendiendo que un trato digno también es un derecho.

Con un usuario trans que decide ser llamado de una forma según su género Por lo cual es respetable de este modo se toma en cuenta su opinión y se incluye en cuanto al respeto sin general dificultades para su atención en el consultorio jurídico.

N/a

Fuente: Elaboración propia. 2025

Las respuestas evidencian que el uso del lenguaje inclusivo ha tenido un impacto positivo tangible en las prácticas de atención jurídica y en el clima laboral del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación. La mayoría de los participantes relataron experiencias donde la aplicación del lenguaje inclusivo especialmente el respeto por el nombre social y los pronombres generó confianza, comodidad y apertura en las personas usuarias, particularmente en aquellas pertenecientes a la población trans. Este cambio comunicativo permitió mejorar la interacción profesional, reducir tensiones y favorecer un ambiente de respeto y empatía. Asimismo, varios testimonios coinciden en que el lenguaje inclusivo se percibe como una herramienta transformadora, que va más allá de la corrección lingüística, ya que fortalece la seguridad emocional y la percepción de trato digno por parte de quienes acuden al servicio. Desde la perspectiva institucional, las experiencias compartidas reflejan que el proyecto ha promovido procesos de sensibilización reales entre los participantes, generando conciencia sobre el poder simbólico del lenguaje en la construcción de relaciones respetuosas e igualitarias. Sin embargo, también se identifican indicios de que este aprendizaje requiere práctica constante y refuerzo continuo, pues algunos encuestados enfatizan en la necesidad de seguir practicando para mantener la conciencia inclusiva en el ejercicio jurídico. En síntesis, los resultados muestran que el lenguaje inclusivo no solo mejora la calidad de la atención, sino que también impulsa cambios culturales e institucionales orientados a una atención más humana y equitativa.

6. ¿Considera que el Consultorio Jurídico promueve actualmente un entorno realmente incluyente y libre de discriminación? ¿Por qué?

5 respuestas

Sí, desde el área se trabaja para mantener un trata humanizado

Considero que el Consultorio Jurídico ha dado pasos importantes hacia la inclusión, especialmente con los proyectos formativos que han promovido la reflexión sobre el lenguaje y la atención a la población LGBTQ+. Sin embargo, aún no podría decir que se trata de un entorno completamente incluyente y libre de discriminación.

Existen esfuerzos individuales muy valiosos, pero falta una política institucional formal que respalde estas prácticas y las convierta en parte de la cultura organizacional. Todavía se perciben actitudes conservadoras o expresiones que, aunque no son intencionalmente excluyentes, pueden generar incomodidad o desconfianza en las personas diversas.

Creo que la inclusión no solo depende de talleres o cartillas, sino de una transformación más profunda en la forma en que comprendemos los derechos humanos, la empatía y el trato digno. El trabajo social ha sido clave para abrir este diálogo, pero se necesita compromiso sostenido de todos los niveles de la institución para consolidar un consultorio realmente libre de prejuicios y discriminación.

Realmente sí se promueve ya que se permite incluir de manera libre a las personas sin importar su color de piel su sexualidad teniendo en cuenta el respeto por cada uno de ellos tanto para el equipo de trabajo

Fuente: Elaboración propia. 2025

Las respuestas reflejan una percepción mixta pero mayormente positiva sobre los esfuerzos del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación en la construcción de un entorno incluyente. La mayoría de los participantes reconoce que la institución ha realizado avances significativos en materia de sensibilización y respeto por la diversidad, especialmente a partir de los proyectos formativos que han promovido el uso del lenguaje inclusivo, la empatía y la reflexión sobre los derechos de la población LGBTIQ+. Sin embargo, se evidencia también una autocrítica institucional, pues varios encuestados consideran que, aunque existen buenas intenciones y prácticas individuales valiosas, aún no se alcanza un entorno completamente libre de discriminación. Entre los aspectos señalados, destacan la ausencia de una política institucional formal que garantice la sostenibilidad de las acciones inclusivas y la persistencia de actitudes conservadoras o expresiones inconscientes que pueden generar incomodidad o desconfianza en las personas diversas. De igual forma, los participantes coinciden en que la inclusión no debe limitarse a talleres o actividades puntuales, sino que requiere una transformación cultural profunda, apoyada en el compromiso ético y constante de toda la comunidad académica y administrativa. En síntesis, el análisis revela que el Consultorio Jurídico avanza hacia una atención más humana y respetuosa, pero aún enfrenta el desafío de institucionalizar la inclusión como principio estructural y no solo como resultado de iniciativas aisladas.

Así mismo con el objetivo: Validar la incorporación de protocolos y rutas de atención inclusivas en las prácticas cotidianas del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, a través de espacios de formación y reflexión sobre empatía, derechos y diversidad sexual y de género.

10. ¿Qué aspectos del protocolo considera más útiles y cuáles deberían mejorarse?

4 respuestas

Todos estan bien

Lo más útil del protocolo es que orienta sobre el trato respetuoso, el uso del nombre social y la empatía en la atención. Sin embargo, debería mejorarse con ejemplos prácticos de aplicación en casos reales y con mayor capacitación para todo el personal, no solo para quienes participaron en el proyecto.

Las capacitaciones acerca de la comunicación asertiva y el lenguaje inclusivo ya que esto es necesario para mejorar y funcionamiento dentro del equipo de trabajo.

considero que debería haber un protocolo visible en el consultorio

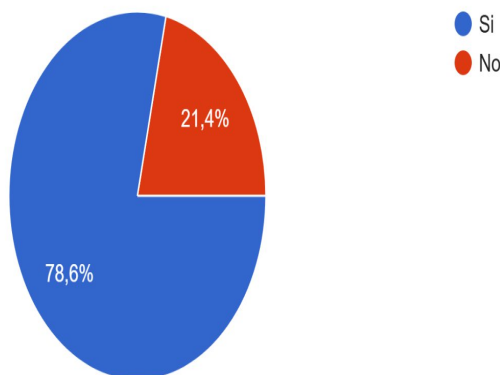
Fuente: Elaboración Propia. 2025

Las respuestas muestran una percepción general positiva hacia el protocolo de atención inclusiva implementado en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, destacando principalmente su utilidad para orientar el trato respetuoso, el uso del nombre social y la empatía en la atención. Estos elementos son valorados como pilares fundamentales para garantizar una atención con enfoque diferencial y libre de discriminación. Sin embargo, los participantes también señalan aspectos que requieren fortalecimiento, especialmente en lo relacionado con la aplicación práctica del protocolo en contextos reales y la necesidad de ampliar las capacitaciones a todo el personal, más allá de quienes participaron directamente en el proyecto. Asimismo, una respuesta resalta la importancia de visibilizar el protocolo dentro del Consultorio, de manera que esté disponible y accesible para todo el equipo y para las personas usuarias. En conjunto, el análisis evidencia que el protocolo ha sido bien recibido como herramienta orientadora, pero su eficacia depende de su difusión institucional, actualización constante y apropiación colectiva. De este modo, se identifica la necesidad de consolidar su implementación como una práctica cotidiana y no como una acción aislada, fortaleciendo el compromiso de toda la comunidad académica con la atención inclusiva y el respeto por la diversidad.

Grafico 4

1. ¿Conoce la cartilla de atención a la población LGBTIQ+?

14 respuestas



Fuente: Elaboración propia. 2025

La gráfica evidencia que la mayoría de los encuestados 78,6 % afirma conocer la cartilla de atención a la población LGBTIQ+, mientras que un 21,4 % señala no tener conocimiento de ella. Estos resultados reflejan que el material institucional ha tenido una difusión considerable, lo que sugiere un impacto positivo de las estrategias de socialización implementadas durante el proyecto de inclusión. Sin embargo, el porcentaje de personas que aún no la conocen indica que persisten brechas en la comunicación interna y en el acceso a los recursos formativos, lo que podría limitar la aplicación coherente del enfoque inclusivo dentro del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación. En este sentido, el análisis sugiere la necesidad de reforzar los mecanismos de divulgación y sensibilización, asegurando que todos los miembros del equipo tanto administrativos como estudiantes—conozcan, comprendan y apliquen la cartilla en los procesos de atención. En conclusión, aunque los resultados muestran avances en la apropiación de la herramienta, es fundamental promover su uso sistemático y continuo, de modo que se consolide como una guía práctica para garantizar un servicio jurídico respetuoso, equitativo y libre de discriminación hacia la población diversa.

11.¿Cómo percibe la disposición del equipo institucional frente a la implementación de los protocolos inclusivos?

5 respuestas

Positiva
Percibo una buena disposición general, aunque con distintos niveles de compromiso. Algunos muestran verdadero interés por aplicar los protocolos, mientras que otros aún lo ven como algo secundario. Falta fortalecer la sensibilización para que toda la institución asuma la inclusión como una responsabilidad compartida.
La percibo muy buena el equipo poco a poco se va adaptando frente a estos protocolos de inclusión reconociendo su importancia.
Vaga
N/A

Fuente: Elaboración Propia. 2025

Las respuestas muestran una percepción mayormente positiva respecto a la disposición del equipo institucional frente a la implementación de los protocolos inclusivos en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación. La mayoría de los participantes considera que el personal ha demostrado actitud receptiva y apertura progresiva hacia el cambio, reconociendo la importancia de los lineamientos inclusivos en la atención jurídica. Sin embargo, también se evidencia que los niveles de compromiso son diversos, ya que algunos integrantes del equipo muestran un interés activo y genuino por aplicar los protocolos, mientras que otros aún los perciben como una exigencia secundaria. Esta situación indica que, aunque se ha avanzado en la sensibilización institucional, todavía es necesario fortalecer los procesos formativos y de acompañamiento para lograr que la inclusión sea asumida como una responsabilidad compartida y no como una tarea aislada. En conjunto, los resultados permiten concluir que el Consultorio se encuentra en una etapa de transición cultural, donde las actitudes favorables hacia la diversidad comienzan a consolidarse, pero requieren del respaldo de estrategias sostenidas de sensibilización y seguimiento institucional que garanticen la permanencia de las prácticas inclusivas en el tiempo.

Conclusiones (Reflexión sobre lo Aprendido en la Práctica)

El desarrollo del proyecto “Cultivando la inclusión sin etiquetas” permitió comprender que la inclusión no es solo un concepto que se menciona en los discursos institucionales, sino una práctica que se construye día a día en el encuentro con las personas. A lo largo del proceso, se hizo evidente que el lenguaje, los gestos y las actitudes cotidianas tienen un poder profundo para transformar o perpetuar formas de exclusión.

Desde el punto de vista del Trabajo Social, se reafirmó la importancia de mirar los procesos jurídicos más allá de lo normativo, reconociendo que detrás de cada caso existe una historia de vida que merece ser tratada con respeto y comprensión.

A pesar de las limitaciones en la participación y el tiempo, el impacto del proyecto se reflejó en pequeños pero significativos cambios, en la apertura del personal para reflexionar sobre sus prácticas comunicativas, en el interés por conocer los protocolos de atención inclusiva y en la disposición para construir un espacio jurídico más cercano y respetuoso. Estos resultados muestran que la transformación cultural comienza con la voluntad de cuestionarse y de aprender a mirar al otro sin etiquetas.

El rol del Trabajo Social en el ámbito jurídico es indispensable para humanizar las instituciones, promover la equidad y acompañar procesos de cambio que integren la dimensión social, emocional y ética en la atención jurídica. “Cultivando la inclusión sin etiquetas” no solo fue una propuesta de intervención, sino también un ejercicio de conciencia y compromiso con la justicia social, que deja como huella la certeza de que la inclusión se cultiva con empatía, escucha y respeto hacia la diversidad humana.

Recomendaciones (aciertos, dificultades, oportunidades de mejora y recomendaciones para la agencia).

Durante la práctica profesional en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación se identificaron diversos aciertos, dificultades y oportunidades de mejora que permiten formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento institucional y a la consolidación de una atención verdaderamente inclusiva para la población LGBTI+.

Aciertos:

Uno de los principales aciertos fue la apertura del personal del Consultorio hacia los procesos de sensibilización y formación en temas de diversidad sexual y de género. Se evidenció disposición al diálogo y al aprendizaje, así como interés por mejorar las prácticas de atención jurídica desde un enfoque diferencial. La participación activa en actividades de reflexión y en la aplicación de instrumentos diagnósticos también permitió visibilizar el compromiso del equipo con la mejora continua del servicio.

Dificultades:

A pesar de estos avances, persistieron algunas resistencias individuales y limitaciones institucionales relacionadas con la falta de formación previa en enfoque de derechos y diversidad. Se identificaron vacíos en el manejo de conceptos básicos sobre identidad de género y orientación sexual, lo que puede generar prácticas no intencionadas de exclusión o trato inadecuado hacia personas LGBTI+. Además, la ausencia de protocolos claros de atención inclusiva dificulta la respuesta homogénea ante diferentes casos, dependiendo de la percepción personal de cada profesional.

Oportunidades de mejora:

El diagnóstico evidenció una oportunidad significativa para fortalecer la capacitación continua del personal en temas de inclusión, derechos humanos y atención con enfoque diferencial. Asimismo, se sugiere incorporar dentro de los procesos institucionales una ruta de atención inclusiva, acompañada de guías prácticas y lenguaje respetuoso. La articulación con organizaciones o colectivos LGBTI+ podría enriquecer estos procesos formativos y promover una mirada más cercana a las realidades de esta población.

Recomendaciones para la agencia:

- Tener un profesional ya sea de Trabajo social o Psicología que oriente el proceso de prácticas de cada estudiante en el consultorio jurídico y centro de conciliación de la Universidad Católica Luis Amigo, sería un elemento clave para una buena práctica profesional.

- Siempre tener en cuenta la participación del practicante en actividades internas y externas de la agencia de práctica, considero que sería útil que los practicantes participen de dichas actividades, ya que eso hace que haya una red de confianza y se pueda articular fácilmente a las personas.

- Institucionalizar el enfoque de género en todos los procesos del Consultorio Jurídico, incorporándolo en los reglamentos, protocolos y formularios, para garantizar un trato digno e inclusivo.

- Fortalecer la formación continua del personal en temas de diversidad sexual, identidad de género y derechos humanos, integrando espacios de reflexión que permitan revisar las propias prácticas y creencias.

- Fomentar la participación activa de los administrativos del consultorio jurídico en el diseño de estrategias de atención, garantizando que sus voces sean parte del cambio institucional.

Lista de Referencias

Aguilar Idáñez, M. J., & Ander-Egg, E. (2014). *Diagnóstico social*. Recuperado de <https://ronal899.files.wordpress.com/2014/11/diagnostico-social-marc3ada-josc3a9-aguilar-y-ezequiel-ander-egg.pdf>

Aguilar, M. J., & Ander-Egg, E. (2003). *Cómo elaborar un proyecto social* (11.^a ed.). Lumen-Hvmanitas. https://isfd18-bue.infed.edu.ar/aula/archivos/repositorio/0/137/Ander_Egg-Aguilar1.pdf

Bautista, C. E. (2018). *Evaluación de programas y proyectos sociales: Teoría y práctica*. Universidad Nacional de Colombia.

<https://consaludmental.org/publicaciones/Guiaevaluacionprogramasproyectosociales.pdf>

Blanco, M., & Vargas, J. (2017). *Evaluación participativa de proyectos sociales: Una guía*. <https://repositorio.uniandes.edu.co/server/api/core/bitstreams/fa940462-171d-4025-879c-adcb32d8cf18/content>

Butler, J. (1990). *Gender Trouble: Feminism and the Subversion of Identity*. Routledge.

Cifuentes, M. (2019). *Indicadores sociales: Herramientas para el análisis y la evaluación de programas*. Universidad Externado de Colombia.

<https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/e19f1cc0-c76f-4083-8903-119fb7b29450/content>

Cochrane, C. (2018). *Entendiendo a la comunidad LGBTI*. Londres: Routledge. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol19-issue1-fulltext-1758>

Córdoba, C. R. (2021). *La situación actual del Colectivo LGBTI en España. Un análisis legislativo de los derechos reconocidos y la protección de víctimas de discriminación por orientación sexual y/o identidad o expresión de género*. *Equidad: La Revista Internacional de Políticas de Bienestar y Trabajo Social*, (16), 141–164.

<https://doi.org/10.15257/ehquidad.2021.0017>

Gaviria Correa, A. (2020). *Plan de Desarrollo UNIDOS POR LA VIDA 2020–2023*. Gobernación de Antioquia.

<https://drive.google.com/file/d/1gV8bwU9GyfwvIoScyM0e6AtzK0Stv26d/view?ts=66f2c7ee>

González, A. (2019). *Políticas públicas y diversidad sexual*. Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/83723>

Guzmán Heredia, A., Mina Urrutia, T., & Gil Ríos, A. M. (2023). *Metodología de intervención en Trabajo Social: Contribuciones para su análisis*. *Eleuthera*, 25(1), 203–223. <https://doi.org/10.17151/eleu.2023.25.1.11>

- López, M. M. (2014). *Estrategias de intervención en trabajo social*. Ediciones Universitarias.
- Martínez, L. (2016). *Derechos humanos y diversidad sexual*. Madrid: Editorial Los Libros de la Catarata. Recuperado de <https://hdl.handle.net/10901/19023>
- Montero, R. (2018). *La ridícula idea de no volver a verte*. Seix Barral.
- Pérez, E., & Sánchez, M. (2020). *Evaluación social: Estrategias y metodologías para el análisis de impacto en comunidades*. Editorial Pontificia Universidad Javeriana. https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/32342/28850
- Pérez, R. (2020). *Comunicación y diversidad*. Barcelona: Ediciones Gedisa. <http://orcid.org/0000-0002-4895-0043>
- PNUD. (2020). *Discriminación y exclusión de la comunidad LGBTI*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Rosenzweig, M. (2003). *Nonviolent Communication: A Language of Life*. Puddle Dancer Press.
- Santamaría Lambás, F. (2024). *Los derechos de las personas LGBTI en los países del Norte de Europa: en especial el derecho al cambio de género*. *Derechos y Libertades: Revista De Filosofía Del Derecho Y Derechos Humanos*, (50), 225–267. <https://doi.org/10.20318/dyl.2024.8241>
- Tuttle, K. T. A. (2019). *LGBTQ+ Advocacy and Law in America*. Routledge.
- Universidad Católica Luis Amigó. (2021). *Misión de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*. Recuperado de <https://www.funlam.edu.co/modules/facultadderecho/item.php?itemid=1>
- Universidad Católica Luis Amigó. (2021). *Servicios ofrecidos por el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación*. Recuperado de <https://www.funlam.edu.co/modules/consultoriojuridico/item.php?itemid=46>

Universidad Católica Luis Amigó. (2021). *Visión de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*. Recuperado de <https://www.funlam.edu.co/modules/facultadderecho/item.php?itemid=2>

Vargas, L. (2016). *Evaluación y monitoreo de proyectos sociales: Un enfoque de resultados*. Universidad de Antioquia. <https://www.minjusticia.gov.co/Sala-de-prensa/PublicacionesMinJusticia/Documento%20Criterios%20de%20Justicia%20Inclusiva.pdf>