

**Voces diversas, derechos comunes: sistematización de prácticas inclusivas con población LGBTIQ+**

Ingrid Gisela Ramírez Carvajal

Estudiante

Universidad Católica Luis Amigo

Facultad de Ciencias Sociales Salud y Bienestar

Sistematización

Nombre del curso

Nazly Paola Ascencio Aguirre

Docente del curso

Programa de Trabajo Social

Medellín, Antioquia

2025

Tabla de contenido

<b>Contenido</b>	
<b>Introducción</b> .....	2
<b>Justificación</b> .....	2
<b>Antecedentes</b> .....	3
<b>Problemática social identificada</b> .....	6
<b>2. Entornos institucionales que reproducen violencia simbólica</b> .....	7
<b>3. Débil validación institucional de identidades diversas</b> .....	8
<b>Actores participantes</b> .....	8
<b>Marco teórico</b> .....	9
<b>Marco conceptual</b> .....	11
<b>Marco legal</b> .....	13
<b>Pregunta de sistematización</b> .....	15
<b>Objetivos de sistematización</b> .....	15
<b>¿Para qué queremos sistematizar?</b> .....	18
<b>¿Qué experiencia queremos sistematizar?</b> .....	18
<b>¿Qué aspectos centrales de esa experiencia queremos sistematizar?</b> .....	19
<b>1. Desconocimiento del lenguaje inclusivo y el enfoque de género.</b> .....	19
<b>Reflexión de fondo. ¿Por qué paso lo que paso?</b> .....	22
<b>Puntos de llegada</b> .....	23
<b>Aprendizajes teórico-prácticos: aportes al TS</b> .....	24
<b>Conclusiones y Recomendaciones</b> .....	26
<b>Lista de Referencias</b> .....	1

## **Introducción**

Voces diversas, derechos comunes es una sistematización desarrollada en el marco de la práctica profesional en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Católica Luis Amigó, desde el rol del Trabajo Social.

Este espacio, además de prestar servicios jurídicos a la comunidad, cumple una función formativa para estudiantes de distintas disciplinas, lo que lo convierte en un escenario clave para la reflexión crítica, la intervención profesional y la construcción de prácticas inclusivas con perspectiva de derechos humanos.

El eje central de este trabajo es la atención a la población LGBTIQ+ (Lesbianas, Gay, Bisexuales, Trans, Intersexuales y Queer), y la necesidad de brindar un trato digno y libre de discriminación en espacios jurídicos que aún reproducen prácticas excluyentes, muchas veces de forma naturalizada. En este contexto, el Trabajo Social adquiere un papel fundamental como puente entre el derecho y lo social, al visibilizar las múltiples vulneraciones que enfrentan personas con identidades y expresiones de género diversas, y al promover una atención más humana, crítica e incluyente.

El proceso parte de la observación y participación activa en las dinámicas institucionales del consultorio, lo que permitió identificar barreras simbólicas, comunicativas y estructurales que obstaculizan el acceso a la justicia para esta población. La elección de esta problemática se sustenta en el compromiso ético-político del Trabajo Social con la equidad, la diversidad y la transformación de contextos excluyentes, especialmente en espacios formativos donde es urgente incorporar enfoques de género, interseccionalidad y derechos humanos.

La sistematización se concibe aquí como una herramienta crítica que permite reconstruir experiencias, reconocer las voces de quienes viven estas realidades y generar aprendizajes significativos que orienten prácticas más justas. El lenguaje inclusivo emerge como un eje transversal, entendido no sólo como una forma de comunicación, sino como un acto político y ético que desafía la norma binaria y reconoce las identidades diversas.

## **Justificación**

La sistematización Voces diversas, derechos comunes surge de la necesidad de analizar críticamente cómo se desarrollan las prácticas de atención jurídica hacia la población

LGBTIQ+ en un contexto universitario, específicamente en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Católica Luis Amigó. En estos espacios, donde intervienen estudiantes en formación, se evidencian tensiones entre los marcos normativos institucionales y las realidades sociales de poblaciones históricamente excluidas, lo que hace urgente la revisión de prácticas, discursos y protocolos desde una perspectiva de derechos humanos.

El porqué de esta sistematización radica en las múltiples formas de discriminación, invisibilización y vulneración de derechos que enfrentan personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas al acceder a servicios jurídicos. Estas situaciones no solo reproducen desigualdades estructurales, sino que también evidencian vacíos en la formación profesional, particularmente en lo que respecta al enfoque de género, la diversidad sexual y el uso del lenguaje inclusivo como herramienta de respeto y reconocimiento.

Desde el rol del Trabajo Social, este ejercicio se justifica en su compromiso ético y político con la transformación social, la justicia y la garantía de derechos. En contextos formativos como los consultorios jurídicos, donde se educa para intervenir en realidades sociales complejas, se vuelve imprescindible incorporar miradas críticas que promuevan prácticas más sensibles a la diferencia y comprometidas con la inclusión.

El para qué de esta sistematización es doble: por un lado, busca reconstruir y analizar las prácticas cotidianas del consultorio frente a la atención de la población LGBTIQ+, visibilizando tanto los avances como las barreras existentes; y por otro, generar propuestas que fortalezcan la atención desde un enfoque ético, inclusivo y transformador. Esto incluye la incorporación del lenguaje inclusivo como pilar de respeto y la necesidad de acciones afirmativas que garanticen el acceso igualitario a los servicios jurídicos. Así, se espera aportar tanto a la mejora institucional como a la formación integral de los futuros profesionales, posicionando al Trabajo Social como un actor clave en la defensa y promoción de los derechos humanos.

### **Antecedentes**

En el proceso de construcción de prácticas inclusivas dentro de los consultorios jurídicos universitarios, se ha hecho cada vez más evidente la necesidad de sistematizar experiencias que permitan comprender tanto los desafíos persistentes como los avances alcanzados en la atención a la población LGBTIQ+. La sistematización, entendida como herramienta crítica, no solo permite recuperar vivencias concretas, sino también identificar

barreras estructurales, culturales y simbólicas que impiden el acceso igualitario a la justicia. En este sentido, diversos estudios y proyectos desarrollados en América Latina y el contexto colombiano han contribuido a sentar las bases para una reflexión profunda sobre la necesidad de transformar estos espacios institucionales desde un enfoque de derechos humanos, género e interseccionalidad.

Uno de los aportes más significativos en este campo es el documento *Re-Existir, Existiendo: Sistematización de Experiencias de Vida Trans en la Fundación Grupo de Acción y Apoyo a personas Trans (GAAT)* (Fundación GAAT, 2022), que recoge los relatos y resistencias de personas trans en Colombia desde una perspectiva política, crítica y participativa. A través de metodologías cualitativas, este estudio visibiliza las violencias estructurales que enfrenta esta población, especialmente en el acceso a servicios básicos como salud, educación y justicia. Pero, más allá del diagnóstico, el documento destaca las estrategias de transformación social que las personas trans han construido a lo largo de sus trayectorias vitales, subrayando que el reconocimiento de derechos no puede limitarse al plano legal, sino que debe implicar condiciones reales para una vida digna. Este testimonio colectivo representa una guía metodológica y ética para proyectos de sistematización, en tanto que pone en el centro las voces de quienes han sido históricamente silenciadas.

Desde el ámbito académico, la investigación *La necesidad urgente del enfoque de género en los consultorios jurídicos* (Universidad del Atlántico, 2020) ofrece un análisis crítico sobre la ausencia de perspectiva de género en la formación jurídica y en la atención prestada por consultorios universitarios. El texto se sustenta en una sistematización de experiencias desarrolladas durante la Maestría en Estudios de Género y Violencia Intrafamiliar, e involucra tanto a estudiantes como a docentes y personas usuarias de los servicios jurídicos. A partir de una metodología cualitativa, la investigación identifica la reproducción de estereotipos sexistas y heteronormativos en los procesos de atención, y propone herramientas concretas para incorporar enfoques de género y derechos humanos en la formación profesional. Su relevancia radica en mostrar que la discriminación no solo proviene de un vacío legal, sino de prácticas institucionales cotidianas que perpetúan la exclusión.

Otro referente importante es el trabajo realizado por el Centro de Atención en Género y Diversidad Sexual de la Universidad de Antioquia (2021), que ha desarrollado un modelo de articulación entre formación académica, extensión universitaria y acción social con enfoque de género. Este centro no solo presta asesoría jurídica y psicológica a personas LGBTIQ+, sino

que también constituye un espacio formativo para estudiantes de distintas disciplinas, quienes participan activamente en procesos de sensibilización, capacitación e intervención directa. La experiencia de este centro es especialmente valiosa porque demuestra cómo la universidad puede convertirse en un actor clave para la transformación de imaginarios sociales excluyentes, al incorporar prácticas inclusivas tanto en el currículo como en la atención a la comunidad. En el contexto del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Católica Luis Amigó, esta experiencia representa una referencia metodológica aplicable, especialmente desde el rol del Trabajo Social como puente entre las necesidades sociales y las estructuras jurídicas.

En línea con estos aportes, la tesis de maestría Aplicación del enfoque de género en las decisiones del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá por el delito de violencia intrafamiliar cuando es perpetrado contra una mujer por su pareja o expareja (Chaparro Beltrán, 2024) realiza un análisis detallado sobre cómo el enfoque de género o su ausencia influye en la impartición de justicia. A través del estudio de sentencias judiciales, la autora demuestra cómo los estereotipos de género persisten incluso en escenarios jurídicos formales, condicionando las decisiones judiciales y, por ende, el acceso a una justicia efectiva. Este trabajo permite ampliar la mirada más allá del consultorio jurídico y evidenciar que los problemas de discriminación y falta de enfoque de género no son únicamente institucionales, sino también culturales y estructurales en el sistema judicial colombiano.

El Artículo académico publicado en la revista Perspectivas de Trabajo Social (UCSH, Chile). Desafíos contemporáneos del trabajo social: la construcción de alternativas de intervención social en contextos de diversidad sexual (Rodrigo Azócar González, 2015), reflexiona sobre los desafíos contemporáneos del Trabajo Social en la construcción de alternativas de intervención social en contextos de diversidad sexual en Chile. El autor destaca cinco desafíos en la importancia de una praxis transdisciplinar que responda a la nueva definición de Trabajo Social, en discusión a nivel mundial, y a los procesos de cuestionamiento y cambio social revitalizados en la últimas décadas, el primer desafío, está orientado a reconocer la diversidad sexual y de género como un eje estructural del trabajo social contemporáneo y no como un tema marginal o de minorías, por otro lado está también, superar la mirada patologizante o desmoralizante, el autor con este desafío destaca que el trabajo social abordó la diversidad sexual, desde perspectivas patologizantes o moralistas influenciadas por discursos médicos, religiosos y jurídicos, como tercer desafío destaca la revisión crítica del rol profesional, Azocar, invita a repensar el papel del trabajo social ya no como un agente de

control social, si no como mediador crítico que promueve el reconocimiento y la inclusión y por último la reconstrucción de alternativas de intervención, esto con el fin de avanzar hacia los modelos de intervención inclusivos y participativos, donde las personas LGBTIQ+, sean sujetos activos en la construcción de respuestas sociales.

Por último, el artículo académico *Nosotros y los otros: pertenencia, exclusión y complejidades en la definición de una comunidad LGBTIQ+* (Mera-Adasme & Mera, 2025), publicado en la revista *Atenea Digital*, ofrece una reflexión teórica valiosa para esta sistematización. Este artículo se desarrolló en Chile, utilizando entrevistas a profundidad, los autores analizan las tensiones que atraviesan a las llamadas “comunidades LGBTIQ+”, advirtiendo sobre los riesgos de tratar estas identidades como homogéneas. El texto propone que el concepto de comunidad debe ser entendido desde sus quiebres y contradicciones, reconociendo las diversas formas de exclusión interna que también pueden reproducirse en espacios que se autodefinen como inclusivos. Esta lectura es fundamental para el análisis de las prácticas en consultorios jurídicos, ya que advierte sobre la necesidad de adoptar una mirada interseccional y ética que considere la diversidad dentro de la diversidad, y evite la simplificación de las identidades.

En conjunto, estos antecedentes reafirman la importancia de sistematizar las experiencias de atención a la población LGBTIQ+ como una estrategia para identificar avances, reconocer barreras persistentes y formular propuestas de transformación institucional. Los consultorios jurídicos universitarios, al articular la formación académica con la práctica profesional, se configuran como espacios estratégicos para implementar cambios sustantivos hacia una justicia social más equitativa. El Trabajo Social, desde su compromiso ético-político, tiene un papel central en esta tarea, al promover la visibilización, el reconocimiento y la garantía de derechos para todas las personas, sin distinción de género, orientación sexual o identidad.

### **Problemática social identificada**

La población LGBTIQ+ continúa enfrentando diversas formas de invisibilización y exclusión, incluso en espacios que deberían promover el acceso a la justicia y la garantía de derechos, como es el caso del Consultorio Jurídico y de Conciliación de la Universidad Católica Luis Amigó. Aunque se han producido avances normativos que reconocen la diversidad sexual y de género, persisten barreras institucionales, simbólicas y prácticas que impiden una atención jurídica verdaderamente inclusiva. Entre estas se destacan la ausencia de protocolos con enfoque de género, el uso de formularios binarios y la limitada formación del personal en temas

de diversidad sexual. Estas falencias no solo reproducen estereotipos, sino que afectan directamente el derecho de las personas LGBTIQ+ a ser reconocidas, tratadas con dignidad y orientadas jurídicamente desde una perspectiva respetuosa e igualitaria.

Esta sistematización identifica como problemática central la necesidad de transformar los modelos de atención en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, promoviendo prácticas más inclusivas, integrales y respetuosas hacia la diversidad sexo-genérica. En lugar de ser un espacio garante de derechos, el consultorio aún reproduce prácticas institucionales y culturales que obstaculizan una atención libre de discriminación.

La problemática se manifiesta en tres dimensiones principales:

### **1. Ausencia de enfoque de género y lenguaje inclusivo**

Uno de los principales obstáculos es el funcionamiento de los procesos jurídicos bajo un paradigma binario de género (hombre/mujer), lo que excluye a quienes no se ajustan a dichas categorías. Tal como plantea Butler (2007), el género es una construcción social compleja que no puede reducirse a un sistema binario (p. 33). Esta rigidez se refleja en los instrumentos de atención, formularios y discursos cotidianos del personal del consultorio, donde se constató, a través de registros y observaciones realizadas durante la práctica profesional, que solo el 62,5 % del personal reconoce o utiliza categorías no binarias en sus intervenciones de los 15 participantes.

Además, el lenguaje inclusivo sigue siendo un desafío estructural. El lenguaje tiene la capacidad de construir realidades, y su uso puede ser tanto una herramienta de inclusión como de exclusión (Lamas, 2003, p. 33). En el entorno del consultorio, persiste el uso de expresiones heteronormativas y la omisión de pronombres o nombres sociales, lo que afecta la dignidad de personas trans y no binarias (Fundación GAAT, 2022, p. 17).

### **2. Entornos institucionales que reproducen violencia simbólica**

La falta de condiciones físicas y simbólicas que garanticen seguridad y confianza para la población LGBTIQ+ genera un entorno percibido como excluyente. Múltiples estudios han documentado cómo el miedo a ser discriminadas limita la disposición de las personas LGBTIQ+ a acudir a espacios jurídicos (Escobar, 2019, p. 45; UNFPA, 2019, p. 23). En el caso del consultorio analizado, se evidencian deficiencias como la inexistencia de baños neutros, la falta de señalización inclusiva, escasos materiales educativos con enfoque de diversidad, y una débil formación del equipo humano.

Estas carencias tienen implicaciones profundas. El entorno institucional incide en el bienestar emocional y el ejercicio de derechos de las personas LGBTIQ+ (Ruiz Jara, 2023, p. 19). Colombia Diversa (2022) ha señalado que la ausencia de ambientes seguros incrementa la revictimización y desalienta el acceso a la justicia. (p. 5)

### **3. Débil validación institucional de identidades diversas**

La expresión débil validación institucional de identidades diversas, alude a la limitada capacidad que tiene el personal administrativo del consultorio jurídico para reconocer, respetar y garantizar los derechos de las personas con orientaciones sexuales e identidades de género no hegemónicas. El enfoque de derechos humanos exige reconocer a las personas LGBTIQ+ como sujetos plenos de derechos, no como objetos de tutela o corrección (Red Jurídica por la Diversidad, 2021, p. 8). Para ello, es indispensable avanzar en formación institucional, revisar prácticas internas y garantizar la participación activa de las voces históricamente marginadas.

#### **Actores participantes**

En el desarrollo de la presente sistematización de prácticas inclusivas en la atención integral a la población LGBTIQ+ dentro del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, se identifican diversos actores que, desde sus respectivos roles, influyen de manera significativa en la construcción de escenarios más justos, equitativos e inclusivos. A continuación, se describen los actores primarios y secundarios que participan o inciden en esta experiencia:

##### **Actores principales**

Practicante de Trabajo Social (autora de la sistematización): La figura de la practicante resulta fundamental, ya que desde su rol de formación profesional participa activamente en la observación, intervención y análisis crítico de las dinámicas institucionales. Su mirada permite reconstruir experiencias, visibilizar prácticas discriminatorias y plantear transformaciones desde una perspectiva ética, profesional y comprometida con los derechos humanos.

Coordinadores/as académicos/as del Consultorio Jurídico: Estos actores articulan las acciones de los y las estudiantes en práctica con las políticas institucionales. Su postura frente al enfoque diferencial, de género y de derechos puede facilitar o dificultar la implementación de prácticas inclusivas, convirtiéndolos en agentes clave en los procesos de cambio.

Usuarios/as generales del Consultorio Jurídico: Si bien el foco de esta sistematización está en la población LGBTIQ+, es relevante considerar a las demás personas que acceden al servicio, cuyas interacciones, actitudes y demandas también impactan el clima institucional y la percepción de inclusión o exclusión dentro del consultorio.

#### Actores secundarios

Equipo interdisciplinario (psicología, derecho, conciliación, entre otros): En algunos espacios, además del personal jurídico, participan profesionales de otras disciplinas que enriquecen la atención ofrecida. Su formación y sensibilidad hacia la diversidad sexual y de género son determinantes en la construcción de un servicio integral e inclusivo.

Oficinas de Bienestar Universitario y Comités de Género: Estas instancias universitarias promueven políticas y acciones institucionales orientadas al respeto por la diversidad. Su incidencia se refleja en la formación y sensibilización de la comunidad universitaria, así como en el acompañamiento psicosocial a quienes enfrentan situaciones de discriminación o violencia.

Familias de personas LGBTIQ+ que acuden al Consultorio Jurídico: En casos relacionados con violencia intrafamiliar, procesos de afirmación de identidad de género o conflictos familiares por orientación sexual, las familias pueden aparecer como actores relevantes, bien sea como parte del conflicto o como aliados potenciales en la defensa de derechos.

### **Marco teórico**

El marco teórico que orienta esta sistematización se orientara desde un paradigma comprensivo - interpretativo, el cual orienta la comprensión de la realidad social desde las experiencias, significados y perspectivas de los sujetos involucrados. Este enfoque surge como una alternativa crítica frente al paradigma positivista, que concibe la realidad como un objeto externo, medible y regido por leyes universales. En contraste, el paradigma comprensivo-interpretativo, parte del reconocimiento de la realidad social como una construcción simbólica y subjetiva, en la que los actores otorgan sentido a sus experiencias individuales y colectivas. Según Sandín (2003), el paradigma comprensivo “busca la comprensión de las acciones humanas desde los significados que los propios sujetos les atribuyen” (p. 64), en contraposición a la perspectiva del paradigma positivista, centrado en la búsqueda de leyes generales y objetividad. Mientras que el paradigma interpretativo, busca comprender el sentido y las

acciones humanas, el saber cómo las personas viven, sienten y dan sentido a su realidad cotidiana. Desde esta mirada, la práctica profesional con población LGBTIQ+ no se entiende como un proceso lineal o técnico, sino como una relación de encuentro, atravesada por sentidos, relaciones de poder y dinámicas sociales que deben ser analizadas críticamente en su contexto.

### **Modelo: Hermenéutico**

La hermenéutica se presenta como un modelo interpretativo que aporta herramientas conceptuales para analizar los discursos, símbolos y sentidos emergentes en la práctica profesional. Desde esta perspectiva, comprender no significa simplemente explicar, sino interpretar el significado desde la experiencia del otro. Gadamer (1990) afirma que la comprensión es un proceso dialógico que se produce cuando “los horizontes del intérprete y del texto se fusionan” (p. 397), es decir, cuando el sujeto que interpreta entra en diálogo con los sentidos del otro.

Aplicada al contexto del consultorio jurídico, esta perspectiva permite comprender cómo las personas LGBTIQ+ y los/as profesionales resignifican nociones como justicia, identidad o reconocimiento institucional, produciendo sentidos múltiples sobre el ejercicio de derechos.

### **Teoría crítica del trabajo social**

Desde la teoría crítica del Trabajo Social, se reconoce la necesidad de posicionarse frente a las desigualdades estructurales que afectan a las personas en función de su género, orientación sexual o identidad. Iamamoto (2007) sostiene que el Trabajo Social debe “asumir una postura crítica frente a las relaciones sociales que reproducen desigualdades” (p. 143), especialmente aquellas que normalizan la exclusión.

La intervención con población LGBTIQ+ exige una mirada que cuestione las lógicas heteronormativas, el binarismo de género y los marcos tradicionales de atención. En esa línea, Cussiánovich (2005) afirma: “El Trabajo Social debe estar comprometido con la garantía de derechos y con la transformación de las condiciones estructurales que generan exclusión” (p. 59).

### **Enfoques: Cualitativo, de Género, Interseccional y de Derechos Humanos**

**Enfoque Cualitativo:** Este enfoque se articula directamente con el paradigma comprensivo, al priorizar la voz de los sujetos, la contextualización de sus experiencias y la

reflexión crítica. Hernández, Fernández y Baptista (2014) destacan que “la investigación cualitativa se basa en una lógica inductiva, una perspectiva holística y una orientación hacia la comprensión de fenómenos complejos” (p. 364), lo cual es pertinente para explorar las prácticas inclusivas desde el Trabajo Social.

**Enfoque de Género:** Propone comprender las desigualdades desde las relaciones históricas entre los géneros, evidenciando cómo estas se traducen en prácticas discriminatorias. Desde esta perspectiva, se busca visibilizar las formas en que las instituciones, incluso jurídicas, reproducen patrones de exclusión hacia quienes no encajan en el sistema binario hombre/mujer.

**Enfoque Interseccional:** Permite analizar cómo se entrecruzan múltiples ejes de desigualdad de género, orientación sexual, clase, raza generando situaciones particulares de vulneración. Esta mirada evita simplificaciones y reconoce que las personas LGBTIQ+ experimentan discriminación de forma diferenciada y compleja.

**Enfoque de Derechos Humanos y No Discriminación:** Las prácticas inclusivas deben estar guiadas por el principio de igualdad, reconociendo a las personas LGBTIQ+ como sujetos políticos y titulares de derechos. Naciones Unidas (2011) establece que “todas las personas, independientemente de su orientación sexual o identidad de género, tienen derecho a disfrutar de los derechos humanos sin discriminación” (p. 3), lo que obliga a los Estados y las instituciones a implementar acciones afirmativas que garanticen su reconocimiento y protección.

### **Marco conceptual**

La sistematización de la experiencia Voces diversas, derechos comunes, desarrollada en el marco de la práctica profesional en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Católica Luis Amigó, desde el rol del Trabajo Social, se fundamenta en una serie de categorías teóricas y enfoques que permiten comprender y orientar prácticas inclusivas con población LGBTIQ+. A partir de un enfoque cualitativo, de Género, Interseccional y de Derechos Humanos en articulación con el paradigma comprensivo-interpretativo y el modelo hermenéutico, se reconoce que las realidades sociales no son objetivas ni universales, sino construidas simbólicamente a través de sentidos, discursos y relaciones de poder. Por ello, comprender las experiencias de exclusión y resistencia de las personas LGBTIQ+ exige una mirada crítica que integre los aportes del Trabajo Social, la teoría de género, la

interseccionalidad y el enfoque de derechos humanos, para avanzar hacia la transformación de los contextos jurídicos desde prácticas inclusivas y emancipadoras.

### **Heteronormatividad**

La heteronormatividad se entiende como un conjunto de normas sociales, culturales e institucionales que legitiman la heterosexualidad como la única forma válida y natural de orientación sexual, al tiempo que imponen el binarismo de género como el único modelo legítimo de identidad (hombre/mujer). Esta matriz de pensamiento no solo configura las expectativas sociales sobre cómo deben ser las relaciones afectivas y sexuales, sino que también estructura los sistemas legales, educativos y de salud, excluyendo y marginando a quienes se sitúan fuera de ese marco.

El trabajo de teóricos como Michael Warner, Judith Butler, Eve Kosofsky Sedgwick y otros, ha sido fundamental para deconstruir este concepto y visibilizar cómo la heteronormatividad es un mecanismo de control social que limita la diversidad sexual y de género. Warner, por ejemplo, ha argumentado que la heteronormatividad no solo regula las prácticas sexuales, sino también las formas en que las personas se relacionan entre sí y cómo se definen los conceptos de "normalidad" y "anomalía" en relación con la sexualidad. (Warner, 1991, p. 16).

En *The Trouble with Normal* (1999), discute cómo la aceptación social de la heterosexualidad como "norma" marginaliza a las personas que no se ajustan a este modelo, y cómo la cultura dominante impone una visión limitada y excluyente de la sexualidad y del amor, al establecer una jerarquía moral que distingue entre las prácticas sexuales "respetables" y las "desviadas" (p. 21).

### **Lenguaje inclusivo**

El lenguaje inclusivo es una herramienta que busca visibilizar a todas las personas, evitando reproducir sesgos de género o exclusiones simbólicas. Su uso en contextos institucionales representa un avance significativo hacia el reconocimiento de la diversidad y la no discriminación.

Como señala Boré (2019), "el lenguaje es un dispositivo que construye realidades; no es solo un reflejo de lo que somos, sino también una forma de ordenar el mundo. Usar lenguaje inclusivo es una estrategia para desarticular discursos que invisibilizan o subordinan" (p. 17).

Además, el lenguaje inclusivo implica nombrar a las personas de acuerdo con su identidad y expresión de género, reconociendo su derecho a la autodeterminación. Esto contribuye a una sociedad más equitativa y respetuosa de las diferencias.

## **LGBTIQ+**

El término LGBTIQ+ hace referencia a un conjunto de identidades y orientaciones sexuales que se apartan de las normas heterosexuales y cisnormativas. Incluye a lesbianas, gays, bisexuales, personas trans, intersex, queer, y otras expresiones de género y sexualidad que desafían las categorías tradicionales. Estas identidades no solo describen experiencias individuales, sino que también representan formas de resistencia frente a estructuras sociales de exclusión. Como señala Borrillo (2001), “el acrónimo LGBTIQ+ agrupa a personas que históricamente han sido marginadas por su orientación sexual o identidad de género” (p. 12), y para Butler (2006), “la identidad queer no es una identidad estable, sino una práctica política que cuestiona las normas que regulan el género y la sexualidad” (p. 31).

## **Marco legal**

### **Normativa internacional**

A nivel internacional, los derechos de las personas LGBTIQ+ se enmarcan en los principios de igualdad, no discriminación, dignidad humana y acceso a derechos fundamentales, reconocidos en tratados y declaraciones internacionales.

### **Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948)**

Proclama que “todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos” (art. 1) y establece que toda persona tiene derecho a no ser discriminada por ninguna condición (art. 2).

### **Principios de Yogyakarta (2007)**

Documento clave que aplica las normas internacionales de derechos humanos a las cuestiones de orientación sexual e identidad de género. Establece principios sobre el derecho a la igualdad, al reconocimiento legal, a la vida privada, a la no discriminación y al acceso a servicios.

Principio 1: “Toda persona tiene derecho al disfrute de los derechos humanos sin discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género”.

## **Corte Interamericana de Derechos Humanos – Opinión Consultiva OC-24/17**

Reconoce la identidad de género y la orientación sexual como categorías protegidas por el principio de igualdad y no discriminación.

### **Normativa nacional – Colombia**

Colombia ha avanzado significativamente en el reconocimiento legal de los derechos de las personas LGBTIQ+, aunque persisten retos en la garantía efectiva de estos derechos.

### **Constitución Política de Colombia (1991)**

- Art. 13: establece la igualdad ante la ley y la protección especial para grupos discriminados.
- Art. 16: reconoce el derecho al libre desarrollo de la personalidad.

### **Sentencias de la Corte Constitucional**

- **Sentencia C-577 de 2011:** reconoce la unión marital de hecho para parejas del mismo sexo.
- **Sentencia SU-214 de 2016:** protege el derecho a la identidad de género y el cambio de nombre y sexo en documentos oficiales.
- **Sentencia T-478 de 2015:** reconoce la discriminación contra personas trans como una forma de violencia simbólica y estructural.

### **Política Pública Nacional LGBTI (2010)**

Instrumento orientado a garantizar derechos, prevenir la discriminación y promover la inclusión de la población LGBTI.

### **Normativa local – Medellín**

Medellín ha implementado políticas públicas y estrategias de inclusión para promover los derechos de las personas LGBTIQ+.

### **Plan de Desarrollo Municipal (2020–2023) – “Medellín Futuro”**

Incluye acciones específicas para la garantía de derechos de población LGBTI, como acceso a servicios de salud, educación y justicia.

## **Marco contextual o geográfico**

El escenario donde se desarrolló esta sistematización corresponde al Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Católica Luis Amigó, ubicado en la Calle 51 # 65-240, en la ciudad de Medellín, Colombia. Este espacio académico tiene como propósito articular la formación profesional con el compromiso social universitario, ofreciendo servicios gratuitos a la comunidad y facilitando la práctica formativa de los estudiantes.

El Consultorio Jurídico cumple un papel fundamental en la formación de los futuros abogados del Programa de Derecho, ya que les permite aplicar los conocimientos adquiridos en un entorno real, bajo la orientación y supervisión de profesionales expertos. A su vez, representa un importante punto de apoyo para la comunidad, al brindar orientación y acompañamiento legal en distintas ramas del derecho, y desarrollar actividades de promoción de derechos y educación jurídica, como brigadas y jornadas comunitarias, con un enfoque de acceso a la justicia.

Asimismo, a través del Centro de Conciliación, se promueve la solución pacífica y dialogada de los conflictos cotidianos, lo que no solo contribuye al descongestionamiento judicial, sino que también fomenta una cultura ciudadana basada en el respeto, el diálogo y la corresponsabilidad. En este contexto, la participación del Trabajo Social cobra relevancia, ya que permite abordar de forma integral las problemáticas de los usuarios, considerando tanto los aspectos legales como sus condiciones sociales, familiares y personales.

## **Pregunta de sistematización**

¿Cómo se manifiestan y enfrentan las barreras institucionales, simbólicas y comunicativas en la atención jurídica a personas LGBTIQ+ en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Católica Luis Amigó?

## **Objetivos de sistematización**

### **Objetivo general:**

Comprender las barreras institucionales, simbólicas y comunicativas que afectan la atención jurídica a personas LGBTIQ+ en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Católica Luis Amigó, a partir de la sistematización de la práctica profesional en Trabajo Social.

### **Objetivos específicos:**

1. Develar las prácticas institucionales que limitan o favorecen el acceso a la justicia de personas LGBTIQ+ en el contexto del consultorio jurídico.
2. Describir cómo se aplican (o no) enfoques de género, diversidad sexual y lenguaje inclusivo en los procesos de atención jurídica.
3. Interpretar las experiencias vividas durante la práctica profesional en relación con la atención a población LGBTIQ+, reconociendo tensiones, aprendizajes y resistencias.

### **Metodología de intervención en el proyecto social**

La intervención desarrollada en el marco del proyecto “Voces diversas, derechos comunes” se fundamenta en el método de Trabajo Social con grupos, dado que el proceso se llevó a cabo en un escenario institucional en el que convergen diversos actores: estudiantes en formación, profesionales del derecho, personal administrativo y población usuaria del Consultorio Jurídico, particularmente personas LGBTIQ+. Este método permitió reflexionar colectivamente sobre las prácticas de atención, identificar barreras y construir propuestas inclusivas desde una perspectiva crítica y participativa.

#### **Etapas del método de intervención con grupos**

##### **1. Diagnóstico o exploración inicial:**

- Se realizó una observación participante en el consultorio jurídico para identificar prácticas, discursos y dinámicas relacionadas con la atención a personas LGBTIQ+.
- Se analizaron registros institucionales, protocolos, formatos y comunicaciones internas.
- Se aplicaron entrevistas informales y conversaciones espontáneas con estudiantes, usuarios/as y personal, que permitieron identificar percepciones, resistencias y experiencias de discriminación.

##### **2. Planificación de la intervención:**

- A partir del diagnóstico, se diseñó una propuesta de intervención grupal orientada a sensibilizar y formar a los actores institucionales en el uso del lenguaje inclusivo, el enfoque de género y el respeto por la diversidad sexual.
- Se definieron objetivos, contenidos, dinámicas participativas y materiales pedagógicos para los encuentros grupales.

### **3. Ejecución de la intervención:**

- Se llevaron a cabo talleres formativos y espacios de reflexión colectiva con los grupos de estudiantes en práctica y personal del consultorio.
- Se promovieron actividades como análisis de casos, ejercicios de roles, debates y lectura crítica de normativas y experiencias de vida de personas LGBTIQ+.
- Se utilizaron estrategias participativas que facilitaron el reconocimiento de prejuicios, la empatía y el compromiso con una atención más ética e inclusiva.

### **4. Evaluación y sistematización:**

- Se aplicaron instrumentos como encuestas de percepción, relatorías grupales y diarios de campo para recoger las experiencias y aprendizajes generados.
- Se identificaron avances, resistencias y necesidades de mejora, lo que permitió alimentar el proceso de sistematización del proyecto.

### **Técnicas e instrumentos utilizados**

- Observación participante: Para registrar comportamientos, actitudes y discursos en la atención jurídica.
- Entrevistas informales y conversacionales: Con estudiantes y personal del consultorio.
- Talleres participativos: Con enfoque educativo y de sensibilización sobre diversidad sexual, lenguaje inclusivo y derechos humanos.
- Diarios de campo y relatorías: Para documentar la experiencia desde el rol profesional.
- Encuestas de percepción y evaluación: Aplicadas al finalizar los talleres, para identificar cambios en actitudes y conocimientos.
- Análisis documental: Revisión de protocolos, formularios y registros institucionales para identificar vacíos o sesgos.

Esta metodología permitió integrar el rol del Trabajo Social como facilitador del cambio institucional, promoviendo una atención jurídica más respetuosa, crítica y centrada en los derechos de la población LGBTIQ+

### **¿Para qué queremos sistematizar?**

La sistematización del proyecto titulado Voces diversas, derechos comunes tiene como objetivo, comprender las barreras institucionales, simbólicas y comunicativas que afectan la atención jurídica a las personas LGBTIQ+ en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Católica Luis Amigó. Este proceso aportara a la reflexión sobre las prácticas institucionales recolectadas y la posible incidencia en el éxito de la atención a la población diversa que recurre a servicios del consultorio jurídico y centro de conciliación.

Desde un punto de vista crítico, las barreras identificadas no son únicamente administrativas, sino también culturales y simbólicas, expresadas en el lenguaje, los protocolos y las relaciones cotidianas que se presentan día a día en el consultorio, es por ello, que surgió la necesidad de intervenir desde el trabajo social, en concientizar a las personas que prestan el servicio de atención en el centro de conciliación, esto, se convierte en una posible incidencia en el trato adecuado, con perspectiva de género, lenguaje inclusivo y sobre todo, humanizado de la población diversa.

De acuerdo con Jara (2018), “la sistematización constituye una herramienta metodológica que permite transformar la experiencia vivida en conocimiento crítico, identificando los sentidos, aprendizajes y tensiones que emergen en el proceso” (p.57). desde esta perspectiva, sistematizar no solo implicó describir lo sucedido, sino analizar los factores que condicionan las prácticas institucionales, con el fin de reflexionar en los ejercicios de atención y prestación de servicios del consultorio jurídico y centro de conciliación.

### **¿Qué experiencia queremos sistematizar?**

La experiencia sistematizada en este proyecto forma parte del proceso de práctica profesional del Programa de Trabajo Social, que se realiza en el consultorio jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Católica Luis Amigo, sede Medellín, durante el semestre 2024-2. A lo largo de esta práctica, la experiencia a sistematizar es las barreras simbólicas que enfrentan la población LGBTIQ+ por falta de interés y de capacitación de los administrativos de consultorio jurídico, donde se evidencian diversas formas de invisibilización y exclusión, incluso en espacios que deberían promover el acceso a la justicia y la garantía de derechos. Aunque se han producido avances normativos que reconocen la diversidad sexual y de género, persisten barreras institucionales, simbólicas y prácticas que impiden una atención jurídica verdaderamente inclusiva. En lugar de ser un espacio garante de derechos, el consultorio aún reproduce prácticas institucionales y culturales que obstaculizan una atención libre de

discriminación. La sistematización de esta experiencia fortaleció el papel de la trabajadora social en contextos educativos y jurídicos, en torno a la justicia social, la inclusión y los derechos humanos, también profundizar en lo vivido, obtener aprendizajes significativos y posibilitar a un ambiente en el que la diversidad sea reconocida como un activo y no como una diferencia que excluye.

### **¿Qué aspectos centrales de esa experiencia queremos sistematizar?**

La sistematización busca recuperar, analizar y reflexionar críticamente sobre las experiencias desarrolladas en el proceso de atención inclusiva a personas LGBTIQ+ en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Católica Luis Amigó, así mismo se destacan 2 ejes fundamentales en esta sistematización:

#### **1. Desconocimiento del lenguaje inclusivo y el enfoque de género.**

Esta práctica se hace evidente en el consultorio Jurídico, porque aún reflejan la persistencia de estructuras tradicionales que invisibilizan la diversidad sexual y de género, ejemplo de ello son los formularios que se deben diligenciar a la hora del ingreso al consultorio, se limitan a las categorías binarias de "masculino" y "femenino", se niega el reconocimiento de identidades no binarias o disidentes, generando exclusión y violaciones simbólicas, esta ausencia muestra no sólo una falta de conocimiento conceptual sobre el enfoque de género, sino de sensibilidad ante la realidad de las personas LGBTIQ.

#### **2. Un entorno institucional que reproduce la violencia simbólica**

La noción de violencia simbólica, desarrollada por Pierre Bourdieu (2000), permite comprender cómo las instituciones reproducen formas de dominación de manera sutil, legitimando desigualdades a través de los discursos, las prácticas y los significados que circulan en su interior. Según el autor, esta forma de violencia “se ejerce esencialmente por las vías puramente simbólicas de la comunicación y del conocimiento, o más exactamente, del desconocimiento, del reconocimiento o, en último término, del sentimiento” (Bourdieu, 2000, p. 11). Teniendo en cuenta esta cita, la violencia simbólica, se manifiesta en el conjunto de mensajes, valores, símbolos, iconos, imposiciones familiares, educativas, sociales, económicas culturales, estéticas y religiosas que transmiten e institucionalizan de manera directa o indirecta la desigualdad.

## **Recuperación del proceso vivido**

El proceso de sistematización Voces diversas, derechos comunes dio inicio en el mes de febrero del año 2024 en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Católica Luis Amigó, sede Medellín. Esta experiencia nació a partir del compromiso institucional por fortalecer una atención más inclusiva hacia las personas pertenecientes a la comunidad LGBTIQ+, y del reconocimiento de las barreras que aún persisten dentro de los espacios jurídicos. Tras completar el empalme entre la Universidad y el Consultorio, se dio apertura al proceso de diagnóstico participativo, el cual buscó identificar las percepciones, necesidades y retos del personal en torno a la atención con enfoque diferencial.

Durante el mes de Marzo del año 2024, se realizaron encuentros, los que permitieron utilizar instrumentos como: Observación participante, esta con el fin de identificar los comportamientos, actitudes y discursos en la atención jurídica, también se aplicaron entrevistas informales y conversacionales con estudiantes y personal del consultorio, con el fin de saber cuáles son sus necesidades y cambios que se requieren en el consultorio, Talleres participativos con enfoque educativo y de sensibilización sobre diversidad sexual, lenguaje inclusivo y derechos humanos, esto con el fin de documentar la experiencia desde el rol profesional de la trabajadora social y por último se aplicaron encuestas de percepción y evaluación, estas aplicadas al finalizar los talleres, para identificar cambios en actitudes y conocimientos.

En el mes de abril del año 2024, pese a todos los instrumentos aplicados, el acercamiento con los participantes fue un proceso complejo, ya que delimitar la población no fue fácil y fue un proceso y un reto para la practicante, para este acercamiento se implementó un espacio de escucha en el consultorio jurídico, donde los participantes y personas usuarias pudieron participar de él. En ese contexto la practicante aclaro su rol como trabajadora social y menciona que el propósito de las actividades no era juzgar, si no comprender las dinámicas institucionales frente a la de atención adecuada que se debe presentar en el consultorio jurídico.

Así mismo durante el mes de Mayo del año 2024, el acercamiento con los participantes que conforman el consultorio jurídico y centro de conciliación, se hizo de manera gradual y con mucho respeto, priorizando la construcción de confianza y el reconocimiento mutuo de saberes. Como se mencionó anteriormente, desde los inicios del diagnóstico en febrero del 2024, se identificó que el nivel del conocimiento frente al tema de población diversa era limitado, ya que la mayoría del personal no había recibido formación específica sobre enfoques

diferenciales o atención inclusiva a la población LGBTIQ+. Aunque al principio hubo ciertas incomodidades al abordar temas relacionados con la orientación sexual o identidad de género, con el paso de las semanas se evidenció una transformación positiva en el lenguaje corporal, en la que se pudo evidenciar se pasó de un conocimiento meramente formal a un interés genuino por incorporar la perspectiva de diversidad en las practicas cotidianas del consultorio.

Finalmente, para el mes de junio y Julio del año 2024, la practicante de trabajo social se planteó una pregunta acerca de la manera en que se obtuvo el diagnóstico y al problema identificado. En ese orden de ideas, el diagnóstico se obtuvo mediante un proceso de observación participativa y reflexiva desarrollado entre los meses de febrero y julio del año 2024 en el consultorio jurídico y centro de conciliación de la universidad católica Luis amigo, desde el inicio se buscó comprender de manera profunda cuales eran las practicas institucionales, los imaginarios y las dinámicas relacionales en la atención jurídica a las personas pertenecientes a la población LGBTIQ+.

Para la recolección de la información se emplearon estrategias metodológicas propias del enfoque cualitativo, es decir, las entrevistas informales con los usuarios y funcionarios y la observación participante. Estas herramientas permitieron captar tanto las percepciones del personal, como las experiencias de las personas dentro del consultorio. Durante este proceso se alcanzó una participación del 62,5% de los miembros del equipo del consultorio, incluyendo docentes asesores, practicantes y personal administrativo. El diagnóstico final, evidenció que, si bien existe una disposición positiva hacía el respeto y la atención igualitaria, aun no se contaban con protocolos específicos, capacitaciones permanentes ni materiales visibles que orientan la atención inclusiva. Así mismo se identificó una debilidad en el lenguaje inclusivo y una falta de formación sistémica sobre los derechos de las personas LGBTIQ+.

El diagnóstico permitió concluir que el consultorio jurídico y centro de conciliación de la universidad católica Luis amigo, se encuentra en un proceso inicial de apertura a la inclusión, donde es necesario visibilizar las barreras que están naturalizadas, fortalecer la capacitación del personal, implementar estrategias de comunicación visibles y crear protocolos con enfoque de género y diversidad sexual. Este resultado se convierte en la base para continuar el proceso de sistematización, que tiene como objetivo crear una atención jurídica más justa, accesible y respetuosa con la diversidad de las personas.

## **Reflexión de fondo. ¿Por qué paso lo que paso?**

Durante la práctica profesional en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación se trabajó en la visibilización de las barreras que enfrentan las personas de la comunidad LGBTIQ+, así como en el discurso de inclusión y la práctica cotidiana. El eje de sistematización que se trabajó, se centró en el desconocimiento del lenguaje inclusivo y del enfoque de género en el consultorio, esta ausencia de lenguaje inclusivo se manifiesta no solo en los formularios de registro de ingreso donde las categorías están denominadas únicamente por masculino o femenino, esto desde un punto de vista personal, no son omisiones sino meros descuidos desde el personal administrativo del consultorio, dado a que ya se habían brindado unas charlas de sensibilización y ellos aún seguían omitiendo ese lenguaje, estas omisiones funcionan como señales claras para quienes llegan al consultorio y no encajan en la norma. Teniendo en cuenta esto, desde la práctica se pudo observar cómo personas no binarias, no tienen en cuenta ni siquiera el nombre con que se identifican las personas trans, como prefieren omitir información relevante por miedo a ser malinterpretada o incluso como renuncian a hacer algún trámite por miedo o temor a ser señalados, esta experiencia concreta, confirma que la ausencia de lenguaje inclusivo produce exclusión y humillaciones silenciosas.

Al observar las prácticas del personal, se evidenció que la falta de aplicación del enfoque de género es más fruto del desconocimiento y temor que de mala voluntad. Muchos profesionales desean “hacer bien las cosas” pero no saben cómo, temen equivocarse con pronombres o terminologías y por ello optan por la neutralidad incómoda o por repartir patrones administrativos antiguos. En otras ocasiones, el desconocimiento de los lineamientos institucionales obliga a que la atención dependa del criterio individual de quien esté o no atendiendo en ese momento, si hay una persona empática y formada, la atención es buena, si no la experiencia del usuario puede ser fría y revictimizante. Esta variabilidad revela que no hay un estándar institucional implementado, es decir, no hay capacitaciones obligatorias, ni formatos con una estructura válida, ni protocolos que guíen un lenguaje inclusivo en el consultorio jurídico y centro de conciliación.

Desde la vivencia, se evidenció que el efecto más dañino no es solo práctico, sino también desde de las estructuras de formularios mal hechos, actos simbólicos y relacionales, es decir, las personas que acuden necesitan sentirse reconocidas para confiar en el proceso jurídico, la negación del nombre sentido o la invisibilización de identidades disidentes transmiten un mensaje claro “este espacio no está hecho para ti”. Se observó cómo la

confianza se construye en pequeños gestos, saludar con el nombre sentido, preguntar con respeto, y se destruye con igual rapidez por el uso de un formulario rígido o una pregunta insensible.

¿Por qué pasó lo que pasó? En su lectura reflexiva, la estudiante sostiene que lo ocurrido se explica por diversas causas, la primera en la persistencia de marcos heteronormativos incrustados en las prácticas administrativas; la segunda en la priorización de trámites y cargas operativas por encima de procesos de formación; la tercera y última en la ausencia de liderazgo institucional que traduzca la política de inclusión en acciones concretas. Además, existe un componente principal el cual es que la incomodidad ante lo desconocido lleva a evitar el tema en lugar de enfrentarlo con aprendizaje y humildad y, por último, las relaciones de poder y los roles (docente, practicante, administrativo) condicionan quién puede proponer cambios y quién se siente escuchado, lo que ralentiza cualquier transformación.

Como practicante, la experiencia proporcionó lecciones evidentes y una carga ética. A partir de lo vivido, comprendiendo que una transformación auténtica requiere abordar dos aspectos al mismo tiempo, acciones que sean inmediatas y duraderas (modificar formularios, añadir opciones para nombre con sentido y categorías no binarias; señalización inclusiva; guías sobre el uso del lenguaje) y formación continua (capacitaciones obligatorias, espacios de reflexión y apoyo emocional para el equipo). Así mismo, reconoció la relevancia de registrar y hacer visibles cada una de las mejoras, por pequeñas que sean, ya que los cambios simbólicos un cartel, un saludo, una nueva opción en el formulario fomentan la confianza y amplían el acceso a la justicia.

### **Puntos de llegada**

La sistematización de esta experiencia permitió reconocer que las prácticas institucionales dentro del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Católica Luis Amigó no son neutras. Están impregnadas de construcciones culturales que, de una u otra manera son inconscientes, reproducen desigualdades y limitan el acceso efectivo a la justicia para las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas. Este reconocimiento fue un primer paso fundamental para comprender que la inclusión no se logra únicamente desde la norma, sino desde la transformación de los imaginarios, las actitudes y las prácticas relacionales que se viven día a día dentro de la institución.

El proceso de reflexión permitió evidenciar que incorporar un enfoque de género y diversidad sexual no debe verse como una tarea adicional o complementaria, sino como un principio ético esencial de la Trabajadora Social y del ejercicio jurídico con sentido humano. Este enfoque constituye una herramienta que permite mirar de frente las desigualdades, cuestionar las estructuras que las perpetúan y promover relaciones más justas y respetuosas entre las personas. Asimismo, el proceso dejó en evidencia el papel crucial del lenguaje en la construcción de inclusión o exclusión. Cada palabra, cada formulario y cada gesto dentro del espacio jurídico tienen la capacidad de reconocer o negar la existencia de las personas. De ahí la importancia de fortalecer el uso del lenguaje inclusivo como un acto ético y político que valida las identidades diversas y refuerza el sentido de pertenencia dentro de los entornos del consultorio jurídico.

Otro punto de llegada significativo fue comprender que la formación en temas de género y diversidad no puede ser un evento aislado o una charla ocasional. La transformación institucional solo es posible si estos espacios se sostienen en el tiempo, acompañados de procesos de seguimiento, reflexión colectiva y compromiso institucional real con los derechos humanos, la inclusión requiere continuidad, coherencia y voluntad, más allá de la formalidad académica. También se reafirmó que el cambio no depende únicamente de la normatividad, sino de las personas que hacen parte de la institución, docentes, estudiantes, personal administrativo y practicantes. Cada uno tiene la posibilidad y la responsabilidad de contribuir a una cultura organizacional donde la diversidad sea reconocida como un valor social y no como una diferencia incómoda.

Finalmente, esta experiencia de práctica y sistematización deja una convicción profunda, el Trabajo Social tiene el poder de generar transformaciones reales cuando se ejerce desde la escucha activa, la empatía y el reconocimiento del otro como sujeto de derechos. El paso por el consultorio permitió evidenciar que la atención jurídica puede ser un espacio de encuentro, reparación y confianza si se promueve un trato digno y respetuoso. Así, se reafirma el compromiso de seguir construyendo entornos institucionales en los que todas las personas sin importar su identidad o expresión de género se sientan reconocidas, acompañadas y libres en el ejercicio pleno de sus derechos.

### **Aprendizajes teórico-prácticos: aportes al TS**

A lo largo del proceso de sistematización se comprendió que el lenguaje no es neutro, sino que tiene un poder simbólico que puede reconocer o excluir. En mi experiencia dentro del

Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Católica Luis Amigó, se pudo evidenciar cómo el desconocimiento del lenguaje inclusivo y del enfoque de género se convierte en una barrera real que afecta la atención a las personas LGBTIQ+. Estas situaciones se reflejaban en los aspectos cotidianos, como los formularios que limitaban las opciones de identidad a “masculino” y “femenino”, o en expresiones que, sin mala intención, reproducían esquemas tradicionales. Este aprendizaje teórico práctico se nutre de la teoría de la performatividad del lenguaje de Judith Butler (2006), quien sostiene que las palabras no solo describen la realidad, sino que la producen, ya que a través del lenguaje se determinan las identidades legítimas y las que no lo son. En este sentido, pude entender que cuando el lenguaje institucional no reconoce identidades no binarias o disidentes, está perpetuando una forma de exclusión simbólica que niega la existencia de estas personas. Tal como señala Butler, “el lenguaje no es un simple instrumento, sino una práctica que produce los sujetos de los que habla” (2006, p. 54).

Asimismo, las reflexiones de Axel Honneth (1995) sobre el reconocimiento, permitieron comprender que ser nombrado correctamente es una forma de respeto y validación social. La ausencia de un lenguaje inclusivo equivale a una negación simbólica del otro y, por tanto, a una forma de injusticia moral. Desde el Trabajo Social, esto me llevó a reconocer la importancia de promover espacios donde las personas sean nombradas y visibilizadas desde su identidad, como parte del compromiso ético con la dignidad humana.

Por otra parte, al observar las dinámicas institucionales, comprendí lo que Pierre Bourdieu (2000) denomina violencia simbólica, que hacen referencia a las formas sutiles de dominación que se ejercen a través de la comunicación, los gestos y las normas. La falta de señalética inclusiva, la ausencia de protocolos o el desconocimiento del lenguaje no sexista son ejemplos de cómo se reproducen desigualdades sin necesidad de una intención explícita.

Finalmente, desde la perspectiva del Trabajo Social crítico, autores como Ferguson y Lavalette (2013) recuerdan que la inclusión y la justicia social deben traducirse en acciones concretas dentro de las instituciones. En mi experiencia, esto significó promover espacios de sensibilización y reflexión colectiva con el equipo del consultorio, donde se abordaron conceptos básicos de género, diversidad y lenguaje inclusivo, reconociendo que la transformación institucional requiere continuidad y compromiso.

A partir de todo ello, se comprendió que el lenguaje inclusivo no se reduce a modificar palabras, sino que implica transformar las relaciones sociales y los imaginarios que sostienen

la exclusión. Es una práctica ética que humaniza la atención jurídica y contribuye al reconocimiento pleno de la diversidad. Como futura trabajadora social, comprendí que mi labor no se limita a intervenir en casos, sino a cuestionar estructuras y promover cambios simbólicos y culturales que garanticen una atención justa, empática e inclusiva para todas las personas.

### **Conclusiones y Recomendaciones**

La sistematización de este proceso fue muy importante en el ejercicio reflexivo de práctica profesional, porque permitió conocer, resistencias, barreras que aun estigmatizan a la población diversa, es decir, este proceso fue transformador tanto a nivel profesional como a nivel personal, cambiar el uso del lenguaje para dirigirse hacia otras personas fue un reto transformador pero también positivo para mi vida cotidiana, de este modo las recomendaciones que como practicante pueden mejorar en el consultorio jurídico, se basan en: desde el punto de vista personal considero como estudiante tener dos profesionales, uno de Psicología y otro de Trabajo Social, que orienten a los practicantes en sus prácticas desde su quehacer profesional, esto con el fin de crear un grupo interdisciplinario en conjunto con los abogados para que pertenezcan a la clínica jurídica y desde allí trabajar, temas de género, inclusión, etc.

Otras recomendaciones son:

- 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

Finalmente, es importante tener en cuenta la participación de la practicante en actividades internas y externas de la agencia de práctica, considerando esto útil como una red de apoyo, confianza, donde se pueda se pueda desenvolverse mejor en su área.



## Lista de Referencias

Axel Honneth. (1997). *La lucha por el reconocimiento. Por una gramática moral de los conflictos sociales*. Barcelona: Crítica. Disponible en PDF:

<https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.5859/pm.5859.pdf>

Alcaldía de Bogotá. (2021). *Lineamientos de atención socio-jurídica para personas de los sectores sociales LGBTI en el Distrito Capital*. Secretaría Distrital de Integración Social.

Bourdieu, P. (2000). *La dominación masculina* (J. Jordá, Trad.). Editorial Anagrama. <https://www.nomasviolenciacontramujeres.cl/wp-content/uploads/2015/09/Bondu-Pierre-la-dominacion-masculina.pdf>

Butler, J. (2006). *Deshacer el género*. Paidós. Disponible en. <file:///C:/Users/PC/Downloads/RCIEM265.pdf>

Butler, J. (2007). *El género en disputa: El feminismo y la subversión de la identidad* (M. A. Muñoz, Trad.). Paidós. (Obra original publicada en 1990). [https://www.stunam.org.mx/17accion/cideg/biblioteca/08el\\_genero\\_en\\_disputa.pdf](https://www.stunam.org.mx/17accion/cideg/biblioteca/08el_genero_en_disputa.pdf)

Chaparro Beltrán, Y. C. (2024). *Aplicación del enfoque de género en las decisiones del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá por el delito de violencia intrafamiliar cuando es perpetrado contra una mujer por su pareja o expareja* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/86751>

Colombia Diversa. (2022). *Informe de derechos humanos de personas LGBTI en Colombia*. <https://colombiadiversa.org>

Concejo de Medellín. (2011). *Acuerdo 008 de 2011. Por medio del cual se adopta la política pública para la garantía de los derechos de las personas LGBTI en Medellín.* <https://www.medellin.gov.co/>

Congreso de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia.* <https://www.constitucioncolombia.com/>

Corte Constitucional de Colombia. (2011–2016). *Sentencias sobre derechos LGBTIQ+.* <https://www.corteconstitucional.gov.co/>

Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH). (2017). *Opinión consultiva OC-24/17. Identidad de género e igualdad y no discriminación a parejas del mismo sexo.* <https://www.corteidh.or.cr>

Escobar Beltrán, S. A. (2019). *Guía de atención a mujeres y personas LGBTI en los servicios de acceso a la justicia.* Ministerio de Justicia y del Derecho. <https://www.minjusticia.gov.co>

Fundación GAAT. (2022). *Preexistir, existiendo: Sistematización de experiencias de vida trans en la Fundación Grupo de Acción y Apoyo a personas Trans (GAAT).* GAAT. <https://repository.udistrital.edu.co/server/api/core/bitstreams/07d9d266-3f9d-4a57-bb70-577fa72c37f1/content>

Honneth, A. (1995). *Cuestiones críticas y radicales en trabajo social* (título traducido de *Critical and Radical Debates in Social Work*). Bristol: Policy Press. [https://www.euskadi.eus/contenidos/documentacion/doc\\_sosa\\_trabajosocialcritico/eu\\_def/adjuntos/REVISTA-129.pdf](https://www.euskadi.eus/contenidos/documentacion/doc_sosa_trabajosocialcritico/eu_def/adjuntos/REVISTA-129.pdf)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.

Jara Halliday, O. (2018). *Guía para la sistematización de experiencias: Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias.* Centro de

Estudios y Publicaciones Alforja.

[https://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6\\_JAR\\_ORI.pdf](https://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf)

Jara Halliday, O. (2018). *La sistematización de experiencias: Práctica y teoría para otros mundos posibles* (2.ª ed.). Centro de Estudios y Publicaciones Alforja.

[https://virtual.ucatolicaluisamigo.edu.co/campus/pluginfile.php/1834353/mod\\_resource/content/2/%20La%20sistematizaci%C3%B3n%20de%20experiencias](https://virtual.ucatolicaluisamigo.edu.co/campus/pluginfile.php/1834353/mod_resource/content/2/%20La%20sistematizaci%C3%B3n%20de%20experiencias)

Mera Adasme, I., & Adasme, J. M. (2025). *Nosotros y los otros: Pertenencia, exclusión y complejidades en la definición de una comunidad LGBTIQ*. *Athenea Digital*, 25(1), 1–15. <https://doi.org/10.5565/rev/athenea.3407>

Ministerio del Interior. (2010). *Política pública nacional para la garantía plena de los derechos de las personas LGBTI*. <https://www.mininterior.gov.co/>

Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

Naciones Unidas. (2011). *Informe del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos sobre las leyes y prácticas discriminatorias y los actos de violencia contra personas por su orientación sexual e identidad de género (A/HRC/19/41)*. <https://www.ohchr.org>

Olave Suárez, Y. A., & Delgado Quintero, L. D. (2020). *Diagnóstico del desarrollo de prácticas inclusivas en la atención a mujeres y población LGBTI en el consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander de Cúcuta*. Universidad Francisco de Paula Santander.

Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2021). *Violaciones de derechos humanos contra personas LGBTI*. Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos. <https://www.ohchr.org>

Red Jurídica por la Diversidad. (2021). *Derechos y justicia para las personas LGBTIQ+ en Colombia*. Red Jurídica por la Diversidad. [https://colombiadiversa.org/c-diversa/wp-content/uploads/2022/11/Informe-derechos-humanos\\_Colombia-Diversa.pdf](https://colombiadiversa.org/c-diversa/wp-content/uploads/2022/11/Informe-derechos-humanos_Colombia-Diversa.pdf)

Red Jurídica por la Diversidad. (2021). *Recomendaciones para una atención jurídica inclusiva con enfoque de género y diversidad sexual*. Red Jurídica.

Rincón Nivia, A. C., Zambrano Hernández, M. C., Rodríguez Alarcón, A. P., & Rodríguez, I. S. (2024). *Protocolo de atención a población diversa: Un enfoque interseccional para la atención inclusiva*. Universidad Cooperativa de Colombia.

Ruiz Jara, L. (2023). *Ambientes seguros e inclusión institucional: Desafíos en la atención a población LGBTIQ+*. Universidad del Valle. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/8b41de41-855b-4032-ab0b-ef57d992f39f/content>

Sandín, M. P. (2003). *Investigación cualitativa en educación: Fundamentos y tradiciones*. McGraw-Hill.

UNFPA (Fondo de Población de las Naciones Unidas). (2019). *Diversidad sexual y derechos: Herramientas para la inclusión institucional*. UNFPA. <https://colombia.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/LINEAMIENTOS%20EN%20ATENCION%20LGBTI-VERSION%20DIGITAL.pdf>

Universidad Católica Luis Amigó. (2024). *Manual de prácticas profesionales del programa de Trabajo Social*. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. [https://www.funlam.edu.co/uploads/facultadpsicologia/2059\\_Manual\\_de\\_practicas\\_Trabajo\\_social\\_modalidad\\_distancia.pdf](https://www.funlam.edu.co/uploads/facultadpsicologia/2059_Manual_de_practicas_Trabajo_social_modalidad_distancia.pdf)