

# Buenas prácticas



de servicios de orientación y asistencia  
legal prestados por el Estado en  
colaboración con la sociedad civil en  
Europa y América Latina  
-Bénédicte Lucas-

Consortio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

# Índice

---

<b>3</b>	<b>Mirada cruzada sobre los sistemas de acceso al derecho en Europa y América Latina</b>
<b>4</b>	<b>Criterios de selección de las buenas prácticas</b>
<b>6</b>	<b>Buenas prácticas seleccionadas</b>
7	Ecuador: Oficina de Atención a la ciudadanía
11	Francia: Punto de Acceso al Derecho Joventud
16	Bélgica: Centro por la igualdad de oportunidades y lucha contra el racismo
20	Uruguay: Comisión Nacional Honoraria de la Discapacidad a: Centros Infodona (mujeres)
26	Panamá: Fundación Legal Comunitaria (FUNDALCOM)
28	Colombia: Programa Asistencia Legal a la población desplazada (Opción Legal)
<b>33</b>	<b>Conclusiones</b>

## Mirada cruzada sobre los sistemas de acceso al derecho

### Marco legal nacional

Tratados internacionales de DDHH, Constitución, Leyes y políticas públicas de acceso al derecho, asistencia jurídica gratuita, acceso a la justicia, lucha contra la exclusión social, antidiscriminación.

### Disociación acceso al derecho/acceso a la justicia

**Acceso al derecho:** información, orientación, asesoramiento legal

**Acceso a la justicia:** asesoramiento, representación legal, defensa, juzgados de proximidad/servicios desconcentrados, con fomento MASC

-Ambos servicios corresponden a centros distintos (ej: Francia, Casas de Justicia y Puntos de Acceso al Derecho), y/o grados distintos de asistencia (ej: Bélgica, Países-Bajos, 1ra línea y 2da línea de asistencia jurídica)

-o Ambos servicios están agrupados en un mismo

a, Asistencia jurídica gratuita proporcionada por los Colegios de Abogados; Colombia, Casas de Justicia; Bolivia, Casas de Justicia y Centros Integrados de Justicia).

## Criterios de selección de las buenas prácticas

---

### **Definición servicio de orientación y asistencia legal**

- Servicio gratuito
- Información legal a los ciudadanos: normas, derechos, obligaciones, recursos legales...
- Atención a consultas sobre situación individual, asesoramiento
- Apoyo trámites para hacer valer derechos, información sobre formas de acceso a sistemas de justicia formales y no formales para hacer efectivos derechos

NB: excluye a las Defensorías del Pueblo.

### **Eficacia**

- Efecto positivo en la población: empoderamiento (conciencia-conocimiento-comprensión-apropiación), y mejora de condiciones de vida.
- Mejor desempeño del Estado en la garantía del acceso al derecho.

### **Amplia cobertura**

- Accesible a cualquier ciudadano o persona vulnerable independientemente de sus ingresos
- No restringido a derechos civiles/ inclusión derechos económicos, sociales...

## Variedad

En relación con: - Grupo vulnerable atendido: servicios específicos a un grupo vulnerable

- Espacio institucional que está prestando el servicio
- Actores de la sociedad civil involucrados: asociaciones, abogados, universidades, ect.

## Soluciones a barreras de acceso identificadas

- **Inexistencia de servicio de asistencia legal.**
- **Barreras procedimentales:** tecnicidad del lenguaje jurídico, ausencia de servicios especializados
- **Barreras administrativas:** falta de capacitación específica del personal, falta de coordinación entre instituciones, falta de comunicación con otros sectores
- **Barreras infraestructurales y geográficas:** insuficiencia de servicios en determinadas zonas (rurales, urbanas conflictivas).
- **Barreras culturales:** desconocimiento de los derechos específicos por sus titulares, dificultades de los ciudadanos en general en aceptar que algunos tienen derechos específicos, idioma, ect.

**Aspecto geográfico:** experiencias europeas y latinoamericanas (excluidos 7 países destinatarios)



## Buenas prácticas seleccionadas

---

**Ecuador:** Oficina de Atención a la Ciudadanía

**Francia:** Punto de Acceso al Derecho Juventud

**Bélgica:** Centro por la igualdad de oportunidades y lucha contra el racismo (reconocido mecanismo independiente de protección de los derechos de las personas con discapacidad de Convención NNUU)

**Uruguay:** Comisión Nacional Honoraria de la Discapacidad

**España:** Centros Infodona (mujeres)

**Panamá:** Fundación Legal Comunitaria (FUNDALCOM) (mujeres y niños, adolescentes).

**Colombia:** Programa Asistencia Legal a la población desplazada (Opción Legal)

## ECUADOR: Oficina de atención a la ciudadanía

---

**Ámbito territorial:** Nacional

**Grupo vulnerable atendido:** Ciudadanos en general

**Estructura:** Oficina de la Dirección de Relación con la Ciudadanía del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos.

**Origen:** Creada por Decreto ejecutivo en 2007.

**Objetivo:** Cumplir con objetivo del Ministerio: impulsar la implementación de mecanismos de difusión de derechos humanos, información legal y procesal, proporcionando un servicio de asesoría jurídica gratuita, que permita empoderar a los ciudadanos.

**Servicios:**

Asesoramiento jurídico gratuito y seguimiento de casos individuales

Asesoramiento y seguimiento de casos individuales con naturaleza psicológica (desde 2009)

Asesoramiento social gratuito (2009)

Gestión de actividades con grupos ciudadanos para la socialización de derechos (2012): asesoría preventiva

**Personal.** 24 funcionarios públicos: abogados especialistas, trabajadores sociales, psicólogos.

**Capacitación:** inducción inicial sobre protocolos de atención.

**Infraestructura, financiación.** Oficina en Quito (con 16 funcionarios), con delegación en Guayaquil, Cuenca, Azogues y Loja. Solo recursos públicos.

**Funcionamiento:**

- Primer contacto por teléfono, mail, correo, o verbalmente en la oficina.
- Análisis requerimientos, identificación posibles respuestas.
- Entrevista individual en la oficina, si procede, para conocer antecedentes y detalles caso.
- Asesoramiento:* información clara sobre derechos y garantías y mecanismos de exigibilidad; *orientación* adecuada hacia entidades competentes; respuesta escrita si petición escrita.
- o *Remisión:* direccionamiento hacia instituciones competentes para la resolución de problemática, si corresponde a competencia otra institución o si caso complejo o urgente

NB: Objetivo asesoramiento social: orientación y acompañamiento de tipo social que permita al ciudadano o ciudadana conocer las alternativas, mecanismos e instancias a las que pueden recurrir para hacer efectivos sus derechos, tomando en cuenta su contexto familiar, social y económico.



-Seguimiento para evaluar los resultados derivados de la atención prestada y verificar que la petición ciudadana haya sido atendida en la institución competente, en particular para casos sensibles.

### Metodología, técnicas de trabajo, estrategias:

**Metodología:** Protocolos específicos:

-*Protocolo de atención a la ciudadanía* (2008): procedimientos en cada ámbito de especialidad (Legal, de Trabajo Social y Psicología); pautas de abordaje para la atención a víctimas y grupos de atención prioritaria.

-*Protocolo de desconcentración del servicio* (2011): Ferias itinerantes en diversos cantones

**Técnicas de trabajo:**

-*Atención integral*: 1er análisis caso con detección necesidades asesoramiento social y/o psicológico; conocimiento automático de casos de víctimas y/o grupos de atención prioritaria al área social; según casos interconsulta con los profesionales de las 3 áreas.

-*Búsqueda respuesta adecuada*: consulta textos legales y doctrina, búsqueda casos análogos atendidos

-Si caso requiere representación (no tiene mandato para patrocinio) se *deriva al Consultorio jurídico de la Facultad de Derecho* de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (Universidad

-*Seguimiento*: a cargo del funcionario que conoció del caso: contacto directo con ciudadano atendido o profesional a quién fue remitido el caso, y si procede reunión interinstitucional.

### Estrategias:

-Coordinación interinstitucional con la Secretaría Técnica del Plan Ecuador, el Defensor del Pueblo, la Defensoría Pública, la Fiscalía General del Estado.

-Convenio de Cooperación con la Secretaría Técnica del Plan Ecuador para la creación de una oficina para prestar atención a personas con problemas de movilidad humana y otros problemas legales en la zona frontera norte del Ecuador (provincia de Sucumbíos).

### Perspectivas:

Crear oficinas en cada capital de provincia con al menos 2 abogados, 1 psicólogo, 1 trabajador social.

### Valor añadido:

Atención integral por equipo interdisciplinario

Ferias itinerantes.

## FRANCIA: Punto de Acceso al Derecho Juventud

**Ámbito territorial:** Local (Departamento Val-de-Marne), ubicado en la ciudad de Créteil.

**Grupo vulnerable atendido:** Jóvenes < 25 años residentes o escolarizados en el Departamento

**Estructura:**

*Dirección de la Protección Judicial de la Juventud, PJJ* (Ministerio de Justicia)

+ *Consejo Departamental del Acceso al Derecho del Val-de-Marne, CDAD* (Grupo de interés público encargado de implementación local de la política pública de acceso al derecho; Tribunal Créteil)

+ *Asociación Justicia y Ciudad* (equipo de juristas, consejo de administración compuesto por representantes sociedad civil, y instituciones judiciales)

**Origen:**

Creado en 1999 por la PJJ tras observar que el desconocimiento derechos por parte de los jóvenes, en particular migrantes y en conflicto con la ley, podía constituir un obstáculo para su inserción.

**Objetivo:** Ofrecer un servicio de consultoría y asesoramiento jurídico-social con seguimiento.

>Convenios de colaboración con una asociación especializada en la población migrante (1999).

+Convenio con CDAD Val-de-Marne (2007). Se convierte en Punto de Acceso al Derecho.

## Servicios:

Acciones individuales: información, orientación asesoramiento y acompañamiento a jóvenes y su familia

*Intervenciones colectivas:* educación legal: información y sensibilización en centros escolares y sociales

## Personal:

PJJ pone a disposición 2 funcionarios: 1 educadora, titular y 1 secretaria, contratada.

Asociación pone a disposición entre 1 y 2 juristas.

**Capacitación:** formación jurídica y formación en técnicas de entrevistas (escucha activa...)

## Infraestructura y financiación:

1 Oficina con local y material facilitados por PJJ.

Personal puesto a disposición por PJJ y Asociación.

Fondos adicionales: públicos.

## Funcionamiento

Atención telefónica – ficha con datos personales y demanda inicial – cita para consulta si procede

Consulta individual – ficha entrevista con hoja de seguimiento (consulta solo con cita previa)

## Metodología, técnicas de trabajo, estrategias:

**Metodología:** hacer la persona autónoma: hacer comprensibles los textos legales y documentos administrativos para que el individuo pueda concienciar sus derechos y apropiarse de ellos; apoyarle en los trámites necesarios para hacer valer sus derechos.

### Técnicas de trabajo durante la consulta:

- Escucha, respeto
- Evaluación de la situación en su conjunto (perspectiva legal + aspecto social)
- Detección de necesidades no presentadas
- Reformulación de la demanda en términos jurídicos accesibles
- Asesoramiento con presentación y valoración de las posibles soluciones
- Dificultad: visión del tiempo de los jóvenes: inmediatez entre acción y resultado. > Remedio: aviso y seguimiento.

### Técnicas de trabajo después de la consulta

- Colaboración y cooperación permanente con las demás instituciones o servicios socio-educativos o actores sociales para aportar la respuesta mas adecuada.

- Apoyo para gestiones administrativas (explicaciones, consejos, sin llegar a sustituirse a la persona)
- Solicitar al joven que le vaya informando sobre el caso (estrategia para comprobar eficacia e impacto)
- Si fuera necesario, intervención directa ante una institución o servicio para desbloquear una situación.

### Estrategia

Fomento coordinación/trabajo en red:

- Identificación de actores pertinentes y contactos directos,
- Permanencia mensual en las Casas de Justicia
- Acogen permanencia mensual: Defensor de los Derechos (tema discriminación);

Asociación de abogados para la protección de los derechos de la infancia del Colegio de Abogados del Val de Marne.

- Apoyo de 1 abogada especializada en derecho de la familia, extranjería, para analizar casos complejos (Reunión 2 veces al mes); y bonos de consulta.

-Participación en una red departamental: organización de foros para profesionales.



**Perspectiva:** mantener miembro asociativo.

**Valor añadido:**

Visión integral situación (legal+socioeducativa); equipo interdisciplinario;

Acompañamiento

Trabajo en red

Enlace con componente divulgación permite comunicar sobre existencia servicio.

## BÉLGICA: Centro por la Igualdad de Oportunidades y Lucha contra el Racismo

**Ámbito territorial:** Nacional

**Grupo vulnerable atendido:** Cualquier personas, víctimas de discriminación, personas con discapacidad

**Estructura:** Servicio público autónomo, con personalidad jurídica propia.

Órganos administrativos y de dirección.

Departamentos temáticos y especializados: Discriminación, Igualdad de oportunidades, Migración.

**Origen:** Creado por ley en 1993.

**Objetivo:** promover la igualdad de oportunidades, luchar contra cualquier forma de distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en consideraciones enumeradas por la ley (nacionalidad, orientación sexual, discapacidad...), y velar por el cumplimiento de los derechos de los extranjeros.

**Servicios:**

Asistencia jurídica 1ra y 2da línea, quejas

Asesoramiento (dictámenes y recomendaciones) a autoridades públicas

Sensibilización: formación para empresas, acciones (campañas divulgación, actividades en colaboración con otros actores sociales)

### Personal:

Departamento discriminación (asistencia jurídica): 30 personas contratadas (la mayoría son juristas).

**Capacitación:** sistema de supervisión continua, y formación en mediación; comunicación y relación con personas con trastornos de conducta; comunicación no violenta.

**Infraestructura, financiación:** Oficina en Bruselas; puntos de contactos locales.

Solo fondos públicos.

### Funcionamiento:

**Primer contacto**-1ra línea: recepción solicitud vía teléfono, email, correo, visita. Comprobación competencia; opciones atención.

**Primera respuesta**, según caso:

- Información* sobre legislación, derechos, obligaciones;
- Asesoramiento* sobre mecanismos para hacer valer derechos;
- Reorientación*: servicio social, sistema de asistencia jurídica gratuita, abogados, Defensor (extranjería)

-*Apertura expediente* – 2da línea: caso complejo, queja, necesidad análisis-investigación o

### **Metodología, técnicas de trabajo, estrategias:**

- Solo tramita solicitudes basadas en un motivo de discriminación establecido por la ley
- No proporciona apoyo administrativo (redacción correos....), orienta hacia servicios pertinentes
- 1 caso= 1 persona de contacto identificada.
- Fomento de la solución del problema por vía alternativa a la vía judicial
- Registro de los casos señalados vía una plataforma informática, compartida con puntos de contacto anti-discriminación (red pública).
- Para hacer frente a cantidad solicitudes: fortalecimiento del servicio, respuestas automatizadas...
- Fomento colaboración con otros actores: protocolos de colaboración con sindicatos, Inspección social, entidades sociedad civil (discapacidad en particular); cooperación a nivel internacional (Agencia Derechos Fundamentales UE, Equinet - red europea de entidades de igualdad)

### **Perspectiva:**

Convertir el Centro en un centro interfederal, competente para casos que corresponden a competencia regional o comunitaria para acciones judiciales (demás casos: entidades federadas).

---

Bélgica

**Valor añadido:**

Mecanismo protección personas con discapacidad reconocido por la ONU

Abierto no solo a víctimas discriminación sino también a personas interesadas

Experiencias similares: Francia: Defensor de los derechos (Departamento discriminación)

## URUGUAY: Comisión Nacional Honoraria del Discapacitado

**Ámbito territorial:** Nacional

**Grupo vulnerable atendido:** Cualquier persona, personas con discapacidad

**Estructura:** Entidad pública de derecho privado, con personalidad jurídica, adscrita al Ministerio de Desarrollo Social.

o y Adolescente, Facultades...), y no gubernamentales (Federación Uruguaya de Asociación de Padres con Hijos Discapacitados , Plenario Nacional de Organizaciones de Impedidos, Federación de Autismo).

**Origen:**

Creada por ley en 1989, adscrita a Ministerio de Salud Pública. Revisada en 2010, Ley de protección integral de personas con discapacidad, parte del Plan Nacional de Discapacidad del Ministerio de Desarrollo Social.

**Objetivo:** Dar a conocer los derechos de las personas con discapacidad



## Servicios:

-Orientación legal ; orientación social

-Ayudas técnicas (sillas de ruedas...); servicio de transporte adaptado

-Apoyo y coordinación actividad entidades privadas sin fines de lucro (acciones personas con discapacidad); estudios, y asesoramiento al Poder ejecutivo sobre medidas para hacer efectiva la ley.

**Personal.** Servicio de orientación legal: 1 asesor legal, contratado por el Estado a través de una asociación, con carrera en derecho.

**Infraestructura, financiación.** Oficina en Montevideo.

## Funcionamiento:

-Primer contacto por teléfono, mail, correo

-Consulta en la oficina: un asesor legal atiende a persona y/o familiar, con documentación relacionada, contesta a preguntas.

Si requiere estudio profundizado documentación se programa consulta adicional.

Si caso requiere representación se deriva al Consultorio jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad de la República (pública, gratuita).

-Apoyo para primeros pasos y seguimiento proceso.

-NB: Asesoramiento telefónico para personas que residen fuera de Montevideo.

**Metodología, técnicas de trabajo, estrategias:**

-Escucha

-Asesoramiento de acuerdo a lo mas adecuado a la necesidad, enfocado en la obtención de un resultado (guiando sobre formas de obtener resultado).

-Comunicación con demás organismos públicos para encontrar resultado positivo.

-Seguimiento continuo.

NB: colaboración mutua con la sociedad civil: entidades de la sociedad civil comunican sobre la existencia del servicio e invitan a la Comisión a participar en charlas y/o jornadas para brindar información sobre legislación en materia de discapacidad.

**Perspectivas:** Recursos para contratación de técnicos y cobertura local.

**Valor añadido:** Abiertos a todos; página web accesible con buscador legislación nacional e internacional especializada e anuario instituciones ([www.cnhd.org](http://www.cnhd.org))

## ESPAÑA: Centros Infodona

**Ámbito territorial:** Regional, local (Comunidad Valencia)

**Grupo vulnerable atendido:** Mujeres (residentes en la CV)

**Estructura:** 35 Centros adscritos a la Dirección General de Familia y Mujer (Conselleria de Justicia y Bienestar Social de la Generalitat Valenciana).

**Origen:** creados en 1999.

**Objetivo:** Facilitar a mujeres servicios de información, formación y asesoramiento que les permitan incorporarse a todos los ámbitos de la vida en sociedad en igualdad de oportunidades y condiciones.

**Servicios:**

- Asesoramiento individual a mujeres: orientación socio-laboral, formativa, económica; información sobre recursos y servicios para mujeres, normativa en materia de igualdad
- Asesoramiento a grupos de mujeres: fomento asociacionismo, mujeres empresarias
- Asesoramiento a entidades: red, implantación planes de igualdad, diseño y evaluación de políticas de igualdad
- + Servicio de Atención Jurídica a la Mujer (telefónico: 902...)

**Personal:** 1 Coordinadora; 1 Agente de Igualdad de Oportunidades/Centro, personal contratado por la Generalitat a través de una empresa privada (personal laboral fijo).

902 : abogados especialistas privados contratados por la Generalitat a través de una empresa privada

**Capacitación:** Perfil requerido para los Agentes de Igualdad de Oportunidades: profesionales licenciados con Máster en Igualdad de Oportunidades (2007); inducción inicial.

**Infraestructura, financiación.** 1 Centro en cada capital de provincia, y en distintas poblaciones.

Fondos públicos: Recursos materiales facilitados por Ayuntamientos, RRHH facilitados por Generalitat

**Funcionamiento:**

- Centros: entrevistas individuales con cita previa.
- 902: llamada por la mujer (directamente, o por derivación)

**Metodología, técnicas de trabajo, estrategias:**

- Orientación, información, asesoramiento, apoyo para trámites administrativos, derivación (servicios sociales, asociaciones, 902 si tema asistencia legal).

- Desarrollo red de contactos con servicios sociales, asociaciones, colaboración con

- Convenio de colaboración con la Universidad CEU Cardenal Herrera (privada) para el desarrollo del Master universitario en Agentes de Igualdad de Oportunidades (2012): financiación del 50% de cada matrícula (nº estudiantes: 20).

Capacitación integral (teórica virtual y práctica) en políticas de igualdad: formación en igualdad de trato, diseño de planes y programas de igualdad, resolución de conflictos en mujeres en situación de inmigración y marginalidad)

**Valor añadido:** amplia cobertura, implantación en poblaciones con población femenina inmigrante y/o marginada.

## PANAMÁ: Fundación de Asistencia Legal Comunitaria FUNDALCOM

**Ámbito territorial:** Regional, local (ciudad de Panamá y alrededores)

**Grupo vulnerable atendido:** Mujeres, mujeres víctimas de violencia, niños/as y adolescentes

**Estructura:** Organización sin fines de lucro.

### **Origen:**

Creada en 2007 por bufete de abogados Morgan & Morgan, tras el cierre de la fundación FUNDAMUJER, que brindaba servicio legal a mujeres. Contexto: n° insuficiente de defensores de oficio **Objetivo:** Brindar un servicio legal gratuito de calidad a personas con escasos recursos económicos en procesos de Derecho de Familia y de Violencia Doméstica.

### **Servicios:**

Orientación, asesoría y representación legal.

Capacitaciones en violencia doméstica.

### **Personal:**

*Interno:* 2 abogados de Derecho de Familia, 1 abogado penalista, 2 pasantes (estudiantes Universidad), 1 secretaria, 1 trabajadora social.



*Externo:* Abogados pro bono Morgan & Morgan; psicólogos Clínica de Psicología de la Universidad Santa María La Antigua

**Capacitación:** inducción sobre implicaciones violencia doméstica y sensibilidad debida en el manejo de los casos.

**Infraestructura e financiación:** Oficina en Panamá ubicada en zona fácil acceso, ferias 1 vez/mes.

Mayoría fondos proceden de Morgan & Morgan; Subsidio del Ministerio de Desarrollo Social (contratación abogado penalista y asistente legal); colaboración de universidades para los pasantes.

### **Funcionamiento:**

#### *Consultas ordinarias*

- Recepción de la solicitud por la trabajadora social, quién determina si la persona cumple requisitos(ingresos mensuales inferiores a 500\$)

- Consulta con un abogado, quién estudia el caso y propone una estrategia.

- Programación de una charla de inducción con la trabajadora social (explicaciones sobre el

proceso, derechos, deberes obligaciones de la persona atendida y de Fundalcom)

Desplazamientos de los abogados fuera de la capital si fuera necesario.

*Consultas Ferias Orientación Legal:* jornada una vez al mes organizada en la capital y ciudades del interior. Atención por abogados pro bono Morgan&Morgan (activos o retirados). Solo orientación legal.

### **Metodología, técnicas de trabajo, estrategias:**

- Seguimiento del caso durante todo el proceso.
- Fomento conciliación, como primera opción solución conflicto, siempre que sea posible.
- El proceso de atención legal se acompaña de capacitaciones sobre violencia doméstica y desarrollo humano, para fomentar autoestima y prevenir desistimiento de las víctimas.
- Alianzas con entidades privadas y públicas: Morgan&Morgan, Ministerio (subsidio), Instituto Nacional de la Mujer (apoyo para las capacitaciones), Universidades (pasantes, apoyo psicológico), Colegio Nacional de Abogado, Defensoría del Pueblo.

### **Perspectivas**

- Mantener las alianzas con las Universidades; seguir con Plan de orientación legal pro bono Morgan & Morgan

-Aumentar fondos: aumento subsidio estatal, plan de benefactores para abrir una nueva oficina en Chorrera.

**Valor añadido:** numerosas alianzas estratégicas sociedad civil, instituciones públicas.

Experiencias similares:

- México: DIF Nacional (Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia): asesoría jurídica en materia familiar;
- Uruguay: Servicios especializados de Atención a Mujeres en situación de violencia doméstica (Inmujeres, Ministerio de Desarrollo Social) ; atención interdisciplinaria.
- España: Centros Mujer 24 horas: atención integral atención integral a mujeres víctimas de violencia.

## COLOMBIA: Programa Asistencia Legal a la Población Desplazada

**Ámbito territorial:** Nacional

**Grupo vulnerable atendido:** Población desplazada

**Estructura:**

Corporación Opción Legal (Coordinación administrativa y programática)

ACNHUR, Consejo Noruega para Refugiados (apoyo y acompañamiento)

+13 Universidades, públicas y privadas (colaboradoras)

**Origen:** Creado en 2005. Universidad colaboradora: Universidad del Nariño (pública).

**Objetivo:** Asistir y orientar a la población desplazada en la protección y garantía de sus derechos

**Servicios:**

Asistencia jurídica gratuita e integral en consultorios jurídicos:

- *Orientación:* información sobre ruta jurídica más adecuada para la satisfacción de derechos y entidades o organismos competentes
- *Asistencia:* asesoramiento, intervención ante entidades

### Personal:

Corporación Opción Legal: 4 técnicos

Universidades: 1 Coordinador designado para el Programa; CJ: estudiantes en práctica, profesores supervisores

**Capacitación:** Formación académica permanente a estudiantes de derecho, con enfoque en DDHH;

Capacitación inicial específica por Coordinador y/o Equipo Opción legal, con inducción en procedimientos internos consultorio, generalidades del desplazamiento forzado, herramientas jurídicas;

Orientación continua por el Coordinador en las acciones pertinentes para la defensa de los intereses de la población desplazada.

Foros organizados por las universidades.

### Infraestructura y Financiación:

Espacios en Universidades + desconcentración en barrios, municipios, zonas rurales cercanas (Universidad).

Fondos: fondos programa (cooperación internacional). fondos propios Universidades

### Funcionamiento:

Organización consultorios jurídicos Universidades: Decreto 196 de 1971 y la ley 583 de 2000.

Solo orientación cuando la persona puede activar la ruta propuesta directamente ante la entidad competente; se trata de materia que pueden comprometer la seguridad del equipo.

### Metodologías, técnicas de trabajo, estrategias:

Sistema informático compartido a disposición de los estudiantes:

- Biblioteca jurídica: normas generales, jurisprudencia Corte Constitucional; informes y documentos
- Espacio exclusivo y seguro para el registro de casos y datos usuarios, con sistema de alertas
- Foros
- Programa actividades Universidad

### Perspectivas

Transferencia responsabilidad para ejecución de manera directa por parte de las universidades.

**Valor añadido:** Amplia cobertura gracias a colaboración con las universidades y desconcentración local. Web: [www.anfora.co](http://www.anfora.co)



## Conclusiones por variables

### Ámbito territorial

- **Ámbito local** puede permitir :
  - Responder a una necesidad local. (Francia)
  - Probar un servicio (servicio piloto), y si funciona se extiende. (Colombia)
- **Ámbito regional** puede aplicarse a Estado Federal o con autonomías, y/o buscar ampliación progresiva. (España, Ecuador)
- **Ámbito nacional** puede iniciarse con oficina central y luego ampliarse con desconcentración del servicio. (Ecuador, Bélgica)

### Grupo vulnerable

- **Servicio para todos los ciudadanos**, pero con **pautas de atención específicas** para determinados **grupos vulnerables**. (Ecuador)
- **Agrupación de algunos grupos por vínculo** (mujeres y niños/as o adolescentes por vínculo familiar; personas con discapacidad, migrantes, etc. vinculados por ser víctimas de discriminación). (Panamá, Bélgica)
- Servicio para **un grupo** en situación de **vulnerabilidad múltiple** (jóvenes migrantes). (Francia)

---

## Estructura

- **Impulso dado por el Estado para crear una estructura nueva interna** (Ecuador, España) **o externa** (Francia, Uruguay, Bélgica)
- **Incorporación de la sociedad civil como miembro de la entidad creada** (Francia, Uruguay), **o entidad colaboradora** (Ecuador, Panamá), **o personal** (personas privadas contratadas).

## Origen

Punto de partida: **situación de un grupo determinado que requiere atención específica; servicio inexistente o insuficiente** en ese momento.

## Servicios

### - **Servicios de orientación y asistencia legal, completados por:**

- orientación social y/o psicológica para proporcionar una atención integral y mejor calidad del servicio (Ecuador, Francia, Uruguay, España, Panamá).
- patrocinio (Panamá)
- actividades de asesoría preventiva: divulgación, capacitación (Ecuador, Francia, Bélgica, Uruguay, Panamá)

### - **Modalidades que permiten superar barreras de infraestructura y geográficas:**

**servicio a distancia** (telefónico; Ecuador, Francia, Uruguay, España), **o servicio móvil** (ferias itinerantes, jornadas...AL: Ecuador, Panamá, Colombia)

## Personal

- **Personal:** - **Puesto a disposición por el Estado** (Francia, Ecuador) **y/o por la entidad de la sociedad civil.** (Francia)
  - **Personal contratado** (personas privadas) **a través de asociaciones** (Uruguay) **o empresas** (España).
  - **Estudiantes de Universidades** (privadas y públicas) como **pasantes** (Panamá), o mediante **consultorios jurídicos** (Colombia). AL.
- **Definición de un perfil concreto** (jurista, abogado especialista, educador, trabajador social, psicólogo, inducción inicial), en algunos casos **equipo interdisciplinario**; en caso de España **carrera específica.**
- **Inducción inicial**

## Infraestructura y financiación

- **Local puesto a disposición por el Estado** (Ecuador, Francia).
- **Consultorios de las Universidades** (Colombia).
- **Aportación en recursos humanos y/o infraestructura** como modo de financiación.

## Metodología, técnicas de trabajo, estrategia

- **Pautas de atención con enfoque diferencial e intervención orientadas al resultado** (respuesta, solución) y **empoderamiento** del beneficiario, bajo la forma de protocolo (Ecuador).
- **Escucha activa**
- **Análisis detallado y contextual** de la consulta y persona atendida.
- **Búsqueda** de la **solución mas adecuada** (satisfacción demanda, necesidad persona)
- **Presentación de distintas opciones.**
- **Explicación textos y documentos, lenguaje accesible**
- **Acompañamiento.**
- **Técnicas de gestión:** organización de las consultas individuales, sistematización de las respuestas para elaborar casos tipo (previo registros resultados); Fichas de seguimiento, informatización de los datos
- **Fomento colaboración y coordinación:** contactos permanentes, previos a consultas para crear vínculos, red de apoyo mutuo e intercambio, y tener identificadas a servicios y entidades a quienes se puede derivar una solicitud; contacto directo con otros servicios o entidades para resolver un caso; reuniones interprofesionales; convenios de colaboración.

---

## Perspectivas

**Ampliar o seguir ampliando cobertura, y colaboración.**

## Valor añadido

- **Servicio abierto a cualquier persona interesada para información** (Bélgica, Uruguay)
- **Atención integral** (legal, social y educativa o psicológica) **con equipo interdisciplinario.** (Ecuador, Francia, Panamá)
- **Desconcentración del servicio con ferias o servicios itinerantes.** (Ecuador, Panamá, Colombia)
- **Biblioteca jurídica especializada en línea.** (Uruguay, Colombia)

## Conclusiones sobre las formas de colaborar con la sociedad civil

**Entidad de la sociedad civil= Miembro de la entidad que proporciona el servicio:**

**Es asociada a la dirección, coordinación, o ejecución del servicio** (Francia, Uruguay, Panamá, Colombia)

**Pone a disposición personal** (Francia)

**Entidad (o individuos) de la sociedad civil= Entidad Colaboradora**

**Apoya para la desconcentración del servicio** (Panamá, Colombia)

**Ofrece RRHH (estudiantes, abogados pro bono)** (Panamá, Colombia), **o facilita su contratación** a)

**Apoyo puntual, concreto (expertise)** a), **o para servicio/actividad adicional** (asistencia legal, apoyo psicológico, patrocinio, divulgación).

**Entidades de la sociedad civil y Estado conforman una red**

**Intercambio de información, asesoramiento mutuo, seguimiento**

**Derivación**



PROGRAMA PARA LA COHESIÓN SOCIAL EN AMÉRICA LATINA

> [www.programaeurosocial.eu](http://www.programaeurosocial.eu) <

■ Organizado por

Socio Operativo



International Development Law Organization  
Organisation Internationale de Droit du Développement