

 Vigilada Mineducación	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS		Código	FO-GS-15
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN		VERSIÓN	02
			FECHA	03/04/2017
			PÁGINA	1 de 1
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ		
Jefe División de Biblioteca	Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad		

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): SANDRA LUCIA APELLIDOS: CAICEDO ERAZO

NOMBRE(S): BIBIANA ANDREA APELLIDOS: ROLÓN ZAMBRANO

FACULTAD: EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

PLAN DE ESTUDIOS: DERECHO

DIRECTOR:

NOMBRE(S): VIVIANA PATRICIA APELLIDOS: JARAMILLO OLAVE

CO-DIRECTOR:

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DESARROLLO DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN INCLUSIVA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

RESUMEN

Este proyecto consistió en el desarrollo de los protocolos de atención inclusiva a personas con discapacidad en el consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander. Para ello, se realizó una investigación tipo aplicada y la información se obtuvo a través del Protocolo de Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación y/o Arbitraje Inclusivos para Personas con Discapacidad, emitido por el Ministerio de Derecho y Justicia. La población y muestra correspondió a la información obtenida en el consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander. Se logró realizar el diagnóstico emitido por Partners Colombia respecto a las prácticas inclusivas existentes en el Consultorio Jurídico. Posteriormente, se establecieron los instructivos y procedimientos para la prestación del servicio a personas con discapacidad. Finalmente, se diseñó la guía de atención a usuarios con discapacidad del consultorio jurídico.

PALABRAS CLAVE: atención inclusiva, consultorios jurídicos, personas con discapacidad.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 190 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD ROOM: 1

Copia No Controlada

DESARROLLO DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN INCLUSIVA A PERSONAS CON
DISCAPACIDAD EN EL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO
DE PAULA SANTANDER

SANDRA LUCIA CAICEDO ERAZO
BIBIANA ANDREA ROLÓN ZAMBRANO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES
PLAN DE ESTUDIOS DE DERECHO
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2021

DESARROLLO DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN INCLUSIVA A PERSONAS CON
DISCAPACIDAD EN EL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO
DE PAULA SANTANDER

SANDRA LUCIA CAICEDO ERAZO
BIBIANA ANDREA ROLÓN ZAMBRANO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Abogada

Directora:

VIVIANA PATRICIA JARAMILLO OLAVE

Magister en Derecho Penal

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES
PLAN DE ESTUDIOS DE DERECHO
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2021

***ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DERECHO***

FECHA: 6/07/2021

HORA: 16:00 horas

LUGAR: Tic

TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO: “DESARROLLO DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCION INCLUSIVA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL CONSULTORIO JURIDICO DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER”

Modalidad de investigación área: Civil

Jurado 1: ALFONSO NORBERTO JIMENEZ RAMIREZ

Jurado 2: CARLOS HUMBERTO SANCHEZ DAZA

Jurado 3: LUDY ALEXANDRA MONTAÑEZ GELVEZ

Directora: VIVIANA PATRICIA JARAMILLO OLAVE

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CODIGO	NOTA	CALIFICACION EN LETRA
SANDRA LUCIA CAICEDO ERAZO	1350669	4.3	CUATRO PUNTO TRES
BIBIANA ANDREA ROLON ZAMBRANO	1350646	4.3	CUATRO PUNTO TRES

APROBADO

FIRMA DE LOS JURADOS



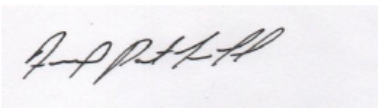
JURADO1



JURADO2



JURADO3



FANNY PATRICIA NIÑO HERNANDEZ

Coordinadora Comité Curricular

MeryL



**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA
LA CONSULTA, LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y LA PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO**

Cúcuta,

Señores
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS
Ciudad

Cordial saludo:

SANDRA LUCIA CAICEDO ERAZO y BIBIANA ANDREA ROLÓN ZAMBRANO, identificado(s) con la C.C. N° 1.094.552.860 y 1.090.502.598 respectivamente, autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado titulado DESARROLLO DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN INCLUSIVA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar al título de ABOGADO; autorizo(amos) a la biblioteca de la Universidad Francisco de Paula Santander, Eduardo Cote Lamus, para que con fines académicos, muestre a la comunidad en general a la producción intelectual de esta institución educativa, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado en la página web de la Biblioteca Eduardo Cote Lamus y en las redes de información del país y el exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad Francisco de Paula Santander.
- Permita la consulta, la reproducción, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD-ROM o digital desde Internet, Intranet, etc.; y en general para cualquier formato conocido o por conocer.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la ley 1982 y el artículo 11 de la decisión andina 351 de 1993, que establece que “**los derechos morales del trabajo son propiedad de los autores**”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

SANDRA LUCIA CAICEDO E.
C.C. N° 1.094.552.860

BIBIANA ANDREA ROLÓN Z.
C.C. N° 1.090.502.598

Dedicatoria

En primera medida agradezco al Señor del cielo, creador y omnipotente que me acompaña en cada paso y camino que emprendo, en el cual encuentro refugio y paz para sobreponerme a las adversidades.

En segunda medida, agradezco infinitamente al ser que me dio la vida, mi madre, Francelina Zambrano Ureña por su esfuerzo constante para darme mejores oportunidades en la vida, asumiendo mi crianza con gran responsabilidad, labor que nunca podré recompensarle, sin su amor y cobijo no sería posible ninguno de mis logros.

En tercera medida, a los profesores con quienes compartí más allá de las aulas, principalmente la profesora Viviana Patricia Jaramillo quien aportó múltiples enseñanzas y depositó en mí su confianza, pero sobre todo por enseñarme a creer en el cumplimiento de los objetivos propuestos y que la disciplina siempre brinda sus frutos.

En cuarta medida, a aquellas bellas personas que me acompañan en este camino, por su apoyo incondicional y fe puesta en mi realización personal y profesional, por brindarme sus sinceras críticas, pero invaluable consuelo en los momentos más tristes donde he perdido el rumbo, a ellos mi amigo Yekson López, y mi pareja Jefferson Aroni Garcés, que Dios les bendiga enormemente.

Por último y no menos importante mi compañera Sandra Caicedo, en quien detecte una afinidad singular, por su amistad que la ha llevado a soportar mi difícil personalidad, por hacer equipo en este proyecto que nos trae regocijo, sintiendo que en algo contribuimos a la sociedad, le deseo mucho éxito en su futuro.

A todos los demás, invitarlos a no decaer en la búsqueda de su ser real, alentar día a día su niño interior, pero sobre todo amarse inmensamente porque vida solo hay una.

Bibiana Andrea R. Zambrano

Este trabajo de grado está dedicado a todas las personas con discapacidad que día a día luchan por sus derechos y su desarrollo en sociedad, a todas aquellas que con su esfuerzo, valentía, perseverancia y dedicación hace de este mundo, un lugar más amigable y humano, porque gracias a estas realidades nace mi amor por el Derecho y la justicia.

A mis padres Fabio Caicedo y Cecilia Erazo que amo con mi vida, por cada batalla enfrentada y superada, por cada consejo, ayuda y correcciones, por la fe que han sembrado en mi corazón, por hacerme levantar y querer darles lo mejor siempre, este logro es de ustedes.

A mis hermanos del alma, porque en cada uno es un motivo por el cual continuar, por verlos crecer y cumplir sus sueños, como se está realizando el mío.

A mis hermanos de vida Jorge y Camila, por su compañía incondicional y apoyo ante cualquier cosa, por acompañarme en este viaje y dejarme ser parte del de ustedes.

A mi compañera de equipo Bibiana Rolón, por abrirme su vida y su corazón desde primer semestre, por cada ayuda, por cada regaño, por confiar en mí y seguirme la cuerda.

Dedicado a todos ustedes, mis demás familiares y mi comunidad, que han sido un apoyo incondicional para lograr ser quien soy hoy.

Sandra Lucía Caicedo Erazo

Agradecimientos

A la profesora Viviana Patricia Olave que nos acompañó en el desarrollo de este trabajo, guiándonos con su conocimiento y paciencia, por creer en nosotras y consignar su confianza, por motivarnos constantemente a dar lo mejor de nosotras hasta el final.

A cada uno de los profesores del Programa de Derecho que nos forjaron un pensamiento crítico e inculcaron el significado de la dignidad humana, por cada conocimiento transmitido y consejos ofrecidos, porque son una parte importante en nuestra vida profesional y humana.

A cada uno de nuestros compañeros durante estos 5 años, por alentarnos a través de clases a ser mejores y no dejarnos derrumbar por las dificultades que perturban nuestros caminos, es motivo de alegría y orgullo ser parte de nuestra Alma Mater.

Contenido

	pág.
Introducción	19
1. Problema	22
1.1 Título	22
1.2 Planteamiento del Problema	22
1.3 Formulación del Problema	24
1.4 Objetivos	24
1.4.1 Objetivo general	24
1.4.2 Objetivos específicos	24
1.5 Justificación	24
1.6 Alcances	27
1.7 Limitaciones	27
1.8 Delimitación	27
1.8.1 Delimitación espacial	27
1.8.2 Delimitación temporal	28
1.8.3 Delimitación conceptual	28
2. Marco de Referencial	29
2.1 Antecedentes	29
2.1.1 Personas con discapacidad	29
2.1.2 Derechos humanos de las personas con discapacidad	31
2.1.3 Protocolos para la atención de personas en condición de discapacidad	32
2.1.4 Acceso a la justicia	33
2.2 Marco Teórico	37

2.3 Marco Conceptual	39
2.4 Marco Legal	42
2.4.1 Normativa internacional	42
2.4.2 Jurisprudencia internacional	45
2.4.2.1 Sistema interamericano	45
2.4.3 Jurisprudencia	46
2.4.4 Constitución y régimen legal nacional	49
2.4.4.1 Leyes	50
3. Diseño Metodológico	52
3.1 Tipo de Investigación	52
3.2 Enfoque de la Investigación	56
3.3 Fuentes de Información	56
3.3.1 Fuentes primarias	57
3.3.2 Fuentes secundarias	57
3.4 Técnicas de Recolección de Información	57
3.4.1 Investigación documental	58
4. Protocolo de Consultorios y Centros de Conciliación y/o Arbitraje Inclusivos para Personas con Discapacidad	59
4.1 Accesibilidad de las Instalaciones	60
4.2 Accesibilidad de la Información	63
4.3 Accesibilidad de las Comunicaciones	67
4.4 Trato Inclusivo	68
4.5 Ajustes Razonables	73
5. Apoyo para la Toma de Decisiones	76

5.1 Tipos de Apoyo	78
5.2 Sugerencias para la Identificación de Apoyos	78
5.3 Sugerencias para la Identificación de Apoyos, para la Toma de Decisiones y el Ejercicio de la Capacidad Legal	79
5.4 Provisión de Apoyos	80
5.5 aplicación de Salvaguardias	80
6. Hitos del Servicio	84
7. Diagnóstico en Prácticas Inclusivas para Personas con Discapacidad del Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander	88
7.1 Metodología Aplicada	88
7.2 Descripción Detallada del Diagnóstico Teniendo en Cuenta la Calificación Obtenida por el Consultorio Jurídico de la UFPS	89
7.3 Gráficos del Diagnóstico	96
8. Instructivos y Procedimientos para la Prestación del Servicio de Acuerdo con el Protocolo de Atención de Personas con Discapacidad	98
8.1 Accesibilidad a la Información y las Comunicaciones	101
8.2 Apoyo para la Toma de Decisiones	104
8.3 Aplicación de Salvaguardias	107
8.4 Asesorar	108
8.5 Registrar	112
8.6 Cumplimiento del Objetivo	113
9. Guía de Atención a Usuarios con Discapacidad del Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander	115
10. Análisis de Resultados	116

11. Conclusiones	118
12. Recomendaciones	119
Referencias Bibliográficas	120
Anexos	125

Lista de Tablas

	pág.
Tabla 1. Expresiones correctas e incorrectas	47
Tabla 2. Lenguaje incorrecto y correcto	72
Tabla 3. Ajustes razonables	74
Tabla 4. Barreras para toma de decisiones	77
Tabla 5. Hitos del servicio	84
Tabla 6. Parámetros de puntuación	89
Tabla 7. Calificación por ítems emitido en informe de diagnóstico	89
Tabla 8. Acciones en el corto plazo	98
Tabla 9. Acciones en el corto plazo - continuación	99
Tabla 10. Acciones en el mediano plazo	100
Tabla 11. Acciones en el largo plazo	100

Lista de Figuras

	pág.
Figura 1. Sistema nacional de discapacidad	50
Figura 2. Ruta de determinación de apoyos hasta la toma de decisiones	83
Figura 3. Ítem sobre la accesibilidad de información y comunicaciones	90
Figura 4. Ítems sobre el apoyo para la toma de decisiones	91
Figura 5. Ítems sobre la aplicación de salvaguardias	92
Figura 6. Ítems sobre disponer	93
Figura 7. Ítems sobre el hito registrar	94
Figura 8. Ítem sobre el hito asesorar	95
Figura 9. Ítem sobre el hito cumplimiento del objetivo	95
Figura 10. Radial de cumplimiento por numeral	97
Figura 11. Estado general de la entidad	97
Figura 12. Ruta de acceso al consultorio jurídico por medio de mapa	101
Figura 13. Señalización Consultorio Jurídico	102
Figura 14. Lugar de instalación de señalización del Consultorio Jurídico	103
Figura 15. Entrada principal del Consultorio Jurídico UFPS señalizada	104
Figura 16. Formato de identificación de apoyos	107
Figura 17. Acuerdo de confidencialidad	108
Figura 18. Evidencia de capacitación jornada de la tarde	109
Figura 19. Evidencia de capacitación jornada de la mañana	110
Figura 20. Ficha de seguimiento de proceso	111
Figura 21. Formato de recepción de consulta	112
Figura 22. Encuesta de satisfacción	114

Lista de Anexos

	pág.
Anexo 1. Formato de apertura de casos	126
Anexo 2. Formato de encuesta de identificación de apoyos	128
Anexo 3. Formato de acuerdo de confidencialidad	130
Anexo 4. Formato de ficha de seguimiento de proceso	131
Anexo 5. Encuesta de satisfacción	132
Anexo 6. Protocolo de consultorios jurídicos de conciliación y/o arbitraje inclusivos para personas con discapacidad	134
Anexo 7. Documento de apoyo para la capacitación de estudiantes adscritos al Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander durante el I semestre de 2021	146
Anexo 8. Tabulación de la Implementación del Protocolo de Consultorios Jurídicos Inclusivos para Personas con discapacidad y de la Guía de Atención a Mujeres y Población LGBTI	152
Anexo 9. Las Reglas de Brasilia	155
Anexo 10. Guía de atención al usuario con discapacidad	170

Resumen

Este proyecto consistió en el desarrollo de los protocolos de atención inclusiva a personas con discapacidad en el consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander. Para ello, se realizó una investigación tipo aplicada, ya que consistió en la comprensión de las barreras que afronta una persona en condición de discapacidad. La información se obtuvo a través del Protocolo de Consultorios Jurídicos y centros de Conciliación y/o Arbitraje Inclusivos para Personas con Discapacidad, emitido por el Ministerio de Derecho y Justicia y en segunda instancia el Informe de Diagnóstico y estado actual de la Universidad Francisco de Paula Santander. La población y muestra correspondió a la información obtenida en el consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander. Se lograron desarrollar los protocolos de atención inclusiva a personas con discapacidad en el Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander. Seguidamente, se examinó el diagnóstico emitido por Partners Colombia respecto a las prácticas inclusivas existentes en el Consultorio Jurídico. Posteriormente, se establecieron los instructivos y procedimientos para la prestación del servicio de acuerdo con el protocolo de atención de Personas con Discapacidad. Finalmente, se diseñó la guía de atención a usuarios con discapacidad del consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander.

Abstract

This project consists of the development of inclusive care protocols for people with disabilities in the legal office of the Francisco de Paula Santander University. For this, an applied type research was carried out, since it consisted of understanding the barriers faced by a person with a disability. The information was obtained through the Protocol of Legal Clinics and Inclusive Conciliation and / or Arbitration centers for People with Disabilities, issued by the Ministry of Law and Justice and in the second instance the Diagnostic Report and current status of the Francisco de Paula University Santander. The population and sample correspond to the legal office of the Francisco de Paula Santander University. The inclusive care protocols for people with disabilities were developed in the Legal Office of the Francisco de Paula Santander University. Next, the diagnosis issued by Partners Colombia regarding the inclusive practices existing in the Legal Office was examined. Subsequently, the instructions and procedures for the provision of the service were established in accordance with the protocol for the care of People with Disabilities. Finally, the care guide for users with disabilities of the Francisco de Paula Santander University legal office was designed.

Introducción

En el mundo existen según cifras de la Organización Mundial de la Salud más de 1000 millones de personas con algún tipo de discapacidad, esta cifra representa alrededor del 15% de la población mundial, ahora bien en Colombia de acuerdo a estadísticas entregadas por el DANE a finales del 2020, se informa que el 7,2% de la población que respondió al censo nacional se identifica con alguna dificultad funcional para realizar sus actividades diarias, lo que se traduce en cerca de tres millones y medio de personas con discapacidad en nuestro país, lo que indica que la cifra de discapacidad ha crecido en los últimos años, pues de acuerdo al censo del 2005, los colombianos con discapacidad constituían el 6,4%.

En concordancia con lo anterior, se crea la aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, hecho de gran importancia en la era de los derechos humanos, que se consolida para dejar atrás concepciones inaceptables acerca de la discapacidad y reemplazarlas por un enfoque social de derecho. En virtud de este enfoque, la discapacidad se asocia a la reacción social o a las dificultades de interacción con el entorno derivadas de esa situación, y se da vía libre a la autodeterminación de las personas con discapacidad, de manera que puedan ejercer su autonomía y participar en todas las decisiones que los afecten.

Si bien la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ya hace parte del sistema jurídico colombiano, aprobada por medio de la Ley 1346 del 31 de julio de 2009, la cual tiene como propósito promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad y promover el respeto de su dignidad inherente, en la práctica se observa la persistencia de grandes barreras para la materialización del derecho al acceso a la justicia para las

personas con discapacidad, debido al poco conocimiento de la normativa nacional e internacional y de conceptos básicos sobre discapacidad; lo que implica un déficit en los entornos, espacios y servicios, dado que, han sido desarrollados de forma que no facilitan la interacción con personas con discapacidad; además que existe escaso apoyo de personal calificado para la interacción efectiva; inadecuación o inexistencia de sistemas de comunicación visual mediante señales y símbolos que guíen y orienten a las personas con discapacidad; así como el desconocimiento del lenguaje y trato adecuados en relación con esta población, entre otros aspectos.

Con la ratificación por parte de Colombia de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con discapacidad en el 2011 y la entrada en vigencia de la Ley 1618 de 2013, surge una serie de obligaciones tanto para el Estado colombiano como también para la sociedad en general, orientadas a la adopción de medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que las demás, asegurando el goce efectivo y el acceso a la educación, la salud, el empleo, el deporte, la vivienda, los servicios públicos, el transporte, la cultura, entre otros.

Lo anterior trae consigo, entre otros deberes, brindar un correcto trato a esta población, lo cual se traduce en la visualización de sus condiciones y un enfoque diferencial para su atención. Con el propósito de avanzar en la aplicación de esta normatividad, el Consultorio Jurídico en ejercicio de su función de difusión de los derechos socio económicos de las comunidades más vulnerables, elabora un plan de mejoramiento que toma como base el diagnostico emitido por una entidad tercera la cual está calificada en prácticas inclusivas para la atención de personas con discapacidad, la cual toma como instrumento de evaluación el Protocolo para la atención de personas con discapacidad, ya que en este se establecen los parámetros requeridos para el goce efectivo de sus derechos.

Este trabajo de investigación pretende contribuir a la calidad y capacidad de respuesta en la atención de la Personas en condición de discapacidad, particularmente, en los servicios de asesoría legal ofrecidos en el Consultorio Jurídico. Su propósito es estandarizar los procedimientos de acuerdo con las necesidades de esta población, inspirados en el principio de accesibilidad universal; elemento indispensable para el ejercicio de sus derechos (Preámbulo y artículo 9 de la CDPD).

En las páginas siguientes, el lector podrá conocer los lineamientos de atención para aquellas personas que por su discapacidad enfrentan diferentes barreras sociales, comunicacionales y físicas; y encontrará las acciones afirmativas que se efectuaron desde el Consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander para implementar en la cotidianeidad la atención integral de esta población.

1. Problema

1.1 Título

DESARROLLO DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN INCLUSIVA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

1.2 Planteamiento del Problema

En la ciudad de Cúcuta son escasas las instituciones de atención al público que contemplan dentro de sus instalaciones medidas de inclusión para las personas con discapacidad, al mismo tiempo el personal de atención no cuenta con la capacitación que permita brindar el apoyo requerido para esta población, lo que conlleva el desconocer las necesidades de cada tipo de discapacidad, trayendo consigo un trato desigual que lesiona sus derechos fundamentales y a la postre refleja las dificultades a las que se enfrentan para acceder a los diferentes servicios que requieren.

La Universidad Francisco de Paula Santander lleva 59 años al servicio de la comunidad Nortesantandereana, en aras de brindar un acompañamiento significativo a las personas más vulnerables de la población, en el año 2013 se da la creación del Consultorio Jurídico, el cual cumple con el objetivo principal de facilitar el acceso a la justicia a personas de escasos recursos, propendiendo por la salvaguardia y defensa de los derechos humanos consagrados en la constitución de 1991.

El consultorio jurídico de la UFPS se proyectó en el 2020 garantizar asistencia jurídica gratuita e incluyente a poblaciones marginadas como son las personas con discapacidad, razón

por la cual se integró al proceso de evaluación liderado por el Ministerio de Justicia y del Derecho con el que se pretende ajustar el servicio de los consultorios y centros de conciliación universitarios a las necesidades propias de estos usuarios, para desarrollar este objetivo, el Ministerio en alianza con Partners Colombia realizó el diagnóstico a la entidad respecto a los criterios del servicio inclusivo, como son hitos del servicio, trato inclusivo, accesibilidad, apoyo para la toma de decisiones, aplicación de salvaguardias y ajustes razonables, a través del cual se otorgó una calificación aceptable con un puntaje de 3.7, significando que a corto plazo se podía cumplir con el objetivo de la prestación de servicios accesibles, realizando los ajustes que debe hacer frente al protocolo y las herramientas suministradas.

En el informe emitido el 9 de octubre de 2020 por parte de Partners Colombia, se determinó que los puntajes que obtuvo el consultorio por debajo de tres de 3,00 fueron las salvaguardias, ya que no existe un documento de confidencialidad y de imparcialidad para quién funge como apoyo de un usuario con discapacidad, además de los hitos asesorar, dado que el personal de consultorio no tiene capacitación en lengua de señas, también en registrar, puesto que no se cuenta con formatos inclusivos y por último en cumplimiento del objetivo, por lo anterior se anotó que este puntaje se puede superar implementando las herramientas y actualizando las guías y protocolos.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, el consultorio jurídico deberá desplegar los cambios necesarios para hacer de esta atención jurídica una asesoría adecuada que aporte soluciones y se ajuste a los lineamientos del protocolo nacional para personas con discapacidad, logrando que el consultorio sea una oportunidad en términos de igualdad en el acceso a la justicia de manera efectiva y plena, adelantado diferentes actividades que permitan determinar de qué manera se debe adecuar el consultorio, de forma que se materialice un servicio accesible, incluyente y participativo.

1.3 Formulación del Problema

De acuerdo a las características propias del consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander, ¿Qué medidas de los protocolos de atención inclusiva a personas con discapacidad se deben desarrollar en el consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general. Desarrollar los protocolos de atención inclusiva a personas con discapacidad en el Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander.

1.4.2 Objetivos específicos. Como se muestra a continuación:

Examinar el diagnóstico emitido por Partners Colombia respecto a las prácticas inclusivas existentes en el Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander.

Establecer instructivos y procedimientos para la prestación del servicio de acuerdo con el protocolo de atención de Personas con Discapacidad.

Diseñar una guía de atención a usuarios con discapacidad del consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander.

1.5 Justificación

La aprobación de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, es un hecho de gran importancia en la era de los derechos humanos y un decidido paso para dejar atrás concepciones inaceptables acerca de la discapacidad, avanzado hacia la materialización de un enfoque social de derecho. En virtud de esta nueva realidad, la discapacidad se asocia a la

reacción social o a las dificultades de interacción con el entorno derivadas de esa situación, y se da vía libre a la autodeterminación de las personas con discapacidad, de manera que puedan ejercer su autonomía y ser partícipes de todas las decisiones que los afecten.

Colombia está fundada en el respeto de la dignidad humana, además de tener como fin esencial, entre otros, el garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, por lo que, en aras de asegurar el pleno goce, el artículo 13 manifiesta:

Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. (art.13)

En razón a esto, se aprueba por medio de la Ley 1346 de 2009 la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad adoptada por las naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.

En consecuencia, se promulga la Ley Estatutaria 1618 de 2013 por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, adoptando medidas de inclusión, acción afirmativa, enfoque diferencial, ajustes razonables y la eliminación de cualquier barrera de discriminación por razón de discapacidad. Por tanto, las entidades del territorio colombiano, deberán garantizar el acceso de estas personas en igualdad de condiciones, adaptando el acceso y el desplazamiento en sus instalaciones, así como la capacitación de sus funcionarios para una correcta atención.

Es por esto, que el Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander seccional Cúcuta, al ser evaluado por PARTNERS COLOMBIA, quien es una organización sin ánimo de lucro que impulsa la transformación social en diferentes escenarios, para lograr el desarrollo institucional, además de promover la convivencia y la reconciliación local, nacional e internacional, en el marco del proceso de implementación del Protocolo de Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación y Arbitraje Inclusivos para Personas con Discapacidad, encontró falencias en los siguientes criterios para el servicio inclusivo: accesibilidad de la información y las comunicaciones; apoyo para la toma de decisiones; aplicación de salvaguardas; además en el criterio hitos del servicio: de disponer; registrar; asesorar y por último los ítem de cumplimiento del objetivo.

Teniendo en cuenta lo anterior, la utilidad metodológica de este proyecto va encaminada a solventar las barreras actitudinales, comunicativas y físicas a las que están sometidos los usuarios con discapacidad del Consultorio Jurídico al momento de acceder a los servicios que este brinda, lo que permitirá constituir una guía de atención para las personas con discapacidad, en aras de dar cumplimiento a los acuerdos internacionales y las leyes nacionales, donde se incluirán las medidas adoptadas por el consultorio jurídico de la UFPS, las cuales serán analizadas y avaladas por Partners Colombia con el fin de otorgar la acreditación como un espacio de servicios accesibles e incluyentes, pero además el consultorio llevará a cabo una inducción a los estudiantes del programa de Derecho para la correcta aplicación de la guía, lo cual les permitirá estar capacitados para proporcionar una atención inclusiva.

1.6 Alcances

La realización de esta investigación tiene como fin principal implementar en el consultorio jurídico practicas inclusivas orientadas a satisfacer las necesidades propias de los usuarios en condición de discapacidad, estableciendo las circunstancias existentes en cada aspecto del consultorio como son físicas, administrativas, personal de atención y herramientas de registro, las cuales en conjunto contribuyen en la prestación del servicio, con el fin de establecer un plan de acción que permita la mejora continua.

1.7 Limitaciones

Para el desarrollo de la investigación se determinaron las siguientes limitaciones: en un primer momento, encontramos la inexistencia de medidas para la atención de usuarios con discapacidad y el desconocimiento de quienes prestan servicios públicos o privados, que imposibilitan el pleno ejercicio y participación de los derechos de las personas con discapacidad. Posteriormente se evidenció la necesidad de la asesoría de profesionales en la Lengua de señas, así como el sistema de escritura Braille para el desarrollo de los objetivos propuestos.

1.8 Delimitación

1.8.1 Delimitación espacial. Al momento de llevar a cabo el proyecto, basado en el estudio cualitativo documental, se enfocó en el Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander de la ciudad de Cúcuta, ya que allí se evidencia por medio del análisis documental realizado, la falta de un protocolo que capacite y permita brindar una atención inclusiva a personas con discapacidad.

1.8.2 Delimitación temporal. Se analizarán el diagnóstico en prácticas inclusivas emitido en el 2020, pero además estudios realizados acerca de los ejes temáticos durante los últimos 5 años, junto con la legislación y jurisprudencia más relevante a favor de los derechos de las personas con discapacidad.

1.8.3 Delimitación conceptual. Los principales conceptos que se utilizan en esta investigación son: Personas con Discapacidad, Acceso a la Justicia, Derechos Humanos, Igualdad, Accesibilidad y Dignidad Humana. Los cuales cimientan conceptos y teorías que permiten vislumbrar las amenazas a los derechos de las personas con Discapacidad y las acciones llevadas a cabo a nivel de políticas a través del tiempo para contrarrestar y eliminar esta realidad latente.

2. Marco de Referencial

2.1 Antecedentes

Las personas en condición de discapacidad afrontan múltiples barreras dentro de la sociedad, lo que representa dificultades en áreas como la atención una vez esta población busca acceder a los servicios, lo que es de interés para esta investigación, dado que el espacio del consultorio jurídico tiene como principal objetivo el acceso a la justicia por parte de los usuarios, la implementación de prácticas que logren una satisfacción y obtención efectiva en el restablecimiento de los derechos, situación que ha mostrado grandes desarrollos en los últimos años por parte de muchos autores, pero además se han incorporado en las distintas entidades y corporaciones encargadas de impartir justicia en Colombia pero tomando como base los avances gestados en otros países, buscando situar a las personas con discapacidad como sujetos de derecho, quienes por su condición se encuentran en un estado de debilidad manifiesta y cuyas condiciones, no están acordes a los preceptos de prestación de servicios en igualdad teniendo en cuenta sus necesidades propias descritos en la norma y la jurisprudencia.

Es por ello que a continuación se trae a colación trabajos de investigación y artículos científicos, con el objetivo de extraer de ellos antecedentes teóricos y de campo que sirvan para sustentar y fundamentar el tema objeto de estudio. Con este propósito, se desarrollarán los antecedentes en las siguientes categorías: personas con discapacidad; derechos humanos de las personas con discapacidad, protocolos de atención y acceso a la justicia.

2.1.1 Personas con discapacidad. Para la conceptualización de los sujetos objeto de esta propuesta, encontramos, en primer lugar, los siguientes artículos científicos:

“Análisis cualitativo de tópicos vinculados a la calidad de vida en personas con discapacidad” realizado por las autoras Martin & Cruz (2016), el artículo presenta el estado de calidad de vida, entendiéndolo como un concepto que refleja la percepción subjetiva de la persona en relación al grado de satisfacción con sus condiciones de vida. Es un concepto que implica poner en primer plano a la persona, hablar sobre la calidad de los profesionales implicados e influye en el desarrollo de programas y la provisión de los servicios. El artículo refleja la opinión que tienen diferentes agentes relacionados con la discapacidad sobre determinados tópicos vinculados al modelo de calidad de vida como son: relación entre diferentes agentes, la formación necesaria en los profesionales del ámbito de la salud y/o de la discapacidad y el paso de la presencia a la participación en la sociedad de las personas con discapacidad. A través de una metodológica cualitativa, se analizan las argumentaciones de los participantes en estos tres temas. La nube de palabras, el mapa conceptual y el análisis de contenido, realizado tras la codificación de la información, permitieron conocer las necesidades percibidas y la satisfacción con la atención de los diferentes servicios. Se propone el perfil del profesional idóneo en el ámbito de la discapacidad. En las conclusiones obtenidas se recogen propuestas de futuro, facilitadoras de la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad.

En segundo lugar, en miras de indagar el rol que cumple en la sociedad el sujeto objeto de estudio en esta investigación, donde lo que se pretende es la inclusión social y la redignificación, se encuentra el trabajo denominado “Ciudadanía, identidad y exclusión social de las personas con discapacidad”, realizado por Diaz (2018), el autor dentro del artículo busca aproximarse al término ciudadanía indicando que este es uno de los conceptos clave en el estudio sociopolítico de las sociedades contemporáneas desde la 2ª mitad del Siglo XX. Con este artículo se pretende hacer un breve análisis del acceso a la condición de ciudadanía, desde el punto de

vista formal y sustantivo, de un colectivo potencialmente excluido de los espacios de participación como son las personas con discapacidad, evidenciando las situaciones de desigualdad existentes de acuerdo con las barreras estructurales y simbólicas del entorno social y analizando los procesos de conformación de su identidad colectiva. Para el autor, es importante ahondar en el estudio de la identidad de las personas con discapacidad, partiendo del análisis experiencial de la discapacidad y sus relaciones con las representaciones simbólicas de la discapacidad predominantes en nuestra cultura, análisis que ha de ponerse necesariamente en relación con las condiciones estructurales que disfruta el colectivo, así como con el contexto socioeconómico.

2.1.2 Derechos humanos de las personas con discapacidad. La problemática que viven diariamente los sujetos de la presente propuesta respecto a la imperante dificultad para ser atendidos en entidades públicas donde buscan servicios, es un tema que esta intrínsecamente relacionado con la exclusión social, para su contextualización, nos encontramos con los siguientes artículos científicos:

“Capacidad jurídica y acceso a la justicia de las personas con discapacidad en Argentina”, realizado por Iglesias (2019), este artículo analiza el ciclo de las políticas públicas -conformación de la agenda, discusión de alternativas, toma de decisiones, implementación y evaluación sobre discapacidad en Argentina relacionado con el derecho al acceso a la justicia y a la capacidad jurídica desde la perspectiva de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Metodológicamente se propone un circuito de análisis que va de la sociedad al Estado –a través de la política- y del Estado a la sociedad –a través de las políticas. Se toma como casos el Protocolo para el acceso a la justicia de las personas con discapacidad. Propuestas para un trato adecuado, aprobado por RES N° 1417/13 de la Defensoría General de la Nación y el

Código Civil y Comercial de la Nación, aprobado por Ley 26.994 (B.O. del 01/08/2015).

“El modelo social de la discapacidad: una cuestión de derechos humanos”, realizado por Maldonado & Jorge (2013), se centra en el modelo social de la discapacidad se presenta como nuevo paradigma del tratamiento actual de la discapacidad, con un desarrollo teórico y normativo; considera que las causas que originan la discapacidad no son religiosas, ni científicas, sino que son, en gran medida, sociales. Desde esta nueva perspectiva, se pone énfasis en que las personas con discapacidad pueden contribuir a la sociedad en iguales circunstancias que las demás, pero siempre desde la valoración a la inclusión y el respeto a lo diverso. Este modelo se relaciona con los valores esenciales que fundamentan los derechos humanos, como la dignidad humana, la libertad personal y la igualdad, que propician la disminución de barreras y dan lugar a la inclusión social, que pone en la base principios como autonomía personal, no discriminación, accesibilidad universal, normalización del entorno, diálogo civil, entre otros. La premisa es que la discapacidad es una construcción social, no una deficiencia que crea la misma sociedad que limita e impide que las personas con discapacidad se incluyan, decidan o diseñen con autonomía su propio plan de vida en igualdad de oportunidades.

2.1.3 Protocolos para la atención de personas en condición de discapacidad. Para el desarrollo de la presente propuesta es importante realizar un recuento de las medidas implementadas, pero además el análisis a las diferentes dificultades que se presentan a las personas con discapacidad, teniendo en cuenta las necesidades de cada tipo de discapacidad, para ello encontramos algunos ejemplos a nivel internacional:

“Protocolo para el Acceso a la justicia de las Personas con Discapacidad, propuestas para un trato adecuado”, desarrollado por el Ministerio Público de la Defensa de la República Argentina

(2015), dentro de este trabajo se tuvo por objeto continuar fomentando, tanto en Argentina como en el ámbito regional e internacional, la toma de conciencia y el consecuente compromiso de materializar, en la práctica cotidiana de los actores del sistema de justicia, el modelo social y de derechos humanos consagrado por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD). Esta guía de buenas prácticas se inspira asimismo en las recomendaciones efectuadas por las Reglas de Brasilia que establecen, como premisa para mejorar las condiciones de acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, la elaboración de instrumentos que recojan las mejores prácticas en cada uno de los sectores de vulnerabilidad y que puedan desarrollar su contenido adaptándolo a las circunstancias propias de cada grupo, para fomentar la efectividad de las Reglas.

En segundo lugar, el artículo denominado “El acceso a la administración de justicia para las personas con discapacidad visual en Panamá”, elaborado por Sousa (2020), el autor plantea dentro del estudio tiene el objetivo evidenciar que existe un problema de atención a las personas en condición de discapacidad visual en lo referente al acceso a la justicia con instalaciones que no son las adecuadas y la falta de capacitación del personal para mejorar la atención a las personas que acuden en busca de justicia. La investigación se centra en un diseño de campo, a través de encuestas con una muestra de personas con discapacidad visual, abogados funcionarios Judiciales y familiares de las referidas personas. El trabajo dejó en evidencia la poca capacitación al personal que las personas con discapacidad visual tengan un acceso adecuado a la justicia.

2.1.4 Acceso a la justicia. Es fundamental estructurar de manera detallada las bases conceptuales y teóricas para establecer, las amenazas a los derechos de las personas en condición de discapacidad, y que tipo de acciones se emplean desde entidades de justicia, visibles en los siguientes artículos científicos:

“Acceso a la justicia de mujeres víctimas de violencia sexual con discapacidad. Reflexión en el contexto colombiano”, elaborado por Chaparro (2019), tuvo como objetivo explorar el papel de la justicia frente a la violencia sexual contra la mujer con discapacidad en el marco del conflicto armado y el postconflicto colombiano; además, genera una reflexión acerca de la debilidad del Estado para hacer efectivo el goce de sus derechos. En la primera parte se exponen algunos elementos que introducen al/la lector/a sobre el fenómeno de la violencia sexual contra las mujeres; posteriormente se aborda el tema de acceso a la justicia como ejercicio de la ciudadanía, así como los elementos claves de la debida diligencia por parte del Estado. Asimismo, se retoman algunos elementos que hacen evidentes los obstáculos con los cuales se enfrentan las mujeres vulneradas y se realiza un análisis sobre la impunidad existente en el contexto colombiano evidenciado mediante reportes estadísticos que dan cuenta del subregistro y escasa información por parte de entidades gubernamentales sobre el tema. De igual modo, se hace una revisión frente a las acciones de Entidades Estatales, tales como la Fiscalía General de la Nación, la Defensoría del Pueblo, la Unidad para atención y reparación integral a las víctimas, la Consejería Presidencial para los Derechos Humanos y el Ministerio de Justicia, para garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de estas mujeres, dados los programas que desarrollan esas entidades con enfoque diferencial de mujer y discapacidad, así como los datos estadísticos e informes de seguimiento recientes sobre la población en condición de discapacidad atendida por dichas entidades.

“Mecanismos procesales para garantizar el acceso efectivo a la justicia de personas con discapacidad en Colombia a partir de la implementación de nuevas tecnologías con enfoque diferencial”, elaborado por Reyes (2020), el autor formular mecanismos procesales que garanticen el acceso efectivo a la justicia de personas con discapacidad en Colombia, a partir de

la implementación de nuevas tecnologías con enfoque diferencial. El abordaje del tema se plantea teniendo en cuenta las barreras actitudinales, comunicativas y físicas, existentes en la sociedad, que generan discapacidad; el modelo de Estado planteado por la Constitución Política de 1991, estructurado en la dignidad humana; la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por Colombia mediante la Ley 1346 de 2009, y la oportunidad de implementación de nuevas tecnologías conforme a los retos planteados por la cuarta revolución industrial. Para lograr el objetivo general propuesto se hace necesario revisar el concepto de acceso a la justicia en Colombia y su protección mediante las garantías de amparo constitucional y el control difuso de convencionalidad, la forma de abordar la discapacidad y el acceso a la justicia de este grupo poblacional en contextos internacionales y locales, identificando las barreras existentes en el derecho comparado y en Colombia, para proponer mecanismos procesales que permitan su eliminación con apoyo de las nuevas tecnologías. La investigación se desarrolla mediante un método cualitativo y analítico, desde un estudio de tipo exploratorio, teórico, descriptivo y proyectivo, enmarcado en la línea de investigación - la justicia jurisdiccional perspectiva de enlace con la justicia social -, buscando proponer escenarios en los cuales se logren superar las brechas que impiden el acceso real al servicio público de justicia de un grupo poblacional, por la existencia de barreras que generan exclusión. El acceso a la justicia es un derecho humano y su materialización a partir de un ejercicio jurisdiccional eficiente y oportuno, permite la realización de la dignidad humana, pilar sobre el cual se edifica el Estado Colombiano; para lo cual no solo se requiere la existencia de tribunales permanentes, sino también jueces que garanticen la igualdad de las partes, analicen las pruebas, lleguen a un libre convencimiento, apliquen la Constitución y la ley y, si es el caso, proclamen la vigencia y la realización de los derechos amenazados o vulnerados. Este derecho también se relaciona con la dotación de medios idóneos a los operadores judiciales que les permitan desarrollar la labor de

administrar justicia en condiciones dignas, garantizando el acceso de todos. La eliminación de las barreras que generan discapacidad permite que todas las personas, en igualdad de condiciones, puedan ejercer sus derechos de forma libre y directa, y logren un desarrollo pleno de sus expectativas como parte del Estado, en este sentido, se debe reconocer la capacidad jurídica de la población con discapacidad, brindando el apoyo que necesiten para ejercerla plenamente , implementando acciones para evitar trasladar esa capacidad a un tercero para que lo represente o tome decisiones, tal como se contemplaba en los procesos de interdicción, reglados por la Ley 1306 de 2009, que en gran parte fue derogada por la Ley 1996 de 2019, estableciendo la presunción de capacidad de las personas con discapacidad mayores de edad, lo cual es una muestra de la evolución en la forma de abordar la discapacidad, pasando de los modelos de prescindencia y rehabilitador a un modelo social. Finalmente, se busca generar herramientas que permitan acceder a los escenarios judiciales en igualdad de condiciones para todas las personas, apoyado de la tecnología, que en Colombia se encuentra prevista desde la ley 270 de 1996, con dificultades de orden normativo y práctico para su implementación, evidenciadas por la actual coyuntura generada por la pandemia, donde las soluciones planteadas mediante circulares y decretos como el 806 de 2020, expedido por el Ministerio de Justicia y del Derecho, no contemplan un enfoque diferencial, que permita lograr procesos judiciales en los que no exista discapacidad.

“Acceso a la justicia de las personas con discapacidad como partes, en la audiencia de vista de causa en el proceso civil riojano”, elaborado por Sarquis (2020), autora que analiza el derecho de acceso a la justicia de las personas con discapacidad en su calidad de Partes en la etapa de Audiencia de Vista de Causa del Proceso Civil Riojano, teniendo como objetivo sistematizar las bases procesales necesarias para que las personas con discapacidad tengan acceso a la justicia con

trato adecuado e inclusivo, en igualdad de condiciones que las demás en el proceso civil riojano, asegurando el pleno goce y ejercicio de sus derechos, particularmente en la audiencia de vista de la causa, en el marco de la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad, las 100 Reglas de Brasilia para el acceso a la justicia de personas en situación de vulnerabilidad, el Protocolo de Acceso a la Justicia para personas con discapacidad, Constitución Nacional y Código Civil y Comercial de la Nación. Aplicamos la dogmática jurídica y técnicas de recopilación documental y fichas bibliográficas y jurisprudenciales.

2.2 Marco Teórico

Las personas en condición de discapacidad se enfrentan a múltiples barreras al momento de intentar interactuar con la sociedad, su vulnerabilidad para adaptarse a la estructura utilizada por el resto de individuos, sin duda esta realidad menoscaba los derechos fundamentales inherentes a toda persona, es justo en este punto donde confluyen varias teorías de justicia social y derecho humanos, las cuales se afianzaron después de luchas por el respeto a la diferencia y avances para que no exista ningún tipo de discriminación.

Partiendo de esta realidad se crea la convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, normativa que llegó a discrepar la concepción de igualdad por parte de los estados parte, circunstancia que conllevó a dejar atrás el desconocimiento y abandono, para dar paso a la implementación de planes estratégicos focalizados en el estudio de medidas concretas para el desenvolvimiento en términos de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.

Dando pinceladas de las teorías existentes de justicia, se encuentra el filósofo Rawls (1996), quien explica lo siguiente:

La capacidad para un sentido de la justicia significa razonabilidad, comprensión como habilidad de relacionarse con otros e iguales ciudadanos y para participar con otros en términos que podemos imaginar que otros aceptarían, mientras que la capacidad para una concepción del bien implica que las personas son racionales para determinar sus propias metas, esto es, sus propios planes y proyectos de vida y para tomar los pasos más apropiados para conseguirlos. (p.48)

Estas dos capacidades permiten, según Rawls (1996):

Concebir a las personas como «libres» y, además, la posesión de dichos poderes «en el grado mínimo requerido» para ser miembros plenamente cooperantes de la sociedad, hace a las personas iguales. Estos poderes morales se conectan en el planteamiento rawlsiano con la finalidad a la que se entiende se encamina la cooperación social equitativa, esto es, la consecución del beneficio mutuo. De este modo, las personas «morales» son en la concepción de Rawls estratégicos negociadores «capaces» de obtener y generar ventajas recíprocas en su asociación y que, por tanto, se encuentran en una posición similar. (p.49)

Partiendo de estas premisas Rawls (1996) concluye que “los sujetos que participan en la discusión moral se caracterizan por su «homogeneidad», son «adultos racionales», independientes y con necesidades parecidas y capaces de un «nivel normal» de productividad y cooperación social” (p.50), pensamiento que de forma directa descarta a las personas en condición de discapacidad, puesto que se tomarían como dependientes y por tanto poco productivos en una sociedad, razonamiento que en la actualidad ha sido descartado y que por el

contrario, se incentiva el reintegro de esta población en el mundo laboral.

2.3 Marco Conceptual

A continuación, se presentan algunos términos claves asociados con el desarrollo de la propuesta de investigación:

Accesibilidad universal: Conjunto de características que deben tener las instalaciones de los consultorios jurídicos y centros de conciliación y/o arbitraje para ser utilizadas en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas, incluso por aquellas con capacidades motrices, sensoriales o intelectuales diferentes.

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

Apoyos para la toma de decisión: Son tipos de asistencia que se prestan a la persona con discapacidad para facilitar el ejercicio de su capacidad legal. Esto puede incluir la asistencia en la comunicación, la asistencia para la comprensión de actos jurídicos y sus consecuencias, y la asistencia en la manifestación de la voluntad y preferencias personales.

Atención inclusiva: Trato digno y respetuoso que debe brindarse a todas las personas, sin distinción alguna, en la prestación de un servicio público o privado.

Barreras: Cualquier tipo de obstáculo que impide el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Las barreras pueden ser:

Actitudinales: Conductas, palabras, frases, sentimientos, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad a los espacios, objetos, servicios y, en general, a las posibilidades que ofrece la sociedad.

Comunicativas: Obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y, en general, al proceso comunicativo de las personas con discapacidad, en condiciones de igualdad, a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.

Físicas: Obstáculos materiales, palpables o contruidos, que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios urbanos, arquitectónicos, de los objetos, e incluso de los servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad, por parte de las personas con discapacidad.

Discapacidad: Resultado de la interacción entre las personas con deficiencias (físicas, mentales o sensoriales, permanentes o temporales) y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Enfoque diferencial: Conjunto de medidas y acciones que se ajusten a las necesidades y características diferenciales de los grupos poblacionales, y que garantizan la igualdad en el acceso a las oportunidades sociales.

Inclusión social: Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad.

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

Sensorial: Se refiere a deficiencias en los órganos de los sentidos. Puede ser visual, auditiva o sordoceguera.

Intelectual o cognitiva: Deficiencias que se pueden presentar para realizar actividades intelectuales que impliquen aprender, pensar y memorizar. Son ejemplos de este tipo de discapacidad el síndrome de Down y el autismo.

Física: Personas con deficiencias para caminar, mantener ciertas posiciones del cuerpo o manipular objetos, debido a deficiencias físicas permanentes como debilidad muscular, pérdida o ausencia de alguna parte del cuerpo, alteraciones en las articulaciones o la realización de movimientos involuntarios. También se incluyen las personas de talla baja.

Mental o psicosocial: Deficiencias para realizar actividades de relacionamiento con las demás y con el entorno, por ejemplo, la esquizofrenia y el trastorno afectivo bipolar.

Múltiple: Personas con más de una de las deficiencias anteriores.

Servicio: Es un conjunto de actividades que busca responder a las necesidades del usuario/ciudadano y, como tal, constituye un componente clave dentro de la estructura de la entidad, que fortalece la convivencia y facilita la manifestación real de lo que se denomina civilidad. En el ámbito de los consultorios jurídicos y centros de conciliación y/o arbitraje, el servicio al usuario/ciudadano es la razón de ser y se constituye, por lo tanto, en el eje de su

gestión,

Toma de decisiones con apoyo: Derecho a expresar la voluntad y preferencias de manera autónoma, habiendo comprendido las consecuencias, alcances, deberes y derechos que genera la decisión que se tome, gracias al apoyo brindado por un tercero.

Trato digno: Parte de la observancia de aspectos tales como respeto (reconocer y valorar a las personas sin que se desconozcan sus características y diferencias); amabilidad (cortesía y sinceridad); empatía (percibir lo que el usuario siente y ponerse en su lugar); inclusión (prestar un servicio de calidad para todos los ciudadanos, sin discriminaciones, y en igualdad de condiciones); oportunidad (prestar el servicio en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario); efectividad (alternativas de solución que le permitan al usuario tomar decisiones); disposición (brindar apoyo y ayuda de manera prioritaria cuando sea necesario y estar siempre atento a cualquier solicitud que el usuario demande); y reconocimiento (reconocer y respetar las capacidades propias de la discapacidad, lo que permite generar un ambiente agradable de interacción).

2.4 Marco Legal

2.4.1 Normativa internacional. Las personas con discapacidad pertenecen a una población sometida a múltiples desventajas sociales al no tener igualdad de oportunidades para una efectiva participación y acceso a la justicia, así como su inclusión en la sociedad y garantizar su dignidad humana, como está consignado en primer lugar, conforme a lo pactado en la Carta de las Naciones Unidas, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el cual establece en sus artículos: Art. 2 (inciso 1) los Estados se comprometen a resguardar todos los derechos reconocidos en el pacto a cada persona sin menoscabo de su nacimiento o su condición social;

Art. 3 refiriéndose a la obligación de garantizar a hombres y mujeres la igualdad respecto al goce de todos los derechos y; Art 16 respecto al reconocimiento de la personalidad jurídica; Art 26 respecto a la igualdad de las personas ante la Ley y la prohibición de cualquier discriminación por diversas índole, nacimiento o condición social; Art. 27 respecto a las minorías lingüísticas y su derecho a emplear su propio idioma.

En segundo lugar, la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad la cual tiene como propósito promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad todos los derechos humanos y libertades de todas las personas con discapacidad y el respeto de su dignidad inherente, dispone entre otras cosas: Art. 3 sobre los principios generales al respeto inherente, la autonomía individual, para toma de decisiones y la independencia de cada persona, la no discriminación, la participación e inclusión plena en la sociedad y la accesibilidad; Art. 4 acerca de las obligaciones del Estado parte a asegurar y motivar el pleno ejercicio de los derechos humanos y libertades de las personas con discapacidad; Art. 9 establece que a fin de que toda persona con discapacidad pueda vivir independientemente y participe en todos los aspectos de la vida, el Estado garantizará la accesibilidad a entornos físicos, la información, servicios e instalaciones al público, eliminando barreras de acceso; Art. 12 respecto al reconocimiento de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás en todos los aspectos de la vida; sobre las medidas pertinentes para proporcionar el apoyo necesario para el ejercicio de su capacidad jurídica; sobre las salvaguardias que impidan abusos de conformidad con el derecho internacional respecto a derechos humanos, que respeten la voluntad y preferencias de la persona; Art. 13 dispone que toda persona con discapacidad tenga en igualdad de condiciones con las demás, acceso a la justicia, así como la capacitación adecuada de los que trabajan administrando justicia; Art. 21 (inciso 2) sobre la disposición de información a las

personas con discapacidad dirigida al público en general, en formatos accesibles; (inciso 3) Facilitar por medio de lengua de señas y braille los medios y formatos de comunicación; (inciso 4) acerca del estímulo a entidades que presten servicios al público, el proporcionar información y servicios en formatos que puedan ser utilizados por personas con discapacidad; (inciso 6) acerca del reconocimiento y la promoción del uso de lengua de señas; Art. 22 (inciso 2) Sobre la protección de la privacidad de la información personal y sobre la salud de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás.

En tercer lugar, la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad, que tiene como propósito la prevención y eliminación de toda forma de discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su integración en la sociedad, determina en su articulado: Art. 3 dispone la eliminación progresiva de la discriminación y promover la integración en la prestación de servicios, instalaciones, el acceso a la justicia de las personas con discapacidad; establece que las instalaciones faciliten el transporte, la comunicación, y el acceso de las personas con discapacidad; sobre la sensibilización a través de campañas educativas encaminadas a eliminar prejuicios que atenten contra el derechos de las personas a ser iguales, propiciando la convivencia con las personas con discapacidad.

En cuarto lugar, el Protocolo de San Salvador sobre Derechos Económicos Sociales, pregona en parte de su articulado: Art. 3 los Estados se comprometen a garantizar el ejercicio de los derechos enunciados, sin discriminación alguna por cualquier índole o condición social; Art. 18 que toda persona afectada por una disminución de sus capacidades físicas o mentales, tiene derecho a recibir una atención especial para así alcanzar el pleno desarrollo de su personalidad.

Por último, las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, que desarrolla los principios recogidos en la “Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el Espacio Judicial Iberoamericano” (Cancún 2002), tiene como objetivo el efectivo cumplimiento del derecho al acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. Establece en el Capítulo I, Sección 2 (numeral 3) que es discapacidad, incluyendo a las personas con limitaciones físicas, mentales y sensoriales, a las cuales se deben establecer condiciones necesarias para su accesibilidad al sistema de justicia; el Capítulo II busca garantizar la tutela judicial de quienes buscan defender sus derechos o quienes ya han accedido a la justicia, igualmente sobre la capacitación y la disponibilidad técnico-jurídica, y el uso de intérpretes, del mismo modo, resalta la importancia de los medio alternos para la solución de conflictos, como contribución al acceso a la justicia de ciertos grupos tomando en cuenta condiciones particulares, además de no congestionar el aparato judicial; el Capítulo III, ordena que en cualquier procedimiento se debe velar por la dignidad humana del sujeto en condición de vulnerabilidad involucrado, el cual deberá ser informado sobre cada aspecto en el que esté relacionado en el proceso atendiendo sus circunstancias propias, protegiendo su intimidad y la divulgación no autorizada de información personal.

2.4.2 Jurisprudencia internacional. Como se muestra a continuación:

2.4.2.1 Sistema interamericano. Corte Interamericana de DH – Caso Ximenes Lopes vs. Brasil, sentencia de 4 de julio de 2006 - mediante la cual abordó la obligación que tienen los Estados de garantizar los derechos de las personas con discapacidad, lo que trae consigo implementar medidas necesarias que permitan precaver las discapacidades prevenibles, en este caso las discapacidades mentales y quienes la padezcan, poder tener un tratamiento preferencial apropiado para su condición. Destaca así tres aspectos importantes, la autonomía individual, las

medidas especiales para la garantía de los derechos de las personas con discapacidad mental y, por último, las particulares características que adopta el derecho a la integridad personal respecto de este grupo humano. Concluye la Corte, que el parámetro de violación de derechos humanos es subjetivo, ya que depende de la condición personal del sujeto afectado, si una acción u omisión es violatoria al derecho particular.

2.4.3 Jurisprudencia. En un primer momento, dentro de la providencia de la Corte Constitucional, Sala Plena (22 de julio de 2015), Sentencia C-458, M.P Gloria Stella Ortiz Delgado – la Corte posterior a un análisis sobre los pronunciamientos de este Tribunal sobre la terminología inconstitucional, establece que las palabras como “sordo”, “limitado auditivo”, “personas con limitaciones físicas” o “minusválido” no son inconstitucionales en sí mismas, sino que al ser incorporadas a un texto legal lleguen a ser contrarias a la Carta Política. En oposición a esto, dicho juicio de constitucionalidad se ha extendido a la terminología legal, ya que el léxico jurídico no solo regula la conducta humana sino tiene una función simbólica, ya que el discurso jurídico “representan, reproducen, crean, definen y perpetúan concepciones del mundo, valores, ideas, cosmovisiones, valores y normas”. Concluye la Corte resaltando que sus pronunciamientos de control judicial se han dado respecto a la terminología legal, así como de la meta-normatividad del sistema jurídico. Consecuentemente, la Corte aclaró que el uso del lenguaje ha tomado un papel importante como elemento para eliminar la discriminación, así como para la construcción e interpretación de las normas, además de comprender que no se trata de un modelo estático e inmutable, sino tendencias en constante transformación. Sin embargo, precisó que el término “invalidez” si es posible emplearlo en el marco laboral, pues una persona es inválida para recibir su pensión por sus capacidades excepcionales. en virtud de lo expuesto, dispuso que algunas expresiones deberán reemplazarse, así:

Tabla 1. Expresiones correctas e incorrectas

EXPRESION INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapitados físicos, psíquicos y sensoriales	Personas en situación de discapacidad física, psíquica y sensorial.
Minusvalía	Invalidez
Personas con limitaciones físicas, sensoriales, psíquicas o mentales, cognitivas, emocionales.	Persona en situación de discapacidad, física, sensorial y psíquica.
Persona con limitaciones	
Discapitado	Persona en situación de discapacidad
Persona discapacitada	
Limitado o limitada	
Persona con limitaciones, población con limitaciones, persona imitada físicamente.	Persona o personas en situación de discapacidad.
Limitación, limitaciones o disminución padecida	Discapacidad o en situación de discapacidad.

Por otra parte, se aclara y definen subreglas jurisprudenciales enmarcadas en las teorías realizadas sobre la Corte Constitucional en relación a las garantías y derechos de las personas con discapacidad, constituyendo así distintos escenarios constitucionales, como:

En las Sentencias T-078 de 2005 y T-454 de 2007 se establece la obligación que tiene el Estado de proteger de manera especial a que las personas que por su condición física, económica o mental se encuentra en circunstancia de debilidad manifiesta, además de las políticas necesarias para una integración social efectiva, de acuerdo a los principios de dignidad humana y solidaridad que son fundamento del Estado Social de Derecho.

Adicionalmente, en la sentencia T-340 de 2010 resalta dos principios, en primer lugar el principio de Igualdad, la Corte diferencia tres tipos de juicios de igualdad, el primero basado en la razonabilidad y proporcionalidad de las medidas diferenciales, el cual se basa en que las diferencias de trato deben ser constitucionalmente legítimas, además, deben restringir en menor medida e derecho general a la igualdad y demás derechos involucrados en la decisión, empero,

dichas medidas deben ser proporcionales, de acuerdo a lo anterior la jurisprudencia constitucional incluyó herramientas hermenéuticas para el análisis de las medidas restrictivas el derecho a la igualdad, basados en el test de igualdad norteamericano, el cual tiene tres niveles de intensidad, el primero se aplica un control débil o flexible, el segundo el juicio intermedio, el cual se da cuando se ha adoptado medidas de diferenciación positiva, y por último, el examen estricto, que se realiza cuando el legislados establece el trato discriminatorio por cualquier índole o situación social. Por último, en el campo racial expresa la metodología de que toda restricción legal que limite derechos civiles de tipo racial es inconstitucional y debe ser sometida a un control máximo de constitucionalidad, el cual se conoció como el control estricto de la jurisprudencia actual, cumpliendo un papel fundamental en el control judicial de las clasificaciones raciales. La Corte ha establecido un test integrado que se lleva a cabo aplicando juicios de proporcionalidad con distintas intensidades, de acuerdo al ámbito en que se haya tomado la decisión controversial y establece una relación inversamente proporcional entre la facultad de configuración del legislador y la facultad de revisión del juez constitucional, con el objetivo de proteger el principio democrático.

En otro aspecto, la sentencia T-553 de 2011 examinó el derecho a la accesibilidad de las personas en situación de discapacidad y las acciones afirmativas frente a las circunstancias de dichas personas como mecanismos que garanticen el derecho a la igualdad real y efectiva, concluyendo que la independencia y participación en los ámbitos de la vida pública y privada de esta población depende en gran medida de la accesibilidad al entorno físico, es por esto que el desarrollo de acciones afirmativas por parte del Estado a las personas en situación de discapacidad, tiene como fin que a través de medidas de diferenciación positiva es de contrarrestar o equilibrar los efectos negativos que generan las discapacidades en las personas

con discapacidad para la participación en las distintas actividades que se desarrollan en la sociedad.

En la sentencia T-573 de 2016 se estudia el modelo social de discapacidad en el marco internacional, como es el caso del principio “nada sobre nosotros sin nosotros” desarrollado por la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, el cual surge con la finalidad de defender el derecho de las personas con discapacidad a participar en el diseño y adopción de políticas públicas que le afecten. La Convención amplió esta visión al reconocer el derecho de tomar el control sobre las decisiones que conciernen a su vida privada, lo que se deriva en el compromiso del estado de poner a disposición de las personas con discapacidad un sistema de apoyo que acompañe los procesos de toma de decisiones y la creación de salvaguardias que garanticen que dichas decisiones estén ajenas a conflictos de intereses, influencias indebidas o abusos.

2.4.4 Constitución y régimen legal nacional. Colombia por medio de la constitución Política de 1991 se reconoce como Estado Social de Derecho, contrayendo la obligación de garantizar la protección de los derechos de sus conciudadanos, contenidos en la misma, entre los cuales se destacan para este caso: (I) La concreción de la igualdad formal, establecida en el preámbulo y los artículos 1, 5, 12, 13, 43 y 49; (II) La protección de la intimidad personal y familiar, dispuesto en el artículo 15; (III) El acceso a la administración de justicia, establecido en los artículos 2, 228, 229 y 311; (IV) El desarrollo de políticas públicas para la protección de los derechos, descritos en los artículos 2 y 89; (V) la especial protección a comunidades vulnerables, derivados en el artículo 47.

Los anteriores derechos y garantías Constitucionales se encuentran amplificados en las siguientes disposiciones legislativas:

2.4.4.1 Leyes. Ley 361 de 1997 por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y ordena la adecuación de los estatutos de las personas jurídicas de carácter público, privado o mixto de acuerdo con las disposiciones previstas en la presente ley.

Ley 762 de 2002 por la cual se aprueba la "Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad", suscrita en Guatemala el 7 de junio de 1999.

Ley 1145 de 2007, por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se establece el día 3 de diciembre Día Nacional de la Discapacidad.

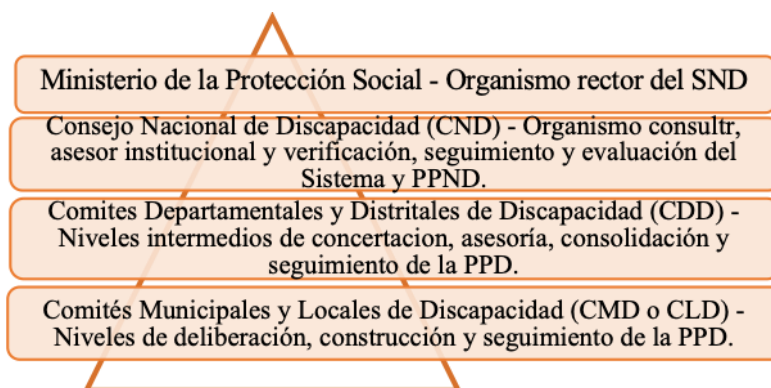


Figura 1. Sistema nacional de discapacidad

Ley 1346 de 2009, por la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.

Ley 1437 de 2011 por medio de la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso-administrativo en su artículo 5 numeral 6 establece: Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

Ley Estatutaria 1618 de 2013, en la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

Ley 1996 de 2019, por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad.

3. Diseño Metodológico

3.1 Tipo de Investigación

En este proyecto se utilizó la investigación aplicada que tiene por objetivo en palabras de Lozada (2014):

La generación de conocimiento con aplicación directa y a mediano plazo en la sociedad o en el sector productivo. Este tipo de estudios presenta un gran valor agregado por la utilización del conocimiento que proviene de la investigación básica. De esta manera, se genera riqueza por la diversificación y progreso del sector productivo. Así, la investigación aplicada impacta indirectamente en el aumento del nivel de vida de la población y en la creación de plazas de trabajo. (p.35)

Siguiendo con el planteamiento anterior, se encuentran los aportes de Murillo (citado por Cordero, 2009), quien considera que la “investigación práctica o empírica”, se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad Esta definición concuerda con los objetivos propuestos, dado que los resultados obtenidos serán implementados dentro de un espacio plenamente identificado que es el consultorio jurídico de la UFPS.

La búsqueda del concepto de este tipo de “investigación aplicada”, se expone en algunas de las ideas de Padrón (citado por Cordero, 2009) quien al respecto dice:

La expresión se propagó durante el siglo XX para hacer referencia, en general, a aquel tipo de estudios científicos orientados a resolver problemas de la vida cotidiana o a controlar situaciones prácticas, haciendo dos distinciones:

a. La que incluye cualquier esfuerzo sistemático y socializado por resolver problemas o intervenir situaciones.

En ese sentido, se concibe como investigación aplicada tanto la innovación técnica, artesanal e industrial como la propiamente científica.

b. La que sólo considera los estudios que explotan teorías científicas previamente validadas, para la solución de problemas prácticos y el control de situaciones de la vida cotidiana (p.80)

Al mismo tiempo, la investigación aplicada tiene una subdivisión, que en este caso se toma la de tipo práctica, sustentado en la aplicación que se efectúa de los conocimientos adquiridos durante el proceso investigativo en la práctica, lo que define a la investigación aplicada, dado que como afirma Cordero (2009):

Son experiencias de investigación con propósitos de resolver o mejorar una situación específica o particular, para comprobar un método o modelo mediante la aplicación innovadora y creativa de una propuesta de intervención, en este caso de índole Orientadora, en un grupo, persona, institución o empresa que lo requiera. (p.8)

Por su parte, Boggino & Rosekrans; Cívicos & ernández, (citados por Cordero, 2009), mencionan que “la investigación–acción y la investigación participativa como aquellas que responden a aplicaciones, de ahí que sean vistas como prácticas de investigación diferentes de la investigación práctica aplicada” (p.12).

Ahora bien, la investigación usa una metodología cualitativa, la cual consiste en palabras de Clavijo, Guerra & Yáñez (2014):

La estrategia metodológica cualitativa implica el desarrollo de un conjunto de actividades diferentes de parte del investigador; la entrevista, el dialogo, la observación en sus diferentes formas, la toma de notas de campo, el registro de información por medios manuales o electrónicos, en fin, son actividades de las que se vale el sujeto investigador para capturar información que le permita satisfacer su preocupación por el entorno de los acontecimientos, y concentrar su búsqueda en contextos naturales sin necesidad de modificar la realidad. (p.29)

De esta forma, uno de los fines principales de esta investigación es la comprensión de las barreras que afronta una persona en condición de discapacidad a la hora de solicitar u servicio, ajustado a las condiciones existentes dentro del consultorio y una vez hecho el análisis de las necesidades acorde a cada discapacidad para contemplar las condiciones que permitan el disfrute de una atención inclusiva.

Por tanto, se considera a los sujetos de estudio de esta investigación como protagonistas con un papel activo y autoreflexivo, inmersos en un mundo que deben interpretar en orden a actuar, más que como un conjunto de estímulos medioambientales a los que estén forzados a responder (Schwandt, 1994; citado por Valles, 1999).

El diseño en el enfoque cualitativo hace referencia al ¿Cómo?, respecto a esto Sampieri (2006) estima que sobre el “abordaje” general que se utilizará en el proceso de investigación, es decir, se plantea como el mapa de desarrollo que debe adoptar el investigador para responder a las preguntas planteadas.

Ahora bien, existen 2 preceptos por los cuales está definida la estrategia de investigación según Arias (2012):

- a) El origen de los datos: primarios en diseños de campo y secundarios en estudios documentales.
- b) Por la manipulación o no, de las condiciones en las cuales se realiza el estudio: diseños experimentales y no experimentales o de campo. (p.27)

De acuerdo a lo anterior, dentro de esta investigación se hará un trabajo de naturaleza documental, toda vez que se realizara un análisis de diferentes textos a través de la revisión y descripción de diferentes artículos de investigación, tesis de grado y demás documentos que permitan determinar el grado de asertividad de las medidas existentes dentro del consultorio jurídico para atender a personas en condición de discapacidad junto con las condiciones requeridas para esta población, las cuales se han determinado ampliamente en la normatividad y en trabajos de investigación, lo que permitirá que las practicas inclusivas vayan de la mano de la dignidad humana, pero sobre todo garanticen el acceso a la justicia, característica vital dado que el consultorio busca ser el puente que conecte a los usuarios con el goce efectivo de sus derechos.

Del mismo modo, como se mencionó anteriormente se toma una base documental a la cual se añade normatividad internacional y nacional vigente sobre personas con discapacidad, además los pronunciamientos más representativos de la Corte Constitucional sobre su condición y, algunas acciones implementadas para el mejoramiento de su integración en la sociedad, al fin de examinar la calificación obtenida en un primer diagnóstico e implementar un plan de trabajo que permita el cumplimiento satisfactorio de cada ítem de atención.

3.2 Enfoque de la Investigación

La presente investigación posee una investigación socio-jurídica, dado que permite el desarrollo de lo planteado a través de los objetivos propuestos, los cuales guardan relación con la aplicación de normatividad existente consignada en leyes y jurisprudencia que amparan los derechos humanos de las personas con discapacidad, en este caso, se traducen en ajustar el espacio del consultorio jurídico de la UFPS a prácticas inclusivas que les permitan a los sujetos objeto de estudio tener una experiencia acorde a sus necesidades enfocada en su discapacidad individual, circunstancia que acoge por completo el concepto de este tipo de investigación, la cual busca en palabras de Tantaleán (2016) “verificar la aplicación del derecho, pero en sede real; por tanto, se trata de ir a la misma realidad, a los hechos para discutir, criticar y reformular las normas jurídicas” (p.10).

De esta manera, dentro de la investigación se describen las normas que reconocen, limitan o protegen los derechos de las personas en condición de discapacidad, así como los avances progresivos, teniendo así como base las fuentes del Derecho en conjunto con las variables de interpretación para analizar como un todo los efectos derivados de la problemática estudiada, así como a partir de la inmersión en el campo y la interacción con los sujetos claves de la investigación, se evidenciara que la falta de respuesta institucional de las entidades encargadas de proporcionar el acceso a la justicia para las personas en la ciudad de Cúcuta son las responsables de la falta de reconocimiento e inclusión como sujetos de derecho.

3.3 Fuentes de Información

Para el desarrollo de la presente investigación se planteó una estrategia general de convergencia de las fuentes de información, las cuales resultan complementarias entre sí, en

busca de una mayor efectividad para resolver el tema planteado.

3.3.1 Fuentes primarias. En primera instancia, se acudió a las principales fuentes de la información requerida, el Protocolo de Consultorios Jurídicos y centros de Conciliación y/o Arbitraje Inclusivos para Personas con Discapacidad, emitido por el Ministerio de Derecho y Justicia y en segunda instancia el Informe de Diagnóstico y estado actual de la Universidad Francisco de Paula Santander en materia de prácticas inclusivas con respecto a los aspectos que trata el Protocolo mencionado anteriormente, elaborado por Mónica Isabel Hernández Río el 9 de octubre del 2020.

3.3.2 Fuentes secundarias. En primer lugar, como fuentes secundarias se realizó un radio de búsqueda basado en la recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas.

En segundo lugar, se hizo un barrido normativo partiendo de la ley 1641 de 2013 y demás lineamientos establecidos por Colombia con respecto al trabajado realizado en pro de los derechos de las personas con discapacidad al momento de recibir atención en entidades que permiten el acceso a la justicia, así como los principales conceptos jurisprudenciales a tratar.

3.4 Técnicas de Recolección de Información

La investigación se desarrolló en dos momentos con sus respectivos instrumentos para recolección de la información orientada a proveer de un mayor entendimiento de los significados y experiencias, de las barreras de acceso a la justicia de las personas en condición de discapacidad dentro del consultorio jurídico de la UFPS en el Municipio de San José de Cúcuta,

de la siguiente manera:

Momento I (Análisis Documental). En este caso, se realizó una revisión y descripción de diferentes artículos de investigación, proyectos municipales nacionales y algunas tesis de grado y demás documentos que sirvieron como fuente de información. Esto permitió determinar la relación entre las medidas tomadas derivadas de la implementación de políticas públicas u otros proyectos de investigación, con los efectos obtenidos para la mitigación del fenómeno de habitabilidad de calle. El instrumento que se utilizó en la presente investigación es la Matriz de Análisis de contenido semántico.

3.4.1 Investigación documental. La investigación documental es aquella que busca brindar una base teórica a la investigación a partir de la recopilación de archivos, informes u investigaciones posteriores en el tema concreto, de igual manera, ha sido definida como “un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas” (Arias, 2012, p.82).

Por último, se contó con una base documental integrada por la normativa vigente sobre personas con discapacidad, los pronunciamientos más representativos de la Corte Constitucional sobre sus derechos.

4. Protocolo de Consultorios y Centros de Conciliación y/o Arbitraje Inclusivos para Personas con Discapacidad

El protocolo para personas con discapacidad fue elaborado por el Ministerio de Justicia y del Derecho en sus esfuerzos por dar cumplimiento a los derechos reconocidos en la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad aprobada en el mes de diciembre de 2006, la ratificación posterior por parte del Estado Colombiano refleja el compromiso adquirido de promover, proteger y asegurar, así como garantizar el pleno goce y ejercicio de los derechos de todas las personas con discapacidad e impulsar el respeto de su dignidad, todo esto con el objetivo de conformar un sistema de justicia accesible.

Aunque la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad hace parte del bloque de constitucionalidad en Colombia, son palpables las barreras para la materialización del derecho a la accesibilidad de la justicia a las personas con discapacidad, debido a la desinformación respecto al tema, la falta de personal calificado para la adecuada atención, orientación y ayuda para la toma de decisiones, además de un lenguaje y trato adecuado específico para esta población, es por tanto que el Ministerio de Justicia y del Derecho ha creado alianzas que fortalezcan a los consultorios jurídicos y centros de conciliación y /o arbitraje presentando como resultado el Protocolo de Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación y/o Arbitraje Inclusivos.

El protocolo busca contribuir a la solución de las deficiencias detectadas, por medio de herramientas que permitan identificar los hitos del servicio que se requieren para los consultorios jurídicos y centros de conciliación y/o arbitraje, para dejar atrás aquellos impedimentos actitudinales, comunicativos y físicos a las que se enfrentan las personas con discapacidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, el compendio del protocolo inicia definiendo aquellos términos incluyentes para atender y orientar a las personas con discapacidad, seguidamente expone los referentes para la atención inclusiva al usuario, los cuales se basan en el “compromiso institucional y de los colaboradores con la calidad del servicio debe ser integral, lo que significa que los consultorios jurídicos y centros de conciliación y/o arbitraje deben asegurar la disposición de recursos, gente, tecnología e infraestructura, para que se logre un alto grado de asertividad en cada momento de verdad, e implementar mediciones de satisfacción de los usuarios”³, con el fin de dar cumplimiento a la tarea de construir un sistema de justicia accesible.

Ahora bien, el punto 3 proporciona los criterios para el servicio inclusivo, teniendo como primer ítem la accesibilidad, la cual se ramifica de la siguiente forma:

4.1 Accesibilidad de las Instalaciones

Los consultorios jurídicos y centros de conciliación y/o arbitraje tienen como deber garantizar el acceso a sus instalaciones a las personas con discapacidad para ello se hace las siguientes recomendaciones:

Ancho de 1.50m o 1.80m libres, sin incluir pasamanos, barandas o cualquier elemento que se proyecte (extintores, carteleras, percheros, etc.).

Altura de 2.10 metros o 2.05 metros libres, sin que existan dentro de esa altura elementos como luminarias, carteles, equipamiento, instalaciones y partes propias del edificio.

Acabados firmes, antideslizantes, sin accidentes o cambios de nivel.

Pisos de tráfico pesado antideslizante, pizarra, porcelanato, granito o similar.

Alturas de barandas o pasamanos a 0.90m.

Puertas de oficina y salas con apertura interna.

Rampas de ancho mínimo de 1.20m, con descansos de 1.50m y pendientes constantes, definidas en relación con la longitud entre descansos.

Por el acceso de la entrada principal y accesos secundarios debe poder entrar una persona usuaria de silla de ruedas, que es la referencia para que cualquier persona puede usar la puerta

Libere el entorno de barreras de movilidad y comunicación como canecas, materas, dispositivos, tapetes, entre otros, y cualquier objeto susceptible de generar riesgos o accidentes.

Las superficies de mesas o apoyos que se utilizan para diligenciar información de manera escrita deben ser acordes con las características físicas del usuario, tanto para su altura visual como la altura de sus brazos en posición de pie y sentado.

Implemente guías podotáctiles de encaminamiento y alerta.

Contrarreste la presencia de escalones mediante supresión o disposición combinada con rampas o planos inclinados.

Evite que las rampas o planos inclinados rematen directamente sobre la puerta de acceso principal y de accesos alternos; debe definirse un área de al menos 1.20m preliminar al ingreso por la puerta, que permita la permanencia del usuario en silla de ruedas en plano horizontal y la manipulación de la puerta para abrirla.

Determine las holguras adecuadas de las puertas para que una persona en silla de ruedas pueda ingresar de manera cómoda, accesible y segura. Se recomienda que el área libre para la

adecuada movilidad y paso sea como mínimo de 0.90m. Si el ingreso está configurado por dos puertas y una de ellas se mantiene cerrada, el espacio libre debe ser al menos de 0.90m. Es considerable anotar que en ciudades con altas temperaturas por lo general las puertas están cerradas por cuestiones de conservación del aire acondicionado y son operadas por los usuarios.

Utilice agarraderas tubulares verticales en los dos costados de la puerta, de al menos 3.0cm a 5.0cm de diámetro y de al menos 60.0cm de longitud, dispuestas de manera vertical, teniendo en cuenta las alturas de agarre horizontal y diagonal por parte de las personas en posición de pie y sentados

Implemente un área texturizada de al menos 60.0cm por 90.0cm (holgura mínima de la puerta) antes y después de la misma, con el fin de advertir al usuario con discapacidad visual la presencia de la puerta

Ubique un mapa gráfico y texturizado a la entrada de la sucursal, concebido de manera simple y sencilla, de modo que todas las personas (incluyendo las personas ciegas y de baja visión y las personas con discapacidad intelectual) apropien la configuración del espacio y tengan conocimiento de los componentes del entorno de manera ágil y certera.

Evite zonas con filas o controladores de movilidad, así como el uso de tapetes atrapa mugre en la medida de lo posible; estos dificultan la maniobra de los usuarios de silla de ruedas o con caminadores.

Los baños deben permitir el ingreso de usuarios en silla de ruedas y contar con barandas de apoyo.

La disposición y altura de los módulos de atención deben adecuarse para que los funcionarios tengan visibilidad, de manera que puedan advertir la presencia de personas con discapacidad, incluyendo personas con talla baja (se consideran de talla baja el hombre que mide menos de 1.40 metros y la mujer que mide menos de 1.30 metros) y los usuarios de silla de ruedas.

Evite las perillas y pomas de puertas de forma esférica; se deben implementar manijas de tipo palanca que puedan ser accionadas por cualquier persona, incluyendo personas amputadas de mano y personas con artritis.

Reubique servicios que estén localizados en plantas altas a las que se deba acceder mediante escaleras; contemple la posibilidad de implementar un ascensor, una plataforma levadiza o un salva escaleras, dependiendo de las condiciones estructurales y espaciales del entorno edificado.

4.2 Accesibilidad de la Información

En este criterio, el protocolo establece que el consultorio jurídico o el centro de conciliación y/o arbitraje tendrá que recurrir a los medio digitales o tradicionales de divulgación, para dar a conocer los servicios que ofrecen a la comunidad y en especial a las personas con discapacidad, para lo cual, es necesario tener en cuenta:

Toda información, virtual, telefónica, escrita o verbal debe ser transmitida con un lenguaje claro y sencillo que sea accesible para todo tipo de persona con discapacidad (ejemplos: frases simples y cortas; voz coloquial y activa; lenguaje directo, específico y concreto).

Las condiciones de lectura fácil no abarcan únicamente el lenguaje y el contenido, sino también las ilustraciones, el diseño y la maquetación.

Ubique y disponga los elementos informativos de manera que puedan ser apreciados desde diferentes alturas y ángulos visuales por parte de los usuarios.

La imagen de las personas con discapacidad no debe estar sub-representada ni presentada en segundo plano. También debe estar libre de prejuicios (imagen conmovedora, desamparada) y estereotipos (niños eternos, ángeles, santos o como personas peligrosas).

Las personas con discapacidad no son ni héroes ni villanos, por ello evite que sus piezas de información y comunicación demuestren una sobreestimación o subestimación generalizada de ellas.

Presente la imagen de las personas con discapacidad como personas del común, en sus contextos cotidianos, además de mostrar la interacción entre personas con discapacidad y sin discapacidad en la vida cotidiana y en diversos entornos, lo cual contribuye a romper barreras y mostrar una imagen participativa.

Se deben incorporar mapas e ilustraciones, en todo tipo de canales, con las instrucciones necesarias para la ubicación del consultorio jurídico o el centro de conciliación.

Revise y cumpla las normas técnicas existentes para la accesibilidad de las páginas web (norma técnica colombiana NTC-5854).

Revise y cumpla las normas técnicas de señalización para puntos de atención y servicio al ciudadano (NTC 6047 y NTC 4144).

Todas las piezas de la señalética deben poder verse desde diversas alturas (por ejemplo, estando de pies o sentado).

La información de las señales debe ser totalmente legible, utilizando altos contrastes y relaciones de figura /fondo, sin utilizar materiales brillantes ni refractivos.

Utilice modos diferenciales para transmitir información, mediante estímulos gráficos, sonoros y táctiles.

La información esencial debe ser magnificada y totalmente legible, eliminando datos innecesarios.

Utilice códigos simbólicos o pictogramas uniformes y acordes con la identidad corporativa de la entidad en el programa de señalética, en piezas impresas, en información transmitida por dispositivos interactivos, monitores, carteleras, afiches, entre otros. Esta implementación facilita la comprensión de la información por parte de las personas con discapacidad intelectual, mental y auditiva.

Diseñe y publique contenidos web livianos, para que la carga de la página sea rápida desde cualquier dispositivo.

Tenga siempre en mente la facilidad en la navegación: entre menos pasos para llegar a la información, mejor.

Los comunicados y toda la información escrita deben incorporarse a las páginas como texto y no como imagen, para que puedan ser leídos por las ayudas técnicas que usan las personas con discapacidad visual.

Para los textos escritos, utilice un tipo de letra lo más universal posible, por ejemplo, Arial y Verdana de 14 puntos y grosor normal o seminegrilla (no negrilla). No se recomiendan las fuentes itálicas, oblicuas o condensadas.

Evite justificar los textos a la derecha e izquierda a la vez, pues esto dificulta la legibilidad.

Utilice líneas con no más de 80 caracteres para evitar fatiga visual.

Emplee una línea gráfica con una paleta de colores básica que responda a la imagen corporativa, con una estructura amigable y una correcta distribución de los espacios en blanco.

Ubique el logo del consultorio o centro de forma perceptible y explique con claridad los servicios que ofrece, así como mapas claros de ubicación y actualización constante de datos básicos.

Los audios grabados deben tener la transcripción textual del contenido, y los videos deben contener audiodescripción⁴ e interpretación en lengua de señas colombiana.

Cuente con materiales informativos acerca de trámites y servicios que sean de fácil lectura y en Braille.

Por lo general en la puerta principal de la sucursal se dispone de una señal impresa en tinta que informa acerca de los días y horarios de atención al público; esta señal debe estar impresa en Sistema Braille y ubicada a una altura adecuada donde su centro geométrico esté al alcance del usuario con discapacidad visual.

Implemente placas distintivas, impresas en tinta y en sistema Braille, para las oficinas y para los módulos de atención, sobre las superficies horizontales de las mesas y de los módulos.

La información que se entrega en colores debe tener varias alternativas para las personas daltónicas o aquellas que utilizan pantallas monocromáticas por baja visión.

Las imágenes deben ser de buena calidad y contar con una etiqueta ALT o texto alternativo, es decir, descriptores emergentes, garantizando la accesibilidad al contenido desde cualquier navegador.

Cuente con materiales informativos empleando macrotipos , teniendo en cuenta las siguientes especificaciones:

Letra Arial o Verdana

Tamaño de la letra de 14 a 36 puntos

Alineado a la izquierda

Interlineado 1.5 a doble

Uso de sangría (para facilitar la identificación del inicio del párrafo)

4.3 Accesibilidad de las Comunicaciones

En este punto, recalca la importancia de que la información sea comprendida por cualquier usuario que acuda a los servicios brindados por el consultorio jurídico y centro de conciliación y/o arbitraje, aplicando las siguientes sugerencias:

Utilice terminología adecuada en todos los documentos institucionales, comunicados, oficios, memorandos, y documentos, tanto internos como externos, y en todas las piezas comunicativas, promocionales y comerciales divulgadas por medios de comunicación escrita, gráfica, sonora, virtual, telefónica y video fílmica. La apropiación de esta terminología permite estar en sintonía con la diferencia y el trato digno hacia las personas con discapacidad en todas las instancias de la prestación del servicio.

Si el servicio se presta a una persona con baja visión, use tipografía grande, de alto contraste (tinta negra sobre papel blanco, por ejemplo) y use una fuente sans serif (sin remates, por ejemplo Verdana, Arial, Calibri), de tamaño 18 puntos o superior, y no use itálicas.

Procure prescindir del uso de términos técnicos, y en su lugar, incorpore el alcance de los mismos en lenguaje sencillo y coloquial.

Incorpore en las comunicaciones la información que estrictamente resulta necesaria, con frases cortas. Simplifique la redacción y vaya al grano.

Asegure que las comunicaciones se encuentren en Word, para que puedan ser tomadas por un lector de pantalla.

Diseñe infografías que faciliten la comprensión del alcance de las comunicaciones.

Tenga modelos de comunicación llevados a lengua de señas colombiana.

4.4 Trato Inclusivo

Este punto aborda gran parte de la relevancia del protocolo de atención a personas con discapacidad, puesto que la dignidad humana es la razón de los derechos humanos, esto traduce a una atención prioritaria y reconocimiento de igualdad respecto a las demás personas, teniendo en cuenta en segunda instancia su discapacidad, puesto que es un rasgo de su identidad personal, más no la definición de sus capacidades o potencialidades.

Apelar a la igualdad no equivale decir que no existan diferencias entre las personas, sino más bien que una sociedad que respeta auténticamente el principio de igualdad, es aquella que adopta un criterio inclusivo respecto de las diferencias humanas, y las tiene en cuenta en forma

positiva. A continuación, las recomendaciones dadas por el protocolo:

Todas las personas que interactúan con los usuarios deben recibir la formación necesaria que les permita, como mínimo, un conocimiento básico de (i) las tipologías de discapacidad; (ii) el abordaje y los niveles de autonomía e independencia de dichas personas; y (iii) un adecuado uso y apropiación del lenguaje y terminología incluyente.

Dé prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad.

La persona es primero; sienta e imagínese por unos segundos que usted fuera un usuario con discapacidad y pregúntese: “¿cómo quisiera que me atendieran?”

No generalice; el comportamiento de una persona con discapacidad no tiene por qué ser igual al de otra.

Si tiene por costumbre saludar con la mano al comienzo de la entrevista, no deje de hacerlo con una persona con discapacidad.

Aplique el “sentido común” de manera respetuosa y eficiente, no permita que la falta de conocimiento e información le impida tener un acertado relacionamiento con la persona con discapacidad.

¡Pregunte! Esa es la clave... Pregunte si la persona necesita ayuda “Buen día, señor(a), me presento: yo soy Juan Martínez, ¿Y su nombre? [Don... Doña... Señor...]: ¿Quiere que le ayude?” Si la persona le dice que no requiere ayuda, no insista. Si su respuesta es un “sí”, entonces pregunte: “¿Por favor, indíqueme cómo puedo ayudarle?”

Haga contacto visual con el usuario. Ubíquese en el campo visual de la persona.

Mire directamente a los ojos y evite distraerse con su celular o monitor. Así esté atendiendo a una persona ciega, ella detecta su distracción.

Mantenga una actitud de escucha activa durante la interacción con el usuario. Absténgase de realizar otras actividades mientras conversa con la persona.

Concéntrese en la persona, no en su discapacidad.

Cuando la persona esté acompañada por un familiar, amigo o cuidador, no los mire a ellos; mire y diríjase siempre al usuario.

Si tiene dudas, pregunte siempre primero a la persona. Si no obtiene respuesta, puede preguntar a su acompañante.

Consulte al usuario si puede realizar alguna pregunta a su acompañante cuando sea necesario.

Cuando la persona quiera expresar algo, dele el tiempo que requiera, respetando los momentos de silencio y los turnos de conversación.

Use la repetición, si es necesario, para asegurar la comprensión de las ideas e información.

Si durante la conversación se deben mencionar nombres, apellidos o palabras poco comunes, se recomienda recurrir a la escritura; si son varias las personas que van a intervenir en la conversación, se recomienda ubicarse en círculo, ya que ello facilita la buena visibilidad para todos los participantes en la conversación

No suponga que la persona no va a entender lo que se le va a informar y a explicar. Confírmelo con preguntas como “¿Me estoy haciendo entender?” “¿Algo no es claro?” “¿Tiene alguna duda?”

Tenga en cuenta que las personas con discapacidad visual requieren respuestas en forma verbal más que gestual.

Brinde información acerca de las cosas que las personas ciegas no pueden percibir, como quiénes están presentes, características del lugar o de los objetos del entorno pertinentes. No acompañe estas referencias con gestos. En su lugar, ofrezca mayores detalles a través de la descripción verbal, por ejemplo, “estamos en una oficina en la que hay dos escritorios; voy a cerrar la puerta; en dos pasos habrá dos escalones”.

De ser necesario indicar dónde se encuentra un objeto (como una silla o las escaleras), apoye la mano de la persona ciega sobre el respaldo o sobre la baranda.

Siempre avise su llegada y su retiro del recinto.

Si es necesario firmar un documento y la persona con discapacidad visual sabe firmar, previamente debe darse lectura al documento por parte del asesor y/o mediante el lector de pantalla. Si no sabe firmar, pida al usuario que ponga su huella en el documento.

Refiérase siempre a los usuarios con discapacidad como “persona con discapacidad”, no como “discapacitado”.

Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.

Adicionalmente, da a conocer el lenguaje correcto para utilizar al expresarnos y comunicarnos con la comunidad con discapacidad, pues algunas expresiones pueden ser tomadas como ofensas, vulnerando su derecho a la dignidad y sus capacidades.

Tabla 2. Lenguaje incorrecto y correcto

EXPRESION INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado - Inválido -Lisiado	Persona con discapacidad
Minusválido - Defecto de Nacimiento - Malformación - Postrado	
Deforme – Enano- Confinado a una Silla de Ruedas – Cojo - Mudo	Siempre se debe mencionar el tipo de discapacidad
Sordomudo – Tullido – Lisiado - parálítico	-específica de la persona, las cuales pueden ser:
Retardado Mental	física, sensorial (auditiva o visual), psicosocial
Bobo – Tonto – Mutilado - Neurótico	-(cognitiva o mental) o múltiple.
Esquizofrénico - Epiléptico	
Pobrecito – Cieguito – Sordito – Cojito – Mudito – Mochito - Discapacitado	

Fuente: Ministerio del Interior y del Derecho, 2017.

Teniendo en cuentas estas apreciaciones, agrega:

Hable en tono normal, despacio y claro, evitando gritar o elevar la voz.

Cuando se encuentre con personas con discapacidad visual, evite utilizar palabras como “aquí”, “allá”, “esto” o “aquello”. Es preferible utilizar términos más orientativos como “a la izquierda”, “detrás de usted”. No sustituya palabras de su lenguaje tales como ver, mirar o ciego; ellos también las usan frecuentemente.

En ningún momento tome decisiones por la persona; consulte primero. Evite que la intuición lo traicione y evite la ayuda espontánea, pues puede ser inoportuna.

Evite todo tipo de invasión corporal (tomar las manos, poner el lápiz en la boca). embargo, en ocasiones puede ser útil conducir la mano del usuario hacia el objeto, previo aviso, e indicarle de lo que se trata.

4.5 Ajustes Razonables

El protocolo se refiere a estos a estos ajustes, como aquellas modificaciones y adaptaciones que son pertinentes para garantizar la accesibilidad y pleno ejercicio, a todos los servicios ofrecidos por los consultorios jurídicos o centros de conciliación y/o arbitraje, a las personas con discapacidad. Estos están diseñados para atender a necesidades cualitativas y no cuantitativas, es por esto, que cada caso en concreto debe ser analizado de manera creativa para darle pronta solución y respuesta al ajuste requerido, lo cual puede servir de precedente para futuras consultas similares.

Advierte igualmente, que la negativa frente a un ajuste razonable para un caso en específico, se configura como discriminación por motivos de discapacidad, por cuanto, mientras dicho ajuste no implique transformaciones desproporcionadas, deberá modificarse.

Finalmente nos presenta algunas opciones de ajustes razonables, que se pueden aplicar según sea el caso:

Tabla 3. Ajustes razonables

Discapacidad Mental O Cognitiva	Discapacidad Visual	Discapacidad Auditiva	Discapacidad Física	Discapacidad Intelectual O Psicosocial
Dedicar, si es necesario, un poco más de tiempo a las personas con discapacidad para asegurar que la información brindada sea bien entendida por la persona que está siendo atendida	No obstaculizar el ingreso de perros u animales de apoyo para el servicio	Permitir que la persona con discapacidad comunique a través de gráficos, gestos, señales, dispositivos electrónicos o cualquier otro medio de comunicación que resulte efectivo para expresarse	Agendar al usuario en los horarios en los que sea para él más fácil hacer presencia en el consultorio o centro de conciliación y/o arbitraje	Agendar al usuario en los horarios en los que sea para él más fácil prestar atención en el trámite
Realizar la atención en un lugar cómodo y seguro y privado	Recoger la huella digital o cualquier otro método acredite identificación de quien no esté en condiciones de firmar documento	Recurrir al registro audiovisual de expresión de la voluntad de la persona con discapacidad, del lugar de redacción suscripción documentos	Requerir la presencia del usuario en las instalaciones de consultorio jurídico o centro de conciliación y arbitraje cuando ello sea absolutamente necesario y no haya sido posible recurrir a otros medios para estar en contacto con el	Permitir los recesos necesarios y adaptar las condiciones de tiempo favorables para las intervenciones de las personas con discapacidad
Permitir los recesos necesarios y adaptar las condiciones de tiempo favorables para las intervenciones de las personas con discapacidad			Recoger la huella digital o cualquier otro método acredite identificación, quien no esté en condiciones de firmar documento	Permitir que personas de confianza o quienes integren la red de apoyo de la persona con discapacidad participen en los espacios de prestación del servicio, pero sólo si la persona con discapacidad está de acuerdo con ello.
Permitir que personas de confianza o quienes integren la red de apoyo de la persona con discapacidad			Prestar colaboración física en la ejecución de una tarea (por ejemplo, instalaciones del diligenciamiento de formatos) o en la	Requerir la presencia del usuario en las instalaciones del consultorio jurídico o en el centro de

Discapacidad Mental O Cognitiva	Discapacidad Visual	Discapacidad Auditiva	Discapacidad Física	Discapacidad Intelectual O Psicosocial
participen en los espacios de prestación del servicio, pero sólo si la persona con discapacidad está de acuerdo con ello			movilización dentro de la entidad	conciliación y/o arbitraje sólo cuando ello sea absolutamente necesario y no haya sido posible recurrir a otros medios para estar en contacto con él
Requerir la presencia del usuario en las instalaciones del consultorio jurídico o centro de conciliación y/o arbitraje sólo cuando ello sea absolutamente necesario y no haya sido posible recurrir a otros medios para estar en contacto con él				Dar vía libre al uso de recursos que faciliten la concentración y la tranquilidad del usuario. Si el usuario así lo solicita, autorizar el uso de audífonos, oír música, adoptar determinadas posturas, consumir alimentos, o cualquier otra necesidad que facilite la tranquilidad, confianza, interacción y participación de la persona con discapacidad
Aumentar la intensidad de las audiencias privadas en el trámite conciliatorio				Aumentar la intensidad de las audiencias privadas en el trámite conciliatorio

Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho, 2020.

5. Apoyo para la Toma de Decisiones

Sobre este aspecto, el protocolo hace referencia del derecho a la igualdad de todas las personas ante la ley, así como el reconocimiento de la capacidad jurídica plena de las personas con discapacidad. En síntesis, toda persona puede tomar decisiones, sin menoscabo de necesitar más o menos apoyos para hacerlo.

Explica que los apoyos son asistencias que están al servicio de las personas con discapacidad para ejercer su capacidad legal, no obstante, esta persona que brinda el apoyo no es obligatoria para que la persona con discapacidad pueda ejercer su capacidad legal, ya que no es quien toma la decisión, sino es meramente un acompañante o quien ayuda a comprender la consecuencia del acto jurídico, dando como resultado un consentimiento informado y toma de decisiones con conciencia.

Con base en lo anterior, determina que no es posible una fórmula universal de apoyos para un grupo poblacional con discapacidad, por el contrario, se deben definir e implementar de acuerdo a las necesidades particulares de cada persona, las circunstancias y el acto para cual es indispensable una asistencia.

A continuación, se mostrará algunas de las barreras que las personas con discapacidad se encuentran al momento de toma de decisiones y adicionalmente, como puede eliminarse por medio de apoyos.

Tabla 4. Barreas para toma de decisiones

BARRERAS PARA TOMAR DECISIONES DE FORMA INDEPENDIENTE				APOYOS PARA TOMAR DECISIONES		
No saber qué opciones se tiene				Información clara, sencilla, sin palabras técnicas		
No tener información clara (por ejemplo, información en formatos no accesibles o con un lenguaje confuso)				Información en formato de video o audio		
				Listas de opciones posibles		
				Sesiones de prueba para practicar la toma de decisiones		
				Tiempo adicional para comprender, expresar y tomar decisiones		
BARRERAS	EN	RELACION	CON	APOYOS	PARA	FORTALECER
HABILIDADES				HABILIDADES		
Falta de conocimiento sobre cómo comunicar las elecciones				Confianza		
Miedo				Información sobre quién puede proveer consejos		
Falta de confianza				Aprender a hablar con las personas de apoyo		
BARRERAS	EN	RELACION	CON	APOYOS	PARA	FORTALECER
RELACIONES				RELACIONES		
Otras personas impiden tomar decisiones				Construir buenas relaciones de confianza donde se puedan discutir varios temas sin presión		
				Acompañamiento en procedimientos bancarios, contratos de arrendamiento, etc.		
				Que el personal hable directamente con la persona con discapacidad y no con el acompañante		
BARRERAS	EN	RELACION	CON	APOYOS	PARA	FORTALECER
OPORTUNIDAD				OPORTUNIDAD		LA
Experiencias pasadas negativas				Que se dé la oportunidad de probar cosas nuevas para que la persona pueda decidir sobre sus gustos e intereses		
Exclusión del proceso de toma de decisiones grupales o familiares						

Fuente: Ministerio del Interior y del Derecho, 2017.

Ahora bien, advierte que los apoyos de las entidades prestadoras de servicios deben estar fundados en principios de diseño universal, accesibilidad, ajustes razonables y medidas afirmativas, los cuales tienen como objetivo promover, resguardar y salvaguardar la autonomía y la voluntad de la persona con discapacidad, la cual deberá sentirse segura y a gusto con los apoyos y los servidores.

5.1 Tipos de Apoyo

El protocolo en este aspecto reconoce que no existe un marco legal que dirija los apoyos en la toma de decisiones para las personas con discapacidad, no obstante, por medio de la doctrina se estableció dos tipos de apoyos las cuales son:

Apoyos informales: Estos no deben ser reconocidos por medio de acto jurídico, por tanto, son usados para orientar a las personas con discapacidad en situaciones de la vida diaria, por ejemplo, dirigirse a sus destinos, comprar, entre otros.

Apoyos formales: Su función se centra en orientar a las personas con discapacidad en las consecuencias de los actos jurídicos que deseen realizar, como en un proceso judicial, un acto de comercio, una venta, entre otros.

Ahora bien, cualquier tipo de apoyo que sea requerido por la persona con discapacidad, debe hacerse por medio de un acuerdo de voluntades, entre el solicitante del apoyo y quien lo brinda, estableciendo el tipo de decisión en cuestión, las condiciones, las obligaciones y el tiempo que el aceptante actuará como apoyo con el aval de la persona con discapacidad.

5.2 Sugerencias para la Identificación de Apoyos

El protocolo proporciona una serie de preguntas que deben realizarse para identificar y definir apoyos para la comunicación, las cuales son:

Pregunte directamente al usuario si necesita apoyos, y cuáles.

¿Cuál es la manera que la persona con discapacidad emplea para comunicarse?

¿El usuario con discapacidad sabe leer y escribir?

¿El usuario con discapacidad necesita que alguien lea y pueda comunicar ideas?

5.3 Sugerencias para la Identificación de Apoyos, para la Toma de Decisiones y el Ejercicio de la Capacidad Legal

Sugiere el Protocolo, que es aplicable de forma más precisa a las personas con discapacidad mental, intelectual, cognitiva o psicosocial, así como a cualquier otro caso que lo requiera.

Sugiere que primero se debe realizar una reunión privada con el usuario con discapacidad y de ser necesario, posteriormente, con quien lo acompaña. Posteriormente, se dará respuesta a los siguientes interrogantes, los cuales permitirán determinar el tipo y la cantidad de apoyos que necesita, además de quien pueden prestarlo, por cuanto conoce al usuario y este se siente en un ambiente de confianza y respeto:

¿Con quién vive la persona con discapacidad?

¿Asistió acompañada a solicitar el servicio? De ser así, ¿qué relación tiene el acompañante con la persona con discapacidad?

¿El usuario con discapacidad comprende instrucciones?

¿El usuario con discapacidad permanece atento?

¿Quién le presta apoyo a la persona con discapacidad para realizar actividades cotidianas?

De las personas que resultan de confianza del usuario con discapacidad, ¿quiénes lo comprenden más?

De las personas que resultan de confianza del usuario con discapacidad, ¿quiénes respetan lo que le gusta o le molesta?

De las personas que resultan de confianza del usuario con discapacidad, ¿quiénes le preguntan antes de tomar una decisión importante para él?

5.4 Provisión de Apoyos

Para este punto, teniendo toda la claridad sobre la urgencia de apoyos, indica que se debe proceder consignando el consentimiento de la persona con discapacidad para que la persona designada preste el apoyo y se cumplan con las formalidades que cada apoyo requiera. No obstante, advierte que, de ser necesario, se puede acudir a un apoyo de pares y facilitar la comprensión de la situación a la persona con discapacidad, esto es, solicitar el acompañamiento de una red ya elegida por la persona con discapacidad, la cual es de su entera confianza y así eliminar la brecha entre la intención y la decisión.

Si lo anterior no basta ante la situación, sugiere acudir a los equipos interdisciplinarios u organizaciones que de manera orientada permitan la interacción con el usuario y su voluntad, por tanto, si recae en un tercero se deberá establecer que el rol a desempeñar es de facilitar la manifestación de la voluntad preferencias de las persona con discapacidad (sin ser influenciado indebidamente por criterios ajenos), así como de las consecuencias derivadas de sus actos, en la esfera del servicio que se requiere al consultorio jurídico o centro de conciliación.

5.5 aplicación de Salvaguardias

El Protocolo establece expresamente que:

Las salvaguardias son aquellas medidas que se deben adoptar en los consultorios jurídicos y centros de conciliación y/o arbitraje para proteger la voluntad y preferencias de la persona con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica, libre de conflicto de intereses o

influencia indebida. (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2020, p.17)

Aclara además que deben ser proporcionales respecto a los derechos que afecten a las personas con discapacidad. Propone alternativas para adoptar salvaguardias, que pueden ser:

Propicie un espacio para tener una entrevista a solas entre la persona con discapacidad y un psicólogo o trabajador social, en la que se pueda verificar que la persona acude al consultorio o centro sin ningún tipo de injerencia o abuso, y que no media un conflicto de intereses frente a su situación específica de consulta.

Genere un reporte que haga parte del expediente de atención del caso, en el que conste:

Para cuáles actividades se requirieron apoyos

Cómo fueron identificadas las necesidades de apoyo

Cuáles apoyos se prestaron

Cuáles personas actuaron como apoyos y cómo fueron identificadas

La aquiescencia de la persona con discapacidad en hacer uso de los apoyos

La exposición clara a quien prestó el apoyo de sus obligaciones y rol en el trámite

La indicación de cómo fue la relación del apoyo con el usuario durante la prestación del servicio

La no identificación durante el trámite de señales de miedo, agresión, amenaza, engaño o manipulación entre la persona con discapacidad y el apoyo.

Tome medidas para que no se presente una sustitución de la persona con discapacidad en la toma de decisiones, por parte del apoyo.

En todos los servicios a cargo del consultorio jurídico o centro de conciliación y/o arbitraje, recurra a las siguientes salvaguardias

Suscriba acuerdos de confidencialidad con quienes actúan como apoyo de la persona con discapacidad.

Suscriba con quienes actúan como apoyo de la persona con discapacidad, una declaración en la que se exprese que se actúa de manera imparcial, salvaguardando la voluntad y preferencias de la persona con discapacidad, sin intereses personales en el desarrollo del trámite, sin buscar beneficio propio, absteniéndose de cualquier injerencia indebida y conociendo el alcance de su actuación como persona de apoyo.

Obligaciones de quien haga sus veces de apoyo:

Guiar sus actuaciones como apoyo conforme a la voluntad y preferencias de la persona con discapacidad.

Mantener y conservar una relación de confianza con la persona con discapacidad a quien presta apoyo.

Mantener la confidencialidad de la información de la persona con discapacidad a quien presta apoyo.

La persona de apoyo para la toma de decisiones deberá abstenerse de sustituir el consentimiento y la voluntad de la persona con discapacidad, a través de cualquier actuación u

omisión.

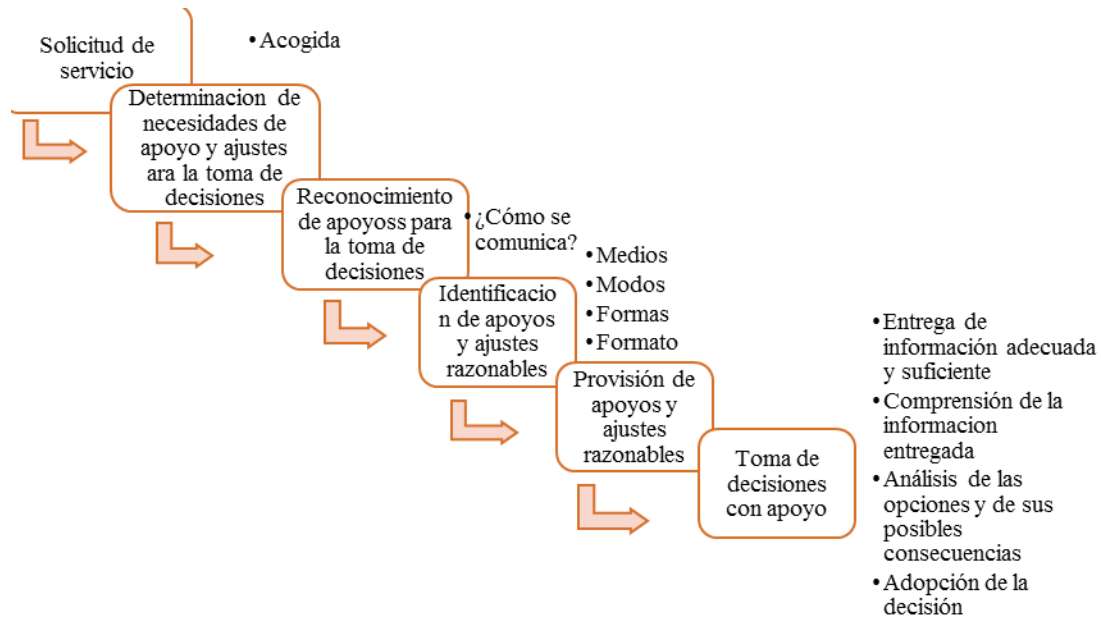


Figura 2. Ruta de determinación de apoyos hasta la toma de decisiones

Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho, 2020.

6. Hitos del Servicio

El Protocolo establece cuales son los hitos más comunes en los servicios jurídicos que son prestados por los consultorios y centros de conciliación, el cual tiene como objetivo la interacción entre los servidores del consultorio jurídico a centro de conciliación y el usuario con discapacidad. Estos hitos advierten “momentos de verdad” que sirven como herramienta para superar las barreras físicas, de comunicación y actitudinales que han debido enfrentar a lo largo del tiempo y en la actualidad, siendo esta una de las razones fundamentales para la formulación e implementación de estos protocolos inclusivos para personas con discapacidad.

Tabla 5. Hitos del servicio

Hitos del servicio	
DISPONER	<p>Verificación de elementos necesarios para asegurar accesibilidad física, a comunicaciones y la información</p> <p>Disponer de herramientas Magic, Jaws o software lector de pantalla en computadores de acceso a los usuarios.</p> <p>Capacitar al personal del consultorio en relación a la discapacidad y el trato inclusivo.</p> <p>Verificación de formatos y modelos de comunicación, que sean sencillos y universalidad de redacción y presentación.</p> <p>Identificación de apoyo interdisciplinario para atención de PCD, además de organizaciones o redes de apoyo.</p> <p>Implementación interna de formación de Lengua de Señas Colombiana establecer convenios con intérpretes y asesorarlos en el proceso de justicia y términos técnicos.</p> <p>Contar con herramientas tecnológicas que permitan interpretar Lengua de Señas Colombia y capacitar sobre su uso.</p> <p>Suscribir acuerdos de confidencialidad con cada intérprete, el cual deberá guardar reserva y no divulgar información.</p> <p>Disponer de un listado de entidades que apoyen en momentos de crisis o imprevistos, como psicólogos o trabajo social.</p> <p>Ajustar formatos para que los usuarios indiquen que ajustes o apoyos requiere.</p> <p>Disponer de un listado de posibles ajustes que requieran los usuarios y la disponibilidad de estos.</p>

Hitos del servicio

ACOGER

Es el primer encuentro entre usuario con discapacidad y el personal del Consultorio, el cual deberá indicar su turno y a quien dirigirse, por tanto, deberá:

El guarda de seguridad solo deberá indicar lugar, persona y turno de atención y no hacer preguntas de su problema.

Se debe permitir el acceso a animales guía o de apoyo.

En caso de tener turnos electrónicos, se debe contar con lector sonoro.

REGISTRAR

En este punto se da a primera indicación al usuario con discapacidad sobre cómo y a dónde dirigirse dentro las instalaciones de la entidad, por cuanto debe sobresalir la tolerancia

De ser posible, permitir al usuario un lugar tranquilo y cómodo para dar la información o guiar para el diligenciamiento de un formulario.

Asegurar el acceso por medio de un computador al Centro de Relevos o una app similar, para tener acceso a interpretación de lengua de señas en línea y capacitar al personal de recepción para ello.

Preguntar al usuario que servicio o servicios requiere de la entidad, de no tener claridad, remitir a un profesional que oriente el servicio.

Disponer de infografías, videos sencillos y documentos de fácil lectura, para informar de forma completa sobre los servicios al público y su trámite.

Proporcionar orientación y retroalimentación visual, audible o táctil en la interacción con los formatos.

De tener formatos de solicitud del servicio, procurar que sean breves, amigables y sencillos, así como prestar apoyo, de ser requerido, para su diligenciamiento.

Todo lo dispuesto en el formulario de registro debe estar explicadas de forma clara, así como fichas, turnos, etc.

Preguntar siempre sobre el requerimiento de un apoyo, de no tener respuesta y de considerarlo indispensable, acudir equipos interdisciplinarios para establecer esta identificación.

Observar los aspectos que se requieren para suministrar los apoyos necesarios identificados, como tiempo de organización de la logística, materiales y espacios.

Luego se deberá indicar al usuario el lugar a dirigirse, verificar su comprensión, de no comprenderlo, repetir el mensaje y reestructurar la oración de una manera más sencilla pero correcta, de ser preciso acompañar de gestos, sin sobreactuar.

Hablar al usuario de manera clara y sin términos muy técnico, haciendo preguntas cortas y precisas.

Si el usuario toma una posición agresiva, suspender el diligenciamiento del formato y tomar el control de la situación, reconociendo su rol, evitando la discusión y la violencia.

Suministrar una instrucción por vez.

ASIGNAR UN
PRACTICANTE O

Previa asignación del practicante o profesional:

Hitos del servicio

PROFESIONAL	<p>Asignar por medio de especialidad o turnos los usuarios, para que el estudiante o profesional lo sepa con anterioridad, el cual deberá contar con capacitación en discapacidad.</p> <p>Contar con un espacio basado en lineamientos universales, para que el usuario espere su turno; disponer de un sistema de turno que permita que el usuario conozca cuando debe seguir.</p>
-------------	---

En este punto de la atención se evidencia un momento de verdad, uno de los más importantes, pues es el estudiante o profesional designado, proporcionará una asesoría jurídica al usuario de acuerdo al problema planteado. Lo que puede conllevar futuras posibles consultas o encuentros, ya sea por la interposición de acciones o trámites; los Centros de conciliación y/o arbitraje, tienen su obligación de acompañamiento hasta la realización de la audiencia de conciliación y culmine lo acordado, si es preciso. Posteriormente se deberá tener en cuenta:

1. Promover un ambiente amigable:

El usuario puede exteriorizar comportamientos extraños teniendo en cuenta que es un lugar nuevo y diferente, por tanto, tenga presente el estado emocional del usuario para que no se vea afectado al momento de tomar decisiones.

2. Permitir la comunicación asertiva y sencilla:

Se debe proporcionar la información de manera que el usuario la acoja y comprenda; escuchar atentamente la exposición del caso, si es necesario, pausar de forma respetuosa para aclarar si no se comprende; si la especialidad no es de su competencia, acompañar y redirigir al usuario en el área correcta; si lo requerido en la consulta requiere de la elaboración de un escrito, informe al usuario del procedimiento a seguir; informe al usuario sobre la información que esté restringida; insistir de forma respetuosa y paciente la información que se suministre, así como dar el espacio pertinente que requiera el usuario para dar respuesta a lo consultado; utilice expresiones que incluyan a la persona en las acciones o procedimientos a realizar, además evite habla de forma figurada o metafórica.

ASESORAR

3. Acompañar y orientar en la toma de decisiones:

Basados en el reconocimiento de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad, se busca tomar decisiones libres, que expresen la voluntad del usuario y no una decisión correcta o incorrecta; acoja un lenguaje sencillo y el uso de herramientas para facilitar la comprensión; dependiendo de cada discapacidad, asuma la integridad de la respuesta del usuario basado en su expresión corporal; si es posible, con la autorización previa del usuario, grabe la asesoría o la conciliación que posteriormente servirá como evidencia de la voluntad del usuario; cuando se acepte la representación judicial del usuario, debe solicitar a quien opere justicia un servicio inclusivo, sujeto a ajustes razonables, accesibilidad, la disposición de ajustes razonables y suministro de apoyos; por último, comparta al usuario el desenlace de la atención.

4. Adelantamiento del trámite conciliatorio:

Identificar sobre los apoyos requeridos por el usuario; simplificar los formatos de solicitud de audiencia; de no poderse llevar a cabo la conciliación explicar personalmente al solicitante los motivos que dieron

Hitos del servicio

lugar a ello y el paso a seguir para la solución de su conflicto; con anterioridad a la audiencia de conciliación, informar al usuario sobre el trámite que se realizará, así como sus derechos y deberes y lo que se espera de la audiencia y lo que no, cerciorándose que el usuario haya comprendido a cabalidad; identifique y cite a los apoyos requeridos para la audiencia de conciliación y el rol a desempeñar; si la persona es sorda, la citación debe ser por medio de videografía enviada por correo electrónico interpretada por medio de lengua de señas colombiana, si la persona tiene discapacidad visual, la notificación se surtirá por llamada telefónica o por correo electrónico, garantizando la trazabilidad de esta. En la audiencia se debe tomar en cuenta cualquier medio que use el solicitante para manifestar su voluntad, realice pausas o suspensa la audiencia si resulta tediosa para la persona con discapacidad, asegurar que el apoyo no interfiera de forma equívoca en la toma de decisiones, cerciórese que el usuario comprenda el alcance del arreglo, los acuerdos y las

CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO

Para el caso del Consultorio Jurídico, se cumple el objetivo cuando finaliza la asesoría o en su defecto, la orientación sobre otras rutas para el usuario y su motivo de consulta. Para los Centros de conciliación y/o arbitraje, culmina cuando se llegue a un acuerdo o se tenga constancia de no acuerdo. No obstante, los hitos anteriormente expuestos, tienen como fin el proporcionar al usuario el ejercicio de su derecho al acceso a la justicia. De manera interna, evaluar la prestación del servicio e identificar aquellos puntos que requieran mejora para garantizar la inclusión.

Efectuar una encuesta de satisfacción al usuario.

Realizar seguimiento al caso recibido.

Consultar sobre el cumplimiento de lo acordado en el acuerdo conciliatorio y dejar la respectiva constancia.

7. Diagnóstico en Prácticas Inclusivas para Personas con Discapacidad del Consultorio

Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander

El diagnóstico en prácticas inclusivas para personas en condición de discapacidad fue realizado por la entidad Partners Colombia agente externo idóneo en estudios de esta índole, además de ser avalado por el Ministerio de Justicia y el Derecho, el cual es el encargado de proporcionar el reconocimiento y acreditación para la prestación del servicio.

7.1 Metodología Aplicada

El diagnóstico contempla parámetros de calificación plenamente establecidos por la entidad, los cuales son claros a la hora de proporcionar una evaluación y posterior puntaje a las instituciones, variables que se explican a continuación:

Dentro de calificación obtenida se utilizó la siguiente escala:

(0) No aplica

1. No existe el recurso
2. Existe el recurso, pero no opera
3. Existe el recurso, pero opera parcialmente
4. Existe el recurso y opera, pero requiere ajustes
5. Existe el recurso y opera

Ahora bien, los parámetros que determinan el puntaje obtenido se señalan en el siguiente cuadro:

Tabla 6. Parámetros de puntuación

RANGO	CRITERIOS
Puntaje total entre 0,0 y 2,9	INSUFICIENTE
Puntaje total entre 3,0 y 3,9	ACEPTABLE
Puntaje total entre 4,0 y 5,0	SATISFACTORIO

Fuente: Universidad Francisco de Paula Santander, 2020.

7.2 Descripción Detallada del Diagnóstico Teniendo en Cuenta la Calificación Obtenida por el Consultorio Jurídico de la UFPS

Para emitir el informe de las condiciones existentes del consultorio jurídico, se tomaron en cuenta aspectos como características físicas, administrativas y de prestación del servicio, así como las herramientas de registro y demás aspectos relevantes al momento de brindar la atención a los usuarios del consultorio jurídico de la UFPS.

A continuación, se muestra la calificación otorgada en cada ítem:

Tabla 7. Calificación por ítems emitido en informe de diagnóstico

ÍTEM	CRITERIO (Insuficiente/Adecuado/Satisfactorio)
3. Criterios para el servicio inclusivo	
3.1 Accesibilidad	
3.1.1 Accesibilidad de las instalaciones	SATISFACTORIO (5.0)
3.1.2 y 3.1.3 Accesibilidad de la información y de las comunicaciones	SATISFACTORIO (4.0)
3.2 Trato inclusivo	SATISFACTORIO (4.5)
3.3 Ajustes razonables	SATISFACTORIO (5.0)
3. Apoyos para la toma de decisiones	ACEPTABLE (3.2)

ÍTEM	CRITERIO (Insuficiente/Adecuado/Satisfactorio)
4.5 Aplicación de salvaguardias	INSUFICIENTE (1.0)
3. Hitos del servicio	
5.1 Hito Disponer	INSUFICIENTE (3.2)
5.2 Hito Acoger	SATISFACTORIO (4.67)
5.3 Hito Registrar	INSUFICIENTE (2.33)
5.4 Hito Asignar practicante o profesional	SATISFACTORIO (4.5)
5.5 Hito Asesorar	INSUFICIENTE (1.0)
5.6 Hito Cumplimiento del objetivo	INSUFICIENTE (1.0)

Fuente: Universidad Francisco de Paula Santander, 2020.

Los puntajes obtenidos en cada ítem de atención surgen como resultado de la evaluación a los aspectos contenidos en el Protocolo de consultorios jurídicos y centros de conciliación y/o arbitraje para personas con discapacidad, en este punto se pasará a desglosar las categorías que presentaron baja calificación, con ánimo de identificar las funciones que se muestran con falencias, para con posterioridad fijar las actividades que respondan a estos vacíos en la atención:

Respecto al ítem de accesibilidad de la información y las comunicaciones se encuentran las siguientes calificaciones:

3.1.2	ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	
3.1.2.1	La información que emite el Consultorio Jurídico o el Centro de Conciliación y/o Arbitraje es transmitida con un lenguaje claro y sencillo que sea accesible para todo tipo de persona con discapacidad	5
3.1.2.2	La información transmitida se apoya en ilustraciones, dibujos y esquemas	5
3.1.2.3	La información visual está dispuesta de tal forma que puede ser apreciada desde diferentes alturas y ángulos por parte de los usuarios	5
3.1.2.4	La información que se muestra de las personas con discapacidad en los diferentes medios de divulgación está libre de prejuicios y estereotipos (subestimación o sobreestimación)	5
3.1.2.5	Se han incorporado mapas e ilustraciones todos los canales de comunicación, con las instrucciones necesarias para la ubicación del Consultorio Jurídico o el Centro de Conciliación y/o Arbitraje	2
3.1.2.6	La información de las señales es totalmente legible, utilizando altos contrastes y relaciones de figura/fondo, sin la utilización de materiales brillantes ni refractivos	5
3.1.2.7	Se utilizan códigos simbólicos o pictogramas uniformes y acordes con la identidad corporativa en piezas impresas, en información transmitida por dispositivos interactivos, monitores, carteleras, afiches, entre	5
3.1.2.8	La información escrita utiliza letras universales, justificados y con el logo de la entidad en forma perceptible	5
3.1.2.9	La información grabada en audios tienen la transcripción textual del contenido; los videos contienen audiodescripción e interpretación en lengua de señas colombiana	0
3.1.2.10	Los materiales informativos acerca de trámites y servicios están en lenguaje Braille	1
3.1.2.11	La puerta principal, los módulos de atención y las oficinas tienen placas distintivas y señales impresas en tinta y en Sistema Braille	1
3.1.2.12	La comunicación interna y externa utiliza terminología adecuada (frases cortas, terminos coloquiales, no utilización de tecnicismos) en todos los documentos institucionales, comunicados, oficios, memorandos, y en todas las piezas comunicativas, promocionales y comerciales divulgadas por medios de comunicación escrita, gráfica, sonora, virtual, telefónica y video filmica	5

Figura 3. Ítem sobre la accesibilidad de información y comunicaciones

Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho, 2020.

El apartado 3.1.2.5. obtuvo una calificación de 2, lo que significa que, si existe ilustraciones que permiten ubicar el consultorio dentro del campus de la universidad Francisco de Paula Santander, pero no opera, es decir, no existe una ruta definida que puedan seguir los usuarios, lo que contrae una interpretación de insuficiente.

Seguidamente el punto 3.1.2.10. fue calificada con 1, lo cual expresa que el consultorio jurídico no existe dentro de las medidas de atención información en sistema braille, situación que se define como insuficiente, dado que no permite una comunicación con personas que presentan discapacidad visual, desconociendo por tanto sus derechos, razón por la cual la interpretación es insuficiente.

Por último, en esta categoría el numeral 3.1.2.11 obtiene una calificación de 1, ya que no existe señalización con sistema braille en la puerta de ingreso al consultorio, ni en el espacio interior del mismo, que contribuya a proporcionar una ubicación del entorno para las personas con discapacidad visual, por lo tanto, se marca una interpretación de insuficiente.

Ahora bien, dentro del ítem Apoyo para la toma de decisiones se arrojaron los siguientes puntajes:

4.1	APOYO PARA LA TOMA DE DECISIONES	
4.1.1	La entidad cuenta con un procedimiento para la identificación de apoyos	1
4.1.2	Existe evidencia de la implementación de algunos de ellos, por ejemplo:	1
4.1.3	Apoyos para tomar decisiones: Información clara, sencilla, sin palabras técnicas; información en formato de video o audio; listas de opciones posibles	5
4.1.4	Apoyos para fortalecer habilidades: Información sobre quien puede proveer consejos	4
4.1.5	Apoyos para fortalecer relaciones: Acompañamiento en procedimientos bancarios, contratos de arrendamiento, etc; hablar directamente con la persona con discapacidad y no con el acompañante	5

Figura 4. Ítems sobre el apoyo para la toma de decisiones

Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho, 2020.

En el apartado 4.1.1 se obtiene una calificación de 1, lo que significa que dentro del consultorio no existe un procedimiento para identificar apoyos a las personas con discapacidad, es decir, no se contempla la situación en que un usuario opte por solicitar ayuda en la toma de decisiones jurídicas que traigan consecuencias, por esto la interpretación es insuficiente.

Dando continuidad a la falencia anterior, se tiene el numeral 4.1.2 que hace referencia a la relación sistematizada de los casos en que se ha requerido la identificación de apoyos, lo que conlleva a una calificación de 1, indicando la no existencia de este recurso.

Siguiendo con el análisis, en el ítem de salvaguardias se arroja los siguientes puntajes:

4.2	APLICACIÓN DE SALVAGUARDIAS	
4.2.1	Existen procedimientos o medidas adoptadas por el Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje para proteger la voluntad libre de conflicto de intereses de la persona con discapacidad	1
4.2.2	El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje suscribe acuerdos de confidencialidad con quienes actúan como apoyo de la persona con discapacidad	1
4.2.3	El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje suscribe declaraciones que expresan actuar con imparcialidad por parte de quienes actúan como apoyo, salvaguardando la voluntad de la persona con discapacidad	1
4.2.4	El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje informa a quien funge como apoyo acerca de las obligaciones que tiene	1

Figura 5. Ítems sobre la aplicación de salvaguardias

Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho, 2020.

En el numeral 4.2.1 se obtiene calificación de 1, al determinar que no existen medidas que protejan la voluntad libre de conflicto de intereses de una persona con discapacidad, por lo que se obtiene una interpretación de insuficiente.

Del mismo modo, el apartado 4.2.2 recibe puntaje 1, ya que no existe un formato de acuerdos de confidencialidad para los terceros que funjan como apoyos en las decisiones de una persona en condición de discapacidad, situación que es gravosa al desconocer derechos importantes como la intimidad.

Esta falencia subsigue más adelante en el numeral 4.2.3, donde se determina que no hay un formato en donde terceros certifiquen su imparcialidad a la hora de asesorar o aconsejar a las personas con discapacidad, por lo que el puntaje es 1.

Y por último dentro de este ítem se tiene el numeral 4.2.4 que fue valorado con 1, al no existir un temario o comprobante de la entrega de información sobre las obligaciones que como apoyos se tiene en aras de responder a la confianza proporcionada por las personas con discapacidad.

Para finalizar se examinará los puntajes obtenidos en el acápite de hitos del servicio el cual esta fraccionado en seis subcategorías en donde cuatro presentan falencias en prácticas inclusivas para las personas en condición de discapacidad como se muestra a continuación:

El hito de disponer guarda relación con las herramientas que posee o utiliza el consultorio jurídico para la prestación de sus servicios, los cuales ahora deben incluir los sujetos con discapacidad, que registro los subsiguientes puntajes:

5.1	DISPONER	
5.1.1	El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje cuenta con un instructivo para verificar la disponibilidad de elementos para asegurar accesibilidad física, a las comunicaciones y a la información	1
5.1.2	El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje cuenta con herramientas (Magic, Jaws o cualquier otro software lector de pantalla), descargado en computadores que puedan ser utilizados por el usuario con discapacidad	1
5.1.3	El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje ha implementado formatos y modelos de comunicaciones requeridos para la prestación del servicio con criterios de sencillez y universalidad en su redacción y presentación	5
5.1.4	El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje tiene personal con formación en lengua de señas o ha establecido convenios con asociaciones de lengua de señas colombiana	5
5.1.5	El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje cuenta con un listado de entidades y personas de apoyo ante situaciones de crisis o imprevistos	4

Figura 6. Ítems sobre disponer

Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho, 2020.

En el hito de disponer se obtuvo puntaje de 1 en los numerales 5.1.1 el cual hace referencia a la disponibilidad de un instructivo que permita la verificación de elementos tales como accesibilidad física, información y las comunicaciones, por otro lado, el numeral 5.1.2 trata de la implementación de software creados como ayuda al momento de prestar atención a las personas con discapacidad, elementos que no existen en el consultorio y por ende se tiene observación de insuficiente.

Continuando con la evaluación, se encuentra el hito de servicio denominado registrar que está relacionado con la consignación de datos una vez se establece la atención ya sea de asesoría o instalación de un proceso para personas en este caso con discapacidad, apartado que arrojo lo siguiente:

5.3	REGISTRAR	
5.3.1	El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje ha implementado un procedimiento o ayuda específica para el registro de las diferentes personas con discapacidad (visual, auditiva, cognitiva, mental, física, otros)	1
5.3.2	El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje cuenta con documentos de fácil lectura como apoyo al proceso de registro	5
5.3.3	El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje ha implementado un formato para la caracterización detallada del usuario con discapacidad	1

Figura 7. Ítems sobre el hito registrar

Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho, 2020.

En lo concerniente a este hito se muestra que los ítems 5.3.1 y 5.3.3 consiguieron una calificación de 1, dado que no existe un registro de consulta por un lado incluya todas las discapacidades o por lo menos un fragmento donde se evidencie las principales y posteriormente un formato que permita una caracterización detallada de las mismas, en su respectivo orden.

Ahora bien, en el hito de asesorar el cual enfatiza el tratamiento dentro del consultorio una vez se inicia un proceso, es decir se encamina a establecer el procedimiento a través del cual se

logra hacer seguimiento se obtuvieron los puntajes reseñados a continuación:

5.5	ASESORAR	
5.5.1	El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje cuenta con procesos y procedimientos para la solución de las inquietudes, utilizando métodos alternos de transmisión informativa (visual, sonora y táctil), de acuerdo con la discapacidad del usuario	1
5.5.2	El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje cuenta con una sala de audiencias adaptada para que allí puedan utilizarse modos diferenciales para transmitir información, mediante estímulos gráficos, sonoros y táctiles (por ejemplo, instalación de pantallas y monitores).	0
5.5.3	El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje cuenta con procedimientos que aseguren la trazabilidad de las acciones realizadas en los trámites de las personas con discapacidad (desde el registro hasta la solución)	1

Figura 8. Ítem sobre el hito asesorar

Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho, 2020.

En este hito se visualiza calificación de 1 en los numerales 5.5.1 y 5.5.3 que tratan de procedimiento de solución de inquietudes y a su vez, procedimiento para la trazabilidad de las acciones realizadas en consultas hechas por personas con discapacidad, respectivamente, lo que arroja una observación de insuficiente.

Finalmente, en el hito titulado cumplimiento del objetivo que se relaciona con la posterior evaluación del servicio, con ánimo de determinar la satisfacción del usuario por la labor desarrollada se consigue lo siguiente:

5.6	CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO	
5.6.1	El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje cuenta con un procedimiento o herramienta para evaluar internamente la prestación del servicio	1
5.6.2	El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje cuenta con un procedimiento o herramienta para determinar e implementar mejoras en la prestación del servicio	1
5.6.3	El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje cuenta con una encuesta de satisfacción al usuario	1

Figura 9. Ítem sobre el hito cumplimiento del objetivo

Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho, 2020.

Este apartado mostró las mayores falencias en cuanto prácticas inclusivas, dado que los tres numerales consiguieron calificación de 1, al determinarse que no existe dentro del consultorio una herramienta interna para evaluar la atención, así como un procedimiento para implementar mejoras en el servicio y por último una encuesta de satisfacción que se centre en el sujeto de este estudio, como son las personas con discapacidad.

Una vez hecha esta minuciosa examinación de cada aspecto que conforma el diagnóstico emitido por Partners Colombia acerca de las prácticas inclusivas en el consultorio jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander, se puede determinar las funciones que no tienen en cuenta las necesidades propias de las personas en condición de discapacidad, lo que permite centrar el trabajo y plan de mejoramiento sobre aquellos puntos que se calificaron con 1.

7.3 Gráficos del Diagnóstico

En ánimo de hacer una retroalimentación del diagnóstico emitido, se exponen los siguientes gráficos con la calificación global obtenida, teniendo los siguientes resultados:

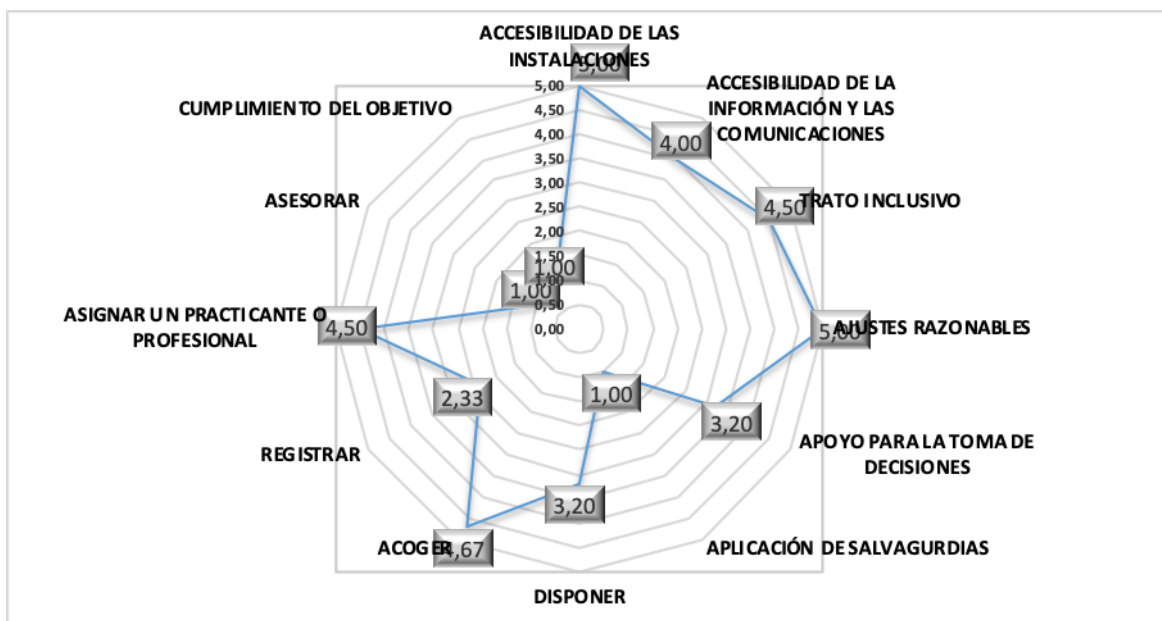


Figura 10. Radial de cumplimiento por numeral

Fuente: Universidad Francisco de Paula Santander, 2020.

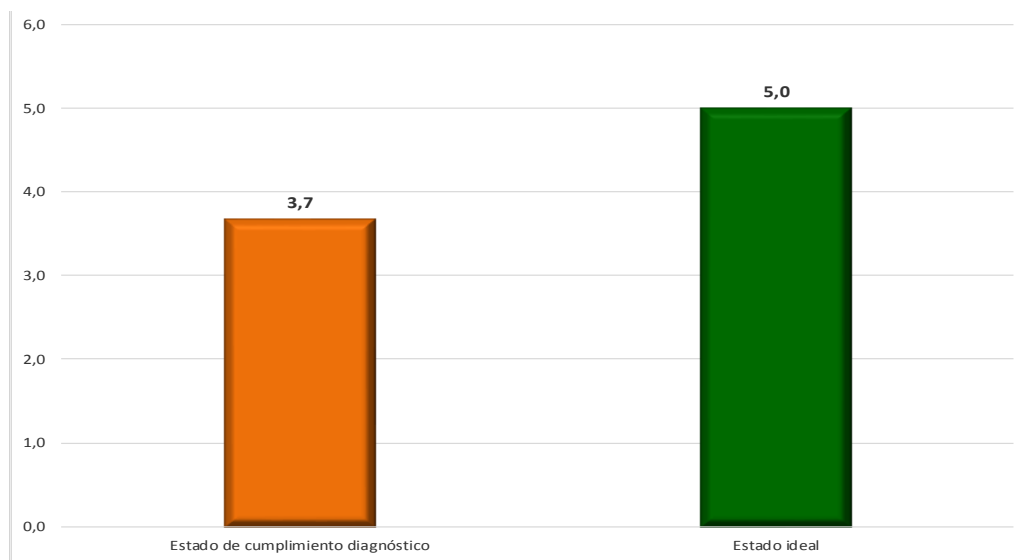


Figura 11. Estado general de la entidad

Fuente: Universidad Francisco de Paula Santander, 2020.

8. Instructivos y Procedimientos para la Prestación del Servicio de Acuerdo con el Protocolo de Atención de Personas con Discapacidad

Con base en los anteriores resultados del diagnóstico, se formuló el siguiente plan de acción, en el cual las actividades para la implementación de todos los aspectos del Protocolo se priorizan de acuerdo con su estado actual (deficiente/aceptable) y en un horizonte de tiempo a corto plazo (durante la vigencia de este proyecto, es decir, hasta diciembre de 2020); mediano plazo (al culminar el primer semestre académico del año 2021) y a largo plazo en diciembre de 2021:

Tabla 8. Acciones en el corto plazo

ACCIONES EN EL CORTO PLAZO (DICIEMBRE DE 2020)			
1. No.	2. ITEM DEL PROTOCOLO	3. ACCIONES DE MEJORAMIENTO	4. FECHA MÁX. DE CUMPLIMIENTO (Día/Mes/Año)
1	Accesibilidad de la información y las comunicaciones.	Crear instructivos y procedimientos para la prestación del servicio de acuerdo con el protocolo de atención de PCD.	10/Nov/2020
2	Hitos del servicio	Ajustar los formatos, instructivos para la prestación de servicios para personas con discapacidad teniendo en cuenta el protocolo y las herramientas. (De registro, de asesoría, de solicitud de Conciliación, actas, constancias etc.), de acuerdo con estándares de accesibilidad de la información y las comunicaciones como las siguientes: fuentes sin serifas (arial, verdana), de más de 16 puntos; alto contraste entre color de fuente y fondo; lenguaje claro, sencillo y sin tecnicismos; apoyo en gráficos y pictogramas.	30/Oct/2020
3	Hito “Asesorar”	Implementar los procedimientos e instructivos que permitan asegurar la trazabilidad y las herramientas dispuestos por el Ministerio de Justicia. Implementar un procedimiento para la solución de inquietudes	15/Nov/2020
4	Ajustes razonables	Implementar las herramientas entregadas en el proyecto para mejorar la accesibilidad a los servicios.	25/nov/2020

Tabla 9. Acciones en el corto plazo - continuación

ACCIONES EN EL CORTO PLAZO (DICIEMBRE DE 2020 - CONTINUACIÓN)			
1. No.	2. ITEM DEL PROTOCOLO	3. ACCIONES DE MEJORAMIENTO	4. FECHA MÁX. DE CUMPLIMIENTO (Día/Mes/Año)
5	Hito “Disponer”	Elaborar, a manera de directorio, un listado de entidades y personas de apoyo ante situaciones de crisis o imprevistos (instituciones de salud ante emergencias médicas, apoyo psicológico).	02/Nov/2020
		Solicitar los softwares gratuitos ante el Ministerio de las TIC. E implementar el uso del Centro de relevo.	30 /nov/2020
6	Accesibilidad de la información y las comunicaciones	Diseñar un mapa o instructivo con las instrucciones necesarias para la ubicación del consultorio jurídico, indicando las rutas de transporte en los que se puede llegar al consultorio. Que sea accesible	10/Nov/2020
7		Ajustar documentos y piezas gráficas o pictogramas para comunicación interna y externa, según características de accesibilidad como las siguientes: fuentes sin serifas (arial, verdana), de más de 16 puntos; alto contraste entre color de fuente y fondo; lenguaje claro, sencillo y sin tecnicismos.	15/Nov/2020
8	Apoyos para la toma de decisiones.	Implementar la herramienta de identificación de apoyos y salvaguardias.	1/Nov/2020
9	Salvaguardias.	Elaborar. Documento de confidencialidad y de imparcialidad para quién funge como apoyo	20/Nov/2020.
10	Disponer	Mantener el servicio de consultorio virtual una vez pase la pandemia y fortalecerlo con servicios para PCD.	30/Nov/2020

Fuente: Universidad Francisco de Paula Santander, 2020.

Tabla 10. Acciones en el mediano plazo

ACCIONES EN EL MEDIANO PLAZO (JUNIO DE 2021)			
1. No.	2. ITEM DEL PROTOCOLO	3. ACCIONES DE MEJORAMIENTO	4. RESPONSABLE 5. FECHA MÁX. DE CUMPLIMIENTO (Día/Mes/Año)
1		Implementar la señalética de la entidad , en armonía con la imagen corporativa de la entidad y de acuerdo con estándares de accesibilidad. Lo anterior incluye incorporación de sistema Braille.	30/Jun/2020
	Accesibilidad de la información y las comunicaciones	Los materiales informativos, instructivos o procedimientos acerca de trámites y servicios en lenguaje Braille	30/Jun/2020
		Implementar códigos simbólicos o pictogramas uniformes y acordes con la identidad corporativa en piezas impresas, en información transmitida por dispositivos interactivos, monitores, carteleras, afiches, entre otros.	30/Jun/2020

Fuente: Universidad Francisco de Paula Santander, 2020.

Tabla 11. Acciones en el largo plazo

ACCIONES EN EL LARGO PLAZO (DICIEMBRE DE 2021)			
1. No.	2. ITEM DEL PROTOCOLO	3. ACCIONES DE MEJORAMIENTO	4. RESPONSABLE 5. FECHA MÁX. DE CUMPLIMIENTO (Día/Mes/Año)
2	Hito “Asesorar”	Formar el personal en lengua de señas.	30/Dic/2020
3	Hito “Disponer”	Asignar un horario en el cual el consultorio contará con el servicio de lengua de señas para usuarios con discapacidad auditiva.	30/Dic/2020

Fuente: Universidad Francisco de Paula Santander, 2020.

Tomando como base los resultados arrojados en el informe diagnóstico, junto con las recomendaciones para el mejoramiento de los puntos insuficientes, se implementan las acciones acordadas con el cronograma planteado por el consultorio jurídico, llegando a los siguientes ajustes:

8.1 Accesibilidad a la Información y las Comunicaciones

Teniendo en cuenta la entrada principal y los módulos de atención no se encontraban señalizados, se diseñó una ruta de llegada, así como la señalética que permita la accesibilidad a las instalaciones físicas de Consultorio Jurídico a las personas con discapacidad.

En primer lugar, se indica el acceso a la universidad, por medio de un mapa y sus indicaciones:

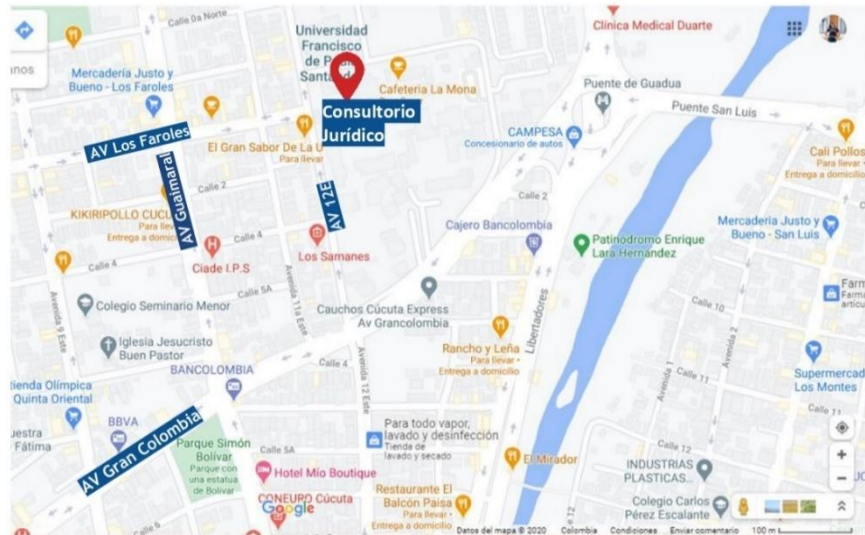


Figura 12. Ruta de acceso al consultorio jurídico por medio de mapa

Fuente: Universidad Francisco de Paula Santander, 2020.

Indicaciones:

Para las personas que se movilicen en transporte público: Deberán tomar una ruta que pase por la avenida Guaimaral y bajarse donde se intercepta esta avenida con la avenida Los Faroles, sin importar el sentido en el que se desplacen, y una vez allí, caminar 2 cuadras en dirección al Este.

Para las personas que se movilizan en taxi, deberán indicar al conductor que el destino es la intersección entre la Avenida los Faroles y la Avenida 12E, barrio Quinta Oriental, entrada de la UFPS.

Para las personas que se movilizan en transporte propio, podrán seguir las indicaciones dadas en el inciso anterior, con la diferencia de que una vez lleguen a la entrada principal, deberán voltear a mano izquierda (si vienen de la av los faroles) o seguir derecho (si vienen por la Av 12E), 1-2 cuadras donde encontrarán las entradas al parqueadero para carros y motos.

En segundo lugar, la señalización y el lugar donde deberá instalarse, tanto para acceder al edificio, así como la entrada y los modulo del Consultorio Jurídico:



Figura 13. Señalización Consultorio Jurídico

Fuente: Universidad Francisco de Paula Santander, 2020.



Figura 14. Lugar de instalación de señalización del Consultorio Jurídico

Fuente: Universidad Francisco de Paula Santander, 2020.

Lugares:

Ambas entradas al edificio fundadores.

Lateral derecho del edificio semipesados (antigua cafetería roja).

Edificio de comunicaciones, por el lado del pasillo que viene desde torre administrativa.



Figura 15. Entrada principal del Consultorio Jurídico UFPS señalizada

Fuente: Universidad Francisco de Paula Santander, s.f.


8.2 Apoyo para la Toma de Decisiones

De acuerdo a las deficiencias detalladas anteriormente en el hito de apoyo para la toma de decisiones para las personas con discapacidad, se diseña el formato de identificación de apoyos, el cual tiene como propósito identificar la situación real del usuario, así como su red de confianza y las herramientas que usa para comunicarse, con el fin de realizar el ajuste razonable y la

asignación, si el preciso, de un apoyo para la toma de decisiones. Adicionalmente, se busca conocer y analizar la actitud y el estado emocional del usuario durante la consulta, lo cual permita garantizarle un espacio tranquilo, seguro y cómodo.

Por último, se procede a identificar características físicas propias del usuario y su cuidado personal, para tener una mayor claridad de las necesidades del usuario y como suplirlas.

PREGUNTAS PARA IDENTIFICACIÓN DE APOYOS PARA LA COMUNICACIÓN		
Las siguientes preguntas deben ser formuladas directamente al usuario o, con su consentimiento y cuando sea el caso, a su acompañante:		
8. ¿Sabe leer y escribir?	SI	NO
9. ¿Qué formas o medios emplea para comunicarse?	<input type="text"/>	
10. ¿Necesita que alguien le ayude a comunicar sus ideas?	SI	NO
	Nombre	Parentesco
	<input type="text"/>	<input type="text"/>
11. ¿Considera que necesita apoyos para la comunicación?	SI	NO
12. ¿Cuáles de los siguientes apoyos necesita?	Sí	No
Magnificador de documentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Software lector de pantalla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Documentos en sistema Braille	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Software traductor de lengua de señas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intérprete de lengua de señas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pictogramas / Comunicador de pictogramas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Cuál?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PREGUNTAS DE VALORIZACIÓN		
Los siguientes ítems deben ser diligenciados únicamente por el colaborador que realizó el registro del usuario con discapacidad:		
13. En relación con los procesos comunicativos, el usuario:	Sí	No
Permanece atento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comprende y/o expresa órdenes e instrucciones sencillas o complejas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se comunica de forma coherente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respetar los turnos de palabra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mantiene la mirada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. En relación con el cuidado personal, el usuario:	Sí	No
Muestra una imagen adecuada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Presenta un aseo e higiene adecuados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. En relación con el autocontrol, el usuario:	Sí	No
Tiene control de las emociones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Presenta impulsividad ante la toma de decisiones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	PROCESO EXTENSIÓN CONSULTORIO JURÍDICO	Código:
	FORMATO DE IDENTIFICACIÓN DE APOYOS CONSULTORIO JURÍDICO	Versión

PREGUNTAS PARA IDENTIFICACIÓN DE APOYOS ACTUALES Las siguientes preguntas deben ser formuladas directamente al usuario o, con su consentimiento y cuando sea el caso, a su acompañante:	
Nombre completo:	Fecha:
Documento de identidad:	Discapacidad:

1. ¿Con quién vive usted?

2. ¿Acudió sólo a solicitar el servicio?

SI	NO
----	----

3. Si acudió acompañado por alguien, indique su parentesco con una persona:

	SI	No
Cónyuge / Pareja		
Padre / Madre		
Hijo / Hija		
Otro familiar		
¿Cuál?		
Amigo		
Compañero de trabajo		
Otro		
¿Cuál?		

4. ¿Alguna persona le presta apoyo para realizar sus actividades diarias o cotidianas?

SI	NO
----	----

¿Quién?

Nombre	Parentesco

5. Entre las personas de su confianza, ¿Quiénes lo comprenden más?

Nombre	Parentesco

6. Entre las personas de su confianza, ¿quiénes respetan lo que le gusta o le molesta?

Nombre	Parentesco

7. Entre las personas de su confianza, ¿quiénes le preguntan antes de tomar una decisión importante para usted?

Nombre	Parentesco

16. En relación con las habilidades funcionales, el usuario:		
	Sí	No
Tiene restricciones en la movilidad		
Se presenta con ayudas técnicas (muletas, bastón, silla de ruedas entre otros)		
Presenta dificultades para el agarre de elementos para escribir, o abrir puertas, o sostener elementos		
Presenta movimientos involuntarios como espasmos o temblores que le impiden realizar movimientos controlados por el mismo		
Presenta ausencia parcial o total de alguno de los miembros superiores o inferiores		


17. Síntesis de apoyos requeridos para la asesoría

Apoyo	Observaciones

Figura 16. Formato de identificación de apoyos

8.3 Aplicación de Salvaguardias

Teniendo en cuenta el requerimiento evidenciado en el hito aplicación de salvaguardias, respecto a garantizar la confidencialidad entre el apoyo asignado y el usuario con discapacidad sobre el manejo y divulgación de la información que proporcione en la consulta y durante el actuar procesal, así como la imparcialidad del designado para el cumplimiento de las obligaciones que conlleva ser apoyo, ya que solo por esta razón fue designado y resguardar la voluntad el usuario, se crea el siguiente formato como garantía de cumplimiento:

	PROCESO EXTENSIÓN CONSULTORIO JURÍDICO	Código:
	ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD EN CALIDAD DE PERSONA DE APOYO CONSULTORIO JURÍDICO	Versión

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

-----mayor de edad, identificado (a) con la cédula de ciudadanía No. _____, en calidad de Persona de Apoyo, me comprometo a mantener estricta confidencialidad con relación a la información recibida y transmitida durante la prestación del servicio como apoyo, de igual forma me comprometo:

- A guiar mis actuaciones como apoyo conforme a la voluntad y preferencias de la persona que solicita asesoría jurídica o audiencia de conciliación.
- Actuar de manera diligente, honesta y de buena fe y mantener y conservar una relación de confianza con la persona a quien presto el apoyo.
- Facilitar la comprensión de un determinado acto jurídico o actuación jurídica a su titular
- Interpretar de la mejor manera la voluntad y las preferencias de la persona que solicita el servicio, en los casos en que esta se encuentre absolutamente imposibilitada para interactuar con su entorno por cualquier medio.
- Mantener la confidencialidad de la información personal de la persona a quien presto el apoyo.

Así como a mantener absoluta reserva sobre lo que ocurra en las entrevistas previas, la reunión por separado y durante el desarrollo de la asesoría jurídica o la audiencia, sobre las manifestaciones y lo expresado por las partes, lo cual no revelaré a ninguna otra persona, ni a las partes fuera del contexto de la asesoría jurídica o de la audiencia. Igualmente me comprometo a no utilizar la información adquirida durante el proceso conciliatorio en beneficio propio o de terceros, ni con fines académicos.

Lo anterior con fundamento el artículo 76 de la Ley 23 de 1991, que impone el carácter de confidencialidad a la conciliación y demás normas concordantes.

Como Persona de Apoyo, en caso de incumplimiento del presente compromiso, acepto las consecuencias civiles, penales y disciplinarias que de dicha conducta puedan derivarse.

Leída la presente acta y estando completamente de acuerdo con su contenido firmo en la ciudad de Cúcuta, a los _____ días del mes de _____ del año _____.



Firma
Nombre
Cédula
Celular:
Calidad en la que asiste a la consulta:

Figura 17. Acuerdo de confidencialidad

8.4 Asesorar

Para este punto se realizaron dos ajustes razonables que permitan una prestación del servicio completo, en primer lugar se capacitó a los estudiantes del programa de Derecho que se

encontran cursando la materia onsortorio Jurídico en las áreas de derecho civil, derecho laboral, derecho penal y derehco público, respecto a la atención invlusiva a personas con discpacidad, en segundo lugar, con el fin de garantizar la trazabilidad de las acciones realizadas en consultas realizadas a personas con discapacidad, se crea la ficha de seguimiento de proceso para persona con discapacidad, la cual tiene pretende llevar el control de las actuaciones y novedades relevantes de casa caso, desde la apertura hasta la finalización del mismo:

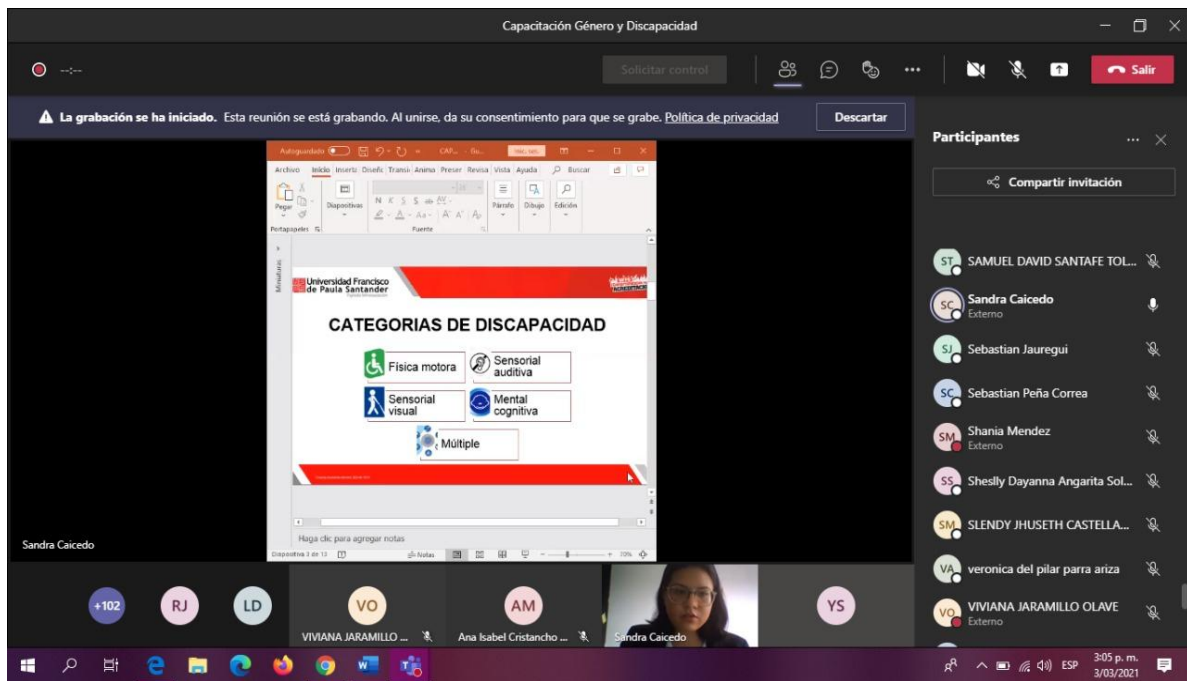


Figura 18. Evidencia de capacitación jornada de la tarde

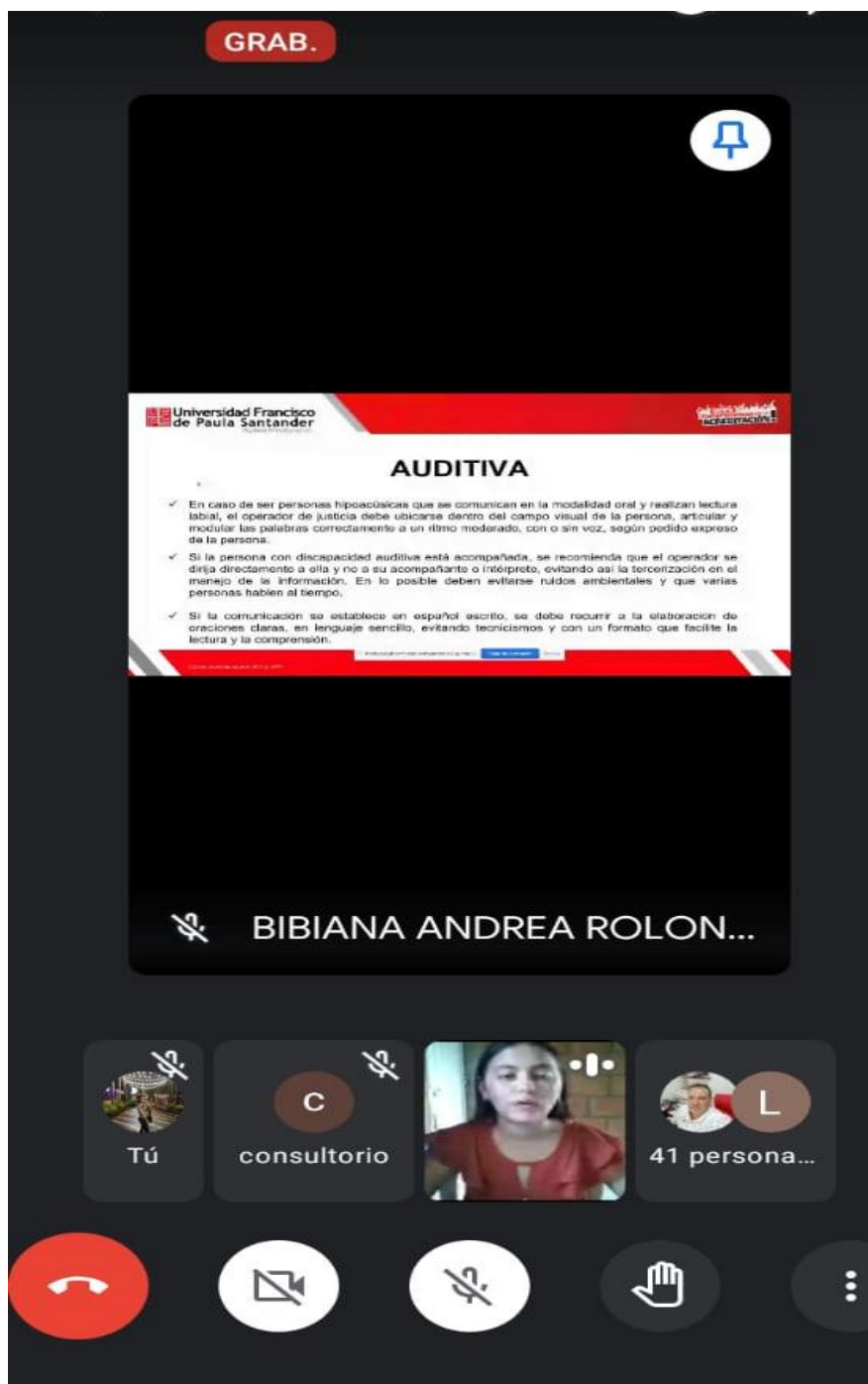



Figura 19. Evidencia de capacitación jornada de la mañana

8.6 Cumplimiento del Objetivo

Teniendo en cuenta que la cúspide de toda consulta o actuación procesal tiene como propósito suplir la necesidad por la cual el usuario solicita el servicio del Consultorio Jurídico, es importante conocer a fondo que piensa y como se sintió el usuario con la atención brindada, para así modificar o crear nuevas estrategias que incluyan y faciliten el acceso a la justicia a las personas con discapacidad, por tanto, se propone la siguiente encuesta de satisfacción que permitirá identificar las falencias de forma clara de la mano de quien mejor conoce la realidad, el usuario:

	PROCESO EXTENSIÓN CONSULTORIO JURÍDICO	Código:			
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CONSULTORIO JURÍDICO	Versión			

En el Consultorio Jurídico de la UFPS estamos en constante mejoramiento, su opinión es muy importante para brindar una atención más incluyente y participativa, le agradecemos su colaboración.

Nombre completo:	Fecha:
Documento de identidad:	Discapacidad:

1. La consulta o trámite que estuvo realizando hoy es (Marque con una X):

Para un familiar	
Para otra persona no familiar	
Para usted mismo	
Para mi jefe/oficina	
Otro, ¿Cuál?	

2. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar hasta que fue atendido por el asesor del Consultorio Jurídico? (Marque con una X):

Menos de 10 minutos	
Entre 10 y 30 minutos	
Entre 30 minutos y una hora	

Por favor indique solamente una opción de acuerdo con el cumplimiento del Consultorio Jurídico de la UFPS respecto a las siguientes afirmaciones:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5
No sabe / No responde	9

3. Estoy satisfecho con la experiencia que he tenido en la entidad.	1	2	3	4	5
4. La mayoría de los funcionarios de la entidad tratan al usuario de forma digna y respetuosa	1	2	3	4	5
5. Los servicios que presta el Consultorio Jurídico se prestan de forma ágil y oportuna.	1	2	3	4	5
6. Siento que la entidad vela por el derecho a la justicia de los usuarios.	1	2	3	4	5
7. La entidad es consciente de las dificultades de acceso, comunicación e información para las personas con discapacidad y realiza ajustes para corregirlas.	1	2	3	4	5
8. La ubicación del Consultorio Jurídico y su infraestructura física son acordes con las necesidades de las personas con discapacidad.	1	2	3	4	5
9. La información suministrada por el asesor fue acorde con mi consulta.	1	2	3	4	5
10. La comunicación del asesor conmigo fue clara y efectiva.	1	2	3	4	5
11. Yo hablaría bien del Consultorio Jurídico.	1	2	3	4	5
12. Si existe algún aspecto adicional que quiera evaluar, indíquelo:	1	2	3	4	5

Observaciones y/o sugerencias _____

Figura 22. Encuesta de satisfacción

9. Guía de Atención a Usuarios con Discapacidad del Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander

En razón al trabajo realizado dentro de esta investigación, se plantea la utilidad de consignar las medidas desarrolladas dentro del consultorio jurídico de la UFPS en una guía que sirva para la atención de las personas con discapacidad, la cual se oriente a facilitar a los estudiantes las herramientas existentes en caso de ser asignado a un usuario en condición de discapacidad.

Para el diseño de esta guía se tuvo en cuenta los temas mas relevantes de esta investigación, los cuales permitan a los estudiantes familiarizarse de forma sencilla con los puntos a tener en cuenta una vez se preste el servicio, enfocando al personal de atención en la manera que debe expresarse, lograr una comunicación, formatos a diligenciar para una mejor caracterización de los usuarios, así como la identificación de apoyos que podrían requerir los usuarios, todo esto para dar cumplimiento a las actividades propuestas por el consultorio al comité encargado de evaluar el consultorio jurídico.

La guía de atención al usuario con discapacidad está compuesta por dieciséis páginas de contenido, inicia con una breve introducción, seguidamente trata términos y conceptos de discapacidad, así mismo ilustra los formatos creados solo para usuarios con discapacidad, por ultimo se dan sugerencias para atender dependiendo de la discapacidad y se orienta a las organizaciones que existen para dar apoyo (ver anexo 10).

10. Análisis de Resultados

Los resultados obtenidos en esta investigación se ciñen a lograr que el espacio del consultorio jurídico de la UFPS sea adecuado para atender a usuarios en condición de discapacidad, es decir, adoptar las medidas necesarias de acuerdo a las circunstancias propias de cada tipo de discapacidad.

Por lo anterior, se muestra a continuación la certificación en prácticas inclusivas extendida por parte del ministerio de Justicia y del Derecho al consultorio jurídico de la UFPS, así:



Figura 23. Certificación en prácticas

Por otra parte, se lograron crear formatos, diseñar señalética de acuerdo a estándares en atención, además de la capacitación del personal del consultorio tanto en temas de discapacidad y normatividad existente, así como en lengua de señas y sistema de lectura y escritura braille, entre otros, los cuales se recolectaron en una guía de atención a través de la cual cualquier estudiante de consultorio e incluso agente externo podrá visualizar el protocolo a seguir en consultas por usuarios en condición de discapacidad.

11. Conclusiones

En atención a los ítems calificados como insuficientes en el diagnóstico de prácticas inclusivas realizado por Partners Colombia, se llevó a cabo una revisión minuciosa de la accesibilidad, procedimientos e instructivos utilizados en la atención a usuarios con discapacidad en el consultorio jurídico, permitiendo elaborar un plan de acción que supla las falencias encontradas.

Por otra parte, las medidas adoptadas como solución a las deficiencias existentes, produjeron significativas modificaciones en las herramientas disponibles para la atención, como son adaptar los formularios de consulta, creación de turnos preferenciales, diseño de la señalización dentro del consultorio y en los pasillos para acceder a él, establecer rutas de atención interinstitucionales, producción de guía de atención enfocada en usuarios con discapacidad, entre otros.

Se trabajó en la elaboración de un programa de inducción que se llevará a cabo al inicio de cada semestre académico para los estudiantes del consultorio jurídico, el cual se reforzará con videos instructivos, lo que permitirá convalidar el compromiso adquirido con el Ministerio de Justicia y Derecho al obtener la certificación como consultorio inclusivo.

12. Recomendaciones

Dar continuidad a las capacitaciones en temas de discapacidad, inclusión, y atención, así como proporcionar cursos para el aprendizaje del sistema de lectura y escritura táctil braille y lengua de señas a estudiantes, profesores y demás personal adscrito al Consultorio Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander.

Incorporar dentro de la atención a usuarios con discapacidad las herramientas TIC como son los programas, aplicaciones y softwares para dar cabal cumplimiento al hito disponer.

Elaborar procesos y procedimientos para la solución de inquietudes utilizando métodos alternos de transmisión informativa de tipo visual, sonora o táctil, los cuales se desarrollen a través de lengua de señas e impresión en sistema Braille.

Promover e incluir iniciativas que disminuyan la brecha entre las personas con discapacidad y la comunidad universitaria.

Incorporar al personal del consultorio jurídico profesionales que contribuyan desde su especialidad en la implementación de las prácticas propuestas en este trabajo.

Referencias Bibliográficas

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2004). *Inclusión social y desarrollo económico en América Latina*. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Inclusi%C3%B3n-social-y-desarrollo-econ%C3%B3mico-en-Am%C3%A9rica-Latina.pdf>
- Chaparro, A. (2019). Acceso a la justicia de mujeres víctimas de violencia sexual con discapacidad. Reflexión en el contexto colombiano. *Revista Especializada en Sociología Jurídica y Política*, 13(1), 123-161. Recuperado de: https://editorial.ucatolica.edu.co/ojsucatolica/revistas_ucatolica/index.php/Juridica/article/view/2104/2418
- Cisternas, M. (2013). *Protocolo para el Acceso a la Justicia de las Personas con Discapacidad. Propuestas para un trato adecuado*. Madrid: Eurosocial.
- Clavijo, D., Guerra, D. & Yáñez, D. (2014). *Método, metodología y técnicas de la investigación aplicada al derecho*. Bogotá: Ibañez.
- Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. (2016). *Informe sobre los derechos de las personas con discapacidad de Colombia. Observaciones finales sobre el informe inicial de Colombia*. Recuperado de: http://discapacidadcolombia.com/phocadownloadpap/PUBLICACIONES_ARTICULOS/Recomendaciones%20del%20Comite%20a%20Colombia%202016-09.pdf
- Constitucional Constitucional. (2010). *Sentencia T-340/10*. Bogota: La Corte.

Constitucional Constitucional. (2015). *Sentencia C-458 de 2015*. Bogota: La Corte.

Cordero, R. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista educación*, 33(1), 155-165.

Corte Interamericana de Derechos Humanos. (2006). *Caso Ximenes Lopes vs. Brasil: sentencia de 4 de julio de 2006*. Recuperado de:

https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/Seriec_149_esp.pdf

Cumbre Judicial Iberoamericana. (2013). 100 reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. *Revista Jurídica*, 1(1), 111-132. Recuperado de:

<https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2009/7037.pdf>

Díaz, E. (2018). Ciudadanía, identidad y exclusión social de las personas con discapacidad.

Política y Sociedad, 47(1), 115-135.

Discapacidad Colombia. (2014). *Guía de Atención a las Personas con Discapacidad en el Acceso a la Justicia*. Recuperado de: <https://discapacidadcolombia.com/index.php/legislacion/175-guia-atencion>

Frecha, M. (2019). Capacidad jurídica y acceso a la justicia de las personas con discapacidad en Argentina. *Revista Española de Discapacidad*, 7(2), 79-101.

Ley 1437 de enero 18 de 2011. Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y contencioso administrativo. Diario Oficial No. 47.956

Ley 1618 de febrero 27 de 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Recuperado

de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=52081>

Lozada, J. (2014). Investigación aplicada: Definición, propiedad intelectual e industria.

CienciAmérica. *Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 3(1), 47-50.

Maldonado, V. & Jorge, A. (2013). El modelo social de la discapacidad: una cuestión de derechos humanos. *Boletín mexicano de Derecho Comparado*, 46(138), 1093-1109.

Martin, M. & Cruz, M. (2016). Análisis cualitativo de tópicos vinculados a la calidad de vida en personas con discapacidad. *Ciência & Saúde Coletiva*, 21(4), 2365-2374.

Martínez, I. & Polo, D. (2004). *Guía didáctica para la lectoescritura braille*. Madrid: Organización Nacional de Ciegos Españoles.

Ministerio de Justicia y del Derecho. (2020). Excel sobre Implementación del Protocolo de Consultorios Jurídicos Inclusivos para Personas con discapacidad y de la Guía de Atención a Mujeres y Población LGBTI. Recuperado de: <https://www.udenar.edu.co/reconocimiento-publico-del-ministerio-de-justicia-a-consultorios-juridicos-udenar/>

Ministerio del Interior y del Derecho (2017). *Protocolo de consultorios jurídicos y centros de conciliación y/o arbitrajes inclusivos para personas con discapacidad*. Recuperado de: <https://www.minjusticia.gov.co/ministerio-co/procesos-de-contratacion>

Ministerio Público de la Defensa de la República Argentina. (2015). *Protocolo para el Acceso a la justicia de las Personas con Discapacidad, propuestas para un trato adecuado*. Recuperado de: <http://www.colectivoderechofamilia.com/wp-content/uploads/2017/12/DO.-DERECHOS-DE-LAS-PERSONA-CON-DISCAPACIDAD-Ministerio-P%3%BAblico-de->

la-Defensa..pdf

Odar, M. (2016). Tipología de las investigaciones jurídicas. *Derecho y cambio social*, 13(43), 10.

Rawls, J. (1987). Kantian constructivism in Moral Theory. *Journal of Philosophy*, 77(4), 515-571.

Republica de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia de 1991*. Recuperado de:
<https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/1547471/CONSTITUCIONInteriores.pdf>

Reyes, L. (2020). *Mecanismos procesales para garantizar el acceso efectivo a la justicia de personas con discapacidad en Colombia a partir de la implementación de nuevas tecnologías con enfoque diferencial*. Tesis de maestría. Universidad de Medellín. Medellín, Colombia.

Sarquis, M. (2020). Acceso a la justicia de las personas con discapacidad como partes, en la audiencia de vista de causa en el proceso civil riojano. *Anuario de Derecho Procesal de la Maestría en Derecho Procesal de UNLaR*, 1(1), 1-12.

Schalock, R. & Verdugo, M. (2007). *El concepto de calidad de vida en los servicios y apoyos para personas con discapacidad intelectual*. Recuperado de:
<http://riberdis.cedd.net/handle/11181/3169>

Sousa, V. (2020). El acceso a la administración de justicia para las personas con discapacidad visual en Panamá. *Revista Conrado*, 16(76), 443-447.

Universidad Francisco de Paula Santander. (2020). *Prácticas inclusivas*. Cúcuta: UFPS.

Valles, M. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social*. Madrid: síntesis.

Villaruel, G. (2000). *Psicoprisma: La vida y sus historias. Cómo hacer y analizar historias de vida*. Asociación Venezolana de Psicología Social. Recuperado de:

<http://saber.ucv.ve/handle/123456789/12783>

ANEXOS

Anexo 1. Formato de apertura de casos



CONSULTORIO JURIDICO
UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
NIT: 890500622-6

APERTURA DE CASOS.



San José de Cúcuta, ___ de _____ 20__

Señores

CONSULTORIO JURIDICO

Universidad Francisco de Paula Santander

NOMBRES Y APELLIDOS _____,
C.C _____, EXPEDIDA EN _____, EDAD _____,
DIRECCIÓN DEL DOMICILIO _____,
BARRIO _____, ESTRATO _____, TELEFONO _____,
ESTADO CIVIL _____, SEXO _____, IDENTIDAD DE GÉNERO
(OPCIONAL) _____, DISCAPACIDAD _____,
LIDERESA O DEFENSORA DEL DDHH _____, CORREO
ELECTRÓNICO _____,
ESTUDIOS REALIZADOS _____, OCUPACIÓN _____,
respetuosamente solicito el Servicio del Consultorio Jurídico de la Universidad
Francisco de Paula Santander.

SI EXISTEN ANTECEDENTES DE VIOLENCIA DE GENERO, DESCRIBA CUALES.



ASUNTO: HACER UN BREVE RELATO DE LOS HECHOS.

DOCUMENTOS Y PRUEBAS QUE SE ANEXAN:



1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____



CONSULTORIO JURIDICO
UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
NIT: 890500622-6

PRETENSIONES:

DATOS DEL SOLICITADO Y/O DEMENDADO:

NOMBRES Y APELLIDOS _____,
C.C. _____ EXPEDIDA _____, DIRECCION DEL
DOMICILIO _____, BARRIO _____,
ESTRATO _____ TELEFONO _____, ESTADO CIVIL _____,
EDAD _____, ESTUDIOS REALIZADOS _____,
OCUPACION _____,

CUANTIA:

TESTIMONIOS:

1-NOMBRES Y APELLIDOS: _____
C.C. _____ EXPEDIDA _____
DIRECCION DEL DOMICILIO _____
BARRIO _____ ESTRATO _____ TELEFONO _____ ESTADO
CIVIL _____, EDAD _____ ESTUDIOS REALIZADOS _____
OCUPACION _____ DISCAPACIDAD _____

2-NOMBRES Y APELLIDOS: _____
C.C. _____ EXPEDIDA _____
DIRECCION DEL DOMICILIO _____
BARRIO _____ ESTRATO _____ TELEFONO _____ ESTADO
CIVIL _____, EDAD _____ ESTUDIOS REALIZADOS _____
OCUPACION _____ DISCAPACIDAD _____


ESTUDIANTE QUE RECEPCIONA:

ALUMNO QUE RECEPCIONA _____
CÓDIGO: _____ TELEFONO _____ SEMESTRE _____
CORREO ELECTRONICO: _____

ASUMO LA RESPONSABILIDAD PLENA DE LOS PERJUICIOS QUE PUEDAN
CAUSARSE CON OCASIÓN DE LAS ACTUACIONES QUE SE LLEVEN A CABO EN
MI NOMBRE Y EXONERO DE LA MISMA A LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE
PAULA SANTANDER, PROFESORES Y ESTUDIANTES QUE ME REPRESENTEN.

FIRMA: _____

Anexo 2. Formato de encuesta de identificación de apoyos

	PROCESO EXTENSIÓN CONSULTORIO JURÍDICO	Código:
	FORMATO DE IDENTIFICACIÓN DE APOYOS CONSULTORIO JURÍDICO	Versión

PREGUNTAS PARA IDENTIFICACIÓN DE APOYOS ACTUALES

Las siguientes preguntas deben ser formuladas directamente al usuario o, con su consentimiento y cuando sea el caso, a su acompañante:

Nombre completo:	Fecha:
Documento de identidad:	Discapacidad:

1. ¿Con quién vive usted?

2. ¿Acudió sólo a solicitar el servicio?

SI	NO
----	----

3. Si acudió acompañado por alguien, indique su parentesco con una persona:

	Sí	No
Cónyuge / Pareja		
Padre / Madre		
Hijo / Hija		
Otro familiar		
¿Cuál?		
Amigo		
Compañero de trabajo		
Otro		
¿Cuál?		

4. ¿Alguna persona le presta apoyo para realizar sus actividades diarias o cotidianas?

SI	NO
----	----

¿Quién?

Nombre	Parentesco

5. Entre las personas de su confianza, ¿quiénes lo comprenden más?

Nombre	Parentesco

6. Entre las personas de su confianza, ¿quiénes respetan lo que le gusta o le molesta?

Nombre	Parentesco

7. Entre las personas de su confianza, ¿quiénes le preguntan antes de tomar una decisión importante para usted?

Nombre	Parentesco

PREGUNTAS PARA IDENTIFICACIÓN DE APOYOS PARA LA COMUNICACIÓN
 Las siguientes preguntas deben ser formuladas directamente al usuario o, con su consentimiento y cuando sea el caso, a su acompañante:

8. ¿Sabe leer y escribir? SI NO

9. ¿Qué formas o medios emplea para comunicarse?

10. ¿Necesita que alguien le ayude a comunicar sus ideas? SI NO

Nombre	Parentesco

11. ¿Considera que necesita apoyos para la comunicación? SI NO

12. ¿Cuáles de los siguientes apoyos necesita?

	Sí	No
Magnificador de documentos		
Software lector de pantalla		
Documentos en sistema Braille		
Software traductor de lengua de señas		
Intérprete de lengua de señas		
Pictogramas / Comunicador de pictogramas		
Otro		
¿Cuál?		

PREGUNTAS DE VALORIZACIÓN
 Los siguientes ítems deben ser diligenciados únicamente por el colaborador que realizó el registro del usuario con discapacidad:

13. En relación con los procesos comunicativos, el usuario:

	Sí	No
Permanece atento		
Comprende y/o expresa órdenes e instrucciones sencillas o complejas		
Se comunica de forma coherente		
Respetar los turnos de palabra		
Mantiene la mirada		

14. En relación con el cuidado personal, el usuario:

	Sí	No
Muestra una imagen adecuada		
Presenta un aseo e higiene adecuados		

15. En relación con el autocontrol, el usuario:

	Sí	No
Tiene control de las emociones		
Presenta impulsividad ante la toma de decisiones		


16. En relación con las habilidades funcionales, el usuario:

	Sí	No
Tiene restricciones en la movilidad		
Se presenta con ayudas técnicas (muletas, bastón, silla de ruedas entre otros)		
Presenta dificultades para el agarre de elementos para escribir, o abrir puertas, o sostener elementos		
Presenta movimientos involuntarios como espasmos o temblores que le impiden realizar movimientos controlados por el mismo		
Presenta ausencia parcial o total de alguno de los miembros superiores o inferiores		

17. Síntesis de apoyos requeridos para la asesoría

Apoyo	Observaciones

Anexo 3. Formato de acuerdo de confidencialidad

	PROCESO EXTENSIÓN CONSULTORIO JURÍDICO	Código:
	ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD EN CALIDAD DE PERSONA DE APOYO CONSULTORIO JURÍDICO	Versión

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD.

-----mayor de edad, identificado (a) con la cédula de ciudadanía No. _____, en calidad de Persona de Apoyo, me comprometo a mantener estricta confidencialidad con relación a la información recibida y transmitida durante la prestación del servicio como apoyo, de igual forma me comprometo:

- A guiar mis actuaciones como apoyo conforme a la voluntad y preferencias de la persona que solicita asesoría jurídica o audiencia de conciliación.
- Actuar de manera diligente, honesta y de buena fe y mantener y conservar una relación de confianza con la persona a quien presto el apoyo.
- Facilitar la comprensión de un determinado acto o actuación jurídicos a su titular
- Interpretar de la mejor manera la voluntad y las preferencias de la persona que solicita el servicio, en los casos en que esta se encuentre absolutamente imposibilitada para interactuar con su entorno por cualquier medio.
- Mantener la confidencialidad de la información personal de la persona a quien presto el apoyo.

Así como a mantener absoluta reserva sobre lo que ocurra en las entrevistas previas, la reunión por separado y durante el desarrollo de la asesoría jurídica o la audiencia, sobre las manifestaciones y lo expresado por las partes, lo cual no revelaré a ninguna otra persona, ni a las partes fuera del contexto de la asesoría jurídica o de la audiencia. Igualmente me comprometo a no utilizar la información adquirida durante el proceso conciliatorio en beneficio propio o de terceros, ni con fines académicos.

Lo anterior con fundamento el artículo 76 de la Ley 23 de 1991, que impone el carácter de confidencialidad a la conciliación y demás normas concordantes.

Como Persona de Apoyo, en caso de incumplimiento del presente compromiso, acepto las consecuencias civiles, penales y disciplinarias que de dicha conducta puedan derivarse.

Leída la presente acta y estando completamente de acuerdo con su contenido firmo en la ciudad de Cúcuta, a los _____ días del mes de _____ del año _____.

Firma •••••
Nombre •••••
Cédula •••••
Celular: •••••
Calidad en la que asiste a la consulta: •••••

Anexo 4. Formato de ficha de seguimiento de proceso



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
CONSULTORIO JURIDICO

FICHA DE SEGUIMIENTO DE PROCESO PARA USUARIO CON DISCAPACIDAD

ASESOR: _____

Asunto: CIVIL () PENAL () ADMINISTRATIVO () LABORAL ()

Fecha de asignación: _____.

APODERADO: _____

CÓDIGO: _____

CORREO: _____

INTERESADO: _____,

C.C _____ DE _____, EDAD _____,

DIRECCIÓN _____,

BARRIO _____, ESTRATO _____, TELÉFONO _____,

CELULAR _____, ESTADO CIVIL _____,

SEXO _____, GENERO (OPCIONAL) _____,


DISCAPACIDAD _____, GRADO ESTUDIOS _____,

OCUPACIÓN _____, E-MAIL _____.

RELACIÓN SUSCINTA DEL CASO:

DIA/MES/AÑO	SEGUIMIENTO DEL PROCESO	FIRMA DOCENTE ENCARGADO

Anexo 5. Encuesta de satisfacción

	PROCESO EXTENSIÓN CONSULTORIO JURÍDICO	Código:
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CONSULTORIO JURÍDICO	Versión

En el Consultorio Jurídico de la UFPS estamos en constante mejoramiento, su opinión es muy importante para brindar una atención más incluyente y participativa, le agradecemos su colaboración.

Nombre completo:	Fecha:
Documento de identidad:	Discapacidad:

1. La consulta o trámite que estuvo realizando hoy es (Marque con una X):

Para un familiar	
Para otra persona no familiar	
Para usted mismo	
Para mi jefe/oficina	
Otro, ¿Cuál?	

2. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar hasta que fue atendido por el asesor del Consultorio Jurídico? (Marque con una X):

Menos de 10 minutos	
Entre 10 y 30 minutos	
Entre 30 minutos y 1 hora	

Por favor indique solamente una opción de acuerdo con el cumplimiento del Consultorio Jurídico de la UFPS respecto a las siguientes afirmaciones:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5
No sabe / No responde	9

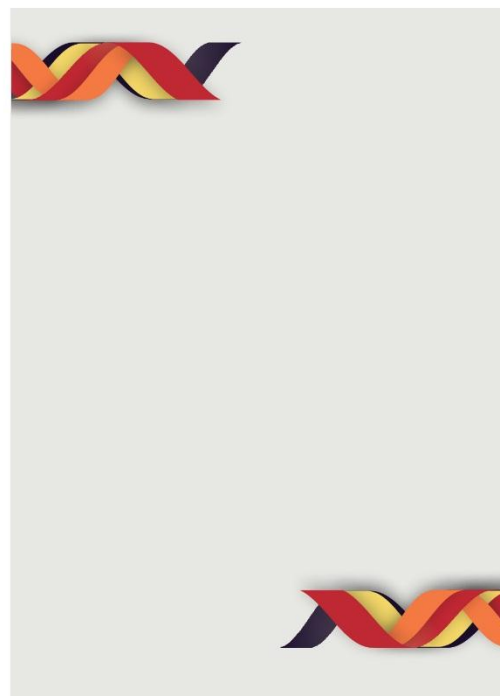
3. Estoy satisfecho con la experiencia que he tenido en la entidad.	1	2	3	4	5	9
4. La mayoría de los funcionarios de la entidad tratan al usuario de forma digna y respetuosa.	1	2	3	4	5	9

5. Los servicios que presta el Consultorio Jurídico se prestan de forma ágil y oportuna.	1 1	2 2	3 3	4 4	5 5	9 9
6. Siento que la entidad vela por el derecho a la justicia de los usuarios.	1 1	2 2	3 3	4 4	5 5	9 9
7. La entidad es consciente de las dificultades de acceso, comunicación e información para las personas con discapacidad y realiza ajustes para corregirlas.	1 1	2 2	3 3	4 4	5 5	9 9
8. La ubicación del Consultorio Jurídico y su infraestructura física son acordes con las necesidades de las personas con discapacidad.	1 1	2 2	3 3	4 4	5 5	9 9
9. La información suministrada por el asesor fue acorde con mi consulta.	1 1	2 2	3 3	4 4	5 5	9 9
10. La comunicación del asesor conmigo fue clara y efectiva.	1 1	2 2	3 3	4 4	5 5	9 9
11. Yo hablaría bien del Consultorio Jurídico.	1 1	2 2	3 3	4 4	5 5	9 9
12. Si existe algún aspecto adicional que quiera evaluar, indíquelo:	1 1	2 2	3 3	4 4	5 5	9 9

Observaciones y/o sugerencias

CONTROL REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS		
Por favor no hacer uso de este espacio. Espacio para uso exclusivo del Consultorio Jurídico		
Revisión por la Dirección	Procesamiento de datos:	Archivo encuesta:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Revisó:	Procesó:	Archivó:
Firma:	Firma:	Firma:
_____	_____	_____

Anexo 6. Protocolo de consultorios jurídicos de conciliación y/o arbitraje inclusivos para personas con discapacidad






INTRODUCCIÓN

La aprobación de la **Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad** en el mes de diciembre de 2006, es un hecho de gran importancia en la era de los derechos humanos y un decidido paso para dejar atrás concepciones inaceptables acerca de la discapacidad y reemplazarlas por un enfoque social de derecho. En virtud de este enfoque, la discapacidad se asocia a la reacción social o a las **dificultades de interacción** con el entorno derivadas de esa situación, y se da vía libre a la **autodeterminación de las personas con discapacidad**, de manera que puedan ejercer su autonomía y participaren todas las decisiones que los afecten.

Al haber ratificado dicha Convención, el Estado colombiano ha adquirido el compromiso de promover, proteger y asegurar el goce pleno, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, así como promover el respeto de su dignidad.

En ese sentido, el Ministerio de Justicia y del Derecho se ha sumado a los esfuerzos por hacer realidad el propósito de la Convención, cumpliendo así también su misión de construir un sistema de justicia **accesible**, y de formular, gestionar e implementar políticas, planes, programas y proyectos en materia de **justicia y amparo efectivo de los derechos para todos**.

Si bien la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ya hace parte del sistema jurídico colombiano, en la práctica se observa la persistencia de grandes barreras para la materialización del derecho al acceso a la justicia para las personas con discapacidad, debido al poco conocimiento de la normativa nacional e internacional y de conceptos básicos sobre discapacidad; entornos, espacios y servicios no pensados para facilitar la interacción con personas con discapacidad; escaso apoyo de personal calificado para la interacción efectiva; inadecuación o inexistencia de sistemas de comunicación visual mediante señales y símbolos que guíen y orienten a las personas con discapacidad; desconocimiento del lenguaje y trato adecuados en relación con esta población, entre otros aspectos.




Por ello, el Ministerio de Justicia y del Derecho se ha apoyado en firmas especializadas para llevar a cabo un proceso de fortalecimiento de la labor de los consultorios jurídicos y centros de conciliación y/o arbitraje en la prestación de servicios de acceso a la justicia para las personas con discapacidad, presentando como uno de los resultados el **PROTOCOLO DE CONSULTORIOS JURÍDICOS Y CENTROS DE CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAJE INCLUSIVOS**.

Se quiere que este protocolo contribuya a solucionar las dificultades enunciadas y se constituya en el principal referente para **brindar un servicio inclusivo para las personas con discapacidad** en los consultorios jurídicos y centros de conciliación y/o arbitraje del país, ofreciendo herramientas que hagan efectivo el derecho al acceso a la justicia para esta población.

El **PROTOCOLO DE CONSULTORIOS JURÍDICOS Y CENTROS DE CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAJE INCLUSIVOS** se construye con fundamento en los resultados de un diagnóstico situacional elaborado al aplicar herramientas tales como encuestas a consultorios jurídicos, entrevistas a directores de consultorios jurídicos y centros de conciliación, y actividades de "usuario incógnito", en virtud de las cuales varios usuarios con discapacidad se acercaron a este tipo de entidades para solicitar atención jurídica.

El protocolo también identifica los hitos del servicio que son comunes a las actividades de los consultorios jurídicos y centros de conciliación y arbitraje y, antes que ser uno más de los documentos escritos sobre el tema de discapacidad, busca centrarse específicamente en la posibilidad de generar el cambio requerido para superar las barreras actitudinal, comunicativa y física que enfrentan las personas con discapacidad, por lo tanto, debe consistir esencialmente en un HACER a cargo de los colaboradores de los consultorios jurídicos y centros de conciliación y/o arbitraje.



1 CONCEPTOS BÁSICOS


ACCESO Y ACCESIBILIDAD: Condiciones y medidas que deben cumplir los consultorios jurídicos y centros de conciliación y/o arbitraje para adaptar su entorno, instalaciones, servicios, productos y herramientas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones.

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL: Conjunto de características que deben tener las instalaciones de los consultorios jurídicos y centros de conciliación y/o arbitraje para ser utilizadas en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas, incluso por aquellas con capacidades motrices, sensoriales o intelectuales diferentes.

ACCIÓN SIN DAÑO: Este enfoque busca que los consultorios jurídicos y centros de conciliación y/o arbitraje realicen su trabajo de asesoría sin causar daños o impacto negativo al usuario.

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

APOYOS PARA LA TOMA DE DECISIÓN: Son tipos de asistencia que se prestan a la persona con discapacidad para facilitar el ejercicio de su capacidad legal. Esto puede incluir la asistencia en la comunicación, la asistencia para la comprensión de actos jurídicos y sus consecuencias, y la asistencia en la manifestación de la voluntad y preferencias personales.



ATENCIÓN INCLUSIVA: Trato digno y respetuoso que debe brindarse a todas las personas, sin distinción alguna, en la prestación de un servicio público o privado.

AUTONOMÍA: Capacidad que tiene una persona de establecer sus propias normas y regirse por ellas a la hora de tomar decisiones. Este concepto abarca características y elementos como los siguientes:

- Principio fundamental de la igualdad de derechos de las personas con discapacidad
- Capacidad para realizar las actividades de la vida diaria
- Habilidad social para interrelacionarse con los demás
- Potencial de pensamiento, educación emocional y valores morales
- Derecho a decidir, sentir, pensar y actuar

BARRERAS: Cualquier tipo de obstáculo que impide el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Las barreras pueden ser:

- **Actitudinales:** Conductas, palabras, frases, sentimientos, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad a los espacios, objetos, servicios y, en general, a las posibilidades que ofrece la sociedad.
- **Comunicativas:** Obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y, en general, al proceso comunicativo de las personas con discapacidad, en condiciones de igualdad, a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.
- **Físicas:** Obstáculos materiales, palpables o construidos, que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios urbanos, arquitectónicos, de los objetos, e incluso de los servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad, por parte de las personas con discapacidad.

CAPACIDAD JURÍDICA: Poder que tienen las personas para crear, modificar o terminar relaciones jurídicas reconocidas por el Estado (por ejemplo, firmar contratos, iniciar un proceso legal o solicitar un servicio a una autoridad pública), sin la mediación de un tercero.

DISCAPACIDAD: Resultado de la interacción entre las personas con deficiencias (físicas, mentales o sensoriales, permanentes o temporales) y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

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

ENFOQUE DIFERENCIAL: Conjunto de medidas y acciones que se ajusten a las necesidades y características diferenciales de los grupos poblacionales, y que garanticen la igualdad en el acceso a las oportunidades sociales.

INCLUSIÓN SOCIAL: Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad.

LECTURA FÁCIL: Método para hacer entornos psicológicamente comprensibles para todos y que facilita el aprendizaje, comprensión, participación y acceso a la información de los mensajes escritos a las personas con discapacidad intelectual. Consiste en incrementar el tamaño del interlineado, introducir un tipo de letra de tamaño más grande del habitual, incluir imágenes fotográficas o ilustraciones realistas y evitar los conceptos abstractos y las palabras complicadas.

MOMENTO DE VERDAD EN EL SERVICIO: Se refiere al preciso instante en que los usuarios entran en contacto con los servicios del consultorio jurídico o centro de conciliación, generando una percepción acerca de la calidad del servicio- atención recibida. Un momento de verdad puede ser telefónico, una impresión sobre la infraestructura, señalización y orientación en las instalaciones y hacia los servicios, disposición del lugar de atención, ambiente de trabajo, actitud y verbalización del colaborador. Se debe actuar en consonancia con el protocolo definido para asegurar la calidad de nuestra atención en cada momento de verdad.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD: Personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que, al interactuar con diversas barreras, ven impedida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Los siguientes son los tipos de discapacidad que pueden presentar los usuarios:

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

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


SEÑALÉTICA: Sistema de comunicación visual compuesto por un conjunto de señales o símbolos que cumplen la función de guiar, orientar u organizar a los usuarios del consultorio jurídico o centro de conciliación acerca de los aspectos del espacio y del servicio.

SERVICIO: Es un conjunto de actividades que busca responder a las necesidades del usuario/ciudadano y, como tal, constituye un componente clave dentro de la estructura de la entidad, que fortalece la convivencia y facilita la manifestación real de lo que se denomina ciudad. En el ámbito de los consultorios jurídicos y centros de conciliación y/o arbitraje, el servicio al usuario/ciudadano es la razón de ser y se constituye, por lo tanto, en el eje de su gestión.

TOMA DE DECISIONES CON APOYO: Derecho a expresar la voluntad y preferencias de manera autónoma, habiendo comprendido las consecuencias, alcances, deberes y derechos que genera la decisión que se tome, gracias al apoyo brindado por un tercero.

TRATO DIGNO: Parte de la observancia de aspectos tales como respeto (reconocer y valorar a las personas sin que se desconozcan sus características y diferencias); amabilidad (cortesía y sinceridad); empatía (percibir lo que el usuario siente y ponerse en su lugar); inclusión (prestar un servicio de calidad para todos los ciudadanos, sin discriminaciones, y en igualdad de condiciones); oportunidad (prestar el servicio en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario); efectividad (alternativas de solución que le permitan al usuario tomar decisiones); disposición (brindar apoyo y ayuda de manera prioritaria cuando sea necesario y estar siempre atento a cualquier solicitud que el usuario demande); y reconocimiento (reconocer y respetar las capacidades propias de la discapacidad, lo que permite generar un ambiente agradable de interacción).





2 REFERENTES PARA LA ATENCIÓN INCLUSIVA AL USUARIO

En los consultorios jurídicos y centros de conciliación y/o arbitraje del país, todos los colaboradores que interactúan directamente con los usuarios deben conocer ampliamente los requisitos para una atención inclusiva y de calidad. Además, deben saber la importancia que tiene la satisfacción de los usuarios para el cabal cumplimiento de la misión de construir un sistema de justicia accesible.

El compromiso institucional y de los colaboradores con la calidad del servicio debe ser integral, lo que significa que los consultorios jurídicos y centros de conciliación y/o arbitraje deben asegurar la disposición de recursos, gente, tecnología e infraestructura, para que se logre un alto grado de asertividad en cada momento de verdad, e implementar mediciones de satisfacción de los usuarios.

A continuación se presentan algunos elementos generales que deben tenerse en cuenta en todos los hitos del servicio para un servicio de calidad e inclusivo:

- ✓ **Actitud de amabilidad y apertura**
Un comportamiento de amabilidad y apertura debe ser manifestado como una expresión real de una promesa de valor en el servicio.
- ✓ **Población objetivo**
Específicamente para el caso de los consultorios jurídicos, se debe tener en cuenta que el servicio que prestan se dirige principalmente a personas cuya limitación de recursos económicos les impida acceder a un abogado particular.
- ✓ **Comportamiento y atención**
La mejor disposición de servicio expresada en comportamientos verbales y corporales que generen confianza en quien solicita el servicio.
- ✓ **Trato digno**
Se manifiesta en el respeto, amabilidad, empatía, inclusión, oportunidad, efectividad, disposición y reconocimiento en el trato al usuario, que le permiten a este su percepción como una persona digna.



3 CRITERIOS PARA EL SERVICIO INCLUSIVO

- ✓ **Importancia de cumplir con el rol**
Independientemente del rol que se tenga en el consultorio jurídico o centro de conciliación, el colaborador debe sentir espontánea y sinceramente que un servicio de calidad es también su responsabilidad.
- ✓ **Actitud de servicio entre colaboradores**
Para una cultura del buen servicio, la solidaridad y el trabajo cooperativo deben ser una constante en el día a día entre los colaboradores del consultorio jurídico o el centro de conciliación.
- ✓ **Proceso de negociación en situaciones de difícil manejo y alta presión**
Ante situaciones de dificultad en la relación con el usuario, quien presta el servicio debe actuar con serenidad, respeto, paciencia y perseverancia, todo dirigido hacia la prestación de un servicio de calidad e inclusivo.
- ✓ **Atributos del buen servicio**
Quien recibe la prestación del servicio deberá percibir en forma inmediata:
 - Que se le trata con respeto
 - Que su necesidad ha sido entendida
 - Que el plazo para la respuesta a su solicitud está claramente definido
 - Que el servicio recibido puede ser calificado como inclusivo y de alta calidad

Cuando se habla de **atributos del servicio** se hace referencia a las cualidades y/o características pertinentes de un servicio al ciudadano, efectivo e inclusivo. Esto se traduce en las siguientes características del servicio:

Confiable: Que provenga de personas que generen seguridad en los usuarios, que la información que se entrega conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no ha sido suministrada con reservas, dubitaciones o salvedades.

Amable: Que la información suministrada a los usuarios por parte de los colaboradores del consultorio jurídico o centro de conciliación sea respetuosa, gentil y honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la entidad.

Digno: Que la atención al usuario sea acorde con la condición humana, cualquiera sea la posición del colaborador que la brinde (director de entidad, docente, abogado, estudiante, asesor, profesional, asistencial o técnico, del área de seguridad o servicios generales).

Efectivo: Que la atención brindada sea ágil y coherente con el objeto de la solicitud del usuario, y que, si no se puede dar solución de fondo a la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.

Oportuno: Que la atención al usuario se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.

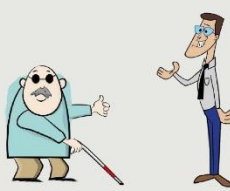
Informativo: La atención al usuario debe contribuir a la cualificación de los ciudadanos respecto de sus derechos, según la función misional de los consultorios jurídicos y centros de conciliación y/o arbitraje, sus competencias y alcance. Debe tenerse presente que el ciudadano que recurre a este servicio es un multiplicador por excelencia de la buena o deficiente percepción que se tenga del servicio prestado.

Actual: La atención al usuario debe responder a las necesidades actuales de la población de escasos recursos y/o con discapacidad.

Adaptable: La atención debe adaptarse a las necesidades de los usuarios, para que estos se sientan cómodamente atendidos.

Solidario: El usuario debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El colaborador deberá ponerse en el lugar del usuario para entender su necesidad y ayudar en la solución.

Inclusivo: El colaborador del consultorio jurídico o centro de conciliación debe brindar una atención que asegure que todos los usuarios tengan las mismas oportunidades y la posibilidad real y efectiva de acceder al servicio, participar en la toma de decisiones que los afectan, y ejercer su derecho al acceso a la justicia, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad.



3.1 ACCESIBILIDAD

3.1.1 ACCESIBILIDAD DE LAS INSTALACIONES

Es obligación de los consultorios jurídicos y centros de conciliación y/o arbitraje garantizar las condiciones de accesibilidad física de sus instalaciones. Para ello, las zonas de circulación como pasillos y corredores deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Ancho de 1.50m o 1.80m libres, sin incluir pasamanos, barandas o cualquier elemento que se proyecte (extintores, carteleras, percheros, etc.).
- Altura de 2.10 metros o 2.05 metros libres, sin que existan dentro de esa altura elementos como luminarias, carteles, equipamiento, instalaciones y partes propias del edificio.
- Acabados firmes, antideslizantes, sin accidentes o cambios de nivel.
- Pisos de tráfico pesado antideslizante, pizarra, porcelanato, granito o similar.
- Alturas de barandas o pasamanos a 0.90m.
- Puertas de oficina y salas con apertura interna.
- Rampas de ancho mínimo de 1.20m, con descansos de 1.50m y pendientes constantes, definidas en relación con la longitud entre descansos.
- Por el acceso de la entrada principal y accesos secundarios debe poder entrar una persona usuaria de silla de ruedas, que es la referencia para que cualquier persona puede usar la puerta
- Libere el entorno de barreras de movilidad y comunicación como canecas, materas, dispositivos, tapetes, entre otros, y cualquier objeto susceptible de generar riesgos o accidentes.

- Las superficies de mesas o apoyos que se utilizan para diligenciar información de manera escrita deben ser acordes con las características físicas del usuario, tanto para su altura visual como la altura de sus brazos en posición de pie y sentado.
- Implemente guías podotáctiles de encaminamiento y alerta.
- Contrarreste la presencia de escalones mediante supresión o disposición combinada con rampas o planos inclinados.
- Evite que las rampas o planos inclinados rematen directamente sobre la puerta de acceso principal y de accesos alternos; debe definirse un área de al menos 1,20m preliminar al ingreso por la puerta, que permita la permanencia del usuario en silla de ruedas en plano horizontal y la manipulación de la puerta para abrirla.
- Determine las holguras adecuadas de las puertas para que una persona en silla de ruedas pueda ingresar de manera cómoda, accesible y segura. Se recomienda que el área libre para la adecuada movilidad y paso sea como mínimo de 0,90m. Si el ingreso está configurado por dos puertas y una de ellas se mantiene cerrada, el espacio libre debe ser al menos de 0,90m. Es considerable anotar que en ciudades con altas temperaturas por lo general las puertas están cerradas por cuestiones de conservación del aire acondicionado y son operadas por los usuarios.
- Utilice agarraderas tubulares verticales en los dos costados de la puerta, de al menos 3,0cm a 5,0cm de diámetro y de al menos 60,0cm de longitud, dispuestas de manera vertical, teniendo en cuenta las alturas de agarre horizontal y diagonal por parte de las personas en posición de pie y sentadas.
- Implemente un área texturizada de al menos 60,0cm por 90,0cm (holgura mínima de la puerta) antes y después de la misma, con el fin de advertir al usuario con discapacidad visual la presencia de la puerta.
- Ubique un mapa gráfico y texturizado a la entrada de la sucursal, concebido de manera simple y sencilla, de modo que todas las personas (incluyendo las personas ciegas y de baja visión y las personas con discapacidad intelectual) apropien la configuración del espacio y tengan conocimiento de los componentes del entorno de manera ágil y certera.
- Evite zonas con filas o controladores de movilidad.
- Evite el uso de tapetes atrapa mugre en la medida de lo posible; estos dificultan la maniobra de los usuarios de silla de ruedas o con caminadores.
- Los baños deben permitir el ingreso de usuarios en silla de ruedas y contar con barandas de apoyo.

- La disposición y altura de los módulos de atención deben adecuarse para que los funcionarios tengan visibilidad, de manera que puedan advertir la presencia de personas con discapacidad, incluyendo personas con talla baja (se consideran de talla baja el hombre que mide menos de 1,40 metros y la mujer que mide menos de 1,30 metros) y los usuarios de silla de ruedas.
- Evite las perillas y pomas de puertas de forma esférica; se deben implementar manijas de tipo palanca que puedan ser accionadas por cualquier persona, incluyendo personas amputadas de mano y personas con artritis.
- Reubique servicios que estén localizados en plantas altas a las que se deba acceder mediante escaleras; contemple la posibilidad de implementar un ascensor, una plataforma levadiza o un salva escaleras, dependiendo de las condiciones estructurales y espaciales del entorno edificado.



3.1.2 ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

El consultorio jurídico o el centro de conciliación y/o arbitraje recurre a diversos medios para divulgar y dar a conocer la información sobre los servicios que ofertan, dentro de los cuales pueden estar páginas web, correo electrónico, señalización de fachadas, anuncios en prensa, radio y televisión, volantes y demás medios escritos. Cualquiera que sea el medio a emplear, debe obligatoriamente garantizarse que la información transmitida sea accesible para las personas con discapacidad.

Para ello, es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Toda información, virtual, telefónica, escrita o verbal debe ser transmitida con un lenguaje claro y sencillo que sea accesible para todo tipo de persona con discapacidad (ejemplos: frases simples y cortas; voz coloquial y activa; lenguaje directo, específico y concreto).
- Las condiciones de lectura fácil no abarcan únicamente el lenguaje y el contenido, sino también las ilustraciones, el diseño y la maquetación.
- Ubique y disponga los elementos informativos de manera que puedan ser apreciados desde diferentes alturas y ángulos visuales por parte de los usuarios.
- La imagen de las personas con discapacidad no debe estar sub-representada ni presentada en segundo plano. También debe estar libre de prejuicios (imagen conmovedora, desamparada) y estereotipos (niños eternos, ángeles, santos o como personas peligrosas).

- Las personas con discapacidad no son ni héroes ni villanos, por ello evite que sus piezas de información y comunicación demuestren una sobreestimación o subestimación generalizada de ellas.
- Presente la imagen de las personas con discapacidad como personas del común, en sus contextos cotidianos, además de mostrar la interacción entre personas con discapacidad y sin discapacidad en la vida cotidiana y en diversos entornos, lo cual contribuye a romper barreras y mostrar una imagen participativa.
- Se deben incorporar mapas e ilustraciones, en todo tipo de canales, con las instrucciones necesarias para la ubicación del consultorio jurídico o el centro de conciliación.
- Revise y cumpla las normas técnicas existentes para la accesibilidad de las páginas web (norma técnica colombiana NTC-5854).
- Revise y cumpla las normas técnicas de señalización para puntos de atención y servicio al ciudadano (NTC 6047 y NTC 4144).
- Todas las piezas de la señalética deben poder verse desde diversas alturas (por ejemplo estando de pies o sentado).
- La información de las señales debe ser totalmente legible, utilizando altos contrastes y relaciones de figura/fondo, sin utilizar materiales brillantes ni refractivos.
- Utilice modos diferenciales para transmitir información, mediante estímulos gráficos, sonoros y táctiles.
- La información esencial debe ser magnificada y totalmente legible, eliminando datos innecesarios.
- Utilice códigos simbólicos o pictogramas uniformes y acordes con la identidad corporativa de la entidad en el programa de señalética, en piezas impresas, en información transmitida por dispositivos interactivos, monitores, carteleros, afiches, entre otros. Esta implementación facilita la comprensión de la información por parte de las personas con discapacidad intelectual, mental y auditiva.
- Diseñe y publique contenidos web livianos, para que la carga de la página sea rápida desde cualquier dispositivo.
- Tenga siempre en mente la facilidad en la navegación: entre menos pasos para llegar a la información, mejor.
- Los comunicados y toda la información escrita debe incorporarse a las páginas como texto y no como imagen, para que puedan ser leídos por las ayudas técnicas que usen las personas con discapacidad visual.
- Para los textos escritos, utilice un tipo de letra lo más universal posible, por ejemplo Arial y Verdana, de 14 puntos y grosor normal o seminegrilla (no negrilla). No se recomiendan las fuentes itálicas, oblicuas o condensadas.

- Evite justificar los textos a la derecha e izquierda a la vez, pues esto dificulta la legibilidad.
- Utilice líneas con no más de 80 caracteres para evitar fatiga visual.
- Emplee una línea gráfica con una paleta de colores básica que responda a la imagen corporativa, con una estructura amigable y una correcta distribución de los espacios en blanco.
- Ubique el logo del consultorio o centro de forma perceptible y explique con claridad los servicios que ofrece, así como mapas claros de ubicación y actualización constante de datos básicos.
- Los audios grabados deben tener la transcripción textual del contenido, y los videos deben contener audiodescripción¹ e interpretación en lengua de señas colombiana.
- Cuente con materiales informativos acerca de trámites y servicios que sean de fácil lectura y en Braille.
- Por lo general en la puerta principal de la sucursal se dispone de una señal impresa en tinta que informa acerca de los días y horarios de atención al público; esta señal debe estar impresa en Sistema Braille y ubicada a una altura adecuada donde su centro geométrico esté al alcance del usuario con discapacidad visual.
- Implemente placas distintivas, impresas en tinta y en sistema Braille, para las oficinas y para los módulos de atención, sobre las superficies horizontales de las mesas y de los módulos.
- La información que se entrega en colores debe tener varias alternativas para las personas daltónicas o aquellas que utilizan pantallas monocromáticas por baja visión.
- Las imágenes deben ser de buena calidad y contar con una etiqueta ALT o texto alternativo, es decir, descriptores emergentes, garantizando la accesibilidad al contenido desde cualquier navegador.
- Cuente con materiales informativos empleando macrotipos, teniendo en cuenta las siguientes especificaciones:
 - Letra Arial o Verdana
 - Tamaño de la letra de 14 a 36 puntos
 - Alineado a la izquierda
 - Interlineado 1.5 a doble
 - Uso de sangría (para facilitar la identificación del inicio del párrafo)



¹ Sistema que complementa el contenido visual de materiales audiovisuales con descripciones sonoras complementarias que ofrecen información sobre la situación espacial, gestos, actitudes, paisajes, vestuario, entre otros.

3.1.3 ACCESIBILIDAD DE LAS COMUNICACIONES



• Utilice terminología adecuada en todos los documentos institucionales, comunicados, oficios, memorandos, y documentos, tanto internos como externos, y en todas las piezas comunicativas, promocionales y comerciales divulgadas por medios de comunicación escrita, gráfica, sonora, virtual, telefónica y video filmica. La apropiación de esta terminología permite estar en sintonía con la diferencia y el trato digno hacia las personas con discapacidad en todas las instancias de la prestación del servicio.

• Si el servicio se presta a una persona con baja visión, use tipografía grande, de alto contraste (tinta negra sobre papel blanco, por ejemplo) y use una fuente sans serif (sin remates, por ejemplo Verdana, Arial, Calibri), de tamaño 18 puntos o superior, y no use itálicas.

• Procure prescindir del uso de términos técnicos, y en su lugar, incorpore el alcance de los mismos en lenguaje sencillo y coloquial.

• Incorpore en las comunicaciones la información que estrictamente resulta necesaria, con frases cortas. Simplifique la redacción y vaya al grano.

• Asegure que las comunicaciones se encuentren en Word, para que puedan ser tomadas por un lector de pantalla.

• Diseñe infografías que faciliten la comprensión del alcance de las comunicaciones.

• Tenga modelos de comunicación llevados a lengua de señas colombiana.

3.2 TRATO INCLUSIVO

• Todas las personas que interactúan con los usuarios deben recibir la formación necesaria que les permita, como mínimo, un conocimiento básico de (i) las tipologías de discapacidad; (ii) el abordaje y los niveles de autonomía e independencia de dichas personas; y (iii) un adecuado uso y apropiación del lenguaje y terminología incluyente.

• Dé prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad.

• La persona es primero; sienta e imagine por unos segundos que usted fuera un usuario con discapacidad y pregúntese: “¿cómo quisiera que me atendieran?”

• No generalice; el comportamiento de una persona con discapacidad no tiene por qué ser igual al de otra.

• Si tiene por costumbre saludar con la mano al comienzo de la entrevista, no deje de hacerlo con una persona con discapacidad.

• Aplique el “sentido común” de manera respetuosa y eficiente, no permita que la falta de conocimiento e información le impida tener un acertado relacionamiento con la persona con discapacidad.

• ¡Pregunte! Esa es la clave... Pregunte si la persona necesita ayuda “Buen día, señor(a), me presento: yo soy Juan Martínez, ¿Y su nombre? [Don... Doña... Señor...]; ¿Quiere que le ayude?” Si la persona le dice que no requiere ayuda, no insista. Si su respuesta es un “sí”, entonces pregunte: “¿Por favor, indíqueme cómo puedo ayudarle?”

• Haga contacto visual con el usuario. Ubíquese en el campo visual de la persona.



• Mire directamente a los ojos y evite distraerse con su celular o monitor. Así esté atendiendo a una persona ciega, ella detecta su distracción.

• Mantenga una actitud de escucha activa durante la interacción con el usuario. Absténgase de realizar otras actividades mientras conversa con la persona.

• Concéntrese en la persona, no en su discapacidad.

• Cuando la persona esté acompañada por un familiar, amigo o cuidador, no los mire a ellos; mire y diríjase siempre al usuario.

• Si tiene dudas, pregunte siempre primero a la persona. Si no obtiene respuesta, puede preguntar a su acompañante.

• Consulte al usuario si puede realizar alguna pregunta a su acompañante cuando sea necesario.

• Cuando la persona quiera expresar algo, dele el tiempo que requiera, respetando los momentos de silencio y los turnos de conversación.

• Use la repetición, si es necesario, para asegurar la comprensión de las ideas e información.

• Si durante la conversación se deben mencionar nombres, apellidos o palabras poco comunes, se recomienda recurrir a la escritura; si son varias las personas que van a intervenir en la conversación, se recomienda ubicarse en círculo, ya que ello facilita la buena visibilidad para todos los participantes en la conversación

• No suponga que la persona no va a entender lo que se le va a informar y a explicar. Confírmelo con preguntas como “¿Me estoy haciendo entender?” “¿Algo no es claro?” “¿Tiene alguna duda?”

• Tenga en cuenta que las personas con discapacidad visual requieren respuestas en forma verbal más que gestual.

• Brinde información acerca de las cosas que las personas ciegas no pueden percibir, como quiénes están presentes, características del lugar o de los objetos del entorno pertinentes. No acompañe estas referencias con gestos. En su lugar, ofrezca mayores detalles a través de la descripción verbal, por ejemplo, “estamos en una oficina en la que hay dos escritorios; voy a cerrar la puerta; en dos pasos habrá dos escalones”.

• De ser necesario indicar dónde se encuentra un objeto (como una silla o las escaleras), apoye la mano de la persona ciega sobre el respaldo o sobre la baranda.

• Siempre avise su llegada y su retiro del recinto.

• Si es necesario firmar un documento y la persona con discapacidad visual sabe firmar, previamente debe darse lectura al documento por parte del asesor y/o mediante el lector de pantalla. Si no sabe firmar, pida al usuario que ponga su huella en el documento.

• Refiérase siempre a los usuarios con discapacidad como “persona con discapacidad”, no como “discapacitado”.

• Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado / Inválido / Lisiado	Personas con discapacidad
Minusválido / Defecto de nacimiento / Malformación / Pestrado	
Defome / Enano / Confinado a una silla de ruedas / Cojo / Mudo	Si se debe mencionar de manera específica el tipo de discapacidad, agregue los términos física, sensorial (auditiva o visual), psicosocial (cognitiva o mental) o múltiple
Sordomudo / Tullido / Lisiado / Paralítico / Retardado mental	
Bobo / Tonto / Mutilado / Neurótico / Esquizofrénico / Epiléptico	
Pobrecho / Ciego / Sordito / Cojito / Mudo / Mochito / Discapacitado	

• Hable en tono normal, despacio y claro, evitando gritar o elevar la voz.

• Cuando se encuentre con personas con discapacidad visual, evite utilizar palabras como “aquí”, “allá”, “esto” o “aquello”. Es preferible utilizar términos más orientativos como “a la izquierda”, “detrás de usted”. No sustituya palabras de su lenguaje tales como ver, mirar o ciego; ellos también las usan frecuentemente.

• En ningún momento tome decisiones por la persona; consulte primero. Evite que la intuición lo traicione y evite la ayuda espontánea, pues puede ser inoportuna.

• Evite todo tipo de invasión corporal (tomar las manos, poner el lápiz en la boca), embargo, en ocasiones puede ser útil conducir la mano del usuario hacia el objeto, previo aviso, e indicarle de lo que se trata.



3.3 AJUSTES RAZONABLES

Se entiende como tales las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas para garantizar a las personas con discapacidad el acceso y participación efectiva en los servicios ofertados por el consultorio jurídico o centro de conciliación y/o arbitraje.

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

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

Discapacidad mental o cognitiva	Discapacidad visual	Discapacidad auditiva	Discapacidad física	Discapacidad intelectual o psicosocial
Dedicar, si es necesario, un poco más de tiempo a las personas con discapacidad para asegurar que la información brindada sea bien entendida por la persona que está siendo atendida	No obstaculizar el ingreso de perros guía u otros animales de apoyo o de servicio	Permitir que la persona con discapacidad se comunique a través de gráficos, gestos, señales, dispositivos electrónicos o cualquier otro medio de comunicación que resulte efectivo para expresarse	Agendar al usuario en horarios en los que sea para él más fácil hacer presencia en el consultorio jurídico o centro de conciliación y/o arbitraje	Agendar al usuario en horarios en los que sea para él más prestat atención en el trámite
Realizar la atención en un lugar cómodo, seguro y privado	Recoger la huella digital o cualquier otro método que acredite la identificación de quien no esté en condiciones de firmar un documento	Recurrir al registro audiovisu al de la expresión de la voluntad de la persona con discapacidad, en lugar de la redacción y suscripción de documentos	Requerir la presencia del usuario en las instalaciones del consultorio jurídico o centro de conciliación y/o arbitraje sólo cuando ello sea absolutamente necesario y no haya sido posible recurrir a otros medios para estar en contacto con él	Permitir los recesos necesarios y adaptar las condiciones de tiempo favorables para las intervenciones de las personas con discapacidad

Discapacidad mental o cognitiva	Discapacidad visual	Discapacidad auditiva	Discapacidad física	Discapacidad intelectual o psicosocial
Permitir los recesos necesarios y adaptar las condiciones de tiempo favorables para las intervenciones de las personas con discapacidad			Recoger la huella digital o cualquier otro método que acredite la identificación, de quien no esté en condiciones de firmar un documento	Permitir que personas de confianza o quienes integran la red de apoyo de la persona con discapacidad participen en los espacios de prestación del servicio, pero sólo si la persona con discapacidad está de acuerdo con ello.
Permitir que personas de confianza o quienes integran la red de apoyo de la persona con discapacidad participen en los espacios de prestación del servicio, pero sólo si la persona con discapacidad está de acuerdo con ello			Prestar colaboración física en la ejecución de una tarea (por ejemplo, diligenciamiento de formatos) o en la movilización dentro de la entidad	Requerir la presencia del usuario en las instalaciones del consultorio jurídico o centro de conciliación y/o arbitraje sólo cuando ello sea absolutamente necesario y no haya sido posible recurrir a otros medios para estar en contacto con él
Requerir la presencia del usuario en las instalaciones del consultorio jurídico o centro de conciliación y/o arbitraje sólo cuando ello sea absolutamente necesario y no haya sido posible recurrir a otros medios para estar en contacto con él				Dar vía libre al uso de recursos que faciliten la concentración y la tranquilidad del usuario. Si el usuario así lo solicita, autorizar el uso de audífonos, música, adoptar determinadas posturas, consumir alimentos, o cualquier otra necesidad que facilite la tranquilidad, confianza, interacción y participación de la persona con discapacidad

Discapacidad mental o cognitiva	Discapacidad visual	Discapacidad auditiva	Discapacidad física	Discapacidad intelectual o psicosocial
Aumentar la intensidad de las audiencias privadas en el trámite conciliatorio				Aumentar la intensidad de las audiencias privadas en el trámite conciliatorio



4 APOYOS PARA LA TOMA DE DECISIONES

La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad reafirma la igualdad de todos ante la ley, reconociendo la capacidad jurídica plena de las personas con discapacidad, lo que conlleva no sólo la capacidad de tener derechos sino la capacidad de ejercerlos, e implica a su vez la posibilidad y el poder para crear, modificar o extinguir relaciones jurídicas en cualquier escenario del proyecto de vida de una persona.



Así las cosas, se parte de que todas las personas pueden tomar decisiones, sin perjuicio de que algunas puedan necesitar más o menos apoyos para hacerlo, dependiendo de cada situación.

Los apoyos son tipos de asistencia que se prestan a la persona con discapacidad para facilitar el ejercicio de su capacidad legal. Esto puede incluir, entre muchas más esferas, la asistencia en la comunicación, la asistencia para la comprensión de actos jurídicos y sus consecuencias, y la asistencia en la manifestación de la voluntad y preferencias personales. En todo caso, contar con una persona de apoyo no es una exigencia para que la persona con discapacidad pueda ejercer su capacidad legal.

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

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

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

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

En todo caso, los apoyos que el consultorio jurídico y el centro de conciliación y/o arbitraje ofrezcan deben estar basados en principios de diseño universal, accesibilidad, ajustes razonables y medidas afirmativas, y deben orientarse esencialmente a impulsar, proteger y salvaguardar la autonomía y la voluntad de la persona.

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

4.1 TIPOS DE APOYO

En Colombia no existe un marco legal que desarrolle las particularidades de los apoyos en la toma de decisiones para las personas con discapacidad. Sin embargo, la doctrina hace referencia a dos tipos de apoyo que son recomendados según las implicaciones de las actuaciones para las cuales se presten, así:

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

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



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

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

ESFERAS DE LA VIDA	INFORMALES	FORMALES O JURÍDICAS
Decisiones sobre la salud	Actividad física, dieta, higiene, control de la natalidad, etc.	Procedimientos médicos, esterilización, consentimiento para recibir tratamientos
Decisiones sobre asuntos económicos y bienes	Gasto de dinero, preparación de presupuestos	Cuentas bancarias, testamentos, sucesiones, crédito
Decisiones sobre la vida personal	Dónde vivir, relaciones interpersonales, trabajo, educación, participación ciudadana	Vivienda, contratos de trabajo, matrimonio

4.2 SUGERENCIAS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE APOYOS

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

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

4.3 SUGERENCIAS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE APOYOS PARA LA TOMA DE DECISIONES Y EL EJERCICIO DE LA CAPACIDAD LEGAL

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

Pregunte directamente al usuario si necesita apoyos, y cuáles. Nadie mejor que él para poder identificar cómo proceder.

- ¿Con quién vive la persona con discapacidad?
- ¿Asistió acompañada a solicitar el servicio? De ser así, ¿qué relación tiene el acompañante con la persona con discapacidad?
- ¿El usuario con discapacidad comprende instrucciones?
- ¿El usuario con discapacidad permanece atento?
- ¿Quién le presta apoyo a la persona con discapacidad para realizar actividades cotidianas?

- De las personas que resultan de confianza del usuario con discapacidad, ¿quiénes lo comprenden más?
- De las personas que resultan de confianza del usuario con discapacidad, ¿quiénes respetan lo que le gusta o le molesta?
- De las personas que resultan de confianza del usuario con discapacidad, ¿quiénes le preguntan antes de tomar una decisión importante para él?

Una vez cuente con estos datos, podrá tener una noción acerca de la intensidad de los apoyos que se necesitan durante la atención que se preste a la persona con discapacidad, y quiénes pueden encargarse de prestarlos en tanto conocen al usuario y tienen con él una relación de confianza y respeto.

4.4 PROVISIÓN DE APOYOS

- Una vez identificadas las posibles necesidades de apoyo, confirme con la persona con discapacidad su aquiescencia para que ellos sean prestados. Si se trata de decisiones con implicaciones jurídicas, es aconsejable formalizar el apoyo, por ejemplo, a través de un acuerdo en los términos previamente señalados.
- De estimarlo necesario, recurra a un apoyo de pares para facilitar que la persona con discapacidad pueda comprender la situación. Para ello, puede solicitar acompañamiento de una red de apoyo conformada por individuos designados por la persona con discapacidad, personas que sean de su confianza que se enfocarán en desarrollar y comunicar la voluntad y preferencias de la persona y transformar la acción intencional en decisiones.
- También puede solicitar el apoyo de equipos interdisciplinarios o de organizaciones de y para personas con discapacidad, que faciliten la interacción con el usuario y su expresión de voluntad.
- Si el apoyo recae en el acompañamiento de un tercero que accede a ello, precise con él que el rol a desempeñar es el de facilitar la manifestación de la voluntad y preferencias de la persona con discapacidad, habiendo discutido con ella las consecuencias o implicaciones de sus actos en el marco del servicio que se requiere al consultorio jurídico o al centro de conciliación.
- Advértale a la persona de apoyo que no podrá influenciar indebidamente la decisión que tome la persona con discapacidad.

4.5 APLICACIÓN DE SALVAGUARDIAS

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

- Propicie un espacio para tener una entrevista a solas entre la persona con discapacidad y un psicólogo o trabajador social, en la que se pueda verificar que la persona acude al consultorio o centro sin ningún tipo de injerencia o abuso, y que no media un conflicto de intereses frente a su situación específica de consulta.
- Genere un reporte que haga parte del expediente de atención del caso, en el que conste:
 - ✓ Para cuáles actividades se requirieron apoyos
 - ✓ Cómo fueron identificadas las necesidades de apoyo
 - ✓ Cuáles apoyos se prestaron
 - ✓ Cuáles personas actuaron como apoyos y cómo fueron identificadas
 - ✓ La aquiescencia de la persona con discapacidad en hacer uso de los apoyos
 - ✓ La exposición clara a quien prestó el apoyo de sus obligaciones y rol en el trámite
 - ✓ La indicación de cómo fue la relación del apoyo con el usuario durante la prestación del servicio
 - ✓ La no identificación durante el trámite de señales de miedo, agresión, amenaza, engaño o manipulación entre la persona con discapacidad y el apoyo
- Tome medidas para que no se presente una sustitución de la persona con discapacidad en la toma de decisiones, por parte del apoyo.
- En todos los servicios a cargo del consultorio jurídico o centro de conciliación y/o arbitraje, recurra a las siguientes salvaguardias
 - Suscriba acuerdos de confidencialidad con quienes actúan como apoyo de la persona con discapacidad
 - Suscriba con quienes actúan como apoyo de la persona con discapacidad, una declaración en la que se exprese que se actúa de manera imparcial, salvaguardando la voluntad y preferencias de la persona con discapacidad, sin intereses personales en el desarrollo del trámite, sin buscar beneficio propio, absteniéndose de cualquier injerencia indebida y conociendo el alcance de su actuación como persona de apoyo.

• Informe a quien fungirá como apoyo acerca de las siguientes obligaciones:

1. Guiar sus actuaciones como apoyo conforme a la voluntad y preferencias de la persona con discapacidad.
2. Mantener y conservar una relación de confianza con la persona con discapacidad a quien presta apoyo.
3. Mantener la confidencialidad de la información de la persona con discapacidad a quien presta apoyo.
4. La persona de apoyo para la toma de decisiones deberá abstenerse de sustituir el consentimiento y la voluntad de la persona con discapacidad, a través de cualquier actuación u omisión.



5 HITOS DEL SERVICIO

En el siguiente gráfico se presentan los hitos comunes a los servicios jurídicos que prestan los consultorios jurídicos y centros de conciliación y/o arbitraje, que se caracterizan por la necesidad de interacción (momentos de verdad) entre los colaboradores del consultorio jurídico o el centro de conciliación y la persona con discapacidad:

Los hitos antes señalados suponen momentos de verdad en los cuales los colaboradores del consultorio jurídico o centro de conciliación deben desplegar acciones concretas para superar las barreras físicas, de comunicación y actitudinales que tradicionalmente han debido enfrentar y siguen enfrentando las personas con discapacidad, de allí su importancia para la formulación del protocolo.

5.1 DISPONER

Verifique que el consultorio jurídico y el centro de conciliación cuentan con los elementos necesarios para asegurar accesibilidad física, a las comunicaciones y a la información, de las personas con discapacidad.

Disponga de las herramientas Magic, Jaws o cualquier otro software lector de pantalla, descargado en computadores que puedan ser utilizados por el usuario. Recuerde que muchas de estas herramientas son gratuitas y solo requieren ser descargadas².

Capacite a todo el personal que hace parte de la cadena de atención al usuario, en asuntos relacionados con discapacidad y, en particular, en aspectos vinculados al trato inclusivo.

Asegure que en los diversos formatos que emplea y los modelos de las comunicaciones requeridas para la prestación del servicio o en el marco del mismo, se observan criterios de sencillez y universalidad en su redacción y presentación.

Identifique quiénes pueden prestar apoyo interdisciplinario para la atención a personas con discapacidad, así como las organizaciones o redes de y para personas con discapacidad a las que en determinado momento puede recurrir para prestar un mejor servicio.

Implemente procesos de formación interna en lengua de señas colombiana o, en su defecto, establezca convenios con asociaciones de intérpretes en lengua de señas colombiana, y verifique que se haga una primera capacitación a los intérpretes para que se familiaricen con términos técnicos y con el proceso de justicia correspondiente.

Instale herramientas tecnológicas que permiten la interpretación en lengua de señas colombiana de manera virtual, y capacite al equipo en su utilización³.

²JAWS. A través del programa "Vivi Digital" el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. MinTIC, permite acceder de manera gratuita al programa JAWS, que es un software que convierte a voz la información que se muestra en la pantalla, permitiendo a las personas ciegas hacer un uso autónomo del computador y sus aplicaciones. Disponible en <http://www.mincit.gov.co/di/di/propiedades/10339.html>. Magic Vision. Magic también promueve el uso de este software, que amplía hasta 10 veces el tamaño de las letras en pantalla y permite variar color y contraste, beneficiando a personas con baja visión o que están experimentando o experimentan problemas visuales por condiciones de edad. Disponible en <http://convertir.gov.co/di/di/propiedades/10339.html>

³Centro de relevo. Es un proyecto de MinTIC, en asocio con la Federación Nacional de Sordos de Colombia, que tiene como objetivo contribuir a garantizar el acceso a la información y a la comunicación de la población sorda colombiana. El centro de relevo permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de lengua de señas colombiana en línea. Las líneas de acción del Centro de relevo están disponibles en www.centrodelevo.gov.co. Servicio de Interpretación en Línea (SIEL). Esta plataforma facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio al colocar a su disposición un intérprete en línea, el cual pueden acceder desde un dispositivo con conexión a internet, ampliación de audio y micrófonos (celulares, tabletas o computadores adaptados). Se encuentra disponible en <http://centrodelevo.com/centrodelevo.gov.co/SIEL/index.html>.

- Suscriba un acuerdo de confidencialidad con cada intérprete que preste sus servicios, que los obligue a guardar la reserva de la información que conozcan y a no divulgarla.
- Elabore con anterioridad una lista de entidades o personas a quienes pueda acudir en caso de presentarse una situación de crisis o algún imprevisto (por ejemplo, apoyo de profesionales de las facultades de Psicología o Trabajo social, en el caso de los consultorios jurídicos).
- Ajuste los formatos y demás opciones para solicitar servicio, de manera que incorporen la posibilidad de que el usuario señale cuáles ajustes y apoyos va a requerir.
- Haga un listado de los ajustes que pueden requerirse por los usuarios con discapacidad y adelántese a garantizar que los mismos estén disponibles.

5.2 ACOGER

Este hito marca el primer encuentro del usuario con discapacidad con el personal del consultorio jurídico o centro de conciliación y/o arbitraje. Consiste en dar recepción al usuario e indicar a quién dirigirse o cómo solicitar turno de atención. Para que este momento del servicio resulte inclusivo, debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- ✓ Si el primer contacto del usuario es con un guardia de seguridad, no se le debe solicitar que exponga su problemática. Simplemente se le debe indicar ante quién dirigirse o cómo solicitar un turno de atención prioritaria.
- ✓ Permita siempre el acceso de perros guía u otros animales de apoyo a las instalaciones del consultorio jurídico o centro de conciliación y/o arbitraje.
- ✓ Si la entidad opta por turnos electrónicos, debe garantizar que se cuente con lector sonoro de los mismos, de manera que las personas con discapacidad visual puedan estar al tanto del momento en que les corresponde ser atendidas.



5.3 Registrar

El momento del registro del usuario tiene diferentes variaciones, que dependen de la forma como ha sido planeado el procedimiento en cada entidad. Este registro corresponde principalmente a la atención suministrada en la recepción del consultorio jurídico o centro de conciliación. Es allí donde se debe dar la primera orientación al usuario acerca de cómo y a dónde dirigirse dentro de las instalaciones de la entidad. Se debe tener paciencia y tolerancia para tratar con diferentes tipos de personalidades, niveles de escolaridad y entendimiento.

- Si la circunstancia lo amerita, lleve al usuario a un lugar más adecuado, más silencioso, para transmitirle la información requerida o guiarlo en el diligenciamiento del formato. Siempre cuide que esta forma de actuar no se entienda como aislamiento del usuario.
- Asegúrese de contar en la recepción con un computador en el que se encuentre descargado el acceso al Centro de Relevó o una herramienta similar, que le permita acceder al servicio de interpretación en lengua de señas colombiana en línea. Capacite a la persona encargada de la recepción en el uso de esta plataforma.
- Pregunte al usuario qué servicio requiere (en caso de que se presten varios servicios, como consulta jurídica, conciliación, clínica jurídica, etc.). En el evento en que el usuario no tenga certeza de a qué servicio recurrir, dirija la atención a un profesional que pueda conocer de las circunstancias del caso y orientar el servicio.
- Disponga de infografías, videos sencillos y documentos de fácil lectura, para informar acerca de los servicios que se prestan, en qué consisten, qué esperar de ellos y cuál es el rol que ha de desempeñar la persona que los solicita.
- Brinde orientación y retroalimentación visual, audible o táctil, en el proceso de interacción con los formatos.
- Tenga especial cuidado si emplea formatos de solicitud del servicio. Si se trata de una herramienta virtual, procure utilizar botones y casillas que deben tener instrucciones claras de diligenciamiento, señalización de campos obligatorios y, en lo posible, activación del auto llenado. Si se trata de un formato escrito, emplee siempre lenguaje de fácil lectura. En uno u otro caso, procure que el formato sea tan breve, amigable y sencillo como sea posible, y esté atento a prestar el apoyo que su diligenciamiento requiera.
- La información y preguntas contenidas en el formulario de registro deben estar explicadas de forma clara. Esto también aplica para la información que debe ser entregada por escrito en este hito, por ejemplo fichas, turnos y folletos informativos.
- De ser necesario, brinde apoyo en el diligenciamiento de solicitudes de atención.
- Asegúrese de preguntar sobre los apoyos y/o ajustes requeridos para la prestación del servicio.

- En caso de no tener respuesta, y de estimarlo necesario, vele por que el equipo interdisciplinario acompañe esta identificación.
- Analice los aspectos que se requieren para proveer los apoyos necesarios hasta aquí identificados, como por ejemplo tiempo de organización de la logística, materiales y espacios disponibles.
- Indíquele al usuario el lugar exacto a donde debe dirigirse y asegúrese de que lo ha comprendido correctamente.
- Si el usuario no le entiende, repita el mensaje, o construya la frase de otra manera más sencilla pero correcta, y con palabras de significado similar.
- Ayude a la comunicación con gestos naturales que le sirvan de apoyo, sin sobreactuar.
- Hable de manera clara y evite términos de carácter muy técnico, a menos que pueda cerciorarse de que fue comprendido el mensaje.
- Haga preguntas cortas y precisas.
- Si la persona se torna agresiva, tome control de la situación (suspenda el diligenciamiento del formato, concéntrese en sus sentidos, respire profundamente y reconozca su rol), evitando así situaciones que puedan generar discusiones o violencia.
- No dé más de una (1) instrucción a la vez.
- Considere concentrar en una sola oficina la realización del trámite, para que la persona no deba transitar por una y otra oficina.



5.4 ASIGNAR UN PRACTICANTE O PROFESIONAL

Antes de que se asigne al practicante o profesional que prestará la asesoría, el coordinador del centro o consultorio jurídico, o la persona encargada de hacer la asignación del asesor, debe verificar los siguientes aspectos:

- Establezca un procedimiento específico (reparto, turnos, por materia del derecho, etc.) que permita saber con antelación el profesional al que le corresponderá atender al usuario.
- Asegúrese de que la persona a quien le corresponda conocer del caso por reparto, cuenta con capacitación en discapacidad.
- Disponga de un espacio adecuado, con base en los lineamientos de diseño universal, para la espera por parte del usuario.
- Adopte un sistema que les permita a los usuarios saber cuándo el profesional asignado estará disponible (digiturno con pantallas, sistema de llamado sonoro).
- Garantice que el asesor asignado tiene formación en discapacidad.



5.5 ASESORAR

Es el principal momento de verdad durante todo el proceso, y la razón misma del servicio. El practicante (estudiante) o profesional (abogado) asignado debe brindar **asesoría jurídica** al usuario de acuerdo con la problemática que este le exponga. Este momento puede extenderse aún después de esta visita, pues el problema expuesto puede implicar actos posteriores, como interposición de acciones o trámites ante autoridades.

En el caso de los centros de conciliación y/o arbitraje, deben propiciar la autocomposición de un conflicto y la actuación se extiende hasta el momento en que se realice la audiencia de conciliación y se agote el seguimiento al cumplimiento del acuerdo, de ser el caso.

Genere un buen ambiente

- Recuerde que los entornos nuevos y nuevas situaciones pueden llegar a generar en algunas personas comportamientos y respuestas como movimientos repetitivos, acciones y actitudes que pueden ser una forma de comunicación o la respuesta al nuevo ambiente. La presencia de estos comportamientos no significa que las personas no estén atentas a la conversación.
- Tenga en cuenta el estado emocional de la persona que asiste a la consulta. Algunos estados emocionales pueden influir en cómo la persona toma las decisiones y evalúa la situación actual.
- Dele al usuario información complementaria sobre cualquier estímulo auditivo (música de fondo, mensajes por megafonía, instrucciones verbales al grupo...), pues eso le puede permitir entender mejor las reacciones de otras personas y adecuar su comportamiento de un modo más eficaz.

Facilite la comunicación

- Brinde al usuario información acerca de los procesos y procedimientos a emplear para la solución de las inquietudes, utilizando métodos alternos de transmisión informativa (visual, sonora y táctil), de acuerdo con la discapacidad del usuario.
- Escuche atentamente la exposición del problema del usuario. Si es necesario interrumpirlo para aclarar algo, hágalo con respeto, por ejemplo levantando el índice o diciéndole que lo excuse pero que es necesario que se detenga un momento.
- En caso de que el asunto expuesto por el usuario no sea de su competencia o de competencia del consultorio jurídico o centro de conciliación, indíquelo así y, de ser posible, acompañe al usuario al lugar donde le pueden dar respuesta efectiva a su solicitud / inquietud.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta en forma inmediata, (por ejemplo, por tratarse de la interposición de una acción constitucional o la realización de un trámite), indíquelo al ciudadano que usted preparará el respectivo documento y cuándo se lo entregará a él o cuándo lo radicará en la entidad respectiva. Si es posible en el momento, acompañe al usuario hasta el lugar respectivo.
- Adapte la sala de audiencias de conciliación u oficina de asesorías para que allí puedan utilizarse modos diferenciales para transmitir información, mediante estímulos gráficos, sonoros y táctiles (por ejemplo, instalación de pantallas y monitores).

- Dependiendo del tipo de discapacidad del usuario, se debe preparar con antelación la información esencial que se debe dar a conocer a quienes intervengan en el asunto, por ejemplo magnificada y legible, en medios sonoros, o utilizando pictogramas, siempre eliminando los datos que se consideren innecesarios.
- Dependiendo del tipo de discapacidad del usuario, solicite el apoyo de una persona idónea para facilitar la comunicación con el usuario (por ejemplo, intérprete de lengua de señas colombiana, psicólogo o trabajador social), y realice los ajustes que el caso particular exige.
- Manifieste claramente las restricciones sobre la información (por ejemplo información que no pueda ser entregada, copias de documentos o impresiones, etc.).
- Es muy importante identificar la capacidad de comprensión, por lo cual se deben repetir más de una vez los aspectos centrales de la asesoría, preguntar varias veces sobre ellos y permitir que el usuario se tome el tiempo necesario para responder.
- Emplee expresiones que involucren a la persona. Por ejemplo, en vez de decir: "Este servicio consiste en...", diga "El servicio que vas a recibir es... y tiene estas consecuencias...".
- No use lenguaje figurado o metafórico. Evite el uso de conceptos abstractos para transmitir la información.
- Para confirmar que la persona comprendió y está entendiendo la información, pídale que exprese lo que usted le ha explicado en sus propias palabras.



Facilite la toma de decisiones

- Recuerde que con ocasión de la expedición de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, desde 2006 ha operado un cambio de paradigma en virtud del cual se reconoce que las personas con discapacidad tienen capacidad jurídica, en igualdad de condiciones con las demás, en todos los aspectos de la vida.
- Ofrezca al usuario y a su familia alternativas distintas a la interdicción en relación con el aspecto que desean proteger (por ejemplo, protección del patrimonio).
- Tenga en cuenta que la toma de decisiones libres e informadas no busca la toma de "buenas decisiones" sino de elecciones libres y expresión de voluntades, que incluyen el derecho a equivocarse.
- Haga uso de material gráfico como herramienta de apoyo para la comprensión, evitando el uso de términos técnicos difíciles de entender o explicándolos en un lenguaje sencillo, puesto que el vocabulario relacionado con el derecho puede resultar muy técnico, dificultando que la persona entienda la información recibida, en especial si nunca ha tenido contacto con estos temas.
- Considerando que las personas pueden expresar su voluntad sin recurrir al lenguaje oral, preste atención a las reacciones cuando se le pregunta, se le pide que elija o se solicita su opinión. Las respuestas pueden incluir gestos, movimientos o conductas no verbales.
- Considere como una opción la grabación de la sesión de asesoría o de la audiencia de conciliación, con el consentimiento del usuario. La grabación puede servir como instrumento para refrendar la manifestación de voluntad del usuario.
- Si la persona se torna agresiva, suspenda la sesión o audiencia, tome control de la situación y evite situaciones que puedan generar discusiones o violencia.
- Si asume la representación judicial del usuario, exija al operador de justicia un servicio inclusivo que abarque accesibilidad, la realización de ajustes razonables y el suministro de apoyos.
- Retroalimente al usuario sobre el resultado de la atención.



Desarrollo del trámite conciliatorio

Si bien este protocolo se enfoca en la gestión del centro de conciliación y/o arbitraje, incorporamos algunas **sugerencias** que pueden ser tenidas en cuenta por el conciliador en el marco de su autonomía e independencia en la dirección del trámite y durante el desarrollo del mismo:

- Simplifique al máximo los formatos de solicitud de audiencia de conciliación, e indague acerca de los apoyos y ajustes que requiere la persona con discapacidad.
- Si el reparto del caso debe hacerlo el centro de conciliación, asegure que el conciliador que asumirá competencia cuenta con formación en discapacidad.
- Si es necesario expedir una constancia de asunto no conciliable, realice una entrevista privada con el solicitante y explique las razones que dieron lugar a esa decisión, así como la ruta por la que puede optar para solucionar su conflicto.
- De considerarlo necesario, antes de llevar a cabo la citación a la audiencia de conciliación, propicie una entrevista privada con el usuario con discapacidad, para hacer claridad acerca del trámite a seguir, el rol que él desempeñará en el mismo, sus derechos y deberes, qué esperar y qué no, y cuál va a ser la dinámica en la que se desarrollará la audiencia. Así mismo, cerciórese de que la persona comprenda a cabalidad los efectos del trámite conciliatorio. Apóyese en infografías, videos y cualquier otra herramienta que facilite este ejercicio.
- Precise los apoyos que requerirá la persona con discapacidad en el desarrollo de la audiencia de conciliación y extienda a las personas de apoyo citación a la audiencia, indicando cuál será su papel en ella. Para esta citación no requerirá de autorización de la otra parte, como quiera que la presencia del apoyo durante el trámite conciliatorio es un derecho de la persona con discapacidad.
- La citación a la audiencia debe ser redactada con un lenguaje sencillo y amigable.
- Si se trata de una persona sorda, la citación puede hacerse con registro videográfico remitido por correo electrónico, con la debida interpretación en lengua de señas colombiana, o a través de herramientas como el SIEL.
- Si se trata de una persona con discapacidad visual, puede efectuar la citación a través de llamada telefónica, mensaje de datos telefónico o remisión en formato Word de la citación al correo electrónico. Asegúrese de contar con procedimientos que garanticen la trazabilidad de la acción realizada.
- Coordine con el personal administrativo y de apoyo a la gestión los ajustes razonables y la pronta acogida y orientación del usuario con discapacidad el día de la audiencia de conciliación, de suerte que no se dificulte su presencia puntual a la hora de la citación.

- Recorra a reuniones privadas en el desarrollo de la audiencia de conciliación, y considere que ello genera mayor confianza, tranquilidad y facilita la comprensión del trámite a la persona con discapacidad.
- Tenga en consideración cualquier forma o medio que emplee la persona con discapacidad para expresar su voluntad.
- Proponga fórmulas de arreglo o refuerce la exposición de las alternativas que sugiera la otra parte, a través de frases cortas y sencillas, y elementos como dibujos, gráficos, gestos o los demás que estime pertinentes.
- De considerarlo necesario, intensifique las pausas en el transcurso de la audiencia de conciliación, de suerte que la jornada no resulte pesada, estresante o abrumadora para la persona con discapacidad.
- Proponga la suspensión de la audiencia de conciliación en el evento en que estime que la persona con discapacidad está sometida a gran tensión que puede alterar su estado anímico o emocional.
- Recuerde que la persona de apoyo es un acompañamiento que facilita el trámite, más no la encargada de asumir posiciones o decisiones en la audiencia. Si en su criterio la persona de apoyo está obstaculizando la realización de la audiencia de conciliación, haga el llamado de atención respectivo, reafirme cuál es el papel del apoyo en el trámite y vele por que dicha persona no tenga una injerencia superior a la permitida por su rol.
- Ratifique que la persona con discapacidad entiende el alcance de las fórmulas de arreglo que se proponen, así como de los acuerdos a los que se llega y las condiciones de cumplimiento de los mismos.
- Ratifique que la persona con discapacidad entiende las consecuencias derivadas del incumplimiento de un acuerdo conciliatorio.
- Asegure haber agotado las siguientes etapas escalonadas: 1) Entrega de información adecuada y suficiente; 2) Comprensión de la información y análisis de las opciones y de sus posibles consecuencias; y 3) Toma de decisión. En cualquiera de los momentos de participación o en todos ellos, la persona con discapacidad deberá contar con los apoyos o ajustes razonables requeridos.
- Cuando se trate de una audiencia con personas sordas, ciegas o con discapacidad mental o sicosocial, con el consentimiento de ellas y al finalizar la audiencia, realice un video en el que quede grabada la lectura del acta de acuerdo o la constancia de no acuerdo, y en el que las partes manifiesten, consecuentemente, acceder a los términos del documento respectivo.
- Adopte las salvaguardias señaladas en este protocolo.

- Tenga en cuenta las siguientes indicaciones al momento de la redacción del acta de conciliación:
 - ✓ Emplee lenguaje convincente y claro.
 - ✓ Utilice frases simples y cortas, usando conjunciones simples (como o, pero, y) para relacionarlas.
 - ✓ Sea directo, específico y concreto. Explique las implicaciones de la información y brinde instrucciones claras sobre las acciones que pueden tomar los usuarios.
 - ✓ Evite el lenguaje abstracto en las instrucciones.
 - ✓ Desarrolle las ideas en una secuencia lógica.
 - ✓ Elija palabras que sean familiares y culturalmente apropiadas para la población objetivo. Adapte su vocabulario a sus lectores, evitando los términos técnicos.
 - ✓ De manera separada en el texto, incorpore los aspectos que garanticen el mérito ejecutivo del acta de conciliación (quién, qué, cómo, cuándo, dónde).



5.6 Cumplimiento del objetivo

El ciclo del servicio jurídico se cierra, en el caso del consultorio jurídico, con la culminación de la asesoría y/o la indicación sobre otras posibles rutas de atención para el usuario. En el caso del centro de conciliación, el ciclo se cierra con el acuerdo o la constancia de no acuerdo. En ambos casos, todo el proceso se encamina a un solo objetivo: materializar el derecho al acceso a la justicia para el usuario que acude a la entidad. Evalúe internamente la manera en la que se prestaron los servicios, e identifique aspectos susceptibles de mejora en el marco de garantía de la inclusión.

- Formule e implemente alternativas de mejora en el marco de garantía de la inclusión en la prestación de los servicios.
- Diseñe y aplique una encuesta de satisfacción del usuario.
- Haga seguimiento al caso para el cual se brindó la asesoría al usuario.
- Indague acerca del cumplimiento del acuerdo conciliatorio, y genere los reportes respectivos.



ANEXO METODOLÓGICO

El presente anexo metodológico tiene la finalidad de ayudar al consultorio jurídico o centro de conciliación y/o arbitraje en la aplicación de la herramienta de diagnóstico situacional con base en el cual se determinará no solamente el estado actual de la entidad en materia de prácticas de inclusión hacia personas con discapacidad sino también el correspondiente plan de acción o mejoramiento.

Los diferentes ítems contenidos en dicho instrumento se refieren a aspectos del protocolo mediante los cuales se pueden determinar características físicas, administrativas y de prestación del servicio en las entidades. A continuación se presenta una versión escrita del instrumento, pero que debe ser diligenciado en archivo Excel (*instrumento*), el cual se encuentra debidamente formulado y con formatos condicionales para facilitar la consolidación de la información y la formulación del plan de acción o mejoramiento.



También se deja a disposición de las entidades la guía para el diligenciamiento del diagnóstico, en la cual se explica de forma clara la manera en que debe ser diligenciado el instrumento de diagnóstico situacional ([clic acá para ir a la guía](#)).

Por último, es necesario que las entidades realicen un plan de acción con base en los resultados del diagnóstico situacional, para lo cual se sugiere utilizar la herramienta de informe de diagnóstico y plan de acción que se presenta en el siguiente hipervínculo ([Informe de diagnóstico](#)).

Anexo 7. Documento de apoyo para la capacitación de estudiantes adscritos al Consultorio

Jurídico de la Universidad Francisco de Paula Santander durante el I semestre de 2021



UFPS
¡Comprometidos con la
ACREDITACIÓN!



ATENCIÓN INCLUSIVA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

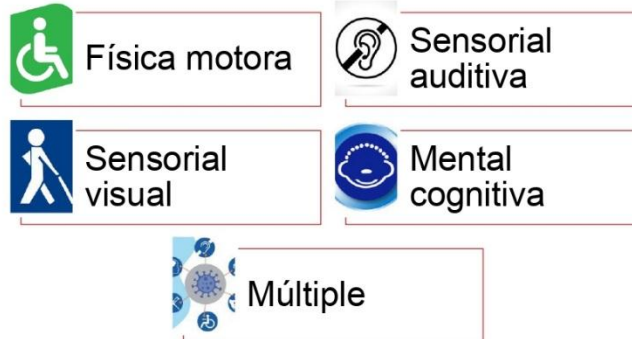


UFPS
¡Comprometidos con la
ACREDITACIÓN!

PERSONA CON DISCAPACIDAD

Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás (Art. 2 Ley estatutaria 1618).

CATEGORIAS DE DISCAPACIDAD



Creada mediante decreto 323 de 1970

AUDITIVA

- ✓ En caso de ser personas hipoacúsicas que se comunican en la modalidad oral y realizan lectura labial, el operador de justicia debe ubicarse dentro del campo visual de la persona, articular y modular las palabras correctamente a un ritmo moderado, con o sin voz, según pedido expreso de la persona.
- ✓ Si la persona con discapacidad auditiva está acompañada, se recomienda que el operador se dirija directamente a ella y no a su acompañante o intérprete, evitando así la tercerización en el manejo de la información. En lo posible deben evitarse ruidos ambientales y que varias personas hablen al tiempo.
- ✓ Si la comunicación se establece en español escrito, se debe recurrir a la elaboración de oraciones claras, en lenguaje sencillo, evitando tecnicismos y con un formato que facilite la lectura y la comprensión.

Creada mediante decreto 323 de 1970

COGNITIVA

- ✓ Dirijase de manera cordial a la persona con discapacidad, por su nombre, utilizando un tono de voz adecuado y hablando pausadamente para facilitar la comprensión de instrucciones o conceptos. Dependiendo del proceso de salud mental, muchas personas se sienten intimidadas cuando hay un contacto visual directo, o la voz es muy alta. Recuerde que hay grados de sensibilidad distintos. Trate de hacer sentir a la persona cómoda, tranquila y segura en el momento de atenderla.
- ✓ Evite prejuicios frente al proceso individual de salud mental, no emita juicios ni utilice palabras que descalifiquen a la persona con discapacidad psicosocial, como por ejemplo “loco”, “demente”, “¿a usted qué le pasa?”, o señalarlo despectivamente por su diagnóstico (“bipolar”, “esquizofrénico”, etc.).
- ✓ Evite comentarios sobre conductas que pueda tener la persona con esta discapacidad, por ejemplo movimientos involuntarios, inquietud, somnolencia, entre otros.

Creada mediante decreto 323 de 1970

VISUAL

- ✓ Dirijase directamente a la persona con discapacidad visual, así vaya con un acompañante.
- ✓ Tenga en cuenta que las personas con discapacidad visual requieren respuestas en forma verbal más que gestual.
- ✓ No tome el bastón de una persona ciega, dado que se trata de una herramienta fundamental para su guía.
- ✓ Brinde información acerca de las cosas que las personas ciegas no pueden percibir, como quiénes están presentes, características del lugar o de los objetos del entorno pertinentes. No acompañe estas referencias con gestos. En su lugar, ofrezca mayores detalles si es necesario, a través de la descripción verbal. Por ejemplo, “estamos en una oficina en la que hay dos escritorios; voy a cerrar la puerta; en dos pasos habrá dos escalones”.

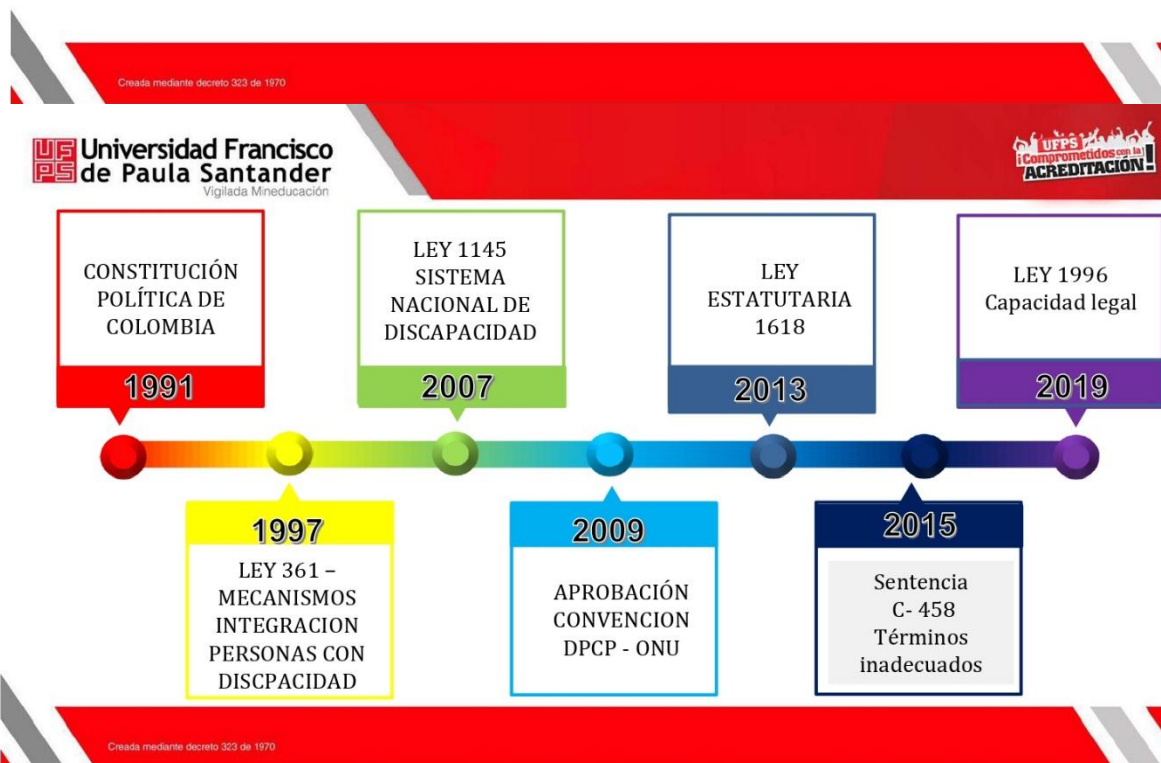
Creada mediante decreto 323 de 1970

BARRERAS EN LA ATENCIÓN

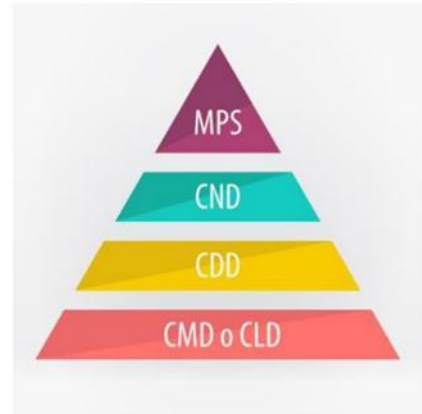
Barreras actitudinales: Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad a los espacios, objetos, servicios y en general, a las posibilidades que ofrece el Consultorio Jurídico.

Barreras comunicativas: Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas con discapacidad a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.

Barreras físicas: Aquellos obstáculos materiales, tangibles o contruidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios.





SISTEMA NACIONAL DE DISCAPACIDAD



Creada mediante decreto 323 de 1970

Formato de consulta para usuarios con discapacidad visual

Información del formulario


 Universidad Francisco de Paula Santander	Programa de Derecho Consultorio Jurídico	
---	---	--

Firma y huella

FIRMA DEL ALUMNO			
C.C.	COD.		

Creada mediante decreto 323 de 1970

Encuesta de satisfacción

	PROCESO EXTENSIÓN CONSULTORIO JURÍDICO	Código:
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CONSULTORIO JURÍDICO	Versión
<p>En el Consultorio Jurídico de la UFP estamos en constante mejoramiento, su opinión es muy importante para brindar una atención más incluyente y participativa. Le agradeceremos su colaboración, solo tardará unos minutos.</p>		
Nombre completo:		Nombre Identitario (opcional):
Documento de identidad:		Fecha:
<p>(Marque con una X):</p> <p>Sexo: Femenino <input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/></p> <p>Identidad de género: Femenina <input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Transgenero <input type="radio"/> Transexual <input type="radio"/> Prefiero no contestar <input type="radio"/></p> <p>Discapacidad: Visual <input type="radio"/> Auditiva <input type="radio"/> Física motora <input type="radio"/> Cognitiva <input type="radio"/> Múltiple <input type="radio"/></p>		
<p>1. Servicio o trámite que se adelantó (Marque con una X):</p> <p>Asesoría Jurídica <input type="radio"/> Acción de Tutela <input type="radio"/> Trámite de procesos <input type="radio"/></p> <p>Liquidación <input type="radio"/> Derecho de Petición <input type="radio"/> Otro, ¿cuál? _____</p>		
<p>A continuación, encontrará preguntas encaminadas a evaluar la atención recibida por favor (Marque con una X) SI NO</p> <p>2. Considera que el personal encargado de la acogida de los usuarios le brindó un trato digno.</p> <p>3. Al examinar el espacio del Consultorio Jurídico se evidencia información clara y gráficamente amigable acerca de sus derechos como población LGTBI o como población discapacitada.</p> <p>4. Estima que su personalidad influyó de alguna forma en la atención prestada por parte del estudiante asignado.</p> <p>5. Recibió trato respetuoso e igualitario por parte de todos los miembros de Consultorio Jurídico.</p> <p>6. Fueron claras las explicaciones y/o indicaciones que le dieron durante la asesoría.</p> <p>7. La infraestructura del consultorio permite que el usuario se sienta cómodo y seguro.</p> <p>8. Fue satisfecha su consulta a través de la asesoría brindada y los trámites a desarrollar para dar solución a la misma.</p> <p>9. Solicitaría nuevamente los servicios ofrecidos en el Consultorio Jurídico de la UFP.</p> <p>Observaciones y/o sugerencias</p>		

Creada mediante decreto 323 de 1970

ENTIDADES DE APOYO ANTE SITUACIONES DE CRISIS O IMPREVISTOS:

Entidad / Contactos	Dirección	Contacto
Asociación de Sordos de Norte de Santander	Av 8 #12-69 apto 102, Edificio Yolanda, centro - Cúcuta	asonorte_1977@hotmail.com
Aspanort. Asociación de padres de personas dentro del espectro autista TEA y síndrome de RETT.		asociacionaspanorte@gmail.com - 313 295 0725
Oficina asesora para la discapacidad de la Gobernación de Norte de Santander	Calle 6BN #12E-109 - Centro de rehabilitación cardioneuromuscular - barrio los acacios	discapacidad@nortedesantander.gov.co
Departamento administrativo de bienestar social	Av 7 calle 5 y 6, centro comercial las Mercedes	(7) 5784949 EXT 417

Creada mediante decreto 323 de 1970

Anexo 8. Tabulación de la Implementación del Protocolo de Consultorios Jurídicos Inclusivos para Personas con discapacidad y de la Guía de Atención a Mujeres y Población LGBTI



Implementación del Protocolo de Consultorios Jurídicos Inclusivos para Personas con discapacidad

NOMBRE DEL CENTRO DE CONCILIACION	CIUDAD	FECHA DE DILIGENCIAMIENTO
Universidad FRANCISCO DE PAULA SANTANDER	Cucuta	2 de octubre de 2020
NOMBRE DEL DIRECTOR DEL CENTRO DE CONCILIACION	TELEFONO	DIRECCION
VIVIANA PATRICIA JARAMILLO OLAVE	577 66 25. Ext. 327	Av. Gran Colombia N° 12 E - 96

NUMERAL O SUBNUMERAL	ASPECTO DEL PROTOCOLO	ASPECTO A EVIDENCIAR	PUNTAJE	INTERPRETACION	PUNTAJE NUMERAL O SUBNUMERAL	INTERPRETACION	PUNTAJE ESTADO DE CUMPLIMIENTO DIAGNÓSTICO	INTERPRETACION
3.1.1	ACCESIBILIDAD DE LAS INSTALACIONES	Los pasillos y corredores cuentan con dimensiones y características de accesibilidad en relación con el ancho y la altura	5	SATISFACTORIO	5.00	SATISFACTORIO	3.7	ACCEPTABLE
		Los pasillos y corredores cuentan con características de accesibilidad en relación con acabados firmes y antideslizantes	5	SATISFACTORIO				
		Los pasillos y corredores cuentan con características de accesibilidad en relación con pisos para tráfico pesado con componentes antideslizantes	5	SATISFACTORIO				
		Los pasillos y corredores cuentan con características de accesibilidad, específicamente con pasamanos para las personas con discapacidad	5	SATISFACTORIO				
		Los pasillos y corredores cuentan con rampas con descansos y pendientes constantes	5	SATISFACTORIO				
		El acceso a la puerta principal y accesos secundarios cuenta con las dimensiones y características de acceso para una persona en silla de ruedas	5	SATISFACTORIO				
		El entorno está libre de barreras de movilidad y comunicación tales como canecas, materas, tapetes, entre otros	5	SATISFACTORIO				
		Las superficies de mesas o apoyos que se utilizan para diligenciar información de manera escrita son acordes con las características físicas del usuario, tanto para su altura visual como la altura de sus brazos en posición de pie y sentado	5	SATISFACTORIO				
		Los baños permiten el ingreso de usuarios en silla de ruedas y cuentan con barandas de apoyo	5	SATISFACTORIO				
		Los módulos de atención están adecuados para que los funcionarios tengan visibilidad, de manera que pueden advertir la presencia de personas con discapacidad, incluyendo personas con talla baja y los usuarios de silla de ruedas	5	SATISFACTORIO				
3.1.2	ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y	La información que emite el Consultorio Jurídico o el Centro de Conciliación y/o Arbitraje es transmitida con un lenguaje claro y sencillo que sea accesible para todo tipo de persona con discapacidad	5	SATISFACTORIO	4.00	SATISFACTORIO		

3.2	LAS COMUNICACIONES	La información transmitida se apoya en ilustraciones, dibujos y esquemas	5	SATISFACTORIO	4.50	SATISFACTORIO
		La información visual está dispuesta de tal forma que puede ser apreciada desde diferentes alturas y ángulos por parte de los usuarios	5	SATISFACTORIO		
		La información que se muestra de las personas con discapacidad en los diferentes medios de divulgación está libre de prejuicios y estereotipos (subestimación o sobreestimación)	5	SATISFACTORIO		
		Se han incorporado mapas e ilustraciones todos los canales de comunicación, con las instrucciones necesarias para la ubicación del Consultorio Jurídico o el Centro de Conciliación y/o Arbitraje	2	INSUFICIENTE		
		La información de las señales es totalmente legible, utilizando altos contrastes y relaciones de figura/fondo, sin la utilización de materiales brillantes ni refractivos	5	SATISFACTORIO		
		Se utilizan códigos simbólicos o pictogramas uniformes y acordes con la identidad corporativa en piezas impresas, en información transmitida por dispositivos interactivos, monitores, carteleros, afiches, entre otros	5	SATISFACTORIO		
		La información escrita utiliza letras universales, justificados y con el logo de la entidad en forma perceptible	5	SATISFACTORIO		
		La información grabada en audios tienen la transcripción textual del contenido; los videos contienen audiodescripción e interpretación en lengua de señas colombiana	0	NO APLICA		
		Los materiales informativos acerca de trámites y servicios están en lenguaje Braille	1	INSUFICIENTE		
		La puerta principal, los módulos de atención y las oficinas tienen placas distintivas y señales impresas en tinta y en Sistema Braille	1	INSUFICIENTE		
3.2	TRATO INCLUSIVO	La comunicación interna y externa utiliza terminología adecuada (frases cortas, términos coloquiales, no utilización de tecnicismos) en todos los documentos institucionales, comunicados, oficios, memorandos, y en todas las piezas comunicativas, promocionales y comerciales divulgadas por medios de comunicación escrita, gráfica, sonora, virtual, telefónica y video filmica	5	SATISFACTORIO	4.50	SATISFACTORIO
		Todos los colaboradores que interactúan con los usuarios han recibido la formación necesaria que les permita, como mínimo, un conocimiento básico de (i) las tipologías de discapacidad; (ii) el abordaje y los niveles de autonomía e independencia de dichas personas; y (iii) un adecuado uso y apropiación del lenguaje y terminología incluyente	4	SATISFACTORIO		
3.3	AJUSTES RAZONABLES	Existen instrumentos tecnológicos (digitales) o físicos para dar prioridad de turnos a las personas con discapacidad	5	SATISFACTORIO	5.00	SATISFACTORIO
		Se remiten documentos en lenguaje de fácil comprensión para cualquier usuario y en formato Word, para personas con discapacidad visual que usan lector de pantalla	5	SATISFACTORIO		
		La atención se realiza en lugares libres de estrés	5	SATISFACTORIO		
		Se agenda a los usuarios con discapacidad en horarios a su conveniencia	5	SATISFACTORIO		
		Se permite el acceso a perros guía u otros animales de apoyo	5	SATISFACTORIO		
		Se utiliza la huella digital como medio para acreditar la identificación de quien no está en condiciones de firmar	5	SATISFACTORIO		
Se recurre al registro audiovisual como mecanismo de expresión de la voluntad del usuario con discapacidad	0	NO APLICA				
4.1	APOYO PARA LA TOMA DE DECISIONES	Se utilizan formatos simplificados en todo el proceso del servicio	5	SATISFACTORIO	3.20	ACEPTABLE
		La entidad cuenta con un procedimiento para la identificación de apoyos	1	INSUFICIENTE		
		Existe evidencia de la implementación de algunos de ellos, por ejemplo:	1	INSUFICIENTE		
		Apoyos para tomar decisiones: Información clara, sencilla, sin palabras técnicas, información en formato de video o audio; listas de opciones posibles	5	SATISFACTORIO		
		Apoyos para fortalecer habilidades: Información sobre quien puede proveer consejos	4	SATISFACTORIO		
4.2	APLICACIÓN DE SALVAGUARDIAS	Apoyos para fortalecer relaciones: Acompañamiento en procedimientos bancarios, contratos de arrendamiento, etc; hablar directamente con la persona con discapacidad y no con el acompañante	5	SATISFACTORIO	1.00	INSUFICIENTE
		Existen procedimientos o medidas adoptadas por el Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje para proteger la voluntad libre de conflicto de intereses de la persona con discapacidad	1	INSUFICIENTE		
		El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje suscribe acuerdos de confidencialidad con quienes actúan como apoyo de la persona con discapacidad	1	INSUFICIENTE		
		El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje suscribe declaraciones que expresan actuar con imparcialidad por parte de quienes actúan como apoyo, salvaguardando la voluntad de la persona con discapacidad	1	INSUFICIENTE		
		El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje informa a quien funge como apoyo acerca de las obligaciones que tiene	1	INSUFICIENTE		
5.1	DISPONER	El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje cuenta con un instructivo para verificar la disponibilidad de elementos para asegurar accesibilidad física, a las comunicaciones y a la información	1	INSUFICIENTE	3.20	ACEPTABLE
		El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje cuenta con herramientas (Magic, Jaws o cualquier otro software lector de pantalla), descargado en computadores que puedan ser utilizados por el usuario con discapacidad	1	INSUFICIENTE		
		El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje ha implementado formatos y modelos de comunicaciones requeridos para la prestación del servicio con criterios de sencillez y universalidad en su redacción y presentación	5	SATISFACTORIO		
		El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje tiene personal con formación en lengua de señas o ha establecido convenios con asociaciones de lengua de señas colombiana	5	SATISFACTORIO		
5.2	ACOGER	El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje cuenta con un listado de entidades y personas de apoyo ante situaciones de crisis o imprevistos	4	SATISFACTORIO	4.67	SATISFACTORIO
		La entidad cuenta con un procedimiento para recibir y dirigir al usuario hacia el respectivo colaborador	4	SATISFACTORIO		
		El sistema de turnos para la atención tiene un componente visual (pantallas)	5	SATISFACTORIO		
5.3	REGISTRAR	El sistema de turnos para la atención tiene un componente sonoro	5	SATISFACTORIO	2.33	INSUFICIENTE
		El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje ha implementado un procedimiento o ayuda específica para el registro de las diferentes personas con discapacidad (visual, auditiva, cognitiva, mental, física, otros)	1	INSUFICIENTE		

		El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje cuenta con documentos de fácil lectura como apoyo al proceso de registro	5	SATISFACTORIO			
		El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje ha implementado un formato para la caracterización detallada del usuario con discapacidad	1	INSUFICIENTE			
5.4	ASIGNAR UN PRACTICANTE O PROFESIONAL	El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje cuenta con un procedimiento específico y claro que permita saber con antelación el profesional al que le corresponderá atender al usuario	5	SATISFACTORIO	4.50	SATISFACTORIO	
		El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje cuenta con un sistema para que los usuarios sepan cuándo el practicante profesional asignado estará disponible (digiturno con pantallas, sistema de llamado sonoro)	4	SATISFACTORIO			
5.5	ASESORAR	El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje cuenta con procesos y procedimientos para la solución de las inquietudes, utilizando métodos alternos de transmisión informativa (visual, sonora y táctil), de acuerdo con la discapacidad del usuario	1	INSUFICIENTE	1.00	INSUFICIENTE	
		El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje cuenta con una sala de audiencias adaptada para que allí puedan utilizarse modos diferenciales para transmitir información, mediante estímulos gráficos, sonoros y táctiles (por ejemplo, instalación de pantallas y monitores)	0	NO APLICA			
		El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje cuenta con procedimientos que aseguren la trazabilidad de las acciones realizadas en los trámites de las personas con discapacidad (desde el registro hasta la solución)	1	INSUFICIENTE			
5.6	CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO	El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje cuenta con un procedimiento o herramienta para evaluar internamente la prestación del servicio	1	INSUFICIENTE	1.00	INSUFICIENTE	
		El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje cuenta con un procedimiento o herramienta para determinar e implementar mejoras en la prestación del servicio	1	INSUFICIENTE			
		El Consultorio Jurídico o Centro de Conciliación y/o Arbitraje cuenta con una encuesta de satisfacción al usuario	1	INSUFICIENTE			

Anexo 9. Las Reglas de Brasilia



XIV Cumbre Judicial Iberoamericana

Brasilia, 4 a 6 de marzo de 2008

REGLAS DE BRASILIA SOBRE ACCESO A LA JUSTICIA DE LAS PERSONAS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD

El presente texto ha sido elaborado, con el apoyo del Proyecto Eurosocietal Justicia, por un Grupo de Trabajo constituido en el seno de la Cumbre Judicial Iberoamericana, en el que también han participado la Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos (AIAMP), la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (AIDEP), la Federación Iberoamericana de Ombudsmen (FIO) y la Unión Iberoamericana de Colegios y Agrupaciones de Abogados (UIBA).

Las Reglas de Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad han sido aprobadas por la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, que ha tenido lugar en Brasilia durante los días 4 a 6 de marzo de 2008. Las otras Redes antes citadas han iniciado el proceso para someterlas a la aprobación de sus respectivos órganos de gobierno.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Cumbre Judicial Iberoamericana, dentro del marco de los trabajos de su XIV edición, ha considerado necesaria la elaboración de unas Reglas Básicas relativas al acceso a la justicia de las personas que se encuentran en condición de vulnerabilidad. De esta manera, se desarrollan los principios recogidos en la “Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el Espacio Judicial Iberoamericano” (Cancún 2002), específicamente los que se incluyen en la parte titulada “*Una justicia que protege a los más débiles*” (apartados 23 a 34).

En los trabajos preparatorios de estas Reglas también han participado las principales redes iberoamericanas de operadores y servidores del sistema judicial: la Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos, la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas, la Federación Iberoamericana de *Ombudsman* y la Unión Iberoamericana de Colegios y Agrupaciones de Abogados. Sus aportaciones han enriquecido de forma indudable el contenido del presente documento.

El sistema judicial se debe configurar, y se está configurando, como un instrumento para la defensa efectiva de los derechos de las personas en condición de vulnerabilidad. Poca utilidad tiene que el Estado reconozca formalmente un derecho si su titular no puede acceder de forma efectiva al sistema de justicia para obtener la tutela de dicho derecho.

Si bien la dificultad de garantizar la eficacia de los derechos afecta con carácter general a todos los ámbitos de la política pública, es aún mayor cuando se trata de personas en condición de vulnerabilidad dado que éstas encuentran obstáculos mayores para su ejercicio. Por ello, se deberá llevar a cabo una actuación más intensa para vencer, eliminar o mitigar dichas limitaciones. De esta manera, el propio sistema de justicia puede contribuir de forma importante a la reducción de las desigualdades sociales, favoreciendo la cohesión social.

Las presentes Reglas no se limitan a establecer unas bases de reflexión sobre los problemas del acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, sino que también recogen recomendaciones para los órganos públicos y para quienes prestan sus servicios en el sistema judicial. No solamente se refieren a la promoción de políticas públicas que garanticen el acceso a la justicia de estas personas, sino también al trabajo cotidiano de todos los servidores y operadores del sistema judicial y quienes intervienen de una u otra forma en su funcionamiento.

Este documento se inicia con un Capítulo que, tras concretar su finalidad, define tanto sus beneficiarios como sus destinatarios. El siguiente Capítulo contiene una serie de reglas aplicables a aquellas personas en condición de vulnerabilidad que han de acceder o han accedido a la justicia, como parte del proceso, para la defensa de sus derechos. Posteriormente contiene aquellas reglas que resultan de aplicación a cualquier persona en condición de vulnerabilidad que participe en un acto judicial, ya sea como parte que ejercita una acción o que defiende su derecho frente a una acción, ya sea en calidad de testigo, víctima o en cualquier otra condición. El último Capítulo contempla una serie de medidas destinadas a fomentar la efectividad de estas Reglas, de tal manera que puedan contribuir de manera eficaz a la mejora de

Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad

las condiciones de acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

La Cumbre Judicial Iberoamericana es consciente de que la promoción de una efectiva mejora del acceso a la justicia exige una serie de medidas dentro de la competencia del poder judicial. Asimismo, y teniendo en cuenta la importancia del presente documento para garantizar el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, se recomienda a todos los poderes públicos que, cada uno dentro de su respectivo ámbito de competencia, promuevan reformas legislativas y adopten medidas que hagan efectivo el contenido de estas Reglas. Asimismo se hace un llamamiento a las Organizaciones Internacionales y Agencias de Cooperación para que tengan en cuenta estas Reglas en sus actividades, incorporándolas en los distintos programas y proyectos de modernización del sistema judicial en que participen.

CAPÍTULO I: PRELIMINAR

Sección 1ª.- Finalidad

(1) Las presentes Reglas tienen como objetivo garantizar las condiciones de acceso efectivo a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, sin discriminación alguna, englobando el conjunto de políticas, medidas, facilidades y apoyos que permitan a dichas personas el pleno goce de los servicios del sistema judicial.

(2) Se recomienda la elaboración, aprobación, implementación y fortalecimiento de políticas públicas que garanticen el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

Los servidores y operadores del sistema de justicia otorgarán a las personas en condición de vulnerabilidad un trato adecuado a sus circunstancias singulares.

Asimismo se recomienda priorizar actuaciones destinadas a facilitar el acceso a la justicia de aquellas personas que se encuentren en situación de mayor vulnerabilidad, ya sea por la concurrencia de varias causas o por la gran incidencia de una de ellas.

Sección 2ª.- Beneficiarios de las Reglas

1.- Concepto de las personas en situación de vulnerabilidad

(3) Se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

CAPÍTULO II: EFECTIVO ACCESO A LA JUSTICIA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS

El presente Capítulo es aplicable a aquellas personas en condición de vulnerabilidad que han de acceder o han accedido a la justicia, como parte del proceso, para la defensa de sus derechos.

(25) Se promoverán las condiciones necesarias para que la tutela judicial de los derechos reconocidos por el ordenamiento sea efectiva, adoptando aquellas medidas que mejor se adapten a cada condición de vulnerabilidad.

Sección 1ª.- Cultura jurídica

(26) Se promoverán actuaciones destinadas a proporcionar información básica sobre sus derechos, así como los procedimientos y requisitos para garantizar un efectivo acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

(27) Se incentivará la participación de funcionarios y operadores del sistema de justicia en la labor de diseño, divulgación y capacitación de una cultura cívica jurídica, en especial de aquellas personas que colaboran con la administración de justicia en zonas rurales y en áreas desfavorecidas de las grandes ciudades.

Sección 2ª.- Asistencia legal y defensa pública

1.- Promoción de la asistencia técnico jurídica a la persona en condición de vulnerabilidad

(28) Se constata la relevancia del asesoramiento técnico-jurídico para la efectividad de los derechos de las personas en condición de vulnerabilidad:

- En el ámbito de la asistencia legal, es decir, la consulta jurídica sobre toda cuestión susceptible de afectar a los derechos o intereses legítimos de la persona en condición de vulnerabilidad, incluso cuando aún no se ha iniciado un proceso judicial;
- En el ámbito de la defensa, para defender derechos en el proceso ante todas las jurisdicciones y en todas las instancias judiciales;
- Y en materia de asistencia letrada al detenido.

(29) Se destaca la conveniencia de promover la política pública destinada a garantizar la asistencia técnico-jurídica de la persona vulnerable para la defensa de sus derechos en todos los órdenes jurisdiccionales: ya sea a través de la ampliación de funciones de la Defensoría Pública, no solamente en el orden penal sino también en otros órdenes jurisdiccionales; ya sea a través de la creación de mecanismos de asistencia letrada: consultorías jurídicas con la participación de las universidades, casas de justicia, intervención de colegios o barras de abogados...

Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad

Todo ello sin perjuicio de la revisión de los procedimientos y los requisitos procesales como forma de facilitar el acceso a la justicia, a la que se refiere la Sección 4ª del presente Capítulo.

2.- Asistencia de calidad, especializada y gratuita

(30) Se resalta la necesidad de garantizar una asistencia técnico-jurídica de *calidad y especializada*. A tal fin, se promoverán instrumentos destinados al control de la calidad de la asistencia.

(31) Se promoverán acciones destinadas a garantizar la *gratuidad* de la asistencia técnico-jurídica de calidad a aquellas personas que se encuentran en la imposibilidad de afrontar los gastos con sus propios recursos y condiciones.

Sección 3ª.- Derecho a intérprete

(32) Se garantizará el uso de intérprete cuando el extranjero que no conozca la lengua o lenguas oficiales ni, en su caso, la lengua oficial propia de la comunidad, hubiese de ser interrogado o prestar alguna declaración, o cuando fuere preciso darle a conocer personalmente alguna resolución.

Sección 4ª.- Revisión de los procedimientos y los requisitos procesales como forma de facilitar el acceso a la justicia

(33) Se revisarán las reglas de procedimiento para facilitar el acceso de las personas en condición de vulnerabilidad, adoptando aquellas medidas de organización y de gestión judicial que resulten conducentes a tal fin.

1.- Medidas procesales

Dentro de esta categoría se incluyen aquellas actuaciones que afectan a la regulación del procedimiento, tanto en lo relativo a su tramitación, como en relación con los requisitos exigidos para la práctica de los actos procesales.

(34) Requisitos de acceso al proceso y legitimación

Se propiciarán medidas para la simplificación y divulgación de los requisitos exigidos por el ordenamiento para la práctica de determinados actos, a fin de favorecer el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, y sin perjuicio de la participación de otras instancias que puedan coadyuvar en el ejercicio de acciones en defensa de los derechos de estas personas.

(35) Oralidad

Se promoverá la oralidad para mejorar las condiciones de celebración de las actuaciones judiciales contempladas en el Capítulo III de las presentes

Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad

Reglas, y favorecer una mayor agilidad en la tramitación del proceso, disminuyendo los efectos del retraso de la resolución judicial sobre la situación de las personas en condición de vulnerabilidad.

(36) Formularios

Se promoverá la elaboración de formularios de fácil manejo para el ejercicio de determinadas acciones, estableciendo las condiciones para que los mismos sean accesibles y gratuitos para las personas usuarias, especialmente en aquellos supuestos en los que no sea preceptiva la asistencia letrada.

(37) Anticipo jurisdiccional de la prueba

Se recomienda la adaptación de los procedimientos para permitir la práctica anticipada de la prueba en la que participe la persona en condición de vulnerabilidad, para evitar la reiteración de declaraciones, e incluso la práctica de la prueba antes del agravamiento de la discapacidad o de la enfermedad. A estos efectos, puede resultar necesaria la grabación en soporte audiovisual del acto procesal en el que participe la persona en condición de vulnerabilidad, de tal manera que pueda reproducirse en las sucesivas instancias judiciales.

2.- Medidas de organización y gestión judicial

Dentro de esta categoría cabe incluir aquellas políticas y medidas que afecten a la organización y modelos de gestión de los órganos del sistema judicial, de tal manera que la propia forma de organización del sistema de justicia facilite el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. Estas políticas y medidas podrán resultar de aplicación tanto a jueces profesionales como a jueces no profesionales.

(38) Agilidad y prioridad

Se adoptarán las medidas necesarias para evitar retrasos en la tramitación de las causas, garantizando la pronta resolución judicial, así como una ejecución rápida de lo resuelto. Cuando las circunstancias de la situación de vulnerabilidad lo aconsejen, se otorgará prioridad en la atención, resolución y ejecución del caso por parte de los órganos del sistema de justicia.

(39) Coordinación

Se establecerán mecanismos de coordinación intrainstitucionales e interinstitucionales, orgánicos y funcionales, destinados a gestionar las interdependencias de las actuaciones de los diferentes órganos y entidades, tanto públicas como privadas, que forman parte o participan en el sistema de justicia.

(40) Especialización

Se adoptarán medidas destinadas a la especialización de los profesionales, operadores y servidores del sistema judicial para la atención de las personas en condición de vulnerabilidad.

En las materias en que se requiera, es conveniente la atribución de los asuntos a órganos especializados del sistema judicial.

Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad

(41) Actuación interdisciplinaria

Se destaca la importancia de la actuación de equipos multidisciplinarios, conformados por profesionales de las distintas áreas, para mejorar la respuesta del sistema judicial ante la demanda de justicia de una persona en condición de vulnerabilidad.

(42) Proximidad

Se promoverá la adopción de medidas de acercamiento de los servicios del sistema de justicia a aquellos grupos de población que, debido a las circunstancias propias de su situación de vulnerabilidad, se encuentran en lugares geográficamente lejanos o con especiales dificultades de comunicación.

Sección 5ª.- Medios alternativos de resolución de conflictos

1.- Formas alternativas y personas en condición de vulnerabilidad

(43) Se impulsarán las formas alternativas de resolución de conflictos en aquellos supuestos en los que resulte apropiado, tanto antes del inicio del proceso como durante la tramitación del mismo. La mediación, la conciliación, el arbitraje y otros medios que no impliquen la resolución del conflicto por un tribunal, pueden contribuir a mejorar las condiciones de acceso a la justicia de determinados grupos de personas en condición de vulnerabilidad, así como a descongestionar el funcionamiento de los servicios formales de justicia.

(44) En todo caso, antes de iniciar la utilización de una forma alternativa en un conflicto concreto, se tomarán en consideración las circunstancias particulares de cada una de las personas afectadas, especialmente si se encuentran en alguna de las condiciones o situaciones de vulnerabilidad contempladas en estas Reglas. Se fomentará la capacitación de los mediadores, árbitros y otras personas que intervengan en la resolución del conflicto.

2.- Difusión e información

(45) Se deberá promover la difusión de la existencia y características de estos medios entre los grupos de población que resulten sus potenciales usuarios cuando la ley permita su utilización.

(46) Cualquier persona vulnerable que participe en la resolución de un conflicto mediante cualquiera de estos medios deberá ser informada, con carácter previo, sobre su contenido, forma y efectos. Dicha información se suministrará de conformidad con lo dispuesto por la Sección 1ª del Capítulo III de las presentes reglas.

3.- Participación de las personas en condición de vulnerabilidad en la Resolución Alternativa de Conflictos

(47) Se promoverá la adopción de medidas específicas que permitan la participación de las personas en condición de vulnerabilidad en el mecanismo elegido de Resolución Alternativa de Conflictos, tales como la asistencia de profesionales, participación de intérpretes, o la intervención de la autoridad parental para los menores de edad cuando sea necesaria.

La actividad de Resolución Alternativa de Conflictos debe llevarse a cabo en un ambiente seguro y adecuado a las circunstancias de las personas que participen.

Sección 6ª.- Sistema de resolución de conflictos dentro de las comunidades indígenas

(48) Con fundamento en los instrumentos internacionales en la materia, resulta conveniente estimular las formas propias de justicia en la resolución de conflictos surgidos en el ámbito de la comunidad indígena, así como propiciar la armonización de los sistemas de administración de justicia estatal e indígena basada en el principio de respeto mutuo y de conformidad con las normas internacionales de derechos humanos.

(49) Además serán de aplicación las restantes medidas previstas en estas Reglas en aquellos supuestos de resolución de conflictos fuera de la comunidad indígena por parte del sistema de administración de justicia estatal, donde resulta asimismo conveniente abordar los temas relativos al peritaje cultural y al derecho a expresarse en el propio idioma.

CAPÍTULO III: CELEBRACIÓN DE ACTOS JUDICIALES

El contenido del presente Capítulo resulta de aplicación a cualquier persona en condición de vulnerabilidad que participe en un acto judicial, ya sea como parte o en cualquier otra condición.

(50) Se velará para que en toda intervención en un acto judicial se respete la dignidad de la persona en condición de vulnerabilidad, otorgándole un trato específico adecuado a las circunstancias propias de su situación.

Sección 1ª.- Información procesal o jurisdiccional

(51) Se promoverán las condiciones destinadas a garantizar que la persona en condición de vulnerabilidad sea debidamente informada sobre los aspectos relevantes de su intervención en el proceso judicial, en forma adaptada a las circunstancias determinantes de su vulnerabilidad.

1.- Contenido de la información

(52) Cuando la persona vulnerable participe en una actuación judicial, en cualquier condición, será informada sobre los siguientes extremos:

- La naturaleza de la actuación judicial en la que va a participar
- Su papel dentro de dicha actuación
- El tipo de apoyo que puede recibir en relación con la concreta actuación, así como la información de qué organismo o institución puede prestarlo

(53) Cuando sea parte en el proceso, o pueda llegar a serlo, tendrá derecho a recibir aquella información que resulte pertinente para la protección de sus intereses. Dicha información deberá incluir al menos:

- El tipo de apoyo o asistencia que puede recibir en el marco de las actuaciones judiciales
- Los derechos que puede ejercitar en el seno del proceso
- La forma y condiciones en las que puede acceder a asesoramiento jurídico o a la asistencia técnico-jurídica gratuita en los casos en los que esta posibilidad sea contemplada por el ordenamiento existente
- El tipo de servicios u organizaciones a las que puede dirigirse para recibir apoyo

2.- Tiempo de la información

(54) Se deberá prestar la información desde el inicio del proceso y durante toda su tramitación, incluso desde el primer contacto con las autoridades policiales cuando se trate de un procedimiento penal.

3.- Forma o medios para el suministro de la información

(55) La información se prestará de acuerdo a las circunstancias determinantes de la condición de vulnerabilidad, y de manera tal que se garantice que llegue a conocimiento de la persona destinataria. Se resalta la utilidad de crear o desarrollar oficinas de información u otras entidades creadas al efecto. Asimismo resultan destacables las ventajas derivadas de la utilización de las nuevas tecnologías para posibilitar la adaptación a la concreta situación de vulnerabilidad.

4.- Disposiciones específicas relativas a la víctima

(56) Se promoverá que las víctimas reciban información sobre los siguientes elementos del proceso jurisdiccional:

- Posibilidades de obtener la reparación del daño sufrido
- Lugar y modo en que pueden presentar una denuncia o escrito en el que ejercite una acción
- Curso dado a su denuncia o escrito
- Fases relevantes del desarrollo del proceso
- Resoluciones que dicte el órgano judicial

(57) Cuando exista riesgo para los bienes jurídicos de la víctima, se procurará informarle de todas las decisiones judiciales que puedan afectar a su seguridad y, en todo caso, de aquéllas que se refieran a la puesta en libertad de la persona inculpada o condenada, especialmente en los supuestos de violencia intrafamiliar.

Sección 2ª.- Comprensión de actuaciones judiciales

(58) Se adoptarán las medidas necesarias para reducir las dificultades de comunicación que afecten a la comprensión del acto judicial en el que participe una persona en condición de vulnerabilidad, garantizando que ésta pueda comprender su alcance y significado.

1.- Notificaciones y requerimientos

(59) En las notificaciones y requerimientos, se usarán términos y estructuras gramaticales simples y comprensibles, que respondan a las necesidades particulares de las personas en condición de vulnerabilidad incluidas en estas Reglas. Asimismo, se evitarán expresiones o elementos intimidatorios, sin perjuicio de las ocasiones en que resulte necesario el uso de expresiones conminatorias.

3.- Condiciones de la comparecencia

Lugar de la comparecencia

(66) Resulta conveniente que la comparecencia tenga lugar en un entorno cómodo, accesible, seguro y tranquilo.

(67) Para mitigar o evitar la tensión y angustia emocional, se procurará evitar en lo posible la coincidencia en dependencias judiciales de la víctima con el inculpado del delito; así como la confrontación de ambos durante la celebración de actos judiciales, procurando la protección visual de la víctima.

Tiempo de la comparecencia

(68) Se procurará que la persona vulnerable espere el menor tiempo posible para la celebración del acto judicial.

Los actos judiciales deben celebrarse puntualmente.

Cuando esté justificado por las razones concurrentes, podrá otorgarse preferencia o prelación a la celebración del acto judicial en el que participe la persona en condición de vulnerabilidad.

(69) Es aconsejable evitar comparecencias innecesarias, de tal manera que solamente deberán comparecer cuando resulte estrictamente necesario conforme a la normativa jurídica. Se procurará asimismo la concentración en el mismo día de la práctica de las diversas actuaciones en las que deba participar la misma persona.

(70) Se recomienda analizar la posibilidad de preconstituir la prueba o anticipo jurisdiccional de la prueba, cuando sea posible de conformidad con el Derecho aplicable.

(71) En determinadas ocasiones podrá procederse a la grabación en soporte audiovisual del acto, cuando ello pueda evitar que se repita su celebración en sucesivas instancias judiciales.

Forma de la comparecencia

(72) Se procurará adaptar el lenguaje utilizado a las condiciones de la persona en condición de vulnerabilidad, tales como la edad, el grado de madurez, el nivel educativo, la capacidad intelectual, el grado de discapacidad o las condiciones socioculturales. Se debe procurar formular preguntas claras, con una estructura sencilla

(73) Quienes participen en el acto de comparecencia deben evitar emitir juicios o críticas sobre el comportamiento de la persona, especialmente en los casos de víctimas del delito.

(74) Cuando sea necesario se protegerá a la persona en condición de vulnerabilidad de las consecuencias de prestar declaración en audiencia pública, podrá plantearse la posibilidad de que su participación en el acto

Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad

judicial se lleve a cabo en condiciones que permitan alcanzar dicho objetivo, incluso excluyendo su presencia física en el lugar del juicio o de la vista, siempre que resulte compatible con el Derecho del país.

A tal efecto, puede resultar de utilidad el uso del sistema de videoconferencia o del circuito cerrado de televisión.

4.- Seguridad de las víctimas en condición de vulnerabilidad

(75) Se recomienda adoptar las medidas necesarias para garantizar una protección efectiva de los bienes jurídicos de las personas en condición de vulnerabilidad que intervengan en el proceso judicial en calidad de víctimas o testigos; así como garantizar que la víctima sea oída en aquellos procesos penales en los que estén en juego sus intereses.

(76) Se prestará especial atención en aquellos supuestos en los que la persona está sometida a un peligro de victimización reiterada o repetida, tales como víctimas amenazadas en los casos de delincuencia organizada, menores víctimas de abuso sexual o malos tratos, y mujeres víctimas de violencia dentro de la familia o de la pareja.

5.- Accesibilidad de las personas con discapacidad

(77) Se facilitará la accesibilidad de las personas con discapacidad a la celebración del acto judicial en el que deban intervenir, y se promoverá en particular la reducción de barreras arquitectónicas, facilitando tanto el acceso como la estancia en los edificios judiciales.

6.- Participación de niños, niñas y adolescentes en actos judiciales

(78) En los actos judiciales en los que participen menores se debe tener en cuenta su edad y desarrollo integral, y en todo caso:

- Se deberán celebrar en una sala adecuada.
- Se deberá facilitar la comprensión, utilizando un lenguaje sencillo.
- Se deberán evitar todos los formalismos innecesarios, tales como la toga, la distancia física con el tribunal y otros similares.

7.- Integrantes de comunidades indígenas

(79) En la celebración de los actos judiciales se respetará la dignidad, las costumbres y las tradiciones culturales de las personas integrantes de comunidades indígenas, conforme a la legislación interna de cada país.

Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad

Sección 4ª.- Protección de la intimidad

1.- Reserva de las actuaciones judiciales

(80) Cuando el respeto de los derechos de la persona en condición de vulnerabilidad lo aconseje, podrá plantearse la posibilidad de que las actuaciones jurisdiccionales orales y escritas no sean públicas, de tal manera que solamente puedan acceder a su contenido las personas involucradas.

2.- Imagen

(81) Puede resultar conveniente la prohibición de la toma y difusión de imágenes, ya sea en fotografía o en vídeo, en aquellos supuestos en los que pueda afectar de forma grave a la dignidad, a la situación emocional o a la seguridad de la persona en condición de vulnerabilidad.

(82) En todo caso, no debe estar permitida la toma y difusión de imágenes en relación con los niños, niñas y adolescentes, por cuanto afecta de forma decisiva a su desarrollo como persona.

3.- Protección de datos personales

(83) En las situaciones de especial vulnerabilidad, se velará para evitar toda publicidad no deseada de los datos de carácter personal de los sujetos en condición de vulnerabilidad.

(84) Se prestará una especial atención en aquellos supuestos en los cuales los datos se encuentran en soporte digital o en otros soportes que permitan su tratamiento automatizado.

Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad

(91) Se insta a las *Organizaciones Internacionales y Agencias de Cooperación* para que:

- Continúen brindando su asistencia técnica y económica en el fortalecimiento y mejora del acceso a la justicia.
- Tengan en cuenta el contenido de estas Reglas en sus actividades, y lo incorporen, de forma transversal, en los distintos programas y proyectos de modernización del sistema judicial en que participen.
- Impulsen y colaboren en el desarrollo de los mencionados espacios de participación.

3.- Investigación y estudios

(92) Se promoverá la realización de estudios e investigaciones en esta materia, en colaboración con instituciones académicas y universitarias.

4.- Sensibilización y formación de profesionales

(93) Se desarrollarán actividades que promuevan una cultura organizacional orientada a la adecuada atención de las personas en condición de vulnerabilidad a partir de los contenidos de las presentes Reglas.

(94) Se adoptarán iniciativas destinadas a suministrar una adecuada formación a todas aquellas personas del sistema judicial que, con motivo de su intervención en el proceso, tienen un contacto con las personas en condición de vulnerabilidad.

Se considera necesario integrar el contenido de estas Reglas en los distintos programas de formación y actualización dirigidos a las personas que trabajan en el sistema judicial.

5.- Nuevas tecnologías

(95) Se procurará el aprovechamiento de las posibilidades que ofrezca el progreso técnico para mejorar las condiciones de acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

6.- Manuales de buenas prácticas sectoriales

(96) Se elaborarán instrumentos que recojan las mejores prácticas en cada uno de los sectores de vulnerabilidad, y que puedan desarrollar el contenido de las presentes Reglas adaptándolo a las circunstancias propias de cada grupo.

(97) Asimismo se elaborará un catálogo de instrumentos internacionales referidos a cada uno de los sectores o grupos mencionados anteriormente.

Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad

7.- Difusión

(98) Se promoverá la difusión de estas Reglas entre los diferentes destinatarios de las mismas definidos en la Sección 3ª del Capítulo I.

(99) Se fomentarán actividades con los medios de comunicación para contribuir a configurar actitudes en relación con el contenido de las presentes Reglas.

8.- Comisión de seguimiento

(100) Se constituirá una Comisión de Seguimiento con las siguientes finalidades:

- Elevar a cada Plenario de la Cumbre un informe sobre la aplicación de las presentes Reglas.
- Proponer un Plan Marco de Actividades, a efectos de garantizar el seguimiento a las tareas de implementación del contenido de las presentes reglas en cada país.
- A través de los órganos correspondientes de la Cumbre, promover ante los organismos internacionales hemisféricos y regionales, así como ante las Cumbres de Presidentes y Jefes de Estado de Iberoamérica, la definición, elaboración, adopción y fortalecimiento de políticas públicas que promuevan el mejoramiento de las condiciones de acceso a la justicia por parte de las personas en condición de vulnerabilidad.
- Proponer modificaciones y actualizaciones al contenido de estas Reglas.

La Comisión estará compuesta por cinco miembros designados por la Cumbre Judicial Iberoamericana. En la misma podrán integrarse representantes de las otras Redes Iberoamericanas del sistema judicial que asuman las presentes Reglas. En todo caso, la Comisión tendrá un número máximo de nueve miembros.

Anexo 10. Guía de atención al usuario con discapacidad



GUÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO CON DISCAPACIDAD

Servicio accesible, incluyente y
participativo

CONSULTORIO JURÍDICO



Universidad Francisco
de Paula Santander
Vigilada Mineducación



GUÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO CON DISCAPACIDAD

Sandra Lucia Caicedo Erazo
Bibiana Andrea Rolón Zambrano

Cúcuta, 2021



Contenido

Introducción	2
1. ¿Qué normatividad rige para las personas con discapacidad?	3
2. ¿Qué conceptos se deben tener en cuenta en la atención de usuarios con discapacidad? ...	4
3. Términos adecuados a tener en cuenta	5
4. ¿Cuáles son las categorías de discapacidad?	6
5. Plan de acción para una atención inclusiva en el Consultorio Jurídico.....	7
5.1 Formato recepción de consulta.....	7
5.2 Ficha de seguimiento de procesos de usuarios con discapacidad.....	8
5.3 Formato de encuesta de satisfacción para usuarios con discapacidad	9
5.4 Formato de apertura de casos	10
5.5 Formato de acuerdo de confidencialidad	11
5.6 Formato de identificación de apoyos	12
6. Cronograma de inducción para estudiantes	13
7. Procedimiento de atención al usuario	14
7.1 Sugerencias para la atención a usuarios con discapacidad visual.....	15
7.2 Sugerencias para la atención a usuarios con discapacidad auditiva.....	16
7.3 Sugerencias para la atención a usuarios con discapacidad cognitiva.	16
7.4 Sugerencias para la atención a usuarios con discapacidad física.....	17
8. Entidades de apoyo ante situaciones de crisis o imprevistos	18
Bibliografía.....	19

Introducción

La aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad es un hecho de gran importancia en la era de los derechos humanos y un decidido paso para dejar atrás concepciones inaceptables acerca de la discapacidad y reemplazarlas por un enfoque social de derecho. En virtud de este enfoque, la discapacidad se asocia a la reacción social o a las dificultades de interacción con el entorno derivadas de esa situación, y se da vía libre a la autodeterminación de las personas con discapacidad, de manera que puedan ejercer su autonomía y participar en todas las decisiones que los afecten.

Si bien la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ya hace parte del sistema jurídico colombiano, aprobada por medio de la Ley 1346 del 31 de julio de 2009, la cual tiene como propósito promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad y promover el respeto de su dignidad inherente, en la práctica se observa la persistencia de grandes barreras para la materialización del derecho al acceso a la justicia para las personas con discapacidad, debido al poco conocimiento de la normativa nacional e internacional y de conceptos básicos sobre discapacidad; entornos, espacios y servicios no pensados para facilitar la interacción con personas con discapacidad; escaso apoyo de personal calificado para la interacción efectiva; inadecuación o inexistencia de sistemas de comunicación visual mediante señales y símbolos que guíen y orienten a las personas con discapacidad; desconocimiento del lenguaje y trato adecuados en relación con esta población, entre otros aspectos.

Con la ratificación por parte de Colombia de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con discapacidad en el 2011 y la entrada en vigencia de la Ley 1618 de 2013, surge una serie de obligaciones tanto para el Estado colombiano como también para la sociedad en general, orientadas a la adopción de medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que las demás, asegurando el goce efectivo y el acceso a la educación, la salud, el empleo, el deporte, la vivienda, los servicios públicos, el transporte, la cultura, entre otros.

Lo anterior implica, entre otros deberes, brindar un correcto trato a esta población, lo cual se traduce en la visibilización de sus condiciones y un enfoque diferencial para su atención. Con el propósito de avanzar en la aplicación de la Convención, el Consultorio Jurídico en ejercicio de su función de difusión de los derechos socio económicos de las comunidades más vulnerables, elabora la presente Guía de Atención al Usuario con Discapacidad. Este pretende contribuir a la calidad y capacidad de respuesta en la atención de la PD, particularmente, en los servicios de asesoría legal ofrecidos en el Consultorio Jurídico. Su propósito es estandarizar los procedimientos de acuerdo con las necesidades de las personas con discapacidad, inspirados en el principio de accesibilidad universal; elemento indispensable para el ejercicio de sus derechos (Preámbulo y artículo 9 de la CDPD).

1. ¿Que normatividad rige para las personas con discapacidad?

Colombia como Estado Social de Derecho, es garante de los derechos fundamentales de sus conciudadanos, es por esto, que ha ratificado diversidad de normativas como garantía del pleno ejercicio de los derechos por parte de las personas con Discapacidad. En primer lugar se encuentra la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en segundo lugar, la convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad y por último, las reglas de Brasilia sobre Acceso a la justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad.

La normativa nacional es amplia al referirse a a las garantías y derechos de las personas con discapacidad, como primer avance normativo se encuentra la Ley 361 de 1997 la cual dispuso que los estatutos de las personas jurídicas y de carácter público, privado o mixto, debían adecuarse para la integración de las personas con discapacidad, siendo este un gran avance para la inclusión de esta población, posteriormente por medio de la Ley 1145 de 2007 se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad, además de establecer el 3 de diciembre de cada año como Día Nacional de Discapacidad a nivel nacional y por último, la Ley 1996 de 2019, por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad, eliminando la figura de interdicción, estableciendo ahora apoyos para la toma de decisiones.

Ahora bien, a nivel nacional el termino discapacidad, autonomía, persona con discapacidad, capacidad legal, entre otros conceptos y derechos, han sufrido diversidad de transformaciones con el fin de eliminar la brecha entre discapacidad e inclusión. Por esto, encontramos sentencias que han marcado hitos en la línea jurisprudencial respecto a los derechos de las personas con discapacidad, encontramos en primer lugar la providencia C-458 de 2015, en la cual se estableció que cierta terminología resulta discriminatoria para las personas con discapacidad, por cuanto se ordenó la modificación de esos en la legislación Colombiana, en segundo lugar por medio de la sentencia T-553 de 2011 se concluyó que independencia y participación en los ámbitos de la vida pública y privada de las personas con discapacidad se debe a la accesibilidad al entorno físico, por tanto, se deben realizar ajustes afirmativos que permitan su desarrollo en la sociedad y por último, el fallo T-573 de 2016 se desarrolla el principio “nada sobre nosotros sin nosotros” invocado por la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad el cual dispone que se debe poner a disposición de las personas con discapacidad un sistema de apoyo que acompañe los procesos de toma de decisiones y la creación de salvaguardias que garanticen que dichas decisiones estén ajenas a conflictos de intereses, influencias indebidas o abusos

2. ¿Que conceptos se deben tener en cuenta en la atención de usuarios con discapacidad?

Accesibilidad Universal: Conjunto de características que deben tener las instalaciones de los consultorios jurídicos y centros de conciliación y/o arbitraje para ser utilizadas en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas, incluso por aquellas con capacidades motrices, sensoriales o intelectuales diferentes.

Ajustes razonables: Son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que se requieran para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. Dichas modificaciones, generalmente, no implican una carga desproporcionada o indebida para quien tiene la obligación de realizarlas (Art. 2 CDPD).

Apoyos para la toma de decisión: Son tipos de asistencia que se prestan a la persona con discapacidad para facilitar el ejercicio de su capacidad legal. Esto puede incluir la asistencia en la comunicación, la asistencia para la comprensión de actos jurídicos y sus consecuencias, y la asistencia en la manifestación de la voluntad y preferencias personales.

Barreras actitudinales: Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad a los espacios, objetos, servicios y en general, a las posibilidades que ofrece el Consultorio Jurídico.

Barreras Comunicativas: Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas con discapacidad a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.

Barreras físicas: aquellos obstáculos materiales, tangibles o contruidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios

Enfoque diferencial: Consiste en incluir herramientas o ajustes en el servicio para que todas las personas puedan acceder de forma autónoma de acuerdo con sus características particulares o su tipo de discapacidad (Art. 2 Ley estatutaria 1618).

Persona con discapacidad: Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás (Art. 2 Ley estatutaria 1618).

Señalética: Sistema de comunicación visual compuesto por un conjunto de señales o símbolos que cumplen la función de guiar, orientar u organizar a los usuarios del consultorio jurídico o centro de conciliación acerca de los aspectos del espacio y del servicio.

3. Términos adecuados a tener en cuenta:

El lenguaje es un factor muy importante en la atención y la inclusión, es necesario resaltar cuáles son aquellas expresiones que conllevan a un trato discriminatorio de las personas con discapacidad y en contraste el lenguaje inclusivo, el cual no vulnera sus derechos fundamentales, para lo cual, se presenta un cuadro comparativo con algunas de las expresiones que se deben sustituir conforme a la transformación y perfeccionamiento del lenguaje inclusivo.

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado; minusválido; tullido; lisiado.	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento Deforme	Discapacidad congénita Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja
(El) ciego	Persona ciega o con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
(El) sordo; (El) sordomudo	Persona sorda o con discapacidad auditiva
Sordo-ciego	Persona sordociego
Paralítico	Persona con discapacidad física o persona con paraplejia o cuadriplejia
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Retardado mental; bobo; tonto; mongólico	Persona con discapacidad intelectual o cognitiva
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico; psiquiátrico; loco	Persona con esquizofrenia
Demente; enfermo mental; psiquiátrico; loco; lunático; desquiciado, etc.	Persona con discapacidad psicosocial
Epiléptico	Persona con epilepsia
Víctima de... Persona en situación de...	Persona que experimentó o que tiene persona en situación de
Padece de... Sufre de...	Persona que tiene...

4. ¿Cuales son las categorías de discapacidad?

Presentamos a continuación los ámbitos en los que se puede presentar una discapacidad.

a. Discapacidad física motórica. Se da cuando una persona tiene un estado físico que le impide de forma permanente e irreversible moverse con la plena funcionalidad de su sistema motriz. Afecta al aparato locomotor e incide especialmente en las extremidades, aunque también puede aparecer como una deficiencia en la movilidad de la musculatura esquelética. La mayor parte de la discapacidad física (más de un 80%) es sobrevenida después del nacimiento por condiciones comunes y accidentes de todo tipo. El resto es originada durante la gestación y/o el parto, es decir, de nacimiento.

b. Sensorial auditiva. En esta categoría se describe la limitación de personas que presentan en forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar, en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales. En esta categoría se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno, aun cuando sea amplificado; personas con dificultades graves o importantes para oír sonidos de sirenas, alarmas, dispositivos de advertencia, o personas que debido a una pérdida o reducción de la capacidad auditiva se les dificulta entender una conversación en tono normal. En esta categoría se deben incluir también las dificultades de personas con sordera total en un solo oído. Para aumentar su grado de independencia, ellas podrían requerir de la ayuda de intérpretes, audífonos, implantes, entre otros apoyos.

c. Sensorial visual. Esta categoría describe las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones para percibir la luz, las formas, el tamaño o los colores de la realidad. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar, en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad en la ejecución de actividades de cuidado personal, del hogar o del trabajo, entre otras. Se pueden encontrar personas ciegas o que aun a pesar de usar su mejor corrección en gafas o lentes de contacto, o de haberse practicado una cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros y objetos en la calle; ver en la noche; ver de lejos o de cerca, por uno o ambos ojos. Para una mayor independencia y autonomía, ellas podrían requerir la adecuación de espacios, señales sonoras, apoyos tecnológicos, entre otros recursos de apoyo.

d. Mental cognitivo. En esta categoría se encuentran las afectaciones de aquellas personas que de manera permanente presentan alteraciones en las funciones de conciencia, orientación, energía, impulso, atención, intelectuales y psicosociales, memoria, cálculo, entre otras. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar, en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad en la adquisición y aplicación de los elementos del aprendizaje para la ejecución de actividades de cuidado personal, del hogar y comunitarias, así como dificultades para interactuar con otras personas de una manera apropiada dentro de su entorno social. Para lograr una mayor independencia en estos casos se requiere de apoyos especializados terapéuticos y pedagógicos.

5. Plan de acción para una atención inclusiva en el Consultorio Jurídico.

La atención inclusiva requiere de ciertos ajustes para garantizar los derechos de las personas con discapacidad, por esto, es preciso incorporar una serie de formatos y fichas que cumplan a cabalidad los hitos del servicio: apoyo para la toma de decisiones, aplicación de salvaguardias, disponer, acoger, asesorar y cumplimiento del objetivo, los cuales se detallaran a continuación:

5.1. Formato de recepción de consulta

FECHA DE RECEPCIÓN:		Día		Mes		Año		TIPO DE CONSULTA									
		CIVIL		FAMILIA		ADMINISTRATIVO		LABORAL		PENAL							
DATOS BÁSICOS DEL SOLICITANTE																	
CEDULA DE CIUDA		PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO		NOMBRE COMPLETO											
GÉNERO		FECHA DE NACIMIENTO		EDAD		LUGAR DE NACIMIENTO		DISCAPACIDAD		VULNERABILIDAD							
DIRECCIÓN ACTUAL RESIDENCIA		ESTRATO		BARRIO		CIUDAD		DEPARTAMENTO									
TELÉFONO		CELULAR		EMAIL U OTRO MEDIO DE CONTACTO													
CÓDIGO ESTUDIANTE		PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO		ALUMNO QUE RECEPCIONA											
CÓDIGO DEL PLAN		NOMBRE PLAN		SEMESTRE		SEDE		JORNADA		PERIODO ACADÉMICO							
135		DERECHO				CUCUTA		DIURNA									
FECHA Y NOMBRE ALUMNO DESIGNADO:																	
MOTIVO DE LA CONSULTA																	
RECOMENDACIONES DEL CONSULTORIO																	
FIRMA DEL ALUMNO																	
C.C.		COD.															

Se informa al usuario que todos los gastos que requiera el proceso, tales como: fotocopias, certificados de cámara de comercio, notificaciones, entre otros, deben ser asumidos completamente por el usuario.

NOTA: DESISTIMIENTO TACITO
Señor(a) usuario(a), para continuar con el trámite por usted solicitado o de cualquiera otra actuación que se necesitara y se requiera el cumplimiento de una carga procesal, el miembro activo de consultorio jurídico al cual se asignara el caso, le solicitara por correo electrónico, mensaje de texto, whatsapp y/o correo certificado cumplido dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, al recibido de la comunicación término en el cual, el expediente permanecerá en secretaría. De dichos medios de comunicación el estudiante debe dejar constancia dentro del respectivo caso.

Vencido dicho término sin que la parte interesada que promovió el trámite respectivo haya cumplido la carga, quedara sin efecto la solicitud o petición realizada al consultorio jurídico de la universidad francisco de Paula Santander y se archivara su petición, so pena de que pueda formular nuevamente su petición al consultorio jurídico.

5.2. Ficha de seguimiento de procesos de usuarios con discapacidad



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
CONSULTORIO JURIDICO

FICHA DE SEGUIMIENTO DE PROCESO PARA USUARIO CON DISCAPACIDAD

ASESOR: _____

Asunto: CIVIL () PENAL () ADMINISTRATIVO () LABORAL ()

Fecha de asignación: _____.

APODERADO: _____

CÓDIGO: _____

CORREO: _____

INTERESADO: _____,

C.C. _____ DE _____, EDAD _____,

DIRECCIÓN _____,

BARRIO _____, ESTRATO _____, TELÉFONO _____,

CELULAR _____, ESTADO CIVIL _____,

SEXO _____, GENERO (OPCIONAL) _____,


DISCAPACIDAD _____, GRADO ESTUDIOS _____,

OCUPACIÓN _____, E-MAIL _____.

RELACIÓN SUSCINTA DEL CASO:

DIA/MES/AÑO	SEGUIMIENTO DEL PROCESO	FIRMA DOCENTE ENCARGADO

5.3. Formato de encuesta de satisfacción para usuarios con discapacidad.

	PROCESO EXTENSIÓN CONSULTORIO JURÍDICO	Código:
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CONSULTORIO JURÍDICO	Versión:

En el Consultorio Jurídico de la UPFS estamos en constante mejoramiento, su opinión es muy importante para brindar una atención más induyente y participativa, le agradecemos su colaboración.

Nombre completo:	Fecha:
Documento de identidad:	Discapacidad:

1. La consulta o trámite que estuvo realizando hoy es (Marque con una X):

Para un familiar	
Para otra persona no familiar	
Para usted mismo	
Para mi jefe/oficina	
Otro, ¿Cuál?	

2. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar hasta que fue atendido por el asesor del Consultorio Jurídico? (Marque con una X):

Menos de 10 minutos	
Entre 10 y 30 minutos	
Entre 30 minutos y 1 hora	

Por favor indique solamente una opción de acuerdo con el cumplimiento del Consultorio Jurídico de la UPFS respecto a las siguientes afirmaciones:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5
No sabe / No responde	9

3. Estoy satisfecho con la experiencia que he tenido en la entidad.

	1	2	3	4	5	9
--	---	---	---	---	---	---

4. La mayoría de los funcionarios de la entidad tratan al usuario de forma digna y respetuosa.

	1	2	3	4	5	9
--	---	---	---	---	---	---

5. Los servicios que presta el Consultorio Jurídico se prestan de forma ágil y oportuna.

	1	2	3	4	5	9
--	---	---	---	---	---	---

6. Siento que la entidad vela por el derecho a la justicia de los usuarios.

	1	2	3	4	5	9
--	---	---	---	---	---	---

7. La entidad es consciente de las dificultades de acceso, comunicación e información para las personas con discapacidad y realiza ajustes para corregirlas.

	1	2	3	4	5	9
--	---	---	---	---	---	---

8. La ubicación del Consultorio Jurídico y su infraestructura física son acordes con las necesidades de las personas con discapacidad.

	1	2	3	4	5	9
--	---	---	---	---	---	---

9. La información suministrada por el asesor fue acorde con mi consulta.

	1	2	3	4	5	9
--	---	---	---	---	---	---

10. La comunicación del asesor conmigo fue clara y efectiva.

	1	2	3	4	5	9
--	---	---	---	---	---	---

11. Yo hablaría bien del Consultorio Jurídico.

	1	2	3	4	5	9
--	---	---	---	---	---	---


12. Si existe algún aspecto adicional que quiera evaluar, indíquelo:

	1	2	3	4	5	9
--	---	---	---	---	---	---

Observaciones y/o sugerencias

CONTROL REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS		
Por favor no hacer uso de este espacio. Espacio para uso exclusivo del Consultorio Jurídico		
Revisión por la Dirección	Procesamiento de datos:	Archivo encuesta:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Revisó:	Procesó:	Archivó:
Firma:	Firma:	Firma:

5.4. Formato de apertura de casos.



CONSULTORIO JURIDICO
UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
NIT: 890500622-6

APERTURA DE CASOS.

San José de Cúcuta, _____ de _____ 20__

Señores
CONSULTORIO JURIDICO
Universidad Francisco de Paula Santander


NOMBRES Y APELLIDOS _____
C.C. _____, EXPEDIDA EN _____, EDAD _____,
DIRECCIÓN DEL DOMICILIO _____,
BARRIO _____, ESTRATO _____, TELEFONO _____,
ESTADO CIVIL _____, SEXO _____, IDENTIDAD DE GÉNERO
(OPCIONAL) _____, DISCAPACIDAD _____,
LIDERESA O DEFENSORA DEL DDHH _____, CORREO
ELECTRÓNICO _____,
ESTUDIOS REALIZADOS _____, OCUPACIÓN _____,
respetuosamente solicito el Servicio del Consultorio Jurídico de la Universidad
Francisco de Paula Santander.

**SI EXISTEN ANTECEDENTES DE VIOLENCIA DE GENERO, DESCRIBA
CUALES.**

ASUNTO: HACER UN BREVE RELATO DE LOS HECHOS.

DOCUMENTOS Y PRUEBAS QUE SE ANEXAN:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____



CONSULTORIO JURIDICO
UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
NIT: 890500622-6

PRETENSIONES:

DATOS DEL SOLICITADO Y/O DEMENDADO:

NOMBRES Y APELLIDOS _____
C.C. _____, EXPEDIDA _____, DIRECCION DEL
DOMICILIO _____, BARRIO _____,
ESTRATO _____, TELEFONO _____, ESTADO CIVIL _____,
EDAD _____, ESTUDIOS REALIZADOS _____,
OCUPACION _____,

CUANTIA:

TESTIMONIOS:

1 NOMBRES Y APELLIDOS: _____
C.C. _____, EXPEDIDA _____
DIRECCION DEL DOMICILIO _____
BARRIO _____, ESTRATO _____, TELEFONO _____, ESTADO
CIVIL _____, EDAD _____, ESTUDIOS REALIZADOS _____,
OCUPACION _____, DISCAPACIDAD _____

2 NOMBRES Y APELLIDOS: _____
C.C. _____, EXPEDIDA _____
DIRECCION DEL DOMICILIO _____
BARRIO _____, ESTRATO _____, TELEFONO _____, ESTADO
CIVIL _____, EDAD _____, ESTUDIOS REALIZADOS _____,
OCUPACION _____, DISCAPACIDAD _____


ESTUDIANTE QUE RECEPCIONA:

ALUMNO QUE RECEPCIONA _____
CÓDIGO: _____, TELEFONO _____, SEMESTRE _____
CORREO ELECTRONICO: _____

ASUMO LA RESPONSABILIDAD PLENA DE LOS PERJUICIOS QUE PUEDAN
CAUSARSE CON OCASIÓN DE LAS ACTUACIONES QUE SE LLEVEN A CABO EN
MI NOMBRE Y EXONERO DE LA MISMA A LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE
PAULA SANTANDER, PROFESORES Y ESTUDIANTES QUE ME REPRESENTEN.

FIRMA:

5.5. Formato de acuerdo de confidencialidad.

	PROCESO EXTENSIÓN CONSULTORIO JURÍDICO	Código:
	ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD EN CALIDAD DE PERSONA DE APOYO CONSULTORIO JURÍDICO	Versión

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

.....mayor de edad, identificado (a) con la cédula de ciudadanía No., en calidad de Persona de Apoyo, me comprometo a mantener estricta confidencialidad con relación a la información recibida y transmitida durante la prestación del servicio como apoyo, de igual forma me comprometo:

- Guiar mis actuaciones como apoyo conforme a la voluntad y preferencias de la persona que solicita asesoría jurídica o audiencia de conciliación.
- Actuar de manera diligente, honesta y de buena fe y mantener y conservar una relación de confianza con la persona a quien presto el apoyo.
- Facilitar la comprensión de un determinado acto o actuación jurídicos a su titular
- Interpretar de la mejor manera la voluntad y las preferencias de la persona que solicita el servicio, en los casos en que esta se encuentre absolutamente imposibilitada para interactuar con su entorno por cualquier medio.
- Mantener la confidencialidad de la información personal de la persona a quien presto el apoyo.

Así como a mantener absoluta reserva sobre lo que ocurra en las entrevistas previas, la reunión por separado y durante el desarrollo de la asesoría jurídica o la audiencia, sobre las manifestaciones y lo expresado por las partes, lo cual no revelaré a ninguna otra persona, ni a las partes fuera del contexto de la asesoría jurídica o de la audiencia. Igualmente me comprometo a no utilizar la información adquirida durante el proceso conciliatorio en beneficio propio o de terceros, ni con fines académicos.

Lo anterior con fundamento el artículo 76 de la Ley 23 de 1991, que impone el carácter de confidencialidad a la conciliación y demás normas concordantes.

Como Persona de Apoyo, en caso de incumplimiento del presente compromiso, acepto las consecuencias civiles, penales y disciplinarias que de dicha conducta puedan derivarse.

Leída la presente acta y estando completamente de acuerdo con su contenido firmo en la ciudad de Cúcuta, a los _____ días del mes de _____ del año _____.

Firma
Nombre
Cédula
Celular:
Calidad en la que asiste a la consulta:

5.6 Formato identificación de apoyos.

	PROCESO EXTENSIÓN CONSULTORIO JURÍDICO	Código:
	FORMATO DE IDENTIFICACIÓN DE APOYOS CONSULTORIO JURÍDICO	Versión:

PREGUNTAS PARA IDENTIFICACIÓN DE APOYOS ACTUALES Las siguientes preguntas deben ser formuladas directamente al usuario o, con su consentimiento y cuando sea el caso, a su acompañante:	
Nombre completo:	Fecha:
Documento de identidad:	Discapacidad:

1. ¿Con quién vive usted?																												
2. ¿Acudió sólo a solicitar el servicio?	SI NO																											
3. Si acudió acompañado por alguien, indique su parentesco con una persona:	SI NO																											
<table border="1"> <tr><td>Conyuge / Pareja</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Padre / Madre</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Hijo / Hija</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Otro familiar</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>¿Cuál?</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Amigo</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Compañero de trabajo</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Otro</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>¿Cuál?</td><td></td><td></td></tr> </table>	Conyuge / Pareja			Padre / Madre			Hijo / Hija			Otro familiar			¿Cuál?			Amigo			Compañero de trabajo			Otro			¿Cuál?			
Conyuge / Pareja																												
Padre / Madre																												
Hijo / Hija																												
Otro familiar																												
¿Cuál?																												
Amigo																												
Compañero de trabajo																												
Otro																												
¿Cuál?																												

4. ¿Alguna persona le presta apoyo para realizar sus actividades diarias o cotidianas?	SI NO
¿Quién?	Nombre Parentesco
5. Entre las personas de su confianza, ¿quienes lo comprenden más?	Nombre Parentesco
6. Entre las personas de su confianza, ¿quienes respetan lo que le gusta o le molesta?	Nombre Parentesco
7. Entre las personas de su confianza, ¿quienes le preguntan antes de tomar una decisión importante para usted?	Nombre Parentesco

PREGUNTAS PARA IDENTIFICACIÓN DE APOYOS PARA LA COMUNICACIÓN Las siguientes preguntas deben ser formuladas directamente al usuario o, con su consentimiento y cuando sea el caso, a su acompañante:																									
8. ¿Sabe leer y escribir?	SI NO																								
9. ¿Qué formas o medios emplea para comunicarse?																									
10. ¿Necesita que alguien le ayude a comunicar sus ideas?	SI NO																								
Nombre	Parentesco																								
11. ¿Considera que necesita apoyos para la comunicación?	SI NO																								
12. ¿Cuáles de los siguientes apoyos necesita?	SI NO																								
<table border="1"> <tr><td>Amplificador de documentos</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Software lector de pantalla</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Documentos en sistema Braille</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Software traductor de lengua de señas</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Intérprete de lengua de señas</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pictogramas / Comunicador de pictogramas</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Otro</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>¿Cuál?</td><td></td><td></td></tr> </table>	Amplificador de documentos			Software lector de pantalla			Documentos en sistema Braille			Software traductor de lengua de señas			Intérprete de lengua de señas			Pictogramas / Comunicador de pictogramas			Otro			¿Cuál?			
Amplificador de documentos																									
Software lector de pantalla																									
Documentos en sistema Braille																									
Software traductor de lengua de señas																									
Intérprete de lengua de señas																									
Pictogramas / Comunicador de pictogramas																									
Otro																									
¿Cuál?																									

PREGUNTAS DE VALORIZACIÓN Los siguientes ítems deben ser diligenciados únicamente por el colaborador que realizó el registro del usuario con discapacidad:																
13. En relación con los procesos comunicativos, el usuario:	SI NO															
<table border="1"> <tr><td>Permanece atento</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Comprende y/o expresa órdenes e instrucciones sencillas o complejas</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Se comunica de forma coherente</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Respeto los turnos de palabra</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Mantiene la mirada</td><td></td><td></td></tr> </table>	Permanece atento			Comprende y/o expresa órdenes e instrucciones sencillas o complejas			Se comunica de forma coherente			Respeto los turnos de palabra			Mantiene la mirada			
Permanece atento																
Comprende y/o expresa órdenes e instrucciones sencillas o complejas																
Se comunica de forma coherente																
Respeto los turnos de palabra																
Mantiene la mirada																
14. En relación con el cuidado personal, el usuario:	SI NO															
<table border="1"> <tr><td>Muestra una imagen adecuada</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Presenta un aseo e higiene adecuados</td><td></td><td></td></tr> </table>	Muestra una imagen adecuada			Presenta un aseo e higiene adecuados												
Muestra una imagen adecuada																
Presenta un aseo e higiene adecuados																
15. En relación con el autocontrol, el usuario:	SI NO															
<table border="1"> <tr><td>Tiene control de las emociones</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Presenta impulsividad ante la toma de decisiones</td><td></td><td></td></tr> </table>	Tiene control de las emociones			Presenta impulsividad ante la toma de decisiones												
Tiene control de las emociones																
Presenta impulsividad ante la toma de decisiones																

36. En relación con las habilidades funcionales, el usuario:	
	SI NO
Tiene restricciones en la movilidad	
Se presenta con ayudas técnicas (muletas, bastón, silla de ruedas entre otros)	
Presenta dificultades para el agarre de elementos para escribir, o abrir puertas, o sostener elementos	
Presenta movimientos involuntarios como espasmos o temblores que le impiden realizar movimientos controlados por el mismo	
Presenta ausencia parcial o total de alguno de los miembros superiores o inferiores	

37. Síntesis de apoyos requeridos para la asesoría	
Apoyo	Observaciones

6. Cronograma de inducción a los estudiantes de Consultorio Jurídico

Intensidad Horaria	Temática	Estrategias Metodológicas	Recursos
2 Hrs	Habilidades blandas. Importancia de las habilidades blandas en el momento de brindar atención a usuarios con discapacidad.	Análisis y Discusión de la temática desarrollada. Desarrollo de actividades lúdicas de apropiación de la temática.	Documentación de apoyo Material didáctico Computador Video Beam
2 Hrs	Tipologías de discapacidad. Adecuado uso y apropiación del lenguaje y terminología incluyente.	Lectura complementaria en pequeños grupos y socialización.	Documentación de apoyo Video Beam
2Hrs	Reconocimiento de la autoeficacia de las personas con discapacidad. Abordaje y niveles de autonomía e independencia de personas con discapacidad.	Proposición de estrategias para la atención y revisión de preguntas frecuentes	Video Beam Documentación de apoyo
2Hrs	Uso de las Tic en asistencia a usuarios con discapacidad. Manejo de softwares gratuitos que permiten entablar una comunicación asertiva con personas con discapacidad.	Análisis del material proyectado y practica en el uso de las Tic.	Computador Softwares gratuitos

7. Procedimiento de atención al usuario

El personal encargado de direccionar la consulta del usuario debe abstenerse de solicitar información acerca de la problemática a exponer. Simplemente se le debe indicar ante quién dirigirse o cómo solicitar un turno de atención prioritaria.

Indíquele al usuario el lugar exacto a donde debe dirigirse y asegúrese de que lo ha comprendido correctamente.

Hable de manera clara y evite términos de carácter muy técnico, a menos que pueda cerciorarse de que fue comprendido el mensaje.

Si la persona se torna agresiva, tome control de la situación (suspenda el diligenciamiento del formato, concéntrese en sus sentidos, respire evitando así situaciones que puedan generar discusiones o violencia.

Brinde al usuario información acerca de los procesos y procedimientos a emplear para la solución de las inquietudes, utilizando métodos alternos de transmisión informativa (visual, sonora y táctil), de acuerdo con la discapacidad del usuario.

Escuche atentamente la exposición del problema del usuario. Si es necesario interrumpirlo para aclarar algo, hágalo con respeto, por ejemplo, levantando el índice o diciéndole que lo excuse pero que es necesario que se detenga un momento.

Si el asunto expuesto por el usuario no es de su competencia o de competencia del consultorio jurídico, indíquelo así y, de ser posible, indique al usuario el lugar donde le pueden dar respuesta efectiva a su solicitud / inquietud.

Invite al usuario a llenar la encuesta de satisfacción acerca de la atención recibida y las sugerencias para el mejoramiento del mismo.



7.1 Recomendaciones para la atención de usuarios con discapacidad visual

Se relacionan a continuación algunas recomendaciones a tener en cuenta cuando una persona con discapacidad visual se acerque al sistema de administración de justicia:

- a. Diríjase directamente a la persona con discapacidad visual, así vaya con un acompañante.
- b. Tenga en cuenta que las personas con discapacidad visual requieren respuestas en forma verbal más que gestual.
- c. Una persona con discapacidad visual puede navegar por Internet y gestionar la información que desea.
- d. No tome el bastón de una persona ciega, dado que se trata de una herramienta fundamental para su guía.
- e. Brinde información acerca de las cosas que las personas ciegas no pueden percibir, como quiénes están presentes, características del lugar o de los objetos del entorno pertinentes. No acompañe estas referencias con gestos. En su lugar, ofrezca mayores detalles si es necesario, a través de la descripción verbal. Por ejemplo, “estamos en una oficina en la que hay dos escritorios; voy a cerrar la puerta; en dos pasos habrá dos escalones”.
- f. De ser necesario indicar dónde se encuentra una silla o las escaleras, se recomienda apoyar la mano de la persona ciega sobre el respaldo o sobre la baranda.
- g. Siempre avise su llegada y su retiro de un recinto.
- h. Entregue los documentos pertinentes en formato digital (preferiblemente en Word) para que puedan ser leídos por los programas lectores de pantalla.
- i. No puede exigirle firmar un documento a una persona ciega sin que conozca su contenido. Si la persona debe firmar un documento, permítale que lo lea primero en un computador (para lo cual en su entidad debe estar instalado el programa JAWS) y proceda a imprimirlo para que o firme. También puede solicitar que se traduzca a braille y permitir que la persona firme la copia en braille. Otra opción es leer el documento en voz alta y que el funcionario o funcionaria certifique que leyó el documento en voz alta a la persona ciega y que el documento lleve la firma del funcionario o de la funcionaria.
- j. Si se trata de una persona con baja visión, se recomienda usar tipografía grande, de alto contraste (tinta negra sobre papel blanco, por ejemplo) y usar una fuente Sans-Serif (por ejemplo, Verdana, Arial, Calibri). Se recomienda usar fuente de tamaño 18 puntos o superior y no usar itálicas. Envíe los documentos en formato digital (preferiblemente Word).

7.2 Recomendaciones para la atención de usuarios con discapacidad auditiva

Se relacionan a continuación algunas recomendaciones a tener en cuenta cuando una persona con discapacidad visual se acerque al sistema de administración de justicia:

- a. En caso de ser personas hipoacúsicas que se comunican en la modalidad oral y realizan lectura labial, el operador de justicia debe ubicarse dentro del campo visual de la persona, articular y modular las palabras correctamente a un ritmo moderado, con o sin voz, según pedido expreso de la persona.
- b. Si la persona con discapacidad auditiva está acompañada, se recomienda que el operador se dirija directamente a ella y no a su acompañante o intérprete, evitando así la tercerización en el manejo de la información. En lo posible deben evitarse ruidos ambientales y que varias personas hablen al tiempo.
- c. Si la comunicación se establece en español escrito, se debe recurrir a la elaboración de oraciones claras, en lenguaje sencillo, evitando tecnicismos y con un formato que facilite la lectura y la comprensión.

7.3 Recomendaciones para la atención de usuarios con discapacidad cognitiva

Se relacionan a continuación algunas recomendaciones a tener en cuenta cuando una persona con discapacidad visual se acerque al sistema de administración de justicia:

- a. Dirijase de manera cordial a la persona con discapacidad, por su nombre, utilizando un tono de voz adecuado y hablando pausadamente para facilitar la comprensión de instrucciones o conceptos. Dependiendo del proceso de salud mental, muchas personas se sienten intimidadas cuando hay un contacto visual directo, o la voz es muy alta. Recuerde que hay grados de sensibilidad distintos. Trate de hacer sentir a la persona cómoda, tranquila y segura en el momento de atenderla.
- b. Evite prejuicios frente al proceso individual de salud mental, no emita juicios ni utilice palabras que descalifiquen a la persona con discapacidad psicosocial, como por ejemplo “loco”, “demente”, “¿a usted qué le pasa?”, o señalarlo despectivamente por su diagnóstico (“bipolar”, “esquizofrénico”, etc.).
- c. Brinde el tiempo necesario para resolver las inquietudes de la persona con discapacidad psicosocial.
- d. Evite comentarios sobre conductas que pueda tener la persona con esta discapacidad, por ejemplo, movimientos involuntarios, inquietud, somnolencia, entre otros.

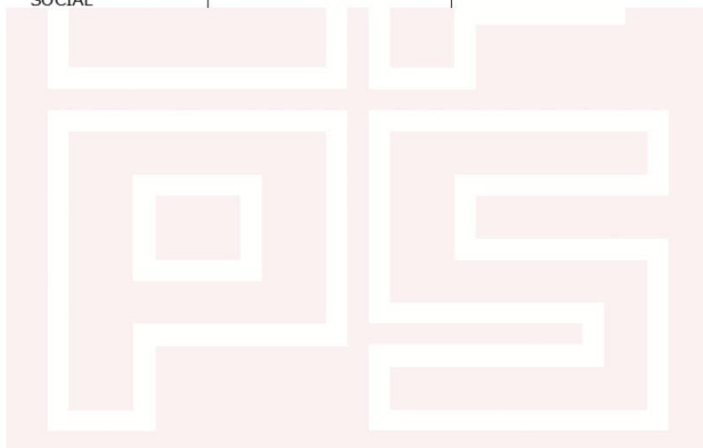
7.4 Recomendaciones para la atención de usuarios con discapacidad física

- a. No manipular, tocar o empujar la silla de ruedas o el bastón de la persona con discapacidad puesto que hace parte de su espacio y privacidad.
- b. En caso de que el usuario necesite ayuda para la accesibilidad, preguntar a la persona con discapacidad como podía auxiliarse, de obtener aprobación del o ella debe guiar la ayuda.
- c. Al momento de dirigirse a una persona con discapacidad que utilice silla de ruedas el profesional o estudiante deberá sentarse o arrodillarse, de modo que quede a nivel del usuario, así no denotará una posición dominante o jerárquica.
- d. Se deberá verificar que el usuario quede a la altura y distancia adecuada del escritorio o la silla, buscando alternativas de acercamiento, en especial con las personas de talla baja.
- e. No tocar o tomar del brazo a la persona con discapacidad, excepto previa autorización.



8. Entidades de apoyo ante situaciones de crisis o imprevistos

ENTIDAD	DIRECCIÓN	CONTACTO
ASOCIACION DE SORDOS DE NORTE DE SANTANDER	Av. 8 #12-69 Apto 102 Edificio Yolanda, Centro – Cúcuta.	asonorte_1977@hotmail.com
ASPANORT - ASOCIACIÓN DE PADRES Y FAMILIARES DE PERSONAS CON TRASTORNO DEL ESPECTRO AUTISTA, ASPERGER Y SINDROME DE RETT	SIN DIRECCIÓN FÍSICA	asociacionaspanot@gmail.com
OFICINA ASESORA PARA LA DISCAPACIDAD DE LA GOBERNACION DE NORTE DE SANTANDER	Calle 6 BN #12E-109 - Centro de Rehabilitación Cardioneuromuscular - Barrio Los Acacios.	discapacidad@nortedesantander.gov.co
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE BIENESTAR SOCIAL	Av 7 Calle 5 y 6 Centro Comercial Las Mercedes	(7) 5784949 EXT 417



Bibliografía

- Constitución Política de Colombia, 1991.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad
- Protocolo de Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación y/o Arbitraje Inclusivos para Personas con Discapacidad, Ministerio de Justicia y del Derecho.

