

PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA EN EL ACCESO A LA JUSTICIA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



La justicia
es de todos

Minjusticia

Tejiendo Justicia

Red Universitaria por la Igualdad,
Inclusión y Transparencia

PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA EN EL ACCESO A LA JUSTICIA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

GLORIA MARÍA BORRERO RESTREPO

Ministra de Justicia y del Derecho

JUANITA LÓPEZ PATRÓN

Viceministra de Promoción de la Justicia

ESTEBAN JARAMILLO ARAMBURO

Director de Justicia Formal

TATIANA ROMERO ACEVEDO

Coordinadora Grupo de Fortalecimiento a
la Justicia con Enfoque de Género

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Karen Ortiz

Oficina de Prensa y Comunicaciones

2019

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 las barreras que tiene que enfrentar una persona con limitaciones físicas, mentales o sensoriales al entrar en interacción con el entorno, y que le impiden el pleno ejercicio de sus derechos.

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 Estado colombiano está llamado a garantizar un sistema de justicia inclusivo que vele por el amparo efectivo de los derechos para todos y que elimine acciones que pueden configurar actos de discriminación o revictimización.

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 a 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, deficiencias en los sistemas de comunicación alternativa, insuficiente presencia de ajustes razonables, entre otros aspectos.

Como respuesta a lo anterior se construye el presente documento, que permite identificar y controlar las barreras que enfrentan las personas con discapacidad en los servicios de justicia, y que ofrece herramientas para hacer efectivo el derecho al acceso a la justicia para todos desde una perspectiva social de derecho y un desarrollo diferencial.

1. CONCEPTOS BÁSICOS

ACCESO Y ACCESIBILIDAD: Condiciones y medidas que se deben cumplir para adaptar el 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 para ser utilizadas en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas, especialmente por aquellas con capacidades motrices, sensoriales o intelectuales diferentes.

ACCIÓN SIN DAÑO: Este enfoque busca que los prestadores de servicios de justicia realicen su trabajo 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 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 jurídica. 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 INCLUYENTE: 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 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.

LECTURA FÁCIL: Método para hacer entornos comprensibles para todos y que facilita el aprendizaje, comprensión, participación y acceso a la información de los mensajes escritos a las personas con discapacidad. 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.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD: Personas que tienen limitaciones 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:

- **Discapacidad física:** Personas que tienen una movilidad reducida de su cuerpo o requieren de ayudas para manipular objetos, debido a las condiciones externas que las rodean.

Ejemplos: Personas que utilizan bastón y silla de ruedas o ayudas técnicas como prótesis u órtesis, entre otras.

- **Discapacidad sensorial:** Personas que por alguna afectación, ya sea completa o parcial en sus sentidos, encuentran una serie de obstáculos para comunicarse o realizar sus actividades cotidianas.

Ejemplos: Personas sordas, Sordociegas (que se incluye dentro de las discapacidades múltiples) y personas ciegas o de baja visión.

- **Discapacidad Intelectual/Cognitiva:** Personas cuyo proceso de pensamiento, aprendizaje y adquisición y proyección del conocimiento es diferente, de otras maneras, de otros modos y a otros ritmos.

Ejemplo: Personas con Síndrome de Down o con autismo.

- **Discapacidad Mental/Psicosocial:** Personas cuyas funciones o estructuras mentales o psicosociales son diferentes. Una enfermedad mental no significa discapacidad, sino una consideración distinta a los modos de relación con el mundo, las demás personas e incluso con ellas mismas.

Ejemplo: Personas diagnosticadas con depresión, esquizofrenia, trastornos bipolares, entre otras. Es importante anotar que las personas con discapacidad psicosocial no pueden ser asimiladas con aquellas que tienen discapacidad intelectual, puesto que su proceso de aprendizaje no se ve comprometido.

- **Discapacidad Múltiple:** Personas en quienes se combinan varios tipos de discapacidad, que generan necesidades más diferenciadas y barreras sociales mucho más complejas.

Ejemplo: Personas que tienen sordoceguera, pero además parálisis cerebral.

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 acerca de los aspectos del espacio y del servicio.

TOMA DE DECISIONES CON APOYO: Proceso de escucha y apoyo a la persona con discapacidad intelectual y/o mental para identificar sus metas, deseos, voluntad y preferencias y apoyarla en que las logre. Las familias, instituciones y los sistemas tienen que garantizar que las preferencias de la persona con discapacidad sean reconocidas e implementadas, sin discriminación.

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. CRITERIOS PARA EL SERVICIO INCLUSIVO

2.1. Accesibilidad

2.1.1. Accesibilidad de las Instalaciones.

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 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 manera 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 la 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 pomos 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.

2.1.2. Accesibilidad de la Información.

Las entidades prestadoras de servicios de justicia recurren 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 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).
- Ubique y disponga los elementos informativos de manera que puedan ser apreciados desde diferentes alturas y ángulos visuales por parte de los usuarios.
- En cuanto sea posible, todo documento impreso debe contar con versión digital accesible en la página web de la entidad.
- La imagen de las personas con discapacidad no debe estar subrepresentada 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.

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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 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.
- 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.
- Los audios grabados deben tener la transcripción textual del contenido, y los videos deben contener audiodescripción¹ e interpretación en lengua de señas colombiana.

2.1.3. 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 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
- 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.

fuentes Sans-Serif (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.

2.2. 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 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 colocarse 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 ofen-sivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su digni-dad y sus capacidades.

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado / Inválido / Lisiado	Personas con discapacidad
Minusválido / Defecto de nacimiento / Malformación / Postrado	Si se debe mencionar de manera específica el tipo de discapacidad, agregue los términos física, sensorial (auditiva o visual), mental (cognitiva o psicosocial) o múltiple
Deforme / Enano / Confinado a una silla de ruedas / Cojo / Mudo	
Sordomudo / Tullido / Lisiado / Paralítico / Retardado mental	
Bobo / Tonto / Mutilado / Neurótico / Esquizofrénico / Epiléptico	
Pobrecito / Cieguito / 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). Sin embargo, en ocasiones puede ser útil conducir la mano del usuario hacia el objeto, previo aviso, e indicarle de lo que se trata.

2.3. 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.

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

Los ajustes razonables 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. Sin embargo, a continuación presentamos algunas sugerencias de ajustes razonables que puede aplicar según el caso:

- Enviar un documento de forma digital en formato Word para una persona con discapacidad visual que usa lector de pantalla.
- Contar con materiales informativos acerca de trámites y servicios que sean de fácil lectura y en Braille.
- Contar con materiales informativos empleando macrotipos², teniendo en cuenta las siguientes especificaciones:

² Impresión ampliada en tamaño de textos, imágenes, gráficos, entre otros, para el acceso a la información para personas con baja visión o adultos mayores.

Letra Arial o Verdana

Tamaño de la letra entre 12 a 36 puntos,

Alineado a la izquierda,

Interlineado 1.5 a doble,

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

- Dedicar, si es necesario, un poco más de tiempo con la personas con discapacidad para asegurar que la información que se está dando sea bien entendida por la persona que está siendo atendida.
- Realizar la atención en un lugar que no genere estrés.
- Utilizar un lenguaje menos técnico y más simple.
- Agendar al usuario en horarios en los que sea para él más fácil hacer presencia en y prestar atención en el trámite.
- Permitir los recesos necesarios y adaptar las condiciones de tiempo favorables para las intervenciones de las personas en situación de discapacidad.
- Permitir que personas de confianza o quienes integren la red de apoyo de la persona en situación de discapacidad, participen en los espacios de prestación del servicio. Esto, sólo si la persona con discapacidad está de acuerdo con ello.
- No obstaculizar el ingreso de perros guía u otros animales de apoyo o de servicio.
- Requerir la presencia del usuario en las instalaciones de la entidad, sólo cuando ello sea absolutamente necesario y no haya sido posible recurrir a otros medios para estar en contacto con él.
- 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.
- Dar vía libre al uso de recursos que faciliten la concentración y la tranquilidad del usuario. Si el usuario así lo solicita, autorice 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.

- Recoger la huella digital o cualquier otro método que acredite la identificación, de quien no esté en condiciones de firmar un documento.
- Flexibilizar los trámites.
- Prestar colaboración física en la ejecución de una tarea (por ejemplo diligenciamiento de formatos) o en la movilización dentro de la entidad.
- Recurrir al registro audiovisual de la expresión de la voluntad de la persona con discapacidad, en lugar de la redacción y suscripción de documentos.
- Aumentar la intensidad de las audiencias privadas en el trámite conciliatorio.

3. 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.

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.

En todo caso, los apoyos que se 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.

3.1. Sugerencias para la identificación de apoyos

- Pregunte directamente al usuario si necesita apoyos, y cuáles. Nadie mejor que él para poder identificar cómo proceder.
- De necesitar identificar y definir apoyos, 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, de ser el caso:

- » 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?
- »Cuál es la manera en que la persona con discapacidad emplea para comunicarse?
- » El usuario con discapacidad sabe leer y escribir?
- » El usuario con discapacidad comprende instrucciones?
- » El usuario con discapacidad permanece atento?
- » El usuario con discapacidad necesita que alguien le ayude a comunicar ideas?
- » 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.

3.2. Suministro de Apoyos

- Una vez identificadas posibles necesidades de apoyo, confirme con la persona con discapacidad su aquiescencia para que ellos sean prestados.
- 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.

- Adviértale a la persona de apoyo que no podrá influenciar indebidamente la decisión que tome la persona con discapacidad.

3.3. Aplicación de Salvaguardias

Las salvaguardias son aquellas medidas que se deben adoptar 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 servicio 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 en el que conste:
 - » Para qué actividades se requirieron apoyos;
 - » Cómo fueron identificadas las necesidades de apoyo.
 - » Qué personas actuaron cómo 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.
- 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:
 - a. Guiar sus actuaciones como apoyo conforme a la voluntad y preferencias de la persona con discapacidad.
 - b. Mantener y conservar una relación de confianza con la persona con discapacidad a quien presta apoyo.
 - c. Mantener la confidencialidad de la información de la persona con discapacidad a quien presta apoyo.
 - d. 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.
- Tome medidas para que no se presente una sustitución de la persona con discapacidad en la toma de decisiones, por parte del apoyo.

4. HITOS DEL SERVICIO

Los hitos antes señalados suponen momentos de verdad en los cuales se 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.

4.1. Disponer

- Verifique que se cuenta 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 la persona usuaria. Recuerde que muchas de estas herramientas son gratuitas y solo requieren ser descargadas³.
- 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 los diversos formatos que emplea y los modelos de las comunicaciones requeridas para la prestación del servicio o en el marco del mismo, se encuentren amparados por 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

3 JAWS: A través del programa “Vive 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://convertic.gov.co/641/w3-propertyvalue-15339.html>. Magic Vision: Mintic también promueve el uso de este software, que amplía hasta 16 veces el tamaño de las letras en pantalla y permite variar color y contraste, beneficiando a personas con baja visión o que estén empezando a experimentar problemas visuales por cuestiones de edad. Disponible en <http://convertic.gov.co/641/w3-propertyvalue-15340.html>

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 utilización⁴.
- 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.
- Ajuste los formatos y demás opciones para solicitar servicio, de manera que incorporen la posibilidad de que el usuario señale qué ajustes y apoyos va a requerir.
- Haga un listado de qué ajustes pueden requerirse por los usuarios con discapacidad, y adelántese a garantizar que los mismos estén disponibles.

4.2. Acoger

Este hito marca el primer encuentro del usuario con discapacidad, con el personal institucional. 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 vigilante, 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.

4 Centro 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.centroderelievo.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, al cual pueden acceder desde un dispositivo con conexión a internet, amplificación de audio y micrófonos (celulares, tabletas o computadores adaptados). Se encuentra disponible en <http://www.centroderelievo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html>

- Permita siempre el acceso de perros guía u otros animales de apoyo a las instalaciones de la entidad.
- 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.

4.3. 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. 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, que le permite 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). 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 de-

ben 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 debe estar explicada 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 porque 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.

4.4. Asesorar

- 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.
- 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, indíquelo así y, de ser posible, acompañe al usuario al lugar donde le pueden dar respuesta efectiva a su solicitud / inquietud.
- 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.
- 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.
- 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.
- Retroalimente al usuario sobre el resultado de la atención.
- Para confirmar que la persona comprendió y está entendiendo la información, pídale que exprese lo que usted le ha explicado en sus propias palabras.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Considere como una opción la grabación de la sesión, con el consentimiento del usuario. La grabación puede servir como instrumento para refrendar la manifestación de voluntad del usuario.

- 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.
- Dele al usuario información complementaria sobre cualquier estímulo auditivo (músicas 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.
- 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.
- 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).
- 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.
- Deje claro a la persona acompañante que la consulta se hace para la persona con discapacidad y sugiérale no influir en su comunicación con la persona.
- Establezca un ambiente tranquilo y apóyelo en la concentración durante la asesoría o la audiencia.
- 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.

Desarrollo del Trámite Conciliatorio.

Si la entidad tiene competencias conciliatorias, tenga presente lo siguiente:

- 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 es necesario expedir una constancia de asunto no conciliable, genere 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 protocolos 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, si considera 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.
- Las personas de apoyo deberán suscribir un documento de compromiso de confidencialidad y veracidad de la información que conozcan durante el proceso.
- 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, genere el llamado de atención respectivo, reafirme cuál es el papel del apoyo en el trámite y vele porque 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 garantizan el mérito ejecutivo del acta de conciliación (quién, qué, cómo, cuándo, dónde).

4.5. Cumplimiento del Objetivo

- 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.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA EN EL ACCESO A LA JUSTICIA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



**La justicia
es de todos**

Minjusticia

Tejiendo Justicia

Red Universitaria por la Igualdad,
Inclusión y Transparencia

www.minjusticia.gov.co