



CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



RED DE CONSULTORIOS JURÍDICOS GRATUITOS “UNIANDES”



AMBATO - ECUADOR

PROTOCOLO DE LA RED DE CONSULTORIOS JURÍDICOS GRATUITOS INCLUSIVOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



INTRODUCCIÓN

La Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES), siguiendo los postulados emanados de la Norma Rectora de nuestra legislación la cual impone al Estado el deber de Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social, dándole un valor trascendental a las personas con discapacidad al ser incluidos dentro del grupo de atención prioritaria, los cuales de acuerdo a lo establecido en el Artículo 35 del texto constitucional, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado.

En este escenario, considerando la necesidad de consolidar la premisa previamente expuesta se decidió elaborar un protocolo holístico que dispone las pautas de atención a las personas con discapacidad en los consultorios jurídicos, ya que, el acceso expedito a la justicia debe ser garantizado a estos ciudadanos que son vulnerables debido a su condición y por lo cual requieren ser atendidos de manera especial a los fines que puedan tener respuesta, real y objetiva cuando acuden a dichas instancias por cuanto necesitan solventar una situación problemática que los pudiese afectar en su integridad psíquico-emocional, de manera que se consolide de manera eficiente y eficaz su inclusión en todos los sectores de la sociedad.



CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



PRESENTACIÓN

En el Ecuador las personas con discapacidad y sus familias están amparadas por normativas nacionales e internacionales: La Constitución de la República (2008), Ley Orgánica de Discapacidades (2012) y su Reglamento; la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU-2006) y La Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad (OEA-1999), las cuales establecen un marco normativo amplio y suficiente para la garantía y ejercicio de sus de derechos. Los derechos de las personas con discapacidad han sido considerados al momento de construir los instrumentos de planificación nacional, el Plan Nacional del Buen Vivir 2014 a 2017 ubica en su objetivo número 2 el auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial en la diversidad; que guarda relación con el trabajo con los grupos de atención prioritaria entre los cuales están contempladas las personas con discapacidad.

En este sentido, además del Plan Nacional del Buen vivir, se han generado instrumentos de planificación específicos que permitan brindar lineamientos para el trabajo concreto con grupos diversos, es así como a través de talleres participativos, fue construida la Agenda Nacional para la Igualdad en Discapacidades (ANID 2014-2017), con la participación del organismos y entidades del Estado, sector privado y la sociedad civil y el aval de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – SENPLADES a través de sus Direcciones de Políticas Públicas y Reforma Democrática del Estado.

En este contexto, bajo la premisa que la política pública responde a un curso de acción de la gestión pública que institucionaliza la intervención pública sobre un problema social identificado como prioritario y que convierte esa acción en Política de Estado, el Consejo Nacional para la igualdad de las Discapacidades realizará:

1. Formulación de políticas públicas y herramientas de gestión pública para erradicar la desigualdad y la discriminación que afectan la vida de las personas con discapacidad y sus familias, en coordinación con las entidades rectoras y ejecutoras del Estado; sector privado y sociedad civil.
2. Transversalización de las políticas públicas y el principio de igualdad y no discriminación en discapacidades en la planificación institucional de los organismos y entidades del Estado para garantizar el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y sus familias. Observancia De la aplicación de



CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



las políticas públicas en discapacidades y el cumplimiento de la normativa nacional e internacional de los derechos humanos de las personas con discapacidad y sus familias a través de mecanismos de control social y rendición de cuentas.

3. Seguimiento y evaluación del cumplimiento de las políticas públicas implementadas por los organismos y entidades del Estado de acuerdo a sus competencias, sus presupuestos, resultados e impactos, para el ejercicio y garantía de derechos humanos de las personas con discapacidad y sus familias.

Al respecto, con la aprobación de la **Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad**, en el mes de diciembre de 2006, se generó un gran hito a través de cual se consolida la importancia de los derechos humanos, dejando atrás concepciones retrogradadas e inaceptables acerca de la discapacidad, siendo reemplazarlas por un enfoque social que se adapta a la realidad. 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 condición, y se da vía libre a la **autodeterminación de estos grupos vulnerables**, de manera que puedan desenvolverse sin limitaciones participando en todas las decisiones que los afecten en el desarrollo de sus vidas.

En el mismo orden de ideas, la Universidad Regional de los Andes ha sumado a los esfuerzos por hacer realidad el propósito de la convención, asumiendo 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 virtud que 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 en el ámbito de los consultorios jurídicos y los centros de conciliación, entre ellas las siguientes: 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.

Por lo que, consciente de la magnitud de la problemática, UNIANDES quiere que este protocolo contribuya a solucionar esas dificultades y se constituya en el principal referente para **brindar un servicio inclusivo** en los centros de conciliación y consultorios jurídicos del país, ofreciendo herramientas que hagan efectivo el derecho al acceso a la justicia para las personas con discapacidad.



CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



1. CONCEPTOS BÁSICOS

Con el propósito de sentar la base para el uso de un lenguaje común, claro y sencillo en la prestación de servicios inclusivos en los consultorios jurídicos y centros de conciliación del país, a continuación se presentan algunas definiciones de conceptos básicos sobre atención a personas con discapacidad:

Accesibilidad:

- Acceso al medio físico.
- Servicios de transporte.
- Tecnologías de la información y comunicación.
- Turismo, cultura, arte, deporte y recreación:

Fomentar la participación y el desarrollo de las personas con discapacidad.

Protección y seguridad social:

Acceso de las personas con discapacidad a todos los bienes y servicios sin discriminación.

Legislación y justicia:

- Cumplimiento y defensa de los derechos de las personas con discapacidad establecidos en la normativa vigente.

Vida libre de violencia:

- Garantizar que las personas con discapacidad, así como sus familiares y las personas que proveen de cuidado, tengan una vida libre de violencia.

Política pública y rendición de cuentas:

- Lograr que el enfoque de discapacidad sea transversalizado en la política pública, normativa, planificación y gestión institucional.

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



CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



- **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: Deficiencia física, mental o sensorial, permanente o temporal, que limita a una persona para realizar alguna actividad esencial de su vida diaria, y que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social.

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 todas 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.



CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



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.

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 los órganos de los sentidos, y puede ser visual, auditiva o sordoceguera.
- Intelectual o cognitiva: Síndrome de Down, autismo, problemas de aprendizaje, entre otros.
- Motriz o física: Personas con deficiencias en su motricidad en miembros superiores e inferiores, deficiencias del sistema nervioso central que limitan o impiden su movilidad y desplazamiento, con o sin dispositivos de apoyo o prótesis. También se incluyen las personas de talla baja.
- Mental o psicosocial: Trastornos psicológicos o psiquiátricos.
- Múltiple: Personas con más de una de las deficiencias anteriores.

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 buscan 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, 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: Proceso de escucha y apoyo a la persona con discapacidad intelectual y/o mental para identificar sus metas 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: El trato digno al usuario 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,



CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



y en igualdad de oportunidades); 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 condición de discapacidad, lo que permite generar un ambiente agradable de interacción).

En este escenario, con la implementación del presente protocolo se pretende: Normar, regular y controlar la calidad de los servicios de los Consultorios Jurídicos en relación con la atención y protección especial de las personas con discapacidad fortaleciendo el Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social, como prestadores de servicios.

PROCESO DE LAS(FASES) DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LOS CONSULTORIOS JURÍDICOS:



2. REFERENTES PARA LA ATENCIÓN INCLUSIVA AL USUARIO

En los consultorios jurídicos y centros de conciliación del Ecuador todos los colaboradores que interactúan directamente con los usuarios deben conocer ampliamente los requisitos para una atención 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.



CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



El compromiso institucional y de los colaboradores con la calidad del servicio debe ser integral, esto significa que los consultorios jurídicos y centros de conciliación deben asegurar la disposición de recursos, gente, tecnología e infraestructura, para que se logre un alto grado de asertividad en cada momento de verdad. Se deben implementar mediciones de satisfacción de los usuarios que incluyan aspectos que permitan una evaluación integral y la formulación de acciones para un mejoramiento continuo. Los siguientes son algunos **elementos**

para cultura de un servicio de calidad e inclusivo en los consultorios jurídicos y centros de conciliación del país:

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: “el servicio es alegría”.

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.

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.

FASE 1: PROMOCIONAR

Aspectos básicos:

Este hito da inicio al concepto de **Servicio Jurídico Incluyente**, y se relaciona con la forma que utiliza el consultorio jurídico o el centro de conciliación para divulgar y dar a conocer la



CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



información sobre los servicios que ofertan. Para ello, se cuenta con canales variados, entre ellos los siguientes:

- Página web
- Correo electrónico
- Señalización de fachadas
- Anuncios en prensa, radio y televisión
- Volantes y demás medios escritos

En el proceso de divulgación de la información sobre los servicios del consultorio jurídico o el centro de conciliación es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos: • En el caso de las páginas web, debe tenerse en cuenta que su finalidad es ser un punto asertivo y eficaz de interacción con el usuario, por esta razón su diseño debe estar pensado en el usuario y en sus necesidades y características. (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).

- 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 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.
- Revisar y cumplir las normas técnicas existentes para la accesibilidad de las páginas web. Revisar y cumplir las normas técnicas existentes para la accesibilidad física a las entidades que prestan servicios al público. Revisar y cumplir las normas técnicas de señalización para puntos de atención y servicio al ciudadano.

Protocolo para la Promocionar la información:

- 1) Use información clara y gráficos de rápida y amena lectura.



CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



- 2) Señale los servicios de la institución.
- 3) Indique el direccionamiento estratégico de la entidad (misión, visión, valores.)
- 4) Divulgue noticias sobre la institución.
- 5) Divulgue deberes y derechos de los usuarios de consultorios jurídicos y centro de conciliación
- 6) Señale otros métodos y medios de atención al usuario.

FASE 2: RECEPCIONAR Aspectos básicos: Este hito es el **primer momento de verdad** que tiene el usuario. Por lo general, esta interacción se da con funcionarios de apoyo del consultorio jurídico o el centro de conciliación, como vigilantes, secretarías y recepcionistas. Este personal debe estar capacitado para dar un **trato amable e inclusivo al usuario**, brindando información relevante sobre el procedimiento para la atención. El personal de vigilancia y de recepción debe demostrar amabilidad en su atención. Los vigilantes deben evitar preguntar a las personas para dónde van o a quién buscan, pues esta información deberá ser suministrada cuando se haga el registro correspondiente en la recepción y se le asigne al usuario ficha de entrada, turno de asesoría o su equivalente. Para las revisiones de maletines, paquetes o demás efectos personales, al ingreso o a la salida de los usuarios, se les deberá informar, de manera cordial, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en las instalaciones del consultorio jurídico o centro de conciliación. El ingreso de equipos de cómputo, fotografía, video u aparatos e instrumentos similares debe ser debidamente registrado en la minuta de vigilancia, para evitar ingresos y retiros de elementos no autorizados. Se debe hacer de manera ágil y amable, para evitar represamientos en la entrada y retrasos de los usuarios o colaboradores en el desplazamiento hacia su destino. También acá se debe informar que es por seguridad y protección de sus propios elementos. Se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones generales:

- La disposición y altura de los módulos de atención deben adecuarse para que los funcionarios tengan visibilidad, de manera que pueda advertir la presencia de las personas con discapacidad incluyendo personas de talla baja el hombre que mide menos de 1.40 metros y la mujer que mide menos de 1.30 metros).
- La configuración del espacio y los objetos debe permitir una adecuada interacción con los funcionarios.
- Todas las personas que interactúan con los usuarios, en los diferentes escenarios del canal presencial, 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.

Protocolo para recepcionar al usuario



CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



- Como primera medida, es necesario que se implemente un proceso de formación, dirigido a personal misional y no misional, que aborde las temáticas del trato digno al usuario y las estrategias de atención a personas con discapacidad. - Una vez se haya activado el proceso del servicio con el ingreso del usuario, dé un saludo, en lo posible sin esperar que sean los usuarios quienes saluden primero. Ejemplo: *“buenos días, buenas tardes, (decir nombre y apellido ¿En qué puedo servirle?”* Asegúrese que sea un trato formal, espontáneo y sincero. - Desde la llegada misma del usuario al consultorio se le debe brindar un trato digno e inclusivo. - Haga contacto visual con el usuario desde el momento en que se acerque a la entrada, recepción o sitio de ingreso - Realice la revisión y registro de equipos. - Indique al usuario el sitio de registro. - No olvide despedir de forma cordial al usuario.

Accesibilidad al medio físico - Se sugiere implementar un esquema funcional que establezca las siguientes áreas diferenciadas: (I) zona de recepción; (II) zona de permanencia; (III) zona de atención; y (IV) zona administrativa.

- Instalaciones básicas que comprendan los siguientes elementos: iluminación; ventilación; acústica; señalización; sistema de seguridad; red de voz y datos; buzones; cuarto de cómputo; tableros de información. - 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)

- 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 -Muros en bloque, pañetados y acabados en pintura a color a escoger

-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.



CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



- Facilite en todo momento las maniobras de las personas en el espacio arquitectónico de la oficina de manera que puedan moverse sin esfuerzo
- 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.
- Para planear un **acceso incluyente** desde el exterior hacia el consultorio jurídico o centro de conciliación se dan las siguientes recomendaciones (si bien algunas de ellas no son potestad de la entidad sino de otras autoridades, se enuncian para ofrecer garantías incluyentes y accesibles):
 - Conecte las esquinas de andenes con cruces y genere superficies homogéneas, regulares y continuas para garantizar la conectividad y continuidad del corredor peatonal urbano circundante a la oficina.
 - Implemente guías podotáctiles de encaminamiento y alerta
 - Vele por que haya condiciones físicas de regularidad y homogeneidad de la superficie del corredor peatonal urbano.
 - Garantice la apropiada movilidad horizontal, diagonal y vertical con el uso de escaleras, rampas estáticas, rampas móviles y ascensores.
 - Contrarreste la presencia de escalones en la entrada 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.



CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



-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.

- Para facilitar los **recorridos** del usuario con discapacidad dentro de la oficina se dan las siguientes recomendaciones:

-Destine espacios amplios y suficientes de circulación prioritariamente para maniobra de las personas usuarias de silla de ruedas, caminadores, muletas o bastones

-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. -Implemente guías podó táctiles en piso para ubicar, orientar y encaminar a un usuario con discapacidad visual. Determine la prioridad de los recorridos teniendo en cuenta el punto de ingreso, el área de espera y la zona de atención, entre otros.

Estrategias para Recepcionar a una persona con discapacidad:

- 1) Concéntrese en la persona, no en su discapacidad.
- 2) Dé un saludo de bienvenida.
- 3) Rompa el hielo: La amabilidad se transmite mediante la sonrisa, la mirada diáfana y las palabras suaves y seguras.
- 4) Nunca deje de sonreír. Hágalo de manera natural, sin esfuerzos y sin gestos que no son los suyos.
- 5) Cuando la persona esté acompañada por un familiar, amigo o cuidador, no los mire a ellos; mire y diríjase siempre al usuario.
- 6) Mire directamente a los ojos y evite distraerse con su celular o monitor. Así esté atendiendo a una persona ciega, ella detecta su distracción.
- 7) Piense que una persona con discapacidad necesita ayuda no por su condición de discapacidad, sino por su condición de ciudadano con derecho al acceso a la justicia. Seguramente usted ya conoce a personas con discapacidad muy hábiles que demuestran su autonomía de manera evidente.
- 8) ¡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?”*



CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



9) Si la persona le dice que no requiere ayuda, no insista. Si su respuesta es un “sí”, entonces pregunte: *“¿Por favor, indíqueme cómo puedo ayudarlo?”*

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

11) 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.

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

13) Dese la oportunidad de interactuar con la persona con discapacidad, es algo enriquecedor.

Lenguaje incluyente:

A) 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.

B) 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.

C) Nunca deben utilizarse términos como “discapacitado”, “minusválido”, “inválido”, “lisiado”, “sordomudo”, “postrado”, “confinado a la silla de ruedas” u otros que atenten contra la imagen, la dignidad y las capacidades de las personas con discapacidad. El término apropiado es PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

D) Evite usar diminutivos en el trato con las personas con discapacidad y con terceros; nunca utilice términos como “pobrecita”, “la cieguita”, “la sordita”, “el cojito”, “el mudito”, “el mochito”, o “el discapacitado”.

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

F) Evite utilizar palabras como “aquí”, “allá”, “esto” o “aquello”. Es preferible utilizar términos más orientativos como “a la izquierda”, “detrás de usted”

G) En ocasiones puede también ser útil conducir la mano del usuario, previo aviso, hacia el objeto e indicarle de lo que se trata.

H) Avísele al usuario con discapacidad visual cuando se haya ido, ya que de lo contrario puede dirigirse a usted pensando que aún permanece allí.



CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



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

- Posibilite el acceso por la entrada principal y accesos secundarios considerando la facilidad que tenga una persona usuaria de silla de ruedas. Con esta referencia, cualquier persona puede usar la puerta.

- Se debe superar la diferencia de niveles en altura; por una rampa transita todo el mundo, mientras que las escaleras dificultan o impiden la superación.

- 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.

Señalética: - 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.

- Utilice señalética podotáctil (superficie texturizada en el piso) para ubicar, identificar y encaminar puntos importantes del servicio, como el acceso por la entrada principal, trayecto hacia la recepción, área de espera y trayecto a la zona de asesoría.

- 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.



CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



FASE 3: REGISTRAR. Aspectos básicos: 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, entrada o ventanilla 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. Se le debe preguntar al usuario hacia dónde se dirige (en caso de que se presten varios servicios, como consulta jurídica, conciliación, clínica jurídica, etc.).

Seguidamente se anunciará su presencia a la dependencia, área o funcionario correspondiente y se le dirá, en tono amable, si debe esperar. Posteriormente se le ayudará a diligenciar el formato de registro que tenga la entidad y se le indicará a dónde debe dirigirse. En la inducción al personal de vigilancia y administrativo se debe capacitar ampliamente sobre la distribución locativa y los servicios de la entidad, para una orientación inicial más efectiva.

PROTOCOLO PARA EL REGISTRO USUARIO

1. Refiérase siempre a los usuarios con discapacidad como “persona con discapacidad”, no como “discapacitado”.
2. Haga contacto visual con el usuario desde el momento en que se acerque al sitio de ingreso.
3. Dé un saludo de bienvenida, en lo posible sin esperar que sean los usuarios quienes saluden primero. Ejemplo: *“buenos días, buenas tardes, (decir nombre y apellido)... ¿En qué puedo servirle?”* Asegúrese que sea un trato formal, espontáneo y sincero.
4. Pregunte al usuario sus datos básicos de identificación y procedencia e indague sobre su necesidad específica o el lugar hacia donde se dirige.
5. Pregunte al usuario si tiene alguna discapacidad, no lo dé por hecho.
6. En esta primera interacción con el usuario, especialmente si se trata de un usuario con discapacidad, propicie un diálogo privado (a solas con el usuario) que permita identificar los apoyos o ajustes requeridos para su comunicación, para el momento de la asesoría y para la futura toma de una decisión.
7. Reconozca o indague sobre los medios, modos, formas o formatos que usa la persona para comunicarse y las medidas que deban adoptarse para proteger la voluntad, preferencias y toma de decisiones del usuario con discapacidad, según los siguientes aspectos:



CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



- Expresión y recepción del lenguaje de la persona con discapacidad: Lenguaje verbal oral, lenguaje verbal escrito y/o lengua de señas colombiana; sistemas de comunicación para personas sordociegas; lenguaje no verbal (gestos, sonidos, movimientos corporales, señas no convencionales, gestos de agrado y desagrado).
 - Capacidad de comprensión: La persona pregunta varias veces lo mismo; requiere que le repitan más de una vez; se toma tiempo para responder; requiere ayuda del acompañante para expresar ideas, necesidades y opiniones; permanece en silencio al hacerle preguntas; sonidos y movimientos que no responden comunicativamente a lo preguntado; muestra interés en la conversación.
 - Tratamiento farmacológico: Indague si se encuentra en algún tratamiento con medicamento que le produzca somnolencia, pérdida de la capacidad de comprensión, de atención o falta de interés, para determinar el horario en que es más prudente realizar la asesoría y la toma de decisiones.
- 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
 - Aplique un formulario exclusivo para usuarios con discapacidad que permita la caracterización de la persona y la obtención de información adicional para brindar un mejor servicio a este grupo poblacional.
 - Contacte al servidor hacia donde se dirige el usuario y anúncielo (cuando la especificidad de su necesidad aplique).
 - Entréguele al usuario el adhesivo o ficha con la que se identificará dentro de las instalaciones.
 - Indíquelo al ciudadano el lugar exacto a dónde debe dirigirse y asegúrese de que ha comprendido correctamente
8. Evite utilizar los términos: Discapacitado / Inválido, Minusválido / Defecto de nacimiento / Malformación, Deforme / Enano / Confinado a una silla de ruedas / Cojo / Mudo, Sordomudo / Tullido / Lisiado / Paralítico / Retardado mental, Bobo / Tonto / Mutilado / Neurótico / Esquizofrénico / Epiléptico.
 9. 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.

Protocolo en casos de: Discapacidad cognitiva o intelectual



CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



- Al entablar comunicación con estas personas utilice un lenguaje sencillo y actúe con naturalidad.
- Trate a la persona de acuerdo con su edad y no como si fuera un niño
- Haga preguntas cortas y precisas.
- Si le parece que la persona no le entendió, reitere la pregunta.
- 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.
- Si se va a dirigir a una persona que viene acompañada, diríjase al usuario y no a su acompañante.
- Consulte al usuario si puede realizar alguna pregunta a su acompañante cuando sea necesario.
- No de más de una (1) instrucción a la vez.

Protocolo en casos de: Discapacidad mental o psicosocial

- Establezca un ambiente tranquilo y apóyelo en la concentración en el trámite de registro que está realizando.
- 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 momento, por ejemplo fichas, turnos y folletos informativos.
- Si el usuario le indica que no tiene la información por la cual le está preguntando, reaccione con amabilidad y trate de indicarle en detalle las características del formulario. Se trata de acompañar, no de sustituirlo en la tarea.
- Considere concentrar en una sola oficina la realización del trámite, para que la persona no deba transitar por una y otra oficina.
- Dé instrucciones cortas y concretas, utilizando un lenguaje sencillo y actuando usted mismo como modelo para el aprendizaje de la tarea.
- En muchas ocasiones las personas con discapacidad mental realizan los trámites de su vida cotidiana con un acompañante. Entienda esta situación y esmérese por que la prestación del servicio sea una experiencia agradable para todos.



CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



Protocolo e caso de: Discapacidad auditiva

- En primer lugar, establezca convenios con asociaciones de intérpretes en lengua de señas colombiana y que se haga una primera capacitación a intérpretes que hagan parte del convenio (incluyendo personal misional y no misional), para que se familiaricen con términos técnicos y con el proceso de justicia correspondiente.
- También se recomienda firmar un acuerdo de confidencialidad con cada intérprete que preste sus servicios, que los obligue a guardar la reserva de la información y a no divulgarla.
- Evite hablarle al usuario cuando este no lo esté mirando.
- Avísele cuando se esté dirigiendo a él, indicándole el tema o aspecto por el cual está indagando el formulario, y hágale saber cuando el tema varíe.
- Llame su atención con un ligero toque o con una discreta seña antes de hablar.
- Sitúese a la altura del usuario.
- Mientras esté hablando, no tenga nada en los labios ni en la boca y evite poner las manos delante de su boca.
- Vocalice bien, pero sin exagerar ni elevar el volumen de voz.
- Hable siempre con un tono natural, evitando hablarle de forma apresurada o demasiado despacio.
- 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.
- Háblele de frente, con la cara bien iluminada y de cerca (a no más de 2.5m de distancia) para facilitarle la labio/lectura.
- Si están caminando, es preferible no hablar.

Protocolo en caso de: Personas sordo/ciegas

- Expida los comunicados, actos, formularios y toda aquella documentación a la que deba tener acceso la población con sordoceguera, en formatos accesibles, dependiendo de las características individuales (según tipo, grado y momento de



CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



la pérdida de los sentidos). Los formatos pueden ser en escritura Braille, en letra macro tipo, en lengua de señas colombiana, en audio, en formato electrónico (preferiblemente en Word).

- Pregunte directamente a la persona la información por los apoyos y herramientas que necesita para el acceso a la información.

-Hable de manera clara y evite términos de carácter muy técnico, a menos que pueda cerciorarse de que fue comprendido el mensaje.

FASE 4: ASIGNACIÓN DEL PROFESIONAL ESPECIALIZADO

Aspectos básicos

En el anterior hito (registro) se ha definido el problema jurídico que motiva la consulta del usuario, el cual servirá de insumo para determinar el profesional que prestará la asesoría.

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

- **Situación de discapacidad del usuario:** Con la finalidad de brindar un trato inclusivo (no especial), por ejemplo, en virtud de limitaciones de movilidad y de comunicación.
- **Asunto que motiva la consulta:** Con la finalidad de determinar si se trata de un asunto conciliable o que puede ser atendido por un estudiante de consultorio jurídico, según la legislación aplicable.

Protocolo para asignar al profesional

- Implemente un plan de formación en lengua de señas colombiana para los estudiantes o profesionales encargados de brindar atención.
- 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.
- 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 esté disponible (digiturno con pantallas, sistema de llamado sonoro).

FASE 5: ASESORÍA EFICAZ

Aspectos básicos



CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



Es el principal momento de verdad durante todo el proceso y la razón misma del servicio. El profesional asignado (estudiante o abogado) 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, se extiende hasta el momento en que se realice la audiencia de conciliación. Es esencial tener presentes las siguientes consideraciones:

- **Capacidad jurídica:** Con ocasión de la CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, desde 2006 vivimos 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.

- **Toma de decisiones con apoyo:** Implica el reconocimiento de que la persona con discapacidad SIEMPRE está en el centro de su proyecto de vida y que el abogado debe brindar una asesoría integral y que garantice que sus preferencias serán reconocidas e implementadas sin discriminación, mediante proceso de escucha y apoyo a la persona con discapacidad.

- **Trato y manejo de imprevistos:** Disposición amable, empática y servicial por parte del prestador del servicio. Manejo creativo ante situaciones no previstas o ante manifestaciones desconocidas de orden actitudinal y emocional por parte del usuario. Este aspecto puede ser fortalecido mediante la contratación de expertos.

- **Formato:** El formato de asesoría debe ser accesible, con información de procesos y procedimientos claros y útiles para la solución de las inquietudes, utilizando métodos alternos de transmisión informativa (visual, sonora y táctil), de acuerdo con la problemática que el usuario le exponga.

- **Reiteración:** 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.

Protocolo para la asesoría al usuario

Presentación de cubículos y puestos de trabajo

- Mantenga el lugar de trabajo en perfecto orden y aseo (escritorio, oficina, cubículo, elementos de oficina).

- Si usa medios audiovisuales como carteleras, estos siempre deben estar relacionados con temas institucionales o laborales.



CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



- Deje fuera de la vista del usuario elementos como maletines, chaquetas, abrigos, bolsos y demás elementos personales.
- Evite tener en la oficina, cubículo o puesto de trabajo elementos distractores como radios, revistas, fotos, adornos y juegos.
- No consuma ni mantenga a la vista de los usuarios comidas o bebidas en el puesto de trabajo.
- Archive lo antes posible los documentos resultantes de la interacción con el usuario, cuando se trate de un archivo temporal.
- Tenga a la mano los elementos de oficina y equipos necesarios para la prestación del servicio (teléfonos, computadores, impresoras, papelería, bolígrafos, cosedoras, perforadoras, formatos y planillas).

En el trámite de consulta en el consultorio jurídico y en el centro de conciliación

- Haga contacto visual con el usuario desde el momento en que se acerque al sitio de atención.
- Dé un saludo de bienvenida, en lo posible sin esperar que sean los usuarios quienes saluden primero. Ejemplo: *“buenos días, buenas tardes, (decir nombre y apellido)... ¿En qué puedo servirle?”* Asegúrese que sea un trato formal, espontáneo y sincero.
- Transmita amabilidad mediante una sonrisa natural y con palabras suaves.
- Concéntrese en la persona, no en su discapacidad.
- Apague o ponga en silencio su celular y dispositivos similares, como tabletas y reproductores de música.
- Recuerde que la persona es primero; imagínese por unos segundos que usted fuera el usuario con discapacidad que viene a solicitar asesoría jurídica y pregúntese: *“¿cómo quisiera que me atendieran?”*

Dependiendo del tipo de discapacidad del usuario, solicite el apoyo de una persona idónea para la comunicación con el usuario (por ejemplo, intérprete de lengua de señas colombiana, psicólogo o trabajador social).

- 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.



CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDÉS”



- No dude en preguntar lo que considere pertinente. En primer lugar, pregúntele a la persona si necesita ayuda (no la brinde por su propia iniciativa, pues puede ser inoportuno).
- 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.
- Manifieste claramente las restricciones sobre la información (por ejemplo información que no pueda ser entregada, copias de documentos o impresiones, fechas, etc.).
- Evite tener charlas con otras personas o colaboradores de la entidad mientras está atendiendo al usuario, pues esto es irrespetuoso y desvía la atención sobre la necesidad específica del usuario.
- En ningún momento tome decisiones por la persona; consulte primero. Evite que la intuición lo traicione; evite la ayuda espontánea, pues puede ser inoportuna.
- 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.
- Dese la oportunidad de descubrir un mundo nuevo al interactuar con la persona con discapacidad; es algo estupendo y enriquecedor para su formación profesional.
- Finalice el servicio con una despedida cordial, recordándole al usuario el nombre de la persona que lo atendió.

Protocolo para el proceso de asesoría según categorías de discapacidad **Discapacidad visual**

- Diríjase directamente a la persona con discapacidad visual, así vaya con un acompañante, sin actitud paternalista.
- Consulte al usuario si puede realizar alguna pregunta a su acompañante cuando sea necesario.
- 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, pues se trata de una herramienta fundamental para su guía.



CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



- 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?”
- 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 la persona no viene con un acompañante, entregue el formulario de asesoría en formato digital (preferiblemente en Word) para que pueda ser leído por los programas lectores de pantalla.
- Si se trata de una persona con baja visión, use tipografía grande, de alto contraste (tinta negra sobre papel blanco, por ejemplo) y use una fuente Sans-Serif (por ejemplo, Verdana, Arial, Calibri), de tamaño 18 puntos o superior y no use itálicas.
- Si es necesario firmar un documento y la persona 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.
- 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.

Protocolo en los casos de: Discapacidad auditiva

- Evite hablarle al usuario cuando este no lo esté mirando.
- Avísele cuando se esté dirigiendo a él, indicándole el tema o aspecto por el cual está indagando el formulario, y hágale saber cuándo el tema varíe.
- Llame su atención con un ligero toque o con una discreta seña antes de hablar.
- Sitúese a la altura del usuario.



CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



- Mientras esté hablando, no tenga nada en los labios ni en la boca, y también evite poner las manos delante de su boca.
- Hable despacio, use frases cortas y vocalice bien, pero sin exagerar ni elevar el volumen de voz.
- Evite incluir muchas ideas en una sola frase y separe la información que desea transmitir según su complejidad.
- Hable siempre con un tono natural, evitando hablarle deprisa o demasiado despacio.
- 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.
- Háblele de frente, con la cara bien iluminada y de cerca (a no más de 2.5m de distancia) para facilitarle el labio/lectura.
- 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 grupos), 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.

Protocolo en el caso de Personas sordo/ciegas

- Siempre tenga presente el derecho a la autonomía de la persona.
- Expida los comunicados, actos, formularios y toda aquella documentación a la que deba tener acceso la población con sordo/ceguera, en formatos accesibles, dependiendo de las características individuales (según tipo, grado y momento de la pérdida de los sentidos). Los formatos pueden ser en escritura Braille, en letra



CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



macro tipo, en lengua de señas colombiana, en audio, en formato electrónico (preferiblemente en Word).

- Pregunte directamente a la persona la información por los apoyos y herramientas que necesita para el acceso a la información.
- Hable de manera clara y evite términos de carácter muy técnico, a menos que pueda cerciorarse de que fue comprendido el mensaje.

Protocolo en el caso de personas con Discapacidad cognitiva o intelectual

- Tenga en cuenta que las personas con discapacidad cognitiva o intelectual tienen derecho al reconocimiento y ejercicio de su capacidad jurídica.
- Brinde información precisa al usuario y a su familia acerca del impacto de la interdicción en la vida de la persona, teniendo en cuenta los planteamientos de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con discapacidad.
- Transforme el estigma de la incapacidad en oportunidades y apoyos para la toma de decisiones.
- 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).
- Al entablar la comunicación utilice un lenguaje sencillo, evitando abstracciones, metáforas o lenguaje ambiguo, y actúe con naturalidad. Utilice formatos con pictogramas, sencillos, y con letra grande.
- Trate a la persona de acuerdo con su edad y no como si fuera un niño, haciendo preguntas cortas y precisas.
- Si le parece que la persona no le entendió, reitere la pregunta.
- Utilice los apoyos que considere más pertinentes, dependiendo del relacionamiento y la comunicación efectiva que logre con la persona.
- 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 se va a dirigir a una persona que viene acompañada, diríjase al usuario y no a su acompañante.
- Consulte al usuario si puede realizar alguna pregunta a su acompañante cuando sea necesario.



CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



- Deje claro a la persona que acompaña que la consulta se hace para la persona con discapacidad y sugiérale no influir en su comunicación con la persona.
- No de más de una instrucción a la vez.
- Respete los tiempos del usuario para contestar sus preguntas; puede hacer pausas largas, no lo presione.

Protocolo en el caso de Personas con Discapacidad mental o psicosocial

- Con miras a superar la barrera actitudinal (en virtud de la cual se tiene el imaginario de la “enfermedad mental”), tenga en cuenta que la atención debe estar enmarcada en la consideración de la **igualdad**.
- También tenga en cuenta que los aspectos que dificultan el relacionamiento de las personas con discapacidad mental con los demás no las limitan en todas las esferas de la vida.
- Establezca un ambiente tranquilo y apóyelo en la concentración durante la asesoría o la audiencia.
- Los entornos donde se realice la asesoría o audiencia deben estar libres de elementos distractores o de objetos que puedan ser utilizados para auto agresión o violencia hacia otros.
- 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).
- La información y preguntas contenidas en el formato de asesoría debe estar explicada de forma clara, evitando el lenguaje técnico.
- Si debe preguntarle algo al usuario, adecúese a sus tiempos de respuesta, no lo presione para que conteste.
- Si el usuario le indica que no tiene la información por la cual le está preguntando o que no puede realizar una actividad que se le esté indicando, reaccione con amabilidad y trate de indicarle en detalle las características de la actividad o del procedimiento que debe realizar. Se trata de acompañar, no de sustituirlo en la tarea.
- Si la circunstancia hace necesario brindar preferencia en la atención, hágalo cuidando de no exponer a la persona frente a las demás que esperan ser atendidas. Lleve al usuario a un lugar más adecuado, más silencioso, para transmitirle la información requerida o guiarlo en el diligenciamiento del formato.



CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



Siempre cuide que esta forma de actuar no se entienda como aislamiento del usuario.

- Dé instrucciones cortas y concretas, utilizando un lenguaje sencillo y actuando usted mismo como modelo para el aprendizaje de la tarea.

FASE 6: SOLUCIONAR

Aspectos básicos

Considerando que la razón por la cual una persona acude a un consultorio jurídico o el centro de conciliación es obtener asesoría para un problema con connotaciones jurídicas, es de esperar que el profesional que la atiende le brinde una o varias soluciones para el asunto consultado. Generalmente esto se asegura cuando existe un superior o coordinador encargado de verificar la corrección de la asesoría brindada, así como preguntando directamente al usuario si comprendió la información dada en la asesoría.

- Verifique, mediante preguntas reiterativas, que el usuario haya comprendido de forma cabal los aspectos centrales de la asesoría.
- Incluya expresamente en el procedimiento de asesoría del consultorio un paso consistente en la revisión de la información que el estudiante o profesional le da a los usuarios, a cargo de un docente o coordinador.
- El paso de la revisión mencionado anteriormente también debe incluirse para el caso de los trámites que deban realizarse con posterioridad a la consulta, como interposición de acciones constitucionales o trámites ante autoridades.
- En el caso de la conciliación, el acuerdo que pacten las partes debe redactarse de forma muy clara y con lenguaje muy sencillo, de manera que se facilite la lectura y comprensión del usuario con discapacidad y de las personas que componen su entorno familiar y emocional cercano que le brindan apoyo en la toma de decisiones.
- Incluya expresamente en el procedimiento de asesoría del consultorio el seguimiento al caso del usuario hasta que este concluya.

FASE 7: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Aspectos básicos

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.



CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



Para la salida del usuario con discapacidad deben tenerse en cuenta los mismos ajustes señalados para el momento de la acogida y se sugiere aplicar una encuesta de satisfacción del servicio.

Protocolo para la verificación del cumplimiento del objetivo

Diseñe y aplique un CUESTIONARIO TIPO ENCUESTA para medir el grado de satisfacción del usuario de la cual se puedan extraer datos y hechos concretos sobre el ejercicio del derecho al acceso a la justicia.

Desde la perspectiva del usuario...

- Salgo del Consultorio Jurídico una vez que he comprendido las posibles soluciones a mi problema y se lo que debo hacer.
- La atención recibida me permite tener un acceso real y objetivo a la prestación de los servicios de justicia.

Ab. Fernando Caicedo Banderas, Mg
DIRECTOR CARRERA DE DERECHO