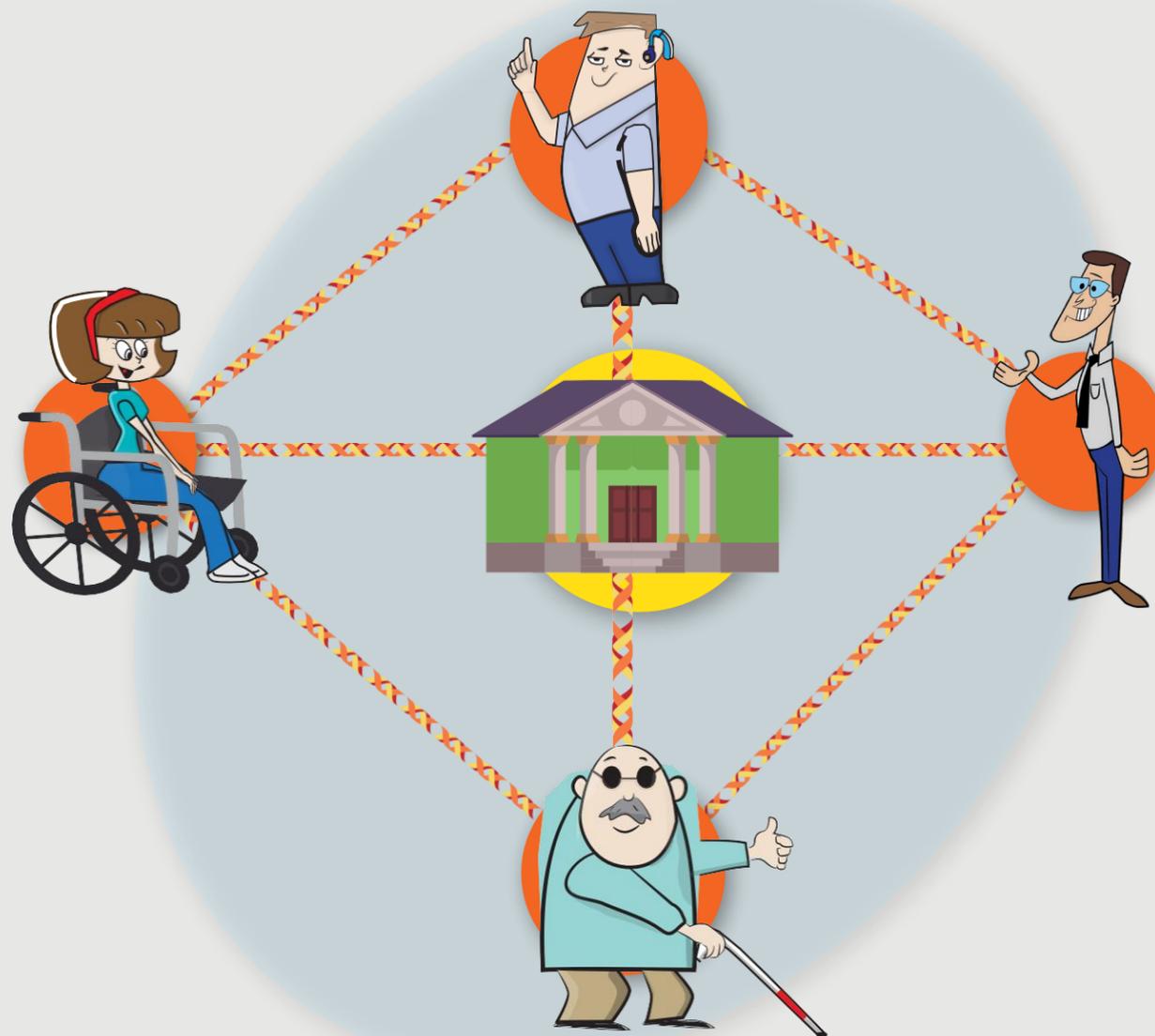


PROTOCOLO DE CONSULTORIOS
JURÍDICOS Y CENTROS DE CONCILIACIÓN
Y/O ARBITRAJE INCLUSIVOS PARA
PERSONAS CON DISCAPACIDAD



 MINJUSTICIA

 **TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN





COLABORADORES

Damián Montes Piedrahita

Director

Óscar Manuel Gaitán Sánchez

Abogado especialista en conciliación

Mónica Isabel Hernández

Abogada especialista en discapacidad

María Angélica Serrato Aya

Profesional en temas de discapacidad

William Yesid Bejarano Cano

Consultor de apoyo

Gustavo Luque Ferreira

Diseñador

Enrique Gil Botero

Ministro de Justicia y del Derecho

Marcela Zuluaga Vélez

Viceministra de Promoción de la Justicia

Ramiro Vargas Díaz

Director de Justicia Formal y Jurisdiccional

Tatiana Romero Acevedo

Dirección de Justicia Formal y Jurisdiccional



INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

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

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

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

1

CONCEPTOS
BÁSICOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ENFOQUE DIFERENCIAL: Conjunto de medidas y acciones que se ajusten a las necesidades y características diferenciales de los grupos poblacionales, y que 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 psicológicamente comprensibles para todos y que facilita el aprendizaje, comprensión, participación y acceso a la información de los mensajes escritos a las personas con discapacidad intelectual. Consiste en incrementar el tamaño del interlineado, introducir un tipo de letra de tamaño más grande del habitual, incluir imágenes fotográficas o ilustraciones realistas y evitar los conceptos abstractos y las palabras complicadas.

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

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

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

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

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

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

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

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

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





2 REFERENTES PARA LA ATENCIÓN INCLUSIVA AL USUARIO

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

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

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

✓ Actitud de amabilidad y apertura

Un comportamiento de amabilidad y apertura debe ser manifestado como una expresión real de una promesa de valor en el servicio.

✓ Población objetivo

Específicamente para el caso de los consultorios jurídicos, se debe tener en cuenta que el servicio que prestan se dirige principalmente a personas cuya limitación de recursos económicos les impida acceder a un abogado particular.

✓ Comportamiento y atención

La mejor disposición de servicio expresada en comportamientos verbales y corporales que generen confianza en quien solicita el servicio.

✓ Trato digno

Se manifiesta en el respeto, amabilidad, empatía, inclusión, oportunidad, efectividad, disposición y reconocimiento en el trato al usuario, que le permiten a este su percepción como una persona digna.

✓ Importancia de cumplir con el rol

Independientemente del rol que se tenga en el consultorio jurídico o centro de conciliación, el colaborador debe sentir espontánea y sinceramente que un servicio de calidad es también su responsabilidad..

✓ Actitud de servicio entre colaboradores

Para una cultura del buen servicio, la solidaridad y el trabajo cooperativo deben ser una constante en el día a día entre los colaboradores del consultorio jurídico o el centro de conciliación.

✓ Proceso de negociación en situaciones de difícil manejo y alta presión

Ante situaciones de dificultad en la relación con el usuario, quien presta el servicio debe actuar con serenidad, respeto, paciencia y perseverancia, todo dirigido hacia la prestación de un servicio de calidad e inclusivo.

✓ Atributos del buen servicio

Quien recibe la prestación del servicio deberá percibir en forma inmediata:

- Que se le trata con respeto
- Que su necesidad ha sido entendida
- Que el plazo para la respuesta a su solicitud está claramente definido
- Que el servicio recibido puede ser calificado como inclusivo y de alta la calidad

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

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

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

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

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

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

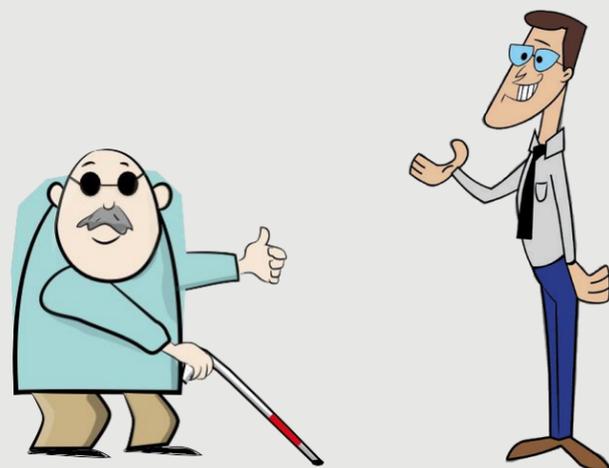
Informativo: La atención al usuario debe contribuir a la cualificación de los ciudadanos respecto de sus derechos, según la función misional de los consultorios jurídicos y centros de conciliación y/o arbitraje, sus competencias y alcance. Debe tenerse presente que el ciudadano que recurre a este servicio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

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

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

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

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



CRITERIOS PARA EL SERVICIO INCLUSIVO

3.1 ACCESIBILIDAD

3.1.1 ACCESIBILIDAD DE LAS INSTALACIONES

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

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

- Las superficies de mesas o apoyos que se utilizan para diligenciar información de manera escrita deben ser acordes con las características físicas del usuario, tanto para su altura visual como la altura de sus brazos en posición de pie y sentado.
- Implemente guías podotáctiles de encaminamiento y alerta.
- Contrarreste la presencia de escalones mediante supresión o disposición combinada con rampas o planos inclinados.
- Evite que las rampas o planos inclinados rematen directamente sobre la puerta de acceso principal y de accesos alternos; debe definirse un área de al menos 1.20m preliminar al ingreso por la puerta, que permita la permanencia del usuario en silla de ruedas en plano horizontal y la manipulación de la puerta para abrirla.
- Determine las holguras adecuadas de las puertas para que una persona en silla de ruedas pueda ingresar de manera cómoda, accesible y segura. Se recomienda que el área libre para la adecuada movilidad y paso sea como mínimo de 0.90m. Si el ingreso está configurado por dos puertas y una de ellas se mantiene cerrada, el espacio libre debe ser al menos de 0.90m. Es considerable anotar que en ciudades con altas temperaturas por lo general las puertas están cerradas por cuestiones de conservación del aire acondicionado y son operadas por los usuarios.
- Utilice agarraderas tubulares verticales en los dos costados de la puerta, de al menos 3.0cm a 5.0cm de diámetro y de al menos 60.0cm de longitud, dispuestas de manera vertical, teniendo en cuenta las alturas de agarre horizontal y diagonal por parte de las personas en posición de pie y sentados
- Implemente un área texturizada de al menos 60.0cm por 90.0cm (holgura mínima de la puerta) antes y después de la misma, con el fin de advertir al usuario con discapacidad visual la presencia de la puerta
- Ubique un mapa gráfico y texturizado a la entrada de la sucursal, concebido de manera simple y sencilla, de modo que todas las personas (incluyendo las personas ciegas y de baja visión y las personas con discapacidad intelectual) apropien la configuración del espacio y tengan conocimiento de los componentes del entorno de manera ágil y certera.
- Evite zonas con filas o controladores de movilidad.
- Evite el uso de tapetes atrapa mugre en la medida de lo posible; estos dificultan la maniobra de los usuarios de silla de ruedas o con caminadores.
- Los baños deben permitir el ingreso de usuarios en silla de ruedas y contar con barandas de apoyo.

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



3.1.2 ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

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

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

- Las personas con discapacidad no son ni héroes ni villanos, por ello evite que sus piezas de información y comunicación demuestren una sobreestimación o subestimación generalizada de ellas.
- Presente la imagen de las personas con discapacidad como personas del común, en sus contextos cotidianos, además de mostrar la interacción entre personas con discapacidad y sin discapacidad en la vida cotidiana y en diversos entornos, lo cual contribuye a romper barreras y mostrar una imagen participativa.
- Se deben incorporar mapas e ilustraciones, en todo tipo de canales, con las instrucciones necesarias para la ubicación del consultorio jurídico o el centro de conciliación.
- Revise y cumpla las normas técnicas existentes para la accesibilidad de las páginas web (norma técnica colombiana NTC-5854).
- Revise y cumpla las normas técnicas de señalización para puntos de atención y servicio al ciudadano (NTC 6047 y NTC 4144).
- Todas las piezas de la señalética deben poder verse desde diversas alturas (por ejemplo estando de pies o sentado).
- La información de las señales debe ser totalmente legible, utilizando altos contrastes y relaciones de figura /fondo, sin utilizar materiales brillantes ni refractivos.
- Utilice modos diferenciales para transmitir información, mediante estímulos gráficos, sonoros y táctiles.
- La información esencial debe ser magnificada y totalmente legible, eliminando datos innecesarios.
- Utilice códigos simbólicos o pictogramas uniformes y acordes con la identidad corporativa de la entidad en el programa de señalética, en piezas impresas, en información transmitida por dispositivos interactivos, monitores, carteleras, afiches, entre otros. Esta implementación facilita la comprensión de la información por parte de las personas con discapacidad intelectual, mental y auditiva.
- Diseñe y publique contenidos web livianos, para que la carga de la página sea rápida desde cualquier dispositivo.
- Tenga siempre en mente la facilidad en la navegación: entre menos pasos para llegar a la información, mejor.
- Los comunicados y toda la información escrita 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.
- Ubique el logo del consultorio o centro de forma perceptible y explique con claridad los servicios que ofrece, así como mapas claros de ubicación y actualización constante de datos básicos.
- Los audios grabados deben tener la transcripción textual del contenido, y los videos deben contener audiodescripción¹ e interpretación en lengua de señas colombiana.
- Cuente con materiales informativos acerca de trámites y servicios que sean de fácil lectura y en Braille.
- Por lo general en la puerta principal de la sucursal se dispone de una señal impresa en tinta que informa acerca de los días y horarios de atención al público; esta señal debe estar impresa en Sistema Braille y ubicada a una altura adecuada donde su centro geométrico esté al alcance del usuario con discapacidad visual.
- Implemente placas distintivas, impresas en tinta y en sistema Braille, para las oficinas y para los módulos de atención, sobre las superficies horizontales de las mesas y de los módulos.
- La información que se entrega en colores debe tener varias alternativas para las personas daltónicas o aquellas que utilizan pantallas monocromáticas por baja visión.
- Las imágenes deben ser de buena calidad y contar con una etiqueta ALT o texto alternativo, es decir, descriptores emergentes, garantizando la accesibilidad al contenido desde cualquier navegador.
- Cuente con materiales informativos empleando macrotipos , teniendo en cuenta las siguientes especificaciones:

- Letra Arial o Verdana
- Tamaño de la letra de 14 a 36 puntos
- Alineado a la izquierda
- Interlineado 1.5 a doble
- Uso de sangría (para facilitar la identificación del inicio del párrafo)



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

3.1.3 ACCESIBILIDAD DE LAS COMUNICACIONES

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



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

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

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

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

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

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

3.2 TRATO INCLUSIVO

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

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

• La persona es primero; sienta e 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 ayudarlo?”

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

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



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

• Concéntrese en la persona, no en su discapacidad.

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

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

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

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

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

- Si durante la conversación se deben mencionar nombres, apellidos o palabras poco comunes, se recomienda recurrir a la escritura; si son varias las personas que van a intervenir en la conversación, se recomienda ubicarse en círculo, ya que ello facilita la buena visibilidad para todos los participantes en la conversación
- No suponga que la persona no va a entender lo que se le va a informar y a explicar. Confírmelo con preguntas como “¿Me estoy haciendo entender?” “¿Algo no es claro?” “¿Tiene alguna duda?”
- Tenga en cuenta que las personas con discapacidad visual requieren respuestas en forma verbal más que gestual.
- Brinde información acerca de las cosas que las personas ciegas no pueden percibir, como quiénes están presentes, características del lugar o de los objetos del entorno pertinentes. No acompañe estas referencias con gestos. En su lugar, ofrezca mayores detalles a través de la descripción verbal, por ejemplo, “estamos en una oficina en la que hay dos escritorios; voy a cerrar la puerta; en dos pasos habrá dos escalones”.
- De ser necesario indicar dónde se encuentra un objeto (como una silla o las escaleras), apoye la mano de la persona ciega sobre el respaldo o sobre la baranda.
- Siempre avise su llegada y su retiro del recinto.
- Si es necesario firmar un documento y la persona con discapacidad visual sabe firmar, previamente debe darse lectura al documento por parte del asesor y/o mediante el lector de pantalla. Si no sabe firmar, pida al usuario que ponga su huella en el documento.
- Refiérase siempre a los usuarios con discapacidad como “persona con discapacidad”, no como “discapacitado”.
- Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades

- Hable en tono normal, despacio y claro, evitando gritar o elevar la voz.
- Cuando se encuentre con personas con discapacidad visual, evite utilizar palabras como “aquí”, “allá”, “esto” o “aquello”. Es preferible utilizar términos más orientativos como “a la izquierda”, “detrás de usted”. No sustituya palabras de su lenguaje tales como ver, mirar o ciego; ellos también las usan frecuentemente.
- En ningún momento tome decisiones por la persona; consulte primero. Evite que la intuición lo traicione y evite la ayuda espontánea, pues puede ser inoportuna.
- Evite todo tipo de invasión corporal (tomar las manos, poner el lápiz en la boca). embargo, en ocasiones puede ser útil conducir la mano del usuario hacia el objeto, previo aviso, e indicarle de lo que se trata.



3.3 AJUSTES RAZONABLES

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

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

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

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), psicosocial (cognitiva o mental) o múltiple
Deforme / Enano / Confinado a una silla de ruedas / Cojo / Mudo	
Sordomudo / Tullido / Lisiado / Parálítico / Retardado mental	
Bobo / Tonto / Mutilado / Neurótico / Esquizofrénico / Epiléptico	
Pobrecito / Cieguito / Sordito / Cojito Mudo / Mochito / Discapacitado	

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

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

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



4

APOYOS PARA LA TOMA DE DECISIONES

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

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



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

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

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

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

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

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

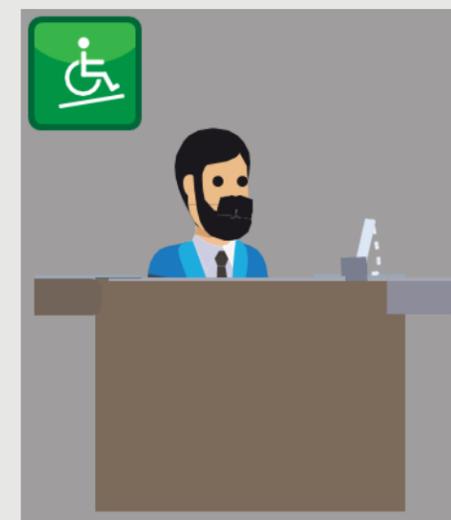
No olvide que la persona con discapacidad debe aceptar y sentirse cómoda con los apoyos y con quienes los prestarán.

4.1 TIPOS DE APOYO

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

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

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



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

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

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

4.2 SUGERENCIAS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE APOYOS

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

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

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

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

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

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

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

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

4.4 PROVISIÓN DE APOYOS

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

4.5 APLICACIÓN DE SALVAGUARDIAS

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

Algunas vías para adoptar salvaguardias son las siguientes:

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

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

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



5

HITOS DEL SERVICIO

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



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

5.1 DISPONER

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

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

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

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

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

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

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

²JAWS: A través del programa "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>

³Centro de relevo: Es un proyecto de MinTic, en asocio con la Federación Nacional de Sordos de Colombia, que tiene como objetivo contribuir a garantizar el acceso a la información y a la comunicación de la población sorda colombiana. El centro de relevo permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de lengua de señas colombiana en línea. Las líneas de acción del Centro de Relevo están disponibles en www.centroderelvo.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.centroderelvo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html>

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

5.2 ACOGER

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

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



5.3 Registrar

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

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

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



5.4 ASIGNAR UN PRACTICANTE O PROFESIONAL

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

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



5.5 ASESORAR

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

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

Genere un buen ambiente

- Recuerde que los entornos nuevos y nuevas situaciones pueden llegar a generar en algunas personas comportamientos y respuestas como movimientos repetitivos, acciones y actitudes que pueden ser una forma de comunicación o la respuesta al nuevo ambiente. La presencia de estos comportamientos no significa que las personas no estén atentas a la conversación.
- Tenga en cuenta el estado emocional de la persona que asiste a la consulta. Algunos estados emocionales pueden influir en cómo la persona toma las decisiones y evalúa la situación actual.
- Dele al usuario información complementaria sobre cualquier estímulo auditivo (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.

Facilite la comunicación

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

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



Facilite la toma de decisiones

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



Desarrollo del trámite conciliatorio

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

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

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

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



5.6 Cumplimiento del objetivo

El ciclo del servicio jurídico se cierra, en el caso del consultorio jurídico, con la culminación de la asesoría y/o la indicación sobre otras posibles rutas de atención para el usuario. En el caso del centro de conciliación, el ciclo se cierra con el acuerdo o la constancia de no acuerdo. En ambos casos, todo el proceso se encamina a un solo objetivo: materializar el derecho al acceso a la justicia para el usuario que acude a la entidad.

Evalúe internamente la manera en la que se prestaron los servicios, e identifique aspectos susceptibles de mejora en el marco de garantía de la inclusión.

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



ANEXO METODOLÓGICO

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

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

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

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