

# PROTOCOLO DE CONSULTORIOS JURÍDICOS Y CENTROS DE CONCILIACIÓN INCLUSIVOS

NOVIEMBRE DE 2017



**PARTNERS**COLOMBIA

Member of **PARTNERS** NETWORK



Avance Organizacional  
CONSULTORES

## INTRODUCCIÓN

El **PROTOCOLO DE CONSULTORIOS JURÍDICOS Y CENTROS DE CONCILIACIÓN INCLUSIVOS** se construye con fundamento en los resultados de un diagnóstico situacional elaborado al aplicar herramientas tales como encuestas a consultorios jurídicos de la Red Universitaria para el Reconocimiento y la Defensa de los Derechos de las Personas con Discapacidad -RUNDIS-; 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 solicitar servicios jurídicos en estas entidades.

El protocolo también identifica los hitos del servicio que son comunes a los servicios de los consultorios jurídicos y centros de conciliación 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 la barrera actitudinal; por lo tanto, debe consistir esencialmente en un HACER a cargo de los colaboradores de los consultorios jurídicos y centros de conciliación.

### Identificación de 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, 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:

**Figura 1:** Hitos del servicio



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.

Ahora bien, es de gran utilidad recurrir a elementos de cultura ciudadana que han sido exitosos en otros contextos, con el ánimo de asegurar la apropiación y recordación de los hitos definidos como un elemento estructural del protocolo de consultorios jurídicos y centros de conciliación incluyentes. Es por ello que se sugiere enfatizar en que ya existen varios instrumentos normativos y de política pública que no sólo obligan al Estado colombiano a hacer realidad los derechos de las personas con discapacidad, sino también que esos mismos instrumentos respaldan las actuaciones que pueden poner en marcha las entidades públicas y privadas para contribuir en esa tarea; sin embargo, que hasta el momento ha faltado voluntad para hacerlo, para atreverse a dar el paso.

A partir de esa última idea (“**dar el paso**”), surge la propuesta de que el protocolo justamente les permita a los consultorios jurídicos o centros de conciliación dar ese paso, construyendo el acrónimo DAR-PASO con las iniciales de las palabras de las denominaciones dadas a los hitos del proceso de atención en los consultorios jurídicos o centros de conciliación que fueron resaltadas, así:

**D**ivulgar información (para dar a conocer los servicios de la entidad)

**A**coger al usuario al momento de su ingreso al lugar

**R**egistrar al usuario según los procedimientos de la entidad

**EL**

**P**rofesional asignado para brindar la asesoría

**A**sesorar jurídicamente al usuario, según su problemática

**S**oluciones posibles para la problemática del usuario

**O**bjetivo cumplido: el usuario ejerce su derecho al acceso a la justicia

Figura 2: Hitos del servicio para la recordación del protocolo



## PRESENTACIÓN

***“El verdadero viaje de descubrimiento consiste no en buscar nuevos paisajes, sino en mirar con nuevos ojos”.***

M. PROUST

La aprobación de la **Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad**, en el mes de diciembre de 2006, es un hito 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. 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 las personas con discapacidad**, de manera que puedan ejercer su autonomía y participen en 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 y gestionar e implementar políticas, planes, programas y proyectos en materia de **justicia y amparo efectivo de los derechos**. Es así como la entidad se ha apoyado en dos firmas especializadas para llevar a cabo un proceso de fortalecimiento de la labor de los consultorios jurídicos y centros de conciliación en la prestación de servicios de acceso a la justicia para las personas con discapacidad, exponiendo como uno de los resultados el presente **PROTOCOLO DE CONSULTORIOS JURÍDICOS Y CENTROS DE CONCILIACIÓN INCLUSIVOS**.

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 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.

Consciente de la magnitud de la problemática, el Ministerio de Justicia y del Derecho 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.

¡Los invitamos a dar un paso hacia la inclusión!

## 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:

**ACCESO Y ACCESIBILIDAD:** Condiciones y medidas que deben cumplir los consultorios jurídicos y centros de conciliación 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 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 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, para garantizar a las personas con discapacidad el acceso al servicio en igualdad de condiciones con los demás.

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

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

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

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

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

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

**DISCAPACIDAD:** 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.

**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 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, 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).

## 2. REFERENTES PARA LA ATENCIÓN INCLUSIVA AL USUARIO

En los consultorios jurídicos y centros de conciliación del país 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.

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.

### ✓ **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.

### ✓ **Direccionamiento adecuado de requerimientos entre procesos**

El usuario que solicita un servicio en el consultorio jurídico o centro de conciliación debe contar con la orientación adecuada para dirigirse hacia la instancia que se relaciona directamente con su necesidad.

### ✓ **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.

### ✓ **Criterios de calidad, 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 ciudadanos, 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, sus competencias y alcance. Debe tenerse presente que el ciudadano que recurre a este servicio es un multiplicador por excelencia de la buena o deficiente percepción que se tenga del servicio prestado.

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

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

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

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

### 3. HITOS DEL SERVICIO

#### HITO 1: DIVULGAR

##### 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 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 divulgación de información**

- **Pautas para carteleras o medios informativos similares sobre la entidad:**
  - Use información clara y gráficos de rápida y amena lectura
  - Señale los servicios de la institución
  - Indique el direccionamiento estratégico de la entidad (misión, visión, valores, etc.)
  - Divulgue noticias sobre la institución
  - Divulgue deberes y derechos de los usuarios de consultorios jurídicos y centros de conciliación
  - Señale otros métodos y medios de atención al usuario
  - Publique los horarios de atención al usuario y asegure la prestación continuada del servicio en horario laboral (8:00 a.m. a 5:00 p.m.)
- **Pautas de accesibilidad del contenido de páginas web**
  - Diseñe y publique contenidos 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 grafica con una paleta de colores básica que responda a la imagen corporativa, con una estructura amigable y una correcta distribución de los espacios en blanco.
- La información que se entrega en colores debe tener varias alternativas para las personas daltónicas o aquellas que utilizan pantallas monocromáticas por baja visión
- Las imágenes deben de 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
- 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
- Tenga especial cuidado si incluye formatos. Esto se hace, por lo general, mediante botones y casillas que deben tener instrucciones claras de diligenciamiento, señalización de campos obligatorios y, en lo posible, activación del auto llenado.
- Los audios grabados deben tener la transcripción textual del contenido, y los videos deben contener audiodescripción (narración agregada a la pista de sonido para describir detalles visuales importantes)

## HITO 2: ACOGER

### 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 puedan advertir la presencia de las 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).
- La configuración del espacio y los objetos debe permitir una adecuada interacción con los funcionarios.
- Aplicar el concepto de diseño universal en los espacios, objetos, información y comunicación, es decir, pensar estos elementos para el uso de tantas personas como sea posible, contemplando sus características particulares.
- 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 brindar acogida al usuario

- 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 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.
- 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, 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
  - 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
  - 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
  - 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 podotáctiles 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
- Evite zonas con filas o controladores de movilidad, En la medida de lo posible
- Elimine toda barrera en la circulación que restrinja o impide la adecuada movilidad de las personas
- Elija materiales adecuados y mantenga apropiadamente las superficies anti resbalantes en seco y en húmedo
- 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
- Haga las respectivas modificaciones para asegurar la superación de diferencias de nivel dentro del establecimiento mediante rampas fijas, plataformas elevadizas, salva escaleras y ascensores

### **Cuando acoja a una persona con discapacidad**

- Concéntrese en la persona, no en su discapacidad
- Dé un saludo de bienvenida
- Rompa el hielo: La amabilidad se transmite mediante la sonrisa, la mirada diáfana y las palabras suaves y seguras
- Nunca deje de sonreír. Hágalo de manera natural, sin esfuerzos y sin gestos que no son los suyos
- Cuando la persona esté acompañada por un familiar, amigo o cuidador, no los mire a ellos; mire y diríjase siempre al usuario
- Mire directamente a los ojos y evite distraerse con su celular o monitor. Así esté atendiendo a una persona ciega, ella detecta su distracción
- 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.
- ¡Pregunte! Esa es la clave... Pregunte si la persona necesita ayuda *“Buen día, señor(a), me presento: yo soy Juan Martínez, ¿Y su nombre? [Don... Doña... Señor...]: ¿**Quiere** que le ayude?”*

- Si la persona le dice que no requiere ayuda, no insista. Si su respuesta es un “sí”, entonces pregunte: “¿Por favor, indíqueme **cómo** puedo ayudarle?”
- 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
- La persona es primero; sienta e imagínese por unos segundos que usted fuera un usuario con discapacidad y pregúntese: “¿**cómo quisiera** que me atendieran?”
- Dese la oportunidad de interactuar con la persona con discapacidad, es algo enriquecedor

### Lenguaje incluyente

- 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.
- 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.
- 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
- 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”.
- Hable en tono normal, despacio y claro, evitando gritar o elevar la voz
- Evite utilizar palabras como “aquí”, “allá”, “esto” o “aquello”. Es preferible utilizar términos más orientativos como “a la izquierda”, “detrás de usted”
- En ocasiones puede también ser útil conducir la mano del usuario, previo aviso, hacia el objeto e indicarle de lo que se trata
- Avísele al usuario con discapacidad visual cuando se haya ido, ya que de lo contrario puede dirigirse a usted pensando que aún permanece allí

## 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, carteleras, 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.

### HITO 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 registrar al usuario

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

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

- Haga contacto visual con el usuario desde el momento en que se acerque al sitio de ingreso.
- 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.

- Pregunte al usuario sus datos básicos de identificación y procedencia e indague sobre su necesidad específica o el lugar hacia donde se dirige.
- Pregunte al usuario si tiene alguna discapacidad, no lo dé por hecho.
- 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.
- 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:
  - 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

- Identifique y ubique los puestos de trabajo de los colaboradores y los recursos técnicos disponibles y necesarios para el servicio de forma clara, sencilla y accesible.
- Brinde orientación y retroalimentación visual, audible o táctil, en el proceso de interacción con los formatos.
- Realice un plan de formación para todos los colaboradores (misionales y no misionales) para fortalecer su capacidad de aplicar acciones de atención con enfoque diferencial acordes con los protocolos corporativos incluyentes

### **Diseño universal**

- Diseñe e implemente formatos sencillos y accesibles en todos los canales de atención, con variedad de opciones que permitan la plena identificación de la información relevante en diferentes formatos
- Utilice símbolos gráficos y pictográficos para facilitar la lectura y la toma de decisiones

### **Sugerencias para el proceso de registro según categorías de discapacidad**

- **Discapacidad visual**

- Diríjase directamente a la persona con discapacidad visual, así vaya con un acompañante
- Tenga en cuenta que las personas con discapacidad visual requieren respuestas en forma verbal más que gestual
- No tome el bastón de una persona ciega, pues se trata de una herramienta fundamental para su guía
- De ser necesario indicar dónde se encuentra una silla o las escaleras, apoye la mano de la persona ciega sobre el respaldo o sobre la baranda
- Si la persona no viene con acompañante, entregue el formulario de registro 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.

- **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 labiolectura.
- Si están caminando, es preferible no hablar.

- **Personas sordociegas**

- 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 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.

### **Discapacidad cognitiva o intelectual**

- 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.

- **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.

## HITO 4: ASIGNAR UN PROFESIONAL

### 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 (Decreto 196 de 1971, modificado por la Ley 583 de 2000).

### 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 cuando el profesional asignado esté disponible (digiturno con pantallas, sistema de llamado sonoro).

## HITO 5: ASESORAR

### Aspectos básicos

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.
- 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.
  - 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.
- **En el trámite de audiencia en el centro de conciliación**
    - 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.

- En la sala de conciliación debe haber piezas de señalética general y podotáctil que puedan verse desde diversas alturas (por ejemplo estando de pies o sentado).
- La información de las señales debe ser plenamente legible, sin utilizar materiales brillantes ni refractivos.
- Adapte la sala de audiencias para que sea posible el acceso para una persona usuaria de silla de ruedas. Con esta referencia, cualquier persona puede usar la sala.
- Adapte la sala de audiencias 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, el conciliador debe preparar con antelación la información esencial que debe dar a conocer a las partes, 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 la comunicación con el usuario (por ejemplo, intérprete de lengua de señas colombiana o trabajador social).
- Implemente placas distintivas, impresas en tinta y en sistema Braille, para las oficinas y salas de conciliación, sobre las superficies horizontales de las mesas.
- Cuando el conciliador deba intervenir, debe observar los mismos aspectos señalados para la asesoría en el consultorio jurídico: transmitir amabilidad; concentrarse en la persona; saludar y mirar a los usuarios a los ojos; apagar celular y dispositivos similares; escuchar atentamente exposiciones de las partes; y preguntar lo que considere pertinente, en especial si alguna de las partes necesita ayuda.

### **Sugerencias 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.
- 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.
- Algunas sugerencias para el uso de ayudas tecnológicas:
  - a. **JAWS:** A través del programa “Vive Digital” el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MinTic- permite acceder de manera gratuita al programa JAWS, que es un software que convierte a voz la información que se muestra en la pantalla, permitiendo a las personas ciegas hacer un uso autónomo del computador y sus aplicaciones. Disponible en <http://convertic.gov.co/641/w3-propertyvalue-15339.html>

b. **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>

- **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 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 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 de prisa 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 labiolectura.
- Haga uso de material gráfico como herramienta de apoyo para la comprensión, evitando el uso de términos técnicos difíciles de entender o explicándolos en un lenguaje sencillo, puesto que el vocabulario relacionado con el derecho puede resultar muy técnico, dificultando que la persona entienda la información recibida, en especial si nunca ha tenido contacto con estos temas.
- Dele al usuario información complementaria sobre cualquier estímulo auditivo (músicas de fondo, mensajes por megafonía, instrucciones

verbales al grupo...), pues eso le puede permitir entender mejor las reacciones de otras personas y adecuar su comportamiento de un modo más eficaz.

- Considerando que las personas pueden expresar su voluntad sin recurrir al lenguaje oral, preste atención a las reacciones cuando se le pregunta, se le pide que elija o se solicita su opinión. Las respuestas pueden incluir gestos, movimientos o conductas no verbales.
- Algunas sugerencias para el uso de ayudas tecnológicas:
  - a. **Centro de relevo:** Es un proyecto de MinTic, en asocio con la Federación Nacional de Sordos de Colombia, que tiene como objetivo contribuir a garantizar el acceso a la información y a la comunicación de la población sorda colombiana. El centro de relevo permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de lengua de señas colombiana en línea. Las líneas de acción del Centro de Relevo están disponibles en [www.centroderelievo.gov.co](http://www.centroderelievo.gov.co).
  - b. **Servicio de Interpretación en Línea -SIEL-:** Esta plataforma facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio al colocar a su disposición un intérprete en línea, al cual pueden acceder desde un dispositivo con conexión a internet, amplificación de audio y micrófonos (celulares, tabletas o computadores adaptados). Se encuentra disponible en <http://www.centroderelievo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html>
- **Personas sordociegas**
  - 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 sordoceguera, 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 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.

- **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.
- 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.

- **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. 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.

### Consideraciones generales:

- Mantenga una actitud de escucha activa durante toda la consulta o la audiencia. Absténgase de realizar otras actividades mientras conversa con la persona.
- Si tiene dudas, pregunte siempre a la persona. Si no obtiene respuesta puede preguntar a su acompañante.
- Cuando la persona quiera expresar algo, dele el tiempo que requiera, respetando los momentos de silencio.
- Use la repetición si es necesario para asegurar la comprensión de las ideas e información.
- De ser necesario, permita que la persona elija entre varias opciones.
- Emplee expresiones que involucren a la persona. Por ejemplo, en vez de decir: "Este servicio consiste en...", diga "El servicio que vas a recibir es... y tiene estas consecuencias...".
- No use lenguaje figurado o metafórico. Evite el uso de conceptos abstractos para transmitir la información.
- Recuerde que los entornos nuevos y nuevas situaciones pueden llegar a generar en algunas personas comportamientos y respuestas como movimientos repetitivos, acciones y actitudes que pueden ser una forma de comunicación o la respuesta al nuevo ambiente. La presencia de estos comportamientos no significa que las personas no estén atentas a la conversación.
- Tenga en cuenta el estado emocional de la persona que asiste a la consulta. Algunos estados emocionales pueden influir en cómo la persona toma las decisiones y evalúa la situación actual.
- Tenga en cuenta que la toma de decisiones libre e informada no busca la toma de "buenas decisiones" sino de elecciones libres y expresión de voluntades, que incluyen el derecho a equivocarse.
- Si por cualquier motivo debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el usuario o alguna situación externa amerita su ausencia:
  - Explique al usuario el motivo de la ausencia, pídale que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar
  - Antes de retirarse, espere a que el ciudadano conteste sobre la excusa presentada por usted
  - Realice la gestión en el menor tiempo posible
  - Al regresar al punto diga: "Gracias por esperar".

- Si la solicitud del usuario no puede ser resuelta en el consultorio o centro de conciliación (por ejemplo, por no ser de su competencia), indíquelo el sitio al que debe dirigirse y la persona que lo puede atender. Haga seguimiento al resultado final de la gestión.
- 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. Finalmente, haga seguimiento al resultado final de la gestión.
- Retroalimente al usuario sobre el resultado de la atención.
- Pregunte: "*¿Hay algo más en que pueda servirle?*"
- Para confirmar que la persona comprendió y está entendiendo la información, pídale que exprese lo que usted le ha explicado en sus propias palabras.
- Agradezca al usuario el haberle dado la oportunidad de servirle.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al usuario.
- **Si la entidad brinda asesoría telefónica**
  - Salude a quien llama con la siguiente fórmula: "Consultorio jurídico. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido)....., ¿en qué le puedo ayudar?"
  - Dedíquese exclusivamente a la atención del usuario, no lo interrumpa constantemente ni hable con sus compañeros mientras conversa con su interlocutor.
  - Disponga de un formato de atención telefónica que le permita tomar datos clave del requerimiento que hace el usuario.
  - Evite distractores o interrupciones mientras atiende el teléfono (por ejemplo música o teléfono celular).
  - No "entre en confianza" con el usuario en la otra línea, especialmente si se trata de un desconocido, y nunca le dirija palabras afectuosas o familiares. Diríjase a quien le habla telefónicamente como "usted....."
  - Plantee su respuesta en términos claros y positivos. Use un tono de voz moderado (la actitud se percibe también telefónicamente).

- Evite proporcionar información no solicitada y entrar en conversaciones innecesarias
- Tómese el tiempo para cumplir sus promesas. Si promete devolver una llamada para suministrar más datos o ampliar el servicio, mantenga y cumpla su promesa.
- Trate a sus compañeros de trabajo (colaboradores del consultorio jurídico o centro de conciliación) con la misma cortesía telefónica que brinda a sus usuarios externos.
- Si en desarrollo de la llamada se debe hacer que el usuario espere:
  - Explique al usuario la razón de la espera y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
  - Pídale permiso antes de hacerlo esperar y espere a que el usuario le conteste.
  - Al volver a tomar la llamada diga: *"Muchas gracias por esperar"*.
  - Si la espera es de uno (1) a tres (3) minutos, dé la opción al usuario de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente. Si la espera es de más de tres (3) minutos, pida al usuario su número telefónico y dígame que lo llamará.
  - Si el usuario acepta esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquelo que está siguiendo el curso de su necesidad.
- Si es necesario transferir la llamada:
  - Explique al usuario la razón para transferir la llamada y pregúntele si tiene inconveniente.
  - Dígame a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
  - La persona que recibe la llamada debe abstenerse de contestar de mal humor o de suministrar respuestas equivocadas o que desconcierten.
  - Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida, lo que debe suceder antes del tercer timbre.
- Para terminar la llamada de forma adecuada:
  - Resúmale al usuario lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente y pregúntele *"¿Hay algo más en que pueda servirle?"*
  - Agradezca al usuario el haberle dado la oportunidad de servirle
  - Permita al ciudadano colgar primero
  - Deje por escrito las tareas pendientes

- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al usuario
- **Si la entidad brinda asesoría virtual**
  - En concordancia con las orientaciones del gobierno colombiano para la reducción y facilitación de tramites en las instituciones públicas y la utilización de las tecnologías de información, el consultorio jurídico o centro de conciliación puede habilitar un canal de atención virtual a usuarios.
  - Tenga en cuenta los requerimientos sobre contenidos de páginas web señalados en el hito “Divulgar”.
  - Establezca las preguntas más frecuentes de los usuarios de consultorios jurídicos y centros de conciliación para configurar un micrositio con respuestas a esas preguntas frecuentes.
  - Implemente un procedimiento de revisión y reparto de solicitudes para los casos en los cuales la solicitud del usuario no tenga una respuesta en la sección de preguntas frecuentes, determinando el tiempo mínimo de respuesta.
  - Responda al usuario por el mismo medio en que este presentó su solicitud, en el menor tiempo posible.
  - Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al usuario.
- **Si la entidad brinda asesoría por correo electrónico**
  - Implemente un procedimiento de revisión y reparto de solicitudes enviadas vía correo electrónico, determinando el tiempo mínimo de respuesta.
  - Establezca un formato para atención vía correo electrónico, que sea agradable a la vista y fácilmente legible.
  - Limite la longitud del mensaje de respuesta o anexe un documento con la respuesta extensa.
  - Limite la longitud de la firma electrónica (máximo tres líneas).
  - No escriba el mensaje completo en mayúsculas, pues esto dificulta la lectura.
  - Deje una línea en blanco entre párrafos, no escriba frases muy largas y revise su ortografía y gramática antes de enviar el mensaje.

- Los archivos adjuntos deben estar en formatos que se puedan abrir con facilidad.
- Salude y despídase de manera formal.
- No envíe correos masivos.
- Si por necesidad debe enviar un mensaje de correo a una lista de personas, coloque su dirección en el campo de copia oculta (CCO).
- El mensaje debe tener un título (en el campo “asunto”) que refleje el contenido del mensaje. Siempre llene este campo.
- Conteste inmediatamente cuando es posible o si piensa que la importancia de la solicitud lo amerita.
- En un mensaje formal deben incluirse únicamente los aspectos relevantes de la solicitud y de la respuesta; nunca incluya caracteres o ideogramas como emoticones o emojis.
- Utilice asteriscos y subrayados para simbolizar la *\*negrita\** o el subrayado en el texto. Sirven para enfatizar palabras y mejorar la legibilidad en muchos casos.
- Asegúrese que la dirección de correo del destinatario este correctamente escrita.
- Escriba un saludo, un cuerpo y una despedida, como haría en una carta tradicional.
- Si ha mantenido algún otro mensaje con el destinatario del mismo, puede dejar el texto anterior debajo del que usted escriba para recordar detalles o puntos importantes o de interés.

#### **Otras recomendaciones generales**

- Genere y propicie siempre un ambiente aseado y ordenado.
- Utilice medios de comunicación claros e ilustrativos sobre la razón de ser institucional, permitiéndole a los usuarios conocer información acerca de los servicios de los consultorios jurídicos y centros de conciliación, su razón de ser, alcance, población a quienes se dirigen, etc.
- Siempre porte el carné en un lugar visible, así se puede personalizar la interacción y brindar confianza a los usuarios.
- Mantenga visible, actualizada y completa la información de los servicios, programas, talleres, foros, conferencias y demás actividades en que la los usuarios puedan participar.
- Asegúrese que desde la entrada a la entidad exista suficiente señalización, que permita a los usuarios ingresar directamente, sin perder tiempo ni dar vueltas innecesarias. Igualmente, cerciórese de que esté señalizado el ingreso a baños, salidas de emergencia, teléfonos, y espacios que integran las oficinas.

## HITO 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.

#### **Protocolo para la verificación de la solución dada al usuario**

- 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.

## HITO 7: CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO

### 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.

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

***“El que no vive para servir no sirve para vivir”***

***Madre Teresa de Calcuta***