



**UNIVERSIDAD  
LIBRE**  
Vigilada Mineducación



Seccional Pereira

Facultad de Derecho

Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación

Aprobado mediante resolución 0800 de mayo 25 de 2004 emanada del Ministerio del Interior y de Justicia

## **PROTOCOLO CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN INCLUSIVO**

El Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Libre de Pereira al ser reconocido como inclusivo adopta el siguiente protocolo para brindar un servicio de calidad para las personas con discapacidad.

Para la apropiación del presente protocolo es necesario aplicar y apropiarse los siguientes conceptos:

**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

Carrera 9 No. 36-43 - Teléfono 3401081 Ext. 6056 –Pereira Risaralda  
[www.unilibrepereira.edu.co](http://www.unilibrepereira.edu.co) – Email: [centroconciliacion.pei@unilibre.edu.co](mailto:centroconciliacion.pei@unilibre.edu.co)



**UNIVERSIDAD  
LIBRE**  
Vigilada Mineducación



Seccional Pereira

Facultad de Derecho

Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación

Aprobado mediante resolución 0800 de mayo 25 de 2004 emanada del Ministerio del Interior y de Justicia

- 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.

Carrera 9 No. 36-43 - Teléfono 3401081 Ext. 6056 –Pereira Risaralda  
[www.unilibrepereira.edu.co](http://www.unilibrepereira.edu.co) – Email: [centroconciliacion.pei@unilibre.edu.co](mailto:centroconciliacion.pei@unilibre.edu.co)



**UNIVERSIDAD  
LIBRE**  
Vigilada Mineducación



Seccional Pereira

Facultad de Derecho

Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación

Aprobado mediante resolución 0800 de mayo 25 de 2004 emanada del Ministerio del Interior y de Justicia

**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.

Carrera 9 No. 36-43 - Teléfono 3401081 Ext. 6056 –Pereira Risaralda  
[www.unilibrepereira.edu.co](http://www.unilibrepereira.edu.co) – Email: [centroconciliacion.pei@unilibre.edu.co](mailto:centroconciliacion.pei@unilibre.edu.co)



**UNIVERSIDAD  
LIBRE**  
Vigilada Mineducación



Seccional Pereira

Facultad de Derecho

Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación

Aprobado mediante resolución 0800 de mayo 25 de 2004 emanada del Ministerio del Interior y de Justicia

**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).

## REFERENTES PARA LA ATENCIÓN INCLUSIVA

El personal administrativo, docente y estudiantes que integran el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación deben seguir estos requisitos para una atención inclusiva y de calidad.

La atención y asesoría del usuario con discapacidad se debe prestar bajo los requisitos establecidos en el reglamento interno del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación en concordancia con las leyes y normas de orden nacional y territorial y bajo los siguientes parámetros de inclusión:

- Actitud de amabilidad y apertura: expresión real de una promesa de valor en el servicio.
- Comportamiento y atención: comportamiento verbal y corporal que genere confianza.
- Trato digno: respeto, amabilidad, empatía, inclusión, oportunidad, efectividad, disposición y reconocimiento en el trato al usuario.



Seccional Pereira

Facultad de Derecho

Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación

Aprobado mediante resolución 0800 de mayo 25 de 2004 emanada del Ministerio del Interior y de Justicia

- Importancia de cumplir con el rol: independientemente si se es administrativo, docente o estudiante, se debe sentir espontánea y sinceramente que un servicio de calidad también es su responsabilidad
- Proceso de negociación en situaciones de difícil manejo y alta presión.

Además de lo anterior, se le debe hablar de forma clara y sencilla al usuario y que el perciba lo siguiente;

- Trato respetuoso
- Que su necesidad ha sido entendida
- El plazo para la respuesta a su solicitud está claramente definida
- El servicio recibido puede ser calificado como inclusivo y de alta calidad

#### CRITERIOS PARA EL SERVICIO INCLUSIVO

ITEM DEL PROTOCOLO	ACCION	OBSERVACIONES
<b>ACCESIBILIDAD</b>		
Accesibilidad de las instalaciones	Condiciones físicas de las instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rampa de acceso a las instalaciones del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.</li> <li>✓ Módulos de atención acordes con las características físicas del usuario.</li> <li>✓ Sala de audiencia de conciliación de fácil acceso para personas con movilidad reducida.</li> <li>✓ Pasillos anchos y libres de obstáculos.</li> <li>✓</li> </ul>
Accesibilidad de la información	Divulgación sobre los servicios que oferta el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Publicidad en página web y redes sociales en lenguaje claro y sencillo.</li> <li>✓ Publicidad por whatsapp en lenguaje claro y sencillo.</li> </ul>
Accesibilidad de la información y las comunicaciones	Diseño de la señalética	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ señalización de las instalaciones del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, teniendo en cuenta los pictogramas que se consideraron más relevantes para prestar un adecuado servicio a los usuarios.</li> </ul>



Seccional Pereira

Facultad de Derecho

Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación

Aprobado mediante resolución 0800 de mayo 25 de 2004 emanada del Ministerio del Interior y de Justicia

Accesibilidad de la información y las comunicaciones	Actualizar los procedimientos y comunicaciones para que sean transmitidos en lenguaje sencillo. Implementar imágenes y dibujos, teniendo en cuenta las herramientas	✓ Actualización de los procedimientos en la atención a las personas con discapacidad a todos aquellos funcionarios que suministran la atención y asesoría primaria. Esta se hizo de manera verbal y a través de afiches visibles los cuales están ubicados estratégicamente para que sean asimilados por el personal administrativo, estudiantes, docentes y público en general.
Trato Inclusivo	Capacitación personal administrativo, docente y estudiantes.	✓ Capacitación a todo el personal administrativo y académico del Consultorio Jurídico, enfatizando en el trato y la atención que se le debe brindar a todos los usuarios que llegan a nuestras instalaciones.
Ajustes Razonables	Modificaciones y adaptaciones necesarias para garantizar el acceso y participación efectiva en los servicios ofertados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Eliminación barreras actitudinales, aplicación de lenguaje inclusivo.</li> <li>✓ Modificación de formatos de fácil lectura y comprensión.</li> <li>✓ Capacitación a personal administrativo, docente y estudiantes.</li> </ul>
Hito "Asesorar"	Instalación del Software para la atención de las personas con discapacidad. Implementar el uso de los pictogramas y el glosario dispuesto por el Ministerio de Justicia.	✓ Instalación en los computadores de atención al público, salas de audiencias y administrativos los programas para las personas con discapacidad visual "Magic" y "Jaws".

En concordancia con lo estipulado anteriormente el procedimiento a seguir en la atención a un usuario con discapacidad es el siguiente:

**PROCEDIMIENTO A SEGUIR:**

1. Ingreso del usuario a Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación;



**UNIVERSIDAD  
LIBRE**  
Vigilada Mineducación



Seccional Pereira

Facultad de Derecho

Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación

Aprobado mediante resolución 0800 de mayo 25 de 2004 emanada del Ministerio del Interior y de Justicia

- Recepción de datos e ingreso a la base de datos del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.
  - Diligenciar formato de registro
  - Preguntar sobre los apoyos y/o ajustes requeridos para la prestación del servicio.
  - Dirección de la atención de acuerdo al servicio solicitado.
2. Asignación practicante consultorio jurídico y centro de conciliación y/o profesional de ser el caso.
- Recepción de la consulta
  - Haga preguntas cortas y sencillas
  - Comunicación con gestos naturales que le sirvan de apoyo, sin sobreactuar.
3. Asesoría
- Genere un buen ambiente
  - Ingreso de la consulta al sistema SINU-GWT
  - Utilice o aplique los apoyos y/o ajustes razonables.
  - Facilite la comunicación
  - Facilite la toma de decisiones en virtud del reconocimiento de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en todos los aspectos de la vida.
  - Retroalimente al usuario sobre el resultado de la atención
4. Audiencia de conciliación (en caso de ser procedente)
- Elabore la solicitud de conciliación en un lenguaje claro y universal
  - Ingreso de la solicitud al sistema SINU-GWT
  - Escribir en observaciones los apoyos y/o ajustes razonables requeridos por el usuario para la realización de la audiencia de conciliación en SINU-GWT.
5. Celebración audiencia de conciliación, acuerdos de apoyo y/o directivas anticipadas.
- Recepción de la solicitud de conciliación
  - Conciliador asignado debe contar con formación en discapacidad
  - Explicar al usuario con discapacidad acerca del trámite a seguir, el rol que el desempeñará en el mismo, sus derechos y deberes y dinámica en la que se desarrollará la audiencia.
  - Precisar los apoyos y/o ajustes razonables que requerirá la persona con discapacidad.
  - Citar de ser el caso a las personas de apoyo.
  - Aplicación de lenguaje claro, sencillo y universal, apoyo en videos, fotografías, pictogramas, ayudas tecnológicas en el desarrollo de la audiencia.
  - Redacción del acta de conciliación y/o constancia según sea el caso.
6. Diligenciar el formato de evaluación del servicio del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, el cual se encuentra en la página web de la

Carrera 9 No. 36-43 - Teléfono 3401081 Ext. 6056 –Pereira Risaralda  
[www.unilibrepereira.edu.co](http://www.unilibrepereira.edu.co) – Email: [centroconciliacion.pei@unilibre.edu.co](mailto:centroconciliacion.pei@unilibre.edu.co)



Seccional Pereira

Facultad de Derecho

Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación

Aprobado mediante resolución 0800 de mayo 25 de 2004 emanada del Ministerio del Interior y de Justicia universidad en un lenguaje claro y accesible.

7. Seguimiento al caso de asesoría o acuerdo conciliatorio por parte del estudiante y/o profesional.

Sugerencias en la atención de las personas con discapacidad:

- Hablar directamente a la persona con discapacidad, solo dirigirse a su acompañante si ella así lo desea.
- Dedicar de ser necesario más tiempo para asegurar que la información brindada sea bien entendida por la persona que está siendo atendida.
- Permitir los recesos necesarios y adaptar las condiciones de tiempos favorables para las intervenciones de las personas con discapacidad.
- 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. Solo si la persona con discapacidad está de acuerdo con ellos.
- Requerir la presencia del usuario con discapacidad en las instalaciones del Consultorio Jurídico y/o Centro de Conciliación solo cuando ello sea absolutamente necesario y no haya sido posible recurrir a otros medios para estar en contacto.
- No obstaculizar el ingreso de perros guía u otros animales de apoyo.
- Permitir la comunicación a través de gráficos, gestos, señales, dispositivos electrónicos o cualquier otro medio de comunicación que resulte efectivo para expresarse.
- Recoger la huella digital de quien no está en condiciones de firmar o recurrir a la grabación de las audiencias.

## **ACUERDOS DE APOYO Y/O DIRECTIVAS ANTICIPADAS**

De acuerdo a la Ley 1996 de 2019 y decreto 1429 de 2020 el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico es competente para realizar acuerdos de apoyo y/o directivas anticipadas cuando la persona con discapacidad (titular del acto jurídico) manifieste su voluntad, para suscribir el mismo con la persona de apoyo de su preferencia.

### **¿Qué son los acuerdos de apoyo?**

- ▶ Son un mecanismo de apoyo formal por medio del cual una persona, mayor de edad, formaliza la designación de la o las personas, naturales o jurídicas, que le asistirán en la toma de decisiones respecto a uno o más actos jurídicos determinados.

Son medidas que sirven para:

- ▶ Comunicarse
- ▶ Comprender negocios jurídicos que celebra
- ▶ Manifestar su voluntad





**UNIVERSIDAD  
LIBRE**  
Vigilada Mineducación



Seccional Pereira

Facultad de Derecho

Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación

Aprobado mediante resolución 0800 de mayo 25 de 2004 emanada del Ministerio del Interior y de Justicia

### ¿Qué son las directivas anticipadas?

- ▶ Son una herramienta por medio de la cual una persona, mayor de edad puede establecer la expresión fidedigna de voluntad y preferencias en decisiones relativas a uno o varios actos jurídicos, con antelación a los mismos. Estas decisiones pueden versar sobre asuntos de salud, financieros o personales, entre otros actos encaminados a tener efectos jurídicos.

### Procedimiento:

Una vez realizada la asesoría de acuerdo a los parámetros establecidos en los numerales anteriores, se realiza el siguiente procedimiento.

1. Solicitud de acuerdo de apoyo y/o directiva anticipada: Puede ser realizada por el titular de los actos jurídicos o por quien fungiría como su apoyo.
2. Se debe establecer la existencia de acuerdos de apoyo y/o directivas anticipadas vigentes.
3. Manera de comunicarse de la persona titular del acto jurídico y qué ajustes razonables requiere.
4. La solicitud de acuerdo de apoyo y/o directiva anticipada se debe radicar ante el Centro de Conciliación.

Nota: El formato de solicitud de acuerdo de apoyos y/o directivas anticipadas puede ser solicitado en el Centro de Conciliación.

Referencias,

Ministerio de Justicia y del Derecho (2017) Protocolo de Consultorios Jurídicos y centros de conciliación y/o arbitraje inclusivos para personas con discapacidad.