



UNIREMINGTON®
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996

VIGILADA MINEDUCACIÓN



Protocolo

Atención inclusiva y acceso a la justicia para personas con discapacidad en los consultorios jurídicos y centros de conciliación de la Corporación Universitaria Remington

**Facultad de
Ciencias Jurídicas
y Políticas**

Protocolo redactado por:

Diana María Vásquez Garcés

Directora del Consultorio jurídico y Centro de conciliación Gustavo Vásquez
Betancourt de Uniremington Medellín

Jorge Iván Ramírez Amorocho

Coordinador del Consultorio jurídico de Uniremington Bucaramanga

Ingrid Carolina Ayala Jaramillo

Coordinadora de la UGIS

Contenido

- Introducción
- 1. Conceptos básicos
- 2. Lineamientos de atención inclusiva y de calidad
- 3. Hitos del servicio
- 4. Contexto normativo
- 5. Caja de herramientas
- 6. Bibliografía

Introducción

La Corporación Universitaria Remington, comprometida con la promoción de los derechos humanos y la inclusión social, presenta este protocolo de “Atención inclusiva en el acceso a la justicia para personas con discapacidad” cuyo objetivo es plantear parámetros pertinentes para garantizarle a esta población un acceso a los servicios de justicia de manera equitativa y digna en los consultorios jurídicos y centros de conciliación de nuestra Institución.

Es válido resaltar que la ratificación de la [Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#) por parte del Estado Colombiano enmarca la importancia de eliminar las barreras que impiden el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. En coherencia, este protocolo se alinea con dicho compromiso, proporcionando directrices claras y prácticas para asegurar un entorno accesible y respetuoso, buscando además cumplir con la normativa nacional e internacional y fomentar una cultura de inclusión y respeto.

Precisamente, en este documento dirigido a estudiantes, docentes, personal administrativo y usuarios de los consultorios jurídicos y centros de conciliación de Uniremington, se describen procedimientos específicos para la atención adecuada de personas con discapacidad, asegurando que nuestros servicios sean accesibles, comprensibles y efectivos.

Este protocolo contiene una guía de conceptos básicos, principios y fundamentos para la atención desde el enfoque diferencial e interseccional, los hitos del servicio, las normativa nacional e internacional y la caja de herramientas, en el marco de nuestro compromiso continuo con la justicia social, la igualdad de oportunidades y la atención inclusiva superando las barreras actitudinales, comunicativas, físicas, además de eliminar los estereotipos que tradicionalmente han limitado el acceso a la justicia de la población con discapacidad.

1. Conceptos básicos

- **Estereotipos:** idea o creencia generalizada sobre un grupo de personas que simplifica y exagera sus características sin considerar las diferencias individuales. Ejemplo: el estereotipo de que una persona con discapacidad siempre necesita ayuda es una creencia errónea y simplificada que asume que todas las personas con discapacidad son incapaces de realizar actividades por sí mismas y siempre requieren asistencia.
- **Discapacidad:** situación de la persona que, por sus condiciones físicas, sensoriales, intelectuales o mentales duraderas, encuentra dificultades para su participación e inclusión social.¹



- **Personas con discapacidad:** son aquellas que tienen una o más limitaciones físicas, mentales, sensoriales o intelectuales que, al interactuar con el entorno, pueden encontrar barreras de tipo físico, social, comunicacional o actitudinal.

Es de reiterar, que las personas con discapacidad, con el apoyo adecuado, pueden llevar una vida plena y activa.

- **Acceso y accesibilidad:** son los principios fundamentales que garantizan que las personas con discapacidad puedan utilizar, disfrutar y beneficiarse, en igualdad de condiciones, de los entornos, instalaciones, servicios, productos y herramientas disponibles en la sociedad.

¹ <https://dle.rae.es/discapacidad>

- **Igualdad:** es el principio según el cual todas las personas deben recibir el mismo trato y tener las mismas oportunidades sin discriminación por razones de género, raza, religión, discapacidad, orientación sexual, edad o cualquier otra condición.
- **Barreras:** son obstáculos o impedimentos que dificultan o impiden que una persona acceda a servicios, recursos o participe plenamente en la sociedad. Estos pueden ser de tipo físico, comunicacional, social, económico, legal, entre otros.
- **Capacidad jurídica:** es la aptitud que tiene una persona para ser titular de derechos y obligaciones, y para ejercerlos por sí misma.



- **Ajustes razonables:** son modificaciones y adaptaciones necesarias para eliminar las barreras que limitan la participación plena de las personas con discapacidad, garantizando su acceso y disfrute de los derechos humanos y libertades fundamentales en igualdad de condiciones con los demás.

Estas adaptaciones, que no deben representar una carga desproporcionada o indebida, pueden incluir:

- Cambios en el entorno físico.
- Modificaciones en los métodos de comunicación.
- Adaptaciones en la organización del trabajo.
- Ajustes en la provisión de servicios.

El objetivo principal de los ajustes razonables es asegurar que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan integrarse y participar de manera equitativa en la sociedad.

- **Autonomía:** condición de una persona para actuar y tomar decisiones sin depender de otros.

- **Atención diferenciada e interseccional:** consiste en adaptar servicios y políticas para satisfacer las necesidades específicas, considerando las situaciones particulares de personas y de grupos más vulnerables, sujetos de especial protección o personas afectadas por el conflicto armado; los niños, las niñas y adolescentes; personas adultas mayores, personas con discapacidad, mujeres, población rural, lideresas sociales y defensoras de derechos humanos; indígenas, población afrocolombiana, negra, palenquera, raizal, rom (gitanos) y personas con orientación sexual o identidad de género diversas, migrantes, entre otros.

- **Atención incluyente:** trato digno que busca crear un entorno que valore y respete la diversidad, garantizando igualdad de acceso para todos.

- **Confidencialidad:** se refiere a la obligación de proteger y no divulgar información privada o sensible sin el consentimiento de la persona o entidad a la que pertenece.

- **No discriminación:** tratar a todas las personas de manera justa y equitativa sin hacer diferencias basadas en características como raza, género, religión, orientación sexual, origen étnico, discapacidad u otras.

Es un principio que busca asegurar que todos tengan las mismas oportunidades y derechos, y que nadie sea excluido o tratado injustamente por prejuicios o estereotipos.

- **Acceso a la justicia:** se refiere al derecho de todas las personas a obtener justicia y protección legal de manera equitativa sin discriminación ni barreras.



- **Discapacidad sensorial:** se refiere a la reducción o pérdida de una o más funciones sensoriales, tales como la vista, el oído, el olfato, el gusto o el tacto. Esta condición afecta la manera en que una persona percibe e interactúa con su entorno, requiriendo a menudo adaptaciones específicas para facilitar su participación plena en la sociedad.

- **Discapacidad física:** se refiere a cualquier condición permanente o temporal que afecta la capacidad de una persona para realizar actividades físicas o acceder a entornos, servicios o productos de manera segura y sin dificultades.

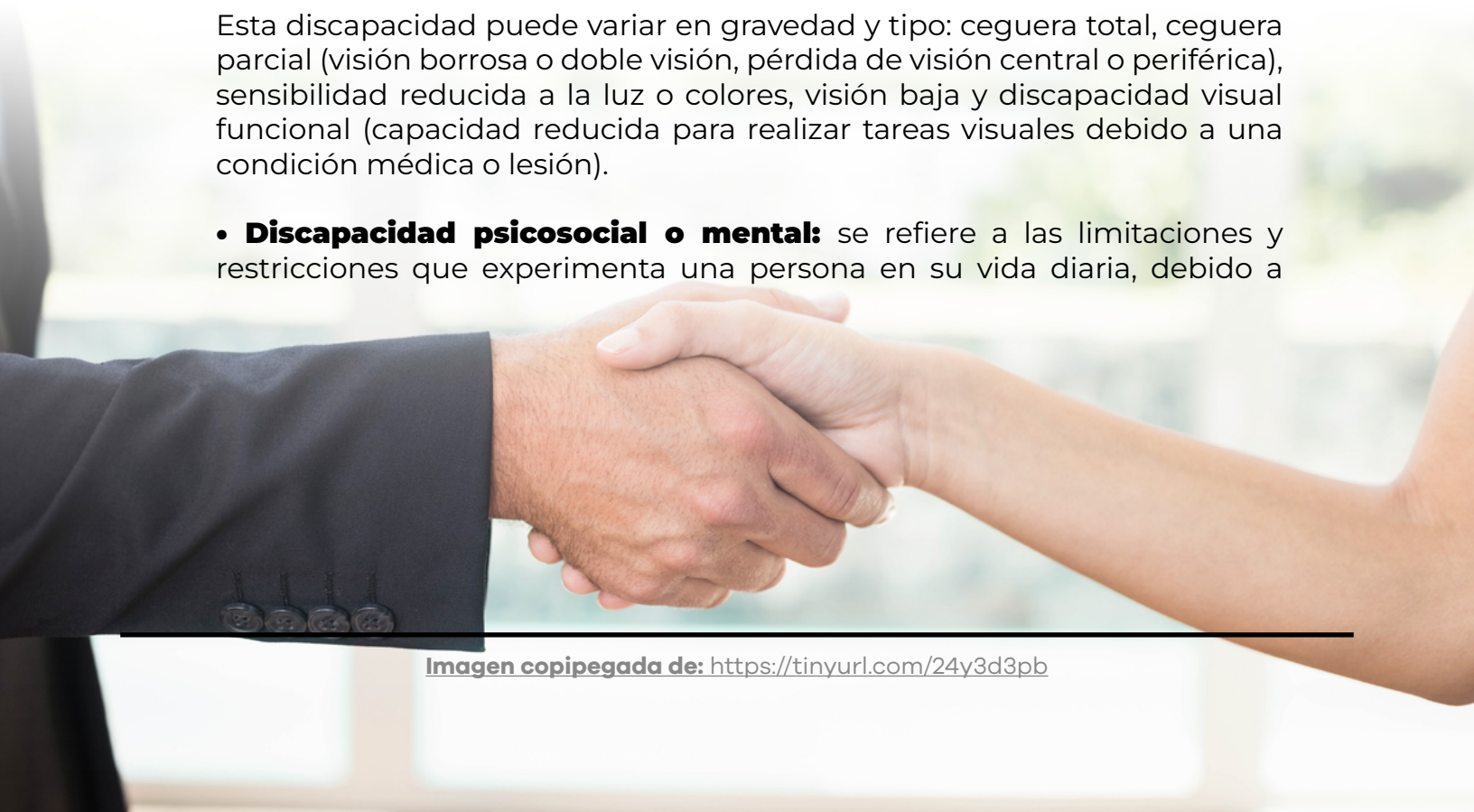
- **Discapacidad auditiva:** se refiere a la pérdida total o parcial de la capacidad para oír y entender sonidos. Esta puede variar en gravedad, tipo y efectos en la comunicación y calidad de vida de la persona.

- **Discapacidad intelectual / cognitiva:** incluye a personas cuyo proceso de pensamiento, aprendizaje y adquisición y proyección del conocimiento es diferente, de otras maneras, de otros modos y a otros ritmos. Ejemplo: personas con síndrome de Down o con autismo.

- **Discapacidad visual:** se refiere a cualquier grado de pérdida de visión que afecta la capacidad de una persona para ver, dificultándole realizar actividades cotidianas e interactuar en su entorno.

Esta discapacidad puede variar en gravedad y tipo: ceguera total, ceguera parcial (visión borrosa o doble visión, pérdida de visión central o periférica), sensibilidad reducida a la luz o colores, visión baja y discapacidad visual funcional (capacidad reducida para realizar tareas visuales debido a una condición médica o lesión).

- **Discapacidad psicosocial o mental:** se refiere a las limitaciones y restricciones que experimenta una persona en su vida diaria, debido a



trastornos o condiciones mentales o emocionales, tales como depresión, ansiedad, esquizofrenia, trastorno bipolar, entre otros.

- **Discapacidad múltiple:** se refiere a la condición en la que una persona presenta dos o más discapacidades simultáneamente. Estas discapacidades pueden ser físicas, intelectuales, sensoriales o psicológicas, pudiendo interactuar entre sí de manera compleja.

- **Apoyos para la toma de decisiones:** son tipos de asistencia que se prestan a las personas con discapacidad para facilitar el ejercicio de su capacidad jurídica. Ello, incluye la asistencia en la comunicación, el apoyo para la comprensión de actos jurídicos y sus consecuencias y la asistencia en la manifestación de la voluntad y preferencias personales.

- **Toma de decisiones con apoyo:** se refiere al proceso de escucha y apoyo a la persona con discapacidad intelectual o mental para identificar sus metas y apoyarla en su logro.

Las familias, instituciones y los sistemas tienen que garantizar que las preferencias de la persona con discapacidad sean reconocidas e implementadas sin discriminación.²

- **Apoyos formales:** son aquellos que se formalizan mediante alguno de los procedimientos establecidos en la legislación nacional, los cuales facilitan y garantizan el proceso de la toma de decisiones o el reconocimiento de una voluntad previamente expresada por el titular de un acto jurídico determinado.

- **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.³

- **Señalética:** sistema de comunicación visual compuesto por un conjunto de señales o símbolos que cumplen la función de guiar, orientar u organizar a los usuarios acerca de los aspectos del espacio y del servicio.⁴

- **Trato digno:** se refiere a tratar a todas las personas con respeto y consideración, reconociendo su valor y garantizando sus derechos humanos.

² [Protocolo de consultorios jurídicos y centros de conciliación y/o arbitraje inclusivos para personas con discapacidad](#)". 2017. Partners Colombia.

³ [Ibid.](#)

⁴ [Ibid.](#)

2. Lineamientos de atención inclusiva y de calidad



En los consultorios jurídicos y centros de conciliación de la Corporación Universitaria Remington, todos los colaboradores que interactúen con las personas beneficiarias deben garantizar un servicio de calidad, inclusivo y accesible.

Lo anterior, implica comprender y aplicar los principios de satisfacción del usuario, igualdad y respeto a los derechos fundamentales, especialmente en poblaciones vulnerables y sujetos de especial protección constitucional, tal como lo establece la Ley 2113 de 2021 en Colombia.

Elementos esenciales del servicio inclusivo

- **Amabilidad y apertura:** Todo colaborador debe demostrar una actitud de cordialidad y disposición que refleje los valores del servicio inclusivo.
- **Trato digno:** Garantizar respeto, empatía y consideración hacia las circunstancias de las personas usuarias.
- **Enfoque en poblaciones vulnerables:** La atención debe adaptarse a las necesidades de personas en condición de discapacidad que enfrentan barreras para acceder a la justicia.
- **Competencias del personal:** Los colaboradores deben estar capacitados en lenguaje inclusivo, comunicación asertiva y gestión de situaciones de alta presión, promoviendo soluciones respetuosas y efectivas.

Atributos del servicio

- **Confiabilidad:** Generar confianza a través de información clara, veraz y respaldada en la normativa vigente.
- **Inclusión:** Asegurar que las personas reciban un servicio ajustado a sus necesidades específicas.
- **Calidad:** Garantizar respuestas oportunas y efectivas que contribuyan al acceso efectivo a la justicia.

Consideraciones específicas

El enfoque inclusivo en los consultorios jurídicos y centros de conciliación de la Corporación Universitaria Remington abarca protocolos y acciones que fortalecen la igualdad y la no discriminación, lo cual incluye adaptaciones en infraestructura, capacitación sobre atención a poblaciones diversas y una sensibilización hacia la diversidad cultural, de género y funcional.

Igualmente, se prioriza la garantía de derechos mediante un modelo de servicio que elimine barreras físicas, comunicativas y actitudinales, promoviendo la participación efectiva de todos los usuarios.

3. Hitos del servicio



1. Promoción del servicio

Una de las estrategias para fortalecer los servicios jurídicos incluyentes que prestan los consultorios jurídicos y centros de conciliación de la Corporación Universitaria Remington es la divulgación efectiva de estos a través de diversos canales de comunicación, buscando una amplia audiencia.

1.1 Canales y herramientas diversas

Para el efecto, optimizamos el uso de varios canales institucionales y otros elementos promocionales, a saber:

- Redes sociales institucionales.
- Sitio web institucional.

- Mensajes pertinentes a población objetiva a través de correos electrónicos.
- Volantes promocionales de los servicios pertinentes.
- Contacto directo con la comunidad, especialmente en jornadas de socialización y asesorías.
- Señalización de fachadas u oficinas para que haya más visibilidad de los espacios donde prestamos nuestros servicios.

1.2 Contenidos u orientación de los promocionales

- En la Institución, los responsables del sitio web diagraman y diseñan el micrositio de los consultorios jurídicos y centros de conciliación pensados en los públicos objetivos, asegurándonos de que sean de fácil acceso y navegación.
- Utilizamos un lenguaje claro y sencillo en todas nuestras comunicaciones, evitando, en lo posible, la jerga jurídica y asegurándonos de que sean accesibles para personas con discapacidad.
- Ofrecemos versiones digitales accesibles de todos nuestros documentos.
- Presentamos la imagen de las personas con discapacidad de manera realista y respetuosa, evitando estereotipos y prejuicios.
- Incorporamos mapas e ilustraciones en todos nuestros canales de comunicación para facilitar la ubicación de nuestros consultorios jurídicos y centros de conciliación.
- Revisamos y cumplimos las normas técnicas de señalización para puntos de atención y servicio al ciudadano.



- Publicamos los horarios de prestación del servicio y la forma de acceder a él.
- Se establece de forma clara cuáles personas pueden ser beneficiarias de nuestros servicios.

2. Alistamiento

En los consultorios jurídicos y centros de conciliación de la Corporación Universitaria Remington nos esforzamos por garantizar la inclusión y la accesibilidad para todos.

Nuestros estudiantes, docentes y personal administrativo están comprometidos para desplegar acciones concretas en procura de superar las barreras físicas, de comunicación y actitudinales que afrontan las personas con discapacidad.

Algunas de las acciones para la eliminación de dichas barreras, son:

- Brindar capacitación a todo el personal que interviene de forma directa e indirecta en la prestación del servicio, acerca de los aspectos clave de discapacidad, inclusión y accesibilidad.
- Mejorar la accesibilidad física a nuestras instalaciones.
- Proporcionar apoyo y recursos adicionales para las personas con discapacidad.
- Fomentar un ambiente inclusivo y respetuoso para todos.
- Brindar información clara y sencilla que permita a las personas con discapacidad superar los miedos que, por su desconocimiento, pudieren eventualmente tener, además de ilustrarlos sobre las rutas para acceder a la justicia.

3. Ingreso

- Los estudiantes, docentes, personal administrativo y demás colaboradores de los consultorios jurídicos y centros de conciliación de la Corporación Universitaria Remington han recibido capacitación integral para atender adecuadamente a personas en condición de discapacidad, en cumplimiento de las disposiciones establecidas por la ley colombiana, relacionadas con la inclusión y la accesibilidad.



- Las personas con discapacidad tienen prevalencia en los turnos de atención, además de implementarse un enfoque flexible que se adapte a sus necesidades individuales, garantizando así la prestación de un servicio inclusivo, efectivo y digno.
- Los consultorios jurídicos y centros de conciliación de la Institución cuentan con una señalización en lenguaje braille, lo que facilita la orientación de personas con discapacidad visual. Adicionalmente, se dispone de un acompañamiento por parte de docentes capacitados en la Lengua de Señas Colombiana (LSC), asegurando la comunicación efectiva con personas sordas.
- Las instalaciones internas y externas están diseñadas para garantizar accesibilidad universal, lo cual incluye:
 - Rampas de acceso para personas con movilidad reducida.
 - Baños adaptados con espacio suficiente para personas en silla de ruedas, equipados con barandas y pasamanos.
 - Áreas de circulación amplias que permiten el desplazamiento cómodo de personas con ayudas técnicas como muletas o caminadores.
 - En las salas de espera se han reservados espacios amplios y señalizados para la ubicación y manipulación de sillas de ruedas. Estas zonas están claramente señalizadas en el piso.
 - El mobiliario está diseñado para atender las necesidades de diversos

grupos poblacionales, incluyendo adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, personas de talla baja y población vulnerable en general.

En general, para el diseño de los consultorios se ha tenido en cuenta que las áreas de circulación no interfieran con los espacios de espera general, facilitando un fácil acceso a quienes utilizan ayudas técnicas. De esta manera se garantiza un entorno accesible, seguro y eficiente que promueve la autonomía de las personas con discapacidad y otros usuarios vulnerables.

4. Acogida (recepción y asignación de estudiantes)

- El proceso de ingreso de los usuarios se inicia con el registro de datos personales en la recepción. Quien cumple esta función debe brindar un trato respetuoso, cortés, considerado y diligente, utilizando un lenguaje claro, sencillo y adecuado.

En el caso de usuarios con discapacidad, los auxiliares administrativos deben apoyarse en métodos alternativos de comunicación (visual, sonora o táctil), según las necesidades específicas de estos.

- El personal administrativo, los monitores y los docentes que estén de turno en los consultorios jurídicos y centros de conciliación, están obligados a identificar situaciones que requieren atención prioritaria, tales como (no siendo las únicas):

- Personas con discapacidad.
- Mujeres en estado de gestación.
- Personas de la tercera edad.
- Poblaciones étnicas.
- Usuarios con signos de alteración emocional o víctimas de violencia.
- Personas que acuden acompañadas de niños o niñas.

La atención prioritaria se brinda mediante un enfoque inclusivo y guiado, asegurando un servicio que respete la dignidad y las particularidades de cada usuario(a), conforme a los principios de accesibilidad y enfoque diferencial.

- Se permitirá el ingreso de perros guía o de asistencia para personas con discapacidad, así como la compañía de familiares o cuidadores, cuando

sea necesario para facilitar la atención y la comunicación efectiva.

- El personal administrativo acompañará a los usuarios hasta el cubículo donde se encuentre el estudiante que brindará la asesoría.

Precisamente, la asignación de estudiantes para esta labor es definida por las direcciones o coordinaciones de los consultorios jurídicos y centros de conciliación, quienes organizan los turnos diarios al inicio de cada semestre. En este proceso se considera la cantidad de puestos de atención y equipos de cómputo disponibles, los recursos asignados y la distribución equitativa de responsabilidades entre los estudiantes practicantes.

5. Proceso de asesorías

En los procesos de asesoría a los usuarios, los estudiantes en práctica deben tener en cuenta los siguientes parámetros:

- Saludar amablemente y siempre dirigirse a los usuarios con los apelativos de “señor” o “señora”.
- Dar a conocer su nombre, asumiendo un trato respetuoso, cortés, considerado y diligente, debiendo utilizar un lenguaje claro y sencillo, apoyándose en métodos alternos de transmisión informativa (visual, sonora y táctil) de acuerdo con los tipos de discapacidad de los usuarios.
- Debe concentrarse en la persona y no en sus acompañantes y, mucho menos, en su discapacidad. Debe siempre tener presente que esta persona requiere de una atención, no por el hecho de ser una persona en condición de discapacidad, sino porque necesita de un servicio que seguramente podrá transformar su realidad.
- Evitar distraerse con su celular u otras actividades ajenas al proceso mientras se encuentre en la fase de atención a los usuarios.
- Aplicar el sentido común de manera respetuosa y eficiente; no permitir que la falta de conocimiento e información le impida tener un acertado relacionamiento con los usuarios.
- Tener en cuenta que las personas con discapacidad visual requieren respuestas en forma verbal más que gestual.
- Dirigirse a los usuarios por los nombres que estos reconocen, para lo cual se les debe preguntar cómo desean ser llamados, sin importar si el nombre es diferente al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.

- Evite tutear al ciudadano al igual que utilizar términos melosos como “mi amor”, “corazón”, entre otros.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “sí” o “no”, ya que se puede interpretar como un trato frío o que quien está asesorando tiene desinterés o afán.
- Los docentes, estudiantes, monitores y demás personal deben tener cuidado con el lenguaje utilizado con los usuarios o en el entorno de atención. Algunas palabras pueden ser consideradas como ofensivas y puede considerarse como un atentado a su dignidad y sus capacidades.
- Deberá identificar si para la atención del usuario se debe o no implementar los siguientes enfoques:



- Enfoque de género.
- Enfoque diferencial.
- Enfoque interseccional.

En caso de que se requiera aplicar uno de estos enfoques, y de ser necesario, el estudiante deberá solicitar el acompañamiento del docente asesor que se encuentre de turno.

Igualmente, si se identifica una situación de violencia o discriminación, el estudiante deberá orientar a los usuarios con respecto a las rutas internas y externas para la atención, garantizando la confidencialidad y la no revictimización con el objetivo de que se sientan seguros.

- En el caso de que el estudiante identifique la necesidad de implementar ajustes razonables para la atención a personas con discapacidad deberá:
- Comunicarlo al asesor de turno con el fin de que ayude a identificar los

ajustes razonables adecuados para la prestación del servicio en igualdad de condiciones y asegurando la accesibilidad.

- El estudiante deberá preguntar a los usuarios si necesitan algún tipo de apoyo.
- En caso de requerirse interprete en lengua de señas colombiana se debe comunicar al asesor de turno para poder contactar de forma inmediata al docente.
- Si la persona que solicita el servicio, en condiciones o no de discapacidad, ingresa con un animal guía o de apoyo emocional, se deberá garantizar la permanencia de este durante la asesoría y las diligencias que vaya a realizar.
- Es necesario apoyarse en métodos alternos de transmisión informativa (visual, sonora y táctil), de acuerdo con la discapacidad del usuario; es decir, que se debe realizar cualquier ajuste que elimine barreras para el acceso a la administración de justicia.
- Permitir el uso de recursos que faciliten la concentración y la tranquilidad de los usuarios si así lo solicitan: autorizar el uso de audífonos, oír música con volumen moderado, adoptar determinadas posturas, consumir alimentos o cualquier otra necesidad que facilite la tranquilidad, confianza, interacción y participación de la persona con discapacidad.
- Dar vía libre o facilitar la utilización de gráficos, gestos, señales, dispositivos electrónicos o cualquier otro medio de comunicación que resulte efectivo para que los usuarios puedan expresarse.

La activación de rutas aplica también para las atenciones que se hacen de forma virtual y cuyas solicitudes llegan a los correos electrónicos de los consultorios jurídicos y centros de conciliación o mediante llamadas que hacen a través de la línea nacional gratuita o a los teléfonos de los consultorios. Así, una vez se tenga conocimiento de ellas, se asignará a un estudiante para que de forma inmediata realice la orientación o asesoría dependiendo del asunto.

Es de anotar que las atenciones presenciales no se limitan a los espacios de los consultorios jurídicos y centros de conciliación de la Institución, sino que también se hacen de forma externa en las jornadas de brigadas jurídicas en diferentes espacios, en las “conciliaciones”, en las actividades “Uniremington al parque”, lo cual también debe promocionarse en el momento de la prestación del servicio.

Tipos de discapacidad y formas correctas de nombrarlas

Los estudiantes, docentes, personal administrativo y demás colaboradores que, de forma directa o indirecta, pueden intervenir en la prestación del servicio en nuestras instalaciones, deben tener presente que para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla:

Expresión tradicional incorrecta	Expresión correcta
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja
Ciego	Persona con discapacidad visual
Sordo - Mudo - Sordomudo	Persona sorda - Persona con discapacidad auditiva
Inválido - Minusválido - Tullido -Lisiado - Parálítico	Persona con discapacidad física
Cojo - Cojito	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona que no habla en lengua oral - Persona no hablante
• Retardado mental • Enfermo mental - Bobo • Tonto • Mongólico • Neurótico • Esquizofrénico • Epiléptico	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.

6. Registro de casos (diligenciamiento del formulario)

El estudiante deberá escuchar atentamente y luego indagar a los usuarios para identificar todas las circunstancias de tiempo, modo y lugar, en

procura de que las asesorías sean apropiadas y que faciliten determinar, dependiendo del tipo de servicio que solicite, si son casos que pueden atender nuestras instancias y si son beneficiarios del servicio.

6.1 Ítems del formulario

- Fecha, día, mes, año y asunto (administrativo, civil, familia, laboral, penal, policial, seguridad social, otro, ¿cuál?).
- Tipo de solicitud: Asesoría - Audiencia de conciliación - Representación judicial.
- Cómo conoció el consultorio jurídico (por un amigo, publicidad, referido).
- Nombre del solicitante o solicitantes, apellidos, dirección, teléfono, profesión u oficio, ingresos económicos, estrato social, edad, escolaridad, estado civil y correo electrónico.
- Etnia (mestiza, afro, indígena, otra, ¿cuál?).
- Género (femenino, masculino, LGTBQ+ o con cuál deseas ser reconocido).
- Se relaciona si se trata de una persona con discapacidad auditiva, cognitiva, física, mental, múltiple, psicosocial, visual (otra, ¿cuál?).
- Se indaga si el usuario requiere algún ajuste razonable (¿cuál?).
- Si es una persona vulnerable se indaga la razón (etnia, género, migrante, víctima de VIF, desplazamiento, otra, ¿cuál?).
- Nombre del convocado o convocados, apellidos, dirección, teléfono, profesión u oficio, ingresos económicos, estrato social, edad, escolaridad, estado civil y correo electrónico.
- Hechos (relato cronológico, preciso y claro del motivo de consulta, indicando circunstancias de tiempo, modo y lugar).



- Cuantía del asunto.
- Petición(es) o pretensión(es) en caso de conciliación o de proceso (relacionarlas).
- Asesoría brindada al ciudadano: se debe registrar la(s) propuesta(s) de solución jurídica frente al asunto planteado.
- Observaciones: se debe registre la información adicional para el caso.
- Documento resultante (acción de tutela, derecho de petición, *habeas corpus*, demanda, memorial, otro).
- Relación de documentos (1- Se reciben documentos únicamente fotocopios. 2- Marque con una X los documentos entregados).
- El usuario está dispuesto a realizar la audiencia por medios virtuales, cuenta con los medios necesarios y autoriza la convocatoria de este modo.
- El usuario autoriza el uso de sus datos personales para el fin solicitado.
- Nombre y firma del solicitante. Si la persona no está en condiciones de firmar un documento se debe registrar la huella digital o cualquier otro método que acredite la identificación del usuario.

Se debe retroalimentar al usuario sobre el resultado de la atención.

6.2 Trámites conciliatorios

Los consultorios jurídicos y centros de conciliación tienen la competencia para atender solicitudes y trámites de conciliación de personas con discapacidad con base en la Ley 2113 de 2021.

En este contexto se tendrán en cuenta los siguientes parámetros:

- **Asuntos no conciliables:** En caso de que el conflicto presentado no sea conciliable se deberá expedir una constancia argumentada que explique esta situación. Igualmente, se realizará una entrevista privada con el(los) solicitante(s) para detallar las razones que llevaron al consultorio a tomar esta decisión, además de brindar una orientación sobre las posibles rutas legales o administrativas que pueden seguirse para resolver su conflicto.
- **Comunicaciones:** Las comunicaciones y citaciones para las audiencias de conciliación deben redactarse en un lenguaje sencillo, claro y accesible, evitando tecnicismos innecesarios, con el fin de garantizar la comprensión por parte de todos los usuarios, en especial, aquellos con discapacidad o baja escolaridad.



• **Entrevistas:** Antes de la audiencia de conciliación se debe proponer una entrevista privada con el usuario, en la cual se le explicará lo siguiente:

- El trámite que se realizará.
- El rol que desempeñará el estudiante practicante.
- Sus derechos y deberes.
- Qué esperar y qué no de la audiencia.
- El desarrollo general del procedimiento.

Así mismo, el conciliador deberá asegurarse de que la persona comprenda plenamente los efectos del trámite conciliatorio. Para facilitar este proceso, podrá utilizar herramientas como infografías, videos o materiales adaptados, siguiendo las disposiciones sobre ajustes razonables establecidas por la [Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#) (CDPD).

• **Preparación y ajustes razonables:** El personal de los consultorios jurídicos y centros de conciliación de la Corporación Universitaria Remington deben coordinar la logística necesaria para las audiencias, incluyendo materiales y ajustes razonables, además de brindar la orientación pertinente, asegurando que las personas con discapacidad cuenten con los apoyos requeridos para su participación efectiva.

• **Suspensión de las audiencias en casos excepcionales:** Si el conciliador considera que la persona con discapacidad está sometida a una alta

tensión emocional o psicológica que afecta su capacidad para participar, podrá sugerir la suspensión de la audiencia, garantizando el bienestar del usuario.

- **Comprensión de los acuerdos:** Antes de finalizar se debe verificar que la persona con discapacidad haya comprendido plenamente las consecuencias legales del incumplimiento de un acuerdo conciliatorio, para lo cual se deben utilizar las herramientas que sean necesarias para garantizar dicha comprensión.

- **Rol del estudiante practicante:** El estudiante practicante deberá asumir los siguientes roles:

- **Entrega de información:** Proporcionar información clara, suficiente y adaptada a las necesidades del usuario.

- **Análisis de opciones:** Analizar las opciones y sus posibles consecuencias en colaboración con la persona con discapacidad y sus apoyos.

- **Toma de decisiones:** Apoyar a la persona con discapacidad en la toma de decisiones, asegurándose de que cuenta con los ajustes razonables necesarios en cada momento del proceso.

- **Adopción de salvaguardias:** Se debe incluir las salvaguardias necesarias para proteger los derechos de las personas con discapacidad, asegurando su acceso efectivo a la justicia y al proceso conciliatorio en condiciones de igualdad, en coherencia con las disposiciones de la [Ley 1996 de 2019](#) sobre el ejercicio de la capacidad legal.

6.3 Apoyos para la toma de decisiones

La **Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD)** establece la capacidad jurídica plena de todas las personas con discapacidad, abarcando, tanto la capacidad de tener derechos como la de ejercerlos. Esto implica el poder de crear, modificar o extinguir relaciones jurídicas en cualquier ámbito del proyecto de vida de una persona. Así, se reconoce que toda persona puede tomar decisiones, aunque algunas puedan requerir mayor o menor grado de apoyo, según las circunstancias.

En Colombia, la **Ley 1996 de 2019** reafirma este principio al eliminar el modelo de interdicción y establecer los “Acuerdos de apoyo” como

mecanismos formales para garantizar el ejercicio de la capacidad jurídica. Según su artículo 15, un acuerdo de apoyo es el instrumento mediante el cual una persona mayor de edad designa a una o varias personas, naturales o jurídicas, que la asistirán en la toma de decisiones relacionadas con actos jurídicos determinados.

En los consultorios jurídicos y centros de conciliación de la Corporación Universitaria Remington los estudiantes practicantes cumplen un papel crucial al atender solicitudes de personas con discapacidad que buscan apoyo en procesos, tales como las audiencias de conciliación para la adjudicación de apoyos o directivas anticipadas. En este marco, se deben cumplir las siguientes fases:

6.3.1 Identificación de ajustes razonables y apoyos

- Preguntar directamente a la persona con discapacidad si necesita algún tipo de apoyo o ajuste razonable, ya que solo ella puede determinarlo con precisión.
- Respetar la voluntad y preferencias expresadas por la persona, en línea con lo establecido en la CDPD y la Ley 1996 de 2019.

6.3.2 Indagación personalizada

Se debe realizar una reunión privada con el usuario, seguida, si fuese necesario, de una entrevista con su acompañante. En esta fase se buscará recolectar la siguiente información clave:

- ¿Con quién vive la persona con discapacidad?
- ¿Asistió acompañada a solicitar el servicio? De ser así, ¿qué relación tiene el acompañante con la persona con discapacidad?
- ¿Cuál es la manera que la persona con discapacidad emplea para comunicarse?
- ¿El usuario con discapacidad sabe leer y escribir?
- ¿El usuario con discapacidad comprende las instrucciones que se le brindan?
- ¿El usuario con discapacidad permanece atento?
- ¿El usuario con discapacidad necesita que alguien le ayude a comunicar sus ideas?
- ¿Quién le presta apoyo a la persona con discapacidad para realizar

actividades cotidianas?

- De las personas cercanas al usuario con discapacidad, ¿quiénes lo comprenden con mayor facilidad?
- De las personas cercanas al usuario con discapacidad, ¿quiénes respetan lo que le gusta o le molesta?
- De las personas cercanas al usuario con discapacidad, ¿quiénes le preguntan antes de tomar una decisión importante para él?

6.3.3 Formalización del acuerdo de apoyo

Conforme a los requisitos establecidos en la Ley 1996 de 2019 y en el [Decreto 1429 de 2020](#) se elaborará el acuerdo de apoyo o las directivas anticipadas. Este proceso será revisado por quien preste la asesoría de conciliación para garantizar su validez jurídica y el cumplimiento de las normas vigentes.

6.3.4 Instrumentos de soporte y calidad en la atención

El proceso conciliatorio podrá apoyarse en materiales accesibles como infografías, videos y otros recursos ajustados a las necesidades del usuario.

Adicionalmente, en aquellos casos en los que la persona con discapacidad experimente alta tensión emocional, se podrá suspender la diligencia hasta garantizar su bienestar, tal como lo dispone las normativas internacional y nacional en materia de derechos de las personas con discapacidad.

7. Encuesta de satisfacción

El estudiante deberá aplicar la encuesta de satisfacción del usuario de la cual se podrán extraer datos y hechos concretos sobre el ejercicio del derecho al acceso a la justicia, además de la percepción que tuvo el beneficiario frente al servicio prestado por parte del consultorio jurídico y centro de conciliación.



4. Contexto normativo

- **Convención de Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad:**

Expedida por las Naciones Unidas en 2006, acoge el modelo social y establece que las personas con discapacidad son sujetos de derechos y obligaciones y pueden actuar en derecho.

Deja de concebir la discapacidad desde el modelo médico, es decir, que deja de considerar a la persona con discapacidad como un sujeto de caridad y beneficencia y lo considera como un sujeto de derechos.

- **Convención Interamericana Para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad:** Los objetivos de esta Convención son la prevención y eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad.

- **Ley 1346 de 2009:** Por medio de esta Ley se aprueba la "Convención de Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.

- **Ley Estatutaria 1618 de 2013:** Establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

- **Ley 1996 de 2019:** Establece la normativa para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad.

- **Decreto 1429 de 2020:** Reglamenta los artículos 16, 17 y 22 de la Ley 1996 de 2019 en lo referente a los Acuerdos de apoyo y a las Directivas anticipadas.

- **Decreto 487 del 2022:** Reglamenta la prestación del servicio de valoración de apoyos que realicen las entidades públicas y privadas en los términos de la Ley 1996 de 2019.

5. Caja de herramientas



Los consultorios jurídicos y centros de conciliación de la Corporación Universitaria Remington continúan en un proceso de fortalecimiento de los conocimientos, por parte de estudiantes, profesores y personal administrativo, acerca de los derechos de las personas con discapacidad, los mecanismos para la formalización de los acuerdos de apoyo y las directivas anticipadas.

En concreto, para la atención de dicha población, esta caja de herramientas está abierta para el personal institucional.

6. Bibliografía

- Protocolo de consultorios jurídicos y centros de conciliación y/o arbitraje inclusivos para personas con discapacidad. Noviembre de 2017. Partners Network Consultores.

https://partnerscolombia.org/ova_por/protocolo-de-consultorios-juridicos-y-centros-de-conciliacion-y-o-arbitraje-inclusivos-para-personas-con-discapacidad/

- Protocolo de atención inclusiva en el acceso a la justicia para personas con discapacidad. Red Tejiendo Justicia 2019.

[https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/tejiendo-justicia/Documents/publicaciones/discapacidad/Protocolo%20de%20Atencio%CC%81n%20Personas%20con%20Discapacidad%20\(2\).pdf](https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/tejiendo-justicia/Documents/publicaciones/discapacidad/Protocolo%20de%20Atencio%CC%81n%20Personas%20con%20Discapacidad%20(2).pdf)

Uniremington

2035

Transformadora
de realidades



UNIREMINGTON®

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON

RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996

MÁS DE **100** AÑOS

COMO ORGANIZACIÓN
TRANSFORMANDO REALIDADES.

EXITOSOS EN MODALIDADES
VIRTUAL • PRESENCIAL • DISTANCIA

Uniremington.edu.co
• COBERTURA NACIONAL •