

<b>UNICIENCIA</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>		
	<b>CÓDIGO:DO-CJ-PR03-PT02</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>FECHA:30/06/2025</b>

### 1. OBJETIVO:

Este documento presenta información, lineamientos y recomendaciones generales para la atención bajo el modelo social de enfoque diferencial de personas con discapacidad, así mismo, es una guía básica para la atención de los usuarios que solicitan los servicios de asesoría, acompañamiento jurídico del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo – UNICIENCIA de acuerdo a las disposiciones previstas en la ley 2113 de 2021 art. 8 y 9 y ley 2220 de 2022.

El Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo - UNICIENCIA construye y trabaja constantemente en el fortalecimiento de un modelo que favorezca la atención a las personas con diversidad funcional conforme lo establecido en el art. 3 de la ley 2113 de 2021 numerales 8 y 9, previendo ajustes razonables que permitan la prestación de sus servicios a los usuarios en igualdad de condiciones basados en el respeto por la diversidad e inclusión, el fomento de su independencia y autonomía, generando espacios de accesibilidad, que permitan a todos y todas el acceso a la justicia y garantice el derecho a la igualdad, mediante un trato digno, respetuoso y sin discriminación.

### 2. ALCANCE:

Este protocolo aplica al Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo (UNICIENCIA), estableciendo lineamientos para la atención con enfoque diferencial de personas con discapacidad (sensorial, física, intelectual, mental o múltiple) que soliciten servicios de asesoría jurídica o conciliación. Su cobertura incluye procesos como acogida, registro, asesoría legal, elaboración de documentos y seguimiento de casos, garantizando accesibilidad universal, ajustes razonables y cumplimiento de normativas como la Ley 2113 de 2021 y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Está dirigido a estudiantes asesores, docentes y personal administrativo del Consultorio, excluyendo servicios fuera de sus competencias legales. Además, incorpora herramientas tecnológicas (JAWS, Centro de Relevó) y pautas de comunicación adaptadas para cada tipo de discapacidad, asegurando un trato digno, inclusivo y sin discriminación.

### 3. TÉRMINOS CLAVES

- **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. (Ministerio de Justicia y del Derecho & Partners Colombia, 2017)
- **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. (Ministerio de Justicia y del Derecho & Partners Colombia, 2017)

<h1>UNICIENCIA</h1>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD		
	CÓDIGO:DO-CJ-PR03-PT02	VERSIÓN: 01	FECHA:30/06/2025

- **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. (Ministerio de Justicia y del Derecho & Partners Colombia, 2017)
- **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. (Ministerio de Justicia y del Derecho & Partners Colombia, 2017)
- **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. (Ministerio de Justicia y del Derecho & Partners Colombia, 2017)
- **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 (Ministerio de Justicia y del Derecho & Partners Colombia, 2017)
- **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. (Ministerio de Justicia y del Derecho & Partners Colombia, 2017)
- **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

<h1>UNICIENCIA</h1>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD		
	CÓDIGO:DO-CJ-PR03-PT02	VERSIÓN: 01	FECHA:30/06/2025

un servicio a una autoridad pública), sin la mediación de un tercero. (Ministerio de Justicia y del Derecho & Partners Colombia, 2017)

- **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. (Ministerio de Justicia y del Derecho & Partners Colombia, 2017)
- **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. (Ministerio de Justicia y del Derecho & Partners Colombia, 2017)
- **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. (Ministerio de Justicia y del Derecho & Partners Colombia, 2017)
- **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. (Ministerio de Justicia y del Derecho & Partners Colombia, 2017)
- **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 y la 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. (Ministerio de Justicia y del Derecho & Partners Colombia, 2017)
- **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.

<h1>UNICIENCIA</h1>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD		
	CÓDIGO: DO-CJ-PR03-PT02	VERSIÓN: 01	FECHA: 30/06/2025

- **Mental o psicosocial:** Trastornos psicológicos o psiquiátricos. • Múltiple: Personas con más de una de las deficiencias anteriores. (Ministerio de Justicia y del Derecho & Partners Colombia, 2017)
- **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. (Ministerio de Justicia y del Derecho & Partners Colombia, 2017)
- **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. (Ministerio de Justicia y del Derecho & Partners Colombia, 2017)
- **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. (Ministerio de Justicia y del Derecho & Partners Colombia, 2017)
- **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. (Ministerio de Justicia y del Derecho & Partners Colombia, 2017)

#### 4. RESPONSABILIDADES

- **La Alta Dirección Institucional,** conforme a lo establecido en el marco normativo nacional e internacional, los principios de derechos humanos, y las obligaciones institucionales establecidas por el Ministerio de Educación Nacional, la Ley 1346 de 2009 (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad – CDPD), Ley 1618 de 2013 (garantías para el ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad), Ley 1996 de 2019 (reconocimiento de la capacidad legal de las personas con discapacidad), Ley 2113 de 2021 (modernización de los Consultorios Jurídicos),

<b>UNICIENCIA</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>		
	<b>CÓDIGO:DO-CJ-PR03-PT02</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>FECHA:30/06/2025</b>

y demás lineamientos reglamentarios internos, debe adoptar políticas institucionales en consonancia con el Reglamento de Consultorio Jurídico sobre la atención inclusiva y con enfoque diferencial, especialmente para personas con discapacidad física, sensorial, cognitiva, psicosocial o múltiple. Asegurar que los espacios del Consultorio Jurídico sean accesibles (rampas, señalización adecuada, baños adaptados, entre otros). Promover el uso de medios alternativos de comunicación, como letreros en lenguaje braille, lenguaje sencillo, entre otros. Establecer alianzas con organizaciones de personas con discapacidad, Entidades públicas, Instituciones educativas y redes de atención. Implementar sistemas de evaluación continua que midan la calidad del servicio ofrecido a personas con discapacidad, el cumplimiento de los ajustes razonables, la satisfacción de los usuarios y las barreras existentes y acciones de mejora.

- **La Dirección Nacional de Consultorio Jurídico, Decanatura de Derecho y/o Coordinación de Programa de Derecho** del campus académico conforme a lo establecido en el marco normativo nacional e internacional, los principios de derechos humanos, y las obligaciones institucionales establecidas por el Ministerio de Educación Nacional, la Ley 1346 de 2009 (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad – CDPD), Ley 1618 de 2013 (garantías para el ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad), Ley 1996 de 2019 (reconocimiento de la capacidad legal de las personas con discapacidad), Ley 2113 de 2021 (modernización de los Consultorios Jurídicos) y demás lineamientos reglamentarios internos debe garantizar el cumplimiento del protocolo específico para la atención jurídica a personas con discapacidad, con enfoque de derechos, ajustes razonables y respeto a la autonomía, realizar entrevistas adaptadas, implementar apoyos en la toma de decisiones (Ley 1996). Activar rutas de atención diferenciadas si hay barreras comunicativas, cognitivas o físicas. Verificar que el Consultorio cuente con espacios accesibles (rampas, señalización, mobiliario adecuado). Asegurar que haya canales de comunicación alternativos o accesibles, como documentos en lenguaje braille, lenguaje sencillo, lectura fácil, entre otros. Revisar que las actuaciones legales (conceptos, demandas, denuncias, asesorías) se elaboren considerando las necesidades particulares de los usuarios con discapacidad. Corregir y orientar a los estudiantes si se detectan prácticas discriminatorias o erradas.
- **Auxiliar Administrativo**, estará encargado del apoyo logístico, como proveer los formatos o documentos necesarios para la atención (consentimientos informados, formatos de entrevista, etc.). Participará en las capacitaciones internas sobre atención con enfoque de género, buen trato, derechos de las víctimas y manejo de situaciones sensibles. Garantizará una comunicación clara, amable y eficiente, especialmente en momentos de tensión o vulnerabilidad con los participantes de la comunidad y/o beneficiarios de los servicios ofrecidos por el Consultorio Jurídico y el Centro de Conciliación.
- **Docentes Asesores**, serán los encargados de supervisar las asesorías orientadas por los estudiantes del Consultorio Jurídico y/o Centro de Conciliación a los beneficiarios de los servicios a ofertar en la comunidad seleccionada de acuerdo a lo previsto en el marco normativo nacional e internacional, los principios de derechos humanos, y las obligaciones institucionales establecidas por el Ministerio de

<h1>UNICIENCIA</h1>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD		
	CÓDIGO:DO-CJ-PR03-PT02	VERSIÓN: 01	FECHA:30/06/2025

Educación Nacional, la Ley 1346 de 2009 (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad – CDPD), Ley 1618 de 2013 (garantías para el ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad), Ley 1996 de 2019 (reconocimiento de la capacidad legal de las personas con discapacidad), Ley 2113 de 2021 (modernización de los Consultorios Jurídicos), y demás lineamientos reglamentarios internos debe garantizar. Proponer campañas educativas y actividades para la atención adecuada. Asesorar a los estudiantes en el correcto diligenciamiento de formatos sensibles, consentimiento informado y manejo documental. Verificar que se sigan los procedimientos de derivación cuando el caso así lo requiera.

- **Estudiantes activos de Consultorio jurídico y/o Centro de Conciliación**, estarán encargados de ofrecer los servicios a los usuarios o beneficiarios del consultorio con fundamento a lo previsto en el marco normativo nacional e internacional, los principios de derechos humanos, y las obligaciones institucionales establecidas por el Ministerio de Educación Nacional, la Ley 1346 de 2009 (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad – CDPD), Ley 1618 de 2013 (garantías para el ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad), Ley 1996 de 2019 (reconocimiento de la capacidad legal de las personas con discapacidad), Ley 2113 de 2021 (modernización de los Consultorios Jurídicos), y demás lineamientos reglamentarios interno. Conocer y seguir el protocolo del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación en los casos relacionados. Saber identificar cuando se activa una ruta de atención integral o cuando debe realizarse una remisión. Informar de inmediato al asesor docente y a la dirección del Consultorio y Centro si se presenta una situación de riesgo grave o urgencia. Brindar información clara sobre los derechos de la persona usuaria, las opciones legales disponibles, y los pasos del proceso. Recoger los datos mínimos necesarios con cuidado y respeto. Utilizar los formatos diseñados con enfoque de género y confidencialidad. Registrar con precisión los hechos y las decisiones tomadas en el caso, siguiendo las orientaciones del asesor docente. Elaborar conceptos jurídicos, peticiones, demandas o denuncias bajo la supervisión del asesor docente, incorporando perspectiva de género. Explicar con respeto las implicaciones jurídicas de cada decisión, respetando la autonomía de la persona usuaria.

## 5. DESARROLLO DEL PROTOCOLO:

### 5.1. Marco normativo

#### 5.1.1. Marco internacional

El Marco Normativo Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad lo integran:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada y proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas Resolución del 10 de diciembre de 1948.
- El Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas mediante resolución del 16 de diciembre de 1966

- La Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación en contra de las personas con discapacidad 2000.
- La Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad 2006 – integrada al ordenamiento jurídico por medio de la Ley 1346 de 2009 y sentencia C – 293 de 2010.
- La Convención Americana sobre los Derechos Humanos
- El Pacto Internacional de Derechos económicos, sociales y culturales.
- Declaración de Cartagena – 1992 "Políticas Integrales para las Personas con Discapacidad en el área Iberoamérica"
- Declaración de Panamá – 2000 "La discapacidad un asunto de Derechos Humanos – Seminario Regional sobre Niñas, Niños y Jóvenes con discapacidad".

## 5.1.2. Marco nacional

- Ley 361 de 1997, sobre mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad.
- Ley 762 de 2002, acoge la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación.
- Ley 1145 de 2005, organiza el sistema de discapacidad y se dictan otras disposiciones.
- Ley 982 de 2005, establece normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas.
- Ley 1346 de 2009, Aprueba la "Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad".
- Ley 1616 de 2013 la cual regula la salud mental.
- 1618 de 2013, Disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley 1860 de 2013, garantiza a las personas ciegas y con baja visión, acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las tecnologías de la información y de las comunicaciones,
- Ley 2294 de 2022, se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026.
- Ley 2281 de 2023, crea el Ministerio de la Igualdad y Equidad.
- Ley 2020 de 2022, se expide el estatuto de conciliación.
- Decreto 1075 de 2023, establece la estructura del Ministerio de la Igualdad.
- Resolución 0048 e 2023, establece el esquema de grupos de trabajo denominados Gerencias, se crea la Gerencia Inclusión de Personas con Discapacidad.

## 5.2. Pautas para la atención general

Personal administrativo, docentes asesores, estudiantes y en general todo aquel colaborador y miembro del consultorio jurídico y/o Centro de Conciliación de la corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo – UNICIENCIA tendrá en cuenta las siguientes pautas de atención para con la ciudadanía que requiera los servicios:

<b>UNICIENCIA</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>		
	<b>CÓDIGO:DO-CJ-PR03-PT02</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>FECHA:30/06/2025</b>

- Saludo de Bienvenida y presentación.
- Establecer un trato respetuoso.
- Preguntar datos personales como el nombre y apellido.
- Emplear un lenguaje correcto de acuerdo a los conceptos básicos del protocolo, es decir persona con discapacidad.
- Enfocar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- Escuchar y validar la intención comunicativa de las personas con discapacidad; si el usuario se encuentra acompañado, evite excluir al usuario de la consulta, por medio del contacto visual y/o atención especial en su participación.
- Enfocar la consulta de manera pausada y clara.
- Hacer uso de los recursos necesarios y disponibles para tener una comunicación efectiva.
- Haga preguntas verificadoras sobre la comprensión de la información suministrada en la consulta.
- Si requiere retirarse de la entrevista; debe informar al usuario e informar que pronto retomaran la consulta.
- Realizar una despedida amable y verificar si quedan dudas sobre la atención e informar sobre los canales tecnológicos habilitados para prestar el servicio.

### 5.3. Ruta de Atención.

#### 5.3.1. Acogida

- a. El usuario del servicio será atendido por el estudiante asesor, quien debe revisar la solicitud del servicio, para determinar la clase de actuación es decir asesoría, proceso o solicitud de audiencia de conciliación y la viabilidad de la atención en relación a las competencias asignadas por la ley 2113 de 2021 al Consultorio Jurídico y ley 2220 de 2022 al Centro de Conciliación.
- b. Si el usuario manifiesta ser sujeto víctima de alguna violencia o sujeto de especial protección, se procederá a asignar turno de atención preferencial, así mismo se le ofrecerá al usuario la opción si así lo manifiesta de brindar privacidad en la atención.

#### 5.3.2. Registro

- a. Toda asesoría deberá ser registrada en el Sistema del CONSULTORIO JURIDICO, incluso si se observa que no es posible por competencia conocer del proceso.
- b. El estudiante asesor de turno recepcionará la entrevista y "preguntará al usuario sobre datos generales, género, sexo o la posibilidad de no mencionarlo, si pertenece a un grupo étnico y/o tiene alguna discapacidad, si es víctima del conflicto armado, lideresa y/o defensora de Derechos Humanos o se encuentra en embarazo y el asunto o tramite que requiere sea adelantado por la Institución". (Observatorio de Derechos Humanos y Paz, 2019)

<b>UNICIENCIA</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>		
	<b>CÓDIGO:DO-CJ-PR03-PT02</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>FECHA:30/06/2025</b>

- c. De identificarse que el usuario es una persona con discapacidad el estudiante asesor procederá a la identificación de los apoyos que requiere según corresponda su respectivo registro.
- d. El estudiante estará a cargo de la asesoría, así como de la elaboración del derecho de petición o acción de tutela.
- e. El estudiante asesor revisará y tomará copia digital de los documentos, los cuales deben ser cargados al sistema.
- f. El estudiante asesor debe orientar al usuario para que este diligencie los formatos de autorización de tratamiento de datos personales y deberes del usuario.
- g. El asesor docente revisará la entrevista y los documentos anexos, para su aprobación en el sistema de Consultorio Jurídico.

### 5.3.3. Asesoría y proyección de documentos

- a. El estudiante asesor será el encargado de orientar la consulta, éste cuenta con docentes asesores del área civil, penal, laboral y público con el fin de orientar una asesoría integral. (Observatorio de Derechos Humanos y Paz, 2019)
- b. El estudiante deberá presentar la proyección del derecho de petición o acción de tutela al asesor docente dentro de los dos (2) días hábiles contados desde la fecha en que se diligencio la solicitud de servicio, quien hará las correcciones y observaciones del caso.
- c. El estudiante tendrá dos (2) días hábiles para hacer las correcciones y presentar nuevamente el escrito proyectado al asesor docente.
- d. Aprobada la proyección del documento por parte del asesor docente, el estudiante deberá entregar el documento al usuario al día siguiente hábil.

**PARÁGRAFO:** Si el usuario no comparece al consultorio el estudiante deberá enviarle citación formal por correo electrónico para que se acerque a retirar el derecho de respuesta a su consulta, otorgar poder para iniciar las actuaciones judiciales o administrativas de rigor y/o para que aporte los documentos necesarios para atender su solicitud de ser necesarios.

### 5.3.4. Seguimiento y Cierre de Caso

- a. El estudiante debe realizar las acciones necesarias para mantener informado al usuario del trámite en curso.
- b. El docente asesor y el estudiante debe realizar vigilancia judicial a los trámites legales en curso, para interponer recursos o adelantar las actuaciones necesarias dentro de los términos legales, para garantizar la protección de los intereses de los usuarios del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.
- c. El estudiante deberá solicitar el archivo al asesor docente una vez concluido el acompañamiento jurídico y no se requiera interponer acciones o recursos.

## 5.4. Pautas para abordar la Atención de Personas con Discapacidad

<h1>UNICIENCIA</h1>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>		
	CÓDIGO:DO-CJ-PR03-PT02	VERSIÓN: 01	FECHA:30/06/2025

- ¿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 en que la persona con discapacidad emplea para comunicarse?
- ¿El usuario con discapacidad sabe leer y escribir?
- ¿El usuario con discapacidad comprende instrucciones?
- ¿El usuario con discapacidad permanece atento?
- ¿El usuario con discapacidad necesita que alguien le ayude a comunicar ideas?
- ¿Quién le presta apoyo a la persona con discapacidad para realizar actividades cotidianas?
- De las personas que resultan de confianza del usuario con discapacidad, ¿quiénes lo comprenden más?
- De las personas que resultan de confianza del usuario con discapacidad, ¿quiénes respetan lo que le gusta o le molesta?
- De las personas que resultan de confianza del usuario con discapacidad, ¿quiénes le preguntan antes de tomar una decisión importante para él?
- Una vez cuente con estos datos, podrá tener una noción acerca de la intensidad de los apoyos que se necesitan durante la atención que se preste a la persona con discapacidad, y quiénes pueden encargarse de prestarlos en tanto conocen al usuario y tienen con él una relación de confianza y respeto." (Ministerio de Justicia y del Derecho & Partners Colombia, 2017).

## 5.5. Lineamientos para la Atención de Usuarios según el tipo de Discapacidad

### 5.5.1. Discapacidad visual

- Dirijase directamente a la persona con discapacidad visual, así vaya con un acompañante.
- 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.
- 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.

<h1>UNICIENCIA</h1>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>		
	CÓDIGO:DO-CJ-PR03-PT02	VERSIÓN: 01	FECHA:30/06/2025

- 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, con el consentimiento del usuario. La grabación puede servir como instrumento para refrendar la manifestación de voluntad del usuario." (Ministerio de Justicia y del Derecho & Partners Colombia, 2017)

### 5.5.2. Discapacidad auditiva

- Evite hablarle al usuario cuando este no lo esté mirando.
- Avísele cuando se esté dirigiendo a él, indicándole el tema o aspecto por el cual está indagando el formulario, y hágale saber cuándo el tema varíe.
- Llame su atención con un ligero toque o con una discreta seña antes de hablar.
- Sitúese a la altura del usuario.
- Mientras esté hablando, no tenga nada en los labios ni en la boca, y también evite poner las manos delante de su boca.
- Hable despacio, use frases cortas y vocalice bien, pero sin exagerar ni elevar el volumen de voz.
- Evite incluir muchas ideas en una sola frase y separe la información que desea transmitir según su complejidad.
- Hable siempre con un tono natural, evitando hablarle deprisa o demasiado despacio.
- Si el usuario no le entiende, repita el mensaje, o construya la frase de otra manera más sencilla, pero correcta y con palabras de significado similar.
- Ayude a la comunicación con gestos naturales que le sirvan de apoyo, sin sobreactuar.
- Háblele de frente, con la cara bien iluminada y de cerca (a no más de 2.5m de distancia) para facilitarle la labio lectura.
- Haga uso de material gráfico como herramienta de apoyo para la comprensión, evitando el uso de términos técnicos difíciles de entender o explicándolos en un lenguaje sencillo, puesto que el vocabulario relacionado con el derecho puede resultar muy técnico, dificultando que la persona entienda la información recibida, en especial si nunca ha tenido contacto con estos temas.
- Dele al usuario información complementaria sobre cualquier estímulo auditivo (músicas de fondo, mensajes por megafonía, instrucciones verbales al 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." (Ministerio de Justicia y del Derecho & Partners Colombia, 2017)

<b>UNICIENCIA</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>		
	<b>CÓDIGO: DO-CJ-PR03-PT02</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>FECHA: 30/06/2025</b>

### 5.5.3. 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. 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." (Ministerio de Justicia y del Derecho & Partners Colombia, 2017)

### 5.5.4. 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, dirijase 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" (Ministerio de Justicia y del Derecho & Partners Colombia, 2017)

### 5.5.5. 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.

<h1>UNICIENCIA</h1>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD		
	CÓDIGO:DO-CJ-PR03-PT02	VERSIÓN: 01	FECHA:30/06/2025

- 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." (Ministerio de Justicia y del Derecho & Partners Colombia, 2017)

#### 5.6. Algunas sugerencias para el uso de ayudas tecnológicas:

- "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>
- Magic Visión: 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/w3propertyvalue15340.html>.
- 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.centroderelvo.gov.co](http://www.centroderelvo.gov.co).
- Servicio de Interpretación en Línea -SIEL-: Esta plataforma facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio al colocar a su disposición un intérprete en línea, al cual pueden acceder desde un dispositivo con conexión a internet, amplificación de audio y micrófonos (celulares, tabletas o computadores adaptados). Se encuentra disponible en <http://www.centroderelvo.gov.co/632/w3propertyvalue-15254.html>." (Ministerio de Justicia y del Derecho & Partners Colombia, 2017)
- También se puede implementar la clasificación UNE-EN ISO 9999:2011; respecto a los productos de apoyo para personas con discapacidad.

#### 5.7. Canal de atención virtual y comunicaciones por correo electrónico

Con el fin de reducir y facilitar los trámites para la atención a los usuarios, el Consultorio Jurídico implementa la utilización de las tecnologías de información con el fin de habilitar la atención virtual a los usuarios, las solicitudes virtuales cuentan un término de cinco (5) días hábiles para asignar al estudiante asesor, recibir asesoría de los docentes asesores, revisar y responder al usuario.

Las comunicaciones se orientarán de la siguiente manera:

- Establezca un formato para atención vía correo electrónico, que sea, agradable a la vista y fácilmente legible.

UNICIENCIA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD		
	CÓDIGO:DO-CJ-PR03-PT02	VERSIÓN: 01	FECHA:30/06/2025

- 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.
- 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." (Ministerio de Justicia y del Derecho & Partners Colombia, 2017)

## 6. REFERENCIAS

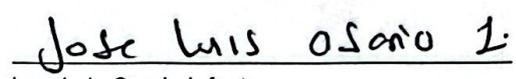
- Ley 2113. (2021).
- Ley 2220. (2022).
- Ministerio de Justicia y del Derecho & Partners Colombia. (2017). Protocolo de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación. En *Ministerio de Justicia y del Derecho*. Recuperado 25 de febrero de 2025, de <https://www.minjusticia.gov.co/>
- Observatorio de Derechos Humanos y Paz. (2019). *PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA LOS USUARIOS VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO, DEFENSORAS DE DERECHOS HUMANOS, LIDERESAS Y VÍCTIMAS DEL CONFLICTO*. <https://uniciencia.edu.co/apps/observatorioddhhypaz/unidad-de-genero>

<b>UNICIENCIA</b>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD		
	CÓDIGO:DO-CJ-PR03-PT02	VERSIÓN: 01	FECHA:30/06/2025

7. REGISTROS:

Formato por áreas de atención a los usuarios de los servicios de Consultorio Jurídico y/o Centro de Conciliación.

Elaborado por:  
  
Liliana León Salóm  
Directora Nacional del Consultorio Jurídico

Revisado por:  
  
Jose Luis Osorio Infante  
Profesional Especializado de Calidad

Aprobado por:  
  
Daniel Hernando Corzo Arévalo  
Director Nacional de Planeación