

**CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y
AMIGABLE COMPOSICIÓN COPORACIÓN COLEGIO
SANTANDEREANO DE ABOGADOS**



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA CON
ENFOQUE DIFERENCIAL DE ATENCIÓN**

2024

PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA CON ENFOQUE DIFERENCIAL	2
1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. DESARROLLO	2
• PRINCIPIOS RECTORES	3
Principios Rectores en materia de Discapacidad:.....	3
Principios rectores en materia de Género:.....	4
• CONCEPTOS BÁSICOS	5
Marco de aplicación del protocolo de atención para personas con discapacidad	10
Accesibilidad a los espacios físicos	10
Reconocimiento de las diferentes capacidades.....	11
Accesibilidad de Recursos Comunicativos y de Comunicación.	11
Deberes al momento de realizar la atención	13
Para el canal Presencial.	13
1. Para personas con discapacidad física.	13
2. Para personas con discapacidad auditiva	13
Marco de atención del protocolo de atención para mujeres y personas pertenecientes a la comunidad LGBTIQ+.....	14
Accesibilidad en la Prestación del Servicio	14
Uso del lenguaje	16
Regulación del servicio con enfoque diferencial.....	17
Preparación previa	17
Acogida de la persona usuaria.....	17
Trámites de audiencias	18
Evaluación de la atención del servicio con Enfoque Diferencial	18
Habilitación del Buzón especial de sugerencias “COLESABO INCLUYE SANTANDER”.	18
Respuesta oportuna.....	19
Discrecionalidad.....	19
Bibliografía	20

PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA CON ENFOQUE DIFERENCIAL

La Corporación Colegio Santandereano de abogados, en compañía de su Centro de Conciliación, mediante el presente protocolo pretenden individualizar, identificar y disponer de acciones y herramientas efectivas para la contribución del efectivo acceso a la justicia como derecho humano, en concordancia con las disposiciones dadas por el Estado Colombiano dentro del marco que integra la incorporación de la Constitución Política de 1991, sobre todo en lo referido a los sujetos de especial protección constitucional.

La constitución del presente protocolo constituye una clara intención de eliminar barreras de entradas que enfrentan las personas con discapacidad, mujeres y población LGBTIQ+ dentro de su posibilidad de acceso a la justicia, permitiendo así realizar dicha intrusión desde un enfoque social, colectivo y diferencial propio de cada una de las particularidades que cada una de ellas pueda presentar.

Por lo anterior, la Corporación Colegio Santandereano de Abogados mediante su Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición, configura, mediante la presente la primera de sus estrategias que permiten, en la prestación de la totalidad de sus servicios, orienta a los usuarios en sus requerimientos jurídicos desde las consignas de dignidad humana, trato respetuoso y digno y enfoque inclusivo.

1. OBJETIVO

Proporcional a toda la comunidad institucional en calidad de conciliadores, operadores de insolvencia, árbitros y secretarios de arbitramento, jurídicos de soporte, equipo auxiliar de atención, directivos y en general, al amplio total de sus funcionarios, criterios y parámetros con enfoque diferencial y adecuado para brindar, de debida y correcta forma el acceso y prestación de los servicios que ofrece el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Corporación Colegio Santandereano de Abogados.

2. ALCANCE

El presente Protocolo de Atención Inclusiva con Enfoque Diferencial de Discapacidad y de Género tiene un ámbito de aplicación referido a la comunidad en general, conciliadores, directivos, operadores de insolvencia, árbitros, secretarios de arbitramento, abogados, abogadas y demás miembros auxiliares del Centro de Conciliación Arbitraje y Amigable Composición de la Corporación Colegio Santandereano de abogados.

3. DESARROLLO

Para la implementación del presente Protocolo se tendrán en cuenta en todas las etapas del trámite conciliatorio, los siguientes principios que garantizan la prestación del servicio con enfoque diferencial y propugna por la dignidad humana.

- **PRINCIPIOS RECTORES**

Son principios rectores de este Centro de Conciliación, Arbitramento y Amigable Composición para la aplicación del presente Protocolo los siguientes:

Principios Rectores en materia de Discapacidad:

- **Trato digno.** “... Nuestra obligación con nosotros mismos es no negar la dignidad de la humanidad en nuestra propia persona...” (Kant, l. 1964: a 119). Las acciones, los tratos, dados en cualquiera de sus modalidades y emitidos por cualquiera de los miembros del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Corporación Colegio Santandereano de Abogados debe realizarse conociendo y valorando a las personas y nunca desconociendo sus características y diferencias. Debiendo por ello ser respetuosas, empáticas, inclusivas, oportunas, efectivas, dispositivas y capaces de reconocer las capacidades propias de la discapacidad, en aras de la construcción y búsqueda del adecuado sentido de justicia.
- **Acceso y accesibilidad.** Condiciones y medidas que se deben cumplir para adaptar el entorno, instalaciones, servicios, productos y herramientas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones. Protocolo de atención inclusiva en el acceso a la justicia para personas con discapacidad.
- **Accesibilidad Universal.** Conjunto de características que deben tener las instalaciones para ser utilizadas en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas, especialmente por aquellas con capacidades motrices, sensoriales o intelectuales diferentes.
- **Acción sin daño.** La necesaria obligación de actuar brindando la prestación del servicio de justicia sin causar daños o impactos negativos al usuario.
- **Atención incluyente.** Trato digno y respetuoso que debe brindarse a todas las personas, sin distinción alguna, en la prestación del servicio ofrecido por el Centro de Conciliación, Arbitraje Amigable Composición de la Corporación Colegio Santandereano de Abogados.
- **Reconocimiento de la autonomía.** Reconocimiento institucional de aquella capacidad que tiene una persona de establecer sus propias normas y regirse por ellas a la hora de tomar decisiones. Concepto abarcado en el marco del Ministerio de Justicia y del Derecho en las siguientes categorías:
 - 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.

- **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.** Toda acción propugnada por el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Corporación Colegio Santandereano de Abogados debe asegurar, en sus máximas posibles que las partes 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 intervinientes, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad.

Principios rectores en materia de Género:

- **Dignidad humana. Reconocimiento del Déficit de protección.** El Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Corporación de la Corporación Colegio Santandereano de Abogados debe partir el trato a poblaciones históricamente discriminadas por materia de género desde aquellas semblanzas que la Corte Constitucional ha reconocido en sentencia C-577 de 2011, haciendo reconocimiento del *déficit de protección* descrito como la carencia de oportunidades y soportes jurídicos con quienes contaron las personas de comunidad LGBTIQ+ a lo largo del transcurrir histórico del Estado Colombiano, por lo cual, las acciones que a su consigna se encomienden, así como la atención primera a cualquier persona de dichos grupos, debe realizarse con enfoque diferencial, atención incluyente y con el necesario ánimo de consciencia sobre la realidad que incluye a cada una de las personas. De igual forma, el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Corporación Colegio Santandereano de Abogados
- **Enfoque diferencial.** El enfoque diferencial es un desarrollo progresivo del principio de igualdad y no discriminación. Aunque todas las personas son iguales ante ley, esta afecta de manera diferente a cada una, de acuerdo con su condición de clase, género, grupo étnico, edad, salud física o mental y orientación sexual. El enfoque diferencial identifica las características que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales, que materialicen el goce efectivo de sus derechos. Debe ser este enfoque el punto de partida para la implementación de todo trato y atención que se lleve dentro del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Corporación Colegio Santandereano de Abogados.
- **Perspectiva de género.** Se refiere al análisis de las dinámicas que existen en la sociedad frente a los roles que se desempeñan y que han sido asignados tanto a hombres como mujeres. Y cómo estos influyen en el acceso de hombres y mujeres a bienes, servicios, derechos e incluso a la justicia. Con la aplicación de esa perspectiva se busca evidenciar cuáles son las construcciones sociales que rodean a los géneros masculino y femenino, al igual que analizar las desigualdades entre estos. Pretende desarrollar mecanismos que permitan tanto a mujeres y hombres acceder a los mismos beneficios, bienes y oportunidades, entre otros.

- **Atención Incluyente.** Trato digno y respetuoso para todas las personas y que debe brindarse sin ninguna distinción en la prestación del Servicio de Justicia.
- **Atención específica.** Toda persona perteneciente a las diversas comunidades que integran el grupo LGBTIQ+ deben ser atendidas bajo los marcos de sus específicas condiciones, tratadas bajo sus propios marcos de identidad y siempre respetada durante cualquier fase del trámite que adelante frente al Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Corporación Colegio Santandereano de Abogados.
- **Reconocimiento de inclusiones.** Al igual que el conjunto denominado LGBTIQ+ se establece menester establecer el listado de personas que puedan hallarse dentro de alguna de esas categorías es ilimitado, de modo tal que, las actuaciones del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Corporación Colegio Santandereano de Abogados debe ser concordante y adaptable para cada una de las necesidades que requieran los sujetos de especial protección referidos.

- **CONCEPTOS BÁSICOS**

Son términos necesarios de comprensión y entendimiento para todas y cada una de las actuaciones del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Corporación Colegio Santandereano de abogados los siguientes:

- **GÉNERO:** Se refiere a los roles, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad determinada considera apropiados para hombres y mujeres. Estos atributos, oportunidades y relaciones son construidas socialmente y aprendidos a través del proceso de socialización. Según el contexto y la época, se determina qué se espera, qué se permite y qué se valora en una mujer o en un hombre.¹
- **SEXO:** En sentido estricto, hace referencia a las características fisiológicas que permiten clasificar a las personas como macho o hembra al nacer. Para determinar el sexo de una persona, se toma en consideración características genéticas, hormonales, anatómicas y fisiológicas.² Sin embargo, no todas las personas encajan en el binario hombre/mujer.
- **INTERSEXUAL:** Se refiere a las situaciones en las que la anatomía sexual de la persona no se ajusta físicamente a los estándares culturalmente definidos para el

¹ ONU Mujeres. Glosario de Igualdad de Género, en línea, disponible en: <https://trainingcentre.unwomen.org/mod/glossary/view.php?id=150&mode=letter&hook=G&sortkey=&sortorder=asc>. Recuperado: 4 de marzo de 2019.

² OEA, Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comisión de asuntos jurídicos y Políticos. Orientación sexual, identidad de género y expresión de género: algunos términos y estándares relevantes. Estudio realizado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, OEA/Sre.. CP/CAJP/INF. 166/12. 23 abril 2012, párr. 13.

cuerpo femenino o masculino.³ Por lo tanto, las personas intersex tienen características físicas que se consideran propias de macho y hembra.

- **EXPRESIÓN DE GÉNERO:** Se refiere a “la manifestación externa de los rasgos culturales que permiten identificar a una persona como masculina o femenina, según los patrones considerados propios de cada género, por una determinada sociedad en un momento histórico determinado”.⁴
- **IDENTIDAD DE GÉNERO:** Se refiere a la vivencia interna e individual del género que cada persona siente profundamente, la cual puede o no corresponder con el sexo asignado al nacer. Este término se refiere tanto a la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal) y otras expresiones de género, como la vestimenta, el modo de hablar y los modales.⁵
- **PERSONA CISGÉNERO:** Es aquella que se identifica con su sexo asignado al nacer y que a su vez se identifica con el género socioculturalmente asignado a este sexo. Es decir, una persona que acepta la correspondencia normativa entre su sexo y género.⁶
- **PERSONA TRANS:** Se refiere a las personas cuyo sexo asignado al nacer no corresponde a la identidad de género que tradicionalmente se ha asignado a este. Las personas trans construyen su identidad de género independientemente de tratamientos médicos o intervenciones quirúrgicas.⁷

Dentro de la categoría de Transgénero, se encuentran distintas identidades que hacen parte de ella y que son facultativas y electivas por cada persona con experiencia de vida trans. Se destacan algunas, bajo el entendido de que el catálogo es abierto y amplio, pudiendo agregarse a este listado posteriores identidades:

- **TRANSEXUAL:** Personas que se sienten y se conciben a sí mismas como pertenecientes al género opuesto al que social y culturalmente le ha sido asignado a su sexo biológico. Optan por una intervención médica (hormonal, quirúrgica o ambas) para adecuar su apariencia física–biológica a su realidad psíquica, espiritual y social⁸

³ CIDH, Conceptos Básicos, en línea, disponible en: <http://www.oas.org/es/cidh/multimedia/2015/violencia-lgbti/terminologia-lgbti.html> . Recuperado: 4 de marzo de 2019.

⁴ OEA, Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comisión de asuntos jurídicos y Políticos. Orientación sexual, identidad de género y expresión de género: algunos términos y estándares relevantes. Estudio realizado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, OEA/Ser.G. CP/CAJP/INF. 166/12. 23 abril 2012, párr. 21 citando a Rodolfo y Abril Alcaraz

⁵ OEA, Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comisión de asuntos jurídicos y Políticos. Orientación sexual, identidad de género y expresión de género: algunos términos y estándares relevantes. Estudio realizado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, OEA/Ser.G. CP/CAJP/INF. 166/12. 23 abril 2012, párr. 18.

⁶ Ministerio de Justicia y del Derecho. Cartilla Género.

⁷ OEA, Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comisión de asuntos jurídicos y Políticos. Orientación sexual, identidad de género y expresión de género: algunos términos y estándares relevantes. Estudio realizado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, OEA/Ser.G. CP/CAJP/INF. 166/12. 23 abril 2012, párr. 19. p.21

⁸ Organización de Estados Americanos –OEA–, Nota del Presidente del Comité Jurídico Interamericano al Presidente del Consejo Permanente transmitiendo el informe preliminar sobre “orientación sexual, identidad de género y expresión de género”, en línea, disponible en:

- **TRANSFORMISTA:** Se refiere a las personas que representan al sexo opuesto de manera ocasional, para espectáculos.⁹
- **TRAVESTI:** Se refiere a la persona que expresa una identidad de género, de manera permanente o transitoria, mediante la utilización de prendas de vestir y actitudes o comportamientos propios del género opuesto a su sexo asignado al nacer. Esto puede implicar la modificación o no del cuerpo.¹⁰
- **ORIENTACIÓN SEXUAL:** No depende del sexo biológico ni la identidad de género. Hace referencia a la atracción emocional, afectiva y sexual que puede sentir una persona por otra de “un género diferente al suyo, de su mismo género, o de más de un género, así como su deseo de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas.¹¹
- **ASEXUAL:** Se refiere a personas que no sienten atracción sexual por otras personas, aunque pueden tener relaciones afectivas, físicas y emocionales sin incluir el sexo.¹²
- **BISEXUAL:** Se refiere a personas que sienten atracción por personas del mismo género y de uno diferente al suyo¹³.
- **HETEROSEXUAL:** Se denomina así a la atracción que tiene una persona por personas de un género diferente al suyo¹⁴
- **HOMOSEXUAL:** Se denomina así a la atracción que tiene una persona por personas del mismo género (lesbiana: homosexualidad femenina / gay: homosexualidad masculina o femenina).¹⁵

http://www.oas.org/es/sla/cji/docs/cji_agenda_actual_Orientacion_Sexual.pdf. Recuperado: 6 de marzo de 2019

⁹ OEA, Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comisión de asuntos jurídicos y Políticos. Orientación sexual, identidad de género y expresión de género: algunos términos y estándares relevantes. Estudio realizado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, OEA/Ser.G. CP/CAJP/INF. 166/12. 23 abril 2012, párr. 19.

¹⁰ Organización de Estados Americanos –OEA–, Nota del Presidente del Comité Jurídico Interamericano al Presidente del Consejo Permanente transmitiendo el informe preliminar sobre “orientación sexual, identidad de género y expresión de género”, en línea, disponible en: http://www.oas.org/es/sla/cji/docs/cji_agenda_actual_Orientacion_Sexual.pdf. Recuperado: 6 de marzo de 2019.

¹¹ Principios de Yogyakarta. p. 6, nota al pie 1. Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género, 2006.

¹² Ministerio de Justicia y del Derecho. Cartilla Género. p. 20

¹³ OEA, Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comisión de asuntos jurídicos y Políticos. Orientación sexual, identidad de género y expresión de género: algunos términos y estándares relevantes. Estudio realizado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, OEA/Ser.G. CP/CAJP/INF. 166/12. 23 abril 2012, párr. 17.

¹⁴ OEA, Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comisión de asuntos jurídicos y Políticos. Orientación sexual, identidad de género y expresión de género: algunos términos y estándares relevantes. Estudio realizado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, OEA/Ser.G. CP/CAJP/INF. 166/12. 23 abril 2012, párr. 17.

¹⁵ OEA, Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comisión de asuntos jurídicos y Políticos. Orientación sexual, identidad de género y expresión de género: algunos términos y estándares

- **PANSEXUAL:** Se refiere a la atracción que tiene una persona por otras de su mismo género, de género diferente o con identidad de género diversa.¹⁶
- **ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO DIVERSAS:** Esta expresión hace referencia a los ejercicios de sexualidad y expresiones identitarias que no corresponden con el estándar cultural heterosexual asignado a las relaciones de hombres y mujeres. Por ejemplo, las identidades trans que desafían las normas tradicionales del género.¹⁷
- **ESTEREOTIPOS:** Creencias o convicciones generalizadas sobre características, funciones o atributos específicos personales o roles que cumplen o deben cumplir los miembros de determinado grupo¹⁸.
- **ESTEREOTIPO SEXISTA:** Confiere mayor jerarquía y valor a un sexo que a otro
- **PREJUICIO:** Caracterización de una persona, usualmente negativa, conforme a estereotipos y falsas generalizaciones asociadas al grupo al que esta pertenece. Los prejuicios subyacen y motivan la discriminación.¹⁹
- **ACCIÓN SIN DAÑO:** Busca que las políticas, proyectos, planes y programas institucionales se desarrollen sin causar daños o impacto negativo a las personas usuarias.
- **ATENCIÓN INCLUYENTE:** Trato digno y respetuoso que debe brindarse en la prestación de un servicio público o privado a todas las personas, sin aplicación de prejuicios negativos por motivo de sexo, raza, etnia, identidad de género, orientación sexual, discapacidad. Lo que conlleva la aplicación de un enfoque diferencial en la atención que permita superar barreras estructurales, conceptuales y actitudinales que impiden a determinadas personas el acceso pleno a sus derechos.
- **DISCRIMINACIÓN:** Distinción, exclusión o restricción basada en el sexo, género, identidad y expresión de género, orientación sexual o condición de discapacidad de las personas, entre otras, que tenga como efecto anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales en cualquiera de las esferas de la vida en sociedad.
- **PERSPECTIVA DE GÉNERO:** Se refiere al análisis de las dinámicas que existen en la sociedad frente a los roles que se desempeñan y que han sido asignados tanto a hombres como mujeres. Y cómo estos influyen en el acceso de hombres y mujeres a bienes, servicios, derechos e incluso a la justicia.
Con la aplicación de esa perspectiva se busca evidenciar cuáles son las construcciones sociales que rodean a los géneros masculino y femenino, al igual que analizar las desigualdades entre estos. Pretende desarrollar mecanismos que permitan tanto a

relevantes. Estudio realizado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, OEA/Ser.G. CP/CAJP/INF. 166/12. 23 abril 2012, párr. 17.

¹⁶ Ministerio de Justicia y del Derecho. Cartilla Género. p. 20

¹⁷ Ministerio de Justicia y del Derecho. Cartilla Género. p. 29

¹⁸ Ministerio de Justicia y del Derecho. Cartilla Género. p. 36

¹⁹ Ministerio de Justicia y del Derecho. Cartilla Género. p. 36

mujeres y hombres acceder a los mismos beneficios, bienes y oportunidades, entre otros²⁰

- **INTERSECCIONALIDAD:** Este enfoque permite visibilizar las particularidades de la discriminación que sufren grupos que históricamente han sido discriminados por más de uno de los motivos establecidos en tratados de derechos humanos (sexo, género, etnicidad, condición económica y discapacidad, entre otros). La discriminación acumulativa afecta a las personas de manera especial y concreta, por esto es necesario un trato particular y adecuado y la adopción de medidas específicas para combatirla.²¹
- **BARRERAS:** Cualquier tipo de obstáculo que impide el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Calificadas como:
 - **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.
- **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.
- **PERSONAS CON DISCAPACIDAD:** Personas que tienen limitaciones 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.

²⁰ Ministerio de Justicia y del Derecho. Consúltelo al experto LGBT. p. 5

²¹ Corte IDH, Caso Gonzales Lluy y otros vs. Ecuador. Sentencia del 1 de septiembre de 2015, voto concurrente del Juez Eduardo Ferrer Mac-Gregor Poisot

- **Discapacidad física:** Personas que tienen una movilidad reducida de su cuerpo o requieren de ayudas para manipular objetos, debido a las condiciones externas que las rodean.
- **Discapacidad sensorial:** Personas que, por alguna afectación, ya sea completa o parcial en sus sentidos, encuentran una serie de obstáculos para comunicarse o realizar sus actividades cotidianas.
- **Discapacidad Intelectual/Cognitiva:** Personas cuyo proceso de pensamiento, aprendizaje y adquisición y proyección del conocimiento es diferente, de otras maneras, de otros modos y a otros ritmos.
- **Discapacidad Mental/Psicosocial:** Personas cuyas funciones o estructuras mentales o psicosociales son diferentes. Una enfermedad mental no significa discapacidad, sino una consideración distinta a los modos de relación con el mundo, las demás personas e incluso con ellas mismas.
- **Discapacidad Múltiple:** Personas en quienes se combinan varios tipos de discapacidad, que generan necesidades más diferenciadas y barreras sociales mucho más complejas.
- **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.
- **TOMA DE DECISIONES CON APOYO:** Proceso de escucha y apoyo a la persona con discapacidad intelectual y/o mental para identificar sus metas, deseos, voluntad y preferencias 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.

Marco de aplicación del protocolo de atención para personas con discapacidad

Accesibilidad a los espacios físicos

i. Acceso de acompañantes, guías, auxiliares, cuidadores

Se debe permitir el ingreso de cuidadores, guías de apoyo, familiares, guardadores o cualquiera otra persona según la situación que lo requiera.

Se debe permitir el acceso de perros guías o de apoyo cuando la situación lo requiera para lograr el debido acompañamiento del usuario.

ii. Disposición del espacio

Los pasillos, áreas de acceso y movilidad deben encontrarse libres de barreras u obstáculos que dificulten el desplazamiento, teniendo también un espacio amplio que permite la circulación de las personas.

Los módulos de atención deben estar adecuados para el acceso y fácil interacción.

El espacio del año es accesible a los usuarios, siendo adecuado para la manipulación libre de sillas de ruedas, bastones, entre otros elementos, permitiendo la adecuada circulación y uso de la planta física.

Reconocimiento de las diferentes capacidades

La individualización de cada una de las capacidades diferentes que posea la particularidad de usuarios que se presenten frente al Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición requiere, en vigencia del artículo 1° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, un trato adecuado y particular para cada uno de ellos, comprendiendo que la discapacidad incluye “aquellas que tienen deficiencias física, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás²². Por tanto, se torna necesario que al momento de brindar atención para cada usuario se cuente con el conocimiento debido de su discapacidad aparente, en aras de garantizar una atención digna y debida dentro de los trámites del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Corporación Colegio Santandereano de Abogados.

Accesibilidad de Recursos Comunicativos y de Comunicación.

Para el presente, entiéndase por recurso de comunicación el canal por el cual se mantiene el acto de atención al usuario, mientras que por canal comunicativo entiéndase la forma en que se realiza dicha transmisión, tales como el uso de lenguaje, las expresiones, entre otras.

El centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Corporación Colegio Santandereano de Abogados cuenta con atención presencial, así como la opción de realizar los trámites de forma remota, es decir, por teleconferencia o videoconferencia con el fin de tener una buena recepción de las solicitudes, así como brindar adecuada gestión a los múltiples requerimientos de sus usuarios. Es importante tener en cuenta que independientemente del canal con el que se interactúe, los usuarios deben ser atendidos de manera incluyente, en condiciones de igualdad, sin importar su condición.

Para lo anterior, se establecen ciertos parámetros comunicativos que derivan desde el canal de atención hasta el uso de la acción comunicativa. Ténganse:

- **Canal presencial.** Cuando las personas con discapacidad lleven a un acompañante o un intérprete, diríjase a ellas desde el inicio de la conversación ya que serán las que le indicarán si ellas mismas realizarán la consulta o prefieren que sea quien las acompaña. Es necesario comunicarse en un lenguaje claro, sencillo y que mantenga exactitud y veracidad de la información.

El espacio físico debe contar con la implementación de medidas efectivas para cubrir las diversas necesidades de los usuarios, tales como señalización de los letreros

²² Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas, 2006. Disponible en <http://www.un.org/spanish/disabilities/convention/convention.html>

respectivos en idioma especializado para oyentes de señas. Indicaciones adecuadas sobre cómo proceder y atención personalizada en cuanto a cada usuario.

- **Canal telefónico o virtual.** Además de las referenciadas para el canal presencial, para la atención a los ciudadanos mediante los canales telefónico y virtual se deben tener en cuenta la importancia del manejo de la modulación de voz, las expresiones vocales expresadas, el lenguaje corporal, comunicando siempre la información necesaria y ofreciendo la posibilidad de realizar aclaraciones, minuciosas y extensas sobre lo conversado.
- **Uso del lenguaje.** Los postulados de acción comunicativa, entendido bajo el sentido de la intención de transmitir un determinado mensaje, debe ser dado, por parte de todos los miembros del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Corporación Colegio Santandereano de Abogados, un trato adecuado, respetuoso y agradable para cada uno de los conceptos. Teniendo también una necesaria obligación con respecto de los pronombres y usos del lenguaje que pueda llegar a transmitir para cada una de las situaciones.

A continuación, se deja una tabla de contenido con algunas expresiones incorrectas y su forma de decirlas de forma adecuada en materia de discapacidad:

Tabla 1

Expresiones asociadas a la discapacidad. Ministerio de Salud y Protección Social, resolución 1904 de 2017:

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado	Persona con Discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja Persona con Acondroplasia
Ciego	Persona con discapacidad visual
Semi-vidente	Persona con baja visión
Sordo Mudo Sordomudo	Persona con discapacidad fonoaudiológica Persona con discapacidad auditiva
Hipoacúsico	Persona Hipoacúsica. Persona con limitación auditiva.
Inválido- minusválido Tullido Lisiado Paralítico	Persona con discapacidad física
Confinado a una silla de ruedas/ postrado	Persona con discapacidad motora
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida

Mudo	Persona que no habla en lengua oral
Retardado mental-Enfermo mental. Bobo, tonto, mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico	Persona con esquizofrenia
Epiléptico	Persona con epilepsia
Aquejado por... Padece... Sufre de...	Persona que tiene...
Perdido Confundido (despectivamente) Distraído (despectivamente)	Persona con trastorno de atención.
Anciano Abuelo Viejo	Persona de edad avanzada

Deberes al momento de realizar la atención

Para el canal Presencial.

1. Para personas con discapacidad física.

- Cuando una persona con discapacidad física se acerque a la sala de espera, se les debe orientar para que se ubiquen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención para este tipo de personas debe ser siempre prioritaria.
- Preguntar al usuario si requiere ayuda, compañía o apoyo para desplazarse, en caso de necesitarlo. Brindárselo de forma apresurada.
- Si el usuario está acompañado de un interprete o acompañante humano, dirigirse al usuario y no a su acompañante para no excluirlo de la conversación. El acompañamiento no puede sustraer la autonomía del usuario.
- No compadecer al usuario en ningún momento, si no atenderlo con sentido común para atenderlo.
- Mantener una actitud de colaboración para cubrir las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma, preguntando previamente si requiere esa ayuda.
- Si el ciudadano está en silla de ruedas y la atención dura varios minutos, en lo posible, situarse a la altura de los ojos y sin posturas forzadas. En aras de evitar incomodidades.
- Procurar que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las dejen siempre al alcance de la mano (lo ideal es que quien llegue en silla de ruedas sea atendido en la misma, sin cambiarse de asiento). Si por alguna razón debe prescindir de estas ayudas, se debe procurar situarlas cerca del usuario.

2. Para personas con discapacidad auditiva

- Evitar alzar la voz, pues no siempre se capta el contenido de la palabra y puede constituirse como un hecho de hostilidad u hostigamiento con respecto del usuario, pese a que la atención tenga otra intención.
- Emplear frases cortas y concisas, así como gestos o signos sencillos.
Algunas personas con discapacidad auditiva comprenden leyendo los labios. Por ello, se necesita vocalizar de forma adecuada, sin hacer muecas innecesarias que alteren la articulación y gesticulación normal de las palabras.
- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz.
- Apoyarse de la escritura, los símbolos y en general, cualquier mecanismo que pueda resultar útil para el entendimiento del usuario, sin por ello mostrarse molesto o agobiado ante la situación.
- Mantener una actitud tranquila, repetir las veces que sea necesario e intentar buscar vías de comunicación efectivas para el usuario.

3. Para personas con discapacidad visual

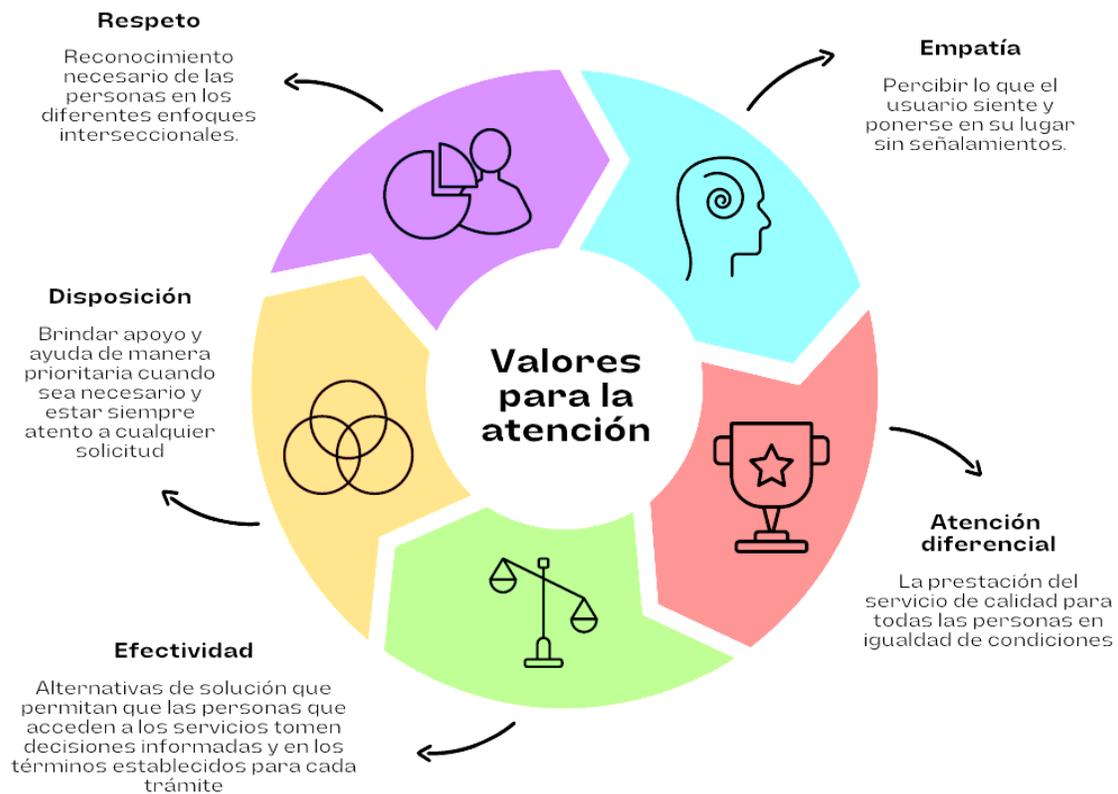
- Saludar claramente a la persona, tocando su mano o brazo sutilmente, si es necesario para captar su atención.
- Al hablar, presentarse inmediatamente con su nombre y apellido, para que no haya dudas sobre con quien se habla. Procurar mirarlo fijamente para que la información sea recibida de adecuada forma.
- Llamar a la persona por su nombre en todo momento, para que no haya dudas sobre con quien se habla.
- La comunicación debe ser siempre oral, así mismo, todo documento debe ser leído en presencia del usuario con claridad.
- Evitar al máximo el uso de muletillas (eh, entonces, no obstante, sin embargo, preguntas repetitivas que no tienen lugar).
- No utilizar términos indefinidos como “allá, aquí, siga por acá”.
- Evitar el uso de señalización al establecer referencias respecto de la ubicación física.
- No elevar la voz ni hablar continuamente de forma acelerada. La conversación debe ser fluida y normal.
- Para indicarle donde hay un asiento basta con llevar su mano al respaldo o el descansabrazo del este.
- No obstaculizar áreas de paso con objetos que puedan impedir la normal locomoción.

Marco de atención del protocolo de atención para mujeres y personas pertenecientes a la comunidad LGBTIQ+

Accesibilidad en la Prestación del Servicio

- Se debe prestar la atención de la forma más sensible, efectiva, garantista y respetuosa posible con la concordancia de la vulneración histórica por el que han sido sometidas las mujeres y las personas que pertenecen a la comunidad LGBTIQ+. Por tanto, se requiere que todas las personas del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Corporación Colegio Santandereano de Abogados que traten este tipo de materias, deben ser capacitados en materia de género.
- Debe existir un trato digno por parte de la totalidad de los miembros del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Corporación Colegio Santandereano de Abogados materializado en los siguientes aspectos:

Figura 1. Cualidades al momento de realizar atención diferencial. Autoría propia.



los trámites relacionados con el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Corporación Colegio Santandereano de Abogados, así como las redes a las que se puede recurrir para adelantar acciones de coordinación y articulación.

- Se debe guardar plena discreción, así como suministrar el máximo de confidencialidad y respeto por la privacidad de cada uno de los usuarios que pertenezcan a la comunidad LGBTIQ+ y a cada una de las usuarias que se integren en cualquier trámite del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Corporación Colegio Santandereano de Abogados. Esto conlleva como necesario que se tenga

total discreción por las partes de los procesos, más aún si se trata de asuntos sensibles de las que tenga conocimiento el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Corporación Colegio Santandereano de Abogados.

- Toda persona con identidad de género y/u orientación sexual diversa será nombrada según lo desee y no conforme al sexo o nombre que aparece en el documento de identificación, además, se de reconocerá el nombre identitario de las personas en las actas y documentos generados en el acceso a la justicia. Nuca se debe exigir cambios en la expresión de género, ni realización del cambio de nombre o sexo en los documentos durante las actuaciones en el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición. Para cualquier comunicación, así mismo, deberá tenerse en cuenta el nombre y género identitario y se han de utilizar notas a pie para identificar legalmente a la persona. Es imperioso el uso de un lenguaje respetuoso e inclusivo que impida generar juicios de valor o estereotipos innecesarios con relación a la situación de las personas.
- Toda decisión será tomada teniendo en cuenta la libertad de expresión de la persona usuaria de los servicios que preste el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Corporación Colegio Santandereano de Abogados.
- Toda decisión debe resaltar y apreciar el rol social de la mujer y proponer por la eliminación de limitaciones que históricamente ha vulnerado a las mujeres con ocasión del acceso a la justicia y el desarrollo de los trámites de los que conozca el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición.
- Se debe reconocer, que las mujeres lideresas y defensoras de derechos humanos despliegan una tarea fundamental dentro del activismo social que procura el dinamismo de los escalafones tradicionales de la sociedad, por lo cual, debe prestarse una atención diferencial que permita la protección integral de sus derechos.

Uso del lenguaje

Con ocasión de la adecuada implementación de los deberes que les asisten a los miembros del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Corporación Colegio Santandereano de Abogados, se torna indiscutible la necesidad de superar barreras tradicionales y despectivas del lenguaje en aras de garantizar la integridad de la totalidad de partes de los trámites. Así las cosas:

Tabla 2.

Expresiones asociadas al género. Organización de las naciones unidas (ONU Mujeres).

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Los... (cada palabra tendiente a identificar un rol de profesión, como los agricultores, los médicos, los arquitectos, entre otros)	Quien se dedica a.... De profesión... Quien labora en...
El interesado	La persona interesada.
Las mujeres de limpieza	El personal de limpieza

El hombre	Los seres humanos, la humanidad, las personas.
Los políticos	Las personas responsables de la política.
Los jóvenes	La juventud.
Director	Director /a (uso de barras oblicuas)

Se torna, de igual forma, necesaria la imposibilidad de usar palabras directamente ofensivas para cada miembro de los grupos descritos y en cualquiera de sus modalidades (La vieja, la loca, la boba, la vida, el raro, el perturbado). Todo uso de dichas palabras será reprochado, sin que pueda establecerse como excusa el contexto de crianza, las creencias religiosas, entre otros.

Regulación del servicio con enfoque diferencial

Preparación previa

Se debe reconocer y capacitar sobre la importancia de implementar la atención diferencial incluyente con ocasión de las reflexiones sobre la lucha histórica de las mujeres y los grupos pertenecientes a la población LGBTIQ+, así como de sensibilidad y diligencia para el apoyo de las personas con discapacidad, para que exista, al momento de realizar un proceso con alguna de estas particularidades, un trato adecuado, diligente, empático y adecuado, que permita el acceso a la justicia ajeno de toda barrera histórica construida en contra de dichas poblaciones.

Acogida de la persona usuaria

El primer encuentro entre la persona usuaria y el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Corporación Colegio Santandereano de Abogados debe tornarse en adecuada y empática con las necesidades del usuario, teniéndose para ello el siguiente procedimiento.

- **Ingreso y prioridad de atención.** Al momento de ingresar al Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Corporación Colegio Santandereano de Abogados, la persona que realice la atención debe llevar a la persona usuaria a un lugar aislado y cómodo donde esta pueda expresar sus inquietudes, tal sea alguna sala de audiencia que no esté en funcionamiento en ese momento. Además, deberá guardar total discreción con relación al usuario y su solicitud. Dicho ingreso, también, debe ser prioritario con relación a otras personas que se hallen en ese momento dentro de las instalaciones del Centro.
- **Entrevista inicial.** Se escuchará a la persona usuaria de forma asertiva y dispuesta, incoando en sus necesidades y apoyándolo las veces que sea necesaria. Se le brindará la opción más adecuada para resolver su inquietud o requerimiento.

- **Elaboración de acta adicional de conocimiento exclusivo para los funcionarios.** La particularidad de los casos que sean objeto de este protocolo, requerirán, al momento de elaboración de la atención inicial un documento privado y sujeto a reserva que pretende informar a los miembros posteriores del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Corporación Colegio Santandereano de Abogados sobre las particularidades que la persona usuaria posea y que deban ser sabidas para brindar una consecuente atención que garantice el cumplimiento de sus requerimientos.

Trámites de audiencias

El conciliador, arbitro, secretario de arbitramento, amigable componedor, operador de insolvencia, director del centro o cualquiera de los miembros en sus distintas calidades que esté designado para conocer del trámite particular debe, con el anexo de condiciones especiales estudiado, brindar, en el momento oportuno el soporte y apoyo de la totalidad de condiciones que requiera el usuario dentro del trámite para el cual ha abocado conocimiento. Así mismo, deberá abordar la diligencia desde las máximas que el rol le solicita, sin que exista postura favorable por la persona usuaria de características particulares, no obstante, guardando el mayor de los respetos y bajo las cargas mencionadas a lo largo del presente protocolo.

Evaluación de la atención del servicio con Enfoque Diferencial

El procedimiento para la atención del servicio con Enfoque Diferencial será calificado y apreciado mediante la formulación de un documento adicional que será entregado al finalizar la actuación dentro del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Corporación Colegio Santandereano de Abogados, donde se evaluará a cada miembro de la institución que haya sido interviniente dentro del trámite respectivo.

Dicha evaluación tendrá los siguientes ítems.

1. Identificación de la persona usuaria.
2. Identificación de los intervinientes dentro del trámite y sus calidades.
3. Calificación numérica de satisfacción con el servicio en perspectiva del tema de género.
4. Aporte para la mejora institucional: Representado en una felicitación, petición, queja o sugerencia con relación al servicio prestado.

Habilitación del Buzón especial de sugerencias “COLESABO INCLUYE SANTANDER”.

En aras de realizar adecuada y debida gestión no solo de aspectos relacionados con el tema de seguimiento procesal en materia de género y discapacidad. Queda habilitado mediante el presente el mecanismo de atención a la población interesada en materias de género y de discapacidad COLESABO INCLUYE SANTANDER, que tendrá por objeto la recepción de

preguntas, dudas, sugerencias y peticiones tendientes a esclarecer el tema de género y que se regirá por los siguientes conceptos.

Respuesta oportuna

Toda petición será resulta de fono, así como se intentará mediante ella dar claridad con relación al aspecto propuesto y por la materia temática.

Discrecionalidad

Todo uso del buzón de sugerencias COLESABO INCLUYE SANTANDER será de carácter reservado en cuanto a su identidad, así como confidencial en cuanto a su contenido. Se contará con un permiso explícito por parte de la persona usuaria para hacer pública su respuesta.

BIBLIOGRAFÍA

- Área Discapacidad sin Discriminación. (s.f). Accesibilidad e inclusión de personas con discapacidad, guía temática. Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo. Argentina, Buenos Aires.
- https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/accesibilidad_e_inclusion_de_personas_con_discapacidad.pdf
- Gómez, F, Osorio, L. Casadiego, M. Bernal, G. Moreno, O & Díaz, J. (2020). Glosario de términos sobre discapacidad. Oficina de Promoción Social Grupo Gestión en Discapacidad.
- <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/glosario-discapacidad2020.pdf>
- Ministerio de Justicia y del Derecho. (2019). Guía de atención a mujeres y población LGBTI en los servicios de acceso a la justicia.
- Ministerio de Salud y Protección Social, Resolución número 1904 de 2017. Por medio de la cual se adopta el reglamento en cumplimiento de lo ordenado en la orden décima primera de la sentencia T-573 de 2016 de la Corte Constitucional y se dictan otras disposiciones.
- Ministerio De Salud Y Protección Social. (2021). Manual de atención incluyente ministerio de salud y protección social. <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GSCM01.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas (ONU Mujeres). Guía para el uso de un lenguaje inclusivo al género. Promover la igualdad de género a través del idioma. <https://www.unwomen.org/sites/default/files/Headquarters/Attachments/Sections/Library/Genderinclusive%20language/Guidelines-on-gender-inclusive-language-es.pdf>
- Restrepo, G. Patrón, J. Aramburo, E. & Acevedo, T. (2019). Protocolo de atención inclusiva en el acceso a la justicia para personas con discapacidad. Ministerio de justicia y del derecho. <https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/tejiendojusticia/Documents/publicaciones/discapacidad/Protocolo%20de%20Atencion%20de%20Personas%20con%20Discapacidad%20-%202019.pdf>
- Protocolo de atención diferencial. CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE ANA BOLIVAR DE CONSUEGRA UNIVERSIDAD SIMON BOLIVA BARRANQUILLA.
- Protocolo de atención inclusiva con enfoque diferencial. UNISANGIL. 2023.
- Derechos de la población LGBTI en Colombia Protección en la Jurisprudencia Constitucional. Desbordes- Revista de investigaciones de la Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades – UNAD/ Volumen 9 N°2 – julio – diciembre -2018.