



CENTRO DE
CONCILIACIÓN
& ARBITRAJE

Lonja de Propiedad Raíz de Bogotá
Código 1256 Autorizado mediante Res. 1520 de 2006
Vigilado Ministerio de Justicia y del Derecho

CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE BOGOTÁ

PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA

INTRODUCCIÓN

La Lonja de Propiedad Raíz de Bogotá es una entidad privada sin ánimo de lucro, autorizada para ofrecer sus servicios de conciliación y arbitraje, por lo que, tiene como pilar fundamental, ejercer sus actividades con el objeto de aportar al desarrollo de la sociedad, promover el acceso a la justicia y dar a conocer las características y beneficios de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

No obstante, con el objetivo de garantizar un trato digno y respetuoso a todos nuestros usuarios, sin distinción, hemos determinado proyectar e implementar este protocolo. Dicho documento está dirigido a la población con discapacidad y su finalidad es promover un sistema de justicia verdaderamente inclusivo, que asegure la protección de los derechos de todos y erradique cualquier forma de discriminación o revictimización.

DEFINICIONES

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.

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: Este enfoque busca que los prestadores de servicios de justicia realicen su trabajo sin causar daños o impacto negativo al usuario.

AJUSTES RAZONABLES: Modificaciones y adaptaciones en el entorno, espacio, instalaciones y medios de apoyo (como formatos y documentos), que no signifiquen un esfuerzo desproporcionado o indebido, para garantizar a las personas con discapacidad el acceso al servicio en igualdad de condiciones con las demás.

APOYOS PARA LA TOMA DE DECISIÓN: Son tipos de asistencia que se prestan a la persona con discapacidad para facilitar el ejercicio de su capacidad jurídica. Esto puede incluir la asistencia en la comunicación, la asistencia para la comprensión de actos jurídicos y sus consecuencias, y la asistencia en la manifestación de la voluntad y preferencias personales.

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

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

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

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

• **Actitudinales:** Conductas, palabras, frases, sentimientos, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad a los espacios, objetos, servicios y, en general, a las posibilidades que ofrece la sociedad.

• **Comunicativas:** Obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y, en general, al proceso comunicativo de las personas con discapacidad, en condiciones de igualdad, a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.

• **Físicas:** Obstáculos materiales, palpables o construidos, que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios urbanos, arquitectónicos, de los objetos, e incluso de los servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad, por parte de las personas con discapacidad.

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

DISCAPACIDAD: Resultado de la interacción entre las personas con deficiencias (físicas, cognitivas, mentales o sensoriales, permanentes o temporales) y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

DISEÑO UNIVERSAL: Diseño de entornos (espacios, comunicaciones, objetos), programas y servicios, accesibles y usables por la mayor extensión posible de personas, sin necesidad de adaptarlos. Su propósito es hacer más simple la realización de las actividades, tareas y operaciones, para que todas las personas puedan ejecutarlas con el mínimo esfuerzo y la máxima seguridad.

ENFOQUE DIFERENCIAL: Conjunto de medidas y acciones que se ajusten a las necesidades y características diferenciales de los grupos poblacionales, y que garantizan la igualdad en el acceso a las oportunidades sociales.

INCLUSIÓN SOCIAL: Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad.

LECTURA FÁCIL: Método para hacer entornos comprensibles para todos y que facilita el aprendizaje, comprensión, participación y acceso a la información de los mensajes escritos a las personas con discapacidad. Consiste en incrementar el tamaño del interlineado, introducir un tipo de letra de tamaño más grande del habitual, incluir imágenes fotográficas o ilustraciones realistas y evitar los conceptos abstractos y las palabras complicadas.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD: Personas que tienen limitaciones físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que, al interactuar con diversas barreras, ven impedita 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:

- **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. Ejemplos: Personas que utilizan bastón y silla de ruedas o ayudas técnicas como prótesis u órtesis, entre otras.

- **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. Ejemplos: Personas sordas, Sordociegas (que se incluye dentro de las discapacidades múltiples) y personas ciegas o de baja visión.

- **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. Ejemplo: Personas con Síndrome de Down o con autismo.

- **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. Ejemplo: Personas diagnosticadas con depresión, esquizofrenia, trastornos bipolares, entre otras. Es importante anotar que las personas con discapacidad psicosocial no pueden ser asimiladas con aquellas que tienen discapacidad intelectual, puesto que su proceso de aprendizaje no se ve comprometido. Grupo de Fortalecimiento a la Justicia con Enfoque de Género

- **Discapacidad Múltiple:** Personas en quienes se combinan varios tipos de discapacidad, que generan necesidades más diferenciadas y barreras sociales mucho más complejas. Ejemplo: Personas que tienen sordoceguera, pero además parálisis cerebral.

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.

TRATO DIGNO: Parte de la observancia de aspectos tales como respeto (reconocer y valorar a las personas sin que se desconozcan sus características y diferencias); amabilidad

(cortesía y sinceridad); empatía (percibir lo que el usuario siente y ponerse en su lugar); inclusión (prestar un servicio de calidad para todos los ciudadanos, sin discriminaciones, y en igualdad de condiciones); oportunidad (prestar el servicio en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario); efectividad (alternativas de solución que le permitan al usuario tomar decisiones); disposición (brindar apoyo y ayuda de manera prioritaria cuando sea necesario y estar siempre atento a cualquier solicitud que el usuario demande); y reconocimiento (reconocer y respetar las capacidades propias de la discapacidad, lo que permite generar un ambiente agradable de interacción).

Fuente: PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA EN EL ACCESO A LA JUSTICIA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO Grupo de Fortalecimiento a la Justicia con Enfoque de Género, 2019.

PRINCIPIOS RECTORES

Todos los funcionarios de la entidad, los conciliadores, y personas que interactúen en los procesos de conciliación de la entidad, deben conocer y aplicar el presente protocolo.

El conocimiento detallado de estos estándares no es solo un requisito operativo, sino un pilar fundamental para asegurar la satisfacción del usuario, un factor crítico para cumplir nuestra misión de construir un sistema de justicia accesible y de calidad.

Por lo que, su atención y diligencia debe ser efectuada de acuerdo con los siguientes principios:

- **Respeto**

*Reconocer y valorar a la persona por sí misma, independientemente de su condición.

*Usar lenguaje apropiado y preferido por la persona (evitar términos obsoletos como "discapacitado" o "minusválido"). Dirigirse siempre a la persona, no a su acompañante o intérprete.

- **Cordialidad**

*Mostrar una actitud afectuosa, atenta y afable en el trato.

*Iniciar la interacción con un saludo cálido y una bienvenida explícita. Ofrecer de inmediato la ayuda necesaria, como guiar hacia una silla o proveer un espacio con luz adecuada.

- **Amabilidad**
 - *Comportamiento que inspira afecto y buen trato. Ser complaciente y agradable.
 - *Mantener la paciencia y la escucha activa, sin presionar. Asegurar que el tono de voz sea calmado y audible.
- **Trato digno**
 - *Garantizar que la persona sea atendida con consideración y valor, reconociendo su autonomía y capacidad legal.
 - *Presumir siempre la capacidad legal de la persona para tomar decisiones (Ley 1996 de 2019 en Colombia). Proveer los ajustes razonables (ej. intérprete de señas, documentos en formato accesible) sin que la persona tenga que exigirlos.
- **Imparcialidad y neutralidad**
 - *Mantener la neutralidad y objetividad respecto a las partes y el conflicto, sin favorecer, prejuzgar o discriminar a ninguna persona por sus características personales.
 - *Garantizar que todo el personal reciba formación sobre prejuicios y la no discriminación.
- **Profesionalidad**
 - *Implica que la atención y la gestión del proceso de conciliación deben ser brindadas por personal calificado y competente, siguiendo estándares de calidad y con el conocimiento técnico y actitudinal necesario para el manejo de conflictos y la atención a la diversidad.
- **Cooperación**
 - * Aplicar técnicas de conciliación que promuevan el entendimiento y la escucha activa (empatía) entre las partes, evitando el enfrentamiento.
- **Direccionamiento**
 - *Orientar al usuario de manera clara, sencilla y accesible a través del proceso de conciliación, desde la solicitud hasta la conclusión, incluyendo la información sobre sus derechos y las opciones disponibles.
 - *Asegurar que toda la información (física y digital) se presente en lenguaje sencillo y formatos accesibles (letra grande, braille, pictogramas o cualquier otro apoyo visual para personas con discapacidad cognitiva).
- **Servicio de calidad**
 - *Ofrecer una prestación del servicio que satisfaga las expectativas y necesidades de los usuarios, cumpliendo con los estándares de excelencia, oportunidad, efectividad y trato digno en un entorno accesible.

*Implementar encuestas de satisfacción o mecanismos de retroalimentación accesibles que incluyan preguntas sobre la calidad del servicio y la atención inclusiva.

- ***Inclusivo***

*Eliminar toda barrera de acceso (física, sensorial, cultural, etc.) y garantizar la igualdad de oportunidades y trato a todos los usuarios, reconociendo la diversidad humana.

*Capacitar a conciliadores, árbitros y personal administrativo en el uso de lenguaje inclusivo y respetuoso de la identidad de género, orientación sexual y origen étnico.

- ***Confidencialidad***

*Mantener en estricta reserva toda la información conocida en el marco de los procesos.

*De acuerdo con las necesidades, suscribir acuerdos de confidencialidad con el personal y los terceros intervenientes.

- ***Celeridad y efectividad***

*Gestionar los trámites y procesos en el menor tiempo posible, evitando demoras injustificadas.

*Establecimiento de plazos máximos para cada etapa del proceso.

IMPLEMENTACIÓN

1. PROCEDIMIENTO

Con el objetivo de identificar las necesidades del usuario y poderlo atender satisfactoriamente, es importante llevar a cabo el siguiente procedimiento:

1. Preguntar directa y de forma privada (si es necesario) al usuario si necesita apoyos y cuáles. Esto complementado con interrogantes como:

- Con quién vive la persona con discapacidad?
- Asistió acompañada a solicitar el servicio?
- 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?
- Y cualquier otra que considere ideal.

9. Una vez indagado lo anterior, se puede aplicar como recurso de apoyo: Herramientas magic, jaws o cualquier otro software lector de pantalla, descargado en computadores que puedan ser utilizados por la persona usuaria.

2. ADAPTACIONES

- **Espacios físicos:** Las audiencias con usuarios con movilidad reducida se realizarán siempre en salas completamente accesibles.
- **Comunicación:** Si se requiere un intérprete, el CCA procurará su presencia para el usuario vulnerable.
- **Selección de conciliadores/árbitros:** Se promoverá la selección de profesionales que hayan recibido capacitación y/o orientamiento en género, discapacidad, diversidad cultural u otros.
- **Lenguaje y Comunicación:** Conciliadores y personal deben utilizar un lenguaje claro, respetuoso y no discriminatorio. Se prohíbe la jerga legal innecesaria, buscando la mayor comprensión posible por las partes.

3. SEGUIMIENTO Y CALIDAD

- **Encuesta de satisfacción inclusiva:** Incluir preguntas específicas para medir la percepción de los usuarios sobre la aplicación del presente protocolo, tales como:

¿Le fue fácil acceder a las instalaciones?

¿El personal usó un lenguaje que usted consideró respetuoso?

¿Hubo accesibilidad en el servicio?

4. FORMACIÓN

- Establecer como obligatoria una capacitación anual en derechos humanos, perspectiva de género, diversidad funcional, trato digno para todo el personal, incluyendo conciliadores y árbitros, o cualquier actividad que propenda a actualizar y fortalecer los conocimientos sobre la inclusión y los subtemas que lo componen.

GESTIÓN DE DATOS PERSONALES

Toda recolección de datos personales, especialmente la información sensible requerida, debe ser voluntaria, por lo que, el usuario debe ser informado de que estos datos son opcionales y solo se utilizan para aplicar beneficios y/o realizar ajustes.

Se implementarán medidas técnicas y administrativas para garantizar la seguridad de la información. El acceso a los datos de vulnerabilidad o discapacidad estará estrictamente restringido al personal de la Dirección y a los conciliadores/árbitros directamente asignados al caso. Lo anterior de conformidad con La Ley estatutaria 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013 y cualquier normativa que la modifique, la derogue o la sustituya.

DISPOSICIONES FINALES

El presente protocolo entrará en vigor a partir del 31 de octubre de 2025 y tendrá una vigencia indefinida.

Será objeto de revisión y actualización obligatoria al menos cada dos (2) años, o cuando se produzcan cambios significativos en la normativa legal, los principios rectores o las necesidades detectadas en las encuestas de satisfacción. El cumplimiento de este protocolo es obligatorio para todos los miembros del Centro de Conciliación y Arbitraje de La Lonja de Propiedad Raíz de Bogotá y los conciliadores, árbitros y secretarios inscritos en el Centro.

Este documento se entiende como parte integral del reglamento de funcionamiento del Centro, prevaleciendo sus principios en caso de conflicto con disposiciones menos específicas.