



Atención Inclusiva en el acceso a la justicia para personas con discapacidad

Gestión de la Inclusión social, interculturalidad e identidad

**Protocolo
Versión 1.0**

Este documento es propiedad de la Defensoría Pública del Ecuador, ninguna parte del material cubierto por este puede ser reproducido, almacenado en un sistema de información o transmitido de cualquier forma o por cualquier medio electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otro medio sin previa autorización.

	Atención Inclusiva en el acceso a la justicia para personas con discapacidad Gestión de la Inclusión social, interculturalidad e identidad	Código	PT-01(M10-P03-S02)
		Versión	1.0
		Fecha	Noviembre – 2022
		Página	2 de 10

ÍNDICE Y CONTENIDO

1 OBJETIVO	3
2 ALCANCE.....	3
3 GLOSARIO	3
4 INTRODUCCIÓN	4
4.1 PRINCIPIOS	4
4.2 REGLAS GENERALES.....	5
4.3 REGLAS ESPECÍFICAS	6
4.3.1 Lenguaje y terminología inclusiva.....	6
4.3.2 Persona con discapacidad y promoción de la autonomía.....	7
4.3.3 Ajustes para el trato Igualitario.....	7
4.3.4 Escucha activa y comunicación efectiva	8
4.3.5 Entrevista.....	10
5 ANEXOS	10
APROBACIÓN DEL DOCUMENTO	10

	Atención Inclusiva en el acceso a la justicia para personas con discapacidad Gestión de la Inclusión social, interculturalidad e identidad	Código	PT-01(M10-P03-S02)
		Versión	1.0
		Fecha	Noviembre – 2022
		Página	3 de 10

1 OBJETIVO

Determinar, instruir a la aplicación de buenas prácticas para mejorar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de asesoría, asistencia legal y patrocinio que provee la Defensoría Pública del Ecuador.

2 ALCANCE

El presente protocolo será de aplicación nacional para los servidores de la Defensoría Pública durante la atención que se brinde a los usuarios de los servicios institucionales.

3 GLOSARIO

- **Persona con discapacidad:** Se considera persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria¹;
- **Acceso a la justicia:** Es el derecho humano fundamental que tienen todas las personas de disponer de medios y modos efectivos, legales e igualitarios para garantizar la satisfacción de todos los demás derechos;
- **Comunicación:** Incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso²;
- **Lenguaje:** Se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal;
- **Discriminación por motivos de discapacidad:** Se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables³;
- **Ajustes razonables:** Se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales;

¹ LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES (Registro Oficial S. 796, 25 sep 2012). Ediciones Legales EDLE S.A. Recuperado de: <https://www.fielweb.com/Index.aspx?26&nid=1062004#norma/1062004>

² Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos Naciones Unidas, «Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad», 2008, <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>.

³ Naciones Unidas.

	Atención Inclusiva en el acceso a la justicia para personas con discapacidad Gestión de la Inclusión social, interculturalidad e identidad	Código	PT-01(M10-P03-S02)
		Versión	1.0
		Fecha	Noviembre – 2022
		Página	4 de 10

- **Diseño universal:** Se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado⁴.
- **Hipoacusia:** Trastorno sensorial que consiste en la incapacidad para escuchar sonidos, y que dificulta el desarrollo del habla, el lenguaje y la comunicación. Puede presentarse en forma unilateral, cuando afecta a un solo oído, o ser bilateral cuando ambos oídos están afectados⁵.

4 INTRODUCCIÓN

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2008), es de gran importancia en la era de los derechos humanos y un decidido paso para dejar atrás concepciones inaceptables acerca de la discapacidad y reemplazarlas por un enfoque social de derecho y pro persona. En virtud de este enfoque, la discapacidad se asocia a las barreras que tiene que enfrentar una persona con limitaciones físicas, mentales o sensoriales al entrar en interacción con el entorno, impidiendo el pleno ejercicio de sus derechos.

En este contexto, mediante Resolución No DP-DPG-DASJ-2022-116 del 9 de septiembre de 2022, el señor Defensor Público General, expidió la “POLÍTICA INSTITUCIONAL DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA DEL ECUADOR SOBRE EL ACCESO A LA JUSTICIA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD”.

En la disposición Transitoria Primera el señor Defensor Público General, dispone que: “La Dirección de Inclusión Social, Interculturalidad e Igualdad deberá elaborar un protocolo/directrices de atención para personas con discapacidad y presentar la propuesta a el/la Coordinador/a General de Gestión de la Defensoría Pública en el plazo de 30 días.”

El 6 de octubre de 2022, la Defensoría Pública suscribió un Convenio de Cooperación Interinstitucional con el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades – CONADIS, para promover el acceso a la justicia de las personas con discapacidad.

Es preciso destacar que para la elaboración de este Protocolo se contó con la participación de los titulares de derechos y con aportes técnicos del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades – CONADIS, institución especialista en la promoción y protección de derechos de las personas con discapacidad.

A continuación, se resaltan los principios, reglas generales y el procedimiento del protocolo, mediante los cuales se implementará la Política institucional de la Defensoría Pública del Ecuador sobre el acceso a la justicia de las personas con discapacidad.

4.1 PRINCIPIOS

- a) El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas;
- b) Igualdad y no discriminación;

⁴ «Diseño para Todos - CEAPAT - Instituto de Mayores y Servicios Sociales», CEAPAT, accedido 18 de noviembre de 2022, <https://ceapat.imserso.es/accesibilidad-tecnologia-diseno-todos/disenio-todos>.

⁵ «Sordera y pérdida de la audición», accedido 18 de noviembre de 2022, <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss>.

	Atención Inclusiva en el acceso a la justicia para personas con discapacidad Gestión de la Inclusión social, interculturalidad e identidad	Código	PT-01(M10-P03-S02)
		Versión	1.0
		Fecha	Noviembre – 2022
		Página	5 de 10

- c) La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad;
- d) El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas;
- e) La igualdad de oportunidades;
- f) La accesibilidad; y,
- g) Mayor protección de los derechos de las personas con discapacidad.

4.2 REGLAS GENERALES

Las siguientes reglas de actuación son de aplicación obligatoria para los servidores de la Defensoría Pública del Ecuador, en el ejercicio de sus funciones con relación a las personas con discapacidad:

- a) Brindar atención preferencial en los servicios de asesoría, asistencia legal y patrocinio (líneas de atención prioritaria) de la Defensoría Pública del Ecuador a todas las personas con discapacidad. Para el efecto se podrá revisar el registro de la Dirección Nacional de Registros Públicos DINARDAP;
- b) Atender en forma preferencial a las personas con discapacidad;
- c) Saludar a la persona con discapacidad e identificarse con su nombre y cargo;
- d) Preguntar a la persona con discapacidad sus nombres y apellidos y pedir que le explique cuál es su necesidad;
- e) Comportarse con naturalidad y no tratar a la persona con discapacidad como un niño, y no utilizar palabras en diminutivo.
- f) Tratar de forma respetuosa y verificar la comprensión de la persona con discapacidad.
- g) Dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no intermediar la comunicación, esto es dirigirse directamente al usuario y no a su acompañante o intérprete.
- h) Preguntar si requiere algún tipo de apoyo y de qué tipo, desde la primera intervención, y en caso de que los servidores no conozcan/n o tenga/n dudas respecto del modo de interactuar con una persona con discapacidad, se recomienda consultar sobre la necesidad de contar con algún tipo de apoyo. En tal supuesto, la definición del apoyo estará dada prioritariamente por la misma persona con discapacidad;
- i) Proporcionar información sobre sus derechos y obligaciones, así como los procedimientos y requisitos para promover el acceso a la justicia;
- j) Utilizar lenguaje sencillo y de fácil comprensión con la persona con discapacidad para que comprenda la información proporcionada. Evitar el uso de tecnicismos y palabras de difícil comprensión;
- k) Dedicar el tiempo suficiente y adecuado. Las personas con discapacidad intelectual, psicosocial, así como las personas sordas, hipoacúsicas y sordociegas (considerando que tienen una necesidad específica de comunicación,

interpretación, transmisión de mensajes y requieren de un apoyo personal) y requerirán mayor tiempo para comunicarse y expresar su necesidad y/o requerimiento.

- l) Utilizar un lenguaje verbal o escrito adecuado a las posibilidades cognitivas y físicas de la persona para comunicarle información sobre su causa;
- m) Considerar la opinión de la persona con discapacidad, se actuará en consecuencia con la voluntad y deseos de la persona con discapacidad aun cuando aquella voluntad o deseo no coincida con los de familiares y profesionales, salvo normativa expresa que señale lo contrario;
- n) Otorgar credibilidad a la palabra de la persona con discapacidad y no desestimarla;
- o) Evitar todo tipo de invasión corporal. Cada persona con discapacidad en su individualidad conoce cuál es el ajuste que necesita y qué le resulta más cómodo y conveniente. Los/as servidores deberán evitar toda invasión corporal.

4.3 REGLAS ESPECÍFICAS

4.3.1 Lenguaje y terminología inclusiva

Se recomienda utilizar adecuada y apropiadamente el lenguaje y la terminología incluyente; enfatizar primero que es persona y luego referirse a la discapacidad, si fuere el caso, para no dar lugar a una diferenciación o estigmatización. La diferenciación se realizará únicamente para garantizar su prioridad y derechos, para lo cual se observará las siguientes recomendaciones⁶:

RECOMENDACIÓN	EVITAR	APLICACIÓN
Enfatizar habilidades, no limitaciones	Persona postrada	Persona que usa una silla de ruedas
	No puede hablar	Persona que utiliza un dispositivo para hablar
No usar lenguaje que sugiera la falta de algo	Discapacitado, minusválido	Persona con discapacidad
	Enana	Persona de baja estatura
	Víctima de parálisis cerebral	Persona con parálisis cerebral
	Epiléptica	Persona con epilepsia o trastornos convulsivos
	Aquejada con esclerosis múltiple	Persona con esclerosis múltiple
Enfatizar la necesidad de tener accesibilidad, no la discapacidad	Estacionamiento o baños para discapacitados	Estacionamientos o baños accesibles
No usar lenguaje ofensivo	Tullida, lisiada, coja, minusválida, parálitica, deforme, inválida, espástica	Persona con discapacidad física

⁶ Fuente del contenido: Centro Nacional de Defectos Congénitos y Discapacidades del Desarrollo de los CDC, Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades. Disponible en: <https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/disabilityandhealth/fs-communicating-with-people.html>

	Atención Inclusiva en el acceso a la justicia para personas con discapacidad Gestión de la Inclusión social, interculturalidad e identidad	Código	PT-01(M10-P03-S02)
		Versión	1.0
		Fecha	Noviembre – 2022
		Página	7 de 10

	Persona lenta, tonta, boba, defectuosa, con problemas, especial	Persona con una discapacidad intelectual, cognitiva, del desarrollo
	Demente, loca, sicótica, maníaca, chiflada	Persona con discapacidad emocional o conductual, persona con un deterioro de la salud mental o una discapacidad siquiátrica
Evitar lenguaje que implique estereotipos negativos	Persona normal, persona saludable, persona sana	Persona sin discapacidad

4.3.2 Persona con discapacidad y promoción de la autonomía

Las personas con discapacidad enfrentan barreras que impiden su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones. Es preciso notar que lo que impide el goce de derechos no es la discapacidad en sí misma, sino las barreras materiales, sociales, arquitectónicas y culturales que las personas con discapacidad enfrentan. Por lo tanto, para remover las barreras y promover la autonomía de las personas con discapacidad se recomienda las siguientes reglas:

- Dejar constancia en el registro de atención y en el expediente defensorial, cuando interviene una persona con discapacidad;
- Incorporar al expediente toda información relevante sobre las ayudas, apoyos y ajustes razonables que pueda necesitar la persona;
- Permitir que sea acompañada por una persona de confianza;
- Actuar con naturalidad frente a la persona;
- Erradicar del vocabulario escrito u oral todo término discriminatorio; y,
- Brindar un trato particularizado según el tipo de discapacidad de la persona.

4.3.3 Ajustes para el trato Igualitario

Para promover el acceso a la justicia de las personas con discapacidad en condiciones de igualdad no basta con aplicar las mismas reglas y procedimientos sino que es necesario realizar ajustes que permitan el goce y ejercicio de los derechos, en este caso se recomienda:

- Permitir el ingreso de perros guía en todos los espacios públicos y de uso público donde ingrese la persona con discapacidad;
- Evitar requerir un documento de identificación para la acreditación de la discapacidad, para la atención preferencial, prestación de un servicio, aplicar ajuste razonable o procedimiento urgente;
- Concentrar la mayor cantidad de actos procesales de manera que sean completos, exhaustivos y eviten comparecencias reiteradas;
- Identificar qué ajustes de procedimiento se pueden adoptar de oficio; y,

	Atención Inclusiva en el acceso a la justicia para personas con discapacidad Gestión de la Inclusión social, interculturalidad e identidad	Código	PT-01(M10-P03-S02)
		Versión	1.0
		Fecha	Noviembre – 2022
		Página	8 de 10

- e) Consultar a la persona con discapacidad las adaptaciones que requiere para que su participación sea en condiciones de igualdad.

4.3.4 Escucha activa y comunicación efectiva

La escucha activa y la comunicación efectiva son parte esencial del acceso a la justicia de todas las personas y exigen una garantía especial cuando se trata de personas con discapacidad. La comunicación efectiva dependerá de las necesidades específicas de la persona y para promover la escucha activa se deberá observar lo siguiente:

- a) Identificar en la primera actuación las adecuaciones o adaptaciones que la persona necesita para garantizar la comunicación;
- b) Mantener trato cordial y actitud serena, sin elevar el tono de voz ni hablar rápidamente, todo ello a fin de generar un ámbito de confianza para que la persona pueda expresarse libremente;
- c) Prestar especial atención cuando la persona con discapacidad se expresa y evitar las interrupciones;
- d) Parafrasear los dichos de la persona para asegurarse de haber receptado con claridad sus dichos;
- e) Explicar a la persona con discapacidad su intervención en el proceso por medios de comunicación facilitada que permitan la comprensión.

4.3.4.1. Por discapacidad visual

Para el modo de comunicación facilitada con una persona con discapacidad visual se deberá considerar lo siguiente:

- a) Colocarse al frente de la persona y hablarle para que sepa que hay alguien presente. Se debe solicitar consentimiento para tocar el hombro de la persona para darle alguna indicación o ayudarlo a realizar una acción.
- b) Preguntar si necesita ayuda y solicitar que especifique qué tipo de ayuda requiere;
- c) Utilizar indicadores de lugar y tiempo tomando como referencia las manecillas del reloj para que la persona esté correctamente orientada;
- d) Ofrecer el brazo para desplazarse más fácilmente cuando la persona lo necesite;
- e) La persona probablemente se tomará del hombro o codo según su comodidad y caminará un paso más atrás para advertir movimientos en la circulación;
- f) En ninguna circunstancia tomar del brazo a la persona sin preguntar previamente;
- g) Avisar de posibles obstáculos que se encuentren en el camino;
- h) No dejar sola a una persona con discapacidad visual, ni distanciarse de ella, sin avisarle antes; y,
- i) Ofrecer acompañamiento si debe trasladarse dentro del edificio o salir de él.

	Atención Inclusiva en el acceso a la justicia para personas con discapacidad Gestión de la Inclusión social, interculturalidad e identidad	Código	PT-01(M10-P03-S02)
		Versión	1.0
		Fecha	Noviembre – 2022
		Página	9 de 10

4.3.4.2. Por discapacidad auditiva

Para el modo de comunicación facilitada con una persona sorda o con discapacidad auditiva deberá considerar lo siguiente:

- Consultar a la persona el modo de comunicación que prefiere, por ejemplo: lengua de señas, visualización de textos, sistemas auditivos, imágenes, dibujos, los medios de voz digitalizada u otros modos y medios alternativos;
- Establecer contacto dentro del campo visual, hablando de frente. En caso de ser personas hipoacúsicas que se comunican en la modalidad oral y realizan lectura de labios, se deberá colocar dentro del campo visual de la persona con discapacidad. Además, se recomienda articular y modular las palabras correctamente a un ritmo moderado, con o sin voz, por pedido expreso de la persona;
- En ninguna circunstancia hablar de espaldas a una persona con hipoacusia;
- En caso de encontrar mucha dificultad para comunicarse con una persona sorda o con discapacidad auditiva, intentar escribir lo que se le quiere transmitir;
- En el supuesto de que la persona lea los labios, modular correctamente, y asegurarse que la persona haya comprendido; y,
- Garantizar una buena iluminación y una correcta ubicación frente a la persona para favorecer la visibilidad en la lectura de los labios.

4.3.4.3. Por discapacidad física

Para el modo de comunicación facilitada con una persona con discapacidad física se deberá considerar lo siguiente:

- Colocarse de frente y a la misma altura de la persona;
- Colocarse en el mismo plano visual;
- Respetar los tiempos y esperar si camina despacio, utiliza muletas, silla de ruedas, bastón u otra ayuda para desplazarse;
- Permitir el acceso físico a la oficina de atención y de no ser posible, el servidor deberá movilizarse para facilitar la prestación del servicio;
- Consultar a la persona si necesita ayuda para el traslado y cómo se la puede ayudar.

4.3.4.4. Por discapacidad cognitiva

Para el modo de comunicación facilitada con una persona con discapacidad cognitiva se deberá considerar lo siguiente:

- Hablar con naturalidad y claridad;
- Utilizar lenguaje claro y oraciones cortas;
- Armar las oraciones comenzando por el sujeto, luego el verbo y finalmente el resto del predicado en esa oración.
- Evitar el uso de gerundios, sujetos indefinidos infinitivos o participios;

	Atención Inclusiva en el acceso a la justicia para personas con discapacidad Gestión de la Inclusión social, interculturalidad e identidad	Código	PT-01(M10-P03-S02)
		Versión	1.0
		Fecha	Noviembre – 2022
		Página	10 de 10

- e) Tener paciencia y usar lenguaje sencillo y claro.
- f) No levantar el tono de la voz;
- g) Utilizar nuevos términos al momento de reiterar una respuesta o indicación.

4.3.5 Entrevista

Se deberá observar las siguientes recomendaciones cuando se realice una entrevista a una persona con discapacidad:

- a) Brindar información sobre el acto y su importancia, la manera en que se va a efectuar, las personas que intervienen, la función de cada una y derechos que le asisten en lenguaje sencillo y claro.
- b) Consignar de forma escrita los dichos de la persona con discapacidad de manera literal, y los de su intérprete en su caso.
- c) Implementar servicios de intérprete u otros medios para garantizar una comunicación efectiva.
- d) Evitar disposiciones del espacio que generen intimidación y distancia (por ejemplo: sentarse al lado de la persona y no detrás del escritorio).

5 ANEXOS

No aplica

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Motivo	Realizado por	Fecha
1.0	Creación del documento	Silvana Lorena Díaz Ordoñez Directora de Inclusión Social, Interculturalidad e Identidad	Noviembre, 2022

APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

	Nombre y Cargo	Firma
Aprobado por:	Ángel Benigno Torres Machuca Defensor Público General Del Ecuador (E)	
Revisado por:	Rosy Elizabeth Jiménez Espinosa Coordinadora General de Gestión de la Defensa Pública	
	Byron Estrella Landázuri Director de Procesos y Calidad	
Elaborado por:	Silvana Lorena Díaz Ordoñez Directora de Inclusión Social, Interculturalidad e Identidad	
Elaborado por:	Martín Churuchumbi Planificador 3	