

Estudio de Caso en la Atención del Servicio Jurídico Social a las Personas
Sordas en el Consultorio Jurídico y Centro De Conciliación de la Universidad Industrial
de Santander años 2018 a 2021

Autores

Claudia Patricia Hernández Valdivieso, Luisa Fernanda Hernández Valdivieso

Trabajo de grado para optar por el título de Magíster en Métodos y Técnicas de
Investigación Social

Director

Javier Alejandro Acevedo Guerrero

Magíster en Derecho

Universidad Industrial de Santander

Facultad de Ciencias Humanas

Escuela de Historia

Maestría en Métodos y Técnicas de Investigación Social

Bucaramanga

2024

Dedicatoria

A Dios, nuestros padres, nuestros hogares y nuestras familias.

Agradecimientos

A Dios por la vida que nos ha permitido vivir, a nuestro papá en el cielo, quien con su ejemplo nos mostró que el trabajo diario tiene éxito, a nuestra mamá quien incondicionalmente está presente en cada actividad académica que realizamos, al amor de hermanas que nos ha permitido llegar a esta etapa del camino, a nuestros hogares por su amor y apoyo invaluable, a nosotras por la tenacidad de luchar diariamente con las barreras de acceso a la información, a la Universidad Industrial de Santander por estar dispuesta al cambio, a nuestro director de tesis por su paciencia y apoyo, al Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación por creer firmemente en la meta trazada y luchar por conseguirla, a todas las personas sordas que nos apoyaron en el proceso académico, a todas las personas que no logramos nombrar acá, pero están en nuestros corazones y pensamientos.

TABLA DE CONTENIDO

Resumen	7
Abstract.....	8
Introducción.....	9
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	11
Planteamiento del problema	12
Justificación	15
CAPÍTULO I	17
<i>Contextualización</i>	17
<i>Estado del Arte</i>	23
<i>Fundamentos Teóricos</i>	26
CAPÍTULO II.....	30
Metodología.....	31
<i>Muestra y Aplicación</i>	31
<i>Aspectos Éticos</i>	32
CAPÍTULO III	33
Resultados.....	33
<i>Hallazgos</i>	37
<i>Categoría: Servicio de interpretación en LSC con apoyo de un modelo lingüístico</i>	37
<i>Categoría: Accesibilidad al servicio de interpretación en LSC</i>	38
<i>Categoría: Modalidades de la prestación de servicio de interpretación en LSC</i>	38
<i>Categoría: Capacitación y concientización de la LSC en la comunidad</i>	39
Análisis y Discusión	41
Conclusiones.....	44
Recomendaciones	47
Referencias Bibliográficas.....	50
Anexos	58

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	34
Gráfico 2	34
Gráfico 3	35
Gráfico 4	35
Gráfico 5	35
Gráfico 6	36
Gráfico 7	37
Gráfico 8	40

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A: Presentación del avance del proyecto de investigación.....	58
ANEXO B: Formato del Consentimiento Informado aplicado	59
ANEXO C: Video en LSC del trabajo de maestría: proyecto maestría.mp4	61
ANEXO D: Transcripción de las entrevistas que se encuentran en los vídeos de LSC	66
ANEXO E: Cartilla dirigida a los estudiantes de la práctica jurídica social que cursan IX y X semestre de Derecho	75

Resumen

Título: Estudio de Caso en la Atención del Servicio Jurídico Social a las Personas Sordas en el Consultorio Jurídico y Centro De Conciliación de la Universidad Industrial de Santander años 2018 a 2021 *

Autor: Claudia Patricia Hernández Valdivieso y Luisa Fernanda Hernández Valdivieso**

Palabras Clave: discapacidad auditiva – sordos, comunicación, Lengua de Señas Colombiana, cultura.

El objetivo principal de este estudio de caso es explorar las percepciones de los estudiantes, docentes asesores, personal administrativo, colaboradores y beneficiarios con discapacidad auditiva, con respecto a la atención y/o acceso a la justicia que han experimentado. Además, busca comprender sus impresiones sobre el conocimiento o reconocimiento de las características culturales y comunicativas de las personas sordas.

En este estudio de caso se realizan entrevistas semiestructuradas, dirigidas específicamente a estudiantes de prácticas de IX y X semestre del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander UIS.

Es importante enfatizar que el manejo de la Lengua de Señas Colombiana (LSC) tiene una estructura gramatical diferente al español escrito. La LSC se aprende a través de la memorización de vocabulario, la comprensión de las asociaciones gramaticales y estructurales de la LSC, y la práctica regular.

Además, es crucial resaltar que son las personas oyentes quienes deben hacer que la población sorda acceda a la información, sin exigirle esfuerzo, sino ajustar sus necesidades para que puedan ser atendidos de manera óptima en cualquier entidad.

Palabras claves: discapacidad auditiva – sordos, comunicación, Lengua de Señas Colombiana, cultura.

* Trabajo de Grado

** Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Historia. Maestría en Métodos y Técnicas de Investigación Social. Director: Javier Alejandro Acevedo Guerrero. Magister en Derecho.

Abstract

Title: Estudio de Caso en la Atención del Servicio Jurídico Social a las Personas Sordas en el Consultorio Jurídico y Centro De Conciliación de la Universidad Industrial de Santander años 2018 a 2021*

Author(s): Claudia Patricia Hernández Valdivieso, Luisa Fernanda Hernández Valdivieso¹

Key Words: Hearing disability, deaf persons, communication, Colombian Sign Language, Culture.

The primary aim of this case study is to explore the perceptions of students, faculty advisors, administrative staff, collaborators, and beneficiaries with hearing disabilities, regarding the attention or access to justice they have experienced. Furthermore, it seeks to understand their impressions of the knowledge or recognition of the cultural and communicative characteristics of deaf individuals.

This case study involves conducting semi-structured interviews, specifically targeting 9th and 10th-semester internship students of the Legal Clinic and Conciliation Centre at the School of Law and Political Science of the Universidad Industrial de Santander UIS.

It is important to emphasize that the management of Colombian Sign Language (LSC) has a different grammatical structure from written Spanish. LSC is learned through vocabulary memorization, comprehension of LSC's grammatical and structural associations, and regular practice.

Moreover, it is crucial for hearing individuals to provide deaf people with access to information without demanding more effort to adjust their requirements while obtaining optimal assistance from any institution.

Key Words: Hearing disability, deaf persons, communication, Colombian Sign Language, Culture.

* Degree Work

¹Faculty of Human Sciences. History School. Master in Social Research Methods and Techniques. Director: Javier Alejandro Acevedo Guerrero. Master in Law.

Introducción

El trabajo en equipo siempre ha sido fundamental en la familia que crecimos, somos hijas de padres sordos, la mayor (de tres) es una hermana sorda y hermanas gemelas, únicas oyentes en el núcleo familiar. Fue por eso, que al iniciar la Maestría, pensamos en diferentes aspectos, ya que cada una de nosotras, había pensado en estudiar diferentes temas, sin embargo, después de reflexionar en lo que implicaba, llegamos a un consenso para estudiar la misma temática, porque una de nosotras presenta discapacidad auditiva y en el contexto educativo (MEN, 2012), esto implica pensar en el servicio de interpretación en Lengua de Señas Colombiana (en adelante LSC) - español, ya que la Escuela de Historia no contaba con el servicio. Fue necesario pensar rápidamente en una solución, de lo contrario, se seguía aplazando la posibilidad de estudiar, y eso afectaría el avance académico que nos habíamos trazado para este estudio.

De manera unánime, nosotras, las tres hermanas iniciamos el proceso de matrícula con todos los documentos que se requerían y la entrevista personal, dicha entrevista contó con el servicio de interpretación en LSC - español, pues era importante acceder a la información de manera consecutiva y simultánea (Russell, 2005).

Al pasar la primera etapa e iniciar el estudio formal, vimos con más claridad la imperiosa oportunidad que tenemos para mostrar la importancia de acceder a la información desde la primera lengua de la persona sorda, en este caso, usuaria de la LSC, pues las clases no podían detenerse por la condición auditiva de una sola persona, pero tampoco, ella se quedaría sin la información hablada en ese momento. Era importante continuar con el estudio a nivel de maestría, pues las exigencias a nivel administrativo en el

ámbito laboral así nos lo habían hecho saber, por eso decidimos que la opción más viable, económicamente, sin “muchas” (no a nivel de documentos) barreras (más por el servicio de interpretación de LSC – español), también, por la facilidad en los permisos laborales y la reposición de clases, al tener directamente la vinculación laboral con la Universidad Industrial de Santander (dos, de las tres hermanas), desde la Escuela de Idiomas y la Escuela de Derecho y Ciencia Política, en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, era esta Maestría.

Por lo anterior, es relevante reconocer lo que implica realizar el servicio de interpretación en LSC – español, para nuestro caso. Este requiere dos personas oyentes para que se releven cada 20 minutos, y efectuar el puente comunicativo de la información, porque el proceso produce desgaste mental y físico, por la particularidad de la LSC al ser una lengua viso-gestual, tal como lo describe la Ley 982 de 2005, en el apartado donde menciona lo que es la “Lengua de Señas Colombiana” (Colombia, 2005).

Objetivo General

Analizar si la atención prestada por los estudiantes de práctica de IX y X semestre que ofrece el servicio jurídico social en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander para las personas con discapacidad auditiva desde el año 2018 al 2021 está acorde a los lineamientos de la normativa vigente.

Objetivos Específicos

Examinar el proceso de atención que se presta en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander a las personas con discapacidad auditiva, por parte de los estudiantes de IX y X semestre que están en práctica jurídica social.

Identificar los límites en la comunicación a través de la LSC entre la población oyente y sorda en el marco del proceso de la prestación del servicio jurídico social del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander.

Integrar en el proceso de atención del servicio social jurídico un plan de mejora orientado a promover la comunicación de la LSC y la cultura sorda en la atención jurídica social en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander.

Planteamiento del problema

Las personas sordas han sido estudiadas por diferentes disciplinas y desde diversas perspectivas, como el médico, el educativo, la lingüística, entre otros, que es donde más se encuentra información. En la perspectiva médica se considera que la población sorda se debe rehabilitar, mejorar su expresión oral, para que hable y así acceda a diferente información o use aparatos que le permitan escuchar (si existen restos auditivos) la información (Bejarano y Sánchez, 1903), desde la educación, el Instituto Nacional para Sordos (INSOR) en Colombia, ha brindado asesoría al Ministerio de Educación sobre los aspectos educativos y lingüísticos con diferentes temas, una de ellos es el bilingüismo y el biculturalismo (INSOR, 2004), en lingüística existen autores que se han dedicado a comprender la estructura de la LSC, como lo son Alejandro Oviedo y Lionel Tovar (Oviedo, 2006; Lionel Antonio Tovar Macchi, 2018), además de algunos otros que han realizado estudios sobre los neologismos de la LSC, quienes mencionan los neologismos como parte de las nuevas señas que resultan en la comunicación de la LSC (Cortés Bello & Chacón Gómez, 2017). Otros aspectos importantes, como parte de los antecedentes, es reconocer que las personas sordas, desde siglos pasados, fueron consideradas como enfermos mentales, con dificultades cognitivas o con un sinnúmero de problemas asociados a la incapacidad de ser personas o servir a la sociedad. Es por eso que, a partir del artículo sobre la Perspectiva Socio-antropológica de la Sordera (Veinberg, 1998), deja ver la necesidad de cambiar la perspectiva que se tiene de la población sorda, para comprender las interacciones comunicativas, asimismo, cómo es importante el puente comunicativo entre la familia y la persona sorda y su influencia en el desarrollo del menor con lo que implican las dinámicas comunicativas entre padres oyentes, sordos con hijos sordos (Jiménez

Morago & Muñoz Silva, 2004) y posteriormente, con los avances en investigaciones lingüísticas, se reconoció que la comunicación de las personas sordas y su comunidad eran parte de una minoría lingüística, una condición que caracterizaba a la persona sorda, por ende a su comunidad, para lo cual, las perspectivas en cada disciplina eran diferentes y desde allí, pensar en el acceso a la justicia era escaso, arbitrario, costoso o sin comunicación, por lo que se tomaban muchas decisiones por ellos, como lo ilustra el artículo de “La Familia y el bebé sordo. Algunos fundamentos lingüísticos y psicopedagógicos para decisiones difíciles” de 1996 de la revista *El Bilingüismo de los Sordos de Bogotá*. (Domínguez, 1996)

Con lo anterior, se puede decir que, para desenvolverse en la sociedad, la población sorda ha tenido que pasar por diversas maneras de ser interpretada, en este caso están la historia, la educación, la familia, y más recientemente, la jurisprudencia. Sin embargo, hay pocos estudios sobre cómo educar a la persona oyente para que el compromiso respecto a la inclusión sea efectivo.

A partir de la lectura de la bibliografía, se encuentran estudios sobre el acceso de la población sorda a la información, uno de ellos es un estudio de caso donde se capacita al personal administrativo y académico para atender a las personas sordas, cuyos resultados arrojaron la importancia de conocer lo que rodea a la persona sorda, la comunicación con ella y cómo a través de ella accede a la información (Zambrano Valdivieso, 2017). Además, por experiencia propia en la familia sí se ha evidenciado, pues en las diferentes entidades de justicia, además de otro tipo de entidades, que no cuentan con un servicio de interpretación en LSC, ni de manejo o conocimiento cultural de la persona sorda y los ajustes específicos para acceder a la información, menos para el acceso a la justicia.

Es por eso, que el Ministerio de Justicia ha aunado esfuerzos para que se articule la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006), ratificada para Colombia con la Ley Estatutaria 1618 de 2013 (Colombia C. d., <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201618%20DEL%2027%20DE%20FEBRERO%20DE%202013.pdf>, 2013), en la atención a las personas con discapacidad en todos los Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación del país y lleva a cabo capacitaciones para dicha atención, aunque el proceso se realiza, en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander, existe el apoyo transversal para todas las áreas del Derecho que allí se manejan, desde la Línea de Discapacidad a cargo de una psicóloga quien conoce y funge también, como intérprete de Lengua de Señas Colombiana y un Modelo Lingüístico, quien es una persona sorda, que apoya todo lo concerniente a la atención de la comunidad sorda que sea usuario o no de la Lengua de Señas Colombiana. Por ende, cuando se realiza el curso de inducción y de conciliación para la práctica jurídica de los estudiantes de IX y X semestre, se comparte una guía de atención para personas con discapacidad que fue diseñada en el año 2019, con el fin de apoyar dicha labor, pero también, en este momento, se pretende cuestionar ¿cómo ha sido la atención prestada por las personas que brindan el servicio social jurídico del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander para las personas con discapacidad auditiva en el conocimiento cultural de la comunidad sorda?

Justificación

Esta propuesta de trabajo surge de la necesidad de fortalecer la Línea de Discapacidad del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander UIS, porque los practicantes de Consultorio III y IV, quienes son estudiantes de IX y X semestre de Derecho, atienden a los beneficiarios que se acercan a solicitar un servicio jurídico social, entre ellos también se encuentran las personas con discapacidad auditiva, y aunque cuentan con apoyo del servicio de interpretación en LSC – Español y del Modelo Lingüístico en LSC, se ha visto la necesidad de mejorar, no sólo el aspecto práctico de la LSC, sino también el cultural de la persona sorda, para acompañarla de manera efectiva y eficaz en su solicitud.

Por lo anterior, y por la facilidad de contar con un intérprete de LSC – español y un modelo lingüístico, se busca que a través de la práctica el estudiante pueda comprender los aspectos comunicativos y culturales de la población sorda que es usuaria o no de la LSC, con el fin de buscar las mejores estrategias en los ajustes razonables para que acceda a la información y al servicio jurídico social.

Por esto, surge la necesidad de dejar plasmada esta experiencia que se lleva a cabo en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander, con los estudiantes de la práctica jurídica social, que serán los operadores de justicia, para que conozcan lo que implica el uso y manejo de la LSC y el impacto que genera en la población sorda cuando son atendidos de manera directa y específica con la información que se trabaja.

Existen diferentes empresas, organizaciones, instituciones públicas y privadas que

no cuentan con dicho servicio, y aunque esté estipulado en la Ley 1618 de 2013 los ajustes razonables para que se hagan obligatorios, todavía hay un vacío en el uso específico de la Lengua de Señas Colombiana en la atención para la población sorda. En las universidades de la ciudad de Bucaramanga, que cuentan con Consultorios Jurídicos, no tienen el servicio de interpretación en LSC-español ni el acompañamiento de un Modelo Lingüístico para llevar a cabo una atención directa y clara conforme a la Ley.

CAPÍTULO I

Contextualización

Al iniciar este primer capítulo, queremos dejar claro, que existe la posibilidad de pasar por alto cierta información de las autoras, pues estar inmerso en el mundo de las personas sordas, a veces puede obviar información que para las personas oyentes resulta ser relevante. Por esa razón, queremos contar una anécdota de las autoras, que dará alguna idea de las vivencias alrededor de una persona sorda y lo que ello implica, pero no significa que para todas las personas sordas sea igual.

Hace muchos años, en el Colegio “Centrabilitar”, un colegio para personas sordas en la ciudad de Bucaramanga, una docente de primaria debía desplazarse a la ciudad de Bogotá y necesitaba dejar a alguien en su reemplazo, que hablara en LSC y dictara las clases que estaban a su cargo durante 3 días. Para eso contacto a la docente sorda (la hermana mayor de una de las autoras) de la jornada de la mañana, con el fin de acordar con una de sus hermanas que sabían LSC y manejaban grupos, para hacerse cargo del trabajo.

Al día siguiente, la docente oyente le mostró la carta del permiso a la docente sorda, donde se oficializaba la ausencia y le dijo que la leyera para que supiera que ya estaba todo organizado, pero no se dijeron nada más, sólo le indicó: ¡lea!, y ella efectivamente leyó, notó una palabra que desconocía, pero la omitió pensando que una de las gemelas (las hermanas) la iba a descifrar, y dijo “ah bueno”. Al llegar a la casa, ella comentó lo sucedido y dijo que ya no era necesario el reemplazo porque habían conseguido a una persona con un nombre extraño (la palabra difícil de descifrar), que iniciaba con la letra “i”,

pero no recordaba el nombre completo. Finalmente, llegó el día del reemplazo y una de las gemelas que debía asistir, no llegó, por lo que la llamaron para aclarar qué había pasado, entonces buscaron a la docente sorda para preguntarle y ella aclaró que la docente del permiso le había mostrado una carta cuyo contenido decía que ya había encontrado a una persona con un nombre extraño, que empezaba por “i”, y ella era la que debía llegar. Al no saber a qué hacía referencia, la coordinadora, la secretaria y una profesora, se remitieron a la carta original para leerla y descubrir dónde está el nombre extraño, la carta iniciaba con la ciudad, la fecha, el saludo respectivo y la descripción del suceso, por lo que en el contenido se leía que ya se había logrado encontrar a una persona “idónea” para el reemplazo, ahí exclamó la docente sorda y dijo, ¿si ven?, ahí está la persona que debía estar aquí para el trabajo, las demás docentes no sabían si reírse o estar bravas por eso. Finalmente, se solucionó con otra persona disponible en ese momento, a ella se le explicó lo que significaba la palabra “idónea”, pues es importante aclarar, que en LSC cuando se hace la seña de “persona” y luego un calificativo o labor específica, se está haciendo referencia al rol en particular, de allí la confusión, además de desconocer el vocablo, pues era la primera vez que ella (una de las autoras) lo leía.

Pensar en situaciones parecidas a la anterior, nos lleva a reflexionar que a las personas sordas no se les hace un “favor” cuando acceden a la información, a los servicios jurídicos sociales o cualquiera que sea, ya que, para todas las personas sordas escribir o leer no es garantía de superar las barreras a las que se enfrentan diariamente. Hoy es una ley, y precisamente, fue la Ley 324 de 1996 la que reconoció a la LSC como lengua natural de la persona sorda usuaria de ella, la cual permite el acceso a la información y facilita el puente comunicativo (República, 1996), sin embargo, hacerlo efectivo ha estado tomando mucho

tiempo, y los derechos de contar con los servicios de interpretación en LSC - español, también se ratificaron con la Ley 982 de 2005, ya que establece la LSC para comunicarse con el mundo que los rodea, de allí la importancia de contar con intérpretes de LSC – español y una persona sorda usuaria de la LSC, como es el caso de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación adscrito a la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander que cuenta con el acompañamiento de un modelo lingüístico (INSOR, 2004) y una persona intérprete de LSC – español (Colombia, 2005).

Con la dupla mencionada se han podido atender cerca de 280 personas con discapacidad, de las cuales 55 han sido personas sordas que estuvieron presentes en diferentes socializaciones (virtual y presencial) de los servicios jurídicos sociales a los que tenían derecho y podían acceder. Según cada caso particular, en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación entre los años 2018 y 2021, se han atendido a 35 personas sordas (datos extraídos del CYSAC, software donde se ingresan los datos cuando se reciben a los beneficiarios), de las cuales se entrevistaron 9 personas para conocer cómo perciben la atención en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander.

Las personas con discapacidad, en este caso particular, la población sorda, ha sido visibilizadas desde modelos de percepción religiosa, de atención especial, en el ámbito jurídico, se mencionan el modelo de prescindencia, el médico – rehabilitador y social (Congreso, 2013) y (Ministerio, 2018), también desde el ámbito educativo existen leyes (MEN, 2017) para que las personas sordas accedan a la información o que sean atendidos ajustando las necesidades (Ministerio, 2019), que desde lo jurídico y educativo ya se realizan (particularmente en Bucaramanga), en el Consultorio Jurídico y Centro de

Conciliación adscrita a la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander y en la Escuela Normal Superior de Bucaramanga (ENSB), con el servicio de interpretación de LSC – español, para ello el Ministerio de Justicia cuenta con un protocolo de atención a las personas con discapacidad, entre ellos hace mención a la discapacidad auditiva (Ministerio, 2018).

Es por eso que desde la Escuela de Derecho y Ciencia Política, en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander, se han llevado a cabo gestiones que han permitido contar dentro del grupo de abogados, especializados en diversas áreas del Derecho, con un profesional en psicología que funge también como intérprete de LSC – español y una modelo lingüístico (INSOR I. N., 2004), que permita realizar los ajustes necesarios para la atención de las personas con discapacidad auditiva (Justicia, 2017) que sean usuarios o no de la LSC. Teniendo en cuenta lo anterior, en las actividades se ha integrado en la formación de los estudiantes que realizan la práctica jurídica, cursos de LSC dirigidos directamente por una modelo lingüístico (persona sorda que trabaja la LSC), con el fin de aunar las competencias que a lo largo de la carrera de Derecho se han desarrollado y/o potenciado, además de contar con el apoyo y servicio de interpretación en LSC – español, para generar empatía y tener conocimiento de los ajustes razonables en la atención a las personas sordas, cuando ellos sean operadores de justicia.

Este trabajo se ha venido realizando desde finales del año 2017, razón por la cual, el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, en el año 2018, recibió un reconocimiento por ser el primero en ajustar las necesidades de las personas con discapacidad, para este caso, auditiva. Así las cosas, aunque la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad del año 2006 y la Ley Estatutaria 1618 de 2013, mencionan la necesidad de

hacer los ajustes necesarios para la atención de las personas con discapacidad, en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación existen formatos que reposan en los archivos de la institución, con los que se han llevado a cabo las atenciones, según cada caso, de manera equitativa, se han realizado cursos de LSC para los estudiantes y docentes durante cada semestre, a cargo de la Modelo Lingüístico. Además, en el curso de Conciliación se capacita a los estudiantes que van a realizar la práctica jurídica social, respecto a los ajustes que se requieren para la atención de personas con discapacidad, primero en general y luego, se específica en la concerniente a las personas sordas desde la LSC.

Antes que la Ley 1996 de 2019 diera las directrices para la atención a personas con discapacidad, para el caso, auditiva, ya en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación se habían realizado los ajustes necesarios para ofrecer la atención de manera equitativa, en los formatos, en la formación a los estudiantes, docentes, administrativos y algunos vigilantes que estaban en turno.

Dichas prácticas se empezaron a realizar de manera efectiva, empezando el año 2018, pero la Ley 1996 salió en el año 2019, cuando ya se habían realizado acciones tendientes a materializar el proceso de inclusión en los Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación. Se puede decir entonces, que depende de las voluntades de quienes están liderando las entidades con el fin de hacer efectiva la ley, más por hacer ejercer el derecho, antes que hacerle un “favor” a las personas con discapacidad.

Es por todo lo anterior, que considerar un estudio de caso para la atención que se ofrece en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación adscrito a la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander, fue pertinente por la

particularidad que ha tenido. Tener dos disciplinas integradas en la formación del Derecho y que en el marco de las prácticas jurídicas sociales, benefician a la sociedad, primero porque atiende en su propia lengua, la LSC a la comunidad sorda, y segundo, porque el sistema de justicia se verá beneficiado al instruir a los estudiantes que están en el ejercicio del Derecho y serán los operadores de justicia, que conocerán de cerca la realidad, al tener el conocimiento de la población sorda y ajustarlo, aunque no en su totalidad, sí podrán aproximarse, a la cultura de la persona sorda y su comunicación en LSC.

Finalmente, después de las lecturas realizadas de los documentos revisados en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander, se puede observar con claridad, el común denominador, respecto al uso de la LSC, bien sea porque la Ley así lo reconoce o porque sea parte de los ajustes que se exigen y poco existen en la atención a las personas sordas que llegan a cualquier tipo de entidad, desde la normativa del Ministerio de Justicia, (Justicia, 2015) como desde las Leyes que se gestan desde el Ministerio de Educación, se puede decir, que es necesario para las personas sordas, la atención en la LSC, para aquellas que son usuarias y se pueda acceder a la información, cualquiera que sea, en nuestro caso, jurídica (Justicia, 2015), educativa, de salud, entre otros.

Lo que es bueno resaltar en este primer capítulo es que la Ley se ha materializado en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la UIS, al adelantarse realizando los ajustes en la atención del servicio social jurídico, en el marco de las prácticas jurídicas de los estudiantes de IX y X semestre de Derecho, eso como fortaleza, por reforzar o mejorar, estaría en la generación de acciones tendientes reforzar el reconocimiento y uso comunicativo de la LSC como una lengua que la comunidad sorda ha apropiado y valorado,

con el fin de hacer visible las luchas permanentes para el acceso a la información y ejercer así su derecho como ciudadano, para dejar de ser visto como una persona “enferma” (Goffman, 2006).

Estado del Arte

Por ello, se hizo la lectura y consulta bibliográfica donde se evidencia el estudio que se ha realizado respecto a la población sorda en diferentes contextos, ya sea educativo, social, cultural, el cual se describe a continuación así:

Parte de las lecturas realizadas para encontrar dónde se han podido adelantar otro tipo de estudio respecto a la persona sorda, muestra que es relevante el uso de la Lengua de Señas (Lozano González, 2013), pues ella ha pasado por diversos enfoques que demuestran que es desde el mismo idioma de la persona sorda que puede recibir la información que requiere, como lo describe Carlos Skliar, quien manifiesta el surgimiento de dos movimientos que rompen los esquemas con los que se ha venido trabajando a la persona sorda, su cultura, su forma de aprender, lo que debería trabajarse y tenerse en cuenta, respecto al uso de la lengua de señas (Skliar, 1997).

Por otro lado, Robert E. Johnson, en su ponencia, “Creencias y Prácticas en la educación de sordos: Magia y Lógica”, hace referencia a su experiencia frente al uso de la lengua de señas, en este caso americana, y cómo fue su proceso de aprendizaje de la LS, para comunicarse con las personas sordas, hubo fenómenos, creencias y modelos de intervención comunicativa que siendo lingüista, comprendía, las ponía de manifiesto citando al “antropólogo Clifford Geertz (1966)” (Johnson, 1997), pues las dinámicas para llevar a cabo las concepciones se daban en Estados Unidos donde él residía, una de ellas

hacía referencia a la enseñanza del inglés, para estar en el sistema educativo y consistía en cómo señar en inglés, el inglés signado y SEE (Speaking Exactly English), para poder explicar la forma de adquirir la Lengua de Señas, pues se le ensañaba al sordo la posibilidad de hablar igual o al mismo tiempo que lo hacía señas, sin embargo, él deja claro que se ha avanzado en la “educación bilingüe – bicultural” para los sordos, no el bimodalismo, pues no es posible hablar oralmente inglés y español al mismo tiempo. Por eso, mostró un avance significativo en el desarrollo educativo del niño sordo desde los aspectos relevantes de la comunicación en American Sign Language (ASL). (Johnson, 1997).

En cuanto a la “Educación Bilingüe para los sordos: Principios básicos”, escrito realizado por Kristina Svartholm, en Suecia, (Svartholm, 1997), muestra cómo fue el proceso para enseñar la lecto-escritura sueca a los sordos, y a los oyentes la Lengua de Señas Sueca, en las mismas condiciones, es decir, que mientras los sordos aprendían durante un año escolar a leer y escribir sueco, los oyentes hacían lo mismo pero en Lengua de Señas Sueca, dicho proceso se llevó a cabo en el año 1981, luego tuvo modificaciones a nivel nacional, pues considera la autora que: “la lengua de señas debe ser considerada en una perspectiva vital: como una lengua plena que cumple a cabalidad con todas las funciones que cumple la lengua hablada en las vidas de los que podemos oír”, pues piensa que es “indispensable para obtener conocimientos, desarrollar el pensamiento, la imaginación y la creatividad: también es indispensable para sus usuario a lo largo de todas sus vidas”, (Svartholm, 1997).

También existe un artículo que muestra los procesos importantes de comunicación titulado “El derecho del niño sordo a crecer bilingüe”, donde se devela la importancia de

contar con una formación y crecimiento apoyado en el bilingüismo, la primera, lengua de señas donde está la persona sorda y la lengua escrita que usa la mayoría de las personas oyentes, esto con el fin, de crear un tipo de comunicación que permita acceder a la información de dos culturas (Grosjean, 1999).

Por otro lado, existe cierta resistencia en la inclusión educativa de niños sordos en una institución, tanto por las particularidades de la LSC como por lo que implica realizar los ajustes necesarios para la inclusión necesaria (Vesga Parra & Vesga Parra, 2015), por eso es relevante en el desarrollo de los niños, pensar si eso se presenta en la investigación del año 2015, cómo harían los adultos de ahora, cuando desde la época de 1800 o antes se hablaba de oralización, porque no era fuerte la concepción de la lengua de señas, sino la de oralidad, para formar a la persona sorda y sus implicaciones para el acceso a la información, (Burad, 2005), además, ella ajustada al acceso a la justicia en su propio idioma.

Es así, que, si se habla del acceso a la justicia, se puede mencionar que, en Argentina, “Quizás sería oportuno comprender socialmente, entender legalmente y ejecutar formalmente un pensamiento del doctor Carlos Skliar que sintetiza con simpleza e inteligencia una de las problemáticas a tratar. Este investigador argentino entiende que “Si integrar significa reunir dos grupos en igualdad de condiciones, la única forma en que los oyentes y los sordos se reúnan es a través del respeto mutuo por sus lenguas.” (Burad, 2005).

Así, ella comprende la importancia de utilizar desde la propia lengua de señas de la población sorda, toda la información necesaria para acceder a la justicia, desde el análisis y

la comprensión de lo que ellos deben pasar, para que no sean vulnerados sus derechos. Y aunque en Colombia se están dando algunos avances significativos, todavía falta capacitar a las personas oyentes, en el concepto de la discapacidad auditiva (población sorda), lo que significa su comunidad, el respeto por la LSC, la diferencia comunicativa y la cultura. Hay también, un estudio de doctorado, que de alguna manera, muestra el gran trabajo realizado para comprender que no solamente es necesaria la ley y normatividad para hacer efectiva la inclusión, sino que su materialización todavía tiene un gran trabajo por abarcar y no es suficiente la creación de leyes que obliguen a realizar procesos inclusivos sino que haya de alguna manera, aplicaciones de la ley efectivas en las diferentes instituciones, porque la percepción de la discapacidad varía entre lo escrito y lo que la persona con discapacidad experimenta en la atención (Moreno Angarita, 2010).

Hace pocos años se ha estudiado jurídicamente cómo está la situación de la persona sorda respecto al acceso a la educación superior, teniendo en cuenta la jurisprudencia donde la autora “busca determinar las fallas de la jurisprudencia, la legislación y las políticas públicas que hasta el momento han sido implementadas, y las posibles soluciones que se podrían adoptar, desde la óptica constitucional de los derechos fundamentales a la igualdad y la educación de las personas con discapacidad...” (Luna Ruíz, 2014).

Fundamentos Teóricos

El trabajo que realizó en su libro Estigma, el autor Goffman en 2006, muestra las percepciones que se tienen de las personas con discapacidad y que, es posible todavía no se comprendan los diversos ajustes necesarios para lograr una equidad, es recurrente escuchar a las personas emplear mal el vocablo y referirse a las personas con discapacidad auditiva

como “sordomudos” (Goffman, 2006), en vez de personas sordas, tal como lo menciona la Ley 982 de 2005, además, de otros conceptos relacionados con las personas sordas como “discapacitados”, que también por la Ley se denomina ahora “Persona con Discapacidad”, es una base muy importante conocer la identidad de la comunidad sorda, para garantizar el acceso a la información (Colombia C. d., 2005), sin las interpretaciones que en la sociedad se encuentran respecto a las posibilidades de la persona sorda para trabajar, estudiar o acceder a sus derechos (Colombia C. d., 2013), pues las familias al no comprenderlos optan por protegerlos y/o facilitarles la vida, o pueden tener “amigos” que se aprovechan de la discapacidad para obtener lo que tienen por derecho (Unidas, 2006).

Se ha estudiado cómo la persona sorda consigue escribir, desde diferentes didácticas para su formación académica. Pero todavía se presenta intermitencia en el aprendizaje del contexto que rodea a la persona sorda en las diferentes dimensiones, una de ellas es la comunicativa, lo que implica el aprendizaje de una lengua, en el caso de Colombia, la LSC, por lo cual, se realizan estudios tendientes a considerar la escritura como una opción comunicativa y cómo se puede dar dicho proceso (Aragón Chilito, Cubillos Ardila, & Vargas Estupiñán, 2010)

Además, en el marco de la atención a las personas con discapacidad ha tenido paulatinamente, cambios significativos desde la educación, realizando ajustes y estudios para abordarlo (Frigola, 2010), entre ellos también se habla de un bilingüismo social que es funcional como un puente de comunicación en la atención para personas sordas, en el entendido de la diversidad comunicativa por el contexto de la comunidad sorda (Jiménez Simón, 2007). Sin embargo, pretender llegar a toda la sociedad en corto tiempo sería una utopía, se puede pensar mejor, en aprovechar los espacios de formación de los estudiantes de

práctica jurídica social III y IV del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la UIS para consolidar un modelo que otras instituciones podrían asumir, dependiendo también del tipo de intervención para atender a la población sorda, pues la comunicación en LSC se ha estudiado para reflexionar sobre el quehacer en la inclusión educativa superior (Ochoa Morón, Angulo Chavarro, & Aparicio Pico, 2017).

También, es importante mencionar la interacción que hay entre los estudios de lingüística de la Lengua de Señas (Oviedo, 2006), la perspectiva desde la socio antropología (Skliar, 1997; Veinberg, 2002), la cultura en el marco educativo (Paz C. & Salamanca Salucci, 2009) pues ellos develan una perspectiva de la persona sorda natural, con todos los atributos de quienes son oyentes, las bases teóricas para hacer dicho aporte y que se generen cambios en las consideraciones educativas de las personas sordas, además, es relevante mencionar que las personas sordas generalmente, cuentan con el apoyo de la familia, cuando no sucede así, las dificultades para acceder a la información puede ser mayores (Barbosa Azevedo, 2001).

Para apoyar lo dicho, cabe resaltar las acciones desde la iniciativa en 2015, de la Red Universitaria para el Reconocimiento y Defensa de los Derechos de las Personas con Discapacidad, inicialmente “RUNDIS”, donde las universidades se unen para apoyar los cambios significativos en el acceso a la información, con el fin de materializar las acciones tendientes a cumplir con los “consultorios accesibles”, lo que implica en términos de ajustes razonables, cambios sustanciales en la forma de abordar y concebir a la persona con discapacidad, específicamente, en este caso a la persona sorda, y dichas acciones cobran fuerza cuando se capacitan a los Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación, y es en 2018, cuando cambia sustancialmente, para transformarse en Red Universitaria por la

Igualdad, Inclusión y Transparencia “Tejiendo Justicia” y hablar también de Género y Transparencia para hacer efectivo los términos del inclusión en todos los Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación de Colombia. (Colombia M. d., 2015).

CAPÍTULO II

En el desarrollo de este capítulo se tuvo la experiencia de solicitar el servicio jurídico social para garantizar el acceso a los servicios de salud de una persona sorda, cuyo diagnóstico no daba espera para un proceso de autorizaciones por parte de la EPS que tomaría mucho tiempo y el tratamiento quizá no iba a ser efectivo, por ello, se realizó una tutela que permitió acelerar la autorización para la aplicación de los medicamentos de alto costo, por el tipo de diagnóstico recibido, y para todo el proceso descrito fue necesario siempre el acompañamiento del servicio de interpretación en LSC – español, ya que además de ser una persona sorda, también era adulto mayor. Esto nos lleva a pensar que es necesario contar con una persona oyente para facilitar el puente comunicativo entre las personas sordas y oyentes con LSC – español, y cuando no es así, se diluyen en el tiempo las posibilidades de avanzar favorablemente en cualquier diligencia, que para este caso fue de salud.

Por lo anterior, en este capítulo vamos a mencionar el proceso para la recolección de información, la metodología del estudio de caso, la aplicación de la técnica de la entrevista semi estructurada para tener la información que consolide el estudio de caso. La importancia está en que se pueda replicar el modelo de atención, que se sigan cerrando las brechas comunicativas entre las personas sordas y oyentes.

Realizar el análisis de caso, permitirá sistematizar la experiencia de materializar la Ley estatutaria 1618 de 2013 en las acciones tendientes a garantizar el acceso a la información y a la justicia en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander.

Metodología

En esta investigación cualitativa, realizamos un estudio de caso intrínseco en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander y encontramos el estudio de caso como el método de investigación más pertinente porque nos permite explorar a profundidad las experiencias específicas de algunas de las personas sordas en cuanto a la atención y servicio recibido por parte de los practicantes en un contexto jurídico, partiendo de casos complejos considerando el contexto, y generando una comprensión del grupo a partir de una descripción y un análisis detallado (Macluf, 2008). Además, el método de muestreo seleccionado fue el de conveniencia, ya que nuestro enfoque era la atención en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la UIS, se hizo la elección de beneficiarios que tuvieran discapacidad auditiva, estudiantes de la escuela de Derecho que hayan hecho sus prácticas en dicho lugar y docentes de la Escuela de Derecho.

Muestra y Aplicación

Los participantes fueron 8 personas sordas que recibieron servicio en el Consultorio Jurídico, 24 estudiantes que realizaron sus prácticas en dicho lugar, y 11 docentes de la UIS de la Escuela de Derecho. Para el proceso de recolección de datos se realizó una entrevista semi estructurada de 3 preguntas abiertas para las personas sordas, con el propósito de conocer sus experiencias en cuanto al servicio brindado en LSC y para hacer comparaciones con sus experiencias en otros lugares como estrategia para determinar el tipo de servicio. Se les informa en LSC el propósito de la entrevista, al igual que se les interpreta el consentimiento informado y lo firman. También, dos encuestas diferentes de

Google para los practicantes y los docentes de 6 preguntas abiertas y cerradas, donde al iniciar la encuesta, el enunciado contiene el consentimiento informado, el cual al dar las respuestas aceptan la participación en la investigación. Las preguntas a los practicantes se plantearon con el objetivo de explorar su nivel de conocimiento sobre la LSC y la cultura sorda en un servicio jurídico social, además del tipo de capacitación que recibieron y su efectividad. Las preguntas planteadas a los docentes tuvieron un fin muy similar al mencionado, además de explorar sus opiniones y conocimiento como docentes sobre la Lengua de Señas Colombiana básica en la atención del servicio jurídico social para personas sordas, se hizo un análisis cualitativo con memos, usando lucidchart.com, para obtener de las entrevistas las categorías y los códigos.

Aspectos Éticos

En el aspecto ético, cada una de las personas sordas y oyentes, debió diligenciar un formato de consentimiento informado para la participación en la investigación, donde se explicaron los objetivos de la misma y las alternativas para utilizar la información en los resultados, dicho consentimiento fue interpretado en LSC-español, teniendo en cuenta que una de las autoras es persona sorda, se hizo el puente comunicativo para la participación, se mantendrán bajo confidencialidad los nombres de las personas para evitar riesgos en la sensibilidad de los participantes.

El desarrollo de la propuesta contó con la respectiva autorización de la dirección de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la UIS, para realizar la investigación. Los estudiantes de III y IV nivel de práctica jurídica social y docentes que integran el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, participaron en la aplicación de la encuesta de forma remota y los resultados del estudio serán conocidos por los participantes.

CAPÍTULO III

Resultados, análisis de los resultados, conclusiones y recomendaciones

En este capítulo, se les va a compartir un vídeo en LSC donde sentirán la experiencia de ver la información que se trabajó en la realización del estudio de la Maestría en Métodos y Técnicas de Investigación Social en LSC.

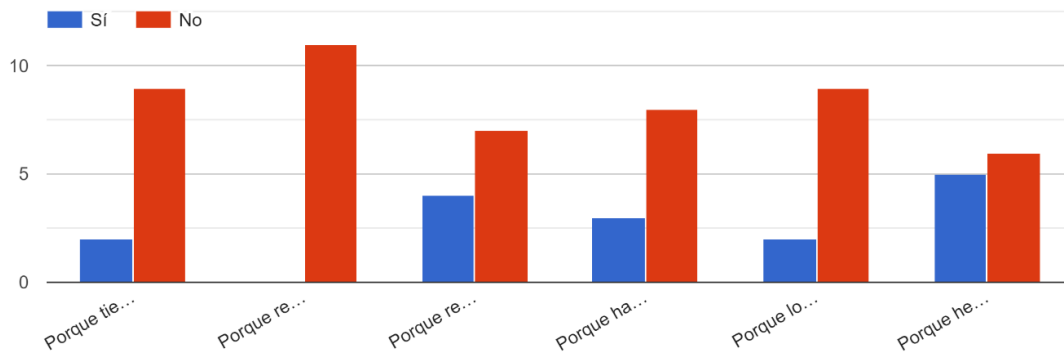
Resultados

Los resultados de la investigación aportan a la comunidad oyente y sorda algunos ajustes que permiten vislumbrar el respeto por el conocimiento, uso y manejo de la LSC en la comunicación con las personas sordas para acceder a la información, evitando barreras comunicativas por desconocimiento, que se pueda aprovechar en el espacio académico de los estudiantes en práctica de IX y X semestre del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, para favorecer el apoyo comunicativo entre personas oyentes y sordas en la atención y acceso a la justicia. Se espera también, que otras entidades puedan poner en marcha los ajustes razonales y la aplicación de un enfoque diferencial en la atención a las personas sordas y en dicha interacción se cuente con el apoyo del servicio de interpretación en LSC - español y del modelo lingüístico.

Por lo anterior, se da a conocer la percepción de las personas oyentes en el marco del servicio jurídico social por parte de los estudiantes y los docentes – asesores quienes consideran necesario la permanencia del recurso humano especializado en LSC oyente y sordo.

Gráfico 1

1. ¿Sabe comunicarse en Lengua de Señas Colombiana LSC?

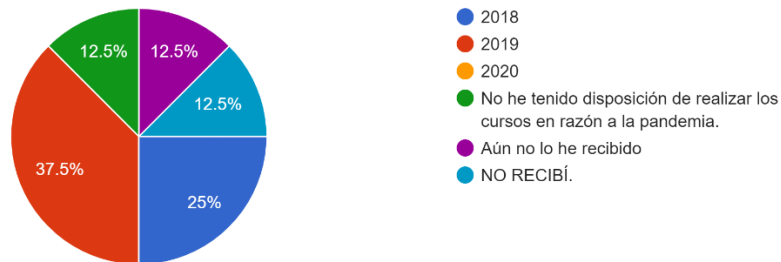


Este gráfico refleja la tendencia en la falta de conocimiento para comunicarse en LSC por parte de los estudiantes que participaron en esta encuesta de investigación de la práctica jurídica social de IX y X semestre, cuyas opciones de respuesta eran: Sí, porque tiene algún familiar o conocido con quien aprendió; Sí, porque recibió clase de LSC como electiva en la UIS; Sí, porque recibió capacitación en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la UIS; Porque no ha estado expuesto a la LSC; Otro: porque lo consideran necesario, porque han tenido contacto con una persona sorda.

Gráfico 2

Si recibió la capacitación en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la UIS, ¿en qué año fue?

8 respuestas

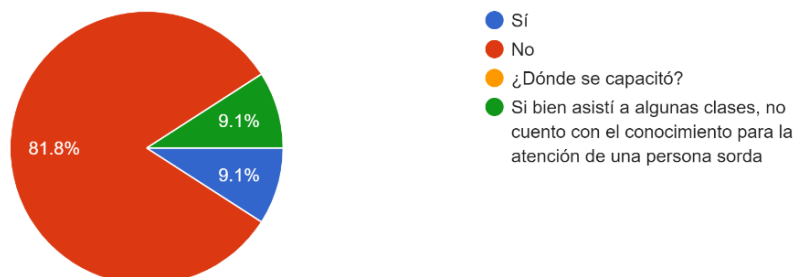


Este gráfico permite observar que en el segundo año aumentó considerablemente la capacitación en LSC por 37.5% durante la pandemia Covid-19.

Gráfico 3

2. ¿Cuenta con capacitación o entrenamiento en Lengua de Señas Colombiana para atender a una persona sorda?

11 respuestas



Este gráfico muestra la falta de capacitación o entrenamiento para los estudiantes y/o docentes que atienden a la población sorda.

Gráfico 4

3. ¿Qué recursos o herramientas cree que se necesita para poder atender a una persona sorda cuando solicita una asesoría en el servicio social jurídico?

11 respuestas



Este gráfico muestra que para los estudiantes en práctica jurídica social y docentes es importante contar con el recurso humano oyente y sordo para el servicio de interpretación en LSC – español.

Gráfico 5

4. ¿Conoce de una institución, entidad u organización, que cuente con un servicio de interpretación en LSC y un Modelo lingüístico para atender a las personas sordas?

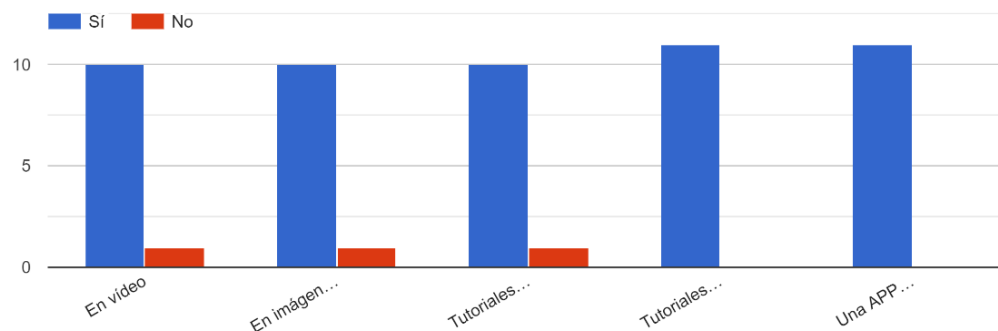
11 respuestas



Este gráfico refleja la falta de divulgación de la existencia del servicio de interpretación en LSC – español y el modelo lingüístico que tiene la práctica jurídica social del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación adscrito a la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la UIS.

Gráfico 6

5. ¿Considera importante contar con una guía práctica que ilustre con Lengua de Señas Colombiana básicas del contexto jurídico la atención en el servicio social jurídico para personas sordas?



Este gráfico refleja la importancia del uso de las TIC para la comunicación en LSC con la población sorda por parte de las personas oyentes (estudiantes de IX y X semestres y docentes).

Gráfico 7

6. Cualquier otra opción para mejorar el servicio de atención a personas sordas en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, puede manifestarlo libremente en este espacio

11 respuestas

Creo que las dadas en la pregunta anterior son bastante útiles
Estaré atenta a participar de los espacios de formación para este semestre.
Tener campañas de días de hablar en señas en el consultorio jurídico y fortalecer el aprendizaje
NO
Contar permanentemente con una persona que conozca el LSC
SISTEMATIZACIÓN DE DOCUMENTOS.
capaciacion
Es necesaria la capacitación permanente
PODRIA CONSIDERARSE LA POSIBILIDAD DE UNA ELECTIVA EN LSC, PARA EL PROGRAMA DE FORMACIÓN EN DERECHO.

En esta pregunta abierta, la mayoría de las respuestas consideran la importancia de contar con capacitación y recurso humano para el manejo de la LSC de manera permanente.

Hallazgos***Categoría: Servicio de interpretación en LSC con apoyo de un modelo lingüístico***

Los resultados demuestran que las percepciones y experiencias de las personas Sordas en el Consultorio jurídico y Centro de Conciliación de la UIS son positivas. Se encontró que hay una satisfacción y contento hacia el servicio brindado por los practicantes de IX y X semestre, pues los participantes evidencian el trabajo y esfuerzo por aprender su lengua y darles la mejor atención en LSC. También, señalan que el servicio que se ofrece facilita bastante el proceso jurídico porque no se tienen que esforzar tanto para entender la

información. Sin embargo, los resultados desvelan que existe una desinformación acerca de este servicio, la gran parte de los participantes expresaron no saber que en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la UIS había atención en LSC con modelo lingüístico, se enteraron por terceros o por ellos mismos al ir al lugar, lo cual es un punto para mejorar.

Categoría: Accesibilidad al servicio de interpretación en LSC

Con respecto a la accesibilidad a un servicio en LSC con modelo lingüístico en otras entidades o instituciones, los participantes tuvieron respuestas desfavorecedoras. Por una parte, varios manifestaron que no había para nada, solo habían encontrado ese tipo de atención en el Consultorio Jurídico y Centro de conciliación de la UIS, en ocasiones sucede que las personas oyentes intentan ayudar por medio de la escritura. Por otro lado, un porcentaje de los participantes expresó que, sí habían tenido ese servicio en otras entidades o instituciones, pero era dificultoso ya que era disponible en momentos específicos o tenían que pagar.

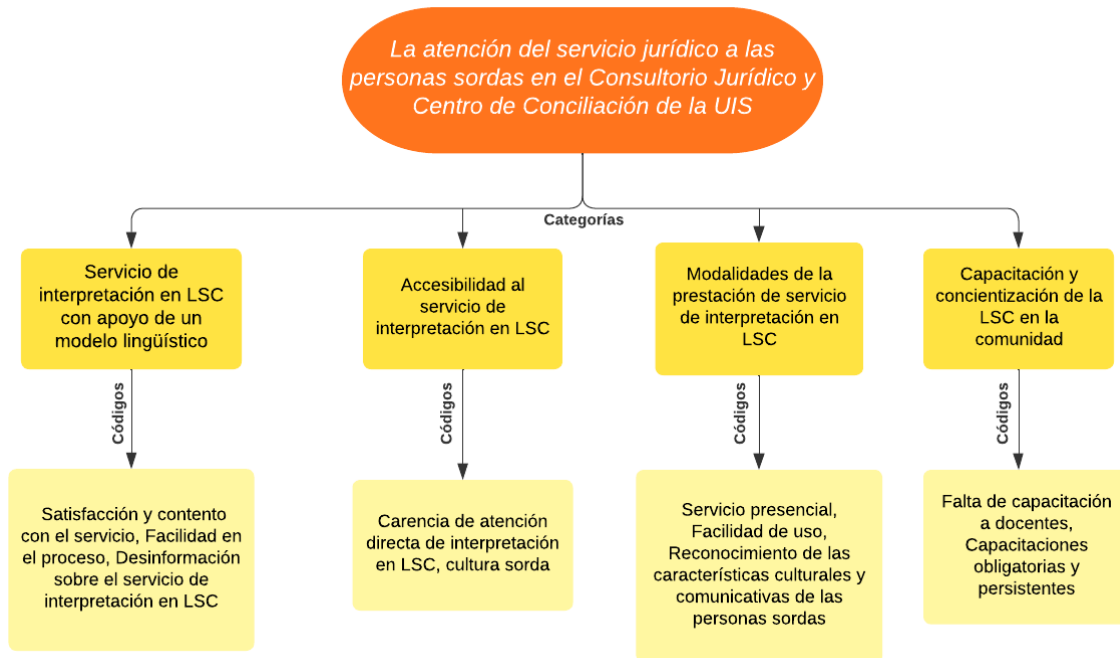
Categoría: Modalidades de la prestación de servicio de interpretación en LSC

Según las entrevistas, podemos observar que las personas sordas prefieren y se sienten más cómodas cuando el servicio de atención en LSC se brinda de forma presencial. Los participantes señalaron que de forma virtual no es fácil de usar y es más compleja la comunicación, puede ser por características individuales como el desconocimiento del uso de la tecnología, por problemas de visión, y les genera desconfianza como lo señaló un participante, porque sienten que se presta para manipulación de información. El análisis de los datos demostró que es importante al prestar el servicio de atención a personas sordas el modo en que expresa la información con su cuerpo y tener cuidado, ya que hay aspectos

que las personas no consideran como el uso de tapabocas, que puede ser algo normal e incluso un requisito en muchos lugares, pero que para las personas con discapacidad auditiva representa un obstáculo significativo para el entendimiento de la información.

Categoría: Capacitación y concientización de la LSC en la comunidad

De acuerdo con las encuestas, los datos demuestran un desconocimiento del uso de LSC en estudiantes y docentes de la escuela de Derecho. Sin embargo, el porcentaje fue más alto en docentes que en estudiantes, pues el 81,8% indicaron no haber recibido capacitación o entrenamiento en Lengua de Señas Colombiana para atender a una persona Sorda, el 9,1% indicó haber recibido clases, pero aun así no tener conocimiento sobre cómo atender una persona Sorda, y el 9,1% indicó que sí recibió capacitación o entrenamiento. En cambio, por parte de los estudiantes el 62,6% manifestó haber recibido capacitación o entrenamiento en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la UIS, y el 37,5% que no recibió. También, un estudiante expresó la relevancia que la capacitación no fuera solo dirigida a estudiantes sino también a docentes. Otras recomendaciones expresadas por los estudiantes son que la capacitación no sea electiva sino obligatoria, y que sea más constante, de esa forma todos los estudiantes de Derecho puedan obtener una base de conocimientos sobre el servicio en LSC y que sea efectivo.

Gráfico 8

En el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación adscrito a la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander, se realizaron las encuestas y/o entrevistas semi estructuradas a los estudiantes que realizan la práctica en el servicio jurídico social III y IV de Derecho, desde el momento de la inducción al Consultorio Jurídico y el curso del Centro de Conciliación, determinado por la Ley 2113 de 2021, para conocer su percepción respecto a la persona sorda y a la LSC en el acceso a la justicia, al igual que indagar a las personas sordas atendidas allí y cómo dichas acciones puede materializar en los operadores de justicia los ajustes razonables en la atención a las personas sordas para que accedan a la información, cuyo análisis de resultados se tendrá en cuenta el estudio de caso (Martínez Carazo, 2006).

Análisis y Discusión

Después de examinar los datos, se encontró que el proceso de atención por parte de las personas que brindan el servicio jurídico social del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación adscrito a la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la UIS para las personas con discapacidad auditiva es satisfactorio. Los beneficiarios notan y aprecian el esfuerzo por parte de los estudiantes de aprender su lengua para que ellos puedan acceder de formas más fácil y eficaz al servicio jurídico, y no tener que recurrir a otros medios más difíciles para ellos, pues ellos son ciudadanos con igualdad de derechos y deberes que los oyentes (Zambrano Valdivieso, 2017; Burad, 2005). Según los hallazgos, esto puede ser debido a que los practicantes han hecho los ajustes pertinentes y han recibido una capacitación de LSC en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la UIS.

A pesar de lo anterior, observamos que los beneficiarios tenían un desconocimiento sobre el servicio en LSC con modelo lingüístico en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la UIS. La forma en que se enteraron fue por medio de otras personas o por ir al lugar mismo. Es importante que esta información sea compartida para que la comunidad sorda en Bucaramanga y su área metropolitana tenga conocimiento sobre su existencia y pueda ayudarlos.

Adicionalmente, los hallazgos revelaron una carencia de atención en interpretación LSC en otras entidades y empresas. Considerando que la comunidad sorda ha sido marginalizada históricamente como enfermos que necesitan rehabilitación (Jimenez Simon, 2007; Burad, 2005) en la actualidad existen leyes que protegen los derechos de esta comunidad, tales como la Ley 982 de 2005 en la que se estipula que la comunidad sorda está en su derecho de recibir un servicio de interpretación en LSC con modelo lingüístico

en entidades públicas (Colombia, 2005). En los hallazgos, pudimos observar que este derecho no se está cumpliendo en su cabalidad, porque en lugares que ofrecen servicios de suma necesidad existen muchos obstáculos a la hora de ofrecer estos servicios, tales como la disponibilidad en ciertas horas y costos elevados para servicios como salud.

Con respecto a las modalidades de la prestación de servicio de interpretación en LSC, se encontró que el servicio de interpretación presencial es más favorecido que la virtual. El servicio de interpretación con modelo lingüístico en forma presencial o cara a cara hace que la información sea mucho más clara y les permita a los beneficiarios comprender palabras técnicas del campo de la jurisprudencia, lo cual es clave para su entendimiento y confianza en el proceso. Estos hallazgos concuerdan con la literatura pues hay que tener en cuenta la estructura y las características de la lengua de señas, también el trasfondo cultural de la comunidad Sorda a la hora de comunicarse (Skliar, 1997; Veinberg, 2002), en la LSC al ser una lengua viso-gestual y espacial es necesaria la observación de los gestos. Por ende, es importante el conocimiento o reconocimiento de las características culturales y comunicativas de las personas sordas, pues algo tan normal para los oyentes como lo es el uso del tapabocas, puede ser un gran problema de comunicación para una persona con discapacidad auditiva porque las expresiones faciales y los movimientos de la boca son elementos clave para el entendimiento de las personas sordas (Frigola, 2010).

No obstante, a pesar de que un número significativo de estudiantes ha recibido capacitación o clases de LSC, se encontró que los docentes no habían recibido estas capacitaciones y carecían de conocimiento sobre LSC, además que varios estudiantes no habían recibido capacitación y carecían de conocimiento de la LSC de igual forma. Por tal motivo, se recomendó, por parte de los estudiantes, que las capacitaciones y clases de LSC no fueras opcionales o electivas, sino que fueran de carácter obligatorias en la carrera de

Derecho, para poder tener el conocimiento sobre cómo comunicarse y hacer el proceso más ameno para las personas Sordas. También, los estudiantes recomendaron que sean más constantes, para que el aprendizaje de LSC en un contexto jurídico sea más efectivo y dure a largo plazo, y docentes como estudiantes consideran importante contar con una guía práctica que ilustre con Lengua de Señas Colombiana básicas del contexto jurídico la atención en el servicio social jurídico para personas sordas.

Entonces, a partir del análisis de los datos podemos observar aspectos muy favorables del proceso de atención jurídico a las personas Sordas. Los beneficiarios comparten sus experiencias de alivio al encontrarse con este servicio y destacan la labor hecha por los estudiantes. Aunque se está haciendo un buen trabajo con los estudiantes, aún falta mejorar varios puntos sobre este proceso para que sea completo, tales como la previa desinformación de los usuarios sobre el servicio de interpretación en LSC con modelo lingüístico, y cambios en las capacitaciones, ya que las capacitaciones deberían ser obligatorias para estudiantes y docentes, implementación de guías prácticas visuales sobre la LSC, y hacer las capacitaciones constantes. De esta forma, nos podemos asegurar que el entrenamiento sea efectivo y que se imparta conocimiento sobre esta lengua, en un contexto jurídico y en otros contextos que le interese a la comunidad. Esto beneficiaría la trayectoria profesional y personal de la comunidad, como también a las personas Sordas que tanto necesitan este tipo de atención.

Conclusiones

Para un trabajo arduo las palabras no alcanzan a ser dimensionadas en lo que a diario se vive en y con la población sorda, donde acceder a la información es complejo, ignorado o no existe, al vivir como una persona sorda que tiene un apoyo permanente de una persona oyente que maneja la LSC que vive con y entre ellos, se hace llevadero el diario vivir, pero contrastar esto con el acceso a la información de manera directa y simultánea no siempre es fácil para la población sorda, hay personas que se enfrentan a la barrera de accesibilidad aunque sea obligatorio por ley.

Como objetivo general se había planteado si la norma vigente se estaba dando dentro del servicio jurídico social de los estudiantes que realizan la práctica de IX y X semestre en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander, donde según los estudiantes que tuvieron la práctica consideraron importante hacer obligatorio el entrenamiento que se recibe para que todos hagan parte del cambio, para que sea efectiva la atención y directa entre el estudiante y la persona sorda.

Llevar a cabo la atención para la población sorda tiene retos significativos, pues implica conformar un equipo de servicio de interpretación en LSC – español, con un Modelo Lingüístico que sea diario, para que la población sorda, cuando lo requiera acceda a los recursos que el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander pone a disposición durante las prácticas de los estudiantes de IX y X semestre. Así también, lo manifestaron algunos de los estudiantes que participaron en la encuesta que manifiesta: *“Que la electiva, no sea electiva sino obligatoria, al final los estudiantes van a terminar agradeciendo ese*

aprendizaje en sus vidas.”

Iniciar el proceso de contacto con la LSC en VII y VIII semestre para que puedan tener dos años de aplicación, uso y manejo, y no uno como actualmente se lleva a cabo, así como muestran una de las apreciaciones para mejorar la atención a la población sorda: *“Si bien la capacitación en mi momento era indispensable, no se tornaba obligatoria, considero que debe ser obligatoria la capacitación CONSTANTE durante todo el tiempo de consultorio jurídico 3 y 4, y que incluso se deben dar clases y capacitaciones en consultorio 1 y 2 para que los estudiantes entiendan la dimensión que el LSC tiene en la atención al público y usuarios de consultorio jurídico y centro de conciliación.”*

Este trabajo nos deja ver que, aunque haya disposición para realizar los ajustes razonables debe existir un compromiso institucional en el presupuesto para que las atenciones que se realicen no sean esporádicas, demoradas o inexistentes.

No se puede negar que la academia va avanzando en la información relacionada con la población sorda, sin embargo, la LSC conserva características culturales y lingüísticas que, al aplicarlas durante una atención, en este caso particular, en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación la materialización de la teoría se ha dado en el servicio de interpretación en LSC – español para aquellos que son usuarios de ella y para los que no lo son, se hace con la mediación de un Modelo Lingüístico, este efecto se realiza en el proceso académico de un estudiante sordo, pero que ha favorecido la práctica jurídico social de los estudiantes de Derecho de IX y X semestre.

Por último, la aplicación de la Ley y la experiencia que se lleva a cabo en la institución son trabajos que no finalizan, dan pie para continuar incentivando la aplicación de los conocimientos en la labor diaria de la práctica jurídico social, porque el fortalecimiento de la población sorda se da en el marco de una concienciación en el

fomento de las acciones institucionales, no solo porque la Ley lo obligue, sino porque la sociedad lo necesita, más allá de exponerlo en una sustentación para que se conozca, se espera que sea la experiencia de la población sorda quienes repliquen el servicio jurídico social, para que llegue a más personas.

Este trabajo de maestría permitió a las tres hermanas Hernández Valdivieso, realizar una aplicación que implicó 4 años de insistir, persistir, resistir y capacitar a una empresa privada cuyo objetivo inicial, fue cumplir con la ley, sin embargo, tener el conocimiento de lo que es la LSC y la población sorda generó un impacto positivo en los funcionarios que asistieron a la capacitación continua y ello llevo a lograr que se incorporará entre el personal a dos personas sordas, donde fue muy importante contar con el servicio de interpretación en LSC – español para todo el proceso de entrevistas, aplicación de baterías y vinculación a las diferentes entidades para las prestaciones sociales, para que la inclusión laboral que allí se derivó fuera exitosa; y hasta el día de hoy, año 2024, ellos todavía están vinculados a la empresa Terminal de Transporte de Bucaramanga, y las veces que ha sido necesario el servicio de interpretación se ha dado. Esta información también la encontrarán en otro estudio de caso porque la otra hermana realizó dicho trabajo relacionada con la inclusión laboral.

Recomendaciones

En este apartado se resalta el arduo trabajo que representa la labor de un servicio de interpretación en LSC y el acompañamiento de un modelo lingüístico, no solo dos personas pueden llevarlo a cabo, sería conveniente e interesante, pensar en conformar un equipo que preste el servicio y las personas sordas puedan en cualquier momento solicitar la información y no con una hora y día estipulados (uno o dos días en la semana), puede ser un sueño complejo, pero los años y las acciones han demostrado que las metas se cumplen y así como en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación adscrito a la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander, se gestaba la idea de realizar ajustes razonables con un servicio de interpretación en LSC y un modelo lingüístico, ahora que inició es necesario avanzar para seguir creciendo en la sociedad y que otras instituciones lo apliquen de manera favorable no solo para las personas con discapacidad auditiva sino para las personas en general.

También se recomienda que la Línea Transversal de Discapacidad pueda tener una nota, con el fin de hacer efectiva la propuesta hecha por los estudiantes, aunque se quiere, porque es voluntad de los participantes, consideramos que es una motivación contar con una nota y que al final reciban un certificado donde se reconozca que tuvieron contacto con la LSC durante su práctica jurídica, pues redundaría en el impacto social y en la garantía del acceso a la justicia.

Por el mismo corte, se pretende realizar una mejora a la cartilla existente, para actualizar la información que allí está contenida, que es la que se comparte con los estudiantes de práctica jurídica de IX y X semestre, ya que, en el año 2019, fue cuando se estudió, consultó, pensó, creó y diseñó hasta el día de hoy, ha tenido algunas variaciones en

términos de denominaciones, contenido y aplicaciones en el servicio jurídico social.

Por otro lado, se hace necesario aprovechar espacios de disertación, de congregación, de conferencias y en diferentes eventos que permita mostrar el trabajo que se lleva a cabo en la atención con las personas sordas, en el uso del servicio de interpretación en LSC y la intervención de un modelo lingüístico en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación adscrito a la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander, para generar mayor acercamiento al uso de los recursos dispuestos para ellos.

Hoy por hoy, las demás instituciones educativas reconocen la labor de la UIS, al dirigir a las personas con discapacidad auditiva con el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, ya que esas acciones, pueden dar a entender que reconocen allí, los recursos con los que se cuentan y el beneficio que ello genera para las personas con discapacidad auditiva al acceder a la información de manera directa, clara y específica.

Finalmente, el trabajo que es incesante tiene sus recompensas y nos llena de orgullo al ver que las situaciones de algunas personas sordas logran llegar al termino necesario (no siempre feliz o el que se espera), sin embargo, fortalecer la línea de comunicación con la información a la que necesitan acceder, derribando las barreras con las que cotidianamente luchan, es un motivo de satisfacción del deber cumplido y el que las personas sordas puedan tomar sus propias decisiones con la información directa suministrada en su LSC, es el resultado del trabajo con enfoque diferencial, inclusivo y aplicando los ajustes razonables.

Para las autoras del trabajo queda una labor titánica para seguir generando impacto en la sociedad desde la labor que se realiza, para que sea un proceso impactante, enriquecedor, que garantice el acceso a la información y que las personas sordas sigan

reconociendo al Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación adscrito a la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander como una institución pionera en la consecución de la Ley y en concordancia con lo que se exige para su atención en LSC.

Referencias Bibliográficas

- Aragón, E., Cubillos, C., & Vargas, N. (2010). Estado del arte: enseñanza de la lengua escrita a sordos en los últimos once años (1999-2010). *Trabajo de grado, Facultad de Educación. Pontificia Universidad Javeriana, Licenciatura en Pedagogía Infantil. Bogotá.* <http://hdl.handle.net/10554/6676>
- Azevedo, O. B. (2001). La familia como colaboradora fundamental en la educación y en el desarrollo cognitivo de los niños sordos en la perspectiva del bilingüismo. In *Tendencias actuales en investigación social* (pp. 154-165). Institut Català de Cooperació Iberoamericana.
<https://www.porsinal.pt/index.php?ps=artigos&idt=artc&cat=13&idart=217>
- Bejarano y Sánchez, E. (1903). Tratamiento pedagógico de los sordomudos : memoria presentada en la sección VII de este Congreso. *Biblioteca Digital Hispánica*. Obtenido de Biblioteca Nacional de España. <http://bdh-rd.bne.es/viewer.vm?id=0000205087&page=1>
- Burad, V. (2005). El derecho de la minoría sorda argentina. *Cultura Sorda*. https://cultura-sorda.org/wp-content/uploads/2015/04/Burad_V_Derecho_minoria_sorda_argentina_2005.pdf
- Carazo, P. C. M. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento & gestión*, (20), 165-193.
<https://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>

Congreso de la República de Colombia (1996). Ley 324 del 11 de octubre de 1996. “por el cual se crean algunas normas a favor de la población sorda.” Bogotá: El Congreso

Congreso de la República de Colombia (2005). Ley 982 del 2 de agosto de 2005. “Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.” Bogotá: El Congreso

Congreso de la República de Colombia (2013). Ley Estatutaria 1618 del 27 de febrero de 2013 “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.”. Bogotá: El Congreso

Congreso de la República de Colombia (2019). Ley 1996 del 26 de agosto de 2019. "Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad". Bogotá: El Congreso

Cortés Bello, Y. M., & Chacón Gómez, Ó. A. (2017). Consideraciones sobre las actitudes lingüísticas de señantes de lengua de señas colombiana frente a los neologismos ya los señantes de la comunidad Árbol de Vida. *Lenguaje*, 45(1), 141-166. Retrieved September 24, 2023, from

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-34792017000100141&lng=en&tlng=es

De la Paz, M. V., & Salucci, M. S. (2009). Elementos de la cultura sorda: Una base para el currículum intercultural. *REXE. Revista de estudios y experiencias en educación*, 8(15), 31-49. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2431/243116377002.pdf>

Domínguez, M. E. (1996). El Bilingüismo de los sordos. Instituto Nacional para Sordos *INSOR*. http://www.insor.gov.co/home/wp-content/uploads/filebase/publicaciones/El_bilinguismo_de_los_sordos_1996.pdf

Frigola, S. (2010). La comunidad sorda de Catalunya. *Les llengües de signes com a llengües minoritàries: perspectives lingüístiques, socials i polítiques*, Barcelona: Institut d'Estudis Catalans, ps, 29-54. DOI: 10.2436/15.0100.01.25
<https://publicacions.iec.cat/repository/pdf/00000189%5C00000036.pdf>

Goffman, E., & Guinsberg, L. (1970). Estigma: la identidad deteriorada (pp. 1-11). *Buenos Aires: Amorrortu*. Recuperado a partir de <https://sociologiaycultura.files.wordpress.com/2014/02/goffman-estigma.pdf>

Grosjean, F. (2000). El derecho del niño sordo a crecer bilingüe. *El bilingüismo de los sordos*, 1(4), 15-18. https://cultura-sorda.org/wp-content/uploads/2015/03/grosjean_derechos.pdf

INSOR, I. N. (2004). Los modelos lingüísticos sordos en la educación de estudiantes sordos. *Bogotá: Ministerio de Educación*. Recuperado a partir de http://www.insor.gov.co/historico/images/PUBLICACIONES/cartilla_los_modelos

[linguisticos.pdf](#)

Jiménez Simón, J. R., (2007). Diversidad, bilingüismo social y personas sordas. *Theoria*, 16(1), 7-14. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/299/29916102.pdf>

Johnson, R. E. (1997). El Bilingüismo de los Sordos. Instituto Nacional para Sordos *INSOR*. Obtenido de http://www.insor.gov.co/home/wp-content/uploads/filebase/Memorias_el_bilinguismo_de_los_sordos.pdf

Lionel Antonio Tovar Macchi, L. L. (2018). La clasificación en la lengua de señas colombiana (LSC). *Lenguaje*, 11-40. <https://doi.org/10.25100/lenguaje.v46i1.6194>

Lozano González, M. M. (2013). Estrategia de comunicación entre padres e hijos con discapacidad auditiva en la Asociación de Sordos del Valle (Asorval) <http://hdl.handle.net/10614/5081>

Luis Miguel Moreno-Murcia, I. F.-A. (2020). Efectos de la reexperimentación emocional mediante lengua de señas colombiana sobre la sintomatología depresiva en personas sordas. *Suma Psicológica*, 88-97. <https://doi.org/10.14349/sumapsi.2020.v27.n2.3>

Macluf, J. E., Beltrán, L. A. D., & González, L. G. (2008). El estudio de caso como estrategia de investigación en las ciencias sociales. *Ciencia administrativa*, (1).

Manrique Elizabeth, E. N. (2015). Suspending the next turn as a form of repair initiation:

evidence from Argentine Sign Language. *Frontiers in Psychology*, 13-26.

<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2015.01326>

Ministerio de Educación Nacional (2017). “Por el cual se reglamenta en el marco de la educación inclusiva la atención educativa a la población con discapacidad”.

Bogotá: MEN

Ministerio de Justicia (2015). Protocolo de Atención Inclusiva en el Acceso a la Justicia para Personas Con Discapacidad. https://www.minjusticia.gov.co/Tejiendo_Justicia.

Ministerio de Justicia (2017). Protocolo de servicios jurídicos incluyentes.

<https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/tejiendo-justicia>

Moran, I. Á. M., González, L. O., Vega, N. R., & Cano, G. Y. V. (2016). Síntesis de la evolución de las Herramientas de Apoyo para personas con discapacidad auditiva.

Boletín Científico INVESTIGIUM de la Escuela Superior de Tizayuca, 1(2).

<https://doi.org/10.29057/est.v1i2.1690>

Morales, A. M. (2008). Programas de estudio de la lengua de señas venezolana para sordos.

Educere, 12(41), 257-268. Obtenido de

[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-49102008000200005&lng=es&tlng=es)

[49102008000200005&lng=es&tlng=es.](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-49102008000200005&lng=es&tlng=es)

Moreno Angarita, M. (2010). Infancia, Políticas y Discapacidad. *Facultad de Medicina*.

Doctorado Interfacultades en Salud Pública. Obtenido de

<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/7258>

Ochoa Morón, D. F., Angulo Chavarro, J. H., & Aparicio Pico, L. E. (2017). Inclusión Social de la población con limitación auditiva en la educación superior colombiana.

Logos, Ciencia & Tecnología, 197-214. : <https://doi.org/10.22335/rlect.v9i1.390>

Oviedo, A. (2001). Apuntes para una gramática de la LSC. *INSOR, Univalle. Valle.*

Colombia.

Rey, M. I. (2008). El cuerpo en la construcción de la identidad de los sordos. *Papeles de Trabajo. Centro De Estudios Interdisciplinarios En Etnolingüística Y Antropología Socio-Cultural*, 30. Obtenido de

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1852-45082008000100005&lng=es&tlng=en.

Rodríguez Hernández, Y. (2016). Metáforas cognitivas usadas en la lengua de señas colombiana en cinco relatos autobiográficos y los esquemas de imagen con los cuales se relacionan. *Folios*, 44. Obtenido de

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-48702016000200003&lng=en&tlng=.

Rojas, L. M. H. (2021). Comunidad sorda en disputa: Vindicación de una teoría y tradición política de la modernidad. Grupo Editorial Ibáñez.

- Ruiz, A. L. (2014). ¿Educación inclusiva? Análisis del marco jurídico sobre el derecho de acceso y permanencia en la educación superior para las personas Sordas en la ciudad de Bogotá. *Derecho Público*, (33), 14. Obtenido de <https://doctrina.vlex.com.co/vid/educacion-inclusiva-analisis-marco-582242706>.
- Russell, Debra. (2005). Consecutive and simultaneous interpreting. Chapter 6. University of Alberta. Recuperado el 13 de julio de 2022. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/300852334_Consecutive_and_simultaneous_interpreting; <https://doi.org/10.1075/btl.63.10rus>
- Sanhueza Mendoza, R. &. (2018). Minoría lingüística: presión comunicativa y cultural hacia la persona sorda. *Pelícano*, 183-197. <https://doi.org/10.22529/p.2018.4.10>
- Silva, A. M., & Morago, J. M. J. (2004). Las interacciones educativas de padres con hijos con deficiencias auditivas. Una revisión desde la perspectiva del estatus auditivo de los padres. *Apuntes de Psicología*, 22(2), 213-226. Recuperado a partir de <http://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/51/53>
- Skliar, C. (1997). Las Narrativas tradicionales en la educación de los sordos: trayectorias desde la educación especial hacia los estudios culturales en educación de Brasil. *Memorias El Bilingüismo de los Sordos No. 3 Volumen 1*, 4-12.
- Svartholm, K. (1997). Obtenido de <http://www.insor.gov.co/home/wp->

[content/uploads/filebase/Memorias_el_bilinguismo_de_los_sordos.pdf](#)

Unidas, N. (13 de Diciembre de 2006). <https://www.un.org/development/desa/disabilities-es/convencion-sobre-los-derechos-de-las-personas-con-discapacidad-2.html>.

Obtenido de <https://www.un.org/development/desa/disabilities-es/convencion-sobre-los-derechos-de-las-personas-con-discapacidad-2.html>:

<https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>

Veinberg, S. (1998). Perspectiva Socio-antropológica de la sordera. *El Bilingüismo de los Sordos*, 37-44. Recuperado de https://www.cultura-sorda.org/wp-content/uploads/2015/03/Veinberg_perspectiva_socioantropologica_Sordera.pdf

Vesga Parra, L. del S., & Vesga Parra, J. del M. (2015). Una exclusión que se perpetúa: tensiones entre docentes, niños sordos y niños oyentes en escenarios escolares de Popayán. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, 3(46), 115–128.

Recuperado a partir de

<https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/703>

Zambrano Valdivieso, Ó. A. (2017). La enseñanza de la lengua de señas colombiana como estrategia pedagógica para la inclusión educativa -Estudio de caso-. *Inclusión y Desarrollo*, 37-48. <https://doi.org/10.26620/uniminuto.inclusion.5.1.2018.37-48>

Anexos

ANEXO A: Presentación del avance del proyecto de investigación

El 23 de mayo de 2023, se presentó la ponencia denominada “Dos mundos, dos culturas”, en el panel de investigadores en el evento al cual las autoras fueron invitadas por parte de la Universidad de Santander UDES, donde se expuso el estudio que se llevaba adelantado en la Maestría de Métodos y Técnicas de Investigación Social, contando el proceso que se lleva a cabo en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Escuela de Derecho y Ciencia Política en la Universidad Industrial de Santander UIS, la cual fue bien recibida y los asistentes quedaron sorprendidos al ver la Ley aplicada en la práctica jurídica de los estudiantes de IX y X semestres, con los ajustes necesarios en la atención para personas con discapacidad auditiva.



Nota: Ponencia en LSC e interpretación a español. Presentación en Power Point que se puede consultar en el siguiente enlace: [UIS PANEL UDES DOS MUNDOS, DOS CULTURAS LSC.pptx](#) (Foto producción propia)

ANEXO B: Formato del Consentimiento Informado aplicado

Los consentimientos informados se encuentran en archivo físico y digital, el cual aquí solo se comparte el esquema como fue firmado por los participantes.

CONSENTIMIENTO INFORMADO ENTREVISTA

Yo _____, con c.c. _____, manifiesto que otorgo de manera libre y voluntaria el consentimiento informado para la realización de esta investigación elaborada por CLAUDIA PATRICIA HERNÁNDEZ VALDIVIESO y LUISA FERNANDA HERNÁNDEZ VALDIVIESO, estudiantes de la MAESTRÍA MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER, ver carta de respaldo, desarrollo la propuesta de investigación ESTUDIO DE CASO EN LA ATENCIÓN JURÍDICO SOCIAL DE LAS PERSONAS SORDAS EN EL CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER, bajo la dirección del Dr. JAVIER ALEJANDRO ACEVEDO GUERRERO.

Con las siguientes condiciones:

La naturaleza de la investigación es de corte cualitativo y pretende analizar la atención prestada por las personas que brindan el servicio social jurídico del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander a las personas con discapacidad auditiva desde el año 2018 al 2020.

La idea es que la información recolectada a través de esta entrevista sirva como insumo a la investigación, con el fin de integrar en el proceso de atención del servicio social jurídico un plan de mejora orientado a promover la comunicación de la LSC y la cultura sorda en la

atención social jurídica en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander.

Por la participación en esta actividad no existe ningún tipo de incentivo, por tratarse de una investigación netamente académica.

Su información será tratada de manera confidencial y sólo para fines académicos. Cualquier información que se haga pública será de manera agregada y sin posibilidad de ser identificado personalmente.

Si desea más información acerca de los avances del estudio o desea realizar alguna consulta, por favor comuníquese a los correos claudia2198723@correo.uis.edu.co y/o luisa2198725@correo.uis.edu.co.

En constancia de la comprensión y veracidad de la información como testigo firma:

Nombre completo: _____

Número de Identificación: _____

Parentesco: _____

Nombre completo: _____

Número de Identificación: _____

Parentesco: _____

ANEXO C: Video en LSC del trabajo de maestría: proyecto maestría.mp4

Guion del vídeo en LSC:

Reciban un cordial saludo, nos disponemos a contarles nuestra experiencia estudiando la Maestría en Métodos y Técnicas de Investigación Social en la Universidad industrial de Santander UIS.

Objetivo general:

- Analizar la atención prestada por las personas que brindan el servicio social jurídico del consultorio jurídico y centro de conciliación de la Universidad industrial de Santander para las personas con discapacidad auditiva desde el año 2018 a 2021.

Objetivos específicos:

- Examinar el proceso de atención que se presta en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander a las personas con discapacidad auditiva, por parte de los estudiantes de noveno y décimo semestre que están en práctica social jurídica.

- Identificar los límites en la comunicación a través de la LSC entre la población oyente y sorda en el marco del proceso de la prestación del servicio social jurídico del

Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander

- Integrar en el proceso de atención del servicio social jurídico un plan de mejora orientado a promover la comunicación de la LSC y la cultura sorda en la atención social jurídica era el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander.

En esta investigación cualitativa, realizamos un estudio de caso intrínseco en la Universidad Industrial de Santander en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Escuela de Derecho y Ciencia Política. Encontramos el estudio de caso como el método de investigación más pertinente porque nos permite explorar a profundidad las experiencias específicas de las personas sordas en cuanto a la atención y servicio recibido por parte de los practicantes en un contexto jurídico, partiendo de casos complejos considerando el contexto, y generando una comprensión del grupo a partir de una descripción y un análisis detallado (Macluf, 2008). Además, el método de muestreo seleccionado fue el de conveniencia, ya que nuestro enfoque era la atención en el consultorio jurídico y centro de conciliación de la UIS. Se hizo la elección de beneficiarios que tuvieran discapacidad auditiva, estudiantes de la escuela de derecho que hayan hecho sus prácticas en dicho lugar y docentes de la Escuela de Derecho.

Los 8 participantes fueron personas sordas que recibieron servicio en el Consultorio Jurídico, 24 estudiantes que realizaron sus prácticas en dicho lugar, y 11 docentes de la UIS del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Escuela de Derecho.

Para el proceso de recolección de datos se realizó una entrevista estructurada de 3 preguntas abiertas para las personas sordas, con el propósito de conocer sus experiencias en cuanto al servicio brindado en LSC y para hacer comparaciones con sus experiencias en otros lugares como estrategia para determinar la calidad del servicio. También, dos encuestas diferentes

de Google para los participantes y los docentes de 6 preguntas abiertas y cerradas. Las preguntas a los participantes se plantearon con el objetivo de explorar su nivel de conocimiento sobre la LSC la cultura sorda en un contexto jurídico, además del tipo de capacitación que recibieron y su efectividad. Las preguntas planteadas a los docentes tuvieron un fin muy similar al mencionado anteriormente, y el de explorar sus opiniones y conocimiento como docentes sobre la Lengua de Señas Colombiana básicas del contexto jurídico la atención en el servicio social jurídico para personas sordas.

Cordial saludo, este es el consentimiento informado:

Yo _____, con C.C. _____, manifiesto que otorgo de manera libre y voluntaria el consentimiento informado para la realización de esta investigación elaborada por CLAUDIA PATRICIA HERNÁNDEZ VALDIVIESO y LUISA FERNANDA HERNÁNDEZ VALDIVIESO estudiantes de la MAESTRÍA MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER, ver carta de respaldo, desarrollo la propuesta de investigación ESTUDIO DE CASO EN LA ATENCIÓN JURÍDICO SOCIAL DE LAS PERSONAS SORDAS EN EL CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER, bajo la dirección del Dr. JAVIER ALEJANDRO ACEVEDO GUERRERO.

En el aspecto ético cada una de las personas sordas y oyentes, deberá diligenciar un formato de consentimiento informado para la participación en la propuesta, donde se le explicarán los objetivos de la realización de la investigación y las alternativas para utilizar la información en los resultados, de hecho, consentimiento fue interpretado también en LSC-español.

A continuación, vamos a hablar de las categorías respecto a la atención del servicio jurídico

a las personas sordas. Encontramos las siguientes categorías:

- Servicio de interpretación en LSC con apoyo de un modelo lingüístico.
- Modalidades de la prestación de servicio de interpretación en LSC.
- Capacitación y concientización de la LSC en la comunidad.

Código: Satisfacción y contento hacia el servicio brindado por los participantes de noveno y décimo semestre, pues los participantes evidencian el trabajo y esfuerzo por aprender su lengua y darles la mejor atención en LSC.

Código: Carencia de atención directa de interpretación en LSC, cultura sorda.

Código: Servicio presencial, facilidad de uso, reconocimiento de las características culturales y comunicativas de las personas sordas.

Código: Falta de capacitación a docentes, capacitaciones obligatorias y persistentes.

Dentro de las conclusiones, a partir del análisis de los datos podemos observar:

Los beneficiarios comparten sus experiencias de alivio al encontrarse con este servicio y destacan la labor hecha por los estudiantes. Aunque se está haciendo un buen trabajo con los estudiantes, aún falta mejorar varios puntos sobre este proceso para que sea completo, tales como la previa desinformación de los usuarios sobre el servicio de interpretación en LSC con modelo lingüístico, y cambios en las capacitaciones, ya que las capacitaciones deberían ser obligatorias para estudiantes y docentes, implementación de guías prácticas visuales sobre la LSC y hacer las capacitaciones constantes. De esta forma, nos podemos asegurar que el entrenamiento sea efectivo y que se imparta conocimiento sobre esta lengua, En un contexto jurídico y en otros contextos que le interese a la comunidad. Esto beneficiaría a la trayectoria profesional y personal de la comunidad, como también en las

personas Sordas que tanto necesitan este tipo de atención.

Como recomendaciones tenemos:

En este apartado se resalta el arduo trabajo que representa la labor de un servicio de interpretación en LSC y el acompañamiento de un modelo lingüístico, no solo dos personas pueden llevarlo a cabo, sería conveniente e interesante, pensar en conformar un equipo que preste el servicio y las personas sordas puedan en cualquier momento solicitar la información y no con una hora y día estipulados.

Los estudiantes se esfuerzan para que en un año de formación podamos hacer los ajustes razonables, de tal manera, que entre las personas sordas y oyentes haya una equiparación de información y la ley se vea materializada en dicha práctica.

También se recomienda que se pueda tener una nota, consideramos que es una motivación contar con una nota y que al final reciban un certificado donde se reconozca que tuvieron contacto con la LSC.

También se recomienda realizar una mejora a la cartilla existente, para actualizar la información que allí está contenida, Qué es la que se comparte y será un recurso de aplicación importante para los estudiantes que van a fungir como operadores de Justicia.

Muchas gracias.

ANEXO D: Transcripción de las entrevistas que se encuentran en los vídeos de LSC

PARTICIPANTES 1 Y 2: se inicia compartiendo la información de las autoras en la Maestría de Métodos y Técnicas de Investigación Social de la Universidad Industrial de Santander.

Se les solicita a los participantes el permiso para ser grabados y si aceptan la participación libre en dicha entrevista, donde manifiestan que sí.

Se comparte nuevamente la seña que identifica a cada una de las autoras y así se inicia la grabación.

Se inicia con la primera pregunta para las dos personas sordas quienes se habían acercado a solicitar los servicios de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación en el año 2019, con una hija oyente que les ayudaba a interpretar la información.

1. ¿Cuál fue su impresión cuando supo que había servicio de interpretación en LSC con apoyo de un modelo lingüístico en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la UIS? Ante esta pregunta manifiestan que era la primera vez que veían dicho servicio con intérprete y fue un alivio porque la hija que siempre los acompaña, pero trabaja, y es difícil pedir permiso en el trabajo para llevar a cabo las diligencias, fue una gran sorpresa, hacía muchos años no la veía, no sabía que había servicio de interpretación, es algo nuevo para nosotros, es la primera vez que lo vemos en una institución. Ahora vamos a preguntar un segundo aspecto.

2. ¿Ha tenido en otra institución, empresa o entidad atención directa con servicio de interpretación en LSC y con acompañamiento de Modelo Lingüístico?, no nada, solamente en esta institución, aunque no hemos ido, todo lo hace Marcela, pero no hemos visto, solo acá en la universidad, Claudia interviene para aclarar la información en LSC, para profundizar en la pregunta y que haya un mejor contexto, planteando si les han contado sobre otra experiencia en otra institución, dijeron que no, pero la esposa recuerda, que ellos tuvieron una experiencia hace poco, al estar en el Ministerio, con la hermana del esposo, donde ella solo hablaba y hablaba, el hermano que es sordo, sabía que estaban en la ayuda de un pago pendiente, pero nadie le interpretaba nada como se hace aquí y además, Marcela no podía porque estaba trabajando.

3. ¿Cómo considera que es mejor que lo atiendan en cualquier institución, empresa o entidad, en LSC, con tecnología o cuál? Claudia aclara la pregunta que se hace en

interpretación, donde ellos consideran que se les presenta dificultad en la atención con la tecnología porque no ven bien, es mejor en persona, de frente se ven mejor las señas, ella lo hace bien, para el señor no es tan clara la información desde la tecnología como la presencial.

Algo por agregar se les preguntó y respondieron que había sido sorpresa volvernos a ver después de muchos años, insistiendo en que la comunicación es más clara de manera personal que por algún medio tecnológico.

Se les reitera la importancia de la participación de ellos en el estudio, por la importancia del impacto de la experiencia para otras instituciones. Finalmente se agradece la participación y se despiden.

PARTICIPANTE 3: Solicitó el servicio jurídico social en el año 2018, se le explican las intenciones y el objetivo de la entrevista y manifiesta la gran importancia de hacer ese ejercicio y del servicio de interpretación.

Firmó el consentimiento informado que se le interpretó y se le mostró en el vídeo realizado por Claudia para participar, estuvo de acuerdo y asistió.

Inicia manifestando en LSC, disculpas y su inconformidad con la falta de intérprete en la comisaría de familia, me hacen esperar, siempre dicen mañana, mañana y nada. Y dice “he discutido mucho con las instituciones que no cuentan con el servicio de interpretación, peleo mucho por eso, ha sido muy duro y he sido fuerte”. No puedo depender de otros. Es importante tener a dos personas como ustedes, que sean un apoyo. Es ahí cuando se plantea la primera pregunta:

1. ¿Cuál fue su impresión cuando supo que había servicio de interpretación en LSC con apoyo de un modelo lingüístico en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la UIS?

Sentí mucho gusto, alegría, contenta, hace muchísimo tiempo quedaba sin saber nada, ignorando la información, antiguamente no había nada, ella pregunta si recordamos a la persona sorda (hace la seña que identifica a una persona sorda), ella veía como me maltrataban, los golpes que recibía de mi mamá y me consentía, me decía que tuviera paciencia y yo viviendo cerca del centro de conciliación de otra universidad, se le pregunta si había intérprete y responde que nada, no había. Vuelve y se le pregunta cómo supo del

servicio de interpretación y señala a Claudia con el dedo, dice que ni idea que existiera una persona sorda apoyando el servicio, ni intérprete ni nada, nadie le había contado nada de nada al respecto, me hablaban de temas que no eran de mi interés, pero no de interpretación, cuando mi papá me maltrataba y todo, supe porque una amiga oyente conoció mi caso y hablo de Fiscalía, tampoco conocía qué era eso de la Fiscalía, no tenía ni idea, me lo explico hablando oralmente porque no sabe señas, pero yo me esforzaba para entender, cuando lo entendí fui a la Fiscalía a comentar mi caso de maltrato, entonces Luisa pregunta si había servicio de interpretación y la participante 3 dice que no, Claudia pregunta si se escribían para comunicarse y dice que sí, que le tocaba hacer mucho esfuerzo pero lo hacía, por suerte allá me entiendo, con algunos con entienden me dijeron, Claudia dice pero a usted con esfuerzo le toco y entendió y sí, manifiesta que le fue bien.

2. ¿Ha tenido en otra institución, empresa o entidad atención directa con servicio de interpretación en LSC y con acompañamiento de Modelo Lingüístico?, no hay, por ejemplo, ¿se acuerda cuando me ayudo con lo del celular?, le pregunta a Luisa, yo dije que era una persona sorda, y me escribieron, pero no sabía el significado de una de las palabras, me lo explicaron porque pregunté y aprendí, eso lo agradezco. Claudia le pregunta si hay servicio de interpretación, ella dice, nada, no hay nadie para eso, Claudia le pregunta si en otras entidades o instituciones hay, pero dice que no, dice que la mayoría de los oyentes le ayudan sí, pero escribiendo, eso le ayuda, hay que hacer mucho esfuerzo, mucho, pero les entiendo, pues ellos pudieron estar en la universidad, yo me quedé con el bachillerato y eso me frustra, porque hubiera querido aprender el significado de las palabras.

3. ¿Cómo considera que es mejor que lo atiendan en cualquier institución, empresa o entidad, en LSC, con tecnología o cuál? Me gusta el servicio de interpretación como sea, es supremamente importante, se le pregunta nuevamente si es mejor desde la tecnología, y manifiesta, que no hay en la tecnología el servicio disponible, es mejor en persona porque a veces no se entiende o se interrumpe el internet y se pierde el tiempo, es como los novios que pierden más tiempo en el teléfono por diferentes interrupciones, es mejor en persona, pero por el cuidado de las personas por el Covid ha tocado, solo Dios sabe, a todos nos toca trabajar, yo la vi a ella, de la universidad, en Facebook, no me acuerdo quien me contó, mire a Claudia en la universidad, me confundí, pero me dijeron que tenía una hermana

intérprete y ella una persona sorda. En la reunión que tuve antes, estaba ella (Claudia), pero yo sé que las personas jóvenes abogados ignoraban cómo darme la información, allá la que me entendía era Claudia, yo entendí eso y es muy difícil, muy difícil, deben ser más reiterativos, más fuertes, explicar, fundamentar la información, pero eso no se dio, me toco quedarme callada con resignación y nada, me entiende (refiriéndose a Claudia) y ella le asienta que entiende lo que está narrando y lo que paso aquella vez.

Es muchísimo mejor con ustedes dos, que me interpretan, las encontré tarde, pero bueno. Gracias, gracias, gracias a Dios. No importa, ahora tengo que ser comprensiva, soy optimista. En la casa las no están bien, no se comparte, solo preguntan, a qué horas viene, es como pedir permiso, pero, por ejemplo, no sabían que venía para acá con ustedes, yo no les cuento todo. Y me preguntan si voy a almorzar. Ellos me tienen miedo porque saben que yo soy fuerte, que los denuncio. Ellos dicen que cómo los sordos saben tanto, antes no había eso, pero yo les digo que es una reunión, no nada de denuncias ni nada. La familia sabe, ellos me dicen dícales a sus amigos abogados de la alcaldía que le regalen mercado, dinero, yo no entendí.

Al final se le agradeció la participación y agregó, es muy importante, estoy contenta porque no me puedo me puedo quedar sola, en casa no me dicen nada, y siempre pierdo, porque a mí me gusta verlas juntas trabajando, gracias.

PARTICIPANTE 4: la persona solicitó el servicio en el año 2018, se le explica el contenido del consentimiento informado y voluntariamente lo firma, posteriormente, se inicia con las preguntas semi estructuradas y luego avanzar a profundizar con cada una, según la necesidad.

1. ¿Cuál fue su impresión cuando supo que había servicio de interpretación en LSC con apoyo de un modelo lingüístico en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la UIS? Anteriormente estuve buscando a un intérprete, no sabía que la universidad tenía ese servicio, Luisa pregunta cómo supo del servicio, ella dice que nos vio ingresando a las instalaciones del Hotel Bucarica hablando en señas y no sabía que la universidad contaba con ese servicio, yo sabía que era universidad, pero no sabía que los abogados de acá tuvieran este servicio de interpretación en LSC y realmente lo necesitaba.

2. ¿Ha tenido en otra institución, empresa o entidad atención directa con servicio de

interpretación en LSC y con acompañamiento de Modelo Lingüístico? Sí se cuenta con intérprete, en la red de discapacidad, con Paola (intérprete), porque ella trabaja en la Alcaldía, eso era antes, ahora no, por ejemplo, cuando yo estaba joven, de Asorsan me había llegado una carta de la fiscalía, me llegó sobre algo de intérprete y yo pregunté en Asorsan y que se habían robado algo, yo le conté a Lucero (intérprete), y ella lo relato y hubo intérprete que no tenía que ver conmigo sino con otra persona, se le aclara que si en otra institución, sin previo aviso existe el servicio de interpretación, solo si hay carta, hay intérprete, pero sin previo aviso no hay intérprete, si hay medicamento intérprete porque yo me pongo de acuerdo con Paola, pero que ahí se cuente con personal idóneo no hay, lo pago de mi propio bolsillo, siempre llamo a Paola. A veces me quedo sin comunicación con el médico, siempre, siempre me toca a mi decirle a Paola. Ahí Claudia aclara lo que ella ha dicho para tener claridad con la información, puede ser con la fiscalía o con otra institución o con alguna conciliación, es algo de la justicia, pero finalmente me salvé porque las encontré acá.

3. ¿Cómo considera que es mejor que lo atiendan en cualquier institución, empresa o entidad, en LSC, con tecnología o cuál? En persona es mejor, es mi derecho, mi percepción, mi perspectiva, en vídeo llamada, se presta para manipulación, mentiras, interrupciones, es mejor personalmente, así como acá, que están las dos y yo no lo sabía, y es mucho más clara la información, estoy muy contenta por eso, porque he tenido claridad en todos los documentos a nivel jurídico, inclusive lo que pasó con mi hermano y su mal genio por el proceso, pero finalmente él cambio y todo mejoró, mi hijo también aprendió, se puso juicioso, y estamos ya en paz, en familia. Por este lado está bien, pero lo único que me preocupa es el médico, el servicio de interpretación en el servicio médico, es costoso, pero lo necesito. Finalmente se agradece la participación y ella agradece.

PARTICIPANTE 5, solicitó el servicio jurídico social en el año 2020, se le explica el contenido del consentimiento informado y voluntariamente lo firma, posteriormente, se inicia con las preguntas semi estructuradas y luego avanzar a profundizar con cada una, según la necesidad.

La entrevista inicia con el saludo y la firma del documento.

1. ¿Cuál fue su impresión cuando supo que había servicio de interpretación en LSC con apoyo de un modelo lingüístico en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la UIS? Yo necesitaba el proceso del apartamento, usted sabe. Me sorprendí al ver que era Luisa la que trabajaba acá como intérprete, porque usted sabe que las personas sordas, necesitamos intérpretes, porque para las personas con discapacidad auditiva a veces es difícil comunicarse y sirve el apoyo que necesitamos de interpretación.

2. ¿Ha tenido en otra institución, empresa o entidad atención directa con servicio de interpretación en LSC y con acompañamiento de Modelo Lingüístico? Espere pienso, depende de algunas partes, tal vez algunas instituciones, pero en porcentaje realmente, usted. Se le hace otra pregunta con un ejemplo, para aclarar la información, ¿si va al servicio médico cuenta con un servicio de interpretación?, y dice que no, y ¿si fuera en una misa?, hay intérprete, en la cristiana sí, ¿si fuera el palacio de justicia, allá hay intérprete?, no, no hay, dice que es difícil la situación.

3. ¿Cómo considera que es mejor que lo atiendan en cualquier institución, empresa o entidad, en LSC, con tecnología o cuál? Es mejor el perfil del intérprete en persona, ¿el perfil o el intérprete?, el intérprete, ¿deberían tener todas las empresas, personas para trabajar el servicio de interpretación, realmente no, pero existe el centro de relevo, pero para mí, es mejor en persona, por ejemplo, para las personas con hipoacusia la información no es del todo clara, es difícil de entender es mejor con el servicio de interpretación. Finalmente, quiero agregar, el intérprete sirve mucho para el apoyo en las palabras que no son claras emitidas por un abogado, por eso es mejor el intérprete, muchas gracias y un abrazo.

PARTICIPANTE 6 y 7, solicitaron el servicio jurídico social en el año 2021, se les explica el contenido del consentimiento informado y voluntariamente lo firman, posteriormente, se inicia con las preguntas semi estructuradas y luego avanzar a profundizar con cada una, según la necesidad.

La entrevista inicia con el saludo y la firma del documento. Es importante mencionar que las señas que nos muestran son Lengua de Señas Venezolanas en su mayoría, sin embargo, ella tiene mejor LSC.

1. ¿Cuál fue su impresión cuando supo que había servicio de interpretación en LSC con apoyo de un modelo lingüístico en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la UIS? Me gustó mucho porque había muchos estudiantes atendiéndonos, muchos y usted (Luisa) explicándoles a ellos y atentos. Se ve que aprenden mucho LSC. Aquí en Colombia los intérpretes han avanzado mucho, no completamente, pero sí han tenido éxito y es buenísimo, me gusta mucho la interpretación, yo la necesito, los busco y no tengo dónde encontrar intérpretes.

La señora, agrega y dice que también es difícil, no es fácil encontrar intérpretes, no en todas partes hay, en algunas partes hay que pedirlo, hay que llamar, pero a quién, a quién, a quién preguntarle, nos toca con alguna persona sorda para que nos ayude, eso sí eso puede pasar. Luisa precisa lo que ellos han dicho respecto a conseguir intérprete y continúa la entrevista.

2. ¿Ha tenido en otra institución, empresa o entidad atención directa con servicio de interpretación en LSC y con acompañamiento de Modelo Lingüístico? Sí, ahí en la Foscal el médico, una vez, cuando yo fui con la orden médica, en la entrada dije yo soy sorda, para que ella supiera y yo me sorprendí, me sentí aliviada como una ayuda más yo le dije ella, me explicó, fue muy bueno, ella me dijo que significaba que podía ser todo fue perfecto yo me sentí bien me gustó mucho, Luisa pregunta: ¿siempre está la intérprete?, no es por momentos, a veces está en la mañana, otro día en la tarde, se va rotando, Luisa pregunta ¿hay más personas? y Nubia responde, no solamente una, solamente ella está ahí, entonces Francisco dice: también cuando fuimos a la Foscal yo pedí el baño y había una foto que decía baño y también en la Fundación de la Mujer habían unas señalizaciones, allí también en la oficina del seguro, Claudia ahí en Cajasan, en el televisor estaba haciendo señas y yo miré, y dije wow, ahí está ella, me llamo Nubia entonces

3. ¿Cómo considera que es mejor que lo atiendan en cualquier institución, empresa o entidad, en LSC, con tecnología o cuál? Él dice depende, puede ser personal, puede ser por cámara, también sirve, pero preferencialmente (Luisa pregunta cuál), es personalmente como Luisa. Ella, la señora, dice porque a veces en las video llamadas, de repente otra persona la llama, hay alguien más, es directa la comunicación, por eso depende, no todo, pero depende, Claudia complementa la pregunta, ¿ustedes en Bucaramanga conocen si hay muchas entidades donde se ha aumentado? Nubia responde son muy pocas, donde vivo yo vi uno, dónde fue y recordando, no recuerdo con exactitud, me parece que en el centro

comercial, yo vi en el centro comercial en Falabella, yo fui y vi un celular, donde está el sector de los celulares, hubo una persona que me atendió en señas, no era una interpretación perfecta, fueros frases cortas, compartimos algo muy corto, pero bien, solamente fue una persona, sólo una y ente las dos hicimos una conversación, persona que quiere que dice y entonces me explicaban a mi cortas igual no eran oraciones cortas Falta mucho interpretar Francisco dice digamos que es muy difícil la comunicación y ahora con tapabocas es muy difícil entonces yo pido que por favor no les gusta porque no hay intérprete entonces es muy difícil el uso del tapabocas es muy difícil Cuándo vamos a comprar algo así y no hay INTERPRETE pero usan tapabocas y yo trato de hablar o me habla es muy difícil entonces yo le pido por favor escíbame porque no a Intérprete tapabocas y ellos es muy difícil Nubia dice Yo le digo yo leo los labios y si usted no le puedo leer los labios el médico por eso entonces luisa pregunta la persona que atiende él es médico no es una secretaria que atiende el público como una atención al cliente entonces luisa pregunta me gustaría de pronto que un abogado un médico un terapeuta cualquier profesión le gustaría que ojalá esas personas Francisco dice que es mejor dos todos dice Nubia médicos abogados pero por qué porque hay algunos sordos que necesitan algo privado es muy delicado y entonces a veces El Intérprete se queda corto deben aprender todos deberían aprender ahora y muchos sordos entonces finalmente agradecemos la entrevista la participación con nosotras agradece y se despide

PARTICIPANTE 8, solicitó el servicio jurídico social en el año 2020, se le explica el contenido del consentimiento informado y voluntariamente lo firma, posteriormente, se inicia con las preguntas semi estructuradas y luego avanzar a profundizar con cada una, según la necesidad.

La entrevista inicia con el saludo y la firma del documento.

1. ¿Cuál fue su impresión cuando supo que había servicio de interpretación en LSC con apoyo de un modelo lingüístico en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la UIS? Yo me sentí muy bien gracias a Dios por la ayuda y la colaboración en el proceso de lo que yo necesitaba de la conciliación que se hizo muy bueno que hayan las dos que le avisó mi familia me dijo ay Intérprete vaya que allá le ayudan en todo el proceso y yo miré por primera vez y dije o si es muy bueno entonces luisa precisa entonces usted conoce otra

Institución así un servicio de interpretación y un modelo lingüístico conoces si VANESSA dice si algunas poquitas faltan modelos por ejemplo en donde yo trabajaba no había nada podía entender pero las personas y no se comunicaron conmigo no había interpretación por ejemplo aquí consultorio jurídico me sentido muy bien explica con claridad el proceso es muy bueno otra pregunta usted no conoce otra entidad o de pronto como le gustaría el servicio un servicio personalmente o tecnológicamente de las dos maneras porque si no hay tiempo es mejor virtualmente pero mejor pero hay algo especial por consultar es mejor que prefiere que cámara por ejemplo si hay usted sabe conoce depende por ejemplo en mi trabajo cuando por primera vez no digamos otro servicio por ejemplo no sé al médico inmediatamente no, no hay en el colegio ay ay no no hay sola me ha tocado lucha a tratar de hablar bocas mostrar mi oído faltan muchísimos Intérpretes en todas las entidades entonces finalmente agradecemos la participación y nos despedimos

2. ¿Ha tenido en otra institución, empresa o entidad atención directa con servicio de interpretación en LSC y con acompañamiento de Modelo Lingüístico? En la respuesta anterior está la respuesta a esta pregunta

3. ¿Cómo considera que es mejor que lo atiendan en cualquier institución, empresa o entidad, en LSC, con tecnología o cuál? Esta respuesta se encuentra en la primera pregunta que se le planteó.

ANEXO E: Cartilla dirigida a los estudiantes de la práctica jurídica social que cursan IX y X semestre de Derecho

Guía para la atención de personas con Discapacidad Línea de Psicología y Discapacidad, actualmente Línea Transversal de Discapacidad, se puede consultar en:

<https://acrobat.adobe.com/id/urn:aaid:sc:VA6C2:b7e885ad-7a5f-469a-af76-186b43f46607>




**ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN**



1. DISCAPACIDAD FÍSICA
2. DISCAPACIDAD SENSORIAL (AUDITIVA Y/O VISUAL)
3. DISCAPACIDAD MENTAL COGNITIVA O INTELLECTUAL
4. DISCAPACIDAD MENTAL PSICOSOCIAL
5. DISCAPACIDAD VISCERAL
6. DISCAPACIDAD MÚLTIPLE

A continuación, encontrará las características de cada discapacidad y su protocolo de atención en el servicio social jurídico que se presta desde la Clínica Jurídica Inclusiva del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander.

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. TIPOS DE DISCAPACIDAD Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN
2. 12 PAUTAS ESENCIALES DEL BUEN TRATO PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD
3. QUÉ SE DEBE HACER?
4. FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN A LA PERSONA CON DISCAPACIDAD
5. IDENTIFICACIÓN DE APOYOS
6. DECLARACIÓN ANTICIPADA DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD BENEFICIARIO
7. SALVAGUARDA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA PERSONA CON DISCAPACIDAD ESTUDIANTE
8. DIRECTORIO DE ENLACES

ANEXOS

SOPORTE LEGAL:
CONSULTAR EN LOS LINKS QUE SE UBICAN EN LA WEBGRAFÍA

9. CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PROTOCOLO FACULTATIVO
10. LEY ESTATUTARIA 1618 DE 2013: "por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad."
11. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA

C) Guía para la atención de personas con discapacidad

BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA

Tipos de Discapacidad, tomado y adaptado de: American Psychiatric Association, (2013), Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales, Quinta edición, DSM-V, Masson, Barcelona.

Protocolo de atención a las Personas con Discapacidad, tomado y adaptado de: https://www.ramajudicial.gov.co/documentos/10635/1650316/guia_atencion_personas_discapacidad.pdf [4/6/2021 8:48:43] a-406a-f4f1-bc468f4d

FlujoGRAMAS, tomado de: <https://www.mijnjusticia.gov.co/Portals/0/RedDiscapacidad/Documentos/8%20P1%20PFCIOGRAMAS.pdf>

12 Pautas Esenciales del Buen Trato para las Personas con Discapacidad, tomado y adaptado de: Capacitación del Ministerio de Justicia y del Derecho y Consultoría PARTNERS COLOMBIA y AVANCE ORGANIZACIONAL CONSULTORES, 2018.

Lo Que No Se Debe Hacer y Lo Que Sí Se Debe Hacer, tomado y adaptado de: Capacitación del Ministerio de Justicia y del Derecho y Consultoría PARTNERS COLOMBIA y AVANCE ORGANIZACIONAL CONSULTORES, 2018.

Formato de identificación de Apoyos, tomado y adaptado de: <http://www.mijnjusticia.gov.co/Portals/0/RedDiscapacidad/Documentos/12%20IDENTIFICACION%20de%20servicios%20juridicos%20inclusiones.pdf>

Protocolo de atención a las Personas con Discapacidad, "Salvaguarda y Declaración Anticipada" adaptado de: <http://www.mijnjusticia.gov.co/Portals/0/RedDiscapacidad/Documentos/2%20Protocolo%20de%20servicios%20juridicos%20inclusiones.pdf>

Soporte Legal:
 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, tomado de: <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot.pdf>

Ley Estatutaria 1618 de 2013, tomado de: <https://discapacidadcolombia.com/phocadownloadpap/LEGISLACION/LEY%20ESTATUTARIA%201618%20DE%202013.pdf>

**ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN**

**Calle 35 No. 18-68
Teléfonos: 6344000 Ext.: 3830, 3831 y 3836 /
6707989 - 6707819
BUCARAMANGA, SANTANDER, COLOMBIA
www.uis.edu.co
consultoriojuridico@uis.edu.co**



Tojiendo Justicia
 Red de Capacitación para la Atención de Personas con Discapacidad

VIGILADO Ministerio de Justicia y del Derecho