

PROTOCOLO DE ATENCION PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Contenido

INTRODUCCIÓN

- 1. OBJETIVO**
- 2. DEFINICIONES**
- 3. PRINCIPIOS**
- 4. COMPROMISOS PARA ATENCION INCLUSIVA A USUARIOS CONDISCAPACIDAD**
- 5. CRITERIOS PARA UN SERVICIO INCLUSIVO**
 - 5.1. ACCESIBILIDAD**
 - 5.1.1. ACCESIBILIDAD DE LAS INSTALACIONES**
 - 5.1.2. ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN**
 - 5.1.3. ACCESIBILIDAD A LA COMUNICACIÓN**
 - 5.2. TRATO INCLUSIVO**
 - 5.3. AJUSTES RAZONABLES**
- 6. APOYO PARA LA TOMA DE DECISIONES**
 - 6.1. TIPOS DE APOYO**
 - 6.2. SUGERENCIAS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE APOYOS**
 - 6.3. SUGERENCIAS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE APOYOS PARA LA TOMA DE DECISIONES Y EL EJERCICIO DE LA CAPACIDAD LEGAL.**
 - 6.4. PROVISION DE APOYOS**

- 6.5. REQUISITOS PARA SER PERSONAS DE APOYO
- 6.6. INHABILIDADES PARA SER PERSONA DE APOYO
- 6.7. OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS DE APOYO
- 6.8. ACCIONES DE LAS PERSONAS DE APOYO
- 6.9. REPRESENTACION DE LA PERSONA TITULAR DEL ACTO

- 6.10. APLICACIÓN DE SALVAGUARDIAS
- 6.10.1. CRITERIOS PARA ESTABLECER SALVAGUARDIAS

- 7. PERFECCIONAMIENTO ESCRITURA PÚBLICA
 - 7.1. RECEPCIÓN (ACOGER)
 - 7.2. EXTENSION (DISPONER)
 - 7.3. OTORGAMIENTO (ASESORAR)
 - 7.4. AUTORIZACION

- 8. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVO

- 9. ACUERDOS DE APOYO POR ESCRITURA PÚBLICA

- 10. DIRECTIVA ANTICIPADA
 - 10.1. SUSCRIPCIÓN DE LA DIRECTIVA ANTICIPADA
 - 10.2. CONTENIDO DE LAS DIRECTIVAS ANTICIPADAS

- 11. MATERIAL DE CONSULTA

INTRODUCCION

Conscientes del compromiso que tenemos en el ejercicio de ser depositarios de fe pública, esto es, otorgar plena autenticidad a las declaraciones emitidas ante nosotros como Notarios, o a los hechos o actos percibidos en el ejercicio de nuestra función, a todo el conglomerado social, en especial a las personas que poseen alguna discapacidad, teniendo ciertas dificultades de interacción, pero siendo capaces jurídicamente, con libre autodeterminación, queremos ser garantes acogiéndonos no solo la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada en el mes de diciembre de 2006. Sino a las demás leyes que se han ahondado, sobre el tema, y en especial a la Ley 1996 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, que comenzará a regir a partir del 26 de agosto de 2020.

El Estado Colombiano al haber ratificado dicha Convención, ha asumido el compromiso de salvaguardar los derechos y defender la autonomía de las personas con discapacidad.

El objetivo es brindar un servicio inclusivo para las personas con discapacidad, ya que en la actualidad observamos que aún existen barreras para la materialización del acceso a la justicia, como el lenguaje de señas, los espacios físicos, intérpretes, entre otros.

1. OBJETIVO

Atendiendo a la disposición normativa, la Notaría Primera de Bello, tiene como objetivo para el diseño del protocolo, establecer medidas específicas para la garantía del derecho a la capacidad legal plena de las personas con discapacidad, mayores de edad, y al acceso a los apoyos que puedan requerirse para el ejercicio de la misma.

2. DEFINICIONES

ACTOS JURÍDICOS. Es toda manifestación de la voluntad y preferencias de una persona encaminada a producir efectos jurídicos.

ACTOS JURÍDICOS CON APOYO. Son aquellos actos jurídicos que se realizan por la persona titular del acto utilizando algún tipo de apoyo formal.

TITULAR DEL ACTO JURÍDICO. Es la persona, mayor de edad, cuya voluntad y preferencias se manifiestan en un acto jurídico determinado.

APOYOS. Los apoyos de los que trata la presente ley son tipos de asistencia que se prestan a la persona con discapacidad para facilitar el ejercicio de su capacidad legal. Esto puede incluir la asistencia en la comunicación, la asistencia para la comprensión de actos jurídicos y sus consecuencias, y la asistencia en la manifestación de la voluntad y preferencias personales.

APOYOS FORMALES. Son aquellos apoyos reconocidos por la presente ley, que han sido formalizados por alguno de los procedimientos contemplados en la legislación nacional, por medio de los cuales se facilita y garantiza el proceso de toma de decisiones o el reconocimiento de una voluntad expresada de manera anticipada, por parte del titular del acto jurídico determinado.

AJUSTES RAZONABLES. Son aquellas modificaciones y adaptaciones que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones que las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

VALORACIÓN DE APOYOS. Es el proceso que se realiza, con base en estándares técnicos, que tiene como finalidad determinar cuáles son los apoyos formales que requiere una persona para tomar decisiones relacionadas con el ejercicio de su capacidad legal.

COMUNICACIÓN. El concepto de comunicación se utilizará en la presente ley para incluir sus distintas formas, incluyendo pero no limitado a, la lengua de señas colombiana, la visualización de textos, el braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso.

CONFLICTO DE INTERESES. Situación en la cual un interés laboral, personal, profesional, familiar o de negocios de una persona, puede llegar a afectar el desempeño y/o las decisiones imparciales y objetivas de sus funciones.

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

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

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

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

- **Actitudinales:** Conductas, palabras, frases, sentimientos, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad a los espacios, objetos, servicios y, en general, a las posibilidades que ofrece la sociedad.
- **Comunicativas:** Obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y, en general, al proceso comunicativo de las personas con discapacidad, en condiciones de

igualdad, a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.

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

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

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

PERSONAS CON DISCAPACIDAD: Personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que, al interactuar con diversas barreras, ven impedida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. Los siguientes son los tipos de discapacidad que pueden presentar los usuarios:

- **Sensorial:** Se refiere a deficiencias en los órganos de los sentidos. Pueden ser visual, auditiva o sordoceguera.
- **Intelectual o cognitiva:** Deficiencias que se pueden presentar para realizar actividades intelectuales que impliquen aprender, pensar y memorizar. Son ejemplos de este tipo de discapacidad el síndrome de Down y el autismo.
- **Física:** Personas con deficiencias para caminar, mantener ciertas posiciones del cuerpo o manipular objetos, debido a deficiencias físicas permanentes como debilidad muscular, pérdida o ausencia de alguna parte del cuerpo, alteraciones en las articulaciones o la realización de movimientos involuntarios. También se incluyen las personas de talla baja.
- **Mental o psicosocial:** Deficiencias para realizar actividades de relacionamiento con las demás y con el entorno, por ejemplo la esquizofrenia y el trastorno afectivo bipolar.
- **Múltiple:** Personas con más de una de las deficiencias anteriores.

PICTOGRAMAS: Un pictograma es un signo icónico que en su elementalidad visual transmite un significado con simplicidad y claridad, más allá de las fronteras culturales, lingüísticas o cognitivas. El referente de un pictograma es lo que se representa, es decir, a lo que hace referencia a nivel semántico. La combinación de pictogramas entre sí configura un "todo organizado" para lograr la representación de un objeto, acción, concepto, frase o texto.

SEÑALÉTICA: Sistema de comunicación visual compuesto por un conjunto de señales o símbolos que cumplen la función de guiar, orientar u organizar a los usuarios del consultorio jurídico o centro de conciliación acerca de los aspectos del espacio y del servicio.

3. PRINCIPIOS

DIGNIDAD. En todas las actuaciones se observará el respeto por la dignidad inherente a la persona con discapacidad como ser humano.

AUTONOMÍA. En todas las actuaciones se respetará el derecho de las personas a autodeterminarse, a tomar sus propias decisiones, a equivocarse, a su independencia y al libre desarrollo de la personalidad conforme a la voluntad, deseos y preferencias propias, siempre y cuando estos, no sean contrarios a la Constitución, a la ley, y a los reglamentos internos que rigen las entidades públicas y privadas.

PRIMACÍA DE LA VOLUNTAD Y PREFERENCIAS DE LA PERSONA

TITULAR DEL ACTO JURÍDICO. Los apoyos utilizados para celebrar un acto jurídico deberán siempre responder a la voluntad y preferencias de la persona titular del mismo. En los casos en los que, aun después de haber agotado todos los ajustes razonables disponibles, no sea posible establecer la voluntad y preferencias de la persona de forma inequívoca, se usará el criterio de la mejor interpretación de la voluntad, el cual se establecerá con base en la trayectoria de vida de la persona, previas manifestaciones de la voluntad y preferencias en otros contextos, información con la que cuenten personas de confianza, la consideración de sus preferencias, gustos e historia conocida, nuevas tecnologías disponibles en el tiempo, y cualquier otra consideración pertinente para el caso concreto.

NO DISCRIMINACIÓN. En todas las actuaciones se observará un trato igualitario a todas las personas sin discriminación por ningún motivo, incluyendo raza, etnia, religión, credo, orientación sexual, género e identidad de género o discapacidad.

ACCESIBILIDAD. En todas las actuaciones, se identificarán y eliminarán aquellos obstáculos y barreras que imposibiliten o dificulten el acceso a uno o varios de los servicios y derechos consagrados en la presente ley.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES. En todas las actuaciones se deberá buscar la remoción de obstáculos o barreras que generen desigualdades de hecho que se opongan al pleno disfrute de los derechos de las personas con discapacidad.

CELERIDAD. Las personas que solicitan apoyos formales para tomar decisiones jurídicamente vinculantes, tienen derecho a acceder a estos sin dilaciones injustificadas, por lo que los trámites previstos en la presente ley deberán tener una duración razonable y se observarán los términos procesales con diligencia.

4. COMPROMISOS PARA ATENCION INCLUSIVA A USUARIOS CON DISCAPACIDAD

Todo el personal que labora en la Notaría Primera de Bello, deberán conocer ampliamente los requisitos para una atención inclusiva y de calidad; facilitando la accesibilidad a la justicia, en defensa de sus intereses.

Nuestro compromiso será una prestación de servicio con calidad, asegurando la disposición de recursos, físicos y tecnológicos, en procura de cumplir el objetivo planteado por la ley: "establecer medidas específicas para la garantía del derecho a la capacidad legal plena de las personas con discapacidad, mayores de edad, y al acceso a los apoyos que puedan requerirse para el ejercicio de la misma".

Los aspectos que se tendrán en cuenta para prestar un servicio con calidad e inclusivo, serán:

Amabilidad: Este deberá ser un valor que nos caracterice en toda la prestación del servicio, generando empatía con el usuario, para que se sienta seguro y tranquilo al expresar su intención, por los medios previamente establecidos.

Usuarios objeto de atención: Todas aquellas personas mayores con discapacidad, cualquiera que ella sea, que se acerque a la Notaría solo o acompañado, buscando la realización de un acto jurídico.

Disposición: Será la mejor, expresada en comportamientos verbales y corporales que generen confianza en quien solicita el servicio.

Trato digno: Las personas con discapacidad serán tratadas, con respeto, esto es, ser escuchadas, prestándoles atención, generando empatía, teniéndoles paciencia, a fin de comprender sus necesidades.

Actitud de servicio: Esta será permanente y responsable, no sólo por parte del Notario, sino por todo su equipo de trabajo, que serán además, quienes en algún momento de la prestación del servicio, interactuarán con el usuario.

Presencia de dificultades en la atención: Ante situaciones de dificultad en la relación con el usuario, quien presta el servicio debe actuar con serenidad, respeto, paciencia y perseverancia, todo dirigido hacia la prestación de un servicio de calidad e inclusivo.

Garantías del servicio: El Notario propenderá que la necesidad del usuario será atendida; que el plazo quedará definido, y que finalmente el sea efectivo, con calidad e incluyente.

Confiable: Se propenderá por brindar mucha seguridad a los usuarios, suministrando información clara, y extendiéndola en el instrumento público con todas las estipulaciones que conlleve el acto, que plasme su intención, y que preste los fines que conlleva la ley.

Oportuno: El servicio se prestará sin dilaciones innecesarias, respetando el tiempo acordado por el usuario, o establecido por la ley.

Solidario: Nuestro servicio se encaminará en hacer sentir que nuestro usuario es importante, procuraremos ponernos en su lugar, y que su solicitud será atendida, según su intención, y en cumplimiento de la ley.

Inclusivo: Brindaremos las mismas oportunidades a todos nuestros usuarios, garantizando el acceso al servicio, para que participe en la toma de decisiones que lo afecten, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad.

5. CRITERIOS PARA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO INCLUSIVO

5.1. ACCESIBILIDAD

Desde el Decreto Ley 960 de 1970, en su artículo 159, dispone ciertas características de los Despachos Notariales, así: “Las oficinas de las Notarías estarán ubicadas en sitios de los más públicos del lugar de la sede notarial y tendrán las mejores condiciones posibles de presentación y comodidad para los usuarios del servicio”.

5.1.1 ACCESIBILIDAD DE LAS INSTALACIONES:

Es nuestra obligación como Notaría, garantizar las condiciones de accesibilidad física en nuestras instalaciones. Para ello, las zonas de circulación como pasillos y corredores deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

Ancho de la puerta: 3.00 mts, con pequeña rampa (sin escalón), permanecen abiertas mientras el Despacho Notarial está en servicio. Altura: 1.95 mts

Espacio de circulación: 1.20 mts (sin incluir pasamanos, barandas o cualquier elemento que se proyecte (extintores, carteleras, percheros, etc.).

Se cuenta con dos niveles, ambos adecuados para la atención a personas con discapacidad, según el caso:

- **En el primer nivel:** se cuenta con acabados firmes, antideslizantes, sin accidentes, en porcelanato.

Puertas de oficina y salas con apertura interna: 1.20 mts

Por los pasillos, y en ingreso a la sala del primer nivel, puede entrar una persona usuaria de silla de ruedas.

- **En el segundo nivel:** se cuenta con escaleras con antideslizante, piso firme en porcelanato:

Alturas de barandas o pasamanos a 0.90m.

- Para ambos niveles se libera el entorno de barreras de movilidad y comunicación como canecacas, materas, dispositivos, tapetes, entre otros, y cualquier objeto susceptible de generar riesgos o accidentes.
- Las superficies de mesas que se utilizan para la diligencia, están acordes con las características físicas del usuario, tanto para su alturavisual como la altura de sus brazos en posición de pie y sentado.
- Para el primer nivel, desde la entrada, hasta la primera sala, existenguías podotáctiles de encaminamiento y alerta.
 - Para el primer nivel no existen escalones y el acceso es a través de una pequeña rampa de 3.00 mts
- El acceso a la sala no posee escalones, y la puerta, cuya dimensión es de 1.20 mts de ancho, es corrediza y se sierra manualmente por los colaboradores; el usuario en silla de ruedas puede ingresar de manera cómoda, accesible y segura. Tiene un área libre para la adecuada movilidad, cuyo paso es superior a 1.20 mts.
- En cada uno de los módulos, que están identificados con letreros visibles al público, tienen además texturizado en lenguaje braille, concebido de manera simple y sencilla, de modo que todas las

personas (incluyendo las personas ciegas y de baja visión y las personas con discapacidad intelectual) apropien la configuración del espacio y tengan conocimiento de los componentes del entorno de manera ágil y certera.

- El acceso y la sala, están libre de filas o controladores de movilidad.
- Por factores del COVID-19, existe tapetes de desinfección, pero sólo en su ala de la puerta de acceso.
 - Los baños permiten el ingreso de usuarios en silla de ruedas y cuenta con baranda de apoyo.
 - La disposición y altura de los módulos de atención están adecuados para que los funcionarios tengan visibilidad, de manera que puedan advertir la presencia de personas con discapacidad, incluyendo personas con talla baja (se consideran de talla baja el hombre que mide menos de 1.40 metros y la mujer que mide menos de 1.30 metros) y los usuarios de silla de ruedas. Para los primeros, se tiene dispuesta una escalerilla para procurar la altura ajustada.
- Para el uso del baño, que sería la única puerta cerrada, se tiene implementada manijas de tipo palanca que puedan ser accionadas por cualquier persona, incluyendo personas amputadas de mano y personas con artritis.
- La sala de atención que hay en el segundo piso, será de atención a los usuarios que no tengan movilidad reducida, ya que por las condiciones estructurales y espaciales no es posible implementar un ascensor, una plataforma levadiza o un salva escaleras.

5.1.2. ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN:

Si bien el Decreto Ley 960 de 1970, en su artículo 198, consagra como conductas que atentan contra la eficacia del servicio notarial, que acarreen sanción disciplinaria, como es la de solicitar o fomentar publicidad de cualquier clase; o la utilización de empleo o propaganda de índole comercial o de incentivos de cualquier orden para estimular al público a demandar sus servicios, si tenemos dispuesta la accesibilidad a la información de las personas con discapacidad, así:

Está habilitada la página web:

notarialbello.com.co/sitio/

- Correo electrónico: notaria@notarialbello.com
 - señalización de la fachada
- Se garantiza que la información transmitida sea accesible para las personas con discapacidad. Para ello, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:
 - Toda información, virtual, telefónica, escrita o verbal debe ser transmitida con un lenguaje claro y sencillo que sea accesible para todo tipo de persona con discapacidad (ejemplos: frases simples y cortas; voz coloquial y activa; lenguaje directo, específico y concreto).
 - Las condiciones de lectura fácil no abarcan únicamente el lenguaje y el contenido, sino también las ilustraciones

- La ubicación de los elementos informativos, se harán de manera que puedan ser apreciados desde diferentes alturas y ángulos visuales por parte de los usuarios.
- Las imágenes de las personas con discapacidad no estarán sub-representada ni presentada en segundo plano. Además serán libre de prejuicios (imagen conmovedora, desamparada) y estereotipos (niños eternos, ángeles, santos o como personas peligrosas).
 - Las personas con discapacidad no son ni héroes ni villanos, por ello evitaremos que sus piezas de información y comunicación demuestren una sobreestimación o subestimación generalizada de ellas.
 - Se presentará la imagen de las personas con discapacidad como personas del común, en sus contextos cotidianos, además de mostrarla interacción entre personas con discapacidad y sin discapacidad en la vida cotidiana y en diversos entornos, lo cual contribuye a romper barreras y mostrar una imagen participativa.
 - Se cumplirán las normas técnicas existentes para la accesibilidad de las páginas web (norma técnica colombiana NTC-5854).
 - Para la señalización se cumplirán las normas técnicas para puntos de atención y servicio al ciudadano (NTC 6047 y NTC 4144).
- Todas las piezas de la señalética deberán poder verse desde diversas alturas (por ejemplo estando de pies o sentado).
- La información de las señales serán totalmente legible, utilizando altos contrastes y relaciones de figura /fondo, sin disponer de materiales brillantes ni refractivos.
- Se utilizarán modos diferenciales para transmitir información, mediante estímulos gráficos, sonoros y táctiles.

- La información esencial será legible, transmitida por dispositivos interactivos, monitores, carteleras, afiches, entre otros; facilitando así la comprensión de la información por parte de las personas con discapacidad intelectual, mental y auditiva.
- El diseño y publicación de contenidos web serán livianos, para que la carga de la página sea rápida desde cualquier dispositivo; facilitando la navegación, con los menos pasos posibles.
- Los comunicados y toda la información escrita serán incorporados a las páginas como texto y no como imagen, para que puedan ser leídos por las ayudas técnicas que usan las personas con discapacidad visual.
- Para los textos escritos, (bien sea escrituras públicas, certificados, citaciones, actas, entre otros), se utilizará un tipo de letra lo más universal posible, como lo establece la Superintendencia de Notariado y Registro, no se utilizará negrilla, y tampoco fuentes itálicas, oblicuas o condensadas.
 - Los textos no serán justificados a la derecha e izquierda a la vez, pues esto dificulta la legibilidad.
 - Se utilizarán líneas con no más de 80 caracteres para evitar fatiga visual.
- Emplearemos una línea gráfica con una paleta de colores básica que responde a nuestra imagen corporativa (verde, negro y blanco), con una estructura amigable y una correcta distribución de los espacios en blanco.
 - Los audios grabados tendrán la transcripción textual del contenido, y los videos contendrán audio descripción e interpretación en lengua de señas colombiana.

- Se contará con materiales informativos acerca de trámites y servicios que sean de fácil lectura y en Braille.
- En la puerta principal de la Notaría se dispone de una señal impresa en tinta que informa acerca de los días y horarios de atención al público; esta señal está impresa en Sistema Braille y ubicada a una altura adecuada donde su centro geométrico está al alcance del usuario con discapacidad visual.
- Nuestros módulos de atención contienen placas distintivas, impresas en tinta y en sistema Braille, sobre las superficies horizontales de las mesas y de los módulos.
- La información que se entregará en colores tendrá varias alternativas para las personas daltónicas o aquellas que utilizan pantallas monocromáticas por baja visión.

5.1.3. ACCESIBILIDAD A LA COMUNICACIÓN:

Sabemos que la persona es primero; en especial quien tiene discapacidad, por ello:

- No generalizaremos; el comportamiento de una persona con discapacidad no tiene por qué ser igual al de otra.
- Si tenemos por costumbre saludar con la mano al comienzo de la entrevista, no dejaremos de hacerlo con una persona con discapacidad.
- Aplicaremos el "sentido común" de manera respetuosa y eficiente; sin permitir que la falta de conocimiento e información nos impida tener un acertado relacionamiento con la persona con discapacidad.

- Somos conscientes que preguntar es la clave; Saludar, identificarnos y preguntar si necesita ayuda; si responde que no, no insistiremos. Si contesta asertivamente, entonces preguntaremos: "¿Por favor, indíqueme cómo puedo ayudarle?"
 - Haremos contacto visual con el usuario. Nos ubicaremos en el campo visual de la persona.
- Utilizaremos terminología adecuada en todos los documentos institucionales, comunicados, oficios, memorandos, y documentos, tanto internos como externos, y en todas las piezas comunicativas divulgadas por medios de comunicación escrita, gráfica, sonora, virtual, telefónica y video filmica. La apropiación de esta terminología permite estar en sintonía con la diferencia y el trato digno hacia las personas con discapacidad en todas las instancias de la prestación del servicio.
- Procuraremos prescindir del uso de términos técnicos, y en su lugar, incorporaremos el alcance de los mismos en lenguaje sencillo y coloquial.
- Incorporaremos en las comunicaciones la información que estrictamente resulta necesaria, con frases cortas; simplificando la redacción.
- Las comunicaciones se encontrarán en Word, para que puedan ser tomadas por un lector de pantalla.
 - Diseñaremos infografías que faciliten la comprensión del alcance de las comunicaciones.
 - Contaremos con modelos de comunicación llevados a lengua de señas colombiana.

- Si el servicio se presta a una persona con baja visión, utilizaremos tipografía grande, de alto contraste (tinta negra sobre papel blanco, por ejemplo) y use una fuente sans serif (sin remates, por ejemplo Verdana, Arial, Calibri), de tamaño 18 puntos o superior, y no se usarán itálicas.

5.2. TRATO INCLUSIVO:

Todas las personas que interactuarán con los usuarios recibirán la formación necesaria que les permita, como mínimo, un conocimiento básico sobre:

- Las tipologías de discapacidad;
 - El abordaje y los niveles de autonomía e independencia de dichas personas; y
 - Un adecuado uso y apropiación del lenguaje y terminología incluyente.
- Daremos prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad.
 - Miraremos directamente a los ojos y evitaremos distraernos con el celular o monitor. Así estemos atendiendo a una persona ciega, pues sabemos que ella detecta nuestra distracción.
 - Mantendremos una actitud de escucha activa durante la interacción con el usuario. Absteniéndonos de realizar otras actividades mientras conversamos con la persona.
 - Nos concentraremos en la persona, no en su discapacidad.

- Cuando la persona esté acompañada por un familiar, amigo o cuidador, no los miraremos a ellos; sino que nos dirigiremos siempre al usuario.
- Si tenemos dudas, preguntaremos siempre primero a la persona. Si no obtenemos respuesta, podremos preguntar a su acompañante.
- Consultaremos al usuario si podemos realizar alguna pregunta a su acompañante cuando sea necesario.
- Cuando la persona quiera expresar algo, le daremos el tiempo que requiera, respetando los momentos de silencio y los turnos de conversación.
 - Usaremos la repetición, si es necesario, para asegurar la comprensión de las ideas e información.
- Si durante la conversación se deben mencionar nombres, apellidos o palabras poco comunes, recurriremos a la escritura; si son varias las personas que van a intervenir en la conversación, las ubicaremos en círculo, ya que ello facilita la buena visibilidad para todos los participantes en la conversación.
 - No supondremos que la persona no va a entender lo que se le estamos informando o explicando. Lo confirmaremos con preguntas como "¿Me estoy haciendo entender?" "¿Algo no es claro?" "¿Tiene alguna duda?"
- Tendremos en cuenta que las personas con discapacidad visual requieren respuestas en forma verbal más que gestual.
- Brindaremos información acerca de las cosas que las personas ciegas no pueden percibir, como quiénes están presentes, características del lugar o de los objetos del entorno pertinentes. No acompañaremos estas referencias con gestos. En su lugar, ofreceremos mayores detalles a través de la descripción verbal, por ejemplo, "estamos en una oficina en

la que hay dos escritorios; voy a cerrar la puerta; en dos pasos habrá dosescalones”.

- De ser necesario indicaremos dónde se encuentra un objeto (como unasilla o las escaleras), apoyaremos la mano de la persona ciega sobre el respaldo o sobre la baranda.
 - Siempre avisaremos nuestra llegada y retiro del recinto.
- Si es necesario firmar un documento y la persona con discapacidad visual sabe firmar, previamente se le dará lectura al documento por partedel Notario. Si no sabe firmar, pediremos al usuario que ponga su huellaen el documento; realizando además la identificación biométrica.
 - Nos referiremos siempre a los usuarios con discapacidad como “personacon discapacidad”, no como “discapacitado.
- Tendremos cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atentamos contra su dignidad y sus capacidades.

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado / Inválido / Lisiado	Personas con discapacidad
Minusválido / Defecto de nacimiento / Malformación / Postrado / Deforme / Enano / Confinado a una silla de ruedas / Cojo / Mudo Sordomudo / Tullido / Lisiado / Paralítico / Retardado mental Bobo / Tonto / Mutilado / Neurótico / Esquizofrénico / Epiléptico / Pobrecito / Cieguito / Sordito / Cojito Mudo / Mochito / Discapacitado	Si se debe mencionar de manera específica el tipo de discapacidad, agregue los términos física, sensorial (auditiva o visual), psicosocial (cognitiva o mental) o múltiple

- Hablaremos en tono normal, despacio y claro, evitando gritar o elevar la voz.
- Cuando nos encontremos con personas con discapacidad visual, evitaremos utilizar palabras como "aquí", "allá", "esto" o "aquello". Es preferible utilizar términos más orientativos como "a la izquierda", "detrás de usted". No sustituiremos palabras de su lenguaje tales como ver, mirar o ciego; ellos también las usan frecuentemente.
- En ningún momento tomaremos decisiones por la persona; consultaremos primero. Evitaremos que la intuición nos traicione y la ayuda espontánea, pues puede ser inoportuna.
- Evitaremos todo tipo de invasión corporal (tomar las manos, poner el lápiz en la boca). Sin embargo, en ocasiones puede ser útil conducir la mano del usuario hacia el objeto, previo aviso, e indicarle de lo que se trata.

5.3. AJUSTES RAZONABLES:

Se entiende como tales las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas para garantizar a las personas con discapacidad el acceso y participación efectiva en los servicios prestados por la Notaría. Esto implica cambios en la forma habitual de atención.

Recordando siempre que la denegación de ajustes razonables para un caso en particular, que no sean desproporcionados, constituye discriminación por motivos de discapacidad. Los ajustes razonables son modificaciones al mundo ya construido. Mientras que la accesibilidad se relaciona con grupos de personas amplios; los ajustes razonables se diseñan de forma individual, según las necesidades de un determinado individuo. Así, son requeridos según las características de cada situación concreta, por lo que demandan poner a prueba el ingenio y la innovación.

Se presentan algunas sugerencias de ajustes razonables que puede aplicar según el caso:

Discapacidad mental o cognitiva	Discapacidad visual	Discapacidad auditiva	Discapacidad física	Discapacidad intelectual o psicosocial
Dedicar, si es necesario, un poco más de tiempo a las personas con discapacidad para asegurar que la	No obstaculizar el ingreso de perros guía u otros animales de apoyo o de servicio	Permitir que la persona con discapacidad se comunique a través de gráficos, gestos, señales, dispositivos	Agendar al usuario en horarios en los que sea para él más fácil hacer presencia en el Despacho Notarial	Agendar al usuario en horarios en los que sea para él más prestar atención en el trámite Agendar al usuario en

información brindada se bien entendida por la persona que está siendo atendida.		electrónicos o cualquier otro medio de comunicación que resulte efectivo para expresarse		horarios en los que sea para él más prestar atención en el trámite
Realizar la atención en un lugar cómodo, seguro y privado	Recoger la huella digital o cualquier otro método que acredite la identificación de quien no esté en condiciones de firmar un documento	Recurrir al registro audiovisual de la expresión de la voluntad de la persona con discapacidad, en lugar de la redacción y suscripción de documentos	Requerir la presencia del usuario en las instalaciones de la Notaría sólo cuando ello sea absolutamente necesario y no haya sido posible recurrir a otros medios para estar en contacto con él	Permitir los recesos necesarios y adaptar las condiciones de tiempo favorables para las intervenciones de las personas con discapacidad
Permitir los recesos necesarios y adaptar las condiciones de tiempo favorables para las intervenciones de las personas con discapacidad			Recoger la huella digital o cualquier otro método que acredite la identificación, de quien no esté en condiciones de firmar un documento	Permitir que personas de confianza o quienes integren la red de apoyo de la persona con discapacidad participen en los espacios de prestación del servicio, pero sólo si la persona con discapacidad está de acuerdo con ello.
Permitir que personas de confianza o quienes integren la red de apoyo de la persona con discapacidad			Prestar colaboración física en la ejecución de una tarea (por ejemplo, diligenciamiento	Requerir la presencia del usuario en las instalaciones de la Notaría sólo cuando ello sea absolutamente

<p>participen en los espacios de prestación del servicio, pero sólo si la persona con discapacidad está de acuerdo con ello</p>			<p>de formatos) o en la movilización dentro de la entidad</p>	<p>necesario y no haya sido posible recurrir a otros medios para estar en contacto con él.</p>
<p>Requerir la presencia del usuario en las instalaciones de la Notaría sólo cuando ello sea absolutamente necesario y no haya sido posible recurrir a otros medios para estar en contacto con él</p>				<p>Dar vía libre al uso de recursos que faciliten la concentración y la tranquilidad del usuario. Si el usuario así lo solicita, autorizar el uso de audífonos, oír música, adoptar determinadas posturas, consumir alimentos, o cualquier otra necesidad que facilite la tranquilidad, confianza, interacción y participación de la persona con discapacidad</p>
<p>Aumentar la intensidad de las audiencias privadas en el trámite conciliatorio</p>				<p>Aumentar la intensidad de las audiencias privadas en el trámite conciliatorio</p>

6. APOYO PARA TOMA DE DECISIONES:

“La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad reafirma la igualdad de todos ante la ley, reconociendo la capacidad jurídica plena de las personas con discapacidad, lo que conlleva no sólo la capacidad de tener derechos sino la capacidad de ejercerlos, e implica a su vez la posibilidad y el poder para crear, modificar o extinguir relaciones jurídicas en cualquier escenario del proyecto de vida de una persona. Así las cosas, se parte de que todas las personas pueden tomar decisiones, sin perjuicio de que algunas puedan necesitar más o menos apoyos para hacerlo, dependiendo de cada situación.

Los apoyos son tipos de asistencia que se prestan a la persona con discapacidad para facilitar el ejercicio de su capacidad legal. Esto puede incluir, entre muchas más esferas, la asistencia en la comunicación, la asistencia para la comprensión de actos jurídicos y sus consecuencias, y la asistencia en la manifestación de la voluntad y preferencias personales. En todo caso, contar con una persona de apoyo no es una exigencia para que la persona con discapacidad pueda ejercer su capacidad legal. Debe tenerse presente que el apoyo no consiste en tomar decisiones por la otra persona, sino en acompañar y explicar un tema de una manera distinta para la mejor comprensión de un concepto que permita un consentimiento informado, la toma de una decisión con conciencia de lo que ello implica y de las consecuencias que puede acarrear. Bajo este entendido, no puede generarse una fórmula universal de apoyos que sea viable para el

conglomerado con discapacidad, sino que por el contrario, los apoyos han de ser definidos conforme a las necesidades particulares de cada individuo, y de las circunstancias o actos para los cuales ellos son requeridos. A continuación se presentan algunas de las barreras que deben enfrentarlas personas con discapacidad para la toma de decisiones, así como los apoyos que pueden brindarse:

Barreras para tomar decisiones de forma independiente	Apoyos para tomar decisiones
<ul style="list-style-type: none"> • No saber qué opciones se tiene • No tener información clara (por ejemplo información en formatos no accesibles o con un lenguaje confuso) 	<ul style="list-style-type: none"> • Información clara, sencilla, sin palabras técnicas <ul style="list-style-type: none"> • Información en formato de video o audio <ul style="list-style-type: none"> • Listas de opciones posibles • Sesiones de prueba para practicar la toma de decisiones • Tiempo adicional para comprender, expresar y tomar decisiones
<ul style="list-style-type: none"> • Barreras en relación con habilidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyos para fortalecer habilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de conocimiento sobre cómo comunicarse <ul style="list-style-type: none"> • Miedo • Falta de confianza 	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Información sobre quién puede proveer consejos • Aprender a hablar con las personas de apoyo
<ul style="list-style-type: none"> • Barreras en relación con relaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyos para fortalecer relaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Otras personas impiden tomar decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> • Construir buenas relaciones de confianza donde se puedan discutir varios temas sin presión • Acompañamiento en procedimientos bancarios, contratos de arrendamiento, etc. • Que el personal hable directamente con la persona con discapacidad y no con el acompañante
<ul style="list-style-type: none"> • Barreras en relación con oportunidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyos para fortalecer la oportunidad
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencias pasadas negativas • Exclusión del proceso de toma de decisiones grupales o familiares 	<ul style="list-style-type: none"> • Que se dé la oportunidad de probar cosas nuevas para que la persona pueda decidir sobre sus gustos e intereses.

Los apoyos que la Notaría ofrezca, deben estar basados en principios de diseño universal, accesibilidad, ajustes razonables y medidas afirmativas, y deben orientarse esencialmente a impulsar, proteger y salvaguardar la autonomía y la voluntad de la persona. Sin olvidar que la persona con discapacidad debe aceptar y sentirse cómoda con los apoyos y con quienes los prestarán.

6.1 TIPOS DE APOYO:

En Colombia no existe un marco legal que desarrolle las particularidades de los apoyos en la toma de decisiones para las personas con discapacidad. Sin embargo, la doctrina hace referencia a dos tipos de apoyo que son recomendados según las implicaciones de las actuaciones para las cuales se presten, así:

Apoyos informales: No es necesario que sean reconocidos mediante acto jurídico, y usualmente se recurre a ellos para orientar a la persona en la toma de decisiones sobre aspectos cotidianos como realizar compras, desplazarse por la ciudad, adoptar un estilo de vida sano, etc.

Apoyos formales: Se recomienda su utilización especialmente para acciones que tengan consecuencias jurídicas importantes, como vender una casa, tratamientos médicos, participación en un proceso judicial.

Estos apoyos pueden formalizarse a través de un acuerdo de voluntades, sin perjuicio de otras vías, entre la persona con discapacidad y quien prestará apoyo, en el que se precise para qué tipo de decisiones, bajo qué condiciones y obligaciones, y durante qué período la persona firmante actuará como persona de apoyo con la aquiescencia de la persona con discapacidad. Si bien en ningún caso puede ser exigible un acuerdo de apoyos para la celebración de actos jurídicos o para garantizar su validez por parte de una tercera persona, independientemente de la naturaleza del mismo, contar con un acuerdo de apoyos puede ser considerado como una buena práctica. A continuación se presentan algunos ejemplos:

ESFERAS DE LA VIDA	INFORMALES	FORMALES O JURÍDICAS
Decisiones sobre la salud	Actividad física, dieta, higiene, control de la natalidad, etc.	Procedimientos médicos, esterilización, consentimiento para recibir tratamientos
Decisiones sobre asuntos económicos y bienes	Gasto de dinero, preparación de presupuestos	Cuentas bancarias, testamentos, sucesiones, crédito
Decisiones sobre la vida personal	Dónde vivir, relaciones interpersonales, trabajo, educación, participación ciudadana	Vivienda, contratos de trabajo, matrimonio

6.2. SUGERENCIAS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE APOYOS:

De necesitar identificar y definir apoyos para la comunicación, indagaremos acerca de los siguientes aspectos con el usuario:

- Se preguntará directamente al usuario si necesita apoyos, y cuáles. Nadie mejor que él para poder identificar cómo proceder.

- ¿Cuál es la manera que la persona con discapacidad emplea para comunicarse?
 - ¿El usuario con discapacidad sabe leer y escribir?
 - ¿El usuario con discapacidad necesita que alguien le ayude a comunicar ideas?

6.3. SUGERENCIAS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE APOYOS PARA LA TOMA DE DECISIONES Y EL EJERCICIO DE LA CAPACIDAD LEGAL:

Esto puede aplicar especialmente cuando el usuario es una persona con discapacidad mental, intelectual, cognitiva o psicosocial, sin perjuicio de que sea oportuno en otros casos. Indagaremos acerca de los siguientes aspectos, primero en una reunión privada con el usuario y, si es necesario, en un segundo momento con quien lo acompaña: Se preguntará directamente al usuario si necesita apoyos, y cuáles. Nadie mejor que él para poder identificar cómo proceder.

- ¿Con quién vive la persona con discapacidad?
- ¿Asistió acompañada a solicitar el servicio? De ser así, ¿qué relación tiene el acompañante con la persona con discapacidad?
 - ¿El usuario con discapacidad comprende instrucciones?
 - ¿El usuario con discapacidad permanece atento?
- ¿Quién le presta apoyo a la persona con discapacidad para realizar actividades cotidianas?
 - De las personas que resultan de confianza del usuario con discapacidad, ¿quiénes lo comprenden más?

- De las personas que resultan de confianza del usuario con discapacidad, ¿quiénes respetan lo que le gusta o le molesta?
- De las personas que resultan de confianza del usuario con discapacidad,

¿quiénes le preguntan antes de tomar una decisión importante para él? Una vez cuente con estos datos, se podrá tener una noción acerca de la intensidad de los apoyos que se necesitan durante la atención que se preste a la persona con discapacidad, y quiénes pueden encargarse de prestarlos en tanto conocen al usuario y tienen con él una relación de confianza y respeto.

6.4 PROVISIÓN DE APOYOS:

Una vez identificadas las posibles necesidades de apoyo, se confirmará con la persona con discapacidad su aquiescencia para que ellos sean prestados. Si se trata de decisiones con implicaciones jurídicas, es aconsejable formalizar el apoyo, por ejemplo, a través de un acuerdo en los términos previamente señalados.

- De estimarlo necesario, se recurrirá a un apoyo de pares para facilitar que la persona con discapacidad pueda comprender la situación. Para ello, podremos solicitar acompañamiento de una red de apoyo conformada por individuos designados por la persona con discapacidad, personas que sean de su confianza que se enfocarán en desarrollar y comunicar la voluntad y preferencias de la persona y transformar la acción intencional en decisiones.

- También podremos solicitar el apoyo de equipos interdisciplinarios o de organizaciones de y para personas con discapacidad, que faciliten la interacción con el usuario y su expresión de voluntad.

Instituto Nacional Para Sordos INSDA

- Si el apoyo recae en el acompañamiento de un tercero que accede a ello, se precisará con él que el rol a desempeñar es el de facilitar la manifestación de la voluntad y preferencias de la persona con discapacidad, habiendo discutido con ella las consecuencias o implicaciones de sus actos en el marco del servicio que se requiere en la Notaría.
- Se le advertirá a la persona de apoyo que no podrá influenciar indebidamente la decisión que tome la persona con discapacidad”.

Tomado del PROTOCOLO DE CONSULTORIOS JURÍDICOS Y CENTROS DE CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAJE INCLUSIVOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD, del Ministerio de Justicia y del Derecho.

6.5 REQUISITOS PARA SER PERSONA DE APOYO. Para asumir el cargo de persona de apoyo se requiere:

1. Ser una persona natural mayor de edad o una persona jurídica.
2. Cuando la designación derive de un acuerdo de apoyos o una directiva anticipada, la simple suscripción y el agotamiento de las formalidades del mismo, cuando sean del caso, implicará que el cargo de persona de apoyo ha sido asumido.
3. Cuando la designación derive de un proceso de adjudicación de apoyos, la posesión se hará ante el juez que hace la designación.

6.6 INHABILIDADES PARA SER PERSONA DE APOYO. Son causas de inhabilidad para asumir el cargo de persona de apoyo las siguientes:

1. La existencia de un litigio pendiente entre la persona titular del acto jurídico y la persona designada como apoyo.
2. La existencia de conflictos de interés entre la persona titular del acto jurídico y la persona designada como apoyo.

6.7 OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS DE APOYO. Las personas de apoyo tienen las siguientes obligaciones:

1. Guiar sus actuaciones como apoyo conforme a la voluntad y preferencias de la persona titular del acto.
2. Actuar de manera diligente, honesta y de buena fe conforme a los principios de la presente Ley.
3. Mantener y conservar una relación de confianza con la persona a quien presta apoyo.
4. Mantener la confidencialidad de la información personal de la persona a quien presta apoyo.
5. Las demás que le sean asignadas judicialmente o acordadas entre la persona titular del acto y la persona de apoyo.
6. Comunicar al juez y al titular del acto jurídico todas aquellas circunstancias que puedan dar lugar a la modificación o terminación del apoyo, o que le impidan cumplir con sus funciones.

6.8 ACCIONES DE LAS PERSONAS DE APOYO. Entre las acciones que pueden adelantar las personas de apoyo para la celebración de actos jurídicos están los siguientes, sin perjuicio de que se establezcan otros adicionales según las necesidades y preferencias de cada persona:

1. Facilitar la manifestación de la voluntad y preferencias de la o el titular del acto jurídico para la realización del mismo, habiendo discutido con la persona las consecuencias o implicaciones de sus actos.

2. Facilitar la comprensión de un determinado acto jurídico a su titular.
3. Representar a la persona en determinado acto jurídico.
4. Interpretar de la mejor manera la voluntad y las preferencias de la persona titular del acto jurídico, en los casos en que esta se encuentre absolutamente imposibilitada para interactuar con su entorno por cualquier medio.
5. Honrar la voluntad y las preferencias de la o el titular del acto jurídico, establecida a través de una directiva anticipada.

6.9. REPRESENTACIÓN DE LA PERSONA TITULAR DEL ACTO. La persona de apoyo representará a la persona titular del acto solo en aquellos casos en donde exista un mandato expreso de la persona titular para efectuar uno o varios actos jurídicos en su nombre y representación.

En los casos en que no haya este mandato expreso y se hayan adjudicado apoyos por vía judicial, la persona de apoyo deberá solicitar autorización del juez para actuar en representación de la persona titular del acto, siempre que se cumpla con los siguientes requisitos:

1. Que el titular del acto se encuentre absolutamente imposibilitado para manifestar su voluntad y preferencias por cualquier medio, modo y formato de comunicación posible; y,
2. Que la persona de apoyo demuestre que el acto jurídico a celebrar refleja la mejor interpretación de la voluntad y preferencias de la persona titular del acto.

6.10. APLICACIÓN DE SALVAGUARDIAS:

Las salvaguardias son aquellas medidas que se deben adoptar en las Notarías para proteger la voluntad y preferencias de la persona con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica, libre de conflicto de

intereses o influencia indebida. Las salvaguardias deben ser proporcionales al grado en que dichas medidas afecten derechos e intereses de la persona con discapacidad en la toma de decisiones jurídicas.

Algunas vías para adoptar salvaguardias son las siguientes:

- Se propiciará un espacio para tener una entrevista a solas entre la persona con discapacidad y un psicólogo o trabajador social, de ser necesario, en la que se pueda verificar que la persona acude al Despacho Notarial sin ningún tipo de injerencia o abuso, y que no media un conflicto de intereses frente a su situación específica de consulta.

- Se generará un reporte que haga parte del expediente de atención del caso, en el que conste:
 - Para cuáles actividades se requirieron apoyos
 - Cómo fueron identificadas las necesidades de apoyo
 - Cuáles apoyos se prestaron
 - Cuáles personas actuaron como apoyos y cómo fueron identificadas
 - La aquiescencia de la persona con discapacidad en hacer uso de los apoyos
 - La exposición clara a quien prestó el apoyo de sus obligaciones y rol en el trámite
- La indicación de cómo fue la relación del apoyo con el usuario durante la prestación del servicio

- La no identificación durante el trámite de señales de miedo, agresión, amenaza, engaño o manipulación entre la persona con discapacidad y el apoyo.
- Se tomarán medidas para que no se presente una sustitución de la persona con discapacidad en la toma de decisiones, por parte del apoyo.
 - En todos los servicios a cargo de la Notaría, se recurrirá a las siguientes salvaguardias:
 - Se suscribirá acuerdos de confidencialidad con quienes actúan como apoyo de la persona con discapacidad
 - Se suscribirá con quienes actúan como apoyo de la persona con discapacidad, una declaración en la que se exprese que se actúa de manera imparcial, salvaguardando la voluntad y preferencias de la persona con discapacidad, sin intereses personales en el desarrollo del trámite, sin buscar beneficio propio, absteniéndose de cualquier injerencia indebida y conociendo el alcance de su actuación como persona de apoyo.
 - Se informará a quien fungirá como apoyo acerca de las siguientes obligaciones:
 1. Guiar sus actuaciones como apoyo conforme a la voluntad y preferencias de la persona con discapacidad.
 2. Mantener y conservar una relación de confianza con la persona con discapacidad a quien presta apoyo.

3. Mantener la confidencialidad de la información de la persona con discapacidad a quien presta apoyo.
4. La persona de apoyo para la toma de decisiones deberá abstenerse de sustituir el consentimiento y la voluntad de la persona con discapacidad, a través de cualquier actuación u omisión.

6.5.1. CRITERIOS PARA ESTABLECER SALVAGUARDIAS:

- Necesidad
- Correspondencia
 - Duración
- Imparcialidad

7. PERFECCIONAMIENTO ESCRITURA PÚBLICA (HITOS DEL SERVICIO):

Estos se caracterizan por la necesidad de interacción entre los colaboradores de la Notaría y la persona con discapacidad. Son momentos de verdad en los cuales los funcionarios de la Notaría deben desplegar acciones concretas para superar las barreras físicas, de comunicación y actitudinales que tradicionalmente hemos tenido que enfrentar y siguen enfrentando las personas con discapacidad, de allí su importancia para la formulación de este protocolo.

7.1 RECEPCIÓN (DISPONER):

Se verificará que la Notaría cuenta con los elementos necesarios para asegurar accesibilidad física, a las comunicaciones y a la información, de las personas con discapacidad.

Se dispondrá de las herramientas como lector de pantalla, descargado en computadores que puedan ser utilizados por el usuario.

Se capacitará a todo el personal que hace parte de la cadena de atención al usuario, en asuntos relacionados con discapacidad y, en particular, en aspectos vinculados al trato inclusivo. Asegurándonos que en los diversos formatos que empleamos y los modelos de las comunicaciones requeridas para la prestación del servicio o en el marco del mismo, se observarán criterios de sencillez y universalidad en su redacción y presentación.

Identificaremos quiénes pueden prestar apoyo interdisciplinario para la atención a personas con discapacidad, así como las organizaciones o redes de y para personas con discapacidad a las que en determinado momento puede recurrir para prestar un mejor servicio.

Instituto Nacional Para Sordos - INSDA

Se implementará procesos de formación interna en lengua de señas colombiana o, en su defecto, se establecerán convenios con asociaciones de intérpretes en lengua de señas colombiana, y se verificará que se haga

una primera capacitación a los intérpretes para familiarizarnos con términos técnicos y con el proceso de justicia correspondiente.

Se instalarán herramientas tecnológicas que permiten la interpretación en lengua de señas colombiana de manera virtual, y se capacitará al equipo en su utilización (JAWS: A través del programa "Vive Digital" el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MinTic permite acceder de manera gratuita al programa JAWS, que es un software que convierte a voz la información que se muestra en la pantalla, permitiendo a las personas ciegas hacer un uso autónomo del computador y sus aplicaciones. Disponible en <http://convertic.gov.co/641/w3-propertyvalue-15339.htm>). El centro de relevo permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de lengua de señas colombiana en línea. Las líneas de acción del Centro de Relevo están disponibles en www.centroderelvo.gov.co. Servicio de Interpretación en Línea -SIEL-: Esta plataforma facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio al colocar a su disposición un intérprete en línea, al cual pueden acceder desde un dispositivo con conexión a internet, amplificación de audio y micrófonos (celulares, tabletas o computadores adaptados). Se encuentra disponible en <http://www.centroderelvo.gov.co/632/w3-propertyvalue15254.html>)

- Se suscribirá un acuerdo de confidencialidad con cada intérprete que preste sus servicios, que los obligue a guardar la reserva de la información que conozcan y a no divulgarla.
- Se elaborará con anterioridad una lista de entidades o personas a quienes pueda acudir en caso de presentarse una situación de crisis o algún imprevisto (por ejemplo, apoyo de profesionales de las facultades de Psicología o Trabajo social, en el caso de las Notarías).
- Ajustaremos los formatos y demás opciones para solicitar servicio, de manera que incorporen la posibilidad de que el usuario señale cuáles ajustes y apoyos va a requerir.
- Haremos un listado de los ajustes que pueden requerirse por los usuarios con discapacidad y adelantese a garantizar que los mismos estén disponibles.

Este hito marca el primer encuentro del usuario con discapacidad con el personal de la Notaría. Consiste en dar recepción al usuario e indicar a quién dirigirse o cómo solicitar turno de atención. Para que este momento del servicio resulte inclusivo, debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- El primer contacto es con el personal de recepción, quien no solicitará se le exponga su problemática; solamente indicará como obtener atención prioritaria a través del área jurídica.
- Se permitirá siempre el acceso de perros guía u otros animales de apoyo a las instalaciones de la Notaría.

5.2 EXENSIÓN (ACOGER):

El momento del registro del usuario tiene diferentes variaciones, que dependen de la forma como ha sido planeado el procedimiento por la Notaría. Este registro corresponde principalmente a la primera atención suministrada desde el área jurídica. Es allí donde se debemos dar la primera orientación al usuario acerca de cómo y a dónde dirigirse dentro de las instalaciones de la Notaría. Se debe tener paciencia y tolerancia para tratar con diferentes tipos de personalidades, niveles de escolaridad y entendimiento.

Si la circunstancia lo amerita, llevaremos al usuario a un lugar más adecuado, más silencioso, para transmitirle la información requerida o guiarlo en el diligenciamiento del formato. Que esto no se preste como aislamiento del usuario.

Nos aseguraremos de contar en la recepción con un computador en el que se encuentre descargado el acceso al Centro de Relevos o una herramienta similar, que le permita acceder al servicio de interpretación en lengua señas colombiana en línea.

Preguntaremos al usuario qué servicio requiere. En el evento en que el usuario no tenga certeza de a qué servicio recurrir, orientaremos el servicio.

Dispondremos de infografías, videos sencillos y documentos de fácil lectura, para informar acerca de los servicios que se prestan, en qué consisten, qué esperar de ellos y cuál es el rol que ha de desempeñar la persona que los solicita.

Brindaremos orientación y retroalimentación visual, audible o táctil, en el proceso de interacción con los formatos.

Tendremos especial cuidado si emplean formatos de solicitud del servicio. Si se trata de una herramienta virtual, procuraremos utilizar botones y casillas que deben tener instrucciones claras de diligenciamiento, señalización de campos obligatorios y, en lo posible, activación del auto llenado. Si se trata de un formato escrito, emplearemos siempre lenguaje de fácil lectura. En uno u otro caso, procuraremos que el formato sea tan breve, amigable y sencillo como sea posible, y estaremos atentos a prestar el apoyo que su diligenciamiento requiera.

La información y preguntas contenidas en el formulario de registro deben estar explicadas de forma clara.

De ser necesario, brindaremos apoyo en el diligenciamiento de solicitudes de atención.

No aseguraremos de preguntar sobre los apoyos y/o ajustes requeridos para la prestación del servicio.

En caso de no tener respuesta, y de estimarlo necesario, velaremos por que el equipo interdisciplinario acompañe esta identificación.

Analizaremos los aspectos que se requieren para proveer los apoyos necesarios hasta aquí identificados, como por ejemplo tiempo de organización de la logística, materiales y espacios disponibles.

Se le indicará al usuario el lugar exacto a donde debe dirigirse y asegúrese de que lo ha comprendido correctamente.

Si el usuario no nos entiende, repetiremos el mensaje, o construiremos la frase de otra manera más sencilla pero correcta, y con palabras de significado similar.

Ayudaremos a la comunicación con gestos naturales que le sirvan de apoyo, sin sobreactuar.

Hablaremos de manera clara y evitaremos términos de carácter muy técnico, a menos que pueda cerciorarse de que fue comprendido el mensaje.

Haremos preguntas cortas y precisas.

Si la persona se torna agresiva, tomaremos control de la situación (suspenderemos el diligenciamiento del formato, nos concentraremos en sus sentidos, respiraremos profundamente y reconoceremos nuestro rol), evitando así situaciones que puedan generar discusiones o violencia.

No daremos más de una (!) instrucción a la vez.

Consideraremos concentrar en una sola oficina la realización del trámite, para que la persona no deba transitar por uno y otro módulo.

7.3. OTORGAMIENTO (ASESORAR):

Es el principal momento de verdad durante todo el proceso, y la razón misma del servicio. El Notario brindará asesoría jurídica al usuario de acuerdo con la problemática que este le exponga. Este momento puede extenderse aún después de esta visita, pues el problema expuesto puede implicar actos posteriores, como interposición de acciones o trámites ante autoridades. En el caso, el Notario deberá propiciar la autocomposición de un conflicto y la actuación se extiende hasta el momento en que se realice

la audiencia y se agote el seguimiento al cumplimiento del acuerdo, desear el caso.

- Generará un buen ambiente
- Se recordará que los entornos nuevos y nuevas situaciones pueden llegar a generar en algunas personas comportamientos y respuestas como movimientos repetitivos, acciones y actitudes que pueden ser una forma de comunicación o la respuesta al nuevo ambiente. La presencia de estos comportamientos no significa que las personas no estén atentas a la conversación.
- Tendremos en cuenta el estado emocional de la persona que asiste a la consulta. Algunos estados emocionales pueden influir en cómo la persona toma las decisiones y evalúa la situación actual.
- Daremos al usuario información complementaria sobre cualquier estímulo auditivo (músicas de fondo, mensajes por megafonía, instrucciones verbales al grupo...), pues eso le puede permitir entender mejor las reacciones de otras personas y adecuar su comportamiento de un modo más eficaz. Facilitando la comunicación
- Brindaremos al usuario información acerca de los procesos y procedimientos a emplear para la solución de las inquietudes, utilizando métodos alternos de transmisión informativa (visual, sonora y táctil), de acuerdo con la discapacidad del usuario.
- Escucharemos atentamente la exposición del problema del usuario. Si es necesario interrumpirlo para aclarar algo, se hará con respeto,

por ejemplo levantando el índice o diciéndole que lo excuse pero que es necesario que se detenga un momento.

- En caso de que el asunto expuesto por el usuario no sea de nuestra competencia, se indicará así y, de ser posible, acompañaremos al usuario al lugar donde le pueden dar respuesta efectiva a su solicitud / inquietud.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta en forma inmediata, (por ejemplo, por tratarse de la interposición de una acción constitucional o la realización de un trámite), se le indicará al ciudadano que prepararemos el respectivo documento y cuándo se lo entregaremos a él o cuándo se le radicará en la entidad respectiva. Si es posible en el momento, se acompañará al usuario hasta el lugar respectivo.
- Adaptaremos una sala para que allí puedan utilizarse modos diferenciales para transmitir información, mediante estímulos gráficos, sonoros y táctiles (por ejemplo, instalación de pantallas y monitores).
- Dependiendo del tipo de discapacidad del usuario, debemos preparar con antelación la información esencial que se debe dar a conocer a quienes intervengan en el asunto, por ejemplo magnificada y legible, en medios sonoros, o utilizando pictogramas, siempre eliminando los datos que se consideren innecesarios.
- Dependiendo del tipo de discapacidad del usuario, solicitaremos el apoyo de una persona idónea para facilitar la comunicación con el usuario, con los convenios establecidos (por ejemplo, intérprete de

lengua de señas colombiana, psicólogo o trabajador social), y realizaremos los ajustes que el caso particular exige.

- Manifestaremos claramente las restricciones sobre la información (por ejemplo información que no pueda ser entregada, copias de documentos o impresiones, etc.).
- Es muy importante identificar la capacidad de comprensión, por lo cual se debemos repetir más de una vez los aspectos centrales de la asesoría, preguntar varias veces sobre ellos y permitir que el usuario se tome el tiempo necesario para responder.
- Emplearemos expresiones que involucren a la persona. Por ejemplo, en vez de decir: "Este servicio consiste en...", diga "El servicio que vas a recibir es... y tiene estas consecuencias...".
- No usaremos lenguaje figurado o metafórico. Evitaremos el uso de conceptos abstractos para transmitir la información.
- Para confirmar que la persona comprendió y está entendiendo la información, se le pedirá que exprese lo que usted le ha explicado en sus propias palabras.

Se facilitará la toma de decisiones:

- Con ocasión de la expedición de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, desde 2006 ha operado un cambio de paradigma en virtud del cual se reconoce que las personas con discapacidad tienen capacidad jurídica, en igualdad de condiciones con las demás, en todos los aspectos de la vida.

- Se ofrecerá al usuario y a su familia alternativas distintas a la interdicción en relación con el aspecto que desean proteger (por ejemplo, protección del patrimonio).
- Tendremos en cuenta que la toma de decisiones libres e informadas no busca la toma de "buenas decisiones" sino de elecciones libres y expresión de voluntades, que incluyen el derecho a equivocarse.
- Se hará uso de material gráfico como herramienta de apoyo para la comprensión, evitando el uso de términos técnicos difíciles de entender o explicándolos en un lenguaje sencillo, puesto que el vocabulario relacionado con el derecho puede resultar muy técnico, dificultando que la persona entienda la información recibida, en especial si nunca ha tenido contacto con estos temas.
- Considerando que las personas pueden expresar su voluntad sin recurrir al lenguaje oral, se prestará atención a las reacciones cuando se le pregunta, se le pide que elija o se solicita su opinión. Las respuestas pueden incluir gestos, movimientos o conductas no verbales.
- Se considerará como una opción la grabación de la sesión de asesoría o de la audiencia de conciliación, con el consentimiento del usuario. La grabación puede servir como instrumento para refrendar la manifestación de voluntad del usuario.
- Si la persona se torna agresiva, se suspenderá la sesión o audiencia, tomaremos control de la situación y evitaremos situaciones que puedan generar discusiones o violencia.
 - Se retroalimentará al usuario sobre el resultado de la atención.

- Se simplificará al máximo los formatos de solicitud de adjudicación de apoyo o directivas anticipadas, y se indagará acerca de los apoyos y ajustes que requiere la persona con discapacidad.
- Si es necesario expedir una constancia de asunto no conciliable, se realizará una entrevista privada con el solicitante, explicándole las razones que dieron lugar a esa decisión, así como la ruta por la que puede optar para solucionar su conflicto.
- De considerarlo necesario, antes de llevar a cabo la citación a las personas involucradas, se propiciará una entrevista privada con el usuario con discapacidad, para hacer claridad acerca del trámite a seguir, el rol que él desempeñará en el mismo, sus derechos y deberes, qué esperar y qué no, y cuál va a ser la dinámica en la que se desarrollará la audiencia. Así mismo, nos cercioraremos de que la persona comprenda a cabalidad los efectos del trámite solicitado. Apoyándonos en infografías, videos y cualquier otra herramienta que facilite este ejercicio.
 - Precisaremos los apoyos que requerirá la persona con discapacidad en el desarrollo de la diligencia y se extenderá a las personas de apoyo citación a la audiencia, indicando cuál será su papel en ella. Para esta citación no se requerirá de autorización de la otra parte, como quiera que la presencia del apoyo durante el trámite es un derecho de la persona con discapacidad.
 - La citación a la diligencia será redactada con un lenguaje sencillo y amigable.
- Si se trata de una persona sorda, la citación podrá hacerse con registro videográfico remitido por correo electrónico, con la debida interpretación

en lengua de señas colombiana, o a través de herramientas como el SIEL, o con el INSDR

- Si se trata de una persona con discapacidad visual, podremos efectuarla citación a través de llamada telefónica, mensaje de datos telefónico o remisión en formato Word de la citación al correo electrónico. Asegurándonos de contar con procedimientos que garanticen la trazabilidad de la acción realizada.
- Coordinaremos los ajustes razonables y la pronta acogida y orientación del usuario con discapacidad el día de la audiencia de conciliación, de suerte que no se dificulte su presencia puntual a la hora de la citación.
- Recurriremos a reuniones privadas en el desarrollo de la audiencia de conciliación, considerando que ello genera mayor confianza, tranquilidad y facilita la comprensión del trámite a la persona con discapacidad.
- Tendremos en consideración cualquier forma o medio que emplee la persona con discapacidad para expresar su voluntad.
 - Propondremos fórmulas de arreglo o reforzaremos la exposición de las alternativas que sugiera la otra parte, a través de frases cortas y sencillas, y elementos como dibujos, gráficos, gestos o los demás que estime pertinentes.
- De considerarlo necesario, se intensificarán las pausas en el transcurso de la audiencia de conciliación, de suerte que la jornada no resulte pesada, estresante o abrumadora para la persona con discapacidad.
- Se podrá proponer la suspensión de la diligencia en el evento en que estime que la persona con discapacidad está sometida a gran tensión que puede alterar su estado anímico o emocional.

- Recordaremos que la persona de apoyo es un acompañamiento que facilita el trámite, más no la encargada de asumir posiciones o decisiones en la audiencia. Si en el criterio del Notario la persona de apoyo está obstaculizando la realización de la diligencia, éste hará el llamado de atención respectivo, reafirmando cuál es el papel del apoyo en el trámite y velará porque dicha persona no tenga una injerencia superior a la permitida por su rol.
- Ratificaremos que la persona con discapacidad entiende el alcance de las fórmulas de arreglo que se proponen, así como de los acuerdos a los que se llega y las condiciones de cumplimiento de los mismos.
- Ratificaremos que la persona con discapacidad entiende las consecuencias derivadas del incumplimiento de un acuerdo conciliatorio.

- **Nos aseguraremos haber agotado las siguientes etapas escalonadas:**

- 1) Entrega de información adecuada y suficiente;
 - 2) Comprensión de la información y análisis de las opciones y de sus posibles consecuencias; y
 - 3) Toma de decisión. En cualquiera de los momentos de participación o en todos ellos, la persona con discapacidad deberá contar con los apoyos y ajustes razonables requeridos.
- Cuando se trate de una diligencia con personas sordas, ciegas o con discapacidad mental o sicosocial, con el consentimiento de ellas y al finalizar la audiencia, se realizará un video en el que quede grabada la

lectura de la escritura pública, y en el que las partes manifiesten, consecuentemente, acceder a los términos del documento respectivo.

- Se adoptarán las salvaguardias señaladas en este protocolo.
- Tendremos en cuenta las siguientes indicaciones al momento de la redacción de la escritura pública:

- 1) Se empleará lenguaje convincente y claro.
- 2) Se utilizará frases simples y cortas, usando conjunciones simples (como o, pero, y) para relacionarlas.
- 3) Seremos directos, específicos y concretos. Explicando las implicaciones de la información y brindaremos instrucciones claras sobre las acciones que pueden tomar los usuarios.
- 4) Evitaremos el lenguaje abstracto en las instrucciones.
- 5) Desarrollaremos las ideas en una secuencia lógica.
- 6) Elegiremos palabras que sean familiares y culturalmente apropiadas para la población objetivo; adaptando su vocabulario a sus lectores, evitando los términos técnicos.
- 7) De manera separada en el texto, se incorporará los aspectos que garantizan que garantizan el cumplimiento a la adjudicación de apoyo o a la directiva anticipada (quién, qué, cómo, cuándo, dónde).

8. CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO:

El ciclo del servicio jurídico se cierra, en el caso de la Notaría con la autorización de la escritura pública

En ambos casos, todo el proceso se encamina a un solo objetivo: materializar el derecho al acceso a la justicia para el usuario que acude a la entidad. Evalúe internamente la manera en la que se prestaron los servicios, e identifique aspectos susceptibles de mejora en el marco de garantía de la inclusión. ■ Formule e implemente alternativas de mejora en el marco de garantía de la inclusión en la prestación de los servicios. ■ Diseñe y aplique una encuesta de satisfacción del usuario. ■ Haga seguimiento al caso para el cual se brindó la asesoría al usuario. ■ Indague acerca del cumplimiento del acuerdo conciliatorio, y genere los reportes respectivos.

9. ACUERDOS DE APOYO POR ESCRITURA PÚBLICA ANTENOTARIO.

Los acuerdos de apoyo deberán constar en escritura pública suscrita por la persona titular del acto jurídico y la o las personas naturales mayores de edad o jurídicas que actúen como apoyos, conforme a las reglas contenidas en el Decreto número 960 de 1970 y aquellas normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

Previo a la suscripción del acuerdo, el notario deberá entrevistarse por separado con la persona titular del acto jurídico y verificar que el contenido del acuerdo de apoyo se ajuste a su voluntad, preferencias y a la ley.

Es obligación del notario garantizar la disponibilidad de los ajustes razonables que puedan requerirse para la comunicación de la información relevante, así como para satisfacer las demás necesidades particulares que la persona requiera para permitir su accesibilidad.

Con anterioridad a la suscripción del acuerdo, el notario deberá poner de presente a la o las personas de apoyo las obligaciones legales que adquieren con la persona titular del acto jurídico y dejar constancia de haberlo hecho.

PARÁGRAFO 1o. La autorización de la escritura pública que contenga los acuerdos de apoyo causará, por concepto de derechos notariales, la tarifa fijada para los actos sin cuantía.

10. DIRECTIVAS ANTICIPADAS.

Las directivas anticipadas son una herramienta por medio de la cual una persona, mayor de edad puede establecer la expresión fidedigna de voluntad y preferencias en decisiones relativas a uno o varios actos jurídicos, con antelación a los mismos. Estas decisiones pueden versar sobre asuntos de salud, financieros o personales, entre otros actos encaminados a tener efectos jurídicos.

10.1. SUSCRIPCIÓN DE LA DIRECTIVA ANTICIPADA.

La directiva anticipada deberá suscribirse mediante escritura pública antenotario o mediante acta de conciliación ante conciliadores extrajudiciales en derecho, siguiendo el trámite señalado en los artículos 16 o 17 de la presente ley, según el caso, para ser válida.

10.2. CONTENIDO DE LAS DIRECTIVAS ANTICIPADAS.

Las directivas anticipadas deberán constar por escrito y contener, como mínimo, los siguientes aspectos:

1. Ciudad y fecha de expedición del documento.
2. Identificación de la persona titular del acto jurídico que realiza la directiva y, en caso de estar realizándola con personas de apoyo, la identificación de las mismas.
3. Si hay personas de apoyo colaborando con la creación del documento, se deberá dejar constancia de haber discutido con el titular del acto jurídico las consecuencias o implicaciones de los actos incluidos en las directivas para su vida.
4. La manifestación de voluntad de la persona titular del acto jurídico en la que señale las decisiones anticipadas que busca formalizar.
5. Firma de la persona titular del acto jurídico.

6. Firma de la persona de apoyo o personas de apoyo designadas en la directiva anticipada.

11. MATERIAL DE CONSULTA

- PROTOCOLO DE CONSULTORIOS JURÍDICOS Y CENTROS DE CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAJE INCLUSIVOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD, del Ministerio de Justicia y del Derecho.
 - Ley 1996 de 26 de agosto de 2019
 - Decreto ley 960 de 1970
- Documentos compartidos por la ESAP, en el curso en línea sobre *Discapacidad y modelo social de derecho desde la Ley 1996 de 2019 – Suscripción de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas-*.