

## **PROTOCOLO INCLUSIVOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

### **Contenido**

#### INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVO
2. DEFINICIONES
3. PRINCIPIOS
4. COMPROMISOS PARA ATENCION INCLUSIVA A USUARIOS CON DISCAPACIDAD
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
  - 6.9.1. APLICACIÓN DE SALVAGUARDIAS
  - 6.9.2. 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 con discapacidad, garantizándoles el pleno reconocimiento de la capacidad jurídica, acogiéndonos no solo la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por Colombia con la Ley 1346 de 2009 y ratificada en mayo del 2011; sino a las demás leyes que se han expedido en cumplimiento de las obligaciones adquiridas con la ratificación de la Convención como son la Ley Estatutaria 1618 del 2013 y la Ley 1996 de 2019, sobre el tema, y en especial a la 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.

El Estado Colombiano al haber ratificado dicha Convención, ha asumido el compromiso de salvaguardar los derechos de las personas con discapacidad y eliminar los sistemas de sustitución de la voluntad, como el proceso de interdicción y a cambio reconocer la autonomía plena de las personas con discapacidad y la igualdad ante la ley mediante la creación de un sistema de apoyos para la toma de decisiones.

El objetivo es brindar un servicio Notarial inclusivo para las personas con discapacidad, en cumplimiento de la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad y las normas internas que establecen mandato expreso para la función Notarial.

## **1. OBJETIVO**

Establecer la prestación de los servicios Notariales a las personas con discapacidad reconociendo el derecho a la capacidad jurídica con fundamento en los principios de autonomía, accesibilidad y ajustes razonables e igualdad de oportunidades. Salvaguardando la primacía de la voluntad y preferencia de las personas con discapacidad.

## 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 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 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 de acuerdo con la Ley 1996 de 2019 incluye 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:** Derecho que tiene la persona con discapacidad 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 los reglamentos internos que rigen las entidades públicas y privadas.

**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 contruados, 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. Puede 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 las Notarías, deberán conocer ampliamente los requisitos para una atención inclusiva y de calidad; facilitando la accesibilidad a la justicia, en defensa de los intereses de las personas con discapacidad.

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:** Se manifiesta en el respeto, amabilidad, empatía, inclusión, oportunidad, efectividad, disposición y reconocimiento en el trato al usuario, que le permiten a este su percepción como una persona digna.

El trato digno al usuario parte de la observancia de aspectos tales como respeto (reconocer y valorar a las personas sin que se desconozcan sus características y diferencias); amabilidad (cortesía y sinceridad); empatía (percibir lo que el usuario siente y ponerse en su lugar); inclusión (prestar un servicio de calidad para todos los ciudadanos, sin discriminaciones, y en igualdad de oportunidades); oportunidad (prestar el servicio en el momento adecuado, cumpliendo y estar siempre atento a cualquier solicitud que el usuario demande); y reconocimiento (reconocer y respetar las capacidades propias de la condición de discapacidad, lo que permite.

**Actitud de servicio:** Esta será permanente y responsable, no sólo por parte del Notario, sino por todo su equipo de trabajo, que será 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 servicio 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:** El servicio se encaminará en hacer sentir que el usuario es importante, procurando ponerse 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 Es importante cita la definición de accesibilidad.**

**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), deben permanecer 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.).

### **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 acarrearán 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:

- 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 subrepresentada 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 se evitará que las 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 mostrar la 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 será 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, citas, 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.
- Se empleará una línea gráfica con una paleta de colores básica que responde a la 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.
- Los 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. PAUTAS PARA LA COMUNICACIÓN CON LA PERSONA CON DISCAPACIDAD:**

Se sabe que la persona es primero; en especial la persona con discapacidad, por ello:

- No se debe generalizar; el comportamiento de una persona con discapacidad no tiene por qué ser igual al de otra.
- Si se tiene por costumbre saludar con la mano al comienzo de la entrevista, no se debe dejar de hacerlo con una persona con discapacidad.

- Se aplicará el “sentido común” de manera respetuosa y eficiente; sin permitir que la falta de conocimiento e información impida tener un acertado relacionamiento con la persona con discapacidad.
- Preguntar es la clave; Saludar, identificarse y preguntar si necesita ayuda; si responde que no, no insistir.
- Se debe hacer contacto visual con el usuario, ubicándose en el campo visual de la persona.
- Utilizar 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 fílmica. 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.
- Procurar prescindir del uso de términos técnicos, y en su lugar, incorporar el alcance de estos en lenguaje sencillo y coloquial.
- Incorporar 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.
- Diseñar infografías que faciliten la comprensión del alcance de las comunicaciones.
- Se contará con modelos de comunicación llevados a lengua de señas colombiana.

- Si el servicio se presta a una persona con baja visión utilizar 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. PAUTAS PARA LA ATENCIÓN Y ENTREVISTA CON LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD:**

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.
- 
- Dar prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad.
  - Mirar directamente a los ojos y evitar distraerse con el celular o monitor. Así se esté atendiendo a una persona con discapacidad visual, pues ella detecta la distracción.
  - Mantener una actitud de escucha activa durante la interacción con el usuario. Abstenerse de realizar otras actividades mientras conversamos con la persona.

- Concentrarse en la persona, no en su discapacidad.
- Cuando la persona esté acompañada por un familiar, amigo o cuidador, no mirarlos a ellos; sino dirigirse siempre a la persona con discapacidad. • Si se tiene dudas, preguntar siempre primero a la persona. Si no se obtiene respuesta, se pregunta a su acompañante.
- Consultar al usuario si se puede realizar alguna pregunta a su acompañante cuando sea necesario.
- Cuando la persona quiera expresar algo, darle el tiempo que requiera, respetando los momentos de silencio y los turnos de conversación.
- Usar 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, recurrir a la escritura; si son varias las personas que van a intervenir en la conversación ubicarlas en círculo, ya que ello facilita la buena visibilidad para todos los participantes en la conversación. • No suponer que la persona no va a entender lo que se le está informando o explicando. Se recomienda confirmar con preguntas como “¿Me estoy haciendo entender?” “¿Algo no es claro?” “¿Tiene alguna duda?”
- Tener en cuenta que las personas con discapacidad visual requieren respuestas en forma verbal más que gestual.
- Brindar 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 acompañar estas referencias con gestos. En su lugar, ofrecer 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 dos escalones”.

- De ser necesario indicar dónde se encuentra un objeto (como una silla o las escaleras), apoyar la mano de la persona ciega sobre el respaldo o sobre la baranda.
- Siempre avisar la 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 parte del Notario. Si no sabe firmar, pedir al usuario que ponga su huella en el documento; realizando además la identificación biométrica.
- Referirse siempre a los usuarios con discapacidad como “persona con discapacidad”, no como “discapacitado”.
- Tener cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atentan contra su dignidad y sus capacidades.

<b>EXPRESIÓN INCORRECTA</b>	<b>EXPRESIÓN CORRECTA</b>
Discapacitado / Inválido / Lisiado	Personas con discapacidad

<p>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 / Discapacitadito</p>	<p>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</p>
---	---

- Hablar en tono normal, despacio y claro, evitando gritar o elevar la VOZ.
- Cuando se trate de personas con discapacidad visual, evitar utilizar palabras como "aquí", "allá", "esto" o "aquello". Es preferible utilizar términos más orientativos como "a la izquierda", "detrás de usted". No sustituir 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.
- Evitar 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:

<b>Discapacidad intelectual o cognitiva</b>	<b>Discapacidad visual</b>	<b>Discapacidad auditiva</b>	<b>Discapacidad física</b>	<b>Discapacidad mental o psicosocial</b>
---	--------------------------------	----------------------------------	--------------------------------	--

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 fácil prestar atención en el trámite
--	---	---	---	--

información brindada sea bien entendida por la persona que está siendo atendida.		electrónicos o cualquier otro medio de comunicación que resulte efectivo para expresarse		
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
participen en los espacios de prestación del servicio, pero sólo si la persona con discapacidad está de acuerdo con ello			de formatos de la en la movilización dentro entidad	necesario y no haya sido posible recurrir a otros medios para estar en contacto con él.

<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 Notarial</p>				<p>Aumentar la intensidad de las audiencias privadas en el trámite Notarial.</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 las cuales ellos son requeridos.

A continuación, se presentan algunas de las barreras que deben enfrentar las personas con discapacidad para la toma de decisiones, así como los apoyos que pueden brindarse:

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

<ul style="list-style-type: none"><li>• Experiencias pasadas negativas</li><li>• Exclusión del proceso de toma de decisiones grupales o familiares</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Que se dé la oportunidad de probar cosas nuevas para que la persona pueda decidir sobre sus gustos e intereses.</li></ul>
--	---

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:**

**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:** Son aquellos apoyos reconocidos por la Ley 1996 de 2019 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 determinada.

A continuación, se presentan algunos ejemplos:

<b>ESFERAS DE LA VIDA</b>	<b>INFORMALES</b>	<b>FORMALES O JURÍDICAS</b>
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 prestación del servicio Notarial en la asistencia en la comunicación o en facilitar la comprensión de la información, el acto jurídico o el trámite, se debe indagar: comunicación, indagaremos acerca de los siguientes aspectos con el usuario:

- Preguntar directamente al usuario si necesita apoyos, y cuáles. Nadie mejor que la persona con discapacidad 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?

Esto puede aplicar especialmente cuando el usuario es una persona con discapacidad mental o psicosocial, intelectual o cognitiva o psicosocial, sin perjuicio de que sea oportuno en otros casos.

Indagar acerca de los siguientes aspectos:

- ¿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, a través de los mecanismos de formalización de acuerdos de apoyo dispuestos por la Ley 1996 del 2019 y reglamentados en el decreto 1429 del 5 de noviembre de 2020.

- De estimarlo necesario, se recurrirá a un apoyo de pares para facilitar que la persona con discapacidad pueda comprender la situación. Para ello, se podrá 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 se podrá 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.
- 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”.

### **6.5 REQUISITOS PARA SER PERSONA DE APOYO, conforme al Decreto 1429 del 5 de noviembre del 2020.**

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 de este, 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 causales 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.[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1996\\_2019\\_pr001.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1996_2019_pr001.html) - top

## **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.

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1996\\_2019\\_pr001.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1996_2019_pr001.html) - top

## **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 ajustes razonables
  - Cómo fueron identificadas las necesidades de ajustes razonables
  - Qué ajustes razonables 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 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 han tenido que enfrentar y siguen enfrentando las personas con discapacidad, de allí su importancia para la formulación de este protocolo.

### **7.1 RECEPCIÓN**

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 y los modelos de las comunicaciones requeridas para la prestación del servicio o en el marco de este, se observarán criterios de sencillez y universalidad en su redacción y presentación.

Identificar 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.

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 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).

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:**

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 debe 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 comprensión.

Si la circunstancia lo amerita, llevar 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.

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

Preguntar al usuario qué servicio requiere. En el evento que el usuario no tenga certeza del servicio que requiere, se debe orientar el servicio.

Disponer 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.

Tener especial cuidado si emplean formatos de solicitud del servicio. Si se trata de una herramienta virtual, procurar 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, emplear siempre lenguaje de fácil lectura. En uno u otro caso, procurar que el formato sea tan breve, amigable y sencillo como sea posible, y estar 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, brindar apoyo en el diligenciamiento de solicitudes de atención.

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 entiende, repetir el mensaje, o construir 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.

### **7.3. OTORGAMIENTO:**

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 el servicio solicitado. Este momento puede extenderse aún después de esta visita, pues el servicio solicitado 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, de ser 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.

## **8. CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO:**

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

## **9. ACUERDOS DE APOYO POR ESCRITURA PÚBLICA ANTE NOTARIO.**

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.** [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1996\\_2019.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1996_2019.html) - [top](#)

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 ante notario 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. bE

## **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 1429 del 5 de noviembre de 2020.
- 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-*.

ANA MARÍA PEÑA LOPERA  
NOTARÍA ÚNICA – LA CEJA (ANTIOQUIA)