

NOTARIA UNICA DEL CIRCULO DE PUERTO WILCHES

PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA EN EL ACCESO A LA JUSTICIA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

LEY 1996 DE 2019

TABLA DE CONTENIDO

	PÁGINA
1. INTRODUCCIÓN	02
2. CONCEPTOS BÁSICOS	03
3. CRITERIOS PARA EL SERVICIO INCLUSIVO	08
3.1. Accesibilidad	06
3.1.1. Accesibilidad de las instalaciones	08
3.1.2. Accesibilidad de la información.....	08
3.1.3. Accesibilidad de las comunicaciones	09
3.2. Trato inclusivo	09
3.3. Ajustes razonables	11, 12
4. APOYOS PARA LA TOMA DE DECISIONES	12
4.1. Identificación de apoyos.....	13
4.2. Suministro de apoyos	13
4.3. Aplicación de salvaguardias.....	13
5. HITOS DEL SERVICIO	14
5.1. Disponer.....	14
5.2. Acoger.....	14
5.3. Registrar.....	14
5.4. Asesorar.....	15, 16
5.5. Cumplimiento del objetivo.....	16
6. GESTIONES MÁS RECURRENTE	16
6.1 Trámites de escrituración y reconocimiento de documentos privados.....	16

➤ INTRODUCCIÓN

Con la implementación de la ley 1996 de 2019, se establecieron medidas para garantizar el derecho a la capacidad legal plena de las personas con discapacidad, mayores de edad, y al acceso a los apoyos que puedan requerirse para su ejercicio. Para esto conforme a la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y los demás pactos, convenios y convenciones internacionales sobre derechos humanos aprobados por Colombia que integren el bloque de constitucionalidad y la Constitución colombiana, se ha convertido en un hecho de gran importancia, garantizando que no se restrinja o se menoscabe ninguno de los derechos que la ley reconoce

No obstante el suscrito Notario Único del círculo de Puerto Wilches, Santander Dr. **LUIS ALEXANDER COLLANTE MIRANDA**, mediante el presente protocolo exalta todos los aspectos de atención inclusiva para personas con discapacidad, ofreciendo herramientas para hacer efectivo el derecho al acceso a la justicia para todos.

- **ACCESO Y ACCESIBILIDAD:** Condiciones y medidas que se deben cumplir para adaptar el entorno, instalaciones, servicios, productos y herramientas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones.
- **ACCESIBILIDAD UNIVERSAL:** Conjunto de características que deben tener las instalaciones para ser utilizadas en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas, especialmente por aquellas con capacidades motrices, sensoriales o intelectuales diferentes.
- **ACCIÓN SIN DAÑO:** Este enfoque busca que los prestadores de servicios de justicia realicen su trabajo sin causar daños o impacto negativo al usuario.
- **AJUSTES RAZONABLES:** Modificaciones y adaptaciones en el entorno, espacio, instalaciones y medios de apoyo (como formatos y documentos), que no signifiquen un esfuerzo desproporcionado o indebido, para garantizar a las personas con discapacidad el acceso al servicio en igualdad de condiciones con las demás.
- **APOYOS PARA LA TOMA DE DECISIÓN:** Son tipos de asistencia que se prestan a la persona con discapacidad para facilitar el ejercicio de su capacidad jurídica. Esto puede incluir la asistencia en la comunicación, la asistencia para la comprensión de actos jurídicos y sus consecuencias, y la asistencia en la manifestación de la voluntad y preferencias personales.
- **ATENCIÓN INCLUYENTE:** Trato digno y respetuoso que debe brindarse a todas las personas, sin distinción alguna, en la prestación de un servicio público o privado.
- **AUTONOMÍA:** Capacidad que tiene una persona de establecer sus propias normas y regirse por ellas a la hora de tomar decisiones. Este concepto abarca características y elementos como los siguientes:
 - ✓ Principio fundamental de la igualdad de derechos de las personas con discapacidad.
 - ✓ Capacidad para realizar las actividades de la vida diaria.
 - ✓ Habilidad social para interrelacionarse con los demás.
 - ✓ Potencial de pensamiento, educación emocional y valores morales.

✓ Derecho a decidir, sentir, pensar y actuar.

- **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.
- **DISEÑO UNIVERSAL:** Diseño de entornos (espacios, comunicaciones, objetos), programas y servicios, accesibles y usables por la mayor extensión posible de personas, sin necesidad de adaptarlos. Su propósito es hacer más simple la realización de las actividades, tareas y operaciones, para que todas las personas puedan ejecutarlas con el mínimo esfuerzo y la máxima seguridad.
- **ENFOQUE DIFERENCIAL:** Conjunto de medidas y acciones que se ajusten a las necesidades y características diferenciales de los grupos poblacionales, y que garantizan la igualdad en el acceso a las oportunidades sociales.

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

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

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

✓ Discapacidad física: Personas que tienen una movilidad reducida de su cuerpo o requieren de ayudas para manipular objetos, debido a las condiciones externas que las rodean. Ejemplos: Personas que utilizan bastón y silla de ruedas o ayudas técnicas como prótesis u órtesis, entre otras.

✓ Discapacidad sensorial: Personas que por alguna afectación, ya sea completa o parcial en sus sentidos, encuentran una serie de obstáculos para comunicarse o realizar sus actividades cotidianas. Ejemplos: Personas sordas, Sordociegas (que se incluye dentro de las discapacidades múltiples) y personas ciegas o de baja visión.

✓ Discapacidad Intelectual/Cognitiva: Personas cuyo proceso de pensamiento, aprendizaje y adquisición y proyección del conocimiento es diferente, de otras maneras, de otros modos y a otros ritmos. Ejemplo: Personas con Síndrome de Down o con autismo.

✓ Discapacidad Mental/Psicosocial: Personas cuyas funciones o estructuras mentales o psicosociales son diferentes. Una enfermedad mental no significa discapacidad, sino una consideración distinta a los modos de relación con el mundo, las demás personas e incluso con ellas mismas. Ejemplo: Personas diagnosticadas con depresión, esquizofrenia, trastornos bipolares, entre otras. Es importante anotar que las personas con discapacidad psicosocial no pueden ser asimiladas con aquellas que tienen

discapacidad intelectual, puesto que su proceso de aprendizaje no se ve comprometido.

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

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

➤ **TOMA DE DECISIONES CON APOYO:** Proceso de escucha y apoyo a la persona con discapacidad intelectual y/o mental para identificar sus metas, deseos, voluntad y preferencias y apoyarla en que las logre. Las familias, instituciones y los sistemas tienen que garantizar que las preferencias de la persona con discapacidad sean reconocidas e implementadas, sin discriminación.

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

3 CRITERIOS PARA EL SERVICIO INCLUSIVO

➤ **ACCESIBILIDAD.**

- **3.1.1 ACCESIBILIDAD DE LAS INSTALACIONES.** La Notaria Única de Puerto Wilches cuenta con acabados firmes antideslizantes sin ningún tipo de barrera las puertas y ventanas con apertura interna y Rampas con un espacio suficiente.
- ✓ La entrada principal a la Notaria es suficientemente amplia para que una persona en silla de ruedas pueda ingresar.
 - ✓ Los espacios se encuentran libres de todo objeto susceptible de generar riesgos o accidentes y cuenta con plantillas antideslizantes
 - ✓ Las superficies de mesas o apoyos que los usuarios utilizan para diligenciar información de manera escrita, están acordes con las características físicas según sea el caso.
 - ✓ La Notaria Única del círculo de Puerto Wilches cuenta con una sola planta que tiene el plano de distribución de nuestra sede.
 - ✓ El baño está situado al costado derecho de la Notaria con fácil acceso al público con las adaptaciones necesarias para que todas las personas con cualquier tipo de discapacidad puedan ingresar por lo que cuenta con baranda de agarre, señalética de señas y clave braille para su identificación por parte de todos nuestros clientes.
 - ✓ Se tiene a disposición y al servicio, módulos de atención que se adecuan para personas con discapacidad, incluyendo personas con talla baja y usuarios de sillas de ruedas.
 - ✓ Las puertas de ingreso siempre están abiertas lo que conlleva a que ninguna persona tenga inconveniente para el ingreso a la Notaria.
 - ✓ Todos los servicios notariales están dispuestos en dos ventanillas de fácil acceso donde no existe escaleras ni barreras que impidan el ingreso.
- **3.1.2 ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN.** La Notaria Única del Circulo de Puerto Wilches Santander entera a la comunidad sobre temas de interés, garantizando que la información sea accesible para todo el público por ello se tiene en cuenta los siguientes aspectos
- Toda información virtual, telefónica, escrita o verbal es transmitida con un lenguaje claro y sencillo, de manera que sea accesible a todo el público.
 - Dentro de nuestra oficina, se dispone de elementos informativos que son visibles a los usuarios, avisos con clave braille y lenguaje de señas
 - Se cumple con las normas técnicas de señalización para puntos de atención y servicio al ciudadano y éstas pueden ser visualizadas desde cualquier punto de

vista información está totalmente legible, utilizando altos contrastes y sin materiales brillantes ni refractivos.

➤ **3.1.3 ACCESIBILIDAD DE LAS COMUNICACIONES.** Esta Notaría cuenta con terminología adecuada en todos los documentos institucionales, comunicados, oficios, memorandos y demás documentos, tanto internos como externos, y en todas las comunicaciones divulgadas por medios de comunicación escrita, gráfica, etc. Esto permite estar en sintonía con la diferencia y el trato digno hacia personas con discapacidad en todas las instancias del servicio.

- ✓ Se tiene modelos de comunicación llevados a la lengua de señas.
- ✓ Contamos con un abecedario con clave braille.
- ✓ La notaría única del circulo de Puerto Wilches, Santander cuenta, con convenios con el ministerio de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones del gobierno nacional.
- ✓ El Notario tiene convenio con FENASCOL, federación nacional de sordos de Colombia para proporcionar los intérpretes y guías interpretes que se requieran para asistirlos en tiempo real vía web; es decir la Notaría cuenta con convenios tecnológicos con el gobierno nacional como son CONVERTIC programa del ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones que permite que personas con limitación visual puedan usar un computador y navegar en internet a través del software de lector de Pantalla JAWS (programa que convierte a voz la información que se muestre en la pantalla, a la que se le puede hacer varios ajustes, permitiendo a personas ciegas hacer uso autónomo del navegador) y también cuenta con el magnificador ZOOM TEXT (programa que amplía hasta 16 veces el tamaño de las letras en la pantalla y permite varios ajustes también en cuanto a color y contraste de las mismas, beneficiando a personas con baja visión o que estén empezando a experimentar problemas de visión por cuestiones de edad).

➤ **3.2 TRATO INCLUSIVO.**

Todas las personas que interactúan con los usuarios deben recibir la formación necesaria que les permita, como mínimo, un conocimiento básico de 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.

- ✓ Dé prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad.
- ✓ La persona es primero; sienta e imagínese por unos segundos que usted fuera un usuario con discapacidad y pregúntese: “¿cómo quisiera que me atendieran?”
- ✓ No generalice; el comportamiento de una persona con discapacidad no tiene por qué ser igual al de otra.
- ✓ Si tiene por costumbre saludar con la mano al comienzo de la entrevista, no deje de hacerlo con una persona con discapacidad.

- ✓ Aplique el “sentido común” de manera respetuosa y eficiente, no permita que la falta de conocimiento e información le impida tener un acertado relacionamiento con la persona con discapacidad. Pregunte! Esa es la clave... Pregunte si la persona necesita ayuda “Buen día, señor(a), me presento: yo soy xxxxxx ¿Y su nombre? xxxx...
- ✓ ¿Quiere que le ayude?” Si la persona le dice que no requiere ayuda, no insista. Si su respuesta es un “sí”, entonces pregunte: “¿Por favor, indíqueme cómo puedo ayudarle?”
- ✓ Haga contacto visual con el usuario. Ubíquese en el campo visual de la persona.
- ✓ Mire directamente a los ojos y evite distraerse con su celular o monitor. Así esté atendiendo a una persona ciega, ella detecta su distracción.
- ✓ Mantenga una actitud de escucha activa durante la interacción con el usuario. Absténgase de realizar otras actividades mientras conversa con la persona.
- ✓ Concéntrese en la persona, no en su discapacidad.
- ✓ Cuando la persona esté acompañada por un familiar, amigo o cuidador, no los mire a ellos; mire y diríjase siempre al usuario.
- ✓ Si tiene dudas, pregunte siempre primero a la persona. Si no obtiene respuesta, puede preguntar a su acompañante.
- ✓ Consulte al usuario si puede realizar alguna pregunta a su acompañante cuando sea necesario.
- ✓ Cuando la persona quiera expresar algo, dele el tiempo que requiera, respetando los momentos de silencio y los turnos de conversación.
- ✓ Use 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, se recomienda recurrir a la escritura; si son varias las personas que van a intervenir en la conversación, se recomienda colocarse en círculo, ya que ello facilita la buena visibilidad para todos los participantes en la conversación
- ✓ No suponga que la persona no va a entender lo que se le va a informar y a explicar. Confírmelo con preguntas como “¿Me estoy haciendo entender?” “¿Algo no es claro?” “¿Tiene alguna duda?”
- ✓ Tenga en cuenta que las personas con discapacidad visual requieren respuestas en forma verbal más que gestual.
- ✓ Brinde 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 acompañe estas referencias con gestos. En su lugar, ofrezca 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), apoye la mano de la persona ciega sobre el respaldo o sobre la baranda.
 - ✓ siempre avise su llegada y su retiro del recinto.
 - ✓ Los funcionarios reciben capacitaciones acerca de las tipologías de discapacidad y todo o que ello abarca (adecuado y apropiado uso de lenguaje, terminología incluyente, etc.)
 - ✓ Contamos con ventanilla de atención preferencial.
 - ✓ Todas las personas que ingresan a la Notaria son atendidas de manera idónea y teniendo en cuenta los requerimiento de cada cual.
 - ✓ La atención a los usuarios se realizan por dos ventanillas una de ellas la de atención preferencial que se hace directamente con la auxiliar del Notario sin ningún tipo de barrera quien dirige las solicitudes y atención directamente al despacho del Notario.
 - ✓ Si es necesario firmar un documento y la persona con discapacidad visual sabe firmar, previamente se da lectura al documento directamente por el Notario Único de este Círculo.
 - ✓ En la Notaria Única del círculo de Puerto Wilches realizamos la atención a las personas con un lenguaje claro en idioma español evitando a toda costa diminutivos y palabras consideradas como ofensivas que para las personas en condición de discapacidad puede considerar que se atenta contra su dignidad y sus capacidades.
- **3.2 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 ofertados. Esto implica cambios en la forma habitual de atención. Recuerde que la denegación de ajustes razonables, que no sean desproporcionados, Los ajustes razonables son requeridos según las características de cada situación concreta, por lo que demandan poner a prueba el ingenio y la innovación, por ello la Notaria Única del Círculo de Puerto Wilches cuenta con:
- ✓ El Programa CONVERTIC que personas con limitación visual puedan usar un computador y navegar en internet a través del software de lector de Pantalla JAWS (programa que convierte a voz la información que se muestre en la pantalla, a la que se le puede hacer varios ajustes, permitiendo a personas ciegas hacer uso autónomo del navegador) y también cuenta con el magnificador ZOOM TEXT (programa que amplía hasta 16 veces el tamaño de las letras en la pantalla y permite varios ajustes también en cuanto a color y contraste de las mismas,

beneficiando a personas con baja visión o que estén empezando a experimentar problemas de visión por cuestiones de edad).

- ✓ Contamos con materiales informativos acerca de trámites y servicios que son de fácil lectura en Braille y lenguaje de señas.
- ✓ Se dedica de ser necesario un poco más de tiempo con las personas con discapacidad para asegurar que la información que se está dando sea bien entendida por la persona que está siendo atendida.
- ✓ Se realiza atención donde no se genere estrés.
- ✓ Utilizamos lenguaje menos técnico y más simple.
- ✓ Agendamos al usuario horarios en los que sea para él más fácil hacer presencia en y prestar atención en el trámite.
- ✓ Permitir que personas de confianza o quienes integren la red de apoyo de la persona en situación de discapacidad, participen en los espacios de prestación del servicio. Esto, sólo si la persona con discapacidad está de acuerdo con ello. •
- ✓ No obstaculizar el ingreso de perros guía u otros animales de apoyo o de servicio.
- ✓ Requerir la presencia del usuario en las instalaciones de la entidad, sólo cuando ello sea absolutamente necesario y no haya sido posible recurrir a otros medios para estar en contacto con él.
- ✓ Permitir que la persona con discapacidad se comuniqué a través de gráficos, gestos, señas, dispositivos electrónicos o cualquier otro medio de comunicación que resulte efectivo para expresarse.
- ✓ Dar vía libre al uso de recursos que faciliten la concentración y la tranquilidad del usuario. Si el usuario así lo solicita, autorice 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.
- ✓ Flexibilizar los trámites.
- ✓ Prestar colaboración física en la ejecución de una tarea (por ejemplo diligenciamiento de formatos) o en la movilización dentro de la entidad. •
- ✓ Recurrir al registro audiovisual de la expresión de la voluntad de la persona con discapacidad, en lugar de la redacción y suscripción de documentos.

4. APOYOS PARA LA TOMA DE DECISIONES.

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 de conciencia de lo que ello implica y de las consecuencias que puede acarrear. Los apoyos deben ser definidos conforme a las necesidades particulares de cada individuo, y de las circunstancias o actos para las cuales ellos son requeridos. En todo caso, los apoyos que se ofrezcan 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 voluntad de la persona.

➤ **4.1 Identificación de apoyos.** Éstas son algunas sugerencias con las que se puede identificar el apoyo para la toma de decisiones:

- ✓ Preguntar directamente al usuario si necesita apoyo y qué tipo de apoyo.
- ✓ Indagar acerca de los siguientes aspectos primero en una entrevista con el usuario, y si es necesario, en un segundo momento con quien lo acompaña: o Con quién vive la persona con discapacidad? o Asistió acompañada a solicitar el servicio? De ser así, qué relación tiene el acompañante con la persona con discapacidad? o Sabe leer y escribir? o Comprende las instrucciones y permanece atento? o Puede comunicarse por sí solo o necesita de alguien que le ayude a comunicar ideas? De esta manera puede presentarse una relación con el usuario (persona con discapacidad) de confianza y respeto.

➤ **4.2 SUMINISTRO DE APOYOS.** En algunos casos de atención a personas con discapacidad auditiva y verbal, se precisa 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. Lo anterior haciendo una advertencia a la persona de apoyo que no podrá influenciar indebidamente en la decisión que tome la persona con discapacidad.

➤ **4.3 APLICACIÓN DE SALVAGUARDIAS.** Las salvaguardias son aquellas medidas que se adoptan 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. Por

esto se proporciona un espacio para tener una entrevista a solas entre la persona con discapacidad, en la que se pueda verificar que la persona acude al servicio sin ningún tipo de injerencia o abuso.

5. HITOS DEL SERVICIO.

Los acontecimientos ya señalados anteriormente, suponen momentos en los cuales se debe desplegar acciones concretas para superar barreras físicas, de comunicación y actitudinales que tradicionalmente han debido enfrentar y siguen enfrentando las personas con discapacidad, de allí su importancia para la formulación del protocolo. A continuación, algunos hitos a tener en cuenta:

- **5.1. Disponer:** Contar con elementos necesarios para asegurar la accesibilidad física, a las comunicaciones y a la información, de las personas con discapacidad.
 - ✓ Los funcionarios deben tener el conocimiento de cómo es la atención al usuario con discapacidad y los vínculos al trato inclusivo. Determinar quiénes pueden prestar un apoyo interdisciplinario para la atención a personas con discapacidad.
 - ✓ Contar con un formato de tratamiento de datos y acuerdo de confidencialidad con cada intérprete que preste sus servicios, los cuales les obligue a guardar la reserva de la información que conozcan y a no divulgarla.
- **5.2 Acoger:** Este hito marca el encuentro del usuario con discapacidad, con los funcionarios de la institución, el cual consiste en dar recepción al usuario e indicar a quien dirigirse, o como solicitar turno de atención. Para que este momento del servicio resulte inclusivo, debe tenerse en cuenta lo siguiente:
 - ✓ Al cliente no se le debe solicitar que exponga su problemática. Simplemente se le debe indicar dirigir directamente hacia el despacho del Notario Único de este Círculo.
 - ✓ Permitirse siempre el acceso de perros guía y otros animales de apoyo a las instalaciones de la entidad.
- **5.3 Registrar:** El momento del registro del usuario, corresponde principalmente a la atención suministrada por la auxiliar del notario. Allí se lleva directamente al despacho del Notario quien atiende directamente la solicitud de la persona en condición de discapacidad. Se debe tener paciencia y tolerancia para tratar con diferentes tipos de personalidades, niveles de escolaridad y entendimiento. Para que esto sea efectivo se cuenta con lo siguiente:
 - ✓ Notario Único del Circulo de Puerto Wilches cuenta con un computador que tiene

- ✓ instalados auto parlantes y los programas JAWS y ZOOM TEXT, a su vez cuenta con línea directa para solicitar la atención mediante FENASCOL para las personas sordas
 - ✓ Maneja un lenguaje que sea más claro y de ser posible con señas cotidianas en caso que la persona no entienda lenguaje de señas colombiana.
 - ✓ Si algún usuario se torna agresivo, se toma control de la situación (es necesario que la persona en este caso se concentre en sus sentidos, respire profundamente y reconozca su rol) evitando situaciones que puedan generar discusiones o violencia.
- **5.4 Asesorar:** 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. Por lo que este despacho:
- ✓ Brinda 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.
 - ✓ Escuchar atentamente la exposición del problema del usuario. Si es necesario interrumpirlo para aclarar algo, se debe hacer 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 nuestra competencia se debe indicar ser posible, por lo que se dirigirá al usuario al lugar donde le pueden dar respuesta efectiva a su solicitud / inquietud.
 - ✓ Dependiendo del tipo de discapacidad del usuario, se solicitará el apoyo de una persona idónea para facilitar la comunicación con el usuario (por ejemplo, intérprete de lengua de señas colombiana.
 - ✓ Identificar la capacidad de comprensión, por lo cual se deben 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.
 - ✓ Confirmar que la persona comprendió y está entendiendo la información.
 - ✓ Considerando que las personas pueden expresar su voluntad sin recurrir al lenguaje oral, prestar 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.
 - ✓ Ofrecer al usuario y a su familia alternativas distintas a la interdicción en relación con el aspecto que desean proteger (por ejemplo, protección del patrimonio).
 - ✓ Asegure 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
- 3) toma de decisión. En cualquiera de los momentos de participación o en todos ellos, la persona con discapacidad deberá contar con los apoyos o ajustes razonables requeridos.

- **5.6 CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO.** Evaluar internamente la manera en la que se están prestando los servicios y de esta manera identificar aspectos susceptibles de mejora en el marco de garantía de la inclusión.

6. GESTIONES MÁS RECURRENTES. Sobre las gestiones o trámites más frecuentes, es importante señalar que están las compraventas y reconocimientos de documento privado. El primero el cual se debe dar bajo la solemnidad de escritura pública que dentro del deber funcional de los notarios está recibir, extender y autorizar las declaraciones que conforme a las leyes requieran escritura pública y aquellas a las cuales los interesados quieran revestir de esta solemnidad y el segundo Autorizar el reconocimiento espontáneo de documentos privados. pero ambos con igual importancia al momento de la firma del usuario es por eso que aparte de el protocolo realizado para atender a las personas en condición de discapacidad también se acude a lo contenido en el decreto ley 960 de 1970 que en sus artículo 35, 16, 39 y 40.

