

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MOVILIDAD REDUCIDA Y DE ORDEN PREFERENCIAL.

INDICE:

1. Introducción	Pág. 1
2. Definición	Pág. 2
3. Objetivos	Pág. 3
4. Principios	Pág. 3
5. Para la atención inclusiva	Pág. 4
5.1. Accesibilidad	Pág. 4
5.2. Trato inclusivo	Pág. 4
5.3. Ajuste razonables	Pág. 4
6. Apoyo para la toma de decisiones	Pág. 5
7. Directivas Anticipadas.	Pág. 8

MISION

Nuestra misión en este aspecto, es la prestación a los discapacitados de los servicios públicos notariales que soliciten y necesiten, buscando siempre servirles y entregarles un servicio ágil, completo oportuno, tratando alcanzar su total satisfacción y suma complacencia con la labor y el servicio prestado a esta necesitada población.

VISION

La Notaria séptima del Círculo de Cartagena se esfuerza en todo tiempo por ser eficiente y eficaz en cada servicio notarial entregado a los discapacitados, procurando la celeridad y puntualidad en los trámites notariales, y buscando que los usuarios y clientes, se sientan complacidos por el servicio recibido en forma oportuna, segura y confiable.

1. INTRODUCCIÓN

Ha sido una constante en la historia de la humanidad, la discriminación de las personas con discapacidad. Tanto así, que en la familia en las que había una persona con discapacidad, las mantenían encerradas en sus casas o en instituciones para garantizar su aislamiento de la sociedad y por lo tanto, se daba la negación absoluta de los derechos de las personas con discapacidad, su marginación total de la interacción social y la utilización de figuras sustitutivas de la voluntad como la interdicción para abordar la toma de decisiones de estas personas consideradas por el derecho incapaces de ejercer derechos o adquirir obligaciones.

La discapacidad fue evolucionando, durante la segunda mitad del siglo XX en el que se aborda la discapacidad como una condición médica que debe tratarse con el fin de ser curada y en el que se adopta el modelo rehabilitador; dejando atrás el concepto de discapacidad asociados a asuntos sobrenaturales y religiosos. Mas adelante se buscó la intermediación siempre con la procura de la llamada “protección”.

Por motivo de la vulneración de derechos de la población con discapacidad, en los años 1970s un movimiento político mundial de las personas con discapacidad, se enmarcaron sobre la postura en la reivindicación de la discapacidad como una manifestación de la diversidad humana. Por lo que conllevó a la Organización de las Naciones Unidas a negociar y aprobar en 2006 el primer tratado de derechos humanos del milenio sobre los derechos de las personas con discapacidad.

Por lo tanto, el Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) adoptó de esta manera **el modelo social de la discapacidad**, que establece que la discapacidad es la interacción de la persona diversa con barreras que la sociedad le impone para el ejercicio de derechos en igualdad de condiciones con las demás.

Desde la ratificación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en el año 2008, hemos asumido un modelo centrado en las personas, el respeto de sus derechos y el fomento de su independencia y autonomía, el cual nos desafía a abandonar el asistencialismo y generar las condiciones que permitan a las personas de condición con discapacidad su plena inclusión social.

2. DEFINICIONES:

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

- **ACTOS JURÍDICOS CON APOYO.** Son aquellos actos jurídicos que se realizan por la persona titular del acto utilizando algún tipo de apoyo formal.
- **TITULAR DEL ACTO JURÍDICO.** Es la persona, mayor de edad, cuya voluntad y preferencias se manifiestan en un acto jurídico determinado.
- **APOYOS.** Los apoyos de los que trata la presente ley son tipos de asistencia que se prestan a la persona con discapacidad para facilitar el ejercicio de su capacidad legal. Esto puede incluir la asistencia en la comunicación, la asistencia para la comprensión de actos jurídicos y sus consecuencias, y la asistencia en la manifestación de la voluntad y preferencias personales.
- **APOYOS FORMALES.** Son aquellos apoyos reconocidos por la presente ley, que han sido formalizados por alguno de los procedimientos contemplados en la legislación nacional, por medio de los cuales se facilita y garantiza el proceso de toma de decisiones o el reconocimiento de una voluntad expresada de manera anticipada, por parte del titular del acto jurídico determinado.
- **AJUSTES RAZONABLES.** Son aquellas modificaciones y adaptaciones que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones que las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.
- **VALORACIÓN DE APOYOS.** Es el proceso que se realiza, con base en estándares técnicos, que tiene como finalidad determinar cuáles son los apoyos formales que requiere una persona para tomar decisiones relacionadas con el ejercicio de su capacidad legal.
- **ATENCIÓN INCLUSIVA:** Trato digno y respetuoso que debe brindarse a todas las personas, sin distinción alguna, en la prestación de un servicio público o privado.
- **AUTONOMÍA:** Capacidad que tiene una persona de establecer sus propias normas y regirse por ellas a la hora de tomar decisiones. Este concepto abarca características y elementos como los siguientes:
- **BARRERAS:** Cualquier tipo de obstáculo que impide el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Las barreras pueden ser: Actitudinales, Comunicativas y físicas.
- **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, Intelectual o cognitiva y Física.

3. OBJETIVO:

Este documento presenta información, lineamientos, indicaciones y recomendaciones generales para el “proceso de atención” al cliente con **discapacidad y movilidad reducida** que presentan condiciones especiales, y que para nosotros son clientes preferenciales.

Día a día, la Notaría Séptima del Círculo de Cartagena y sus colaboradores, venimos fortaleciendo un modelo que favorezca la atención a las personas con diversidad funcional, el respeto de sus derechos, y el fomento de su independencia y autonomía, tratando generar las condiciones que permitan a las personas con discapacidad, su inclusión, asistencia y participación en los servicios prestados por la entidad.

4. PRINCIPIOS:

La notaría procura garantizar:

1. Dignidad.
2. Autonomía.
3. Primacía de la voluntad y preferencias de la persona titular del acto jurídico.
4. No discriminación.
5. Accesibilidad.
6. Igualdad de oportunidades.
7. Celeridad.

5. PARA LA ATENCIÓN INCLUSIVA:

Todos los colaboradores que laboren en la Notaría Séptima del círculo de Cartagena, deberán implementar los protocolos de atención de personas con discapacidad, movilidad reducida y de orden preferencial. Así prestando un servicio de calidad a nuestra comunidad en general, asegurando la disposición de recursos físicos y tecnológicos, en procura de cumplir el objetivo planteado por la ley. Se debe tener en cuenta los ajustes razonables y los siguientes aspectos generales con el fin de dar un servicio de calidad a nuestros usuarios:

- Accesibilidad de la instalación.
- Saludar y presentarse antes de comenzar la atención.
- Preguntar a la persona su nombre y establecer un trato cercano pero respetuoso.

- Emplear un lenguaje correcto: se dice “persona en situación de discapacidad” o “persona con discapacidad”.
 - Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
 - Permitir que las personas con discapacidad hablen por sí solas.
 - Evitar dirigir la palabra o mirada solo a los acompañantes.
 - No tratar a la persona como si fuera un niño o incapaz de entender la información suministrada.
 - Entregar la información de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
 - Asegurarse de que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo, se deberá buscar otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos.
 - Permitir tiempos de reacción y comunicación más prolongados. Algunas personas (por deficiencias del habla u otra discapacidad) requieren más tiempo para la comprensión del mensaje.
 - Si el proceso demanda de otras intervenciones, tiempos de espera o desplazamiento adicional, se debe mantener informado al cliente. Si el colaborador debe desplazarse de su puesto de trabajo, debe solicitar apoyo de sus compañeros, del personal de vigilancia o de los profesionales del área de experiencia de clientes, según el caso, procurando siempre la asistencia y la disposición de alternativas y herramientas para la atención integral de la necesidad del cliente.
 - Realizar una despedida amable, con validaciones de conformidad del servicio, presentando los canales tecnológicos disponibles para su uso y comodidad, que podrían evitarle desplazamientos en futuras necesidades del servicio.
- **Para las personas con discapacidad física (personas que usan silla de ruedas, bastones, andadores, etc.):**
 - No se debe empujar la silla de ruedas de una persona o tomarla del brazo cuando camina con dificultad, **sin antes contar con su aprobación.**
 - **Se debe preguntar al cliente si necesita ayuda y cómo le puede auxiliar con la movilidad**, especialmente si hay problemas de accesibilidad. En caso de que su respuesta sea positiva, es él o ella quien debe dirigir la ayuda. Si el colaborador se encuentra de pie, debe buscar en qué sentarse o ponerse en cuclillas.
 - Si el puesto desde el cual realiza la labor es muy alto o no cuenta con las condiciones necesarias para la accesibilidad, deberá buscar **alternativas de acercamiento y asistencia al cliente**, desplazándose del puesto de trabajo o haciendo **uso de las herramientas y tecnología disponible para la atención**

integral del servicio (Se trata de disponer y acercar el servicio). Esta recomendación también aplica para la asistencia de personas de estatura baja en espacios con altura superior a la capacidad de su alcance.

- La silla de ruedas o los elementos de apoyo, hacen parte del espacio y privacidad de la persona con discapacidad. No se apoye ni la mueva sin su permiso.

- **Para las personas con discapacidad visual (personas con baja visión o personas ciegas):**

- Al saludar, esté atento, es posible que la persona extienda la mano o trate de coger la del colaborador para hacerle saber que quiere saludarlo.
- Sea lo más descriptivo posible respecto al proceso, cite el paso a paso con la información de manera detallada. El proceso se debe realizar en iguales condiciones de acceso a la información respecto a una persona que no tiene discapacidad visual.
- Pregúntele si hay otra u otras personas presentes, que lo estén asistiendo en sus consultas o trámites.
- Si requiere ausentarse, debe informarlo al cliente y mantenerlo enterado del proceso que se está realizando, si es del caso, describiendo cada actividad que se realiza.
- Utilizar términos que apunten directamente a la orientación espacial, como “a su izquierda”, “a su derecha”, etc.
- Si requiere tomarle la mano para un proceso de huellas, firmas o desplazamiento, es importante indicarlo previamente.
- En estos casos, se debe enfatizar más en el lenguaje verbal que de gestos.
- Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad al cliente, tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro para la persona ciega.

6. APOYO PARA LA TOMA DE DECISIONES:

Es importante tener en cuenta que, la interdicción judicial ya no existe para las personas con discapacidad, esta figura jurídica fue eliminada por la Ley 1996 de 2019. Ya no es posible comenzar este tipo de procesos ni valorar a las personas con discapacidad para indicarle al juez que es una persona incapaz.

La interdicción judicial era una medida que discriminaba y vulneraba derechos a las personas con discapacidad.

Las personas con discapacidad no tienen restricciones legales para ejercer su capacidad jurídica; la ley 1996 de 2019 protege el derecho de las personas con discapacidad a la capacidad jurídica en condiciones de igualdad con todas las demás. Esto significa que a

ninguna persona se le puede limitar o sustraer la capacidad jurídica por su discapacidad. Todas pueden tomar decisiones con independencia de si usan apoyos o no.

Las personas tienen derecho a acceder a apoyos para la toma de decisiones y para el ejercicio de su capacidad jurídica; la ley 1996 de 2019 protege el derecho a acceder a los apoyos necesarios para ejercer la capacidad jurídica en condiciones de igualdad. En esta norma, en general, se crean diferentes mecanismos para formalizar apoyos, se detalla la labor que deben cumplir las personas que proveen los apoyos, se establece un régimen de transición para quienes habían sido declarados interdictos con anterioridad y se detallan diferentes obligaciones de reglamentación y capacitación a cargo de varias entidades públicas, entre otras.

Por su parte, la ley 1996 de 2019 implementa la nueva figura denominada apoyo, que son diferentes tipos de asistencia que se presta a las personas con discapacidad para facilitar el ejercicio de la capacidad jurídica, es decir, para manifestar su voluntad para con el objetivo de crear, modificar y extinguir relaciones jurídicas, para llevar a cabo actos jurídicos en general.

Los apoyos pueden incluir asistencia para:

- Facilitar la comprensión de los actos jurídicos y sus consecuencias por parte de la persona con discapacidad.
- Facilitar la manifestación de la voluntad y las preferencias por parte de la persona con discapacidad.
- Representar a la persona en determinados actos cuando ella o cuando el juez así lo decidan.
- Interpretar la voluntad y las preferencias cuando la persona no pueda manifestar su voluntad.
- Honrar y hacer valer la voluntad de la persona en decisiones.

Todas las personas podemos necesitar y contar con apoyos en nuestra vida cotidiana; en el cual, podemos destinar a personas con el fin de en proveer apoyo, y esta/s función/es puede ser realizada por: familiares, amigos o personas en la comunidad.

Y es dependiendo del contexto y el proyecto de vida de la persona con discapacidad, los actos jurídicos que deseen designar, que pueden ser tan sencillos como comprar alimentos en el supermercado, recargar el celular, o tan complejos como administrar los bienes del patrimonio, ejercer los derechos como socios en personas jurídicas, entre otros.

Está a cargo del colaborador de la notaría séptima:

- Conocer a la persona.
- Conocer a las personas que hacen parte de la red de apoyo (familia y comunidad).

- Profundizar en los vínculos (de parentesco o no) que unen a las personas de la red de apoyo con la persona con discapacidad.
- Conocer las necesidades de decisión (titularidad de actos jurídicos) de la persona con discapacidad.
- Conocer las necesidades de apoyo (los tipos de apoyo, niveles, grados y las intensidades) que requiere la persona con discapacidad.
- Las necesidades de apoyo son dinámicas, las redes de apoyo (familiares y comunitarias) cambian, los vínculos se crean, se refuerzan, se debilitan, desaparecen.
- La valoración de apoyos es también un esfuerzo dinámico e inacabado, sus contenidos son ilustrativos, no definitivos, ni necesariamente permanentes.

6.1 INHABILIDADES:

La persona de apoyo en esta escritura pública declara que no se encuentran incursas en ninguna de las inhabilidades establecidas en el art. 45 de la ley 1996 de 2019, y en particular declara que no existe entre ella y el titular del acto jurídico litigio pendiente ni conflicto de interés. En caso de surgir una de estas inhabilidades, la persona de apoyo lo informará de inmediato al titular del acto jurídico con el fin de revocar el presente acuerdo y/o celebrar otro con una persona de apoyo diferente.

6.2 OBLIGACIONES GENERALES DE LAS PERSONAS DE APOYO.

Sin perjuicio de lo establecido en el titular del derecho, la persona de apoyo tiene las siguientes obligaciones de conformidad a lo establecido en el artículo 46 de la ley 1996 de 2019:

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

6.3 ACCIONES DE LA(S) PERSONA(S) DE APOYO.

Entre las acciones que puede adelantar la persona 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 determinado acto jurídico a su titular.
3. Representar a la persona en determinado acto jurídico para el cual fue designado.
4. Honrar la voluntad y las preferencias de la o el titular del acto jurídico, establecida a través de la directiva anticipada.

7. 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. Por lo cual, el titular de acto jurídico debe radicar la solicitud con la siguiente información:

- A. Ciudad y fecha de expedición del documento.
 - B. 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.
 - C. Si hay personas de apoyo colaborando con la creación del documento, se deberá dejar
 - D. Constancia de haber discutido con el titular del acto jurídico las consecuencias o
 - E. Implicaciones de los actos incluidos en las directivas para su vida.
 - F. La manifestación de voluntad de la persona titular del acto jurídico en la que señale las
 - G. Decisiones anticipadas que busca formalizar.
- . Firma de la persona titular del acto jurídico.

Así queda claramente reglado el trámite o protocolo que seguimos en nuestra Notaría 7ª del círculo de Cartagena, para la debida atención de los discapacitados.

MARIO ARMANDO ECHEVERRIA ESQUIVEL
NOTARIO SEPTIMO DE CARTAGENA