

# PROTOCOLO

## PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON CAPACIDAD LIMITADA O REDUCIDA



UNIÓN COLEGIADA DEL NOTARIADO COLOMBIANO





UNIÓN COLEGIADA DEL  
NOTARIADO COLOMBIANO

# EL PROPÓSITO

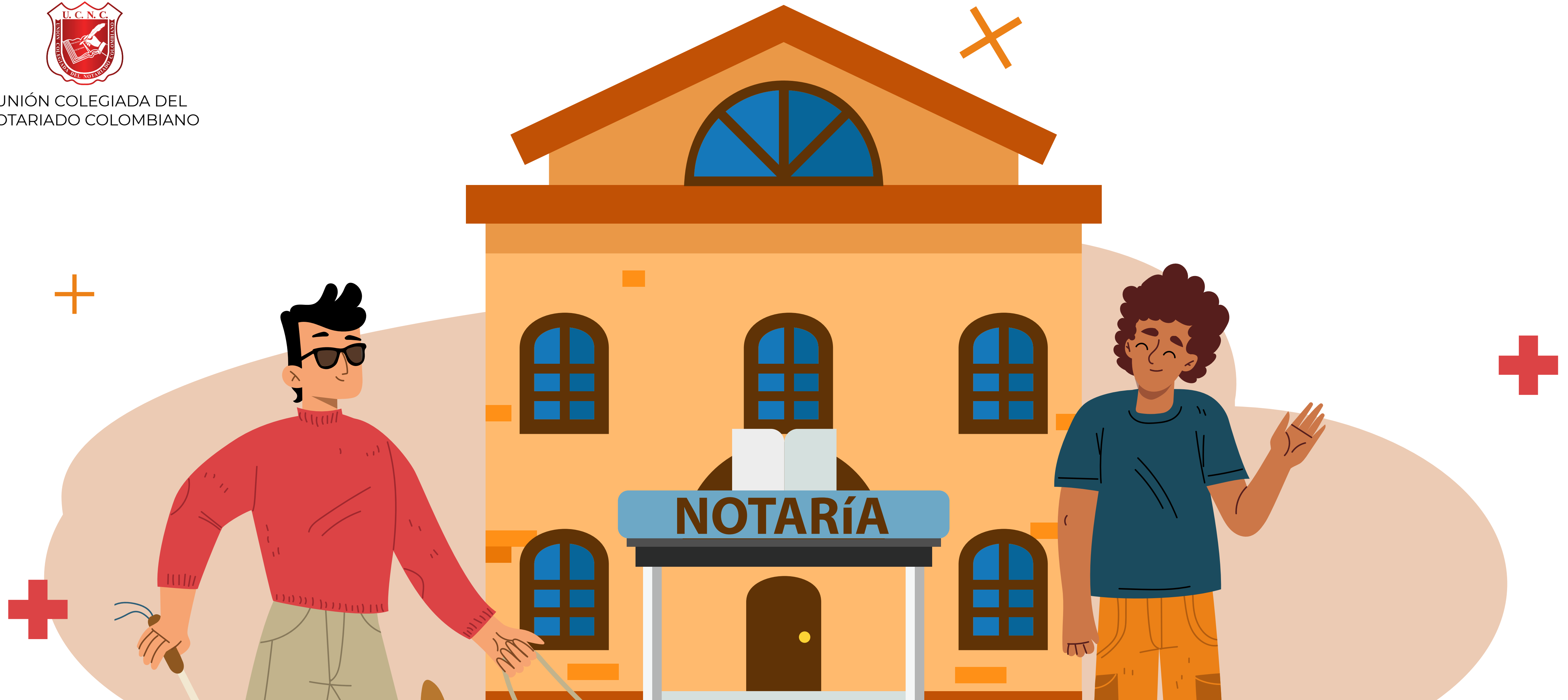


La presente guía busca constituir una herramienta práctica para los empleados de la notaría, mediante la implementación de pautas referidas a la prestación del servicio notarial para las personas con capacidad limitada o reducida.

En la notaría nos comprometemos a proporcionar un servicio inclusivo y accesible eliminando barreras y garantizando un entorno cómodo y digno.



UNIÓN COLEGIADA DEL  
NOTARIADO COLOMBIANO



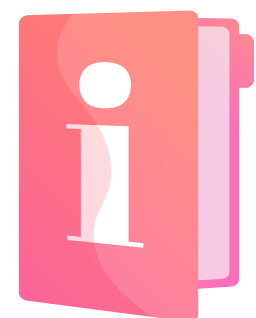
Con el fin de garantizar el acceso en condiciones de igualdad a los trámites y servicios notariales, a continuación, se presentan los principales elementos que la notaría debe contemplar a la hora de desarrollar su labor, así:



UNIÓN COLEGIADA DEL  
NOTARIADO COLOMBIANO

# PAUTAS COMUNES DE SERVICIO

- ◆ Salude y preséntese con nombre, cargo y dependencia a la cual pertenece.
- ◆ Al atender a un ciudadano con discapacidad, piense que se trata de una persona igual al resto de los ciudadanos e igual a usted.
- ◆ Sus expresiones corporales dicen más que sus palabras. Sonría, sea amable, trate con naturalidad a las personas y, sobre todo, con respeto, mas no con lástima.



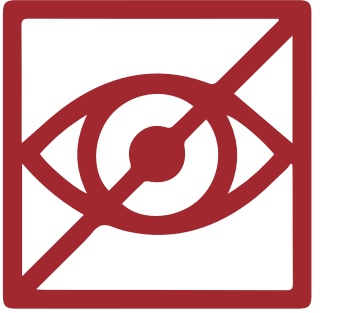


UNIÓN COLEGIADA DEL  
NOTARIADO COLOMBIANO

# PAUTAS COMUNES DE SERVICIO



- ◆ Tener una discapacidad no significa no entender: sea paciente y si debe volver a explicar, hágalo con calma y gentileza.
- ◆ Si la persona acude con guía, guía-intérprete o mediador, diríjase siempre al ciudadano con discapacidad y no a la persona de apoyo.

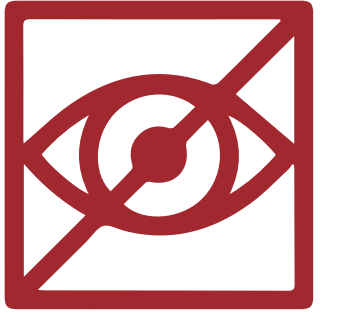


# PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL VISUAL (PERSONA CIEGA-BAJA VISIÓN)

- + Hable mirándole a la cara, en un tono normal (sin gritar), despacio y claro.
- + Evite el uso de palabras indeterminadas como: aquí, allá, ahí. Utilice términos espaciales más concretos como: “a su izquierda”, “detrás de usted”, “en frente suyo”, entre otros.

Diríjase a la persona con discapacidad visual, no a su acompañante, indagando acerca de lo que requiere.



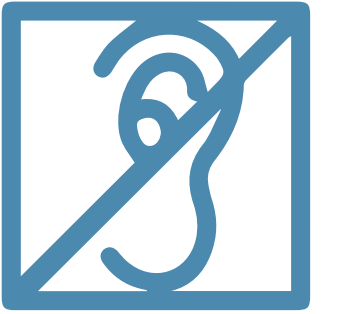


✚ Los animales de asistencia o animales guía pueden acceder como apoyo a las personas con discapacidad; de presentarse el caso, ubíquese al lado contrario del animal guía y no lo toque, dado que es como una extensión de la persona y puede molestarse. Los turnos preferenciales, deben ser leídos en voz alta.

✚ En caso de necesitar ayuda, ubíquese un paso delante y permítale que se soporte en su codo u hombro haciendo de guía para su desplazamiento. Evite caminar rápido o con movimiento fuertes. En caso de no aceptar el apoyo debe ser muy preciso al momento de dar indicaciones para facilitar la movilidad del usuario.

Deberá mantener a la persona constantemente informada sobre las acciones que se realiza para atender su solicitud.





# PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL AUDITIVA (PERSONA SORDA)

- + La forma más sencilla para comunicarse con una persona sorda que no está acompañada por un intérprete, es mediante intercambios de escritos. Escriba mensajes cortos, con letra grande, claramente legible y si la persona no sabe leer hágalo con paciencia, señas y dibujos.
- + Si la persona está acompañada de un intérprete de lengua de señas, hablele directamente a la persona sorda, no se dirija al intérprete.
- + Mire a la persona directamente a la cara y vocalice sin sobreactuar; no gire: asegúrese de que la persona sorda pueda verle los labios; así que ubíquese siempre de frente.
- + Hable en un tono normal y vocalice bien. Por más que levante la voz no le va a escuchar (a menos que la persona le pida que suba el volumen).

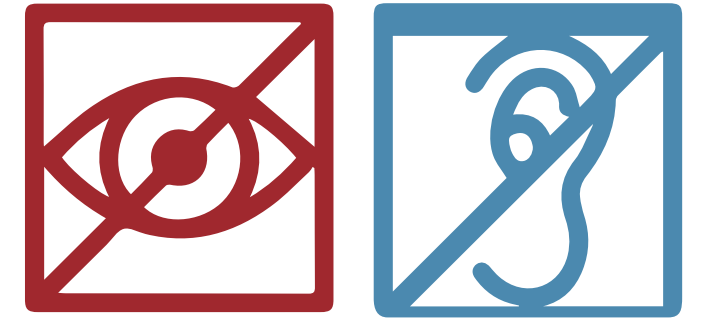






UNIÓN COLEGIADA DEL  
NOTARIADO COLOMBIANO

# PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL SORDO - CEGUERA (PERSONA SORDOCIEGA)



**La forma más sencilla para comunicarse con una persona sordociega es mediante ayudas comunicativas:**

- + Guía-intérprete o regletas en alto relieve. Por lo general estas personas siempre están acompañadas de un intérprete o asistente.
- + Mire a la persona directamente a la cara. Por obvias razones, no sustituya la comunicación verbal por gestos.
- + Los mensajes deben ser sencillos, con información corta y concisa.
- + Si el usuario posee resto auditivo se debe hablar a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz.





# PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA (MOTORA) O MOVILIDAD DISMINUIDA



- + Importante: esta condición no implica la afectación del funcionamiento cerebral de la persona. Tenga en cuenta que la discapacidad física (motora) no afecta el rendimiento intelectual de una persona. No se debe empujar la silla de ruedas de una persona o tomarla del brazo sin antes contar con su aprobación
- + Evite usar términos anticuados e inapropiados como: minusválido, inválido, tullido o lisiado.
- + Al dirigirse a una persona en esta condición, hágalo siempre de frente, cara a cara, y ponga las cosas a su alcance y altura, como en el caso de una persona en silla de ruedas: busque una silla y siéntese al frente para atenderla con calma y en igualdad de condiciones, a una distancia mínima de un metro para no invadir su espacio personal.





UNIÓN COLEGIADA DEL  
NOTARIADO COLOMBIANO



- + Los elementos de apoyo hacen parte de la privacidad del usuario. No se apoye, ni mueva sin su permiso los elementos.
- + Ayudar al usuario a la evacuación de manera ordenada y segura, verificando que no haya obstáculos en el camino.
- + En caso de que la notaría cuente con dos pisos en su infraestructura, se deberá brindar toda la atención en el primer piso o tener accesos adecuados como rampas o ascensor.
- + Si la persona usa muletas, prótesis u otras ayudas técnicas, el personal de la notaría no deberá cambiar de lugar sus muletas o cualquier otra ayuda técnica de la persona.



UNIÓN COLEGIADA DEL  
NOTARIADO COLOMBIANO



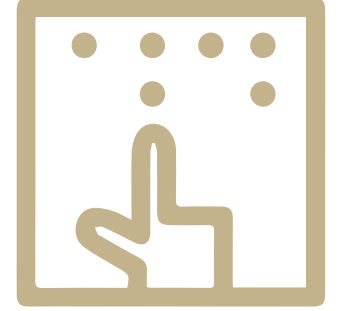
# DISCAPACIDAD INTELECTUAL O COGNITIVA

- + Personas con alteración de funciones intelectuales o cognitivas, no significa que sean personas incapaces.
- + No presione a la persona para ir a su ritmo intelectual. Ubíquese cerca y de frente a ella e ignore comportamientos que le parezcan extraños.
- + Utilice oraciones cortas y concisas; si la persona no le comprende rápidamente, sea tolerante y repita el mensaje con buena actitud. Trate a la persona de acuerdo a su edad, no como niño.





# DISCAPACIDAD MENTAL-PSICOSOCIAL



- + No es evidente a primera vista. Son muchas las enfermedades mentales existentes, cada una con sus rasgos y comportamientos propios.
- + Son personas que tienen alteraciones bioquímicas que afectan su forma de pensar, sentir y comportarse.
- + Estos ciudadanos no son violentos si son tratados adecuadamente con discreción, comprensión y respeto.
- + En caso de que la persona presente una crisis, permanezca tranquilo y ofrezca su ayuda como lo haría en cualquier otra situación.
- + Haga preguntas cortas y claras para identificar la necesidad de la persona.
- + Evite críticas, prejuicios, discusiones y actitudes no verbales que puedan irritar a la persona. Sea muy respetuoso.





# CRITERIOS PARA UN SERVICIO INCLUSIVO

## Accesibilidad de las instalaciones notariales.

- Se cuenta con una ventanilla de atención preferencial.
- Las señales están iluminadas, claras y legibles, situadas en una altura consistente.
- La información de la señalización de texto esta complementada con símbolos gráficos, relieve y en braille.
- El acceso por la entrada principal a las instalaciones de la notaría cuenta con una rampa favoreciendo el acceso de la persona de movilidad reducida.
- Los espacios de circulación como pasillos o corredores se encuentran libres de todo objeto susceptible de riesgo o accidentes.
- El servicio sanitario cumple con todas las normativas para el ingreso, aproximación frontal y lateral, barras de sujeción de acero inoxidable cromático, que brinda seguridad y comodidad.
- La notaría cuenta con módulos de atención que se adecuan para personas de movilidad reducida.





## Accesibilidad de las comunicaciones:

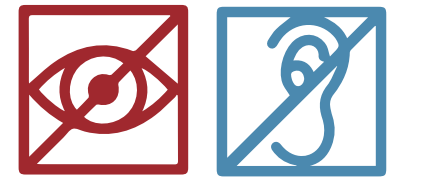
- La notaría cuenta con modelos de comunicación llevados a lengua de señas.
- Si el servicio se presta a una persona con baja visión, se usa tipografía grande, de alto contraste (tinta negra sobre papel blanco, por ejemplo)
- Se utiliza una terminología adecuada en los documentos expedidos por la notaría y en las demás comunicaciones divulgadas.





## Accesibilidad de la información:

- Toda información es suministrada con un lenguaje claro y sencillo.
- Se debe asegurar 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.
- 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. De igual manera, se ha identificado que esta información está totalmente legible, utilizando altos contrastes y sin utilizar materiales brillantes ni refractivos.
- En las diferentes dependencias, que comprenden la notaría, se dispone de elementos informativos que son visibles a los usuarios, y cuentan con lenguaje Braille (lenguaje para personas ciegas o con discapacidad visual).







- Para los textos escritos, se utilizará el tipo de letra más universal posible, como lo establece la Superintendencia de Notariado y Registro; no se utilizará negrilla y tampoco fuentes itálicas, oblicuas o condensadas.
- Por lo general, 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 debe estar impresa en sistema Braille y ubicada a una altura adecuada donde su centro geométrico esté al alcance del usuario con discapacidad visual.
- Facilidad en la navegación en la página web de la notaría.





## Trato inclusivo:

- Se prioriza en el turno de atención a la persona con capacidad limitada o reducida
- El personal notarial, está capacitado para (i) las tipologías de discapacidad; (ii) el abordaje y los niveles de autonomía e independencia de dichas personas; y (iii) un adecuado uso y apropiación del lenguaje y terminología incluyente.
- Cuando la persona esté acompañada por un familiar, amigo o cuidador, siempre se observa y se dirige la atención al usuario.





- 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”
- Siempre avise su llegada y su retiro del recinto.
- Se debe tener especial cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades, tales como:





EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado / inválido / lisiado	Personas con discapacidad
Minusválido / Defecto de nacimiento / Malformación / Postrado	Si se debe mencionar de manera específica el tipo de discapacidad, agregue los términos física, sensorial (auditiva o visual), mental (cognitiva o psicosocial) o múltiple
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 / Mudito / Mochito / Discapacitadito	



## AJUSTE RAZONABLES EN SERVICIO NOTARIAL.

Son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas para garantizar a las personas con capacidad limitada o reducida, el acceso y participación efectiva en los servicios, tales como:

- Enviar un documento de forma digital en formato Word para una persona con discapacidad visual que usa lector de pantalla.
- Realizar la atención en un lugar que no genere estrés.
- Utilizar un lenguaje menos técnico y más simple.
- Contar con materiales informativos acerca de trámites y servicios que sean de fácil lectura y en Braille.
- 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 electrónicos o cualquier otro medio de comunicación que resulte efectivo para expresarse.
- Recoger la huella digital o cualquier otro método que acredite la identificación, de quien no esté en condiciones de firmar un documento.
- Flexibilizar los trámites.





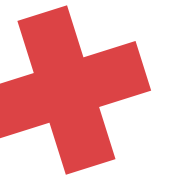
UNIÓN COLEGIADA DEL  
NOTARIADO COLOMBIANO



## APOYO EN LA TOMA DE DECISIONES

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.





## Para la identificación de apoyo se debe:

- Preguntar directamente al usuario si necesita apoyos, y cuáles. Nadie mejor que él para poder identificar cómo proceder.
- De necesitar identificar y definir apoyos, indague acerca de los siguientes aspectos, primero en una reunión privada con el usuario y, si es necesario, en un segundo momento con quien lo acompaña. De ser el caso se debe preguntar:
  - ¿Asistió acompañada a solicitar el servicio? De ser así, ¿qué relación tiene el acompañante con la persona con capacidad limitada o reducida?
  - ¿Cuál es la manera en que la persona con capacidad limitada o reducida emplea para comunicarse?
  - ¿El usuario sabe leer y escribir?
  - ¿El usuario comprende instrucciones?
  - ¿El usuario permanece atento?
  - ¿El usuario necesita que alguien le ayude a comunicar ideas?





Una vez cuente con estos datos, 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.

- Informe a quien fungirá como apoyo, acerca de las siguientes obligaciones:
  - Guiar sus actuaciones como apoyo conforme a la voluntad y preferencias de la persona con capacidad limitada o reducida
    - Mantener y conservar una relación de confianza con la persona con capacidad limitada o reducida.
    - Mantener la confidencialidad de la información de la persona a quien presta apoyo.
    - La persona de apoyo para la toma de decisiones deberá abstenerse de sustituir el consentimiento y la voluntad de la persona con capacidad limitada o reducida, a través de cualquier actuación u omisión.
  
- Se debe tomar medidas para que no se presente una sustitución de la persona con discapacidad en la toma de decisiones, por parte del apoyo.



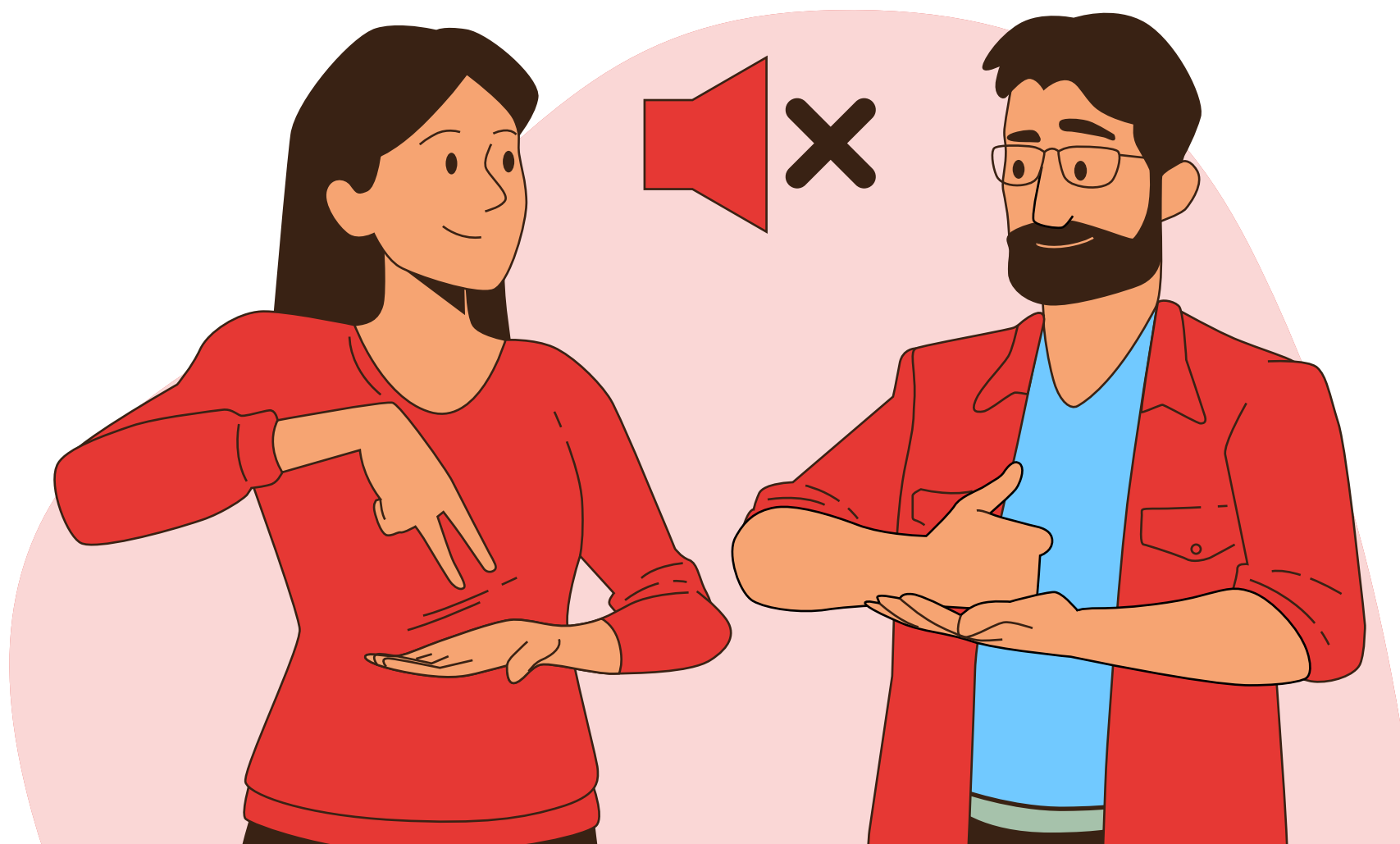


UNIÓN COLEGIADA DEL  
NOTARIADO COLOMBIANO



# CONVENIOS CON QUE CUENTA LA NOTARÍA COMO APOYO.

La Notaría al estar afiliada a la Unión Colegiada del Notariado Colombiano – UCNC, cuenta con el respaldo de convenios de entidades como la Federación Nacional de Sordos de Colombia – Fenascal –, y con la Asociación Colombiana de Sordociegos – SURCOE –, instituciones que son pioneras en nuestro país, y que propenden por la defensa de los derechos y la igualdad de las personas en situación de discapacidad o capacidad disminuida.



Uno de los beneficios con que cuenta la notaría para que las personas con discapacidad puedan llevar a cabo sus trámites, consiste en el acompañamiento de servicios de interpretación en lenguaje de señas colombiana, es decir, contamos con personas acreditadas y capacitadas que proporcionan ayuda y soporte para adelantar en debida forma cualquier servicio notarial que requiera la persona en situación de discapacidad o capacidad disminuida.



# HITOS DEL SERVICIO NOTARIAL.

Las pautas antes señaladas marcan un importante desarrollo en la prestación del servicio notarial, en los cuales, se deben desplegar acciones concretas para superar las barreras físicas, de comunicación y actitudinales.

## RECEPCIÓN:



## Primer encuentro de la persona con capacidad limitada o reducida, en la que se debe:

- Si el primer contacto del usuario es con un vigilante, no se le debe solicitar que exponga su problemática. Simplemente se le debe indicar ante quién dirigirse o cómo solicitar un turno de atención prioritaria.
- Permitir siempre el acceso de perros guía y otros animales de apoyo a las instalaciones de la notaría.
- Preguntar al usuario qué servicio requiere. En el evento en que el usuario no tenga certeza de a qué servicio recurrir, orientaremos el servicio.
- Verificar que se cuenta con los elementos necesarios para asegurar la accesibilidad física, a las comunicaciones y a la información.





- Tener acceso a las herramientas Jaws, Zoom Text o cualquier otro software lector de pantalla, descargado en computadores que puedan ser utilizados por la persona usuaria. Herramientas gratuitas que solo requieren ser descargadas.
- Tener especial cuidado con los 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, emplearemos siempre lenguaje de fácil lectura.
- Ayudar a la comunicación con gestos naturales que le sirvan de apoyo, sin sobrereactuar.
- Considerar concentrar en una sola oficina la realización del trámite, para que la persona no deba transitar por uno y otro módulo.





## REALIZACIÓN DEL SERVICIO NOTARIAL.

En la recepción, extensión, revisión, otorgamiento y autorización de la escritura pública, la persona con capacidad limitada o reducida y, de acuerdo a cada caso, contará con un acompañamiento de un guía de interprete o apoyo para facilitar la comunicación con el usuario (por ejemplo, intérprete de lengua de señas colombiana, psicólogo o trabajador social), quien realiza los ajustes que el caso particular exige.

En otros casos, contará con el mismo apoyo para la prestación de los demás servicios notariales que sean solicitados, recordando siempre que la persona de apoyo es un “acompañamiento” o “facilitador” del trámite, más no la encargada de asumir posiciones o decisiones que son UNICAMENTE del usuario en condición de discapacidad.





UNIÓN COLEGIADA DEL  
NOTARIADO COLOMBIANO



### **Fuentes de consulta:**

#### **Constitución Política de Colombia**

 Ley 982 de 2005

 Ley 1618 de 2013

 Ley 1996 de 2019

Software JAWS y ZOOM TEXT: <https://www.convertic.gov.co/641/w3-propertyvalue-36246.html>

Tutorial para descargar e instalar: <https://www.youtube.com/watch?v=AxjJrycgBdo>