



PROTOCOLO DE ATENCIÓN ESPECIAL



PROTOCOLO DE ATENCIÓN ESPECIAL

ENFOQUE

Este protocolo constituye una guía con procedimientos y orientaciones para mejorar la calidad del servicio y la capacidad de respuesta en la Notaria 15 del Círculo de Bogotá. Se presenta como una herramienta para la entidad y en especial para los encargados de la atención directa con la población que explica la forma de manejar la interacción con los ciudadanos en situación de vulnerabilidad, discapacidad y en general parte de la población con acceso preferencial, bajo los parámetros adecuados a las diversas necesidades de estos y dando la oportunidad de atender a sus requerimientos de forma integral, respetuosa y con calidad. Se espera que las características del buen servicio descritas en este documento se materialicen en acciones en pro de la satisfacción de los ciudadanos y de la mejora continua de la Notaria.

INTRODUCCIÓN

Uno de los deberes centrales del Estado, es brindar al ciudadano servicios oportunos y de calidad, y esto implica, garantizar el acceso a trámites, servicios e información en condiciones de igualdad para el goce efectivo de los derechos de todos.

Así, la Notaria 15 del Círculo de Bogotá asume esta responsabilidad mediante la creación de estrategias enfocadas al respeto de derechos, fomento de participación, independencia, autonomía y generación de condiciones que permitan la plena inclusión social. Entre estas estrategias se encuentra el diseño de la presente guía con lineamientos, indicaciones, información y recomendaciones generales para la actuación en el proceso de la atención de los clientes en condiciones preferenciales. El objetivo final es promover la adaptación de procedimientos en búsqueda de la minimización de barreras al momento de prestar el servicio, además de la facilitación y disponibilidad de este para toda la población. Lo anterior a través de la descripción detallada y estructurada de los atributos de un buen servicio para adultos mayores, mujeres en estado de embarazo, personas con discapacidad, personas en situación de vulnerabilidad, personas pertenecientes a grupos étnicos minoritarios, personas con orientación sexual o identidad de género diversas, niños y jóvenes; conformando una herramienta con procedimientos guía para los funcionarios de las distintas áreas de la Notaria, buscando así la estandarización de los protocolos para la

población con derecho a atención preferencial en la entidad y la promoción del correcto desempeño por parte de los funcionarios en favor a la respuesta integral, con calidad, equidad y que cumpla con los requerimientos de los ciudadanos que la requieran.

Para lograr la accesibilidad en las diferentes áreas de la Notaria 15 del Círculo de Bogotá, es necesario generar una transformación cultural al interior de la misma, en la que cada una de las Áreas que la conforman, posean las habilidades y el conocimiento que permita la atención incluyente y de calidad, sin barreras, comprendiendo su contexto y sus amplias capacidades para participar e intervenir en la gestión de las funciones Notariales.

La Notaria quince (15) del CIRCULO DE BOGOTA, en cabeza y gerenciamiento del NOTARIO DANIEL BAUTISTA ZULUAGA, presenta este protocolo de atención, para que sea aplicado en cada una de las áreas, lo que requiere su amplia y consciente difusión con los trabajadores que la componen, y así facilitar la accesibilidad, atención, orientación y prestación de servicios amplios para la población en situación de vulnerabilidad y/ situación de o discapacidad.

MARCO NORMATIVO

- La constitución Política de Colombia, artículo 13 del Capítulo 1 sobre los derechos fundamentales que establece: “Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real, efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan”.
- Ley 1346 de 2009, que ratificó la “Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población. Colombia al haber ratificado la Convención, es uno de los países que está en la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que los demás.

- Ley Estatutaria 1618 de 2013, que garantiza el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, la cual garantiza y asegura el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad.
- I Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso-administrativo, capítulo II, artículo 5, numeral 6, basado en el artículo 13 de la Constitución política menciona como las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general cualquier persona que se encuentre en un estado de indefensión debe recibir atención especial y preferente.
- La Ley 762 de 31 de Julio de 2002 declara exequible a la “Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad” dispuesta por la Organización de los Estados Americanos OEA y en donde se determina la necesidad de garantizar la inclusión y evitar la discriminación en todos los aspectos, incluyendo el servicio al cliente.
- En instrumentos internacionales de derechos humanos de las Naciones Unidas y en instrumentos de derechos humanos de la Organización de los Estados Americanos OEA se establecen los derechos preferenciales de los adultos mayores, planes de acción internacional sobre el envejecimiento y resoluciones sobre la salud y el envejecimiento.
- El Decreto 103 de 2015 contiene la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, especificando en el capítulo II directrices acerca de la accesibilidad.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones; en su artículo 8 resalta el criterio diferencial de accesibilidad, con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, y requiere que los sujetos obligados, a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulguen la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaboren formatos alternativos comprensibles para dichos grupos, asegurando el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en

especial adecuando los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.

- Decreto 019 de 2012, Ley Anti trámites, la cual dispuso en el artículo 13 como deber de las entidades del Estado que cumplan funciones administrativas, “establecer mecanismos de atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad”. Lo que requiere que todas las entidades realicen ajustes razonables, con el fin de eliminar cualquier barrera que impida a una persona con discapacidad, acceder a un bien o servicio que se encuentra disponible para los demás ciudadanos. Accesibilidad a los espacios físicos.
- Ley 082 de 2005, la cual en su artículo 2 establece la Lengua de Señas en Colombia que necesariamente la utilizan quienes no pueden desarrollar lenguaje oral, se entiende y se acepta como idioma necesario de comunicación de las personas con pérdidas profundas de audición y, las sordociegas, que no pueden consiguientemente por la gravedad de la lesión desarrollar lenguaje oral, necesarios para el desarrollo del pensamiento y de la inteligencia de la persona, por lo que debe ser reconocida por el Estado y fortalecida por la lectura y la escritura del castellano, convirtiéndolos propositivamente en bilingües.
- Decreto 1538 de 2005, que reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997, establece los lineamientos de accesibilidad física, que debe efectuarse en el diseño y ejecución de obras de construcción, ampliación, adecuación y modificación de edificios, establecimientos e instalaciones de propiedad pública o privada, abiertos y de uso al público.
- Norma Técnica Colombiana de accesibilidad NTC 6047 de 2013, esta norma establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones.
- Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por las Naciones Unidas en el año 2006, ratificada en Colombia, haciendo parte del ordenamiento constitucional del país.

Teniendo en cuenta el marco normativo y el contexto colombiano en general se considera a población preferencial o en situación de vulnerabilidad a los grupos que se describirán

brevemente a continuación teniendo en cuenta los Lineamientos de Inclusión e Interculturalidad y el marco normativo referenciado anteriormente:

Adultos mayores: Personas que superaron los 60 años y que dependiendo de sus experiencias, transiciones o eventos han envejecido y transcurrido procesos de desarrollo y deterioro.

Personas con discapacidad: Se refiere a la no existencia de plenas capacidades de orden físico, sensorial, cognitivo o comportamental, lo cual conlleva la existencia de una mayor dificultad en el normal desarrollo en determinado medio, lo cual puede minimizarse con la adaptación de ambientes incluyentes.

Discapacidad física: personas cuya movilidad, desplazamientos y ejecución de funciones básicas se encuentran afectadas o limitadas de manera definitiva, en mayor o menor medida, como consecuencia de factores congénitos, enfermedades degenerativas de cualquier origen, o por efecto de un accidente.

Discapacidad sensorial: personas cuya percepción mediante los órganos de los sentidos se encuentra disminuida, limitada o inexistente dada la carencia de ellos. En esta categoría se contemplan personas invidentes, con discapacidad auditiva, discapacidad gustativa, discapacidad olfativa y discapacidad somatosensorial, entre otros. Una clasificación general a tener en cuenta debido a la diferenciación de las herramientas o estrategias requeridas según corresponda la condición del ciudadano es:

- Discapacidad visual: Carencia o disminución de la capacidad de visión.
- Sordoceguera: Discapacidad multisensorial que impide o limita la capacidad de ver y oír.
- Hipoacusia: Disminución de la capacidad de auditiva con un rastro auditivo.
- Ceguera total: Pérdida o ausencia total de la visión.
- Baja visión: Disminución de la capacidad de visión con un resto visual.

Discapacidad cognitiva: limitaciones leves o sustanciales en la interacción con el entorno como producto de un desarrollo de habilidades cognitivas incompletas o insuficientes durante el proceso de gestación, crecimiento o aprendizaje.

Discapacidad comportamental: personas cuya relación con el entorno se ve afectada negativamente y de manera particular, como producto de las conductas que emite, las cuales pueden presentar síntomas aislados o diagnósticos clínicos.

Personas en situación de vulnerabilidad: Se consideran en vulnerabilidad a las víctimas de violencia, desplazados o personas en situación de pobreza extrema.

Personas pertenecientes a grupos étnicos minoritarios: Como su nombre lo indica, abarca las comunidades y los grupos étnicos minoritarios reconocidos y amparados por la

Constitución Política de Colombia de 1991, ya que estas enriquecen la identidad y el legado cultural de la nación colombiana.

Afrocolombianos: comprende las comunidades negras o de ascendencia afrocolombiana, con cultura y tradiciones propias, que se ubican principalmente en las zonas pacífica y andina del país.

Raizales: grupo poblacional que tiene sus raíces geográficas en el archipiélago de San Andrés y Providencia, así como raíces culturales afroantillanas con identidad caribeña y nacionalidad colombiana.

Palenqueros: ciudadanos originarios del municipio de San Basilio de Palenque, departamento de Bolívar, donde se habla el palenquero (lenguaje criollo).

Pueblos indígenas: personas con ascendencia amerindia que se autorreconocen como pertenecientes a pueblos y comunidades indígenas con una tradición, lengua, organización social y cosmovisión propias.

Pueblos rom o gitanos: comunidad con tradición cultural propia, originarios de Rumania, y tradición nómada, que cuentan con idioma propio (romaní o romanés).

Personas con orientación sexual o identidad de género diversas LGBTIQ+: Es un sector poblacional que como colectivo se integra de lesbianas (mujeres sexual y emocionalmente atraídas por otras mujeres), gais (hombres con atracción sexual y emocional por otros hombres), bisexuales (hombres y mujeres atraídos/as emocional y sexualmente tanto por mujeres como por hombres), personas transgénero (que deciden someterse a una práctica médica para cambiar su sexo biológico), intersexuales (anteriormente conocidos como hermafroditas, son personas que fisiológicamente presentan características sexuales masculinas y femeninas en sus genitales internos y externos) y queer (personas que no se sienten identificadas con ningún género). En conjunto, este colectivo de diversidades acuña el acrónimo LGBTIQ+ (el signo + alude al resto de diversidades sexuales y de género)

ACCESIBILIDAD A LOS ESPACIOS FÍSICOS

Los espacios no accesibles limitan la autonomía de las personas y su posibilidad de elección e interacción con el entorno, por lo que es importante acoger el concepto de accesibilidad universal, que significa estandarizar los espacios públicos y privados al igual que los sistemas de transporte, mobiliario, objetos y accesorios a la medida de todos; sin importar su edad, género, condición social, física, sensorial y cognitiva.

La falta de condiciones mínimas de acceso en los espacios físicos destinados a servir a los ciudadanos, es una realidad que viola derechos fundamentales de personas en situación de discapacidad y que impide la consolidación de una nación incluyente.

Los funcionarios de la Notaria 15 del Círculo de Bogotá, tendrán en cuenta la normatividad, reglamentos y lineamientos para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos, en especial lo indicado en el Decreto 1538 de 2005, realizando de manera progresiva, los ajustes razonables y pertinentes a cada una de ellas, para que las personas en condición de discapacidad “PCD” cuenten con la seguridad y el fácil acceso a sus instalaciones donde serán atendidos por los servidores, tales como:

- El acondicionamiento y señalización de zonas de estacionamiento para PCD o movilidad reducida. El ancho y el peso de las puertas.
- El acceso a los baños.
- Los posibles obstáculos que se puedan encontrar en los lugares de circulación (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente y materas mal ubicadas, entre otros).
- Los mostradores, ventanillas o puestos de atención al público, deben considerar el concepto de diseño universal, con el fin que las personas usuarias de sillas de ruedas y de talla baja, puedan tener un adecuado acceso y una fácil interacción con el servidor público.
- Señalización en braille, ranuras y texturas en el piso con el fin de facilitar la orientación de personas con discapacidad visual.
- Alarmas tanto auditivas como visuales.
- Contar con un mapa de ubicación, o plano en alto relieve en las instalaciones de la Notaria 15, que también se encuentre en Sistema Braille y/o en sistemas de audio o video.
- Generar, adquirir y/o acondicionar apoyos tecnológicos de acuerdo con las diversas discapacidades: adaptaciones acústicas, intérpretes, entre otros.
- Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente personas en condición de discapacidad de ceguera o sordoceguera, así como el ingreso de familiares o cuidadores, cuando lo requieran.

RECOMENDACIONES GENERALES PARA LOS FUNCIONARIOS DE LA NOTARIA 15 DEL CIRCULO DE BOGOTA.

- 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.

quincebogota@supernotariado.gov.co – www.notaria15.org

PBX: (601) 7455515

Bogotá - Colombia

- 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, según el caso, procurando siempre la asistencia y la disposición de alternativas y herramientas para la atención integral de la necesidad del cliente.
- Si el cliente requiere de un servicio prestado en el segundo o tercer piso de las instalaciones de la notaría y no puede desplazarse, el funcionario será quien se desplace hasta el lugar donde se encuentre el usuario en condición de discapacidad.
- 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.

¡UTILICEMOS UNA TERMINOLOGÍA APROPIADA!

Debemos tener cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad en condición de discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.

Nunca utilicemos los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad. El

término apropiado es personas en condición de discapacidad. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla. Tengamos en cuenta lo siguiente: Evitemos expresiones incorrectas como: discapacitado, defecto de nacimiento, enano, ciego, semividente, el sordo - mudo - sordomudo, hipoacúsico, inválido - minusválido - tullido - lisiado - paralítico, confinado a una silla de ruedas, mutilado, cojo, mudo, retardado mental - enfermo mental - bobo - tonto - mongólico, neurótico, esquizofrénico, epiléptico, aquejado por-.

Reemplacémosla por expresiones como: persona en condición de discapacidad, discapacidad congénita, persona con talla baja o persona con acondroplasia, persona ciega, persona en condición de discapacidad visual, persona con baja visión, persona sorda o persona en condición de discapacidad auditiva, persona hipoacúsica o persona con baja audición, persona en condición de discapacidad física, persona usuaria de silla de ruedas, persona con amputación, persona con movilidad reducida, persona que no habla en lengua oral, persona en condición de discapacidad intelectual, persona con neurosis, persona con esquizofrenia, persona con epilepsia, persona en condición de discapacidad...

TIPOS DE PROTOCOLOS Y PAUTAS DE ATENCION ESPECIAL:

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. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirarlo hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica que es innecesaria.
- 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 apoya ni la mueva sin su permiso.

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. Ejemplo: informarle que, con los datos suministrados, procederá a realizar las correspondientes consultas en el sistema.
- 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.
- Utilizar normalmente las palabras, sin considerarlas como términos tabúes. Ejemplo: “Observar”, “ver” o “mirar”.
- Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad al cliente, tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro para la persona ciega.

Discapacidad auditiva

- Ubíquese de manera que su cara esté iluminada.
- Háblele al cliente de frente, la persona necesita ver sus labios.
- Module con naturalidad, sin exageraciones en la gesticulación.
- Repita las indicaciones o la información si es necesario.
- No debe alzar exageradamente la voz, a menos que el cliente se lo solicite.
- Identifique si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje y

la comunicación por escrito.

- Por el solo hecho de llevar audífono, no significa que el cliente escuche claramente.
- Las personas sordas, son personas cuyo canal de acceso a la realidad es preferentemente visual. La lengua natural desarrollada por las personas sordas es la lengua de señas. Si se encuentra con una persona sorda que habla lengua de señas, revise si puede leer la información y apóyese escribiendo o entregando las guías en las cuales puede ir señalando la información de tal manera le pueda indicar visualmente la respuesta. Si no puede leer, o se identifican dificultades para comprender la información, y se acompaña de una persona “oyente”, recurra para apoyarse con éste para que intermedie en el proceso.

Discapacidad intelectual

- Si el cliente tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para que no se ponga nervioso.
- Asegúrese de que la persona comprendió la información suministrada.
- Entregue la información de manera sencilla y pausada.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.
- A menos que la persona esté declarado interdicto, está calificada para recibir el servicio.
- Si la persona no se expresa oralmente (casos más severos), se puede recurrir o permitir la asistencia de un tercero acompañante.

Discapacidad psíquica

- Es probable que este tipo de discapacidad no resulte evidente al primer momento de atender el cliente, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos, por tanto, es un mito que sean siempre personas alteradas o violentas.
- De presentarse que el cliente eleva la voz o se altera, se debe evitar hacer lo mismo o generar discusiones. En tal caso, es preciso mantener la serenidad y buscar apoyo de conformidad con el protocolo de atención a casos especiales.
- Busque soluciones concretas y reales a la situación o necesidad presentada, no dilate la situación.

- Tenga paciencia. Puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de comunicación.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.
- Hágale notar que usted lo entiende y se pone en su lugar.

Atención de adultos mayores y mujeres en estado de embarazo

- Si hay fila hacerlos ingresar de forma inmediata y asignar un turno prioritario.
- Asegurar asiento disponible para estos ciudadanos.
- Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención.
- Empatizar con la situación: puede proyectarse a usted mismo con 30 o 40 años más y tratar a la persona con la misma paciencia, amabilidad y respeto que desearía recibir.
- Asegurarse de que el mensaje satisfaga la necesidad o resuelva la duda.
- Repetir comedidamente el mensaje si es necesario.
- Retroalimente al ciudadano y cuestione acerca de dudas pendientes.
- Agradezca por dar la oportunidad de servirle.

Atención a niños y jóvenes

- Evitar el manifiesto de duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga.
- Preguntar para entender la situación.
- Llamarlos por su nombre y no usar apelativos como “chiquito” “niño”; entre otros.
- Hablarles claro y en un lenguaje acorde a su edad.

Atención a personas con personas en situación de vulnerabilidad

- Escuchar atentamente sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido de situaciones extremas.

Atención a personas pertenecientes a grupos étnicos minoritarios

- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si es necesario un intérprete.
- En el caso de hablar otro idioma, solicitar apoyo de un intérprete.
- Si no es posible las anteriores alternativas, pedir a la persona que explique con señas la solicitud.

Atención a personas (orientación sexual o identidad de género)

La atención brindada debe ser respetuosa e incluyente evitando a toda costa la discriminación por la orientación sexual o la identidad de género. Algunas recomendaciones generales son:

- Hay que reconocer que la identidad es definida por la persona en sí misma y debe respetarse.
- Respetar las expresiones de personalidad de la persona sin brindar miradas de extrañez u otro tipo.
- Dirigirse al ciudadano según su identidad de preferencia, sea él o ella, o con el nombre con el cual este identificado, independientemente si su documento de identificación registra un nombre o sexo contrario.
- Evitar comentarios o actitudes que demuestren no aceptación a los rasgos físicos o actitudes que realiza el ciudadano y que se consideran contrarios a los estereotipos normalmente aceptados.

¡PARA RECORDAR!

Las personas en condición de discapacidad tienen autonomía. Las personas en condición de discapacidad son ciudadanos como cualquier otro. Desde una visión clínica, las personas en condición de discapacidad auditiva no son mudas, dado que producen sonidos. Las personas en condición de discapacidad auditiva si hablan, pero en una lengua diferente. La lengua oficial para nuestro país es la Lengua de Señas Colombiana, reconocida por medio de la Ley 324 de 1996. Para las personas en condición de discapacidad sordoceguera es natural el

contacto físico durante la interacción. La información de tipo visual facilita la comprensión de la información y es de gran ayuda y relevancia para todos los ciudadanos, especialmente para aquellos en condición de discapacidad intelectual y auditiva. Las personas en condición de discapacidad auditiva, no siempre comprenden el español escrito y quienes sí lo hacen, ésta es su segunda lengua. Los ciudadanos en condición de discapacidad visual no siempre manejan la información a través de Sistema Braille, por lo tanto, es importante contar con información auditiva. Centrémonos en la atención en las capacidades de las personas y no en su condición de discapacidad.

La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por la ONU, define de manera genérica a quien posee una o más discapacidades como **persona con discapacidad**. En ciertos ámbitos, términos como «discapacitados», «ciegos», «sordos», etc., aun siendo correctamente empleados, pueden ser considerados despectivos o peyorativos, ya que para algunas personas dichos términos «etiquetan» a quien padece la discapacidad, lo cual interpretan como una forma de discriminación. En esos casos, para evitar conflictos de tipo semántico, se usan a veces las formas «personas con diversidad funcional» o «personas con discapacidad».

En situación de emergencia todos los ciudadanos que se encuentren en alguna oficina o dependencia son responsables de esta al momento de una emergencia, por lo cual es importante tener ciertos protocolos para manejar estas situaciones:

- Avisar inmediatamente al brigadista encargado de dicha oficina o piso.
- Efectuar un censo de los usuarios que se encuentren en la dependencia e informar a los organismos de emergencia.
- Tener a la mano el directorio y los números de emergencias institucionales y estatales.
- Identificar la señalización de salidas de emergencia y rutas de evacuación.
- Mantener las áreas de tránsito libres de objetos o elementos que puedan generar accidentes o percances con los ciudadanos.
- Acatar las instrucciones de los organismos de emergencia a cargo de la situación.

GLOSARIO

Es relevante tener en cuenta en LA NOTARIA 15 DEL CIRCULO DE BOGOTA, las definiciones de los términos más utilizados cuando se presta atención y servicios a ciudadanos en

condición de discapacidad y de esta forma reconocer, generar sensibilización y prácticas adecuadas para un trato respetuoso y de calidad.

Personas en condición de discapacidad: aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

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 buen, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Acciones afirmativas: políticas, medidas o acciones dirigidas a favorecer a personas o grupos con algún tipo de discapacidad, con el fin de eliminar o reducir las desigualdades y barreras de tipo actitudinal, social, cultural o económico que los afectan.

Acceso y accesibilidad: condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas en condición de discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, tanto en zonas urbanas como rurales. Las ayudas técnicas se harán con tecnología apropiada teniendo en cuenta estatura, tamaño, peso y necesidad de la persona.

Barreras: cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas que presentan alguna condición de discapacidad. Estas pueden ser:

- Actitudinales: aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con y/o en situación de discapacidad a los espacios, objetos, servicios y en
- Comunicativas: aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas en condición de discapacidad a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las

dificultades en la interacción comunicativa de las personas.

- **Físicas:** aquellos obstáculos materiales, tangibles o contruidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad por parte de las personas en condición de discapacidad.

Rehabilitación funcional: proceso de acciones médicas y terapéuticas, encaminadas a lograr que las personas en condición de discapacidad estén en condiciones de alcanzar y mantener un estado funcional óptimo desde el punto de vista físico, sensorial, intelectual, psíquico o social, de manera que les posibilite modificar su propia vida y ser más independientes.

Rehabilitación integral: mejoramiento de la calidad de vida y la plena integración de la persona en condición de discapacidad al medio familiar, social y ocupacional, a través de procesos terapéuticos, educativos y formativos que se brindan acorde al tipo de discapacidad.

Enfoque diferencial: es la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas.

Equiparación de oportunidades: proceso mediante el cual el sistema general de la sociedad, el medio físico y cultural, la vivienda y el transporte, los servicios sociales y sanitarios, las oportunidades de educación y trabajo, la vida cultural y social, y las instalaciones deportivas y de recreo se hacen accesibles para todos.

NOTARIA 15 Bogotá	PROTOCOLO DE ATENCIÓN ESPECIAL NOTARIA 15 DE BOGOTÁ	Fecha de Emisión: septiembre 2022
		Versión Inicial: 1
		Página 18 de 18

BIBLIOGRAFÍA

Ministerio de Salud, Balance Proceso Reglamentario Ley Estatutaria 1618 de 2013 por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad; Colombia junio 2017.

En:

[https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/documento-Manual de Protocolo para la Atención a personas en situación de discapacidad](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/documento-Manual%20de%20Protocolo%20para%20la%20Atenci%C3%B3n%20a%20personas%20en%20situaci%C3%B3n%20de%20discapacidad). Documento desarrollado por Colombia Accesible para la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.

Documento virtual de la convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Documento virtual del Servicio Nacional de la Discapacidad.

para constancia se firma este protocolo de Atención a personas en Situación de Vulnerabilidad hoy 30 de septiembre del año 2022.

DANIEL BAUTISTA ZULUAGA
NOTARIO QUINCE DEL CIRCULO DE BOGOTA

quincebogota@supernotariado.gov.co – www.notaria15.org

PBX: (601) 7455515

Bogotá - Colombia