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

LEY 1996 DE 2019

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN

2. CONCEPTOS BÁSICOS

3. CRITERIOS PARA EL SERVICIO INCLUSIVO

3.1. Accesibilidad

3.1.1. Accesibilidad de las instalaciones

3.1.2. Accesibilidad de la información

3.1.3. Accesibilidad de las comunicaciones

3.2. Trato inclusivo

3.3. Ajustes razonables

4. APOYOS PARA LA TOMA DE DECISIONES

4.1. Identificación de apoyos

4.2. Suministro de apoyos

4.3. Aplicación de salvaguardias

5. HITOS DEL SERVICIO

5.1. Disponer

5.2. Acoger

5.3. Registrar

5.4. Asesorar

5.5. Cumplimiento del objetivo

6. GESTIONES MÁS RECURRENTES

6.1. Trámites matrimoniales

6.2. Trámites de registro civil

6.3. Testamentos

6.4. Trámites de escrituración

6.5. Trámites de autenticación

1. INTRODUCCIÓN

La aprobación de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, es un hecho de gran importancia en los derechos humanos. En virtud de esto la discapacidad se asocia a barreras como: limitaciones físicas, mentales o sensoriales al entrar en interacción con el entorno y que impiden el pleno ejercicio de los derechos. Basado en esto, el Estado colombiano ha adquirido el compromiso de promover, proteger y asegurar el goce pleno, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, así como promover el respeto de su dignidad. Por ende, el Estado colombiano está llamado a garantizar un sistema de justicia inclusivo, que vele por el amparo efectivo de los derechos para todos y que elimine acciones que pueden configurar actos de discriminación o revictimización.

Con base a lo anterior, LA NOTARIA DE LA NOTARIA TERCERA DE CALI, se permite dar a conocer la implementación de la ley 1996 de 2019, por medio del protocolo de atención inclusiva para personas con discapacidad, el cual permite identificar y controlar las barreras que enfrentan dichas personas en los servicios de justicia y que también ofrece herramientas para hacer efectivo el derecho al acceso a la justicia para todos.

2. CONCEPTOS BÁSICOS

- ✓ **Acceso y accesibilidad**: Adaptación del entorno, instalaciones, servicios, productos y herramientas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones.
- ✓ **Acción sin daño**: Enfoque en prestar el servicio sin causar daños o impacto negativo al usuario.
- ✓ **Ajustes razonables**: Modificaciones y adaptaciones en el entorno, espacio, instalaciones y medios de apoyo, con esfuerzo proporcionado, para garantizar servicio en igualdad de condiciones para todos.
- ✓ **Apoyo para la toma de decisiones**: Tipos de asistencia que se prestan a la persona discapacitada para facilitar el ejercicio de su capacidad jurídica. Esto puede incluir la asistencia en la comunicación, asistencia para la comprensión de actos jurídicos y sus consecuencias y 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 del servicio.
- ✓ **Autonomía**: Capacidad que tiene una persona de establecer sus propias normas y regirse por ellas a la hora de tomar decisiones.
- ✓ **Barreras**: Cualquier tipo de obstáculo que impide el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Éstas pueden ser:
    - **Actitudinales**: conductas, palabras, frases, sentimientos, que impiden y/u obstaculizan el acceso en condiciones iguales de las personas con discapacidad al servicio.
    - **Comunicativas**: obstáculos que dificultan el acceso a la información, consulta, conocimiento y en general al proceso comunicativo de las personas con discapacidad.

- **Físico**: obstáculos materiales, palpables o construidos, que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios a 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, etc., 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.

✓ **Diseño universal:** Diseño de entornos (espacios, comunicaciones, objetos), programas y servicios, accesibles y usables por la mayor extensión posible de personas.

✓ **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**: Proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades y la posibilidad de acceder, participar, relacionarse y disfrutar del servicio, junto con los demás, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad.

✓ **Lectura fácil**: Consiste en incrementar el tamaño del interlineado, introducir un tipo de letra más grande del habitual, incluir imágenes fotográficas o ilustraciones realistas y evitar los conceptos abstractos y palabras complicadas.

✓ **Personas con discapacidad**: Personas que tienen limitaciones físicas, mentales, intelectuales o sensoriales. Tipos de discapacidad que pueden presentar los usuarios:

- **Discapacidad física**: personas que tienen una movilidad reducida de su cuerpo o requieren ayudas para manipular objetos.

- **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, por ejemplo, personas sordas, ciegas, sordo ciegas, etc.
- **Discapacidad intelectual/cognitiva**: personas cuyo proceso de procesamiento, aprendizaje y adquisición del conocimiento es diferente. Por ejemplo, personas con síndrome de Down o autismo. Discapacidad mental/psicosocial: personas cuyas funciones o estructuras mentales o psicosociales son diferentes. Por ejemplo, personas diagnosticadas con depresión, esquizofrenia, trastornos bipolares, entre otras.
- **Discapacidad múltiple**: personas en quienes se combinan varios tipos de discapacidad. Personas con barreras mucho más complejas.

✓ **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.

✓ **Trato digno**: Parte de la observancia de aspectos tales como respeto, amabilidad, empatía, inclusión, oportunidad, efectividad, disposición y reconocimiento.

3. CRITERIOS PARA EL SERVICIO INCLUSIVO

3.1 Accesibilidad.

3.1.1 Accesibilidad de las instalaciones.

Las zonas de circulación como pasillos y/o corredores cuentan con las consideraciones asignadas en la ley 1996 de 2019, algunas tales como:

- Acabados firmes, antideslizantes.
- Rampas con un espacio suficiente.

❖ En el acceso por la entrada principal a las instalaciones, entra perfectamente una persona en silla de ruedas.

❖ Los espacios se encuentran libres de todo objeto susceptible de generar riesgos o accidentes.

❖ 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.

❖ El baño situado en el primer piso de uso público, permite el ingreso de usuarios en silla de ruedas y cuenta con barandas de apoyo.

❖ 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.

❖ En las puertas de principal acceso se evitó las perillas y pomas de forma esférica y se implementaron manijas tipo palanca, las cuales pueden ser accionadas por cualquier persona, incluyendo personas amputadas de mano y personas con artritis.

❖ Se tiene ubicado en la planta del primer piso los servicios enfocados al público, de manera que toda persona puede acceder a todos los servicios sin necesidad de desplazarse a la segunda planta.

3.1.2 Accesibilidad de la información.

La notaría Tercera de Cali, es una entidad que da a conocer información sobre diversos temas de interés a la comunidad, es por eso que se garantiza que la información transmitida sea accesible para todo tipo de persona, esto se logra teniendo 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 tipo de persona.
- En las diferentes dependencias, que comprenden nuestro establecimiento, se dispone de elementos informativos que son visibles a los usuarios, y la mayoría de ellos cuentan con lenguaje braille (lenguaje para personas ciegas o con discapacidad visual).
- Se cumple con las normas técnicas de señalización para puntos de atención 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.

3.1.3 Accesibilidad de las comunicaciones.

Se utiliza una 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.

3.2 Trato inclusivo.

- Se da prioridad en el turno de atención a personas con discapacidad.
- Se maneja igualdad de condiciones en el trato y atención a todo ciudadano, sea discapacitado o no.
- El trato de atención al usuario es directamente con la persona encargada del trámite. En caso que sea una persona discapacitada y se encuentre en compañía de un familiar, amigo o cuidador, el trato es directamente con esta persona, se mantiene una actitud de escucha, se abstiene de realizar otras actividades o distracciones.
- Si es necesario firmar un documento y la persona con discapacidad visual sabe firmar, previamente se da lectura al documento por parte del funcionario y llegado al caso por la señora notaria.
- Se tiene cuidado con el lenguaje utilizado, ya que algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que se atenta contra su dignidad y sus capacidades, por ello se refiere a estas personas como “persona con discapacidad, no como discapacitado.”

3.3 Ajustes razonables.

Los ajustes razonables son requeridos según las características de cada situación concreta, por lo que demandan poner a prueba el ingenio y la innovación. A continuación, algunos de los ajustes razonables que se aplican en el establecimiento.

- Contar con materiales informativos acerca de trámites y servicios que son de fácil lectura.
- Utilizar un lenguaje menos técnico y más simple.

- ❖ Agendar al usuario en horarios en los que sea para él más fácil hacer presencia y prestar atención al trámite.
- ❖ Tomar la huella digital o cualquier otro medio que acredite la identificación de quien no está en condiciones de firmar un documento.

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 reunión privada con el usuario, y si es necesario, en un segundo momento con quien lo acompaña:
  - ¿Con quién vive la persona con discapacidad?
  - ¿Asistió acompañada a solicitar el servicio? ¿De ser así, qué relación tiene el acompañante con la persona con discapacidad?

- ¿Sabe leer y escribir?
- ¿Comprende las instrucciones y permanece atento?
- ¿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 y aunque no se cuenta con servicio de apoyo de organizaciones o personas especializadas en apoyo a comunicación con discapacidad, se sugiere a los usuarios la presencia de ellas para la prestación de un mejor servicio.
- 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:

- Si el primer contacto del usuario es un vigilante, no se le debe solicitar que exponga su problemática. Simplemente se le debe indicar a quien dirigirse o cómo solicitar un turno de atención.

• 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 en la recepción. Allí se debe dar la orientación al usuario acerca de cómo y a dónde dirigirse dentro de las instalaciones de la entidad. 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:

• La recepción cuenta con un computador, con plataforma de acceso a la información. (Es necesario que la persona en lo mayormente posible, sea capacitada en uso de plataformas de interpretación de lengua de señas colombiana).

• Suministro de información al usuario indicándole el lugar exacto a donde debe dirigirse, asegurándose de que lo haya comprendido. Si el usuario no entiende, se repite el mensaje con una frase más sencilla y/o con gestos naturales que sirven de apoyo sin sobreactuar.

• Si algún usuario se torna agresiva, 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.

• Brindar al usuario información acerca de los procesos y procedimientos para la solución de inquietudes, utilizando métodos alternos de transmisión informativa (visual, sonoro y táctil) esto de acuerdo con la discapacidad de la persona.

- Adaptar la sala de audiencias de conciliación u oficina de asesorías, para que allí puedan utilizarse modos diferenciales para transmitir información, para esto se puede hacer instalaciones de pantallas y/o monitores en los cuales se muestre de manera efectiva la información que se desee suministrar.

5.5 Cumplimiento del objetivo.

Para dar cumplimiento a este objetivo, es necesario 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 la escrituración, compraventa e hipoteca de predios, testamentos, solicitudes de registro civil, actas de matrimonio, reconocimientos de documento privado y autenticaciones.

6.1 Trámites matrimoniales en personas con discapacidad.

Teniendo en cuenta la obligación de adoptar todas las medidas posibles para que las personas con discapacidad puedan contraer matrimonio y fundar una familia en igualdad de condiciones, es claro que se deben garantizar las condiciones idóneas de accesibilidad y servicio para respetar la autonomía de estas personas.

Por lo anterior, es fundamental que el (la) notario (a) o el funcionario (a) brindando el mejor servicio, determine que la persona, a través de los ajustes y apoyos implementados, ha sido plenamente informada de la decisión y sus efectos.

Por otra parte, si quien desea realizar el trámite es una persona con discapacidad visual, el notario (a) debe leer en alta voz el acta o documento que lo involucra en el trámite para de esta manera verificar que está de acuerdo con la información allí contenida.

Igualmente se debe procurar que las personas discapacidad visual, auditiva y verbal puedan acceder a estos trámites mediante el servicio de intérpretes.

Para que el notario (a) sepa cómo abordar el trámite, en primer lugar, es fundamental que identifique cuál es la manera idónea de comunicarse con la persona, una vez ésta se establezca se deberá determinar si existe alguna razón o impedimento por el cual legalmente no proceda el trámite matrimonial.

Si no se encuentran razones válidas para impedirlo, se determinará si el consentimiento de los contrayentes es libre de vicios y se procederá según lo establecido. En conclusión, nada obsta para que las personas con discapacidad contraigan válidamente matrimonio de manera autónoma.

6.2 Trámites de registro civil.

En lo que respecta a los trámites relacionados a registros civiles, por regla general, son los notarios (as) los encargados de llevar el registro del estado civil de las personas. Por otro lado, en cuanto a trámites documentales en general, el notario está en libertad de autorizar documentos con vicios distintos a los señalados en el Decreto 2148 de 1983 (acto nulo por incapacidad absoluta de alguno de los otorgantes), siempre y cuando el ciudadano compareciente insista en la continuación del trámite.

Siguiendo el proceso general de registro que el artículo 28 del Decreto 1260 de 1970 dispone, la notaría debe recibir los documentos que el interesado allegue, verificar

información en ellos contenida y proceder a la etapa de otorgamiento y autorización de inscripción dejando constancia en el registro correspondiente.

Cuando una persona con discapacidad se presente al establecimiento con intención de modificar el registro civil, denunciar un nacimiento o solicitar la expedición de copias y pueda manifestar su voluntad, el funcionario (a) debe evaluar la información aportada y si no encuentra error en ella, proceder a prestar el servicio solicitado. Vale resaltarse que si el notario (a) tiene razón legítima para creer que uno de los intervinientes es incapaz absoluto, deberá rechazarse el trámite y darlo por terminado.

Sin embargo, es importante que el notario (a) no rechace de plano los trámites de personas con discapacidades mentales o psicosociales por la simple sospecha de que, en gracia de éstas, son incapaces absolutos. Sobre este punto es fundamental que se individualice cada uno de los casos y se disponga de suficiente tiempo para estudiar cuáles son las intenciones del ciudadano que le permitirían llevar a cabo el trámite que promueve; todo sin desconocer su autonomía y sin que se suprima o remplace su voluntad.

6.3 Testamentos.

En cuanto a testamentos, en el testamento abierto es requisito esencial que el notario (a), como encargado de guardar la fe pública, tenga conocimiento de lo establecido y dispuesto en el Código Civil (artículos 1072, 1070, 1065 y 1064), así la autonomía funcional del notario(a) está reflejada en la valoración a juicio propio que hace sobre la capacidad de testar de quien comparece. Esta valoración que se realiza tiene una importancia amplia, en caso de que, por ejemplo, sea una persona con discapacidad la testadora. Los requisitos formales, pensados y diseñados para personas sin discapacidad, deben ser ajustados para garantizar el ejercicio de los derechos, como puede ser el de prestar las asistencias necesarias para conformar la voluntad de la persona testadora con discapacidad.

6.4 Trámites de escrituración.

En cuanto a los trámites de escrituración, en el artículo 243 del Código General del Proceso se dispone que el notario es el funcionario competente para elevar un documento a escritura pública. Se cita: "(...) cuando [un documento] es autorizado por un notario o quien haga sus veces y ha sido incorporado en el respectivo protocolo, se denomina escritura pública".

Adicionalmente, el artículo 99 del Decreto 960 de 1970 dispone las condiciones de validez paralas escrituras públicas, fijando los parámetros que debe seguir el notario al momento de adelantar dicho trámite y limitando indirectamente su autonomía en lo referente a éste. Por otro lado, los artículos 2.2.6.1.2.1.1 y subsiguientes del Decreto 1069 de 2015 y, en especial el artículo 2.2.6.1.2.1.4, dan al notario autonomía de calificar la urgencia en el otorgamiento de una escritura pública, donde no deberá requerir el documento de identificación legal pertinente de quien comparece y podrá permitirle que se identifique con otros documentos auténticos, o mediante la fe de conocimiento personal del notario.

6.5 Trámites de autenticación.

En lo referente a autenticaciones, el notario tiene autonomía para determinar que del documento no emanen directamente obligaciones, pues de acuerdo con el artículo 77 del Decreto 960 de 1970, este es un requisito para la procedencia de la autenticación, pues "(…) el trámite no confiere al documento mayor fuerza de la que por si tenga". En materia de reconocimiento del documento privado, hay un fuerte margen de autonomía del notario al momento de adelantar el trámite, pues por mandato de ley no se le permite prestar los servicios notariales si, bajo juicio propio o por pruebas fehacientes, determina que quien comparece es absolutamente incapaz.

Como se evidencia, la autonomía de los funcionarios(as) de notarías, es un criterio importante que ayudará a implementar el presente protocolo, en un ámbito recurrente y valioso. Adicional a todo lo anterior, la independencia del notario está controlada indirectamente por vía disciplinaria, pues se busca garantizar que los trámites se adelanten según las condiciones legales debidas y no al arbitrio del funcionario o funcionaria. En ellos se dispone el régimen sancionatorio especial que resulta aplicable a las faltas cometidas por los notarios, al tiempo que se otorga competencia a la Superintendencia de Notariado y Registro como órgano de control especial.

Para terminar, en el artículo 198 del Decreto 960 de 1970 se enumeran las conductas del notario o notaria que atentan contra la dignidad del servicio público prestado y acarrean la imposición de las sanciones contempladas en los artículos 199 a 208. Así, como otra medida limitante de la independencia notarial, se dispone también (arts. 209 y s.s.) que existirá una vigilancia sobre las notarías ejercida por la Superintendencia de Notariado y Registro, en la que se controlará la regularidad del servicio público y se examinará la conducta de los Notarios.

ALGUNAS RECOMENDACIONES PRACTICAS

Qué no hacer	Qué sí hacer
No asimile la discapacidad con la incapacidad o inutilidad	**Tenemos que reconocer la diversidad y utilidad de todas las personas, sin importar en la situación en la que se encuentren. Lo único que se requiere es otorgar una oportunidad para demostrarlo.** **En nuestras funciones e intervenciones dentro de las Notarías del país, podemos, inclusive con las más simples acciones, lograr la inclusión y la equiparación de oportunidades.**
Cuando esté realizando alguna gestión para una persona con discapacidad, no se enfoque en lo que las personas no pueden hacer	**Paciencia. Tome su tiempo para preguntar, conocer y buscar qué apoyos o ajustes requiere la persona. El poco tiempo invertido realizando la gestión se traduce en un empoderamiento claro e importante para la personas con discapacidad.**
No piense o actúe de manera que anule la voluntad o invisibilice a las personas con discapacidad	**La anulación de la capacidad jurídica nace cuando no oímos a la persona con discapacidad. En este sentido, tomemos el tiempo para oír a la persona y atender sus necesidades, opiniones y deseos, aún por más simples que parezcan.**
No considere que la persona con discapacidad es alguien que padece una tragedia y que sufre por ello	**El lenguaje que usamos crea realidades. Las personas con discapacidad no pueden ser definidas por un aparente diagnóstico médico. Ese diagnóstico no abarca todos los elementos y situaciones de la vida de una persona. Use un lenguaje apropiado y que empodere a la persona con discapacidad.**

No vea a las personas con discapacidad como personas que lo único que necesitan es asistencia, ayuda, caridad y protección	Todas y todos tenemos derecho a equivocarnos. Lo importante es, mediante el servicio que prestemos, ofrecer la oportunidad para que las personas con discapacidad puedan actuar por sí mismas. En este sentid o fomente la autogestión, y si quiere brindar ayuda, no la imponga. Lo mejor que puede hacer es preguntar.
No asuma cosas que no conozca de la situación particular de cada persona. No generalice.	Todas y todos requerimos y necesitamos cosas distintas. Nuestros prejuicios y creencias deben revaluarse. Las personas con discapacidad que acuden a su Notaría son la mejor fuente de información. Sólo hay que preguntar, de manera respetuosa, qué es lo que la PERSONAS CON DISCAPACIDAD desea, qué apoyos necesita y qué puede hacer.
No asimile a la persona con discapacidad con su familia	Si bien las familias son en muchas ocasiones el apoyo de las personas con discapacidad, en nuestras Notarías debemos generar ese espacio para oír su propia voz y tomar decisiones de manera autónoma.