

	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCION INCLUSIVA PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD LEY 1996 DE AGOSTO DE 2019	CÓDIGO	MPD-001
		VERSIÓN	001
		FECHA	01/08/2020

INTRODUCCIÓN.

Con el presente **Manual de Protocolos de Atención Inclusiva para las personas con Discapacidad, la Notaria Primera de Rionegro**, incorpora los principales cambios que introdujo la Ley 1996 de 2019, con el objeto establecer medidas específicas para la garantía del derecho a la capacidad legal plena de las personas con discapacidad, mayores de edad y el acceso a los apoyos que puedan requerirse para el ejercicio de la misma.

Como respuesta a esta inclusión social de las personas con discapacidad se construye el presente documento de protocolos, que permite identificar y ofrecer herramientas para hacer efectivo el derecho al acceso a la justicia para todos desde una perspectiva social de derecho y un desarrollo diferencial.

INTERPRETACIÓN NORMATIVA.

La presente ley debe interpretarse conforme a la Convención de Naciones Unidas sobre Derechos de las Personas con Discapacidad y los demás pactos, convenios y convenciones internacionales sobre derechos humanos aprobados por Colombia que integren el bloque de constitucionalidad y la Constitución colombiana.

No podrá restringirse o menoscabar ninguno de los derechos reconocidos y vigentes en la legislación interna o en instrumentos internacionales, aduciendo que la presente ley no los reconoce o los reconoce en menor grado.

La aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en el mes de diciembre de 2006, es un hecho de gran importancia en la era de los derechos humanos y un decidido paso para dejar atrás concepciones inaceptables acerca de la discapacidad, y reemplazarlas por un enfoque social de derecho.

En virtud de este enfoque, la discapacidad se asocia a las barreras que tiene que enfrentar una persona con limitaciones físicas, mentales o sensoriales al entrar en interacción con el entorno, y que le impiden el pleno ejercicio de sus derechos. Al haber ratificado dicha Convención, 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.

En ese sentido, 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

	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCION INCLUSIVA PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD LEY 1996 DE AGOSTO DE 2019	CÓDIGO	MPD-001
		VERSIÓN	001
		FECHA	01/08/2020

acciones que pueden configurar actos de discriminación. Si bien la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ya hace parte del sistema jurídico colombiano, en la práctica se observa la persistencia de grandes barreras para la materialización del derecho al acceso a la justicia para las personas con discapacidad, debido a poco conocimiento de la normativa nacional e internacional y de conceptos básicos sobre discapacidad, entornos, espacios y servicios no pensados para facilitar la interacción con personas con discapacidad, escaso apoyo de personal calificado para la interacción efectiva, deficiencias en los sistemas de comunicación alternativa, insuficiente presencia de ajustes razonables, entre otros aspectos.

OBJETIVO.

Establecer los principales protocolos de atención inclusiva para las personas con discapacidad y que garanticen el derecho a la capacidad legal plena y jurídicas mayores de edad y al acceso a los apoyos que puedan requerirse para el ejercicio de la misma

ALCANCE.

La norma precisa que siempre se presume la capacidad legal de todas las personas sin distinción, y que en ningún caso la existencia de una discapacidad podrá ser motivo para restringir el ejercicio legal y el derecho a decidir de una persona. Se parte de que las personas con discapacidad pueden tomar sus decisiones, expresar su voluntad y preferencias, y cumplir con sus obligaciones de manera autónoma, haciendo uso de apoyos, si así lo requieren.

Por ello, la Ley 1996 elimina la figura de **la interdicción**, lo que quiere decir que a partir de su promulgación no se podrán iniciar procesos judiciales para decretarla, y tampoco se podrá solicitar que una persona se encuentre bajo medida de interdicción para adelantar trámites ante la Notaria.

TRAMITE NOTARIAL:

Una persona con discapacidad puede ejercer su derecho a tomar decisiones y que sean respetadas en la celebración de actos jurídicos, y que quiera realizar en la Notaria Primera de Rionegro, por medio de los siguientes actos jurídicos:

	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCION INCLUSIVA PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD LEY 1996 DE AGOSTO DE 2019	CÓDIGO	MPD-001
		VERSIÓN	001
		FECHA	01/08/2020

- Celebrando **ACUERDO DE APOYO**, que permiten que una persona mayor de edad formalice la designación de la, o las personas, naturales o jurídicas, que le asistirán en la toma de decisiones respecto a uno o más actos jurídicos determinados.
- Solicitando al **JUEZ** que designe apoyos, a través de un proceso de jurisdicción voluntaria o verbal sumario.
- Suscribiendo una **DIRECTIVA ANTICIPADA**, ante Notario mediante la cual se establece la expresión de su voluntad y sus preferencias en decisiones relativas a uno o varios actos jurídicos, con antelación a los mismos.

CRITERIOS PARA EL SERVICIO INCLUSIVO:

Accesibilidad de las Instalaciones:

La Notaria Primera de Rionegro, se encuentra ubicada en el Centro Comercial Parque Plaza, tiene dos accesos de ingreso, también posee escaleras eléctricas, escaleras manuales, ascensor y pisos antideslizantes.

Accesos para diligenciar documentos:

Las superficies de mesas o apoyos que se utilizan para diligenciar información de manera escrita son acordes con las características físicas del usuario, tanto para su altura visual como la altura de sus brazos en posición de pie y sentado.

Accesibilidad de la Información:

La Notaria Primera de Rionegro, cuenta con los siguientes recursos para su acceso a la información: páginas web, correos electrónicos, señalización y marcación de letreros y de oficinas.

Toda información, virtual, telefónica, escrita o verbal es transmitida con un lenguaje claro y sencillo que es accesible para todo tipo de persona con discapacidad, como frases simples y cortas; voz coloquial y activa; lenguaje directo, específico y concreto.

Los elementos informativos están expuestos de manera que pueden ser apreciados desde diferentes alturas y ángulos visuales por parte de los usuarios.

	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCION INCLUSIVA PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD LEY 1996 DE AGOSTO DE 2019	CÓDIGO	MPD-001
		VERSIÓN	001
		FECHA	01/08/2020

La Notaria, posee carteleras en la entrada principal en donde se dispone de una señal impresa en tinta que informa acerca de los días y horarios de atención al público además, impresa en Sistema Braille.

La Notaria cuenta con placas distintivas, impresas en tinta y en sistema Braille, para las oficinas y para los módulos de atención, sobre las superficies horizontales de las mesas y de los módulos.

Ajustes Razonables:

La Notaria se encuentra realizando todos los ajustes y modificaciones necesarias y adecuadas para garantizar a las personas con discapacidad el acceso y participación efectiva en los servicios ofertados por la notaria, para esto se requiere entre otros aspectos, los siguientes:

- Documento de forma digital en formato Word para una persona con discapacidad visual que usa lector de pantalla.
- Implementar materiales informativos acerca de trámites y servicios que sean de fácil lectura y en Braille.
- Contar con materiales informativos empleando macrotipos, teniendo en cuenta las siguientes especificaciones: Impresión ampliada en tamaño de textos, imágenes, gráficos, para el acceso a la información para personas con baja visión o adultos mayores.

Para la atención se hace necesario dedicar, un poco más de tiempo con la personas con discapacidad para asegurar que la información que se está dando sea bien entendida por la persona que se está atendiendo.

Para la atención a la persona con discapacidad se cuenta con la oficina del notario, en donde se puede atender y la persona puede expresar libremente y con confianza el servicio que desea de la Notaria.

Para su atención la Notaria cuenta con su personal de apoyo en este tema, el cual está capacitado para brindarle al usuario con amabilidad y en un lenguaje simple, la información que requiere.

En la Notaria está permitido el ingreso de perros guías u otros animales que sirven de apoyo y que requiera la persona con discapacidad o personal de apoyo.

	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCION INCLUSIVA PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD LEY 1996 DE AGOSTO DE 2019	CÓDIGO	MPD-001
		VERSIÓN	001
		FECHA	01/08/2020

A las personas con discapacidad se les permite que se comunique a través de gráficos, gestos, señales, dispositivos electrónicos o cualquier otro medio de comunicación que resulte efectivo para expresarse y hacerse entender.

La notaria flexibilizará los trámites, de manera que se preste colaboración física en el momento en que la realización de un trámite o ejecución de una tarea, amerite el diligenciamiento de algún formato, o en la movilización de la persona con discapacidad dentro de la Notaria.

Apoyos para la toma de Decisiones:

La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad reafirma la igualdad de todos ante la ley, reconociendo la capacidad jurídica plena de las personas con discapacidad, lo que conlleva no sólo la capacidad de tener derechos sino la capacidad de ejercerlos, e implica a su vez la posibilidad y el poder para crear, modificar o extinguir relaciones jurídicas en cualquier escenario del proyecto de vida de una persona.

Los apoyos brindados por la Notaria, están basados en principios de diseño universal, accesibilidad, ajustes razonables y medidas afirmativas, orientados esencialmente a impulsar, proteger y salvaguardar la autonomía y la voluntad de la persona.

Suministro de Apoyos:

Una vez identificadas posibles necesidades de apoyo, se confirma con la persona con discapacidad su intención para que ellos sean prestados

De estimarlo necesario, se recurre a un apoyo para facilitar que la persona con discapacidad pueda comprender la situación y el trámite que desea realizar, para ello, puede solicitar acompañamiento de una red de apoyo, que sean de su confianza, que se enfocarán en desarrollar y comunicar la voluntad y preferencias la persona, y transformar la acción intencional en decisiones.

También puede solicitar el apoyo de equipos interdisciplinarios o de Organizaciones para Personas con Discapacidad, que faciliten la interacción con el usuario y su expresión de lo que quiere manifestar o el trámite que quiere realizar.

	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCION INCLUSIVA PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD LEY 1996 DE AGOSTO DE 2019	CÓDIGO	MPD-001
		VERSIÓN	001
		FECHA	01/08/2020

Si el apoyo recae en el acompañamiento de un tercero que accede a ello, precise con él que el rol a desempeñar es el de facilitar la manifestación de la voluntad y preferencias de la persona con discapacidad, habiendo discutido con ella las consecuencias o implicaciones de sus actos en el marco del servicio que se requiere.

Se le advierte a la persona de apoyo que no podrá influenciar indebidamente la decisión que tome la persona con discapacidad.

Aplicación de las Salvaguardias:

Las salvaguardias son aquellas medidas que se deben adoptar 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. Las salvaguardias deben ser proporcionales al grado en que dichas medidas afecten derechos e intereses de la persona con discapacidad en la toma de decisiones jurídicas.

La Notaria Primera de Rionegro ha incorporado las siguientes vías para adoptar salvaguardias como lo son:

Propiciar un espacio para tener una entrevista a solas entre la persona con discapacidad y personal de apoyo de la Notaria, en la que se pueda verificar que la persona acude al servicio sin ningún tipo de injerencia o abuso, y que no media un conflicto de intereses frente a su situación específica de consulta.

Se generara un reporte en el que se conste:

- Para qué actividades se requieren apoyos.
- Cómo fueron identificadas las necesidades de apoyo.
- Qué personas actuaron cómo apoyos y cómo fueron identificadas.
- La aquiescencia de la persona con discapacidad en hacer uso de los apoyos.
- La exposición clara a quien prestó el apoyo, de sus obligaciones y rol en el trámite.
- La indicación de cómo fue la relación del apoyo con el usuario durante la prestación del servicio.

	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCION INCLUSIVA PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD LEY 1996 DE AGOSTO DE 2019	CÓDIGO	MPD-001
		VERSIÓN	001
		FECHA	01/08/2020

- La no identificación durante el trámite, de señales de miedo, agresión, amenaza, engaño o manipulación entre la persona con discapacidad y el apoyo.

El personal de apoyo debe:

- Guiar sus actuaciones como apoyo conforme a la voluntad y preferencias de la persona con discapacidad.
- Mantener y conservar una relación de confianza con la persona con discapacidad a quien presta apoyo.
- Mantener la confidencialidad de la información de la persona con discapacidad 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 discapacidad, a través de cualquier actuación u omisión.

DISPOSICION DE MEDIOS PARA EL ADECUADO SERVICIO:

La Notaría debe disponer de:

Elementos necesarios para asegurar accesibilidad física, a las comunicaciones y a la información, de las personas con discapacidad.

Ajustará e instalará las herramientas como magic, jaws o cualquier otro software lector de pantalla, en los computadores que puedan ser utilizados por la persona usuaria.

Se capacitará al personal que hace parte de la cadena de atención al usuario, en asuntos relacionados con discapacidad y en particular, en aspectos vinculados al trato inclusivo

La Notaría asegura que los diversos formatos que emplea y los modelos de las comunicaciones requeridas para la prestación del servicio o en el marco del mismo, se

	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCION INCLUSIVA PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD LEY 1996 DE AGOSTO DE 2019	CÓDIGO	MPD-001
		VERSIÓN	001
		FECHA	01/08/2020

encuentren amparados por criterios de sencillez y universalidad en su redacción y presentación.

La Notaria tiene identificados quiénes pueden prestar apoyo interdisciplinario para la atención a personas con discapacidad, así como las organizaciones o redes de personas oferentes en el municipio de Rionegro y que estén disponibles para prestar servicios a la notaria en caso de requerirlos.

Se establecerá convenios con asociaciones de intérpretes en lengua de señas colombiana, de igual manera instalará las herramientas tecnológicas que permiten la interpretación en lengua de señas colombiana de manera virtual, y se capacitará en su utilización.

La Notaria suscribirá acuerdos de confidencialidad con cada intérprete que preste sus servicios, que los obligue a guardar la reserva de la información que conozcan y a no divulgarla.

La Notaria debe Asesorar en:

La Notaría brindará al usuario información acerca de los procesos y procedimientos a emplear para la solución de las inquietudes, utilizando métodos alternos de transmisión informativa, visual, sonora y táctil, de acuerdo con la discapacidad del usuario

La Notaría cuenta con una sala que servirá de audiencia de conciliación, para que allí se puedan utilizar modos diferenciales para transmitir información, dependiendo del tipo de discapacidad del usuario, se debe preparar con antelación la información esencial, la cual se dará a conocer a quienes intervengan en el asunto

Se ofrecerá al usuario con discapacidad y a su familia alternativas distintas a la interdicción en relación con el aspecto que desean proteger, como por ejemplo, protección del patrimonio.

En caso de que la persona se torna agresiva, se suspenderá la sesión o audiencia, se toma control de la situación y se evitará situaciones que puedan generar discusiones o violencia.

Se deja claro a la persona acompañante que la consulta se hace para la persona con discapacidad y sugiérale no influir en su comunicación con la persona.

	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCION INCLUSIVA PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD LEY 1996 DE AGOSTO DE 2019	CÓDIGO	MPD-001
		VERSIÓN	001
		FECHA	01/08/2020

La Notaria dentro del Trámite Conciliatorio deberá:

Se simplificará al máximo los formatos de solicitud de audiencia de conciliación, y se indagará acerca de los apoyos y ajustes que requiere la persona con discapacidad. Si es necesario expedir una constancia de asunto no conciliable, generando una entrevista privada con el solicitante y se explicará las razones que dieron lugar a esa decisión, así como la ruta por la que puede optar para solucionar su conflicto.

De considerarlo necesario, antes de llevar a cabo la citación a la audiencia de conciliación, se propiciará una entrevista privada con el usuario con discapacidad, para hacer claridad acerca del trámite a seguir, el rol que él desempeñará en el mismo, sus derechos y deberes, qué esperar y qué no, y cuál va a ser la dinámica en la que se desarrollará la audiencia.

Se precisará en los apoyos que requerirá la persona con discapacidad en el desarrollo de la audiencia de conciliación y extienda a las personas de apoyo citación a la audiencia, indicando cuál será su papel en ella.

La citación a la audiencia debe ser redactada con un lenguaje sencillo y amigable, si se trata de una persona sorda, la citación puede hacerse con registro video gráfico remitido por correo electrónico, con la debida interpretación en lengua de señas colombiana. O si se trata de una persona con discapacidad visual, puede efectuar la citación a través de llamada telefónica, mensaje de datos telefónico o remisión en formato Word de la citación al correo electrónico.

La personal de apoyo de la Notaria, de ser necesario, hará reuniones privadas en el desarrollo de la audiencia de conciliación, si considera que ello genera mayor confianza, tranquilidad y facilita la comprensión del trámite a la persona con discapacidad.

De considerarlo necesario, se intensificará pausas en el transcurso de la audiencia de conciliación, de suerte que la jornada no resulte pesada, estresante o abrumadora para la persona con discapacidad, y se propondrá suspensión de la audiencia de conciliación en el evento en que estime que la persona con discapacidad está sometida a gran tensión que puede alterar su estado anímico o emocional.

Las personas de apoyo deberán suscribir un documento de compromiso de confidencialidad y veracidad de la información que conozcan durante el proceso, el personal de apoyo ejerce un acompañamiento que facilita el trámite, más no se encarga

	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCION INCLUSIVA PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD LEY 1996 DE AGOSTO DE 2019	CÓDIGO	MPD-001
		VERSIÓN	001
		FECHA	01/08/2020

de asumir posiciones o decisiones en la audiencia. Si en su criterio la persona de apoyo está obstaculizando la realización de la audiencia de conciliación, se generará el llamado de atención respectivo.

Se verificará que la persona con discapacidad entiende el alcance de las fórmulas de arreglo que se proponen, así como de los acuerdos a los que se llega y las condiciones de cumplimiento de los mismos, para ello se asegurarán de los siguientes aspectos:

Entrega de información adecuada y suficiente, comprensión de la información y análisis de las opciones y de sus posibles consecuencias y de la toma de decisión. En cualquiera de los momentos de participación o en todos ellos, la persona con discapacidad deberá contar con los apoyos o ajustes razonables requeridos. Cuando se trate de una audiencia con personas sordas, ciegas o con discapacidad mental o sicosocial, con el consentimiento de ellas y al finalizar la audiencia, si es necesario para dejar constancia se realiza un video en el que quede grabada la lectura del acta de conciliación.

Para realizar el acta se tendrá en cuenta lo siguiente:

- En la redacción del acta de conciliación se empleará un lenguaje convincente y claro.
- Se utilizará frases simples y cortas, usando conjunciones simples.
- Se debe ser directo, específico y concreto.
- Se explicará las implicaciones de la información y se brindará instrucciones claras sobre las acciones que pueden tomar los usuarios, se evitará el lenguaje abstracto en las instrucciones.
- Se desarrollará en ideas en una secuencia lógica, y se utilizará palabras que sean familiares y culturalmente apropiadas para la población objetivo, adaptando el vocabulario a sus lectores, evitando los términos técnicos.

	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCION INCLUSIVA PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD LEY 1996 DE AGOSTO DE 2019	CÓDIGO	MPD-001
		VERSIÓN	001
		FECHA	01/08/2020

CONCEPTOS BÁSICOS:

ACCESO Y ACCESIBILIDAD: Condiciones y medidas que se deben cumplir para adaptar el entorno, instalaciones, servicios, productos y herramientas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones.

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL: Conjunto de características que deben tener las Notaria, para ser utilizadas en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas, especialmente por aquellas con capacidades motrices, sensoriales o intelectuales diferentes.

ACCIÓN SIN DAÑO: Este enfoque busca que el personal de la Notaria, realicen su trabajo sin causar daños o impacto negativo al usuario.

AJUSTES RAZONABLES: Modificaciones y adaptaciones en el entorno, espacio, instalaciones y medios de apoyo, como formatos y documentos, que no signifiquen un esfuerzo desproporcionado o indebido, para garantizar a las personas con discapacidad el acceso al servicio en igualdad de condiciones con las demás.

APOYOS PARA LA TOMA DE DECISIÓN: Son tipos de asistencia que se prestan a la persona con discapacidad para facilitar el ejercicio de su capacidad jurídica. Esto puede incluir la asistencia en la comunicación, la asistencia para la comprensión de actos jurídicos y sus consecuencias, y la asistencia en la manifestación de la voluntad y preferencias personales.

ATENCIÓN INCLUYENTE: Trato digno y respetuoso que debe brindarse a todas las personas, sin distinción alguna, en la prestación de un servicio público o privado.

AUTONOMÍA: Capacidad que tiene una persona de establecer sus propias normas y regirse por ellas a la hora de tomar decisiones. Este concepto abarca características y elementos como los siguientes:

- Principio fundamental de la igualdad de derechos de las personas con discapacidad.
- Capacidad para realizar las actividades de la vida diaria.
- Habilidad social para interrelacionarse con los demás.
- Potencial de pensamiento, educación emocional y valores morales.
- Derecho a decidir, sentir, pensar y actuar.

	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCION INCLUSIVA PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD LEY 1996 DE AGOSTO DE 2019	CÓDIGO	MPD-001
		VERSIÓN	001
		FECHA	01/08/2020

BARRERAS: Cualquier tipo de obstáculo que impide el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Las barreras pueden ser:

- **Actitudinales:** Conductas, palabras, frases, sentimientos, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad a los espacios, objetos, servicios y, en general, a las posibilidades que ofrece la sociedad.
- **Comunicativas:** Obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y, en general, al proceso comunicativo de las personas con discapacidad, en condiciones de igualdad, a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.
- **Físicas:** Obstáculos materiales, palpables o contruidos, que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios urbanos, arquitectónicos, de los objetos, e incluso de los servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad, por parte de las personas con discapacidad.

CAPACIDAD JURÍDICA: Poder que tienen las personas para crear, modificar o terminar relaciones jurídicas reconocidas por el Estado, por ejemplo, firmar contratos, iniciar un proceso legal o solicitar un servicio a la Notaria, sin la mediación de un tercero.

DISCAPACIDAD: Resultado de la interacción entre las personas con deficiencias (físicas, mentales o sensoriales, permanentes o temporales) y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

DISEÑO UNIVERSAL: Diseño de entornos, como espacios, comunicaciones, objetos, programas y servicios, accesibles y usables por la mayor extensión posible de personas, sin necesidad de adaptarlos. Su propósito es hacer más simple la realización de las actividades, tareas y operaciones, para que todas las personas puedan ejecutarlas con el mínimo esfuerzo y la máxima seguridad.

ENFOQUE DIFERENCIAL: Conjunto de medidas y acciones que se ajusten a las necesidades y características diferenciales de los grupos poblacionales, y que garantizan la igualdad en el acceso a las oportunidades sociales.

INCLUSIÓN SOCIAL: Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y

	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCION INCLUSIVA PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD LEY 1996 DE AGOSTO DE 2019	CÓDIGO	MPD-001
		VERSIÓN	001
		FECHA	01/08/2020

disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD: Personas que tienen limitaciones físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que, al interactuar con diversas barreras, ven impedida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. Los siguientes son los tipos de discapacidad que pueden presentar los usuarios:

- **Discapacidad física:** Personas que tienen una movilidad reducida de su cuerpo o requieren de ayudas para manipular objetos, debido a las condiciones externas que las rodean, como por ejemplo, personas que utilizan bastón y silla de ruedas o ayudas técnicas como prótesis u órtesis, entre otras.
- **Discapacidad sensorial:** Personas que por alguna afectación, ya sea completa o parcial en sus sentidos, encuentran una serie de obstáculos para comunicarse o realizar sus actividades cotidianas, como por ejemplo: personas sordas, sordociegas, que se incluye dentro de las discapacidades múltiples, y personas ciegas o de baja visión.
- **Discapacidad Intelectual/Cognitiva:** Personas cuyo proceso de pensamiento, aprendizaje y adquisición y proyección del conocimiento es diferente, de otras maneras, de otros modos y a otros ritmos, como por ejemplo, personas con síndrome de down o con autismo.
- **Discapacidad Mental/Psicosocial:** Personas cuyas funciones o estructuras mentales o psicosociales son diferentes. Una enfermedad mental no significa discapacidad, sino una consideración distinta a los modos de relación con el mundo, las demás personas e incluso con ellas mismas, como por ejemplo, personas diagnosticadas con depresión, esquizofrenia, trastornos bipolares, entre otras. Es importante anotar que las personas con discapacidad psicosocial no pueden ser asimiladas con aquellas que tienen discapacidad intelectual, puesto que su proceso de aprendizaje no se ve comprometido.
- **Discapacidad Múltiple:** Personas en quienes se combinan varios tipos de discapacidad, que generan necesidades más diferenciadas y barreras sociales mucho más complejas, como por ejemplo, personas que tienen sordoceguera, pero además parálisis cerebral.

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

	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCION INCLUSIVA PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD LEY 1996 DE AGOSTO DE 2019	CÓDIGO	MPD-001
		VERSIÓN	001
		FECHA	01/08/2020

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

MARCO NORMATIVO:

Ley 1996 del 26 de Agosto de 2019.

Declaración Universal de los Derecho Humanos.

Constitución Política de Colombia

Ley 361 de 1997, por la cual se implementan mecanismos de integración social para las persona con Discapacidad.

Documento guía Protocolos de Atención Inclusiva en el acceso a la Justicia para las Personas con Discapacidad, del Ministerio de Justicia.

Ley 1346 de 2009, por medio de la cual se aprueba la Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad.