

**PROTOCOLO INTERNO PARA
OTORGAR AJUSTES
RAZONABLES A LAS
PERSONAS CON
DISCAPACIDAD**

INTRODUCCIÓN

El tratamiento de la discapacidad en la sociedad, ha superado múltiples enfoques limitantes, hasta llegar a ser hoy en día un tema de derechos humanos, y que demanda respuesta a las necesidades de la persona con discapacidad, para interactuar con el medio social, cultural y físico, que le permita hacer frente a las dificultades que se presentan, para participar y ejercer sus derechos en forma plena.

Por ello, es necesario propiciar las condiciones que garanticen el logro de una inclusión integral de las personas con discapacidad, e iniciativas que impulsen el cumplimiento de los compromisos de carácter internacional asumidos por el Perú, que conlleva al reconocimiento de la personalidad jurídica de las personas con discapacidad en la realización de actos que produzcan efectos jurídicos, garantizando así, el ejercicio de su capacidad jurídica.

El presente protocolo pretende garantizar el efectivo acceso a las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones que las demás personas y sin ningún tipo de discriminación, identificando y enfrentando las barreras actitudinales y del entorno, para que puedan ejercer plenamente sus derechos.

El presente Protocolo está dirigido a los colaboradores de las unidades que atienden a los clientes de la CMAC PAITA S.A., y se ha elaborado con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad de la atención a las personas con discapacidad. Dicho protocolo es de aplicación y cumplimiento obligatorio del personal antes señalado.

Es importante resaltar que las personas con discapacidad pueden requerir ajustes razonables tanto para manifestar su voluntad en actos que produzcan efectos jurídicos como para la realización de acciones previas a estos, tales como la orientación o información respecto al trámite o servicio.

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos que permita a la CMAC PAITA S.A. brindar una atención adecuada para las personas con discapacidad, reconociendo el ejercicio pleno de su capacidad jurídica, disponiendo las medidas de apoyo personalizadas y efectivas que permitan su accesibilidad, se promueva el respeto de su autonomía y dignidad, la manifestación de su voluntad y preferencias, y se garantice la protección de sus derechos fundamentales.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Atender las solicitudes de las personas con discapacidad para los ajustes o adecuaciones pertinentes que les permita la realización de actos que produzcan efectos jurídicos.
- Dialogar con el cliente para consensuar los ajustes razonables solicitados y su plazo de otorgamiento.

2. BASE LEGAL

- Ley N°29973: “Ley General de la Persona con Discapacidad”, y sus modificatorias.
- Ley N° 27408: “Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público” y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N°002-2014-MIMP: “Reglamento de la Ley N°29973, Ley General de la Persona con Discapacidad”, y sus modificatorias.
- Oficio N° 37302-2022-SBS: “Protocolo para otorgar ajustes razonables a las personas con discapacidad para la manifestación de su voluntad en actos que produzcan efectos

jurídicos”.

3. GLOSARIO

- 3.1. AJUSTES RAZONABLES:** Se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga o imposición indebida cuando se requiera en un caso en particular, para garantizar los derechos de las personas con discapacidad.
- 3.2. DISCAPACIDAD:** Es un concepto que resulta de la interacción entre las personas con diversidad funcional y las barreras debidas a la actitud y el entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás personas.
- 3.3. DISCRIMINACIÓN POR MOTIVOS DE DISCAPACIDAD:** Se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Es nulo todo acto discriminatorio por motivo de discapacidad, incluida la negación de ajustes razonables.
- 3.4. PERSONA CON DISCAPACIDAD:** La persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás personas.

4. PRINCIPIOS ORIENTADORES

- a) El respeto de la dignidad humana y el reconocimiento de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad; la autonomía individual, incluida la libertad de tomar sus propias decisiones; y la independencia de la persona con discapacidad.
- b) La no discriminación de la persona con discapacidad.
- c) La participación y la inclusión plena y efectiva en la sociedad de la persona con discapacidad.
- d) El respeto por la diferencia y la aceptación de la persona con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humana.
- e) La igualdad de oportunidades para la persona con discapacidad.
- f) La interculturalidad.
- g) La idoneidad y proporcionalidad.
- h) La igualdad entre el hombre y la mujer con discapacidad.
- i) Universalización de derechos.
- j) La accesibilidad (física, arquitectónica, información, comunicaciones y atención).

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. ESTANDAR DEL ESPACIO DE ATENCIÓN Y ADECUACIÓN DE LOS ESPACIOS FÍSICOS

1. Garantizar la accesibilidad física a las instalaciones de la CMAC PAITA S.A. (rampas,

puertas, vías de ingreso y salida, señalética, utilización de colores para personas con baja visión, sillas de ruedas, salas de espera), o en su defecto comunicar inmediatamente a la Unidad de Logística para su respectiva implementación.

2. Asegurar el cumplimiento de la Ley N°27408, que establece la atención preferente en lugares de atención al público y su modificatoria (Ley N°28683), implementando atención preferencial con la ubicación de un módulo especial, supresión de turno de espera y espacios adecuados de espera.
3. Habilitar espacios de espera donde se visualice y se explique con subtítulos y/o lenguaje de señas la atención y procedimientos para atender las solicitudes de ajustes razonables.
4. Implementar módulos para atención de información y/o requerimientos relacionados a nuestros productos y/o servicios y también para atención de las solicitudes de ajustes razonables, los cuales deberán tener la accesibilidad correspondiente para las personas con discapacidad.
5. Realizar capacitación al personal responsable de la atención al cliente, asimismo a los Agentes de Vigilancia Particular.
6. Crear una lista de organizaciones de o para personas con discapacidad, con el fin que la CMAC PAITA S.A. pueda asesorarse de manera específica según la discapacidad que corresponda.

5.2. ESTANDAR DE RECEPCIÓN Y CONTACTO HACIA LA PERSONA CON DISCAPACIDAD

Los Auxiliares de Operaciones o en su defecto los Asistentes de Operaciones serán los responsables de atender las solicitudes de ajustes razonables, para ello deberán considerar lo siguiente:

1. Recordar que la atención a la persona con discapacidad inicia desde su ingreso a las instalaciones de la entidad, no antes.
2. Una vez identificada a la persona con discapacidad deberá brindarse el apoyo necesario para que se realice la atención correspondiente. Si llega una persona ciega, en silla de ruedas, o con cualquier discapacidad evidente debe ser atendida inmediatamente, sin necesidad de estar acreditada su discapacidad. En caso de las personas con Síndrome de Down deberán ser atendidas con su acompañante, su apoyo o persona de confianza.
3. Identificarse antes de empezar cualquier diálogo, preguntarle su nombre, y preguntarle qué trámite desea realizar, a fin de crear un clima confiable. Asimismo, brindarle información sobre el producto y/o servicio que requiere, explicando en forma clara y sencilla las características de los mismos y los procedimientos que deben realizar por sí mismos, o a través de sus representantes para manifestar su voluntad en actos que produzcan efectos jurídicos.
4. Propiciar un clima de confianza, tranquilidad y respeto dirigiéndose en forma directa a la persona con discapacidad y durante esta interacción, enfocarse en la persona y no en la discapacidad, utilizando un lenguaje claro y sencillo para comunicarse directamente expresándose en todo momento con claridad y en tono cordial. Es importante que se atienda directamente a la persona con discapacidad, es decir, hablarle a ella, no a su acompañante, su apoyo o persona de confianza.
De requerirse, utilizar formas adicionales de comunicación como imágenes, símbolos, lenguaje de señas, multimedia y tecnologías de la información y las comunicaciones. En

caso de dificultades de comunicación, apoyarse en la persona de apoyo, si hubiera una, de manera que perciba una auténtica apertura del personal de CMAC PAITA S.A.

5. Identificar la necesidad de ayuda y cómo debe brindarse, adoptando orientaciones y explicaciones a la capacidad comprensiva de la persona.
6. Respetar los tiempos y formas de interacción sin interrumpir ni cuestionar, evitando completar sus expresiones o terminar el mensaje que quieren emitir, con actitudes de escucha activa que incluya la percepción del lenguaje no verbal, atención y con respeto de sus iniciativas de actuación.
7. Si se presentaran actitudes de desconfianza o ira de la persona, el personal debe mantener una actitud serena, control de sus emociones, no elevar el tono de voz, evitando actitudes intimidatorias o respuestas agresivas, así como evitar cuestionamientos y críticas a la persona encargada de su cuidado, si tuviera una.
8. Mantener actitud paciente y explicar a la persona con discapacidad o la persona de apoyo, si la tuviera, sobre los detalles de sus consultas y procesos. De presentarse situaciones en las que su trámite tuviera observaciones, explicar los motivos y detalles de subsanación.
9. Consultarle a la persona con discapacidad si requiere asistencia para realizar su solicitud de ajuste razonable.
10. Explicarle a la persona con discapacidad en qué consiste la atención de solicitudes de ajustes razonables y la manifestación de voluntad.
11. Recordar que no es un requisito indispensable que las personas con discapacidad cuenten con la asistencia de una tercera persona, como un apoyo o persona de confianza, para realizar su solicitud de ajustes razonables.
12. Cuando se presenten observaciones en la solicitud de ajustes razonables, corregirlas con la persona con discapacidad o, de ser el caso, con su apoyo o persona de confianza, y, finalmente, explicarle los pasos siguientes a su solicitud.
13. Agradecer con cordialidad su visita y despedirse de forma respetuosa, indicando los canales de atención que se posean (correo electrónico, números de teléfonos, página web, etc.) para cualquier consulta adicional.
14. Capacitaciones y charlas permanentes a los Auxiliares de Operaciones y Asistentes de Operaciones, en temas de buen trato a los usuarios con discapacidad.
15. Implementar múltiples canales de comunicación (telefonía, internet, otros) para consultas y atenciones a personas con discapacidad.
16. Evitar el uso de frases y/o palabras estigmatizantes (diminutivos u otros) hacia la persona con discapacidad.

5.3. ESTÁNDAR DE ATENCIÓN POR TIPO DE DISCAPACIDAD

5.3.1. DISCAPACIDAD FÍSICA

1. Preguntar a la persona usuaria de algún dispositivo de apoyo o silla de ruedas si requiere asistencia para el ingreso y desplazamiento en la CMAC PAITA S.A. respetando su ritmo de desplazamiento (caminar despacio, utilizar muletas, silla de ruedas u otra ayuda

compensatoria) En caso se desconozca el manejo de los mismos, consultarle cómo asistirlo de la mejor manera.

2. Al hablar con una persona usuaria de silla de ruedas, cuando sea posible, ubicarse de frente y a su misma altura.
3. Evitar colgar objetos o apoyarse sobre la silla de ruedas ya que es parte del espacio corporal de la persona.
4. Ubicar elementos requeridos a su alcance, adecuando la altura de textos, mensajes escritos y señalética, tanto en lo que dure la interacción y en forma permanente de ser el caso.

5.3.2. DISCAPACIDAD AUDITIVA

1. Consultarle a la persona con discapacidad el tipo de comunicación que prefiere utilizar como, por ejemplo, la lengua de señas peruana, el lenguaje escrito, la lectura de labios, etc.
2. Dirigirse a la persona con discapacidad utilizando un tono de voz neutral y con un volumen adecuado, vocalizando claramente y construyendo frases cortas y comprensibles, garantizando que la persona sepa que se dirige a ella y comprenda la información. Cuando la persona no la comprenda, repetírsela o emplear otras formas para su entendimiento.
3. Cuando la persona con discapacidad prefiera apoyarse en la lectura de labios, hablar de forma clara, pausada, siempre cara a cara, nunca de espaldas.
4. Cuando sea necesario, contar con apoyos visuales en la atención de las personas con discapacidad durante la atención de ajustes razonables.
5. Cuando sea necesario, apoyarse con gestos o escritura de palabras para comunicarse con la persona con discapacidad.
6. Cuando se desee llamar la atención de la persona con discapacidad, realizarle gestos visuales.

5.3.3. DISCAPACIDAD VISUAL

1. Dirigirse a la persona con discapacidad visual, asegurándose que la persona lo sepa.
2. Permitir el ingreso del perro-guía si la persona lo utiliza como elemento de ayuda.
3. Cuando se oriente a las personas con discapacidad espacialmente, ser descriptivos usando, por ejemplo, adverbios como izquierda, derecha, arriba, abajo u otros.
4. Consultarle a la persona con discapacidad si requiere asistencia para caminar o desplazarse. Cuando lo requiera, ofrecerle uno de los brazos para hacerlo, según lo prefiera y evitando tomar actitudes invasivas.
5. Evitar tomar o mover elementos de ayuda para las personas con discapacidad visual como un bastón.
6. Cuando la persona con discapacidad requiera realizar una firma, pregúntele si requiere apoyo y cómo se lo puede brindar.
7. Realizar explicaciones verbales descriptivas para ayudarle a comprender la información.
8. Advertirle a la persona con discapacidad de posibles obstáculos presentes en el camino, así como de las escaleras, subidas o bajadas.
9. Brindar respuestas en forma verbal, más que gestual, a las personas con discapacidad visual; asimismo, brindar información de las cosas que las personas con discapacidad visual no pueden percibir: Ejemplo ubicación de silla, lugar, número de personas que participan y otros.
10. Cuando se deje de atender a la persona con discapacidad, hacérselo saber.

5.3.4. DISCAPACIDAD INTELECTUAL

1. Dejar que la persona con discapacidad se desenvuelva autónomamente.

2. Utilizar un lenguaje sencillo, comprensivo, sin ambigüedades, evitando confusiones, chistes o dobles sentidos. No obstante, cuando la persona lo prefiera, usar un lenguaje técnico para la comunicación.
3. Responder las preguntas que tenga la persona con discapacidad para asegurar que ha comprendido el mensaje.
4. Consultarle a la persona con discapacidad si comprendió claramente la información o si requiere que se le repita.
5. Asistir a la persona con discapacidad para que pueda culminar sus ideas o mensajes y respetar el tiempo que tome la persona con discapacidad mental para expresar sus ideas.
6. En caso de duda, acerca de lo manifestado por parte de la persona con discapacidad mental debe dirigirse nuevamente a la persona para preguntarle acerca de aquello que no ha comprendido, empleando un lenguaje claro, para lograr un efectivo entendimiento de la situación.
7. Considerar los gestos o movimientos involuntarios de las personas para interpretar sus respuestas durante su atención.
8. Reducir, en la medida de lo posible, la estimulación sensorial (ruidos intensos, exclamaciones, elementos visuales, entre otros) y las interrupciones.
9. Evitar incomodarse ante comportamientos propios de la discapacidad mental como problemas de vocalización, gestos inusuales y otros.
10. Considerar que las personas con discapacidad pueden tener dificultades para centrar su atención e interesarse en objetos o situaciones que podrían pasar desapercibidas para las personas sin discapacidad.
11. La comunicación y el trato a las personas con discapacidad mental y a las personas que lo acompañan, debe ser de manera cordial y con un lenguaje sencillo.
12. Las personas con discapacidad mental deben recibir un trato preferencial e inmediato en su atención.

5.3.5. DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL

1. Dirigirse a la persona de forma natural y con respeto.
2. Respetar el tiempo que requiera la persona con discapacidad para expresar sus ideas.
3. Evitar el uso de ironías, bromas o dobles sentidos, ya que para las personas con discapacidad puede dificultar su comprensión.
4. Reducir, en la medida de lo posible, la estimulación sensorial (ruidos intensos, exclamaciones, elementos visuales, entre otros) y las interrupciones.
5. Considerar que las personas con discapacidad pueden tener dificultades para centrar su atención e interesarse en objetos o situaciones que podrían pasar desapercibidas para las personas sin discapacidad.

6. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

6.1. PLAN ANUAL DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO

La Unidad de Operaciones velará con celeridad y razonabilidad el cumplimiento de los contenidos del presente protocolo.

La Unidad de Conducta de Mercado realizará la supervisión del cumplimiento del presente protocolo.

6.2. SITUACIONES NO CONTEMPLADAS E INTERPRETACIÓN

Aquellas situaciones no contempladas en el presente documento, así como la interpretación del contenido del mismo, serán resueltas por la Gerencia Mancomunada.

