PERÚ | Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables | Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad CONADIS

Protocolo para otorgar ajustes razonables a las personas con discapacidad para la manifestación de su voluntad en actos que produzcan efectos jurídicos

V° B°
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:53:23 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:27:51 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:06:28 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:33:38 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por GAMARRA LA BARRERA Marco Antonio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 18:05:21 -05:00

ÍNDICE

PRESENTACIÓN 1

OBJETIVO 4

FINALIDAD 4

ALCANCE 4

BASE LEGAL 4

CAPÍTULO I 6

1.1 POBLACIÓN OBJETIVO 6

1.2 ROL DEL CONADIS 6

1.3 CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN 6

1.4 ENFOQUES Y PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN 6

1.4.1 ENFOQUES 6

1.4.2 PRINCIPIOS 8

1.5 DERECHOS 8

CAPÍTULO II 10

2.1. REGLAS GENERALES DE ATENCIÓN PARA LAS ENTIDADES 10

2.2. PAUTAS PARA ORIENTAR LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE OTORGAMIENTO DE AJUSTES RAZONABLES 10

2.3. FORMALIDADES PARA LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE AJUSTES RAZONABLES 11

2.3.1. ÓRGANO RESPONSABLE 11

2.3.2. SOBRE LOS ARREGLOS INSTITUCIONALES EN LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y LAS ENTIDADES PRIVADAS QUE BRINDAN SERVICIOS PÚBLICOS 11

2.3.3. ATENCIÓN BÁSICA 12

2.3.4. ATENCIÓN ESPECIALIZADA 12

2.3.5. DENEGACIÓN INJUSTIFICADA DE AJUSTES RAZONABLES 15

2.3.6. SOBRE EL ACCIONAR ANTE LA DENEGATORIA DE OTORGAMIENTO DE AJUSTES RAZONABLES POR LA CONFIGURACIÓN DE UNA CARGA DESPROPORCIONADA O INDEBIDA O ACTOS DE DENEGACIÓN INJUSTIFICADA 15

2.4. IMPLEMENTACIÓN Y SOSTENIBILIDAD 15

2.5. FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN 18

2.5.1. ATENCIÓN BÁSICA 18

2.5.2. ATENCIÓN ESPECIALIZADA 19

2.6. ENTIDADES INVOLUCRADAS 20

2.7. DISPOSICIONES FINALES 20

V° B°
Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:28:47 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:34:16 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:53:34 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:07:13 -05:00

CAPÍTULO III 21

3.1. GLOSARIO DE TÉRMINOS 21

ANEXOS 23

ANEXO N° 1: PAUTAS PARA ORIENTAR LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD 23

ANEXO N° 2. SOLICITUD DE AJUSTES RAZONABLES PARA LA MANIFESTACIÓN DE LA VOLUNTAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD PARA EL PLENO EJERCICIO DE SU CAPACIDAD JURÍDICA 26

ANEXO N° 3. CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD EN EL ENTORNO, COMUNICACIÓN O INFORMACIÓN 28

ANEXO N° 4. DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE ENCONTRARSE EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD. 29

ANEXO N° 5. FORMATO DE EVALUACIÓN DE SOLICITUDES DE OTORGAMIENTO DE AJUSTES RAZONABLES. 30

V° B°

Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:29:24 -05:00

V° B°

Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:34:35 -05:00

V° B°

Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:53:49 -05:00

V° B°

Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:07:47 -05:00

PRESENTACIÓN

El igual reconocimiento como persona ante la ley es uno de los derechos reconocidos en el artículo 12 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (CDPD), 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. Para ello, de acuerdo al artículo 12 de la CDPD, los Estados deben adoptar las medidas pertinentes para asegurar a las personas con discapacidad el acceso a los apoyos que puedan necesitar en el ejercicio de su capacidad jurídica, así como a las salvaguardias adecuadas y efectivas que impidan los abusos, de conformidad con el derecho internacional en materia de derechos humanos.

No obstante, hasta el año 2018, en el Perú se limitó la posibilidad de que personas con discapacidad psicosocial o intelectual ejerzan su capacidad jurídica, es decir, puedan llevar a cabo actos que produzcan efectos jurídicos de manera autónoma, pues, según lo entonces dispuesto en los artículos 43 y 44 del Código Civil peruano, eran consideradas como "incapaces". En consecuencia, los actos jurídicos que realizaban las personas con discapacidad estaban sujetos a procesos de interdicción civil, exigiéndose la intervención de una tercera persona (una curadora o un curador) para efectuar los mismos[1].

Sin embargo, considerando que el Estado Peruano ha suscrito la CDPD, de acuerdo al artículo 55 de la Constitución Política del Perú, esta forma parte del derecho nacional, siendo, por ello, de cumplimiento obligatorio y resultando exigible al Estado trabajar con miras a realizar medidas de acción positiva y políticas de no discriminación, así como adaptar el ordenamiento jurídico al contenido de la citada Convención, con el fin de eliminar las barreras que limitan o impiden a las personas con discapacidad interactuar con su entorno social, cultural, institucional, físico, etc.; garantizando que puedan ejercer plenamente sus derechos y participen en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás.

V° B°
Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:30:01 -05:00

Por ello, el Estado peruano aprobó en el año 2018 el Decreto Legislativo N° 1384, Decreto Legislativo que reconoce y regula la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones, derogando los supuestos de interdicción por motivos de discapacidad y regulando la figura de apoyos y salvaguardias.

V° B°
Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:34:56 -05:00

Por un lado, los apoyos son considerados formas de asistencia libremente elegidas por una persona mayor de edad para facilitar el ejercicio de sus derechos, incluyendo el apoyo en la comunicación, en la comprensión de los actos jurídicos y las consecuencias de estos, así como en la manifestación e interpretación de la voluntad de quien requiere el apoyo. No obstante, los apoyos no tienen facultades de representación, salvo en los casos en que ello se establezca expresamente por decisión de la persona con necesidad de apoyo o lo determine el juez, de manera excepcional. Por otro lado, las salvaguardias son medidas para garantizar el adecuado desempeño de los apoyos, pudiendo ser designadas por la persona con discapacidad o por un juez, en caso haya intervenido en la designación previa de apoyos.

V° B°
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:54:03 -05:00

En este contexto, mediante el Decreto Supremo N° 016-2019-MIMP, se aprobó el Reglamento que regula el otorgamiento de ajustes razonables, designación de apoyos e

[1] Defensoría del Pueblo. (2019). Nota de Prensa No 275/OCII/DP/2019.

V° B°
Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:07:58 -05:00

implementación de salvaguardias para el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad, que en su Tercera Disposición Complementaria Final señala que el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) es la entidad encargada de emitir el Protocolo para atender las solicitudes de ajustes razonables para el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad, precisando que es de obligatorio cumplimiento para las entidades públicas, de acuerdo a su artículo 5.

Cabe resaltar que en el citado artículo 5 se hace referencia al otorgamiento de ajustes razonables para las personas con discapacidad que requieran manifestar su voluntad en la realización de actos que produzcan efectos jurídicos, destacando lo siguiente:

a) A fin de brindar atención a las solicitudes de ajustes razonables, se deben evaluar las mismas sobre la base de los criterios de necesidad, idoneidad y proporcionalidad.

b) El único supuesto de denegación de ajustes razonables es la configuración de "carga desproporcionada o indebida". En cualquier otro caso se constituye un acto de discriminación por motivos de discapacidad.

Conforme a lo anteriormente mencionado, es necesario contar con un protocolo para que las entidades de la Administración Pública y las entidades privadas que brindan servicios públicos atiendan de manera efectiva las solicitudes de ajustes razonables de las personas con discapacidad para poder manifestar su voluntad en la realización de actos que produzcan efectos jurídicos, en igualdad de condiciones con las demás.

En tal sentido, el presente protocolo se desarrolla en base a las disposiciones que establece la CDPD; la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con discapacidad, y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP; el Decreto Legislativo N° 1384, Decreto Legislativo que reconoce y regula la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones; el Decreto Supremo N° 016-2019-MIMP, que aprueba el Reglamento que regula el otorgamiento de ajustes razonables, designación de apoyos e implementación de salvaguardias para el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad; y demás disposiciones que regulan las actuaciones de la administración pública.

V° B°
Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:30:36 -05:00

De este modo, este protocolo establece las etapas, estándares de trabajo y pautas que orientan el otorgamiento de ajustes razonables para la manifestación de voluntad de las personas con discapacidad en la realización de actos que produzcan efectos jurídicos en las entidades de la Administración Pública y las entidades privadas que brindan servicios públicos. Para ello, inicialmente, se define el objetivo, finalidad, alcance y base legal del presente protocolo y, posteriormente, se divide en tres capítulos.

V° B°
Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:35:23 -05:00

En el primero se describen los alcances generales del protocolo, detallando su población objetivo, el rol del CONADIS, las características del servicio, los enfoques y derechos abordados. En el segundo se desarrollan las etapas del protocolo, especificando las reglas generales de atención, las pautas para orientar la atención, las consideraciones para su implementación y sostenibilidad, las consideraciones para la atención básica y la atención especializada (precisando los criterios de evaluación), así como el flujograma de atención de las solicitudes de ajustes razonables. También, en este segundo capítulo, se establecen las entidades involucradas y se determinan las disposiciones finales del protocolo. Finalmente, en el tercer capítulo se

V° B°
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:54:54 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:08:33 -05:00

presenta el glosario de términos empleados a lo largo del protocolo.

V° B°

Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:31:14 -05:00

V° B°

Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:35:48 -05:00

V° B°

Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:55:07 -05:00

V° B°

Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:08:50 -05:00

OBJETIVO

Establecer las etapas, estándares de trabajo y pautas que orientan el otorgamiento de ajustes razonables para la manifestación de voluntad de las personas con discapacidad en la realización de actos que produzcan efectos jurídicos.

FINALIDAD

Garantizar que las personas con discapacidad reciban los ajustes razonables que les permita manifestar su voluntad en actos que produzcan efectos jurídicos y, así, ejerzan su capacidad jurídica en igualdad de condiciones con las demás personas.

ALCANCE

El presente Protocolo es de aplicación y cumplimiento obligatorio para las entidades de la Administración Pública, detalladas en el artículo I del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y las entidades privadas que brindan servicios públicos.

BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, aprobada por Resolución Legislativa N° 29127 y ratificada por Decreto Supremo N° 073-2007-RE.
- Ley N° 29571, Código de protección y defensa del consumidor
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad
- Ley N° 30840, Ley que promueve el servicio de facilitación administrativa preferente en beneficio de personas en situación especial de vulnerabilidad
- Decreto Legislativo N° 1098, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- Decreto Legislativo N° 1384, Decreto Legislativo que reconoce y regula la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la obligación de las entidades del sector público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 02-2014-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 017-2019-MIMP, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley Nº 30840, Ley que promueve el servicio de facilitación administrativa preferente en beneficio de personas en situación especial de vulnerabilidad.
- Decreto Supremo N° 016-2019-MIMP, que aprueba el Reglamento que regula el otorgamiento de ajustes razonables, designación de apoyos e implementación de salvaguardias para el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad.

V° B°
Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:31:59 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:36:11 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:55:19 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:09:18 -05:00

- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Resolución Ministerial N° 081-2020-MIMP, que aprueba la Directiva N° 002-2020-MIMP, "Gestión de dispositivos legales y documentos normativos u orientadores elaborados en el pliego Mujer y Poblaciones Vulnerables".

V° B°
Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:32:44 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:36:33 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:55:32 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:09:34 -05:00

CAPÍTULO I

1.1 POBLACIÓN OBJETIVO

Las personas con discapacidad

1.2 ROL DEL CONADIS

El Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS), organismo público ejecutor, adscrito al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, y ente rector del Sistema Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (SINAPEDIS), es el encargado de promover, coordinar, supervisar y evaluar la adecuada implementación del presente Protocolo.

1.3 CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN

La atención en las entidades de la Administración Pública y entidades privadas que brindan servicios públicos consiste en la recepción, diálogo, consenso y evaluación de las solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables que presenten las personas con discapacidad. A partir de la evaluación de los criterios de necesidad, idoneidad y proporcionalidad, la entidad sustenta su decisión respecto a la procedencia o no de la solicitud. Ello concreta, finalmente, en el efectivo otorgamiento de los ajustes razonables solicitados, permitiéndoles manifestar su voluntad y ejercer su capacidad jurídica, en igualdad de condiciones con las demás personas.

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.

Las solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables pueden presentarse mediante los diferentes canales de atención presencial o virtual que hayan habilitado las entidades para su atención. La atención de estas solicitudes implica el respeto de los derechos, voluntad y preferencias de las personas con discapacidad, garantizándose la protección de sus datos e información provista, pues son de carácter reservado. La presentación de las solicitudes y el otorgamiento de los ajustes razonables no genera costos para la persona con discapacidad, su apoyo o persona de confianza.

La denegación del otorgamiento de ajustes razonables se sustenta en la configuración de una carga desproporcionada o indebida, caso contrario constituye un acto de discriminación por motivos de discapacidad.

1.4 ENFOQUES Y PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN

1.4.1 ENFOQUES

Los enfoques orientadores del presente protocolo son:

a) Perspectiva de discapacidad.-

Las entidades de la Administración Pública y entidades privadas que brindan servicios públicos consideran las necesidades e intereses de las personas con discapacidad, teniendo en cuenta que la discapacidad es el resultado de la interacción entre las deficiencias sensoriales, físicas, intelectuales o mentales de las personas y las distintas barreras que impone la sociedad.

V° B°
Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:33:30 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:36:59 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:55:47 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:09:50 -05:00

En ese sentido, adoptan medidas para eliminarlas, a partir de la modificación de, por ejemplo, los procesos, normas, prácticas, actitudes o valores institucionales, con el fin de asegurar su participación en la sociedad de forma plena, efectiva, sin discriminación y en igualdad de condiciones[2].

b) Enfoque de derechos humanos.-

Las entidades de la Administración Pública y entidades privadas que brindan servicios públicos reconocen que los derechos son inherentes a todos los seres humanos, se fundan en el respeto de la dignidad de la persona humana y son interrelacionados, interdependientes e indivisibles; en ese sentido, reconocen y empoderan a las personas con discapacidad como titulares de derechos y con capacidad de ejercerlos en igualdad de condiciones con las demás[3]

c) Enfoque de género.-

Las entidades de la Administración Pública y entidades privadas que brindan servicios públicos garantizan que los ajustes razonables sean otorgados de manera equitativa a mujeres y hombres, asegurando la cobertura y la calidad de los servicios que se les otorga. En ese sentido, analizan las relaciones sociales de las y los solicitantes, en particular, las asimetrías, relaciones de poder e inequidades que se producen entre mujeres y hombres, contribuyendo a la superación de las desigualdades de género y la erradicación de toda forma de violencia[4].

d) Enfoque intercultural.-

Las entidades de la Administración Pública y entidades privadas que brindan servicios públicos reconocen las diferencias culturales y realizan las adaptaciones para atender de manera pertinente las solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables que se presenten, en base a las necesidades culturales y sociales de los diferentes grupos étnico-culturales del país[5].

e) Enfoque gerontológico.-

V° B°
Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:34:08 -05:00

Las entidades de la Administración Pública y entidades privadas que brindan servicios públicos cuentan con una perspectiva integral de la persona adulta mayor, reconociendo las diferencias particulares de este grupo etario y, por lo tanto, la necesidad de adecuar los servicios para garantizar su pertinencia, promoviendo una vejez digna, activa, productiva y saludable[6].

f) Enfoque de interseccionalidad.-

V° B°
Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:37:33 -05:00

Las entidades de la Administración Pública y entidades privadas que brindan servicios públicos reconocen que las personas con discapacidad que acuden o solicitan algún servicio en la entidad pueden sufrir discriminación no solo por motivos de discapacidad, sino que de manera simultánea pueden enfrentar discriminación por su género, rango etario, etnia, raza, religión,

V° B°
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:56:01 -05:00

[2] CONADIS. (2021). Política Nacional Multisectorial en Discapacidad para el Desarrollo.
[3] Numeral 1.5.1 del Decreto Supremo Nº 010-2020-JUS, que aprueba el "Protocolo Intersectorial para la Participación del Estado peruano ante los Sistemas de Protección Internacional de Derechos Humanos".
[4] MIMP. (2019). Política Nacional de Igualdad de Género.
[5] Ministerio de Cultura. (2020). Política Nacional de Cultura al 2030.
[6] MIMP. (2021). Política Nacional Multisectorial para las Personas Adultas Mayores al 2030.

V° B°
Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:10:08 -05:00

etc. El reconocimiento de las distintas barreras que enfrentan las personas con discapacidad permite una mejor comprensión de sus problemas y necesidades, así como la priorización en su atención[7].

1.4.2 PRINCIPIOS

Los principios sobre los cuales se basa e interpreta las disposiciones del presente protocolo son los siguientes:

a) Accesibilidad. - Las entidades de la Administración Pública y las entidades privadas que brindan servicios públicos garantizan el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, información, las comunicaciones, así como a sus servicios e instalaciones.

b) Autonomía y autodeterminación. - Las entidades de la Administración Pública y las entidades privadas que brindan servicios públicos reconocen que los ajustes razonables garantizan que las personas con discapacidad puedan ejercer su autonomía y se otorgan considerando sus preferencias y la libre toma de decisiones.

c) Celeridad. – Las entidades de la Administración Pública y las entidades privadas que brindan servicios públicos tramitan y otorgan los ajustes razonables en el lapso más breve posible, sin mayor dilación que los plazos previstos en el presente protocolo, a fin de que las personas con discapacidad no se vean menoscabadas en su dignidad como seres humanos y puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones con las demás.

d) No discriminación. – Las entidades de la Administración Pública y las entidades privadas que brindan servicios públicos evitan cualquier acto de distinción o exclusión por motivos de discapacidad que limite o anule el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad.

V° B°
Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:34:53 -05:00

e) Informalismo. – Las entidades de la Administración Pública y las entidades privadas que brindan servicios públicos evalúan la solicitud de otorgamiento de ajustes razonables para la manifestación de la voluntad de las personas con discapacidad sin exigir requisitos adicionales a los señalados en el presente protocolo. La aplicación del presente principio impide que la persona solicitante pierda un derecho por el incumplimiento de un deber formal y obliga a las entidades a optar por la solución más favorable, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales.

V° B°
Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:38:03 -05:00

1.5 DERECHOS

Las entidades de la Administración pública y las entidades privadas que brindan servicios públicos garantizan que las personas con discapacidad que requieren la atención en un servicio público ejerzan su capacidad jurídica en igualdad de condiciones con las demás y en todos los

V° B°
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:56:13 -05:00

[7] MIMP. (2019). Política Nacional de Igualdad de Género.

V° B°
Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:10:33 -05:00

aspectos de la vida, independientemente de si requieren de ajustes razonables o apoyos para la manifestación de su voluntad[8].

V° B°
Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:35:41 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:38:34 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:56:26 -05:00

[8] De conformidad con el artículo 12 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y los artículos 3 y 4 del Decreto Legislativo Nº 1384.

V° B°
Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:10:55 -05:00

CAPÍTULO II

2.1. REGLAS GENERALES DE ATENCIÓN PARA LAS ENTIDADES

a) Las entidades de la Administración Pública y las entidades privadas que brindan servicios públicos deben:

- Garantizar el reconocimiento de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad para la realización de actos que produzcan efectos jurídicos, respetando sus derechos, voluntades y preferencias.
- Asegurar la accesibilidad como condición previa para la prestación del servicio público, que considera, entre otras, las características del entorno físico, digital, la información y las comunicaciones.
- Otorgar ajustes razonables a las personas con discapacidad que lo soliciten para manifestar su voluntad en la realización de actos que produzcan efectos jurídicos.
- Reconocer a los apoyos y a las personas de confianza de las personas con discapacidad para facilitar la realización de actos que produzcan efectos jurídicos, lo cual, entre otras cuestiones, implica que puedan: i) facilitar la comunicación de la persona con discapacidad; ii) facilitar la comprensión de los actos que produzcan efectos jurídicos; iii) orientar a la persona con discapacidad respecto a las implicancias de la realización de actos que produzcan efectos jurídicos; y iv) facilitar la manifestación de voluntad de la persona con discapacidad.
- Reconocer como canales de diálogo la atención presencial, telefónica, por mensajes de texto, por correo electrónico u otro medio virtual que se establezca entre la entidad y la persona con discapacidad.

V° B°
Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:36:37 -05:00

b) Las entidades de la Administración Pública y las entidades privadas que brindan servicios públicos, en el marco del Servicio de Facilitación Administrativa Preferente (SEFAP), brindan la atención a las personas con discapacidad que así lo requieran, a través de medios tecnológicos o de atención administrativa domiciliaria, para todas las personas usuarias que no puedan acceder por sus propios medios a los servicios públicos que requieran[9]. Cabe resaltar que la atención bajo la modalidad del SEFAP no configura un ajuste razonable.

V° B°
Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:39:02 -05:00

2.2. PAUTAS PARA ORIENTAR LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE OTORGAMIENTO DE AJUSTES RAZONABLES

2.2.1 Las entidades de la Administración Pública y entidades privadas que brindan servicios públicos orientan y acompañan a las personas con discapacidad en la presentación de sus solicitudes, si así lo solicitan o permiten las personas, y siguiendo sus indicaciones, evitando basarse en lo que se puede creer que la persona necesita o en el criterio propio únicamente.

V° B°
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:56:39 -05:00

[9] De acuerdo al artículo 2 de la Ley N° 30840, Ley que promueve el servicio de facilitación Administrativa Preferente en beneficio de personas en situación de especial vulnerabilidad.

V° B°
Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:11:36 -05:00

2.2.2 Las entidades de la Administración Pública y entidades privadas que brindan servicios públicos evitan, en todo momento, la infantilización, actitudes sobreprotectoras o de tipo paternalistas. En cambio, basan su atención en el respeto y reconocimiento de la dignidad y los derechos de las personas con discapacidad; asimismo, comprenden la situación y las barreras que enfrentan, realizando acciones que mejoren la atención de sus solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables.

2.2.3 Las entidades de la Administración Pública y entidades privadas que brindan servicios públicos reconocen que los requerimientos o necesidades de las personas con discapacidad son diversas, por ello, evitan realizar generalizaciones sobre el tipo de asistencia o ajuste razonable que requieren, ya que puede diferir en cada persona, aún cuando sea para realizar un mismo acto que produzca efectos jurídicos.

2.2.4 El presente Protocolo establece pautas por tipo de discapacidad que las entidades de la Administración Pública y entidades privadas que brindan servicios públicos pueden seguir como referencia durante la atención de las solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables de personas con discapacidad, las cuales se aprecian en el Anexo N° 1.

2.3. FORMALIDADES PARA LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE AJUSTES RAZONABLES

2.3.1. ÓRGANO RESPONSABLE

El órgano responsable de atender las solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables es la oficina de atención al ciudadano o la que haga sus veces, en las entidades de la Administración Pública, o en las oficinas de atención al cliente, o la que haga sus veces en las entidades privadas que brindan servicios públicos. En ese sentido, el órgano responsable se encarga de la recepción, diálogo, consenso y evaluación de las solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables, así como de articular con otros órganos para la evaluación de las solicitudes y las alternativas existentes, y el otorgamiento efectivo de los ajustes razonables.

V° B°
Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:37:27 -05:00

2.3.2. SOBRE LOS ARREGLOS INSTITUCIONALES EN LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y LAS ENTIDADES PRIVADAS QUE BRINDAN SERVICIOS PÚBLICOS

- Las entidades de la Administración Pública y las entidades privadas que brindan servicios públicos adecúan sus plataformas, espacios y recursos, ya sean físicos o virtuales, para la recepción y atención de solicitudes de ajustes razonables, garantizando que cumplan con las condiciones de accesibilidad.

V° B°
Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:39:34 -05:00

- Las entidades de la Administración Pública y las entidades privadas que brindan servicios públicos se encargan de difundir entre su personal el material puesto a disposición por el CONADIS para su capacitación continua sobre los aspectos relacionados con la atención de solicitudes de ajustes razonables de las personas con discapacidad para la manifestación de su voluntad en actos que produzcan efectos jurídicos. Asimismo, desarrollan acciones de sensibilización a su personal, para garantizar un trato adecuado a las personas con discapacidad durante la atención.

V° B°
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:56:53 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:13:12 -05:00

2.3.3. ATENCIÓN BÁSICA

La atención básica se orienta a otorgar aquellos ajustes razonables o adecuaciones que buscan asegurar condiciones de accesibilidad en el entorno, comunicación o información, y que pueden realizarse en el momento en que la persona con discapacidad o, en su defecto, su apoyo o persona de confianza las solicite. Su otorgamiento es producto del diálogo y el consenso entre la entidad y la persona con discapacidad. No requiere de la presentación del formulario de solicitud establecido en el Anexo N° 2 y, por tanto, no está sujeta a las etapas de la atención especializada. En el Anexo N° 3 "Condiciones de accesibilidad en el entorno, comunicación o información", se presentan, a modo de referencia, una relación de condiciones que deben tener en cuenta las entidades de la Administración Pública y las entidades privadas que brindan servicios públicos.

Asimismo, abarca la atención de las solicitudes presentadas en situaciones de emergencia y/o violencia.

El órgano encargado de la entidad de la Administración pública o entidades privadas que brindan servicios públicos verifica si lo solicitado es una condición de accesibilidad. Luego de ello procede a dialogar con la persona con discapacidad respecto a los ajustes que se otorgarán y consensuar el plazo de otorgamiento. Finalmente, procede con el otorgamiento del ajuste o adecuación.

En caso no exista consenso entre la entidad y la persona con discapacidad, respecto a las opciones de ajustes razonables y/o el plazo de otorgamiento, la entidad le indica a la persona con discapacidad que debe presentar la solicitud, bajo el formato del Anexo N° 2, mediante los canales de atención que disponga la entidad para la recepción de las solicitudes de ajustes razonables.

2.3.4. ATENCIÓN ESPECIALIZADA

La atención especializada se inicia cuando, pese al diálogo entre la entidad y la persona con discapacidad, no se llega a un consenso sobre las opciones de ajustes razonables que propone la entidad y/o el plazo de otorgamiento.

a) SOBRE LOS REQUISITOS PARA PRESENTAR LA SOLICITUD DE OTORGAMIENTO DE AJUSTES RAZONABLES

Para presentar una solicitud para el otorgamiento de ajustes razonables, la persona con discapacidad o, en su defecto, su apoyo o persona de confianza debe registrar la información mediante el formato del Anexo N° 2, adjuntando la documentación correspondiente. Específicamente, la información que deberá registrar es la siguiente:

- La identificación de la persona con discapacidad (nombres y apellidos completos, y el número de Documento Nacional de Identidad o documento que acredite calidad migratoria, cuando corresponda). Si la solicitud es presentada por un apoyo o persona de confianza, se requiere también consignar su identificación.
- El certificado de discapacidad, la resolución o carnet de inscripción en el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad del CONADIS o una declaración jurada simple manifestando encontrarse en situación de discapacidad, bajo el formato del

V° B°
Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:40:26 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:40:05 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:57:07 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:13:55 -05:00

Anexo N° 4.

- La especificación del servicio o trámite que desea realizar la persona con discapacidad en la entidad.
- La especificación del ajuste razonable, modificación o adecuación que la persona con discapacidad requiere.
- La especificación del motivo por el que requiere el ajuste razonable o la barrera que enfrenta la persona con discapacidad para realizar el servicio o trámite señalado; y,
- Los datos de contacto de la persona con discapacidad (correo electrónico o número de celular o teléfono) considerando que, por estos medios, por ejemplo, se realizarán las coordinaciones para sostener el diálogo y consenso respecto de las opciones de ajustes razonables y el plazo de otorgamiento, así como se informará sobre el resultado de la evaluación de la solicitud.

b) RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD Y VERIFICACIÓN DEL CONTENIDO

Las entidades de la Administración Pública y entidades privadas que brindan servicios públicos atienden las solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables, a través de los canales de atención que se detallan a continuación:

- **Canal presencial:** Las solicitudes presentadas en la Mesa de Partes o la que haga sus veces.
- **Canal virtual:** Las solicitudes enviadas mediante la Mesa de Partes virtual u otra plataforma virtual habilitada para la atención al ciudadano[10].

El órgano responsable verifica que las solicitudes de ajustes razonables cumplen con el contenido indicado en el Anexo N° 2. Las entidades no pueden establecer exigencias o requisitos adicionales a lo dispuesto en el referido anexo. Si la solicitud presentada no cumple con los requisitos, se devuelve a la persona con discapacidad o, en su defecto, su apoyo o persona de confianza para la subsanación de las observaciones en el mismo día, comunicando cuál es la información faltante o el error en el registro.

V° B°
Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:41:08 -05:00

c) EVALUACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE OTORGAMIENTO DE AJUSTES RAZONABLES

El órgano responsable evalúa que las solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables para la manifestación de la voluntad de las personas con discapacidad en la realización de actos que produzcan efectos jurídicos cumplan con los criterios de necesidad, idoneidad y proporcionalidad[11], a fin de determinar si estos pueden ser otorgados o si, en cambio, lo solicitado constituye una carga desproporcionada o indebida para la entidad. Una carga desproporcionada o indebida se configura cuando la solicitud no cumple con ninguno de los tres criterios siguientes:

V° B°
Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:40:43 -05:00

- **Necesidad**. - El ajuste razonable es necesario para eliminar la barrera que enfrenta la persona con discapacidad para la manifestación de voluntad.

V° B°
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:57:21 -05:00

[10] Esta disposición no es exigible para aquellas entidades que no cuentan con una plataforma virtual.
[11] Conforme a lo dispuesto en el numeral 5.2 del artículo 5 del Decreto Supremo Nº 016-2019-MIMP.

V° B°
Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:14:38 -05:00

- **Idoneidad**. - El ajuste razonable solicitado, dentro de todas las opciones posibles, elimina de la manera más eficiente y eficaz la barrera que enfrenta la persona con discapacidad para la manifestación de voluntad.
- **Proporcionalidad**. - Los costos asociados al otorgamiento del ajuste razonable solicitado por una persona con discapacidad para la manifestación de voluntad no impiden o limitan la provisión de servicios a otras personas.

La evaluación se traduce en un formato de evaluación de solicitudes de ajustes razonables, conforme a lo establecido en el Anexo N° 5.

d) PRONUNCIAMIENTO

La evaluación de las solicitudes conlleva a un pronunciamiento de la entidad sobre la procedencia o no de las mismas. Las comunicaciones con la persona en esta etapa se realizan por medio de teléfono fijo, celular o correo electrónico, de acuerdo a los medios de contacto especificados en la solicitud. De agotarse los recursos anteriormente señalados, se procederá a realizar la notificación al domicilio registrado en la solicitud.

1) SOLICITUDES ACEPTADAS

El órgano responsable, en el plazo máximo de tres (03) días hábiles después de ingresada la solicitud, comunica a la persona con discapacidad o, en su defecto, su apoyo o persona de confianza la procedencia y el plazo para el otorgamiento de los ajustes razonables.

2) SOLICITUDES QUE CONFIGURAN UNA CARGA DESPROPORCIONADA O INDEBIDA

El órgano responsable, en un plazo máximo de tres (03) días hábiles después de ingresada la solicitud, comunica a la persona con discapacidad o, en su defecto, su apoyo o persona de confianza que el ajuste solicitado configura una carga desproporcionada o indebida y propone otras opciones de ajustes razonables y el plazo de otorgamiento. Acto seguido, el órgano responsable inicia el diálogo para consensuar el ajuste razonable y el plazo de otorgamiento.

V° B°
Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:42:01 -05:00

El órgano responsable debe realizar los esfuerzos necesarios para contactarse con la persona con discapacidad o, en su defecto, su apoyo o persona de confianza, a través de los medios de contacto registrados en el Anexo N° 2.

Si el órgano responsable determina que los ajustes razonables suponen una carga desproporcionada o indebida y que, además, no existen otras opciones de ajustes razonables a implementarse con las que la persona solicitante esté conforme, la comunicación de denegación que emita debe contener las razones según las cuales la entidad acredite que los ajustes razonables constituyen una carga desproporcionada o indebida, siguiendo el formato de evaluación del Anexo N° 5.

V° B°
Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:41:14 -05:00

e) OTORGAMIENTO DE AJUSTES RAZONABLES

El órgano responsable lidera el otorgamiento de los ajustes razonables a la persona con discapacidad, de acuerdo al plazo que haya sido consensuado con la persona.

V° B°
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:57:35 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:16:11 -05:00

2.3.5. DENEGACIÓN INJUSTIFICADA DE AJUSTES RAZONABLES

En el marco de lo establecido en el presente protocolo, los actos de denegación injustificada de ajustes razonables son los siguientes:

- No iniciar las acciones para la atención de las solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables.
- Denegar los ajustes razonables o adecuaciones relacionadas con condiciones de accesibilidad en el entorno, comunicación o información, que pueden brindarse en el momento en que la persona con discapacidad, su apoyo o persona de confianza lo solicite.
- Incumplir injustificadamente los plazos establecidos en el presente protocolo.
- Denegar solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables por la existencia de carga indebida o desproporcionada sin la debida justificación o bajo un formato distinto del Anexo N° 5 del presente protocolo.
- No brindar alternativas a la solicitud de ajustes razonables ante la determinación de la existencia de una carga desproporcionada o indebida.

2.3.6. SOBRE EL ACCIONAR ANTE LA DENEGATORIA DE OTORGAMIENTO DE AJUSTES RAZONABLES POR LA CONFIGURACIÓN DE UNA CARGA DESPROPORCIONADA O INDEBIDA O ACTOS DE DENEGACIÓN INJUSTIFICADA

Si se ha denegado la solicitud de ajustes razonables a la persona con discapacidad por suponer una carga indebida o desproporcionada y no se encuentran opciones con las que el solicitante esté conforme, o existan actos de denegación injustificada, la persona solicitante puede registrar un reclamo en el Libro de Reclamaciones de la entidad, siguiendo las disposiciones establecidas en el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, en el caso de entidades privadas que brindan servicios públicos. En el caso de las entidades de la Administración Pública, la gestión de reclamos se rige según lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la obligación de las entidades del sector público de contar con un Libro de Reclamaciones.

V° B°
Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:42:47 -05:00

2.4. IMPLEMENTACIÓN Y SOSTENIBILIDAD

a) DOTACIÓN DE RECURSOS

V° B°
Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:41:47 -05:00

El financiamiento para el otorgamiento de los ajustes razonables se encuentra a cargo de las entidades de la Administración Pública y entidades privadas que brindan servicios públicos.

b) ÓRGANO RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN

La máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública y entidades privadas que brindan servicios públicos es responsable de supervisar la implementación del presente protocolo.

V° B°
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:57:52 -05:00

c) ASISTENCIA TÉCNICA

El CONADIS brinda asistencia técnica a las entidades de la Administración Pública y las entidades privadas que brindan servicios públicos, que soliciten mayores alcances respecto de

V° B°
Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:17:28 -05:00

la interpretación e implementación del presente protocolo, en cada una de sus etapas.

Las entidades pueden solicitar la asistencia técnica del CONADIS, a través del correo electrónico apoyodpd@conadisperu.gob.pe, o a algún otro organismo especializado en materia de discapacidad, como las Oficinas Regionales de Atención a las Personas con Discapacidad (OREDIS), las Oficinas Municipales de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED) o las que hagan sus veces, entre otras entidades, sobre los ajustes razonables para la manifestación de la voluntad en la realización de actos que produzcan efectos jurídicos.

d) DIFUSIÓN, CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

El CONADIS se encarga de la preparación del material gráfico, audiovisual y/o documentos en formatos accesibles para ser usados por las entidades en la difusión, capacitación y sensibilización de su personal sobre los aspectos técnicos del presente protocolo, el trato adecuado para la atención de las solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables y la provisión de los mismos.

Asimismo, realiza acciones de difusión dirigidas tanto a las entidades de la Administración Pública y las entidades privadas que brindan servicios públicos, como a la ciudadanía en general, respecto a los contenidos del presente Protocolo. En ese sentido, publica el contenido del protocolo, remitiendo los mismos a las entidades de la Administración Pública y entidades privadas que brindan servicios públicos.

e) BANCO DE CASOS

El CONADIS gestiona un Banco de Casos sobre experiencias exitosas de ajustes razonables otorgados a personas con discapacidad en base a la información remitida por las entidades de la Administración Pública y las entidades privadas que brindan servicios públicos, previo requerimiento, y sin transgredir la confidencialidad de la misma.

La información contenida hace referencia al trámite realizado y el ajuste razonable otorgado a la persona con discapacidad, sin considerar los datos nominales de esta, respetando las disposiciones establecidas en la Ley N° 29733, la Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento.

El Banco de Casos se publica en el Portal Institucional del CONADIS y es actualizado semestralmente, sirviendo como herramienta orientadora a las entidades de la Administración Pública y las entidades privadas que brindan servicios públicos, respecto al otorgamiento de ajustes razonables, garantizándose la accesibilidad de dicho portal.

f) SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El CONADIS realiza las acciones de seguimiento y evaluación a la implementación del presente protocolo, publicando anualmente en su Portal Institucional los avances reportados por las entidades de la Administración Pública y las entidades privadas que brindan servicios públicos.

En ese sentido, el CONADIS puede supervisar de oficio su cumplimiento, solicitando la información a las entidades responsables de la atención a los reclamos vinculados a la denegación de ajustes razonables ingresados en el Libro de Reclamaciones; y disponer medidas

V° B°
Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:43:39 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:42:21 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:58:10 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:27:42 -05:00

correctivas de obligatorio cumplimiento en caso se detecten irregularidades o incumplimiento.

V° B°

Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:44:36 -05:00

V° B°

Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:42:57 -05:00

V° B°

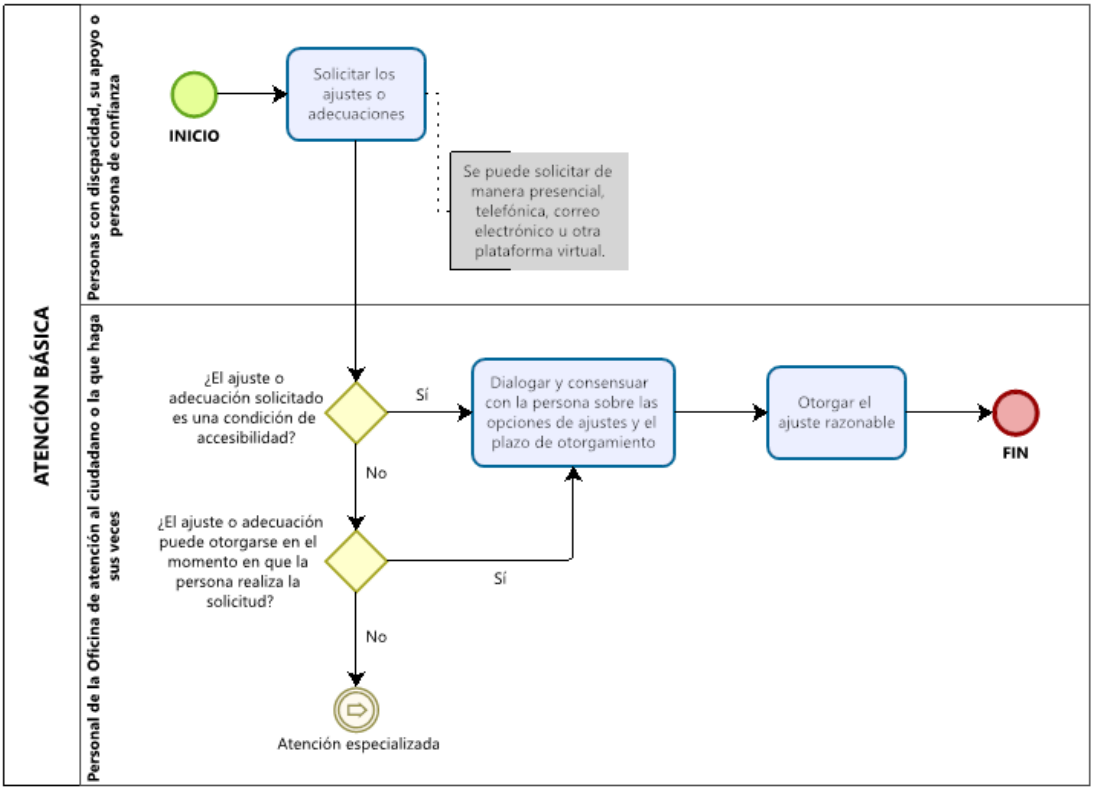
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:58:24 -05:00

V° B°

Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:28:42 -05:00

2.5. FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN

2.5.1. ATENCIÓN BÁSICA



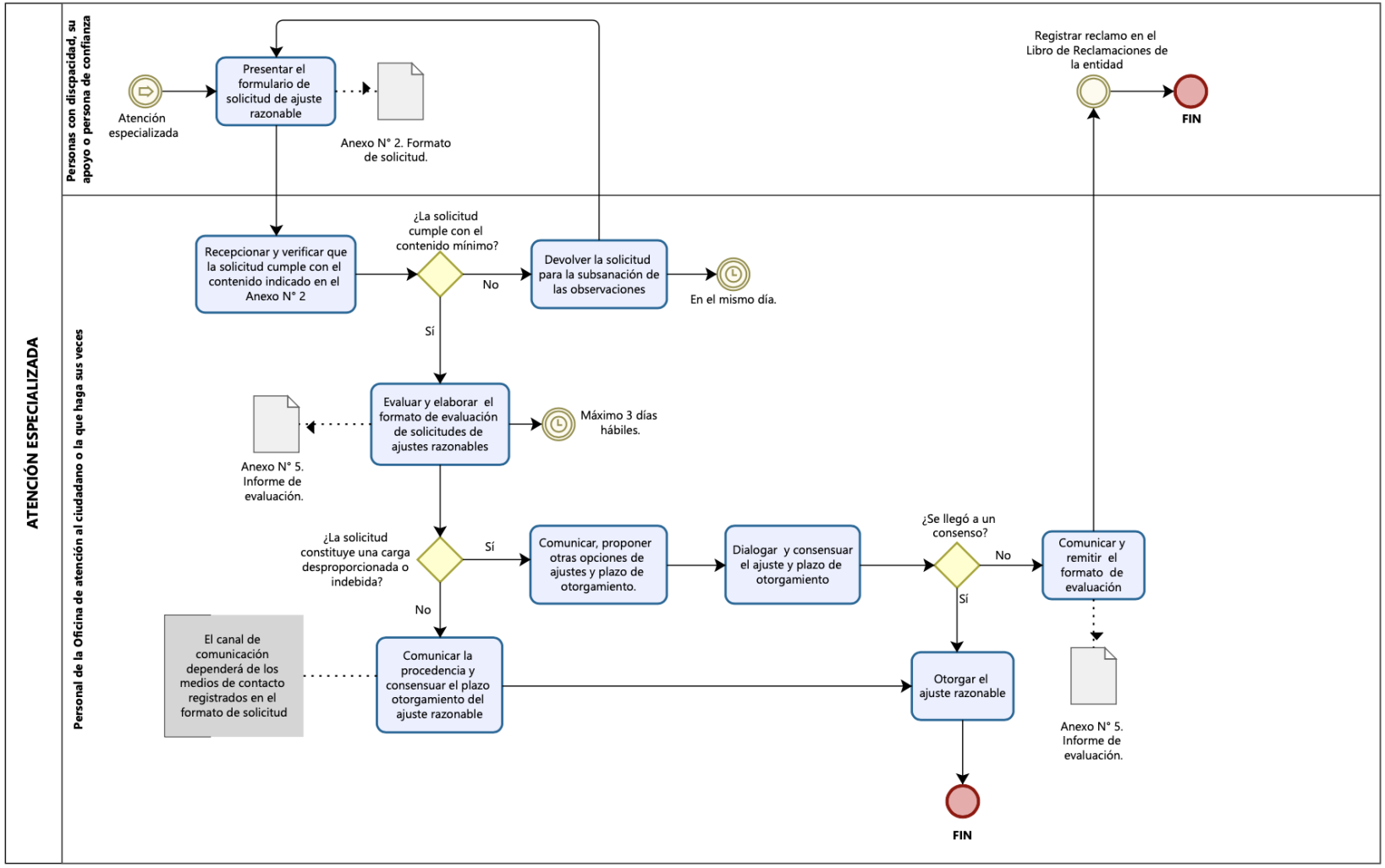
V° B°
Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:45:40 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:43:29 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:58:36 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:29:10 -05:00

2.5.2. ATENCIÓN ESPECIALIZADA



V° B°
Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:29:38 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:58:53 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:44:06 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:46:38 -05:00

2.6. ENTIDADES INVOLUCRADAS

El presente protocolo involucra al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, al CONADIS y a las demás entidades de la Administración Pública y las entidades privadas que brindan servicios públicos.

2.7. DISPOSICIONES FINALES

Primera.- El CONADIS habilita una sección específica en su página institucional a fin de incorporar el Banco de Casos sobre experiencias exitosas de ajustes razonables.

Segunda.- Las entidades de la Administración Pública y las entidades privadas que brindan servicios públicos deben contar con intérpretes de lengua de señas peruana para la atención de las personas sordas, y realizan todos los esfuerzos para su concreción. En última instancia, pueden acceder al servicio de interpretación en lengua de señas peruana que brinda el CONADIS.

Tercera.- Las entidades de la Administración Pública y las entidades privadas que brindan servicios públicos, de conformidad con la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, están obligadas a otorgar ajustes razonables a las personas con discapacidad que lo requieran, para eliminar las barreras que puedan impedir el ejercicio de sus derechos. Así, pueden tomar como referencia las disposiciones del presente Protocolo para otorgar ajustes razonables para el acceso a servicios públicos que no se encuentren relacionados con la manifestación de la voluntad.

V° B°
Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:47:40 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:45:18 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:59:14 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:30:27 -05:00

CAPÍTULO III

3.1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

a) **Actitudes sobreprotectoras o paternalistas. -** Son aquellas actitudes que parten de la concepción errónea de que la persona con discapacidad requiere de constante protección por su condición, lo cual limita que la persona asuma sus responsabilidades y/o libertades, en el marco del ejercicio de sus derechos.

b) **Actos que producen efectos jurídicos. -** Son las interacciones entre las personas con discapacidad con las entidades de la Administración Pública o entidades privadas que brindan servicios públicos que crean, transmiten, modifican o extinguen derechos y obligaciones.

Comprenden aquellos actos vinculados con los derechos civiles, la gestión de bienes patrimoniales, obligaciones contractuales, financieras, acceso a servicios básicos, trámites administrativos, entre otros.

c) **Ajustes razonables para la manifestación de voluntad. -** Son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas requeridas por las personas con discapacidad en casos particulares que, sin imponer una carga desproporcionada o indebida a la entidad, les permiten manifestar su voluntad en la realización de actos que produzcan efectos jurídicos, en igualdad de condiciones con las demás.

d) **Apoyos.** – Son una forma de asistencia libremente elegida por una persona mayor de edad para facilitar el ejercicio de actos que produzcan efectos jurídicos, en el marco de sus derechos. Puede recaer en una o más personas naturales, personas jurídicas sin fines de lucro o instituciones públicas. Los apoyos no tienen facultades de representación salvo en los casos en que ello se establezca expresamente en la escritura pública o sentencia de designación.

V° B°
Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:51:30 -05:00

e) **Barreras. -** Son cualquier impedimento u obstáculo, físico, comunicacional, actitudinal o institucional, que limita la participación plena y efectiva en la sociedad de la persona con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás.

f) **Capacidad jurídica. -** Es la capacidad de ser titular de derechos y poder ejercerlos, así como asumir obligaciones, a través de las propias decisiones.

V° B°
Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:46:00 -05:00

g) **Carga desproporcionada o indebida. -** Se entiende como la única condición que define los límites de la obligación que tienen las entidades de otorgar ajustes razonables.

h) **Condiciones de accesibilidad. -** Son aquellas medidas que consideran la eliminación de barreras para que las personas con discapacidad puedan ejercer su derecho a acceder, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, los servicios, la información y las comunicaciones, de la manera más autónoma y segura posible.

V° B°
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:59:30 -05:00

i) **Infantilización. -** Consiste en percibir o tratar a personas adultas con discapacidad como niñas o niños, limitando el ejercicio de sus derechos y obligaciones, así como su autonomía y autodeterminación.

j) **Lenguaje claro y sencillo. -** Estilo de comunicación que permite que los procesos,

V° B°
Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:31:03 -05:00

procedimientos y documentos sean fáciles de entender, dejando de lado términos técnicos, asegurando su comprensión por parte de las personas con discapacidad.

k) **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 con las demás.

l) **Persona de confianza. -** Es la persona que, sin ser un apoyo designado, pertenece al entorno de la persona con discapacidad y es libremente elegida por aquella para que facilite su comunicación.

m) **Servicios públicos. -** Son las actividades que se realizan a fin de satisfacer las necesidades de interés general, y a las cuales las personas pueden acceder en el ejercicio de sus derechos. Estas actividades incluyen los servicios financieros, notariales, de acceso a la justicia, trámites, entre otros.

V° B°
Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:52:35 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:46:40 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:59:48 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:31:38 -05:00

ANEXOS

ANEXO N° 1: PAUTAS PARA ORIENTAR LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

I. Consideraciones generales

El personal de la Oficina de Atención al Ciudadano o la que haga sus veces, en las entidades de la Administración Pública, o en las oficinas de atención al cliente, o la que haga sus veces en las entidades privadas que brindan servicios públicos, que se encuentra a cargo de la atención de las solicitudes de ajustes razonables, o la que haga sus veces, debe considerar lo siguiente:

- Recordar que la atención a la persona con discapacidad inicia desde su ingreso a la entidad.
- Asegurar que el espacio donde se atienda a la persona con discapacidad cumple con las condiciones de accesibilidad arquitectónica.
- Identificarse antes de empezar cualquier diálogo con la persona con discapacidad, preguntarle su nombre, y preguntarle qué trámite desea realizar, a fin de crear un clima confiable.
- Durante la interacción con la persona con discapacidad, enfocarse en la persona y no en la discapacidad. 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.
- Indicarle la ubicación o acompañar a la persona con discapacidad a donde realizar su solicitud de ajustes razonables, en caso lo requiera.
- Consultarle a la persona con discapacidad si requiere asistencia para realizar su solicitud de ajuste razonable.
- Explicarle a la persona con discapacidad en qué consiste la atención de solicitudes de ajustes razonables y la manifestación de voluntad.
- 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.
- Respetar el ritmo de interacción de la persona con discapacidad, otorgando el tiempo que se requiera para asegurar una comunicación en la que resulte clara la manifestación de la voluntad de quien solicita los ajustes razonables.
- 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, explicarles los pasos siguientes a su solicitud.
- Agradecer cordialmente a la persona con discapacidad su visita a la entidad y despedirse respetuosamente, indicando los canales de atención que se posean (correo electrónico, números de teléfonos, página web, etc.) para cualquier consulta adicional.

V° B°
Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:54:38 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:47:21 -05:00

II. Consideraciones por tipo de discapacidad

V° B°
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:00:12 -05:00

DISCAPACIDAD FÍSICA

- Preguntar a la persona usuaria de algún dispositivo de apoyo o silla de ruedas si requiere asistencia para el ingreso y desplazamiento en la entidad. En caso se desconozca el manejo de los mismos, consultarle cómo asistirlo de la mejor manera.

V° B°
Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:32:16 -05:00

- Al hablar con una persona usuaria de silla de ruedas, cuando sea posible, ubicarse de frente y a su misma altura.
- Evitar colgar objetos o apoyarse sobre la silla de ruedas ya que es parte del espacio corporal de la persona.
- Acompañar a la persona que camina despacio o utiliza algún dispositivo de apoyo, ajustando el ritmo de caminata a la suya.

DISCAPACIDAD AUDITIVA

- 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.
- 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.
- Cuando la persona con discapacidad prefiera apoyarse en la lectura de labios, hablar de forma clara, pausada, siempre cara a cara, nunca de espaldas.
- Cuando sea necesario, contar con apoyos visuales en la atención de las personas con discapacidad durante la atención de ajustes razonables.
- Cuando sea necesario, apoyarse con gestos o escritura de palabras para comunicarse con la persona con discapacidad.
- Cuando se desee llamar la atención de la persona con discapacidad, realizarle gestos visuales.

DISCAPACIDAD VISUAL

V° B°
Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:55:29 -05:00

- Cuando se oriente a las personas con discapacidad espacialmente, ser descriptivos usando, por ejemplo, adverbios como izquierda, derecha, arriba, abajo u otros.
- Cuando la persona con discapacidad requiera realizar una firma, pregúntele si requiere apoyo y cómo se lo puede brindar.
- Realizar explicaciones verbales descriptivas para ayudarle a comprender la información.

V° B°
Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:48:06 -05:00

- 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.
- Advertirle a la persona con discapacidad de posibles obstáculos presentes en el camino, así como de las escaleras, subidas o bajadas.
- Cuando se deje de atender a la persona con discapacidad, hacérselo saber.

V° B°
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:00:29 -05:00

DISCAPACIDAD INTELECTUAL

- Dejar que la persona con discapacidad se desenvuelva autónomamente.

V° B°
Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:32:37 -05:00

- 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.
- Responder las preguntas que tenga la persona con discapacidad para asegurar que ha comprendido el mensaje.
- Consultarle a la persona con discapacidad si comprendió claramente la información o si requiere que se le repita.
- Asistir a la persona con discapacidad para que pueda culminar sus ideas o mensajes.
- Considerar los gestos o movimientos involuntarios de las personas para interpretar sus respuestas durante su atención.
- Reducir, en la medida de lo posible, la estimulación sensorial (ruidos intensos, exclamaciones, elementos visuales, entre otros) y las interrupciones.
- 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.

DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL

- Dirigirse a la persona de forma natural y con respeto.
- Respetar el tiempo que requiera la persona con discapacidad para expresar sus ideas.
- Evitar el uso de ironías, bromas o dobles sentidos, ya que para las personas con discapacidad puede dificultar su comprensión.
- Reducir, en la medida de lo posible, la estimulación sensorial (ruidos intensos, exclamaciones, elementos visuales, entre otros) y las interrupciones.
- 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.

V° B°
Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:56:24 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:48:55 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:00:47 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:33:46 -05:00

ANEXO N° 2. SOLICITUD DE AJUSTES RAZONABLES PARA LA MANIFESTACIÓN DE LA VOLUNTAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD PARA EL PLENO EJERCICIO DE SU CAPACIDAD JURÍDICA

Datos personales de la persona con discapacidad

Nombres y apellidos:……

Nº DNI: ……

Género: Masculino ( ) Femenino ( ) Otro ( )

Especifique con qué documento se acredita la situación de discapacidad:
(Marque con una X el documento con el que cuenta)

	Certificado de discapacidad (Especificar número)
	Resolución o carnet de CONADIS (Especificar número)
	Declaración Jurada Simple (Adjuntar documento bajo el formato del Anexo N° 3)

Datos personales del apoyo o persona de confianza (rellenar en caso sea la solicitud sea presentada por un tercero, apoyo o persona de confianza)

Nombres y apellidos:……

Nº DNI: ……

Datos de contacto

Celular o teléfono fijo:……..

Correo electrónico: ……..

Domicilio: ……

V° B°
Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:57:21 -05:00

Sobre la solicitud de ajustes razonables

¿Qué servicio o trámite(s) desea realizar?

……

……

V° B°
Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:49:37 -05:00

¿Qué ajuste(s) razonable(s)[12] desea solicitar?

……

……

V° B°
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:01:03 -05:00

[12] Los ajustes razonables son las adecuaciones o modificaciones necesarias requeridas en un caso particular que, sin imponer una carga desproporcionada o indebida a la entidad, sirven para garantizar que la persona con discapacidad

V° B°
Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:34:11 -05:00

¿Por qué motivo requiere del (los) ajuste(s) solicitado(s) para realizar el servicio o trámite señalado? Es decir, ¿Qué barrera enfrenta la persona para poder realizar el mismo?

……

……

……

Fecha (dd/mm/aaaa): ……..

Nota importante: Autorizo la notificación al correo electrónico y/o celular para las comunicaciones y/o actos que correspondan.

Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:58:18 -05:00

Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:50:26 -05:00

Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:01:21 -05:00

pueda manifestar su voluntad en la realización de actos que produzcan efectos jurídicos, en igualdad de condiciones con los demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:34:30 -05:00

ANEXO N° 3. CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD EN EL ENTORNO, COMUNICACIÓN O INFORMACIÓN

De acuerdo al artículo 6 del Decreto Supremo N° 016-2019-MIMP, las entidades de la Administración Pública y las entidades privadas que brindan servicios públicos están obligadas a emitir y entregar información en formatos y medios accesibles, los cuales incluyen:

- La lengua de señas
- El sistema braille
- La comunicación táctil
- Los macrotipos
- Los dispositivos multimedia
- El lenguaje escrito
- Los sistemas auditivos
- El lenguaje sencillo
- Subtitulado en el caso de videos o audios
- Los medios de voz digitalizada; y,
- Otros modos y medios aumentativos o alternativos de la comunicación.

Igualmente, las entidades de la Administración Pública y las entidades privadas que brindan servicios públicos deben considerar las siguientes adecuaciones para que la persona con discapacidad pueda manifestar su voluntad en actos que produzcan efectos jurídicos:

- Trasladar a la persona con discapacidad a otra sala o espacio si no se encuentra cómodo(a) con el entorno o evaluar que el servicio sea brindado a través del canal virtual.
- Adecuar la iluminación de la sala donde se encuentra la persona con discapacidad, a fin de reducir la estimulación sensorial.
- Disminuir los ruidos externos de la sala o espacio donde se encuentra la persona con discapacidad, a fin de reducir la estimulación sonora.
- Cuando la persona con discapacidad no pueda trasladarse a la entidad, evaluar la posibilidad de que el servicio sea brindado a través del canal virtual.
- Cuando la persona con discapacidad no pueda firmar un documento, se debe evaluar alguna otra forma para identificar, asegurar o autentificar a la persona.
- Otras adecuaciones en el entorno, las comunicaciones y la información que se consideren necesarias en una situación en particular.

V° B°
Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 20:06:16 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:51:17 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:01:51 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:34:49 -05:00

ANEXO N° 4. DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE ENCONTRARSE EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD.

Siendo este un requisito para presentar la solicitud de otorgamiento de ajustes razonables, yo, ……, con DNI Nº ……., declaro bajo juramento que:

Me encuentro en situación de discapacidad, por presentar limitaciones permanentes para… (Marque con una X la(s) limitación(es) que presenta)

	Moverse o caminar, para usar brazos o piernas
	Ver, aun usando anteojos.
	Hablar o comunicarse, aun usando la lengua de señas u otro
	Oír, aun usando audífonos
	Entender o aprender (concentrarse y recordar).
	Relacionarse con los demás, por sus pensamientos, sentimientos, emociones o conductas.

Otro (Especificar) ……..

Asimismo, declaro tener pleno conocimiento de las sanciones penales, civiles y/o administrativas a las que estaría sujeto en caso de falsedad en la presente declaración.

Fecha (dd/mm/aaaa): …….

……

Firma y/o huella

V° B°
Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 20:07:14 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:52:06 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:02:13 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:35:08 -05:00

ANEXO N° 5. FORMATO DE EVALUACIÓN DE SOLICITUDES DE OTORGAMIENTO DE AJUSTES RAZONABLES.

Formato de evaluación de solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables

La entidad debe presentar la siguiente información, en caso se haya determinado que los ajustes razonables suponen una carga desproporcionada o indebida y que no existen otras alternativas a implementarse[13]:

1. Nombres y apellidos de la persona con discapacidad:

   ……..

2. Trámite o servicio a realizar: ……

3. Barreras identificadas: ……

4. Razones según las cuales la entidad sustenta que los ajustes razonables solicitados constituyen una carga desproporcionada o indebida[14]:

Criterio de evaluación	Evaluación (Sí / No)	Sustento
¿El motivo señalado por la persona le impide manifestar su voluntad en el trámite que desea realizar? Es decir, ¿Se requiere un ajuste razonable para eliminar la barrera[15] que enfrenta la persona?		
¿El ajuste razonable elimina la barrera que enfrenta la persona o resuelve su necesidad? Es decir, ¿es eficaz en la eliminación de la barrera?		
De acuerdo a la barrera que enfrenta la persona, ¿Existen otras alternativas al ajuste razonable solicitado? O sea, ¿El ajuste razonable solicitado no es la única alternativa para que la persona pueda manifestar su voluntad en la realización del trámite?[16]		
¿El otorgamiento del ajuste razonable		

V° B°
Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 19:59:15 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:53:06 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:02:29 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:35:27 -05:00

[13] De conformidad con las disposiciones contempladas en el numeral 5.4 del artículo 5 del Reglamento que regula el otorgamiento de ajustes razonables, designación de apoyos e implementación de salvaguardias para el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad.

[14] De conformidad con el numeral 5.3 del artículo 5 del Reglamento que regula el otorgamiento de ajustes razonables, designación de apoyos e implementación de salvaguardias para el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad.

[15] La barrera es el motivo por el que la persona requiere del (los) ajuste(s) razonable(s) solicitado(s) para realizar el trámite señalado y evidencia que existe un impedimento o restricción para la participación de la persona con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás.

[16] Si la respuesta es "Sí", especificar cuáles alternativas existen en el punto 5 del presente formato.

configura un gasto presupuestal que impide o limita la provisión de servicios a otras personas? (Que no se haya programado el presupuesto para otorgar ajustes razonables no justifica la denegación de la solicitud bajo este criterio)		

5. Ajustes razonables propuestos por la entidad de manera alternativa

Luego de haber evaluado el(los) ajuste(s) razonable(s) solicitado(s), y en caso configuren una carga desproporcionada o indebida, se presentan otras alternativas propuestas por la entidad para que la persona con discapacidad pueda manifestar su voluntad en el servicio o trámite que desea realizar.

#	Ajustes razonables alternativos	Plazo de otorgamiento[17] (fecha y hora)
1		
2		
n[18]		

Es importante mencionar que, si después del diálogo no se llegó a un consenso respecto del ajuste razonable y el plazo de otorgamiento, la persona solicitante puede presentar un reclamo en el Libro de Reclamaciones de la entidad.

V° B°
Firmado digitalmente por PINILLOS GARCIA Katherine Del Rocio FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 20:05:16 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ALVARADO BRUZON Andres FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:54:02 -05:00

V° B°
Firmado digitalmente por ROSALES TREJO Javier Rolando FAU 20433270461 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 17:02:49 -05:00

[17] No mayor a los plazos señalados en el presente protocolo.
[18] El total de ajustes razonables alternativos presentados depende de la evaluación que realice la entidad.

V° B°
Firmado digitalmente por RIVERO ISLA Juan Carlos FAU 20433270461 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.12.2021 16:35:43 -05:00