

# Proyecto de Protocolo para atender las solicitudes de ajustes razonables para el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad

## ¿De qué se trata?

### Objetivo



El Protocolo tiene como objetivo establecer orientaciones para la **atención de las solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables** que presenten las personas con discapacidad para **manifestar su voluntad en la realización de actos que produzcan efectos jurídicos** en las entidades públicas y entidades privadas que brindan servicios públicos.

Con ello, se busca **garantizar la adecuada provisión de ajustes razonables a las personas con discapacidad para el pleno ejercicio de su capacidad jurídica.**



**Nota:** La capacidad jurídica es la capacidad de tener derechos y obligaciones, pero también de poder ejercerlos. Ello quiere decir que las personas con discapacidad pueden, **por ejemplo:**



Solicitar préstamos



Registrar su acta de matrimonio



Adquirir un bien



Realizar un contrato

### Alcance del protocolo

- Entidades públicas: De aplicación y cumplimiento obligatorio.
- Entidades privadas que brindan servicios públicos: De carácter orientador.



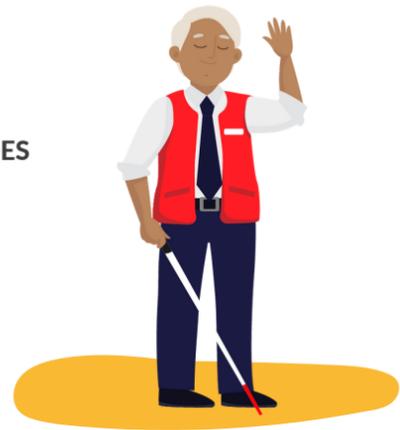
## Características del servicio

La atención de las solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables que presenten las personas con discapacidad consiste en la...



A partir de la evaluación de la solicitud bajo los **criterios de necesidad, idoneidad y proporcionalidad**, la entidad sustenta su decisión respecto a la **procedencia** o no de la solicitud, para, finalmente, **otorgar** los ajustes razonables solicitados.

El servicio se presta a través de los diferentes **canales de atención presenciales y virtuales** con los que cuentan las entidades o que hayan sido habilitados para este fin.



## ¿Cuáles son las reglas generales de atención de personas con discapacidad para las entidades?

Las entidades públicas y entidades privadas que brindan servicios públicos deben:

- Garantizar el **reconocimiento de la capacidad jurídica** de las personas con discapacidad para la realización de actos con efectos jurídicos.
- Otorgar ajustes razonables** a las personas con discapacidad que lo soliciten, conforme a los criterios establecidos.
- Reconocer a los apoyos** que hayan sido designados por la persona con discapacidad, debidamente acreditados.
- Utilizar un **lenguaje claro y sencillo en los procesos, procedimientos y documentos** que emitan vinculados al otorgamiento de ajustes razonables, **garantizando su accesibilidad.**
- Capacitar al personal** sobre los aspectos relacionados con el **proceso** de atención de solicitudes y el **trato adecuado.**
- Comunicar y difundir información en formatos accesibles** sobre la posibilidad de solicitar ajustes razonables en la entidad.



## ¿Cuáles son las pautas actitudinales para la atención de solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables?

Las servidoras y los servidores públicos deben:

- Brindar asistencia** a la persona con discapacidad al momento de presentar la solicitud, **si así lo solicita o permite la persona.**
- Evitar, en todo momento, actitudes sobreprotectoras o de tipo paternalistas.**
- Basar su atención en la empatía**, es decir, en la comprensión de la situación y los sentimientos de la persona a la que brindan su atención.
- Reconocer que las necesidades de las personas con discapacidad no son necesariamente iguales a la de otra que cuenta con la misma discapacidad, con lo cual **evitan realizar generalizaciones sobre el tipo de ayuda o ajuste razonable que requiere la persona.**

## Algunas pautas actitudinales comunes por tipo de discapacidad

**Discapacidad física**

- Adecuar la **ventanilla de atención** para las personas en silla de ruedas, de modo que la persona pueda situarse frente a su interlocutor.

**Discapacidad visual**

- Entregar los **documentos pertinentes en formatos digitales accesibles**, para que puedan ser leídos por los lectores de pantalla.

**Discapacidad mental**

- No incomodarse** ante problemas de vocalización, gestos inusuales y otros.

**Discapacidad auditiva**

- Hablar con un **nivel de voz natural y vocalizando claramente.** Utilizar **expresiones faciales**, pero sin exagerar demasiado los gestos.

**Discapacidad intelectual**

- Adoptar una manera de habla natural y sencilla. **Evitar el lenguaje técnico y complejo** y usar frases directas y bien construidas.

# Proyecto de Protocolo para atender las solicitudes de ajustes razonables para el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad

## ¿Cuál es el procedimiento para solicitar ajustes razonables?

\*Aplica para la solicitud de otorgamiento de ajustes razonables a través de los canales presenciales y virtuales de la entidad.

### Etapa de Recepción y Revisión



La unidad responsable **recepiona la solicitud** de otorgamiento de ajustes razonables y **verifica que cumpla con los contenidos mínimos**. Si no es así, se devuelve la solicitud a la persona para la subsanación de las observaciones.

#### Contenido mínimo

- Identificación de la persona con discapacidad y de su apoyo, si es el caso.
- El certificado de discapacidad, o el carné de discapacidad del CONADIS. En caso no cuente con ello, basta con una declaración jurada simple.
- ¿Qué trámite(s) desea realizar?
- ¿Qué ajuste(s) razonable(s) desea solicitar?
- ¿Por qué motivo requiere del (los) ajuste(s) solicitado(s) para realizar el trámite señalado?

▶▶▶ **Anexo N° 2.** Solicitud de ajustes razonables

### Etapa de Evaluación y Pronunciamiento

La solicitud se evalúa en base a los criterios de idoneidad, necesidad y proporcionalidad, por medio de las siguientes preguntas a ser respondidas por la entidad:

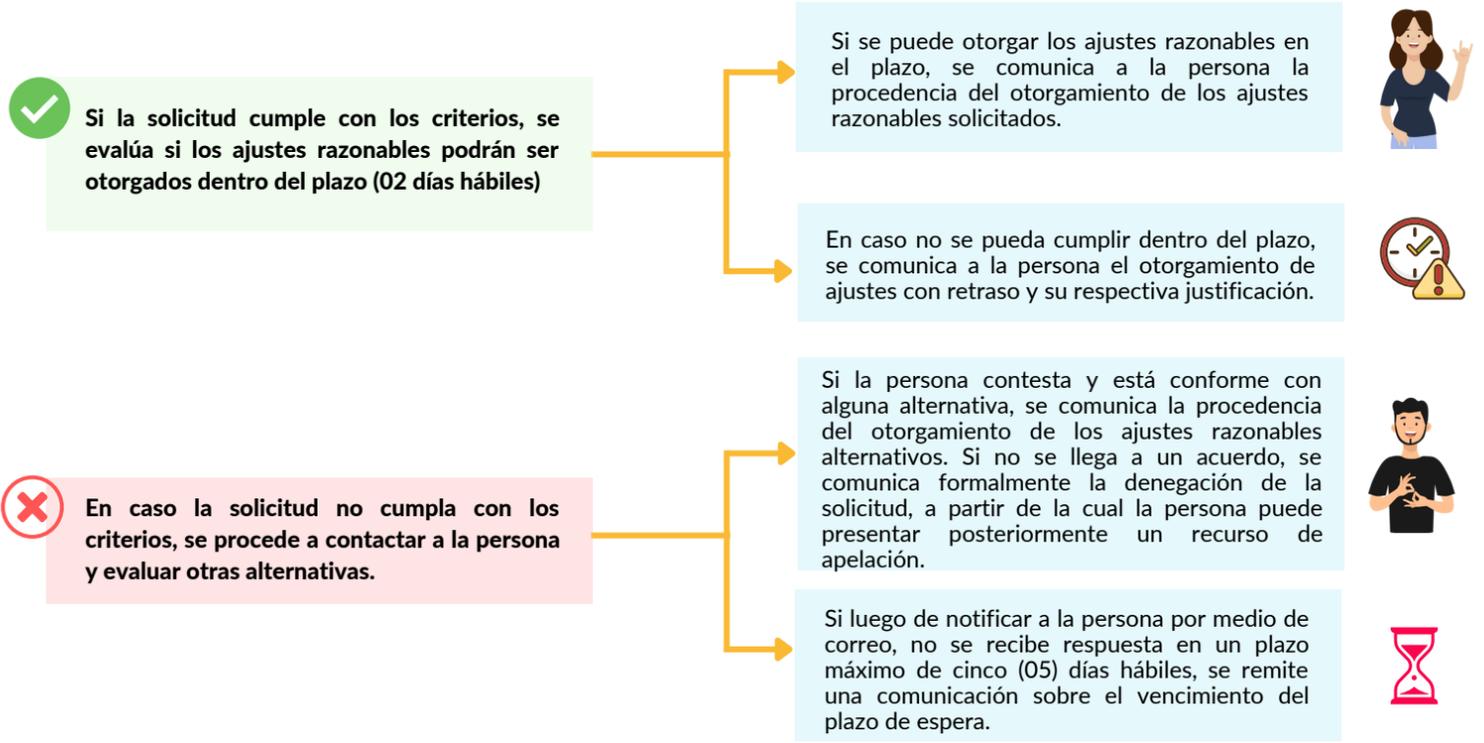
- 1 ¿El ajuste es necesario para eliminar la barrera que enfrenta la persona?
- 2 ¿El ajuste es eficaz en la eliminación de la barrera?
- 3 ¿El ajuste razonable solicitado no es la única alternativa para que la persona pueda manifestar su voluntad en la realización del trámite?
- 4 ¿El otorgamiento del ajuste configura un gasto presupuestal que impide o limita la provisión de servicios a otras u otros ciudadanos?



▶▶▶ **Anexo N° 4.** Formato de informe de evaluación de solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables.

#### Procedimiento de evaluación

La evaluación se realiza, como máximo, un (01) día hábil después de ingresada la solicitud



La comunicación se realiza por medio de...

- Llamada telefónica
- Correo electrónico
- Notificación al domicilio, si se han agotado los recursos anteriores.

### Otorgamiento: ¿Qué ajustes razonables podrán ser otorgados?

#### 1 La emisión y entrega de la información en formatos y medios accesibles, como son:



- La lengua de señas
- El sistema braille
- La comunicación táctil
- Los macrotipos
- La visualización de textos
- Los dispositivos multimedia
- El lenguaje escrito
- Los sistemas auditivos
- El lenguaje sencillo
- Los medios de voz digitalizada; y,
- **Otros modos y medios aumentativos o alternativos de la comunicación**

#### 2 La participación de una persona de confianza (consignando la identificación y en qué consiste su participación, en caso se considere pertinente).



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

Considerando que la solicitud cumple con el contenido mínimo y los criterios de evaluación, y que la entidad puede realizar el otorgamiento dentro del plazo, los ajustes razonables se otorgan en un plazo máximo de dos (02) días hábiles.