**PROTOCOLO PARA ATENDER LAS SOLICITUDES DE AJUSTES RAZONABLES PARA EL EJERCICIO DE LA CAPACIDAD JURÍDICA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

# 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), lo cual 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 proporcionar el acceso a las personas con discapacidad al apoyo que puedan necesitar en el ejercicio de su capacidad jurídica y, asimismo, deben asegurar que en todas las medidas relativas al ejercicio de la capacidad jurídica se proporcionen 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 mental 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, siendo exigible la intervención de una tercera persona (una curadora o un curador) para efectuar los mismos[[1]](#footnote-1).

Sin embargo, considerando que el Estado Peruano ha suscrito la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (CDPD), de acuerdo al artículo 55 de la Constitución Política del Perú (CPP), 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 estas puedan ejercer plenamente sus derechos y participen en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás.

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. 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 apoyo o apoyos.

En cuanto al otorgamiento de ajustes razonables, en el numeral 2 del artículo 8 de la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, se menciona que es “nulo todo acto discriminatorio por motivos de discapacidad que afecte los derechos de las personas. [...] incluida la denegación de ajustes razonables”. En ese sentido, con el fin de que las personas con discapacidad ejerzan su capacidad jurídica, se otorgan ajustes razonables, que corresponden a una conducta positiva de realizar modificaciones y adaptaciones adecuadas del entorno en respuesta a las necesidades específicas de las personas con discapacidad en situaciones particulares. En general, dichos ajustes razonables sirven para remover efectivamente las barreras que impiden la plena inclusión y participación de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás personas en la sociedad.

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 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”.

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

En tal sentido, el presente protocolo se desarrolla en base a las disposiciones que establece la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad; 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 que las demás; 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.

De este modo, este protocolo establece pautas de trabajo, estándares y actuaciones actitudinales que orientan la atención de solicitudes de ajustes razonables en las entidades públicas y 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.

En el primero se describen los alcances generales del protocolo, detallando su población objetivo, el rol del MIMP, las características del servicio, los enfoques y derechos abordados y los criterios de evaluación. En el segundo se aborda el procedimiento, etapas, fases y/o lineamientos del protocolo, especificando las reglas generales de atención de las entidades, las pautas actitudinales y formalidades para la atención de las solicitudes de ajustes razonables, las consideraciones para su implementación y sostenibilidad, así como el flujograma de atención. También, en este segundo capítulo, se hace mención de las entidades involucradas y se determinan las disposiciones finales del protocolo. Finalmente, en el tercer capítulo se presenta el glosario de términos empleados a lo largo del presente protocolo.

**ÍNDICE**

[**PRESENTACIÓN**](#_3as4poj) **1**

[**OBJETIVO**](#_1pxezwc) **6**

[**FINALIDAD**](#_49x2ik5) **6**

[**ALCANCE**](#_2p2csry) **6**

[**BASE LEGAL**](#_147n2zr) **6**

[**CAPÍTULO I: ALCANCES GENERALES**](#_4wazw81h4ozu) **7**

[POBLACIÓN OBJETIVO](#_23ckvvd) 7

[ROL DEL MIMP](#_ihv636) 7

[CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO](#_32hioqz) 7

[ENFOQUES Y PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN](#_1hmsyys) 7

[ENFOQUES](#_41mghml) 7

[PRINCIPIOS](#_2grqrue) 8

[DERECHOS](#_r3urp3m94wne) 9

[CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS SOLICITUDES](#_ycb21xwpxrwu) 9

[**CAPÍTULO II: PROCEDIMIENTO, ETAPAS, FASES Y/O LINEAMIENTOS**](#_3fwokq0) **11**

[REGLAS GENERALES DE ATENCIÓN PARA LAS ENTIDADES](#_1v1yuxt) 11

[PAUTAS ACTITUDINALES PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE OTORGAMIENTO DE AJUSTES RAZONABLES](#_vx1227) 12

[FORMALIDADES PARA LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE AJUSTES RAZONABLES](#_j7np1dd1dvor) 12

[ÓRGANO RESPONSABLE](#_19c6y18) 12

[ETAPA PRELIMINAR](#_3tbugp1) 13

[ATENCIÓN BÁSICA](#_3nkxo8q5red) 14

[ATENCIÓN ESPECIALIZADA](#_28h4qwu) 17

[IMPLEMENTACIÓN Y SOSTENIBILIDAD](#_nmf14n) 18

[FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN](#_arbrxyl8jjdc) 20

[ENTIDADES INVOLUCRADAS](#_xloiy98m2wy5) 21

[DISPOSICIONES FINALES](#_46r0co2) 21

[**CAPÍTULO III: GLOSARIO Y TÉRMINOS**](#_7telyfnsllqg) **22**

[GLOSARIO DE TÉRMINOS](#_111kx3o) 22

[**ANEXOS**](#_58jwd6rhlicf) **24**

[ANEXO Nº 1: Pautas la atención adecuada a las personas con discapacidad](#_ok1ivy70n2do) 24

[ANEXO Nº 2. Solicitud de ajustes razonables para la manifestación de la voluntad de las personas con discapacidad para el pleno ejercicio de su capacidad jurídica](#_uuixo5shcia5) 26

[ANEXO Nº 3. Declaración Jurada Simple de Condición de Discapacidad.](#_88yqohvwxere) 27

[Anexo Nº 4. Formato de Informe de evaluación de solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables.](#_l0n42vjri9er) 28

# OBJETIVO

Establecer las pautas de trabajo, estándares y actuaciones actitudinales 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.

# FINALIDAD

Garantizar la adecuada provisión de ajustes razonables a las personas con discapacidad para el pleno ejercicio de su capacidad jurídica.

# ALCANCE

Para las entidades públicas, el presente protocolo es de aplicación y cumplimiento obligatorio. En el caso de las entidades privadas que brindan servicios públicos, el protocolo es orientador en la atención de solicitudes de ajustes razonables realizadas por personas con discapacidad, considerando que el otorgamiento de ajustes razonables es obligatorio, de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 016-2019-MIMP.

# 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 Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

· Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales

· Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad

· Decreto Legislativo Nº 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° 02-2014-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.

· 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.

· 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”

# 

# CAPÍTULO I: ALCANCES GENERALES

## POBLACIÓN OBJETIVO

Personas con discapacidad que requieren de ajustes razonables para la manifestación de su voluntad en la realización de actos que produzcan efectos jurídicos.

## ROL DEL MIMP

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables tiene competencia en la promoción y protección de los derechos de las personas con discapacidad[[2]](#footnote-2). Asimismo, se encuentra adscrito a éste, el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS), organismo público ejecutor encargado de normar, promover, coordinar, dirigir, supervisar, fiscalizar, registrar información, monitorear y realizar evaluaciones de las políticas, planes, programas, proyectos y servicios a favor de las personas con discapacidad[[3]](#footnote-3).

## CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

La atención de las solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables que presenten las personas con discapacidad en las entidades públicas y privadas que brindan servicios públicos es un proceso que consiste en la recepción, revisión y evaluación de estas solicitudes. 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. Ello se concreta, finalmente, en el efectivo otorgamiento de los ajustes razonables solicitados para el ejercicio de la capacidad jurídica por parte de las personas con discapacidad. En ese sentido, se trata de un servicio de tipo no transaccional o prestacional[[4]](#footnote-4), en la medida que se interrelaciona con la efectiva provisión de servicios a las personas con discapacidad bajo los estándares establecidos en el presente protocolo.

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. La atención de estas solicitudes implica el respeto de las preferencias y la libre toma de decisiones por parte de las personas con discapacidad, en función de sus necesidades, garantizándose la protección de sus datos y la información provista, puesto que tienen carácter de reservado.

## ENFOQUES Y PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN

### ENFOQUES

Los enfoques orientadores del presente protocolo son:

1. **Perspectiva de discapacidad.-**

Las servidoras y los servidores públicos involucrados en la atención de solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables identifican oportunamente las distintas barreras que enfrentan las personas con discapacidad, a fin de garantizar el pleno goce de sus derechos humanos y libertades fundamentales.

1. **Enfoque de derechos humanos.-**

Las servidoras y los servidores públicos promueven el respeto de la dignidad de todas las personas, reconociendo y empoderando a las personas con discapacidad como titulares de derechos, así como comprometiendo la responsabilidad política, jurídica y ética del sector público para hacer cumplir y generar las condiciones para el ejercicio pleno de sus derechos, en particular, el ejercicio de su capacidad jurídica, en igualdad de condiciones que las demás.

1. **Enfoque de género.-**

Las servidoras y los servidores 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. Las servidoras y los servidores públicos analizan las relaciones sociales de las y los solicitantes, en particular, las asimetrías, relaciones de poder e inequidades que se producen entre hombres y mujeres, contribuyendo a la superación de las desigualdades de género y la erradicación de toda forma de violencia.

1. **Enfoque intercultural.-**

Las servidoras y los servidores 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.

1. **Enfoque gerontológico.-**

Las servidoras y los servidores públicos cuentan con una perspectiva multidisciplinaria o 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.

1. **Enfoque de interseccionalidad.-**

Las servidoras y los servidores 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, 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.

### PRINCIPIOS

Los principios sobre los cuales se enmarcan las disposiciones del presente protocolo y se interpreta su contenido son los siguientes:

1. **Accesibilidad:**  Durante todo el proceso se garantiza el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, información, las comunicaciones y a otros servicios e instalaciones de las entidades públicas y entidades privadas que brindan servicios públicos.
2. **Autonomía y autodeterminación. –** Los ajustes razonables se otorgan a las personas con discapacidad a fin de que ejerzan su autonomía, a partir del respeto de sus preferencias y la libre toma de decisiones, en base a sus opiniones previas y atendiendo sus necesidades.
3. **Celeridad. –** La tramitación y otorgamiento de los ajustes razonables se realiza en el lapso más breve posible, sin afectarse por exigencias de formalismos y/o actuaciones burocráticas, y 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 que las demás.
4. **No discriminación**. – Durante todo el proceso se evita 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.

## DERECHOS

Los derechos de las personas con discapacidad contemplados en el presente protocolo son los siguientes:

**Ejercicio de la capacidad jurídica en igualdad de condiciones**

Las personas con discapacidad tienen el derecho a ejercer su capacidad de ejercicio en igualdad de condiciones en todos los aspectos de la vida, independientemente de si usan o requieren de ajustes razonables o apoyos para la manifestación de su voluntad[[5]](#footnote-5).

**Accesibilidad**

Las personas con discapacidad tienen el derecho al acceso, en igualdad de condiciones que las demás, a entornos, información, comunicaciones, procesos, bienes, productos y servicios, que sean comprensibles, utilizables y practicables, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y segura posible, en base a un diseño universal.

**Ajustes razonables y el ejercicio de otros derechos**

Las personas con discapacidad tienen el derecho a recibir ajustes razonables para el ejercicio de su capacidad jurídica, por lo que las personas naturales, las entidades públicas y las entidades privadas que brindan servicios públicos están obligadas a reconocer que las personas con discapacidad tienen plena capacidad jurídica, para el goce y ejercicio de sus derechos, en igualdad de condiciones, sin distinción alguna e independientemente de si requieren ajustes razonables o apoyos para la realización de actos que produzcan efectos jurídicos[[6]](#footnote-6).

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS SOLICITUDES

Las entidades públicas y las entidades privadas que brindan servicios públicos otorgan ajustes razonables para la manifestación de la voluntad de las personas con discapacidad en la realización de actos que produzcan efectos jurídicos, en base a los criterios de necesidad, idoneidad y proporcionalidad[[7]](#footnote-7). Una carga desproporcionada o indebida se configura cuando la solicitud no cumple con ninguno de los tres criterios.

1. **Necesidad**. - El ajuste razonable es necesario para eliminar la barrera que enfrenta la persona para el ejercicio de su capacidad jurídica.
2. **Idoneidad**. - El ajuste razonable solicitado, dentro de todas las alternativas posibles, elimina la barrera que enfrenta la persona de forma más eficiente y eficaz.
3. **Proporcionalidad**. - Los costos asociados al otorgamiento del ajuste razonable solicitado por una persona no impiden o limitan la provisión de servicios a otras u otros ciudadanos.

# CAPÍTULO II: PROCEDIMIENTO, ETAPAS, FASES Y/O LINEAMIENTOS

## REGLAS GENERALES DE ATENCIÓN PARA LAS ENTIDADES

1. 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 que produzcan efectos jurídicos, respetando sus derechos, voluntades y preferencias, y evitando la sustitución en la toma de decisiones.
* Otorgar ajustes razonables a las personas con discapacidad que lo soliciten y que se encuentren limitadas o impedidas para manifestar su voluntad en la realización de actos que produzcan efectos jurídicos, siguiendo los criterios establecidos en el numeral 1.6 del presente protocolo.
* Reconocer a los apoyos que hayan sido designados por la persona con discapacidad para facilitar la realización de actos que produzcan efectos jurídicos, siempre que estén debidamente acreditados.
* Comunicar y difundir información en formatos accesibles en los canales de comunicación disponibles para dar a conocer a las personas con discapacidad, sus familiares y la población en general que es posible solicitar ajustes razonables para la realización de actos que tengan efectos jurídicos en la entidad.
* Utilizar un lenguaje claro y sencillo en los procesos, procedimientos y documentos que emitan vinculados al otorgamiento de ajustes razonables para el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad, verificando la accesibilidad de los mismos.
* Capacitar al personal, a través de la unidad orgánica responsable, sobre los aspectos relacionados con el proceso de atención de solicitudes de ajustes razonables, así como desarrollar acciones de sensibilización, garantizando un trato adecuado a las personas con discapacidad durante todo el proceso, conforme a lo indicado en el literal d) del numeral 2.4 del presente protocolo.

1. La denegación del otorgamiento de ajustes razonables se sustenta en la configuración de una carga desproporcionada o indebida, que se verifica con el informe al que refiere el literal b) del numeral 4.5 del presente protocolo, caso contrario constituye un acto de discriminación por motivos de discapacidad[[8]](#footnote-8). 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 y/o dilatar el efectivo otorgamiento de los mismos
* Incumplimiento injustificado de los plazos establecidos en el presente protocolo.
* Denegación de 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 Nº 4 del presente protocolo.
* No brindar alternativas a la solicitud de ajustes razonables ante la determinación de que esta supone una carga desproporcionada o indebida.

Excepcionalmente, si en la evaluación se evidencia que la solicitud no cumple con el criterio de necesidad, es decir que, el ajuste razonable no es necesario para eliminar la barrera que enfrenta la persona para la manifestación de su voluntad en el ejercicio de actos que produzcan efectos jurídicos, se comunica a la persona la no procedencia de la solicitud de ajustes razonables sin que configure una carga desproporcionada o indebida. La entidad tiene la responsabilidad de verificar que la persona pudo realizar el trámite en la entidad inmediatamente después de ello, dejando constancia del trámite.

## PAUTAS ACTITUDINALES PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE OTORGAMIENTO DE AJUSTES RAZONABLES

2.2.1 Las servidoras y los servidores públicos brindan asistencia a la persona con discapacidad al momento de presentar la solicitud, si así lo solicita o permite la persona, y siguiendo las indicaciones que la persona brinde, evitando basarse en lo que se puede creer que la persona necesita o en el criterio propio únicamente.

2.2.2 Las servidoras y los servidores públicos evitan, en todo momento, actitudes sobreprotectoras o de tipo paternalistas. Las entidades, en cambio, basan 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, traduciendo ello en acciones concretas que mejoren su experiencia durante todo el proceso de atención a las solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables.

2.2.3 Las servidoras y los servidores públicos reconocen que las necesidades de las personas con discapacidad no son necesariamente iguales a la de otra que cuenta con la misma discapacidad. Las entidades evitan realizar generalizaciones sobre el tipo de ayuda o ajuste razonable que requiere una persona con una discapacidad específica, pues este requerimiento puede diferir en función de la persona, aún cuando sea para realizar un mismo acto jurídico.

2.2.4 Existe una serie de pautas actitudinales comunes por tipo de discapacidad que las servidoras y los servidores públicos pueden seguir durante la atención de las solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables de personas con discapacidad, las cuales se aprecian en el Anexo Nº 1.

## FORMALIDADES PARA LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE AJUSTES RAZONABLES

### ÓRGANO RESPONSABLE

Las entidades, mediante acto administrativo, designan al órgano responsable de atender las solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables y liderar el proceso para el otorgamiento efectivo de estos, encargándose de la recepción, evaluación y pronunciamiento con respecto a las solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables presentadas, 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, entre otras funciones que sean pertinentes en el marco de lo establecido en el presente protocolo.

### ETAPA PRELIMINAR

1. **SOBRE LAS RESPONSABILIDADES DEL CONADIS**

* El CONADIS publica el contenido del protocolo en formatos accesibles, remitiendo los mismos a las entidades públicas y privadas que prestan servicios públicos.
* El CONADIS se encarga de la preparación del material gráfico y/o documentos en formatos accesibles a ser usados por las entidades para la difusión, capacitación, entre otros procesos relacionados con los aspectos técnicos y el trato adecuado para la atención de las solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables y la provisión de los mismos.

1. **SOBRE LOS ARREGLOS INSTITUCIONALES EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS QUE BRINDAN SERVICIOS PÚBLICOS**

* Las entidades adecúan sus plataformas, espacios y recursos para la atención de solicitudes de ajustes razonables, garantizando su accesibilidad. De contar con una mesa de partes virtual, las entidades habilitan una sección para la recepción de solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables mediante este medio.
* Las entidades se encargan de la difusión del material puesto a disposición por el CONADIS con respecto al proceso de otorgamiento de ajustes razonables y los requisitos para presentar la solicitud.
* Las entidades siguen la estrategia de capacitación al personal, según lo dispuesto en el literal d) del numeral 2.4 del presente protocolo.

1. **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 su apoyo deberá registrar la información bajo el formato del Anexo Nº 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, se requiere también su identificación, la cual es verificada mediante la copia literal de la sentencia o escritura pública en el Registro de Personas Naturales en la que se designe a la persona que presenta la solicitud como apoyo de la persona a la que se le otorgarán los ajustes razonables. Puede adjuntarse, también, el certificado de vigencia de designación de apoyo.
* El certificado de discapacidad, o el carné de discapacidad del CONADIS de la persona con discapacidad a la que se le otorgará el ajuste razonable. En el caso que la discapacidad sea evidente y no se cuente con la documentación antes señalada, basta con una declaración jurada simple de la persona con discapacidad, bajo el formato del Anexo Nº 3.
* La especificación del acto administrativo que desea realizar la persona con discapacidad ante la entidad.
* La especificación del ajuste razonable que la persona con discapacidad requiere, de forma clara y concreta; y,
* El correo electrónico o número de celular o teléfono de la persona con discapacidad, su apoyo o de quien se estime conveniente, considerando que por estos medios, por ejemplo, se realizarán las coordinaciones para el otorgamiento del ajuste razonable o la evaluación de otras alternativas, así como se informará sobre el resultado de la evaluación de la solicitud o el vencimiento del plazo de espera.

### ATENCIÓN BÁSICA

1. **RECEPCIÓN Y REVISIÓN DE LA SOLICITUD**

Las entidades públicas y privadas que brindan servicios públicos atienden las solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables presentadas por las personas con discapacidad o sus apoyos, a través de los canales de atención que se detallan:

* **Canal presencial:** Las solicitudes presentadas en la Mesa de Partes de las entidades o la que haga sus veces.
* **Canal virtual:** Las solicitudes remitidas a través de las Mesas de Partes virtuales de las entidades públicas o mediante el correo electrónico que se haya habilitado para dicho fin[[9]](#footnote-9).

El órgano responsable realiza la revisión de las solicitudes de ajustes razonables para corroborar que cumple con el contenido indicado en el Anexo Nº 2. Las entidades no pueden establecer exigencias o requisitos adicionales a lo dispuesto en el referido anexo.

En el canal presencial se deja constancia de recepción mediante la emisión de cargo después de haberse revisado que esta cumple con el contenido indicado en el Anexo Nº 2, lo cual ocurre inmediatamente después de que la persona con discapacidad o su apoyo presenta la solicitud. Si la solicitud presentada no cumple con los requisitos, se devuelve la solicitud a la persona con discapacidad o su apoyo para la subsanación de las observaciones en el mismo instante, comunicando cuál es la información faltante o el error en el registro.

En el canal virtual, se deja constancia de recepción mediante una notificación de recepción al correo electrónico inmediatamente después de recibida la solicitud. En este caso, la constancia de recepción no implica que existe conformidad con el contenido de la misma. En efecto, si luego de su revisión se determina que esta no cumple con el contenido indicado en el Anexo Nº 2, se remite una comunicación indicando cuál es la información faltante o el error en el registro a través de los medios de contacto indicados en la solicitud. Esta comunicación se realiza en máximo un (01) día hábil después de ingresada la solicitud.

1. **EVALUACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE OTORGAMIENTO DE AJUSTES RAZONABLES**

El órgano responsable evalúa que las solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables cumplan con los criterios de necesidad, idoneidad y proporcionalidad, a fin de determinar si estos pueden ser otorgados o si, en cambio, lo solicitado constituye una carga desproporcionada o indebida para la entidad.

La evaluación se traduce en un informe de evaluación de solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables, siguiendo el formato del Anexo N° 4.

1. **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, en función de 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 un (01) día hábil después de ingresada la solicitud a la entidad, comunica a la persona con discapacidad o su apoyo la procedencia del otorgamiento de los ajustes razonables, señalando, además, las formalidades para su otorgamiento. Luego de dicha comunicación, la entidad tiene un (01) día hábil como máximo para otorgar los ajustes razonables. Contando todo el proceso, los ajustes razonables se otorgan, en principio, en un plazo máximo de dos (02) días hábiles después de haberse ingresado la solicitud.

Excepcionalmente, si los ajustes razonables no se pueden otorgar dentro de dicho plazo, se indica en la comunicación la fecha de otorgamiento exacta (no mayor a tres (03) días hábiles luego de comunicada la procedencia) y la justificación del retraso, además de las formalidades para su otorgamiento.

Hasta recibir una respuesta por parte del solicitante sobre su conformidad con la nueva fecha y hora determinada para el otorgamiento, el cómputo del plazo se paraliza. Esto no supone la afectación de los plazos para su otorgamiento luego de recibida la respuesta, a menos que así se acuerde con la persona.

1. **SOLICITUDES DENEGADAS**

El órgano responsable, en un (01) día hábil después de ingresada la solicitud, como máximo, se contacta con la persona que presentó la solicitud, sea la persona con discapacidad o su apoyo, para comunicar que ha sido denegada la solicitud de otorgamiento de ajustes razonables y determinar la conformidad con otras alternativas, indicando el plazo en que sería otorgado el ajuste razonable alternativo, el cual no puede ser mayor a tres (03) días hábiles luego de comunicada la procedencia.

La validación del ajuste razonable alternativo se realiza en coordinación con la persona con discapacidad o su apoyo a través de los medios de contacto indicados en la solicitud, a fin de determinar la alternativa más adecuada y con la cual esté conforme el solicitante. Si al contactarse con la persona por medio de teléfono fijo o celular, se llega a un acuerdo con ella, se remite una comunicación a la persona con discapacidad o apoyo que presentó la solicitud a través de los medios de contacto estipulados en la solicitud, dejando constancia de la conformidad del solicitante, la fecha y hora aproximada en la que se llegó al acuerdo, especificando, además, los ajustes razonables a ser otorgados y el plazo de otorgamiento, no mayor a tres (03) días hábiles de comunicada la procedencia, siguiendo las indicaciones establecidas en el literal d) del numeral 2.3.3 del presente protocolo.

Si la persona no contesta luego de haber sido contactada por medio de celular o teléfono fijo, el órgano responsable notifica a la persona a través del correo electrónico indicado en la solicitud. Cuando la comunicación se realiza por este medio, se remite al solicitante el Informe de evaluación de solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables que justifica que lo solicitado supone una carga desproporcionada o indebida, y, en esa misma comunicación, el órgano responsable propone otras alternativas de ajustes razonables a ser validadas en coordinación con la persona, en base a la información contenida en la solicitud, siguiendo el formato del Anexo N° 4.

Luego de remitirse la comunicación, se espera la respuesta de la persona hasta por cinco (05) días hábiles. Si la persona no contesta dentro de este periodo, se remite una comunicación sobre el vencimiento del plazo de espera. Sin perjuicio de ello, la persona puede volver a presentar la solicitud, reiniciándose el cómputo de los plazos correspondientes.

Si la persona responde a la notificación enviada por correo electrónico y se muestra conforme con alguna alternativa, el órgano responsable comunica la procedencia del otorgamiento del ajuste razonable alternativo, dejando constancia de conformidad y especificando los ajustes razonables a ser otorgados y el plazo para su otorgamiento, siguiendo las indicaciones establecidas en el literal d) del numeral 2.3.3 del presente protocolo.

Independientemente del medio por el que se realizó la comunicación, si el órgano responsable determina que los ajustes razonables suponen una carga desproporcionada o indebida y que, además, no existen otras alternativas a implementarse con las que el solicitante esté conforme, la comunicación de denegación que emita debe contener como mínimo:

* Las razones según las cuales la entidad acredite que los ajustes razonables constituyen una carga desproporcionada o indebida, siguiendo el formato del Anexo N° 4.
* De manera adjunta, la solicitud de otorgamiento de ajustes razonables presentada, en la que se indique, según lo dispuesto en el Anexo N° 2:
  + La identificación de la persona con discapacidad que requiere los ajustes razonables.
  + El trámite o servicio a realizar por la persona con discapacidad
  + Los ajustes razonables solicitados.
  + El motivo por el que requiere del (los) ajuste(s) solicitado(s) para realizar el trámite señalado
  + Otros especificados en el formato de solicitud anexo.
* La constancia de que la entidad se ha comunicado con la persona a través de llamada telefónica o correo electrónico, en función de los medios de contacto indicados en la solicitud. Si la primera comunicación se realizó por llamada telefónica y la persona no respondió, se deja constancia de haber notificado a la persona mediante correo electrónico luego de ello.
* Las pruebas disponibles que evidencien la inconformidad de la persona con las alternativas presentadas y su justificación.
* La indicación sobre la posibilidad de presentar un recurso de apelación, según lo dispuesto en el numeral 2.3.4 del presente protocolo.

**3) SOLICITUDES IMPROCEDENTES**

El órgano responsable, en un (01) día hábil después de ingresada la solicitud, como máximo, notifica a la persona la no procedencia de la solicitud de ajustes razonables solo si luego de la evaluación se determina que la solicitud no cumple con el criterio de necesidad. La entidad verifica que la persona pudo realizar el trámite en la entidad después de ello, dejando constancia de la realización del trámite.

1. **OTORGAMIENTO DE AJUSTES RAZONABLES**

El órgano responsable lidera el proceso de otorgamiento de los ajustes razonables a la persona con discapacidad, verificando que estos se otorguen en un plazo máximo de un (01) día hábil luego de haberse aceptado y comunicado el otorgamiento de los ajustes razonables.

Excepcionalmente, cuando el órgano responsable advierta que sea imposible cumplir con el plazo señalado previamente, la comunicación de aceptación del otorgamiento de ajustes razonables que se dirige a la persona con discapacidad o su apoyo, debe indicar la fecha en que los ajustes razonables serán otorgados y la justificación de su retraso, además de las formalidades para su otorgamiento.

De igual manera, en los casos en los que se llegó a un acuerdo respecto al otorgamiento de un ajuste razonable alternativo, el plazo para su otorgamiento estará en función de lo acordado con la persona, sin que, en ningún caso, el plazo para otorgar ajustes razonables afecte o perjudique a la persona con discapacidad en la realización de actos que produzcan efectos jurídicos en las entidades.

1. **SOBRE LOS AJUSTES RAZONABLES A SER OTORGADOS**

El órgano responsable, dentro de los plazos dispuestos en el presente protocolo, lidera el proceso de otorgamiento de ajustes razonables, considerando entre ellos:

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

* El lenguaje 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.

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

### ATENCIÓN ESPECIALIZADA

1. **SOBRE EL RECURSO DE APELACIÓN A LA DENEGATORIA DE LA SOLICITUD DE AJUSTES RAZONABLES**

En caso se haya denegado la solicitud de ajustes razonables a la persona con discapacidad o su apoyo, por suponer una carga indebida o desproporcionada y no existir alternativas con las que el o la solicitante esté conforme, puede presentar un recurso de apelación, conforme a las disposiciones previstas en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

1. **SOBRE EL ÓRGANO ENCARGADO DE LA ATENCIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN**

En caso de presentarse el recurso de apelación, ante la comunicación de determinación de carga desproporcionada o indebida sobre el ajuste razonable solicitado, el mismo es resuelto por el órgano superior jerárquico del órgano responsable de atender las solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables.

## IMPLEMENTACIÓN Y SOSTENIBILIDAD

1. **PRIORIDAD INSTITUCIONAL Y DOTACIÓN DE RECURSOS**

Las entidades reservan recursos financieros para implementar el otorgamiento de ajustes razonables que las personas con discapacidad requieran para la manifestación de su voluntad en actos que produzcan efectos jurídicos, en el marco de lo dispuesto en el presente protocolo.

El financiamiento para el otorgamiento de los ajustes razonables, en el caso de las entidades públicas, se realiza con cargo al presupuesto institucional de los pliegos involucrados, sin demandar recursos adicionales al Tesoro Público.

1. **ÓRGANO RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN**

La máxima autoridad administrativa de las entidades públicas es responsable de supervisar la implementación del presente protocolo.

1. **ASISTENCIA TÉCNICA**

El CONADIS brinda asistencia técnica a las entidades públicas y privadas que soliciten mayores alcances respecto de la interpretación y ejecución del presente protocolo, en cada una de sus etapas; así como opinión especializada respecto de los ajustes razonables que se proponen para lograr la manifestación de la voluntad en la realización de actos que produzcan efectos jurídicos.

Asimismo, las entidades pueden solicitar la asistencia técnica del CONADIS o algún otro organismo especializado en materia de discapacidad, como las Oficinas Regionales de Atención a la Persona con Discapacidad (OREDIS), las Oficinas Municipales de Atención a la Persona con Discapacidad (OMAPED), entre otras instituciones.

1. **CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS**

Las entidades públicas capacitan a su personal, en base a los materiales que proporcione el CONADIS, para asegurar el cumplimiento del presente protocolo.

La capacitación en las entidades públicas debe ser continua, a fin de fortalecer y actualizar conocimientos, así como desarrollar competencias de las servidoras y servidores civiles, que permitan mejorar la atención de las solicitudes de ajustes razonables, en el marco de las disposiciones del presente protocolo.

1. **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 públicas, 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 de herramienta orientadora de las entidades públicas respecto al otorgamiento de ajustes razonables, garantizándose la accesibilidad de dicho portal.

1. **DIFUSIÓN**

El MIMP y el CONADIS realizan a nivel nacional campañas de difusión del presente protocolo, utilizando diversas herramientas y/o medios en formatos accesibles. Además, el MIMP y el CONADIS realizan, a nivel nacional, campañas de promoción de la implementación del presente protocolo, promoviendo el otorgamiento de ajustes razonables por parte de las entidades públicas y privadas que brindan servicios públicos.

1. **SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

El MIMP, a través del CONADIS, realiza las acciones de seguimiento y evaluación a la implementación del presente protocolo, informando anualmente los avances reportados por las entidades públicas. En ese sentido, el CONADIS puede supervisar de oficio su cumplimiento y disponer medidas correctivas de obligatorio cumplimiento en caso se detecten irregularidades o incumplimiento.

Con respecto a la evaluación de la satisfacción, el CONADIS habilita una sección en su página web institucional para la evaluación de la satisfacción por parte de las personas con discapacidad a las que se le han otorgado ajustes razonables. De manera voluntaria, las personas realizan una evaluación sobre la atención recibida, indicando si se cumplió con sus expectativas, se presentó algún problema, entre otras observaciones.

## FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN[[10]](#footnote-10)

## ENTIDADES INVOLUCRADAS

El presente protocolo involucra al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, al Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad, así como a las entidades públicas y entidades privadas que brindan servicios públicos.

## DISPOSICIONES FINALES

El CONADIS habilita una sección específica en la plataforma del Observatorio Nacional de la Discapacidad a fin de incorporar el Banco de Casos sobre experiencias exitosas de ajustes razonables en la misma, garantizando su accesibilidad y actualización semestral.

# CAPÍTULO III: GLOSARIO Y TÉRMINOS

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

* + 1. **Actitudes sobreprotectoras o paternalistas. -** Son aquellas actitudes que parten de la concepción errada 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.
    2. **Ajustes razonables. -** Son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas requeridas en un caso particular que, sin imponer una carga desproporcionada o indebida a la entidad, sirven para garantizar que la persona con discapacidad 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.
    3. **Apoyos.** - Es la 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. El apoyo no tiene facultades de representación salvo en los casos en que ello se establezca expresamente en la escritura pública o sentencia de designación.
    4. **Barreras. -** Son cualquier impedimento u obstáculo, debidas a la actitud y al entorno, para la participación plena y efectiva en la sociedad de la persona con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás.
    5. **Capacidad jurídica. -** Es la capacidad de ser titular de derechos y obligaciones (capacidad legal) y de ejercer esos derechos y obligaciones (legitimación para actuar).
    6. **Carga desproporcionada o indebida. -** Se entiende al concepto único que establece los límites de la obligación que tienen las entidades públicas de otorgar ajustes razonables.
    7. **Empatía. -** Es la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona, compartiendo sus sentimientos y actuando en función de ello.
    8. **Medidas de accesibilidad. -** Son aquellas medidas que garantizan la detección y eliminación de las barreras existentes en el entorno para que las personas con discapacidad puedan tener acceso a los bienes y servicios en condiciones de igualdad con las demás personas, a fin que puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida.
    9. **Lenguaje claro y sencillo. -** Estilo de comunicación que permite que los procesos, procedimientos y documentos sean fáciles de entender, asegurando su comprensión por parte de las personas con discapacidad.
    10. **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.
    11. **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.
    12. **Realización de actos que produzcan efectos jurídicos. -**Se entiende a las actuaciones que realizan las personas con discapacidad ante las entidades públicas en el marco de algún interés, obligación y/o derecho, para efecto de conseguir un pronunciamiento por parte de aquellas, respecto de una situación concreta.

# ANEXOS

## ANEXO Nº 1: Pautas para la atención adecuada a las personas con discapacidad

1. **Comunicación y trato**

El personal designado a la atención de personas con discapacidad para la solicitud de ajustes razonables deberá tomar en cuenta lo siguiente:

* Explicar de forma clara y precisa en qué consiste la solicitud de ajustes razonables, y los documentos de sustento necesarios para presentar la solicitud correspondiente.
* Revisar la solicitud verificando el cumplimiento de los requisitos.
* Ser paciente y corregir con la persona con discapacidad o su acompañante los posibles errores y explicar los pasos posteriores a la solicitud de ajustes razonables
* Agradecer cordialmente a la persona su visita y despedirse de forma respetuosa, indicándole los canales de atención si tuviera cualquier consulta.

1. **Atención por tipo de discapacidad**

**DISCAPACIDAD FÍSICA**

* Presente siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma. Recordar siempre preguntar si la persona necesita ayuda antes de brindarla, pues puede no ser necesaria o requerida.
* Adecuar la ventanilla de atención para las personas en silla de ruedas, de modo que la persona pueda situarse frente a su interlocutor.

**DISCAPACIDAD SENSORIAL**

1. Si la persona tiene discapacidad auditiva:

* Asegurar que la interacción sea frente a la persona o dentro del campo visual, si la persona lee los labios, asegurándose que la persona haya comprendido la información.
* Dirigirse a la persona utilizando lenguaje sencillo, garantizando que la persona sepa que se dirige a ella, debiendo asegurarse que comprendan el alcance del procedimiento y su significado. En caso de que la persona no comprenda bien la información hay que repetírsela o utilizar sinónimos.
* Hablar con un nivel de voz natural y vocalizando claramente. Utilizar expresiones faciales, pero sin exagerar demasiado los gestos.
* Implementar apoyos visuales en la atención de las personas con discapacidad durante la difusión y solicitud de ajustes razonables.
* Para llamar su atención pueden darse un par de leves toques en su hombro o brazo. Otra alternativa es hacer sonar suavemente el suelo o una mesa para que sientan las vibraciones.
* Procurar la participación de un/a intérprete de lengua de señas peruana, en caso la persona con discapacidad auditiva se comunique en esa lengua.

1. Si la persona tiene discapacidad visual:

* Dirigirse a la persona con discapacidad visual, asegurándose que la persona lo sepa.
* Utilizar expresiones explícitas para indicaciones de lugar y tiempo cuando se brinde orientación del lugar donde se encuentran, utilizando palabras orientadoras como izquierda, derecha, arriba y abajo.
* Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar, previa solicitud, puede: agarrar su mano y llevarle hasta el punto dónde ha de firmar o situar el dedo índice de su mano izquierda hasta el punto dónde ha de firmar.
* En caso sea una solicitud presencial o virtual, entregar los documentos pertinentes en formato digital accesible, para que puedan ser leídos por los programas lectores de pantalla.

**DISCAPACIDAD INTELECTUAL**

* Adoptar una manera de habla natural y sencilla. Evitar el lenguaje técnico y complejo y usar frases directas y bien construidas.
* Responder a sus preguntas, asegurándonos de que nos ha comprendido.
* Fomentar el contacto social y estimular el contacto visual para demostrarle confianza.
* Transmitir comentarios positivos que puedan influir en la consecución del trámite.

**DISCAPACIDAD MENTAL**

* Evitar incomodarse ante comportamientos propios de la discapacidad mental como problemas de vocalización, gestos inusuales y otros.
* Respetar el tiempo que tome la persona con discapacidad mental para expresar sus ideas.
* Dirigirse a la persona de forma natural y con respeto.
* Evitar los estilos de mando coercitivos y autoritarios.

## ANEXO Nº 2. Solicitud de ajustes razonables para la manifestación de la voluntad de las personas con discapacidad para el pleno ejercicio de su capacidad jurídica

Apellido Paterno: ……………………………………………………………………………..…...

Apellido Materno:………………………………………………………………………………….

Nombres: ………………………………………………………………………………………….

Nº DNI: …………………………………………………………………………………………….

Fecha de nacimiento: ……………………………………………………………………………..

Género: …………………………………………………………………………………………....

Celular o teléfono fijo:……………………………………………………………………………..

Correo electrónico: ………………………………………………………………………………..

Domicilio: ………………………………………………………………………………………….

¿Es una persona con discapacidad? Sí ( ) No ( )

Tipo: Física ( ) Auditiva ( ) Visual ( ) Mental ( ) Intelectual ( )

Indique su número de carnet de discapacidad del CONADIS o su certificado de discapacidad. En caso de no contar con alguno de ellos, debe presentar una Declaración Jurada Simple que certifique la condición de discapacidad, bajo el formato del Anexo Nº 3……......................................................

¿Qué trámite(s) desea realizar? ……………………………………………………………………………………......………………..………………………………………………………………………...……………………………….

¿Qué ajuste(s) razonable(s)[[11]](#footnote-11) desea solicitar? ..................................................................................................………………………………………………………………..........................................................................................................................

¿Por qué motivo requiere del (los) ajuste(s) solicitado(s) para realizar el trámite señalado? …………………………………………………..………………………………………………………………………………………………………………………………………………………....……………………………………………………………………………………………………………...

Fecha (dd/mm/aaaa): ………………………………...

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

## ANEXO Nº 3. Declaración Jurada Simple de Condición de Discapacidad.

Siendo este un requisito necesario para la solicitud de otorgamiento de ajustes razonables, al amparo de la Convención, Ley General de la Persona con Discapacidad, Ley Nº 29973, Decreto Legislativo 1384 y su reglamento, y demás normas reglamentarias. 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 el lenguaje 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. |

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

## Anexo Nº 4. Formato de Informe de evaluación de solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables.

**Informe de evaluación de solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables**

1. Evaluación de la solicitud

A continuación, se presentan las razones según las cuales la entidad sustenta que los ajustes razonables solicitados constituyen una carga desproporcionada o indebida**[[12]](#footnote-12)**.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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, ¿El ajuste es necesario para eliminar la barrera[[13]](#footnote-13) que enfrenta la persona? [[14]](#footnote-14) |  |  |
| ¿El ajuste 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?[[15]](#footnote-15) |  |  |
| ¿El otorgamiento del ajuste configura un gasto presupuestal que impide o limita la provisión de servicios a otras u otros ciudadanos?  (Que no se haya programado el presupuesto para otorgar ajustes razonables no justifica la denegación de la solicitud bajo este criterio) |  |  |

1. Ajustes razonables propuestos por la entidad de manera alternativa

A continuación, se presentan las alternativas propuestas por la entidad para que la persona pueda manifestar su voluntad en el trámite que desea realizar. En caso de inconformidad con las alternativas propuestas, la o el solicitante puede presentar un recurso de apelación, según lo dispuesto en el numeral 2.3.4 del presente protocolo.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **#** | **Ajustes razonables alternativos** | **Plazo de otorgamiento[[16]](#footnote-16) (fecha y hora)** |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| n[[17]](#footnote-17) |  |  |

1. Defensoría del Pueblo. (2019). Nota de Prensa No 275/OCII/DP/2019. [↑](#footnote-ref-1)
2. Literal i) del artículo 2 del Decreto Supremo N° 003-2021-MIMP, Decreto Supremo que Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [↑](#footnote-ref-2)
3. Artículo 3 del Decreto Supremo N° 001-2016-MIMP, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad. [↑](#footnote-ref-3)
4. Según la clasificación de servicios empleada en la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, aprobada por Resolución de SGP N° 006-2019-PCM/SGP y modificada por la Resolución de SGP N°007-2019-PCM/SGP. [↑](#footnote-ref-4)
5. 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. [↑](#footnote-ref-5)
6. De conformidad con lo establecido en los artículos 5, 14, 24, 27 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y el numeral 4.1. del artículo 4 del Decreto Supremo Nº 016-2019-MIMP. [↑](#footnote-ref-6)
7. Conforme a lo dispuesto en el numeral 5.2 del artículo 5 del Decreto Supremo Nº 016-2019-MIMP. [↑](#footnote-ref-7)
8. De conformidad con el numeral 5.1 del artículo 5 del Decreto Supremo N° 016-2019-MIMP. [↑](#footnote-ref-8)
9. Esta disposición no es exigible para aquellas entidades que no cuentan con una plataforma virtual. [↑](#footnote-ref-9)
10. En los casos en los que se remite la comunicación de denegación de la solicitud, se señala expresamente que la persona puede presentar un recurso de apelación, según lo dispuesto en el punto 2.3.4 del presente protocolo. [↑](#footnote-ref-10)
11. 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 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. [↑](#footnote-ref-11)
12. 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. [↑](#footnote-ref-12)
13. La barrera es el motivo por el que la persona requiere del (los) ajuste(s) solicitado(s) para realizar el trámite señalado, en tanto este evidencia que existe un impedimento o restricción para la participación de la persona con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás. [↑](#footnote-ref-13)
14. Si no se cumple con este criterio, la solicitud es declarada improcedente, verificándose que después de ello la persona pudo realizar el trámite en la entidad, según lo establecido en el literal b) del numeral 2.1 del presente protocolo. [↑](#footnote-ref-14)
15. Si la respuesta es “Sí”, especificar cuáles alternativas existen en el punto 2 del presente formato. [↑](#footnote-ref-15)
16. No mayor a los plazos señalados en el presente protocolo. [↑](#footnote-ref-16)
17. El total de ajustes razonables alternativos presentados depende de la evaluación que realice la entidad. [↑](#footnote-ref-17)