**PROTOCOLO PARA OTORGAR AJUSTES RAZONABLES A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD PARA LA MANIFESTACIÓN DE SU VOLUNTAD EN ACTOS QUE PRODUZCAN EFECTOS JURÍDICOS**

**ÍNDICE**

[**PRESENTACIÓN**](#_heading=h.gjdgxs) **[4](#_heading=h.gjdgxs)**

[**OBJETIVO**](#_heading=h.3znysh7) **[7](#_heading=h.3znysh7)**

[**FINALIDAD**](#_heading=h.2et92p0) **[7](#_heading=h.2et92p0)**

[**ALCANCE**](#_heading=h.tyjcwt) **[7](#_heading=h.tyjcwt)**

[**BASE LEGAL**](#_heading=h.3dy6vkm) **[7](#_heading=h.3dy6vkm)**

[**CAPÍTULO I**](#_heading=h.4d34og8) **[9](#_heading=h.4d34og8)**

[POBLACIÓN OBJETIVO](#_heading=h.2s8eyo1) [9](#_heading=h.2s8eyo1)

[ROL DEL CONADIS](#_heading=h.17dp8vu) [9](#_heading=h.17dp8vu)

[CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN](#_heading=h.3rdcrjn) [9](#_heading=h.3rdcrjn)

[ENFOQUES Y PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN](#_heading=h.26in1rg) [9](#_heading=h.26in1rg)

[ENFOQUES](#_heading=h.lnxbz9) [9](#_heading=h.lnxbz9)

[PRINCIPIOS](#_heading=h.35nkun2) [10](#_heading=h.35nkun2)

[DERECHOS](#_heading=h.1ksv4uv) [11](#_heading=h.1ksv4uv)

[CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS SOLICITUDES](#_heading=h.44sinio) [11](#_heading=h.44sinio)

[**CAPÍTULO II**](#_heading=h.2jxsxqh) **[13](#_heading=h.2jxsxqh)**

[REGLAS GENERALES DE ATENCIÓN PARA LAS ENTIDADES](#_heading=h.z337ya) [13](#_heading=h.z337ya)

[PAUTAS ACTITUDINALES PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE OTORGAMIENTO DE AJUSTES RAZONABLES](#_heading=h.3j2qqm3) [14](#_heading=h.3j2qqm3)

[FORMALIDADES PARA LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE AJUSTES RAZONABLES](#_heading=h.1y810tw) [15](#_heading=h.1y810tw)

[ÓRGANO RESPONSABLE](#_heading=h.4i7ojhp) [15](#_heading=h.4i7ojhp)

[SOBRE LOS ARREGLOS INSTITUCIONALES EN LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y LAS ENTIDADES PRIVADAS QUE BRINDAN SERVICIOS PÚBLICOS](#_heading=h.2xcytpi) [15](#_heading=h.2xcytpi)

[ATENCIÓN BÁSICA](#_heading=h.1ci93xb) [15](#_heading=h.1ci93xb)

[ATENCIÓN ESPECIALIZADA](#_heading=h.3whwml4) [16](#_heading=h.3whwml4)

[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](#_heading=h.2bn6wsx) [18](#_heading=h.2bn6wsx)

[IMPLEMENTACIÓN Y SOSTENIBILIDAD](#_heading=h.qsh70q) [18](#_heading=h.qsh70q)

[FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN](#_heading=h.3as4poj) [21](#_heading=h.3as4poj)

[ATENCIÓN BÁSICA](#_heading=h.1pxezwc) [21](#_heading=h.1pxezwc)

[ATENCIÓN ESPECIALIZADA](#_heading=h.49x2ik5) [22](#_heading=h.49x2ik5)

[ENTIDADES INVOLUCRADAS](#_heading=h.2p2csry) [23](#_heading=h.2p2csry)

[DISPOSICIONES FINALES](#_heading=h.147n2zr) [23](#_heading=h.147n2zr)

[**CAPÍTULO III**](#_heading=h.3o7alnk) **[24](#_heading=h.3o7alnk)**

[GLOSARIO DE TÉRMINOS](#_heading=h.23ckvvd) [24](#_heading=h.23ckvvd)

[**ANEXOS**](#_heading=h.ihv636) **[26](#_heading=h.ihv636)**

[ANEXO N° 1: PAUTAS ACTITUDINALES PARA LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD](#_heading=h.32hioqz) [26](#_heading=h.32hioqz)

[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](#_heading=h.41mghml) [29](#_heading=h.41mghml)

[ANEXO N° 3. CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD EN EL ENTORNO, COMUNICACIÓN O INFORMACIÓN](#_heading=h.2grqrue) [31](#_heading=h.2grqrue)

[ANEXO N° 4. DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE ENCONTRARSE EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD.](#_heading=h.vx1227) [32](#_heading=h.vx1227)

[ANEXO N° 5. FORMATO DE EVALUACIÓN DE SOLICITUDES DE OTORGAMIENTO DE AJUSTES RAZONABLES.](#_heading=h.3fwokq0) 33

# 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]](#footnote-1).

Sin embargo, considerando que el Estado Peruano ha suscrito la 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., para garantizar que 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 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, 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 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 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 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 etapas, estándares de trabajo y pautas actitudinales que orientan la atención de solicitudes de ajustes razonables 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.

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, así como los criterios de evaluación de las solicitudes. En el segundo se desarrollan las etapas del protocolo, especificando las reglas generales de atención, las pautas actitudinales, las consideraciones para su implementación y sostenibilidad, así como el flujograma de atención para la 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 presenta el glosario de términos empleados a lo largo del protocolo.

# OBJETIVO

Establecer las etapas, estándares de trabajo y pautas actitudinales en 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 y ejercer 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° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

· 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.

· 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.

· Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

· Decreto Supremo N° 005-2021-MIMP, Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley N° 29973 Ley General de la Persona con Discapacidad aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP para precisar las atribuciones y funciones del ente rector del SINAPEDIS establecer las normas complementarias para su funcionamiento definir la organización y roles de las entidades públicas que lo conforman; así como mejorar la ejecución del procedimiento administrativo sancionador.

· 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

## POBLACIÓN OBJETIVO

Personas con discapacidad

## 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 Protocolo.

## CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN

La atención de las solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables que presenten las personas con discapacidad en las entidades de la Administración Pública y entidades privadas que brindan servicios públicos consiste en la recepción, diálogo, consenso 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.

Se solicita 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. La presentación de las solicitudes y el otorgamiento de ajustes razonables no genera costos para la persona con discapacidad, o en su defecto, su apoyo o persona de confianza.

## ENFOQUES Y PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN

### ENFOQUES

Los enfoques orientadores del presente protocolo son:

1. **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 le impone la sociedad. 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.

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

Las entidades de la Administración Pública y entidades privadas que brindan servicios 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 comprometiéndose política, jurídica y éticamente a 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 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, deben analizar 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 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.

1. **Enfoque gerontológico.-**

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.

1. **Enfoque de interseccionalidad.-**

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 etáreo, 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. -** 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 y en sus servicios e instalaciones.
2. **Autonomía y autodeterminación. -** 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, en base a sus opiniones previas y atendiendo sus necesidades.
3. **Celeridad. –**  Las entidades de la Administración Pública y las entidades privadas que brindan servicios públicos tramitan y otorgan 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**. – 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.
5. **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 la administración a optar por la solución más favorable para aquella persona, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales.

## 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 puedan ejercer su capacidad jurídica 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[[2]](#footnote-2).

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS SOLICITUDES

Las entidades de la Administración Pública 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[[3]](#footnote-3). 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 con discapacidad para la manifestación de voluntad.
2. **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.
3. **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.

# CAPÍTULO II

## REGLAS GENERALES DE ATENCIÓN PARA LAS ENTIDADES

1. 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 y sin sustituir ni transgredir sus voluntades y preferencias.
* Garantizar la accesibilidad como condición previa para la prestación del servicio público, considerando, 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, siguiendo los criterios establecidos en el numeral 1.6 del presente protocolo.
* Reconocer a los apoyos y a las personas de confianza de la persona con discapacidad para facilitar la realización de actos que produzcan efectos jurídicos, lo cual, entre otras cuestiones, implica que pueda: i) facilitar la comunicación de la persona con discapacidad; ii) facilitar la comprensión de los actos que produzcan efectos jurídicos y sus consecuencias; iii) orientar a la persona con discapacidad en 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 entre la entidad y la persona con discapacidad, la atención presencial, telefónica, por correo electrónico u otra plataforma virtual que se establezca.

1. La denegación del otorgamiento de ajustes razonables se sustenta en la configuración de una carga desproporcionada o indebida, que se verifica con el Formato de evaluación de solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables el contemplado en el Anexo N° 5, caso contrario constituye un acto de discriminación por motivos de discapacidad[[4]](#footnote-4).

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.
* Denegar los ajustes razonables o adecuaciones tendientes a lograr 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.
* 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 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.

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.

1. 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 todos las personas usuarias que no puedan acceder por sus propios medios a los servicios públicos que requieren, de conformidad con la Ley N° 30840, Ley que promueve el servicio de facilitación Administrativa Preferente en beneficio de personas en situación de especial vulnerabilidad.

La atención bajo la modalidad del SEFAP no configura un ajuste razonable.

## PAUTAS ACTITUDINALES PARA 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 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 entidades de la Administración Pública y entidades privadas que brindan servicios públicos evitan, en todo momento, la infantilización, actitudes sobreprotectoras o de tipo paternalistas. Las entidades, en cambio, basan su atención en la empatía, es decir, en la comprensión de la situación en la que se encuentra la persona a la que brindan su atención, traduciendo ello en acciones concretas que mejoren su experiencia en la atención a las solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables.

2.2.3 Las entidades de la Administración Pública y entidades privadas que brindan servicios 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, pues este requerimiento puede diferir en función de la persona, aún cuando sea para realizar un mismo acto que produce efectos jurídicos.

2.2.4 El presente Protocolo establece pautas actitudinales por tipo de discapacidad que las entidades de la Administración Pública y entidades privadas que brindan servicios 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 N° 1.

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

### ÓRGANO RESPONSABLE

El órgano responsable de atender las solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables es la oficina de atención al ciudadano u otra con funciones afines. En ese sentido, el órgano responsable se encarga de la recepción, evaluación y pronunciamiento 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.

### 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 para la atención de solicitudes de ajustes razonables, garantizando su accesibilidad. De contar con una Mesa de Partes virtual o algún otro canal digital orientado a la atención al ciudadano, las entidades habilitan una sección para la recepción de solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables mediante este medio.
* Las entidades de la Administración Pública y las entidades privadas 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 para la manifestación de voluntad de las personas con discapacidad, así como desarrollar acciones de sensibilización, garantizando un trato adecuado a las personas con discapacidad durante la atención.

### ATENCIÓN BÁSICA

La atención básica es aquella que 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. Comprende aquellos ajustes razonables o adecuaciones tendientes a lograr 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 solicita. Su otorgamiento es producto del diálogo y el consenso entre la entidad y la persona con discapacidad. En el Anexo N° 3, se presenta una relación sobre las medidas de accesibilidad a las que se hace referencia. Asimismo, abarca la atención de las solicitudes presentadas en situaciones de emergencia y/o violencia.

La entidad evaluará si el ajuste razonable es una condición de accesibilidad y si los ajustes razonables o adecuaciones pueden otorgarse en el momento en que se realiza la solicitud. Luego de ello, la entidad procederá a dialogar y consensuar con la persona con discapacidad las opciones de ajustes razonables y el plazo de otorgamiento, procediendo con el otorgamiento del ajuste razonable.

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 indicará a la persona con discapacidad que deberá presentar la solicitud mediante los canales de atención que disponga la entidad para la recepción de las solicitudes de ajustes razonables.

### 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 pone a disposición la entidad y/o el plazo de otorgamiento.

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 en su defecto, su apoyo o persona con confianza deberá registrar la información bajo 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 de inscripción en el CONADIS, el carnet de discapacidad del CONADIS o una declaración jurada simple manifestando encontrarse en situación de discapacidad, bajo el formato del 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 la que requiere del (los) ajuste(s) solicitado(s) o la barrera que enfrenta la persona 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.

1. **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:

* **Canal presencial:** Las solicitudes presentadas en la Mesa de Partes o la que haga sus veces.
* **Canal virtual:** Las solicitudes remitidas a través de las Mesas de Partes virtuales o mediante alguna otra plataforma virtual habilitada para la atención al ciudadano[[5]](#footnote-5).

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.

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

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 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.

1. **SOLICITUDES QUE CONFIGURAN UNA CARGA DESPROPORCIONADA O INDEBIDA**

El órgano responsable, en un plazo máximo de (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.

El órgano responsable debe realizar los esfuerzos necesarios para contactar 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 formato de solicitud.

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.

1. **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.

### 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 existir 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.

## IMPLEMENTACIÓN Y SOSTENIBILIDAD

1. **DOTACIÓN DE RECURSOS**

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.

1. **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.

1. **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 la interpretación y ejecución del presente protocolo, en cada una de sus etapas.

Asimismo, las entidades pueden solicitar la asistencia técnica del CONADIS, a través del correo electrónico apoyodpd@conadisperu.gob.pe, 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) o las áreas que hagan sus veces, entre otras instituciones, respecto de los ajustes razonables que se proponen para lograr la manifestación de la voluntad en la realización de actos que produzcan efectos jurídicos.

1. **DIFUSIÓN, CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AL PERSONAL DE LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y LAS ENTIDADES PRIVADAS DESDE EL CONADIS**

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, sensibilización, entre otros sobre los aspectos técnicos, así como en relación con los ajustes razonables otorgados y en 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 en formatos accesibles, remitiendo los mismos a las entidades de la Administración Pública y entidades privadas que prestan servicios públicos.

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 de la Administración Pública, 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 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.

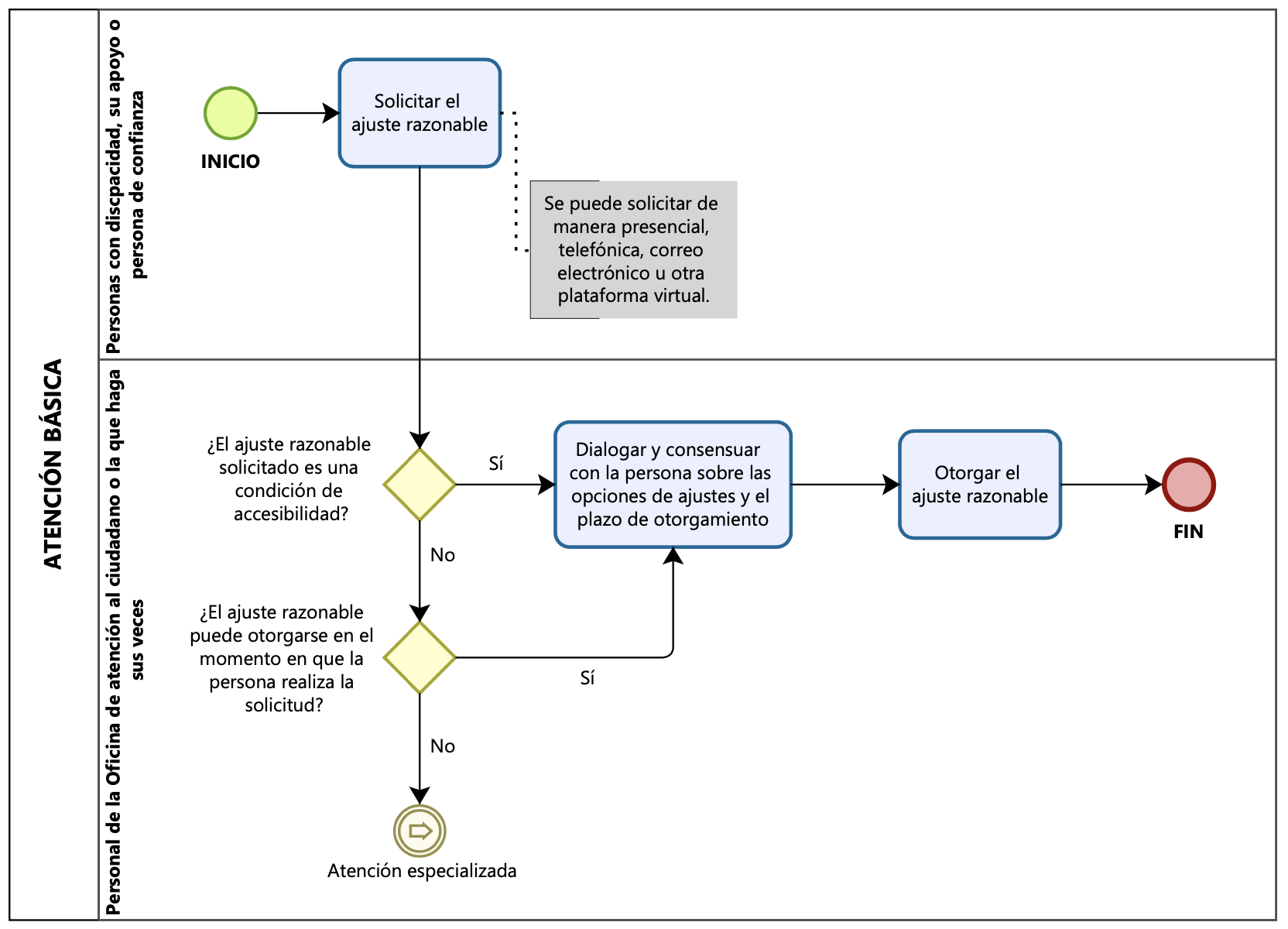
1. **SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

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

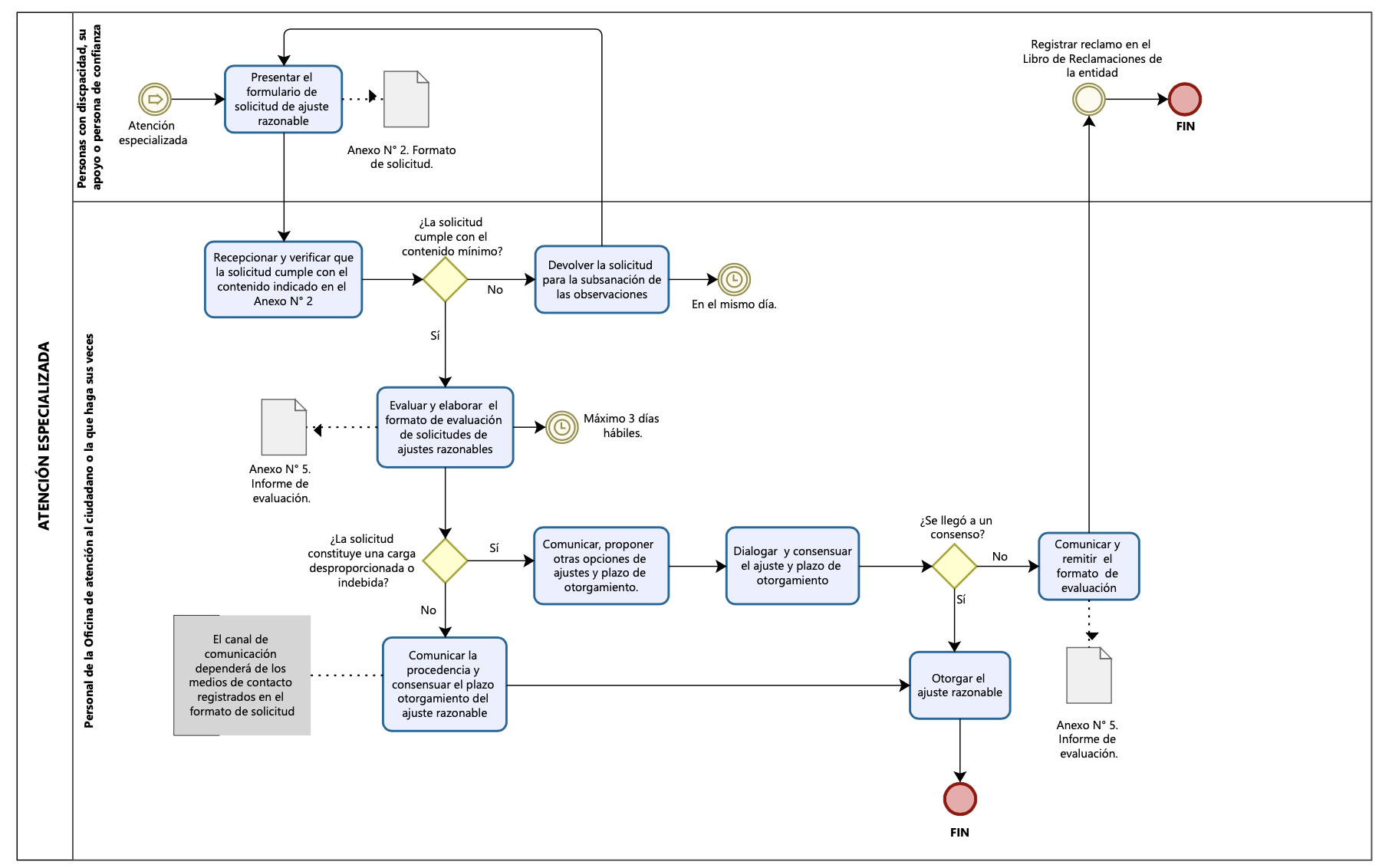
En ese sentido, el CONADIS puede supervisar de oficio su cumplimiento, solicitando la información a las entidades responsables de la atención a los reclamos vinculados a la denegación de ajustes razonables ingresados en el Libro de Reclamaciones; y disponer medidas correctivas de obligatorio cumplimiento en caso se detecten irregularidades o incumplimiento.

## FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN

## ATENCIÓN BÁSICA



## ATENCIÓN ESPECIALIZADA



## 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 de la Administración Pública y las entidades privadas que brindan servicios públicos.

## DISPOSICIONES FINALES

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

En caso que las entidades de la Administración Pública y las entidades privadas que brindan servicios públicos no cuenten con intérpretes de lengua de señas peruana, pueden acceder al servicio de interpretación que brinda el CONADIS, sin perjuicio de que realicen las acciones necesarias para contar con este servicio de manera progresiva.

# CAPÍTULO III

## 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. **Actos que producen efectos jurídicos. -** Son las actuaciones que realizan las personas con discapacidad con las entidades de la Administración Pública o entidades privadas que brindan servicios públicos para crear, transmitir, modificar o extinguir 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.

* + 1. **Ajustes razonables para la manifestación de voluntad. -** Son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas requeridas en un caso particular que, sin imponer una carga desproporcionada o indebida a la entidad, permiten a la persona con discapacidad manifestar su voluntad en la realización de actos que produzcan efectos jurídicos, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.
    2. **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.
    3. **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.
    4. **Capacidad jurídica. -** Es la capacidad de ser titulares de derechos y poder ejercerlos, así como asumir obligaciones, a través de sus propias decisiones.
    5. **Carga desproporcionada o indebida. -** Se entiende al concepto único que establece los límites de la obligación que tienen las entidades de la Administración Pública de otorgar ajustes razonables.
    6. **Condiciones de accesibilidad. -** Son aquellas 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 medios de transporte, los servicios, la información y las comunicaciones, de la manera más autónoma y segura posible.
    7. **Empatía. -** Es la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona, compartiendo sus sentimientos y actuando en función de ello.
    8. **Infantilización. -** Consiste en tratar a personas adultas con discapacidad como niñas o niños, limitando el ejercicio de sus derechos y obligaciones, así como su autonomía y autodeterminación.
    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. **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.

# ANEXOS

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

1. **Consideraciones generales**

El personal de la Oficina de Atención al Ciudadano, o la que haga sus veces, encargada de la atención de las solicitudes de ajustes razonables debe considerar lo siguiente:

* Recordar que la atención a la persona con discapacidad inicia desde su ingreso a la entidad.
* Identificarse antes de empezar cualquier diálogo con la persona con discapacidad y preguntarle su nombre, a fin de crear un clima confiable.
* Brindar a la persona con discapacidad apertura y confianza en la atención, así evitar el trato coercitivo o autoritario.
* 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.
* Durante la interacción con la persona con discapacidad, enfocarse en la persona con discapacidad 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.
* 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, permitiéndole expresarse adecuadamente.
* 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.

1. **Consideraciones por tipo de discapacidad**

**DISCAPACIDAD FÍSICA**

* Ofrecer asistencia a la persona para el ingreso y desplazamiento en la entidad a la persona con discapacidad que utiliza algún tipo de ayuda biomecánica y, en caso se desconozcan el manejo de los mismos, consultarle cómo asistirlo de la mejor manera.
* 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 una 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 comprenda la información, 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, realizar gestos visuales.

**DISCAPACIDAD VISUAL**

* 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 requiere realizar una firma, previa autorización, guiar su mano o uno de sus dedos al lugar en donde debe hacerlo.
* Realizar explicaciones verbales descriptivas para ayudarle a comprender la información.
* 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.

**DISCAPACIDAD INTELECTUAL**

* Dejar que la persona con discapacidad se desenvuelva autónomamente.
* Utilizar un lenguaje sencillo, comprensivo, sin ambigüedades, evitando confusiones, chistes o doble sentido. 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 y centrar su atención en sus diferencias físicas.
* Considerar que las personas con discapacidad pueden tener dificultades para centrar su atención e interesarse en objetos o situaciones que podrían pasar desapercibidos 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 pueden ser dificultosos su comprensión.
* Reduzca, a ser posible, la estimulación sensorial (ruidos intensos, exclamaciones, visuales, entre otros) y las interrupciones y centrar su atención en sus diferencias físicas.
* Considerar que las personas con discapacidad pueden tener dificultades para centrar su atención e interesarse en objetos o situaciones que podrían pasar desapercibidos para las personas sin discapacidad.

## 

## 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: ………………………………………………………………………………………….

**Sobre la solicitud de ajustes razonables**

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

¿Qué ajuste(s) razonable(s)[[6]](#footnote-6) desea solicitar? ..................................................................................................………………………………………………………………..........................................................................................................................

¿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.

## 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
* 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.

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.

## 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

## 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[[7]](#footnote-7):

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**[[8]](#footnote-8)**:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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[[9]](#footnote-9) 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?[[10]](#footnote-10) |  |  |
| ¿El otorgamiento del ajuste razonable 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) |  |  |

1. **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[[11]](#footnote-11) (fecha y hora)** |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| n[[12]](#footnote-12) |  |  |

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.

1. Defensoría del Pueblo. (2019). Nota de Prensa No 275/OCII/DP/2019. [↑](#footnote-ref-1)
2. 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-2)
3. Conforme a lo dispuesto en el numeral 5.2 del artículo 5 del Decreto Supremo Nº 016-2019-MIMP. [↑](#footnote-ref-3)
4. De conformidad con el numeral 5.1 del artículo 5 del Decreto Supremo N° 016-2019-MIMP. [↑](#footnote-ref-4)
5. Esta disposición no es exigible para aquellas entidades que no cuentan con una plataforma virtual. [↑](#footnote-ref-5)
6. 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-6)
7. 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. [↑](#footnote-ref-7)
8. 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-8)
9. 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. [↑](#footnote-ref-9)
10. Si la respuesta es “Sí”, especificar cuáles alternativas existen en el punto 5 del presente formato. [↑](#footnote-ref-10)
11. No mayor a los plazos señalados en el presente protocolo. [↑](#footnote-ref-11)
12. El total de ajustes razonables alternativos presentados depende de la evaluación que realice la entidad. [↑](#footnote-ref-12)