



PERÚ

Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables

CONADIS

Consejo Nacional para la Integración  
de la Persona con Discapacidad



· CONADIS ·

# Guía para el Trato Adecuado

a las Personas  
con Discapacidad





Lima, 11 de febrero del 2025

GUÍA N° D000001-2025-CONADIS-PRE

**“GUÍA PARA EL TRATO ADECUADO A LAS PERSONAS  
CON DISCAPACIDAD”**

Formulada por: Dirección de Políticas, Seguimiento y  
Generación de Evidencia

## CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha (mes/año)	Denominación	Justificación	Formulado por:
1.0	Noviembre/ 2023	GUÍA N° D000001- 2023- CONADIS- PRE “GUÍA PARA EL TRATO ADECUADO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD”	Elaboración inicial	Dirección de Políticas e Investigaciones
2.0	Febrero/2025	“GUÍA PARA EL TRATO ADECUADO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD”	Actualización	Dirección de Políticas, Seguimiento y Generación de Evidencia

ÍNDICE DE CONTENIDOS	
CONTROL DE CAMBIOS .....	3
II. OBJETIVO.....	5
III. FINALIDAD.....	5
IV. ALCANCE .....	5
V. BASE LEGAL.....	5
VI. PRESENTACIÓN .....	7
VII. DIVISIÓN .....	12
CAPÍTULO I: LA DISCAPACIDAD DESDE EL ENFOQUE DEL MODELO SOCIAL.....	12
1.1. ¿QUÉ ENTENDEMOS POR DISCAPACIDAD?.....	12
1.2. ¿Por qué es importante saber cómo dirigirnos a las personas con discapacidad? .....	15
1.3. ¿Qué aspectos debemos considerar para la atención adecuada de las personas con discapacidad? .....	16
Tabla N° 2: Uso de expresiones inclusivas .....	26
CAPÍTULO II: ATENCIÓN POR TIPO DE DISCAPACIDAD .....	33
2.1. Personas con discapacidad física .....	33
2.2. Personas con discapacidad auditiva .....	34
2.4. Personas con discapacidad intelectual.....	37
2.5. Personas con discapacidad psicosocial .....	38
Para atender adecuadamente a las personas con discapacidad psicosocial se debe: .....	38
2.6. Persona con sordoceguera (discapacidad auditiva y visual simultánea) .....	39

## II. OBJETIVO

Establecer las pautas para la atención y el trato adecuado a las personas con discapacidad en las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos, y en las oficinas de atención al ciudadano y/u orientación al público, o las que hagan sus veces.

## III. FINALIDAD

Fomentar que las entidades públicas y privadas que prestan servicios públicos, así como las oficinas de atención al ciudadano y/u orientación al público, o las que hagan sus veces, optimicen la interacción con las personas con discapacidad, a través del trato adecuado y respetuoso en la comunicación y atención.

## IV. ALCANCE

La presente Guía está dirigida a los servidores civiles de las entidades públicas; así como a los trabajadores de las entidades privadas que prestan servicios públicos, o de las oficinas de atención al ciudadano y/u orientación al público, o las que hagan sus veces.

## V. BASE LEGAL

5.1 Ley N° 29524, Ley que reconoce la sordoceguera como discapacidad única y establece disposiciones para la atención de las personas sordociegas.

5.2 Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, y sus modificatorias.

5.3 Decreto Legislativo N° 1384, Decreto Legislativo que reconoce y regula la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones.

5.4 Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, y sus modificatorias.

5.5 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.

5.6 Resolución Ministerial N° 347-2021-MIMP, que aprueba el Protocolo para otorgar ajustes razonables a las personas con discapacidad para la manifestación de su voluntad en actos que produzcan efectos jurídicos.

5.7 Resolución de Presidencia N° D000037-2021-CONADIS-PRE, que aprueba la Directiva N° D000001-2021-CONADIS-PRE denominada “Directiva que regula y orienta la gestión de los gobiernos regionales y locales en materia de discapacidad”.

5.8 Resolución de Presidencia N° D000119-2024-  
CONADIS-PRE, que aprueba el Texto Integrado del  
Reglamento de Organización y Funciones del Consejo  
Nacional para la Integración de la Persona con  
Discapacidad (Conadis).

5.9 Resolución de Gerencia General N° D000005-2024-  
CONADIS-GG, que aprueba la Directiva N° D0000001-  
2024-CONADIS-GG denominada “Directiva para la  
formulación, modificación y aprobación de los documentos  
normativos y orientadores en el Consejo Nacional para la  
Integración de la Persona con Discapacidad (Conadis)”.

## VI. PRESENTACIÓN

La igualdad y no discriminación es uno de los derechos reconocidos en el artículo 5 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (1) (en adelante, CDPD), que conlleva al reconocimiento de todas las personas en igualdad de condiciones ante la ley y la prohibición de toda discriminación por motivos de discapacidad, garantizando así, el ejercicio de sus derechos en igualdad de condiciones que las demás personas y eliminando la discriminación. Para ello, de acuerdo al artículo 8 de la CDPD, los Estados Partes se comprometen a adoptar medidas inmediatas, efectivas y pertinentes para luchar contra los estereotipos, los

prejuicios y las prácticas nocivas respecto de las personas con discapacidad, incluidos los que se basan en el género o la edad, en todos los ámbitos de la vida. No obstante, de acuerdo a lo establecido en el diagnóstico de la Política Nacional Multisectorial en Discapacidad para el Desarrollo al 2030(2), la discriminación hacia las personas con discapacidad se expresa en los diferentes ámbitos de la vida, lo cual limita su desarrollo integral y el pleno ejercicio de sus derechos en la esfera pública y privada.

La II Encuesta Nacional de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (3) brinda una aproximación a la discriminación que sufren las personas con discapacidad. La citada encuesta muestra los siguientes resultados: 60% de personas creen que las personas con discapacidad intelectual no son capaces de tomar decisiones por su cuenta. El 10% de la población peruana considera que es mejor que las personas con discapacidad no salgan de sus casas, en vez de adaptar las calles y construcciones. El 20% opina que las personas con discapacidad son menos productivas y generan más costos a sus empresas, el 25% no contrataría a una persona que tenga alguna deficiencia física y el 33%, a alguien con una discapacidad intelectual. El 53% de la población peruana cree que los niños y niñas con discapacidad intelectual no deben estudiar en instituciones



educativas regulares, sino en colegios especiales (4). Así, estas percepciones negativas permiten entender por qué persisten desigualdades, producto de las barreras actitudinales que finalmente denotan la reproducción de prejuicios y estereotipos negativos que se tienen a nivel nacional sobre las personas con discapacidad.

---

1: Aprobada por el Estado peruano mediante Resolución Legislativa N° 29127 del 30 de octubre de 2007, y ratificada por el presidente de la República con Decreto Supremo N° 073-2007-RE del 30 de diciembre de 2007.

2: Aprobada mediante Decreto Supremo N° 007-2021-MIMP.

3: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2020). II Encuesta Nacional de Derechos Humanos:  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1611180/3.-Informe-completo-de-la-II-Encuesta-Nacional-de-Derechos-Humanos.pdf.pdf>

4: ídem.

Considerando dicho escenario, desde el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (en adelante, Conadis), se publicó la revista (5) denominada “Guía del Trato Adecuado a las Personas con Discapacidad”, en el marco de la campaña de sensibilización “Dígalo con respeto: Persona con discapacidad”, para dar a conocer los términos adecuados para referirnos a las personas con discapacidad y recordar en cada efemérides vinculada con la materia de discapacidad la difusión con la ciudadanía del conocimiento sobre la discapacidad y su promoción como parte de la diversidad humana.

Ahora bien, desde fines del año 2021, se aprobaron importantes instrumentos normativos en materia de discapacidad, tales como la Directiva que regula y orienta la gestión de los gobiernos regionales y locales en materia de discapacidad (6) y el Protocolo para otorgar ajustes razonables a las personas con discapacidad para la manifestación de su voluntad en actos que produzcan efectos jurídicos (7). Dichos instrumentos normativos, buscan que se atienda de forma adecuada y respetuosa las necesidades de las personas con discapacidad, de tal manera que se garanticen condiciones de accesibilidad en el entorno, información y comunicaciones, a fin de asegurar la prestación de servicios públicos de calidad. De la

revisión de los citados documentos, se ha identificado la necesidad de aprobar una nueva versión de la “Guía del Trato Adecuado a las Personas con Discapacidad”, a fin de contar con un documento orientador que establezca las recomendaciones sobre el trato adecuado y respetuoso a las personas con discapacidad, bajo el modelo social y desde un enfoque de derechos.

En tal sentido, la presente guía 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. De este modo, la guía presenta orientaciones que permitan a las entidades públicas y privadas prestar servicios públicos o de atención al público de calidad, mejorando la experiencia de las personas con discapacidad. Para ello, se divide en dos capítulos. En el primero se describe la discapacidad desde el enfoque de modelo social, detallando las barreras que enfrentan las personas con discapacidad, la importancia de cómo dirigirnos hacia este grupo poblacional y cómo brindar una atención adecuada. En el segundo capítulo, se desarrollan las pautas de atención por tipo de discapacidad.

## VII. DIVISIÓN

### CAPÍTULO I: LA DISCAPACIDAD DESDE EL ENFOQUE DEL MODELO SOCIAL

#### 1.1. ¿QUÉ ENTENDEMOS POR DISCAPACIDAD?

El 13 de diciembre de 2006, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la CDPD. Dicha norma contempla la discapacidad desde un enfoque de derechos humanos e implica el tránsito al modelo social de la discapacidad. Así, el artículo 1 de la CDPD señala que: “Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás”. Es decir, el modelo social de la discapacidad no considera a la persona con discapacidad como una persona vulnerable, carente de autonomía o deficiente. Por el contrario, desde el modelo social se entiende que la discapacidad es el resultado de la interacción entre las deficiencias de las personas y las barreras que generan una limitación en el goce y disfrute de sus derechos.

---



5: Guía del trato adecuado a las personas con discapacidad (diciembre del 2018). *Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad*:

<https://www.gob.pe/institucion/conadis/informes-publicaciones/223505-guia-del-trato-adecuado-a-las-personas-con-discapacidad>

6: Aprobada mediante Resolución de Presidencia N° D000037-2021-CONADIS-PRE.

7: Aprobado mediante Resolución Ministerial N° 347-2021-MIMP.

Por ello, bajo este modelo se debe:

- Reconocer que la discapacidad no se encuentra en la persona, es decir, un diagnóstico médico, sino en la propia sociedad que le genera estas barreras.
- Identificar y eliminar las barreras que enfrentan las personas con discapacidad.
- Promover acciones inclusivas, que acepten y valoren la diversidad.

En ese sentido, una persona se encuentra en situación de discapacidad cuando se enfrenta a las diversas barreras de su entorno. Estas barreras pueden ser:

a) Barreras físicas: Son obstáculos materializados en los entornos físicos, como espacios de uso público, edificaciones, transportes, entre otros, que dificultan o impiden que las personas con discapacidad puedan moverse, en tanto el diseño se centra en las nociones funcionales de “normalidad” y existe una limitada o inexistente habilitación de rampas, señalética, espacios interconectados, etc.

b) Barreras actitudinales: Son obstáculos que se manifiestan en ideas, expresiones, estigmas, prejuicios,

hábitos, estereotipos o comportamientos en torno a las personas con discapacidad y sus capacidades, que vulneran sus derechos, denigran sus dignidades, generan y reproducen actitudes negativas (sobrepotectoras o paternalistas), limitan sus autonomías o simplemente las discriminan.

c) Barreras comunicacionales: Son obstáculos que limitan la recepción, comprensión y transmisión de mensajes comunicacionales de las personas con discapacidad, debido a la falta de formatos, tecnologías, lenguajes o medios alternativos de la comunicación.

d) Barreras institucionales: Son obstáculos que se presentan en las reglas, normas, políticas, procesos, sistemas u organizaciones, públicas o privadas, que pueden restringir o anular las acciones o decisiones adoptadas en los ámbitos sociales, culturales, laborales, educativos, políticos, legales, etc. en igualdad de oportunidades; o restringir el acceso y uso de bienes y servicios.

1.2. ¿Por qué es importante saber cómo dirigirnos a las personas con discapacidad?

Es importante porque permite garantizar el respeto de la dignidad inherente de toda persona y el respeto por la diferencia. Por ello, es fundamental reconocer la diversidad

funcional de todas las personas y cuestionar los estereotipos o prejuicios negativos que existen hacia las personas con discapacidad, las cuales se evidencian en los ámbitos social, económico, educativo, de salud, entre otros. En ese sentido, con la adopción de acciones correctivas, se permitirá evitar etiquetar a las personas con discapacidad o generalizar sus características y, consecuentemente, se tendrá como resultado una sociedad inclusiva que responda de forma adecuada las necesidades de esta población.

1.3. ¿Qué aspectos debemos considerar para la atención adecuada de las personas con discapacidad?

a) Accesibilidad

A fin de asegurar las condiciones mínimas de accesibilidad en el entorno para la atención adecuada a las personas con discapacidad, se deben tener en cuenta, entre otras, las siguientes consideraciones (8):

1. Contar con rampas o medios mecánicos que permitan el acceso a la edificación.
2. Contar con acabados firmes, antideslizantes, con superficies podo táctiles, sin cambios de nivel.
3. De utilizarse puertas con sistema giratorio o similar, debe preverse otra puerta que permita el acceso de las personas



en sillas de ruedas y/o personas con accesorios para desplazamiento.

4. Considerar liberar el entorno de barreras de movilidad y comunicación como sillas, escritorios, dispositivos, tapetes, entre otros, y cualquier objeto susceptible de generar riesgos o accidentes.

5. Utilizar superficies de mesas o apoyos que se utilizan para diligenciar información de manera escrita acordes con las características físicas del usuario, tanto para su altura visual como la altura de sus brazos en posición de pie y sentado.

6. Adecuar la disposición y altura de los módulos de atención para que los responsables de la atención tengan visibilidad, de manera que puedan advertir la presencia de las personas con discapacidad, incluyendo personas con talla baja y personas usuarias de silla de ruedas.

7. Reubicar servicios que estén localizados en plantas altas a las que se deba acceder mediante escaleras; contemplando la posibilidad de implementar un ascensor, una plataforma levadiza o un salva escaleras (9), dependiendo de las condiciones estructurales y espaciales del entorno edificado.

8. Se debe considerar que, para facilitar la lectura de los subtítulos para personas con sordoceguera parcial y/o con

baja visión, estos deben colocarse sobre fondo amarillo y en letras negras.

9. Todo documento impreso o digital debe contar con su versión accesible. Por ejemplo, el documento que informa acerca de los días y horarios de atención al público debe estar en formato accesible para permitir su lectura por narrador de pantalla o impreso en sistema Braille.

---

8: Parte del desarrollo de esta sección toma como referencia las disposiciones planteadas en la Norma Técnica A.120 “Accesibilidad Universal en Edificaciones”.

9: Son sillas o plataformas que se desplazan por un rail anclado a la escalera para acceder a otras plantas.

A fin de dotar de mayor claridad sobre los documentos accesibles, a continuación, se presenta una tabla con las principales pautas para la elaboración de documentos accesibles:

Tabla N° 1: Pautas para la elaboración de documentos accesibles

Elemento	Pauta
Texto escrito	Utilice un tipo de letra lo más universal posible, por ejemplo, Arial y Verdana, de 14 puntos y grosor normal o seminegrita (no negrita). No se recomiendan las fuentes itálicas, oblicuas o condensadas.
Alineación	Evite justificar los textos a la derecha e izquierda a la vez, pues esto dificulta la legibilidad. Se recomienda justificar todos los textos a la izquierda.
Párrafo	Utilice líneas con no más de 80 caracteres para evitar fatiga visual.
Interlineado	Utilice interlineado de 1.5 a doble.
Paleta de colores	La información que se entrega en colores debe tener varias alternativas para las personas daltónicas o aquellas que utilizan pantallas monocromáticas por baja visión.
Imágenes	Las imágenes deben ser de buena calidad y contar con texto alternativo, es decir, descriptores emergentes,

	garantizando la accesibilidad al contenido desde cualquier navegador. Si las imágenes no son informativas, deben marcarse como decorativas.
Tablas	Evite combinar celdas, pues esto dificulta la lectura por narrador de pantalla, utilice el fijador de las filas de encabezado y agregue texto alternativo.
¡Recuerda!	Puedes solicitar asistencia técnica sobre la elaboración de documentos digitales accesibles al correo electrónico: <a href="mailto:contactodpsge@conadisperu.gob.pe">contactodpsge@conadisperu.gob.pe</a> .

Cabe precisar que todo documento digital debe contar también con un documento en versión amigable, el cual consiste en elaborar un resumen visualmente atractivo que recopila los puntos clave del documento original diseñado para ser entendido por todas las personas con y sin discapacidad.

Para elaborar un documento en versión amigable se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. El documento debe ser breve y fácil de entender. Si tiene más de 4 páginas, debe intentar organizarlo en secciones pequeñas y hacer uso de imágenes que sean relevantes para el material y ayuden a la comprensión.
2. Utilizar un vocabulario simple y claro. Debe utilizar los verbos y sustantivos más simples que se puedan, por



ejemplo, puede reemplazar “consultar” por “preguntar”; “garantizar” por “asegurar”; “estrategia” por “plan”, etc.

3. Utilizar frases cortas que incluya el contenido principal de interés. Puede usar ejemplos para aclarar significados o para explicar palabras técnicas difíciles de comprender.

4. La información puede presentarse de forma diferente (por ejemplo, en un orden o formato distinto) si con ello la información resulta más clara o fácil de entender.

5. El documento debe ser accesible. Para ello, puede seguir las pautas para elaborar documentos digitales accesibles consignadas en la Tabla N° 1.

#### b) Ajustes razonables

En el marco del reconocimiento de la capacidad jurídica y para garantizar una atención adecuada, es importante asegurar el otorgamiento de ajustes razonables para la manifestación de voluntad de las personas con discapacidad, los cuales son entendidos como las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas requeridas en un caso particular que no impongan una carga indebida o desproporcionada a la entidad.

Se debe tener en cuenta que:

1. La realización de ajustes razonables no puede estar supeditada a un diagnóstico médico de deficiencia sino en las barreras para la participación e inclusión.
2. La determinación de los ajustes implica la consulta estrecha y la participación activa de la persona con discapacidad. En algunas ocasiones, puede ser útil contar con la participación de otras personas, como sus familiares, por ejemplo.
3. Los ajustes razonables no deben generalizarse, pues éstos responden a las necesidades particulares de cada persona con discapacidad.
4. Para el caso de otorgamiento de ajustes razonables para la manifestación de la voluntad en actos que produzcan efectos jurídicos, se debe considerar las disposiciones establecidas en el “Protocolo para otorgar ajustes razonables a las personas con discapacidad para la manifestación de su voluntad en actos que produzcan efectos jurídicos” (10).

Algunos ejemplos de ajustes razonables pueden ser:

1. Facilitar un módulo de atención temporal para que las personas con discapacidad física puedan ser atendidas en un espacio accesible.

2. Gestionar la disponibilidad de materiales accesibles con información sobre los productos o servicios que la entidad ofrece, a fin de que las personas con discapacidad visual puedan acceder a la información. Por ejemplo, la impresión de la información en letras más grandes (macrotipos), la entrega de información a través de medios digitales, la impresión de cartillas en Braille, la oralización del contenido de una carta o documento, el apoyo en la lectura del material impreso, entre otros.

3. Flexibilizar el proceso de la entrevista a las personas con discapacidad psicosocial e intelectual, a fin de evitar generar sentimientos de inseguridad y estrés que imposibilitan su adecuado desenvolvimiento. Ello implica acomodarse a los tiempos y formas de intervención de la persona con discapacidad, permitir la intervención de una tercera persona que sirva de apoyo a la persona con discapacidad, utilizar un lenguaje sencillo para facilitar la comunicación y la comprensión del trámite, entre otros.

4. Admitir la huella dactilar como medio de identificación de las personas con discapacidad, a fin de que éstas puedan acceder a un servicio y/o realizar trámites.

5. Disponer de medios alternativos para la atención de personas con discapacidad auditiva en los servicios que se ofrecen. Por ejemplo, garantizar la participación de un

intérprete de lengua de señas peruana, vocalizar adecuadamente para que la persona pueda leer los labios o utilizar el lenguaje escrito para facilitar la comunicación.

Ahora bien, es importante recordar que la denegación injustificada de un ajuste razonable constituye un acto de discriminación por motivos de discapacidad.

---

10: Aprobado mediante Resolución Ministerial N° 347-2021-MIMP.



Expresión incorrecta	Expresión correcta
Discapacitado Incapacitado Deficiente Persona con habilidades diferentes Persona con necesidades especiales Anormal Enfermito	Persona con discapacidad o mejor llamarlos por su nombre.
Sufre discapacidad Afectado por una discapacidad Víctima de una discapacidad Padece discapacidad	Se encuentra en situación de discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja
Ciego Cieguito	Persona con discapacidad visual
Semi vidente Corto de vista	Persona con baja visión
Sordito Mudo Sordomudo	Persona con discapacidad auditiva Persona sorda (11)
Medio sordo	Persona con baja audición Persona hipoacúsica (12)
Inválido Minusválido	Persona con discapacidad física

Lisiado Paralítico	
-----------------------	--

Tabla N° 2: Uso de expresiones inclusivas

Expresión incorrecta	Expresión correcta
Confinado a una silla de ruedas Postrado en una silla de ruedas Relegado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mongolito Mongólico Retardado Angelito Retrasado mental	Persona con discapacidad intelectual
Insano Demente Loco Trastornado Esquizofrénico Maniaco Depresivo Bipolar	Persona con discapacidad psicosocial (13)
Sordito y cieguito Sordocieguito Sordociego	Persona con sordoceguera Persona sordociega

11: Si bien el término correcto según la legislación vigente es el de “personas con discapacidad”, se reconoce igualmente que cada persona forma su identidad en función de su propia experiencia, como es el caso de algunos colectivos de personas con discapacidad auditiva en el país, que se autodenominan como “personas sordas”. Por ello, la legislación vigente contempla ambos términos para referirse a dicho colectivo y se recomienda no omitir ninguno de ellos.

12: En el marco del reconocimiento de cada persona a formar su identidad en función de su propia experiencia, se ha incorporado en este listado el término “persona hipoacúsica”, pues algunos colectivos de personas con discapacidad auditiva y que pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación en el país, se autodenominan como “personas hipoacúsicas”.

13: Las personas con discapacidad y las organizaciones que las representan, en el marco de sus experiencias, reiteran su postura en autodenominarse como “personas con discapacidad psicosocial”, pues éste no se enfoca en su diagnóstico médico, sino que se enmarca en el reconocimiento de las disposiciones contempladas en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y en la problemática de la sociedad al imponer barreras para el pleno ejercicio de sus derechos.

#### d) Comunicación y atención inclusiva

Los servidores civiles de las entidades públicas; así como los trabajadores de las entidades privadas que prestan servicios públicos, o de las oficinas de atención al ciudadano y/u orientación al público, o las que hagan sus veces, aseguran una comunicación accesible y una atención inclusiva. Para tal efecto, toman en cuenta lo siguiente:

1. Verificar que se encuentren identificados con señaléticas las ventanillas de atención preferencial para que todas las personas con discapacidad, independientemente del tipo de discapacidad que presenten, puedan ejercer su derecho a la atención preferente. Recuerda reconocer este derecho, en especial si hay más de una persona con discapacidad en espera para su atención. En caso haya más de dos personas con discapacidad en espera, se recomienda formar una cola aparte para ellas, intercalando la atención de personas con y sin discapacidad o atención preferente.
2. Recordar que la atención a la persona con discapacidad inicia desde su ingreso a la entidad. Cuando la persona con discapacidad requiere asistencia, se debe evaluar la mejor manera de generar la intercomunicación entre los responsables de atención para asegurar que la persona sea asistida de forma adecuada y oportuna.

3. Recordar que algunas personas pueden utilizar ayudas técnicas de diferentes tipos, identificarlas permite brindar una mejor comunicación y el trato adecuado de acuerdo a sus necesidades. El bastón blanco lo utilizan las personas con discapacidad visual, el bastón verde lo utilizan personas con baja visión, el bastón rojo y blanco lo utilizan personas con discapacidad visual y auditiva simultánea (o condición de sordoceguera).
4. Recordar, además, reconocer y garantizar todos los derechos y beneficios que tienen las personas con discapacidad por contar con el carné del Conadis (14).
5. En el saludo, identificarse antes de empezar cualquier diálogo con la persona con discapacidad, preguntarle su nombre, y preguntarle si necesita algún tipo de apoyo y/o ajuste razonable. La interacción con el ciudadano debe ser de colaboración y predisposición al servicio.
6. Es importante garantizar la participación de los apoyos o personas de confianza de las personas con discapacidad para que puedan apoyar en la comunicación y/o en la comprensión de los procesos relacionados con algún trámite; orientar respecto a las implicancias del trámite y; apoyar en la manifestación de voluntad.
7. Recordar también que se deben reconocer todas las formas de asistencia, sea humana o animal, con las que

puede contar la persona con discapacidad, debido a que es una de las medidas para garantizar que las personas con discapacidad gocen de movilidad personal con la mayor independencia posible en los espacios de uso público.

8. Durante toda la interacción es importante enfocarse en la persona y no en la discapacidad. Es importante que se atienda directamente a la persona con discapacidad, es decir, hablarle a ella, no a su acompañante, su apoyo o persona de confianza, pues son las personas con discapacidad quienes toman las decisiones.

9. Respetar el ritmo de interacción de la persona con discapacidad, otorgando el tiempo que se requiera para asegurar la comprensión de la información.

10. Toda información, virtual, telefónica, escrita o verbal debe ser transmitida con un lenguaje claro y sencillo de comprender. Por ejemplo, haciendo uso de frases simples y cortas; voz coloquial y activa; lenguaje directo, específico y concreto.

11. Cuando se presente una discusión o altercado, se debe mantener la calma y ser paciente, nunca subir el volumen de la voz y evitar toda actitud que pueda incomodar a la persona con discapacidad.

12. En la despedida, se debe 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.

13. Recordar también 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.

14. Cuando la persona quiera manifestar su malestar o descontento respecto a la atención brindada o ante la denegación injustificada de ajustes razonables(15) que impiden que la persona realice un trámite o acceda a un servicio público, se debe poner a disposición el Libro de Reclamaciones de la entidad. Es importante que el responsable de la atención brinde todas las facilidades a la persona con discapacidad para que registre su reclamo.

---

14: Entre algunos de los derechos y beneficios que otorga el carné del Conadis están: Pase libre en el transporte público a las personas con discapacidad severa; derecho preferencial en determinados servicios de atención; las universidades reservan el 5 % de vacantes para las personas con discapacidad; el 25 % de las entradas de los espectáculos deportivos auspiciados por el Estado son



destinados a las personas con discapacidad; acceso a créditos preferenciales para los programas que impulsa el Gobierno; las entidades públicas están obligadas a contratar no menos del 5% en entidades públicas y 3% en entidades privadas (más de 50 trabajadores) de la totalidad del personal en planilla.

15: 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.

## CAPÍTULO II: ATENCIÓN POR TIPO DE DISCAPACIDAD

En las siguientes líneas, se brindan algunas pautas a tener en cuenta para la atención a las personas con discapacidad. Se resalta que las recomendaciones no están ligadas a clasificar la discapacidad de una persona o de limitarlas al tipo de discapacidad presentado, pues son alcances generales que deben asegurarse durante la atención a personas con discapacidad.

No obstante, se recuerda que todos los responsables de atención al usuario/cliente/ciudadano deben adecuar su atención de acuerdo a las necesidades específicas de cada caso en particular, en el marco del reconocimiento de la diversidad funcional de toda persona con discapacidad. Asimismo, es importante recordar que el foco de atención no debe centrarse en clasificar a las personas con discapacidad por el diagnóstico médico que presente, sino en atender de manera adecuada sus necesidades y así evitar generarle barreras o generalizar sus características.

### 2.1. Personas con discapacidad física

Para atender adecuadamente a las personas con discapacidad física se debe:

1. Preguntar a la persona usuaria de algún dispositivo de apoyo como silla de ruedas, muletas, bastones o prótesis, si requiere asistencia para el ingreso y desplazamiento en

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

2. Al hablar con una persona usuaria de silla de ruedas, cuando sea posible, ubíquese de frente y a su misma altura.

3. Evitar colgar objetos o apoyarse sobre una silla de ruedas, debido a que es parte del espacio corporal de la persona.

4. Evitar mover la silla de ruedas sin antes pedir permiso a la persona; en lugar de ello, preguntar si necesita ayuda.

5. Acompañar a la persona que camina despacio o utiliza algún dispositivo de apoyo, ajustando el ritmo de caminata a la suya.

6. Si la persona lo requiera, ofrecer tu ayuda para transportar o alcanzar objetos, abrir puertas o ventanas, etc.

## 2.2. Personas con discapacidad auditiva

Para atender adecuadamente a las personas con discapacidad auditiva se debe:

1. Consultar a la persona con discapacidad el tipo de comunicación que prefiere utilizar como, por ejemplo, la lengua de señas peruana, el lenguaje escrito, la lectura de labios, etc.

2. Dirigirse a la persona con discapacidad utilizando un tono de voz neutral y con un volumen adecuado, vocalizando claramente y construyendo frases cortas y comprensibles, garantizando que la persona sepa que se dirigen a ella y comprenda la información. Cuando la persona no comprenda la información, repetírsela o emplear otras formas para su entendimiento.
3. Cuando la persona con discapacidad prefiera apoyarse en la lectura de labios, hablar de forma clara, evitando hablar deprisa o demasiado despacio, siempre cara a cara, nunca de espaldas. Además, evite usar mascarillas o alguna vestimenta que impida la visibilidad del rostro.
4. Cuando sea necesario, contar con apoyos visuales en la atención de las personas con discapacidad.
5. Cuando sea necesario, apoyarse con gestos o escritura de palabras (lenguaje escrito) para comunicarse con la persona con discapacidad.
6. Cuando se desee llamar la atención de la persona con discapacidad, realizar un ligero toque en el hombro o una discreta seña antes de hablar.
7. Cuando la persona con discapacidad prefiera apoyarse de los subtítulos, se deberá gestionar la mejor plataforma que genere subtítulos de forma automática. Por ejemplo, si la atención es virtual, se recomienda usar la aplicación de

“Microsoft Teams” o “Google Meet”. Si la atención es presencial, se recomienda usar la aplicación “Web Captioner” (16) en un computador.

8. Cuando se advierta que la entidad hace uso de separadores de escritorio de vidrio o ventanillas de atención en cristal que impide el acceso a la información y comunicación, se deberá asegurar un espacio adecuado para la atención o adecuar dichas ventanillas de atención para que sean accesibles, por ejemplo, convertirlas en ventanillas corredizas.

---

16: Es una aplicación para el navegador Google Chrome para computadora que utiliza el motor de reconocimiento de voz de Google para transcribir de forma automática y continua lo que capta el micrófono del equipo. Incluso se puede utilizar en la plataforma Zoom, habilitando los subtítulos y vinculando la videoconferencia de Zoom a Web Captioner.

## 2.4. Personas con discapacidad intelectual

Para atender adecuadamente a las personas con discapacidad intelectual se debe:

1. Dejar que la persona con discapacidad se desenvuelva autónomamente.
2. Tratar de acuerdo a su edad cronológica, evitando la infantilización en nuestro lenguaje si no es un niño o niña y contemplando con respeto sus opiniones o puntos de vista.
3. 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.
4. Responder las preguntas que tenga la persona con discapacidad para asegurar que ha comprendido el mensaje.
5. Consultarle a la persona con discapacidad si comprendió claramente la información o si requiere que se le repita.
6. Asistir a la persona con discapacidad para que pueda culminar sus ideas o mensajes.
7. Considerar los gestos o movimientos involuntarios de las personas para interpretar sus respuestas durante su atención.

8. Reducir, en la medida de lo posible, la estimulación sensorial (ruidos intensos, exclamaciones, elementos visuales, entre otros) y las interrupciones.
9. Considerar que las personas con discapacidad pueden tener dificultades para centrar su atención e interesarse en objetos o situaciones que pueden pasar desapercibidos para las personas sin discapacidad.
10. Prever contar con información en formatos amigables y que las letras del documento sean grandes y cuenten con doble espacio.

## 2.5. Personas con discapacidad psicosocial

Para atender adecuadamente a las personas con discapacidad psicosocial se debe:

1. Dirigirse a la persona de forma natural y con respeto.
2. Tratar de acuerdo a su edad cronológica, evitando la infantilización en nuestro lenguaje si no es un niño o niña y contemplando con respeto sus opiniones o puntos de vista.
3. Respetar el tiempo que requiera la persona con discapacidad para expresar sus ideas.
4. Evitar el uso de ironías, bromas o dobles sentidos, ya que para las personas con discapacidad pueden ser difíciles de comprender.



5. Reducir, en la medida de lo posible, la estimulación sensorial (ruidos intensos, exclamaciones, visuales, entre otros) y las interrupciones.

6. Considerar que las personas con discapacidad pueden tener dificultades para centrar su atención e interesarse en objetos o situaciones que pueden pasar desapercibidos para las personas sin discapacidad.

7. Responder a sus preguntas, asegurando su comprensión. Ante alguna duda, se recomienda volver a explicar la situación, empleando un lenguaje más sencillo

## 2.6. Persona con sordoceguera (discapacidad auditiva y visual simultánea)

Para atender adecuadamente a las personas con sordoceguera (discapacidad auditiva y visual simultánea) se debe:

1. Verificar si la persona cuenta con restos auditivos y/o restos visuales que permitan la comunicación.

2. Cuando la persona cuenta con resto auditivo (17), hablar firme, clara y pausadamente.

3. Cuando la persona cuenta con resto visual (18), mantener el rostro visible para la lectura labial o escribir en letra grande las palabras o frases cortas con las cuales desee expresarse.

4. Si la persona no cuenta con restos visuales ni auditivos, consultar a la persona por el tipo de comunicación que prefiere utilizar como, por ejemplo, dactilología, lengua de señas peruana, el lenguaje escrito, la lectura de labios, lectura en la palma de la mano, etc.
5. Cuando se busque captar la atención de la persona con discapacidad, se puede tocar suavemente su mano u hombro. Trate de anticipar con algún objeto la acción que vaya a desarrollar (por ejemplo, para comer: el tenedor y cuchillo, para comunicarse: la mano sobre su mano, para jugar: la pelota, etc.).
6. Si requiere indicarle algo a la persona con discapacidad sobre algún objeto en específico, se debe colocar la mano por debajo de la mano de la persona y posarla sobre el objeto, luego retiramos nuestra mano dejando que la persona con sordoceguera palpe e identifique el objeto.
7. Al desplazarse sitúese un paso adelante de la persona con discapacidad y ofrézcale su brazo para que la persona con sordoceguera lo tome por encima del codo o en el hombro, y pueda seguir sus movimientos.
8. Durante el desplazamiento, evitemos llevar a la persona con sordoceguera delante de nosotros. A través de nuestro brazo, le transmitiremos las señales y advertencias

necesarias para indicarle que hay que subir o bajar escaleras, cruzar una puerta o una calle, etc.

9. Evitar obstáculos que crean ambientes con riesgos y mantener un entorno ordenado. Por ejemplo, evitar puertas semi abiertas, objetos fuera de su sitio, macetas, etc.

10. Si la persona cuenta con resto auditivo o se conoce su sistema de comunicación, se debe ir explicándole dónde estamos y qué pasa a nuestro alrededor. Si vemos algo que nos parece interesante o útil y que puede tocar, brindémosle la oportunidad de mostrárselo a través del tacto.

11. Cuando la persona sea asistida por un perro-guía, se debe evitar interactuar con el animal (hablar o contactar físicamente con él), ya que se debe entender que se trata de un elemento de ayuda para esa persona y que es ella quien atiende y gestiona su conducta. En los desplazamientos o paradas, se recomienda posicionarse en el lado contrario al que ocupa el perro-guía.

12. Cuando se deje de atender a la persona, hacérselo saber a través de la forma comunicacional utilizada previamente.

---

17: El resto auditivo se refiere a la capacidad de audición que una persona mantiene a pesar de una discapacidad auditiva significativa. Esto puede abarcar la percepción de ciertos sonidos, tonos o volúmenes, también de forma limitada.

18: El resto visual es la capacidad de visión que una persona conserva a pesar de una discapacidad visual significativa. Puede incluir la percepción de luz, formas, colores o movimientos, aunque de manera limitada.