



Protocolo para Otorgar Ajustes Razonables a las Personas con Discapacidad para la Manifestación de su Voluntad en Actos que Produzcan Efectos Jurídicos

TABLA DE CONTENIDOS



03

Glosario de Términos

04

Alcance y Objetivos Generales

05

Disposiciones Generales

07

Disposiciones Específicas

08

Recomendaciones para la Atención de Personas con Discapacidad Física

09

Recomendaciones para la Atención de Personas con Discapacidad Sensorial

11

Recomendaciones para la Atención de Personas con Discapacidad Intelectual

12

Recomendaciones para la Atención de Personas con Discapacidad Psicosocial-Mental

13

Flujos de Atención (Básica y Especializada)

14

Uso de Expresiones Inclusivas

15

Anexos

16

Formato de Solicitud de Ajustes Razonables para las Personas con Discapacidad, para la Manifestación de su Voluntad en Actos que produzcan Efectos Jurídicos

17

Declaración Jurada Simple de Discapacidad Permanente o Temporal

18

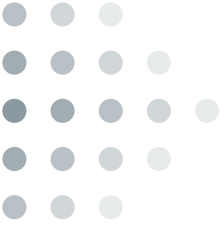
Formato para la Evaluación de Solicitudes para el Otorgamiento de Ajustes Razonables para las Personas con Discapacidad





1. **Accesibilidad:** Asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás al entorno físico, los medios de transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y comunicación y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público en tanto en zonas urbanas como rurales, a fin de que puedan vivir en forma independiente y particular plenamente en todos los aspectos de la vida.
2. **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.
3. **Apoyo:** personas que brindarán asistencia y serán elegidos por las personas con discapacidad para facilitar el ejercicio de sus derechos. Incluye el apoyo en cuanto a la comunicación, comprensión y consecuencias así como también la manifestación e interpretación de la voluntad de quien requiere el apoyo. El apoyo no tiene facultades de representación salvo en los casos en que ello se establezca expresamente en la escritura pública o sentencia de designación.
4. **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.
5. **Discapacidad:** Se entiende por persona con discapacidad a aquella que presenta una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales de carácter permanente, que, al interactuar con diversas barreras del entorno, puede ver limitada o impedida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás personas.
6. **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
7. **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 . En caso de no presentar discapacidad aparente, se verificará mediante documento emitido por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad CONADIS.
8. **Persona de confianza:** Aquella persona que, sin ser apoyo designado, pertenece al entorno de la persona con discapacidad y que es libremente elegida por ella para que facilite su comunicación.
9. **Salvaguardia:** son medidas para garantizar el respeto de los derechos, la voluntad y preferencias de la persona que recibe apoyo, prevenir abuso y la influencia indebida por parte de quien brinda tales apoyos, así como evitar la afectación o poner en riesgo los derechos de las personas asistidas.
10. **Señales de acceso:** Símbolos convencionales utilizados para señalar la accesibilidad a edificaciones y ambientes.





“ Las personas con discapacidad tienen los mismos derechos que cualquier otro individuo, y por ello debe ser tratado con respeto e igualdad. Cuando una persona con discapacidad ingresa a nuestras agencias, ésta debe ser atendida de forma digna, como un ciudadano pleno.

ALCANCE:

Este documento servirá de guía para la atención del personal de Caja Tacna que, de acuerdo a su competencia funcional, se encuentran en contacto con los usuarios con discapacidad.

OBJETIVOS GENERALES:

- La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, fomentan toda forma de eliminación de barreras de acceso a servicios, promueve la protección para la igualdad de todos sus derechos fundamentales, así como el buen trato para alcanzar la inclusión plena y efectiva de estas personas en nuestra sociedad.
- El presente documento establece los lineamientos para una atención eficiente, oportuna y preferente de parte del personal de La Caja a este grupo prioritario en el marco del Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y en el entendido de que este grupo prioritario necesita atención diferenciada y preferente en razón de su condición respecto al resto de la población, lo que hace que se encuentren en situación de desventaja si la información y la sociedad no están adaptadas a sus necesidades y en algunos casos de que sean víctimas de discriminación y maltrato.

• Ninguna persona debe ser discriminada por tener una discapacidad, pues tiene los mismos derechos que cualquier ciudadano, y merece un trato justo, inclusivo y equitativo.

Es ideal que las instituciones tengan un protocolo de atención a personas con discapacidad, para brindarles un trato adecuado, respetando sus derechos.

Las instituciones deben ser accesibles para personas con discapacidad, facilitando su desplazamiento por las instalaciones.

El personal debe estar capacitado para atender a personas con discapacidad, mejorando su experiencia del servicio.

DISPOSICIONES GENERALES:

Las personas con discapacidad deberán contar con facilidades en todo momento del proceso de atención, para lo cual se ha considerado las medidas dispuestas en esta y las subsiguientes páginas de este documento.

De acuerdo con lo establecido en la Resolución SBS N° 0890-2025 se viene aplicando desde el 09.09.2025 la exoneración de cargos al realizar operaciones en ventanilla, cuando esta sea la única alternativa accesible para que una persona con discapacidad pueda realizar sus operaciones financieras. El detalle de los cargos exonerados se encuentran en los tarifarios de comisiones y gastos de operaciones activas y pasivas respectivamente, según la información disponible en www.cmactacna.com.pe

DISPOSICIÓN DEL ESPACIO DE ATENCIÓN:

El personal de Caja Tacna (oficinas, agencias, activaciones, puntos de atención, entre otros) deberá considerar:

1. Cumplir con las disposiciones de accesibilidad física (rampas, puertas, vías de ingreso y salida, señales de acceso, sillas, entre otros según corresponda) y que no se vean obstaculizadas por objetos ajenos.
2. Verificar que se cumpla con lo estipulado en la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente en lugares de atención al público y su modificatoria (Ley N° 28683), dándoles atención preferencial con la ubicación de un módulo o ventanilla especial a nivel de una silla de ruedas y con suficiente espacio.
3. Gestionar la disponibilidad de sillas; para las personas que lo requieran y puedan esperar una atención preferencial, sentados y formando una fila aparte.
4. Prever material gráfico o impreso, de preferencia en formatos accesibles, con la información más importante para su trámite a fin de garantizar que se entienda la información que le hemos brindado.

RECEPCIÓN DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD:

El personal que reciba a la persona con discapacidad debe considerar:

1. Suprimir el turno de espera en ceñimiento a la preferencia prevista en la Ley N° 27408 y recordar que el tiempo de espera para ser atendida genera impaciencia, más aun si requieren de especial asistencia (Puntualmente en los casos de personas con discapacidad intelectual o mental).
2. Establecer comunicación con el apoyo / persona de confianza después de haber saludado a la persona con discapacidad y haber identificado que no se puede dialogar de forma fluida con él o ella.
3. Consultar si necesita ayuda y en caso de aceptarla preguntar cómo se debe brindar esta. Podría no requerirla si ha desarrollado sus propias habilidades para actuar de forma independiente.



FORMA DE ESTABLECER CONTACTO:

1. Identificarse antes de empezar cualquier diálogo, brindarle información de la oficina donde se encuentra y preguntarle sobre el servicio que le prestará.
2. Intentar establecer una relación de comunicación y empatía con la persona con discapacidad, generando un clima de respeto y confianza.
3. Apoyarse en el apoyo / persona de confianza si no se logra establecer una relación de comunicación, de acuerdo al grado de discapacidad, el apoyo / persona de confianza es quien dará fe de la operación realizada. De ser necesario, la entidad proveerá de manera gratuita el servicio de intérprete o guía intérprete, a solicitud del cliente, quien debe requerirlo con una anticipación no menor a tres (03) días hábiles.
4. Utilizar un lenguaje sencillo, usando sinónimos de fácil comprensión si no nos hemos dejado entender o repetir la frase.
5. Mantener una distancia física no invasiva y realizar movimientos lentos y suaves, de pausas frecuentes, con un hablar claro a volumen mediano, tratando de adaptar toda explicación a la capacidad comprensiva de la persona. Recordar que esta distancia no debe restar cordialidad.
6. Respetar los tiempos y formas de interacción sin interferir o cuestionar, puesto que algunas personas pueden tener dificultades en la manipulación de objetos. De igual forma, el tiempo y ritmo de las personas que tienen dificultades para transmitir mensajes verbales. No debemos completar sus frases o terminar el mensaje que quieren emitir, debemos escuchar atentamente y sin prisa respetando su iniciativa.
7. Tener en cuenta que en muchos casos, las personas en general, entre ellas las personas con discapacidad son renuentes a los contactos físicos, por lo que en situaciones tales como la toma de impresiones dactilares, debe explicárseles lo que va a suceder o la acción que se va a realizar.
8. Recordar que el buen desarrollo del acto registral de una persona con discapacidad no depende de esta, sino del conocimiento, la experiencia y la actitud del personal que brinda sus servicios en Caja Tacna a través de la atención a usuarios y usuarias con discapacidad.
9. En caso la persona con discapacidad se muestra desconfiada o molesta (por cualquier causa), se debe:
 - Mantener la calma y control posibles.
 - Nunca subir el tono de voz
 - Evitar toda actitud que pueda asustarle o intimidarle, ni permitir que otras personas lo hagan.
 - Evitar toda crítica a los padres o cuidadores.



REALIZACIÓN DE OPERACIONES DE AHORROS PARA CLIENTES CON DISCAPACIDAD

1. El cliente con discapacidad física o sensorial que desee realizar una operación en una cuenta de ahorros (en cualquier modalidad), deberá estar acompañado por un apoyo/ persona de confianza designado por éste, el cual deberá presentar en original su Documento Nacional de Identidad (DNI).

2. El apoyo/ persona de confianza firmará el comprobante de la transacción y, a su vez, colocará su huella digital, mediante la cual da fe de la operación realizada.

3. El cliente con discapacidad mental o intelectual que desee realizar una operación en una cuenta de ahorros (en cualquier modalidad), deberá estar acompañado por un apoyo legalmente acreditado, el cual deberá presentar en original su Documento Nacional de Identidad (DNI).

4. El apoyo firmará el comprobante de la transacción y, a su vez, colocará su huella digital mediante la cual da fe de la operación realizada.

REALIZACIÓN DE OPERACIONES DE CRÉDITOS PARA CLIENTES CON DISCAPACIDAD

1. Podrán acceder al trámite de un crédito los clientes con discapacidad física o sensorial. De ser necesario, el cliente que desee realizar operaciones de crédito, deberá estar acompañado por un apoyo/ persona de confianza designado por éste, el cual deberá presentar en original su Documento Nacional de Identidad (DNI).

2. El apoyo / persona de confianza firmará y colocará su huella digital en todos los documentos y comprobantes dando fe de la operación realizada.

3. El cliente con discapacidad física o sensorial, de ser el caso, colocará su huella digital en los documentos y comprobantes que sustentan la operación realizada.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:

Las personas con discapacidad tienen necesidades de atención específicas, por ello el personal de Caja Tacna (oficinas, agencias, activaciones, entre otros) debe considerar una serie de recomendaciones.



RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA



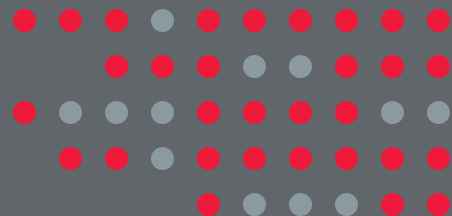
PERSONAS CON DIFICULTADES PARA CAMINAR (Usan muletas o elementos de apoyo para desplazarse)

- Procura ajustar tu paso a su ritmo.
- Procura que sus muletas u objeto de apoyo estén cerca.
- Es probable que requieran ayuda para manipular objetos, ya que sus manos estarán ocupadas con su objeto de apoyo.
- Si quieres ayudar a la persona, pregúntale antes de hacer cualquier contacto físico.
- Si utiliza una prótesis, evita fijar la mirada en ella.

PERSONAS EN SILLAS DE RUEDAS

- Al atenderle, procura situarte a su misma altura.
- Los accesos para sillas de ruedas deben estar despejados.
- No empujes la silla de ruedas sin tener autorización.
- Una silla de ruedas es parte del espacio corporal de la persona, evita invadir dicho espacio.
- Para pasar un desnivel o gradas, la silla debe inclinarse hacia atrás y bajarla de espaldas (es decir, por las ruedas traseras).





RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL



PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

(Hipoacusia o sordera leve, moderada, grave, entre otros)

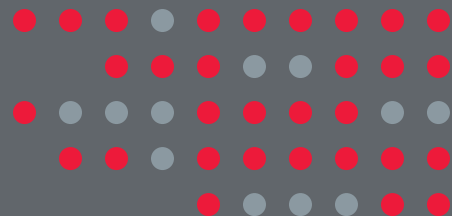
- Si la persona está acompañada de un intérprete de lengua de señas, siempre dirígite a la persona y no a su acompañante.
- Utiliza un tono de voz natural, gesticula tus palabras y vocaliza claramente, recuerda hablar a un ritmo pausado.
- Puedes utilizar gestos y expresiones faciales, sin exagerar.
- Puede ser útil escribir información o datos importantes.
- No te incomodes o burles de su forma de hablar.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

- Identifícate antes de iniciar cualquier conversación.
- No tomes su brazo sin antes preguntar si puedes hacerlo.
- Advértele si hay algún obstáculo que pueda ponerlo en peligro.
- No lo dejes solo sin advertírselo antes.
- Descríbele el entorno e infórma en qué lugar puede encontrar lo que necesita, sé claro en tus direcciones.
- Sé muy específico y no utilices términos genéricos como “aquí”, “allá” o “eso”.



En caso la persona sea asistida por un perro guía, se debe evitar toda interacción con el animal, como hablarle o tocarlo, ya que cumple una función de apoyo fundamental para la persona usuaria. Es importante comprender que el perro guía no es una mascota, sino un elemento de asistencia que actúa bajo la dirección exclusiva de su usuario. Durante los desplazamientos o al detenerse, se recomienda ubicarse en el lado opuesto al que se encuentra el perro guía, para no interferir con su labor.

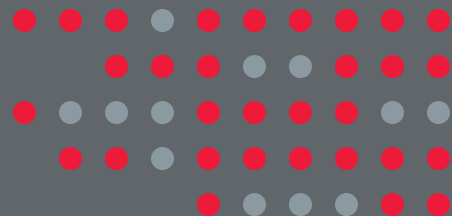


RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL

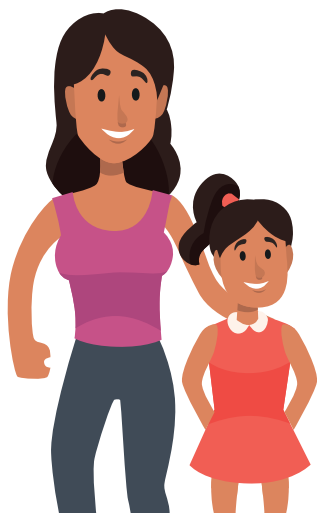


PERSONAS CON SORDOCEGUERA (Discapacidad auditiva y visual simultánea)

- Verificar si la persona cuenta con restos auditivos y/o restos visuales que permitan la comunicación.
- Cuando la persona cuenta con resto auditivo, hablar firme, clara y pausadamente.
- Cuando la persona cuenta con resto visual, mantener el rostro visible para la lectura labial o escribir en letra grande las palabras o frases cortas con las cuales desee expresarse.
- Cuando se busque captar la atención de la persona con discapacidad, se puede tocar suavemente su mano u hombro.



RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL



PERSONA CON TRASTORNO DEL ESPECTRO AUTISTA (TEA)

- Las personas con TEA tienen su propia forma de ver la realidad, y les pueden afectar los lugares con mucho ruido o demasiado concurridos; también pueden no tolerar el contacto físico. Ojo: Éste no siempre es el caso para todas las personas con TEA.
- En el caso de niños con TEA, recuerda que sus padres también están aprendiendo a entender las necesidades de sus hijos, respeta sus tiempos y demuestra solidaridad.

PERSONAS CON SÍNDROME DE DOWN

- La forma correcta de referirse a ellos es “Persona con Síndrome de Down” o persona con discapacidad intelectual; no te refieras a ellos con eufemismos ni los trates como personas diferentes.
- No los trates como “niños eternos” ni te dirijas a ellos como si estuvieras hablando con un niño, todos merecen ser tratados de acuerdo a su edad.



RECOMENDACIONES GENERALES:

- Habla de forma natural y sencilla, evita el lenguaje técnico. Sé paciente, pueden tardar en comprender lo que estás diciéndoles; de ser necesario, repite lo que dijiste.
- No los ignores, saluda y despídete con naturalidad, como harías con cualquier persona.
- Si piden información, respóndeles directamente y no a su acompañante.
- No los interrumpas, respeta sus tiempos y formas de interactuar.



RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL - MENTAL

Se refiere a toda persona que tiene una discapacidad derivada de una enfermedad o condición mental, que puede estar compuesta por distintos factores y puede ser temporal o permanente. Estas pueden ser: depresión, esquizofrenia, trastorno bipolar, entre otros.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL

- Dirigirse a la persona de forma natural y con respeto.
- 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.
- Respetar el tiempo que requiera la persona con discapacidad para expresar sus ideas.
- 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. Responder a sus preguntas, asegurando su comprensión. Ante alguna duda, se recomienda volver a explicar la situación, empleando un lenguaje más sencillo.



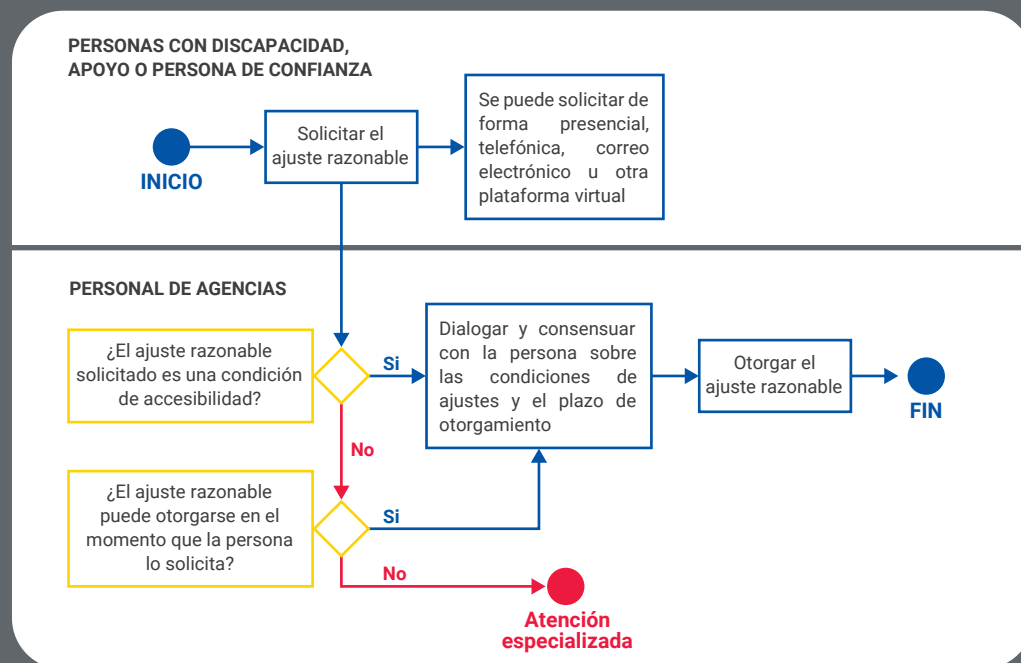
RECOMENDACIONES GENERALES:

- Dirígete a ellos de forma natural, con respeto y discreción.
- Evita divulgar o inquirir de más sobre su condición.
- Evita generar situaciones de estrés o ansiedad que resulten en reacciones de ofuzcamiento o discusiones críticas.
- Ten paciencia, tómate tu tiempo para escucharles.

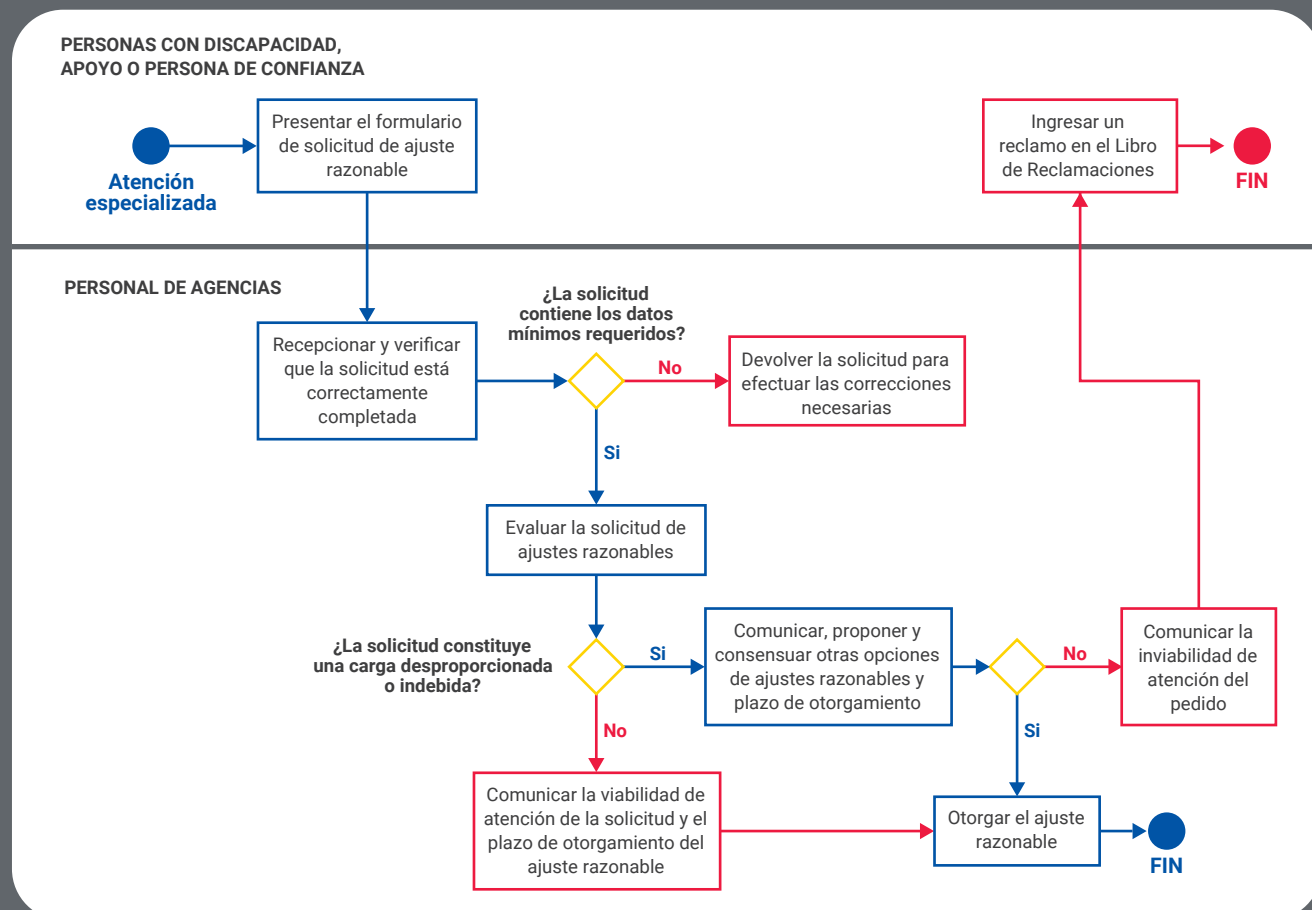
“*Recuerda siempre atender a cualquier tipo de cliente, tenga una discapacidad o no, de manera cordial y con una gran sonrisa.*”

FLUJOS DE ATENCIÓN

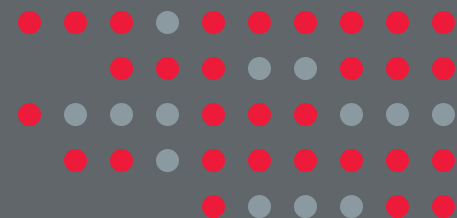
ATENCIÓN BÁSICA



ATENCIÓN ESPECIALIZADA



USO DE EXPRESIONES INCLUSIVAS



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 congénito
▪ 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
▪ Medio sordo	▪ Persona con baja audición ▪ Persona hipoacúsica
▪ Inválido ▪ Minusválido ▪ Lisiado ▪ Paralítico	▪ Persona con discapacidad física



ANEXOS

En las siguientes páginas se adjuntan los formatos necesarios para Solicitud de Ajustes Razonables, Declaración Jurada Simple de Discapacidad y Formato para Evaluación de Solicitudes para el Otorgamiento de Ajustes Razonables.

**Todos somos iguales y
merecemos los mismos derechos.**



Completa el siguiente formulario en caso necesites algún tipo de apoyo adicional considerando que presentes alguna de las siguientes discapacidades temporales o permanentes:

- Física
- Sensorial
- Intelectual
- Mental

¡Cuenta con nosotros!

Datos de la persona con discapacidad

Nombres y apellidos: _____

Nro. de documento de identidad: _____

Nro. de documento de acreditación: _____

(*) en caso no cuente con documento de acreditación, sírvase llenar la Declaración Jurada Simple.

Datos de la persona de confianza/apoyo

Nro. de documento de identidad: _____

Correo electrónico: _____

Celular: _____

Datos del ajuste razonable

¿Qué tipo de servicio, operación y/o trámite requiere realizar?

¿Qué ajuste razonable solicita?

¿Ha visitado nuestras agencias y encontró alguna barrera que no haya podido ser superada para la realización del servicio, operación y/o trámite requerido?

Lugar y fecha _____

Importante: Autorizo para que me notifiquen respecto a la presente solicitud al correo electrónico registrado en el presente formulario.

Yo, _____, identificado/a con documento de identidad N° _____, declaro bajo juramento que:

Me encuentro en situación de discapacidad, asociada a:

- **Física**
 - () Desplazamiento (moverse, caminar)
 - () Uso de las extremidades
- **Sensorial**
 - () Dificultad visual, aún cuando usa lentes
 - () Dificultad auditiva, aún cuando usa audífono
 - () Dificultad para comunicarse, aun mediante lenguaje de señas.
- **Intelectual**
 - () Comprensión, entender o aprender
- **Mental**
 - () Relacionarse con los demás.
- **Otros** (detallar)

Asimismo, declaro tener pleno conocimiento de las sanciones penales, civiles y/o administrativas a las que pueda estar sujeto en caso se acredite falsedad en la información consignada en el presente documento.

Lugar y fecha _____

Firma y/o huella

Caja Tacna 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:

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:

Criterios 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 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?		
¿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)		

5. Ajustes razonables propuestos por Caja Tacna 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 (fecha y hora)
1		
2		
3		

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 Caja Tacna.