



Resolución de Secretaría General

N° 072-2017-SG/MC

Lima, 23 MAYO 2017

VISTOS, el Memorando N° 000479-2017/OACGD/SG/MC de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria; el Memorando N° 000401-2017/OGPP/SG/MC de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 2 de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, define a la persona con discapacidad como 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;

Que, el numeral 3.1 del artículo 3 de la citada Ley, señala que la persona con discapacidad tiene los mismos derechos que el resto de la población, sin perjuicio de las medidas específicas establecidas en las normas nacionales e internacionales para que alcance la igualdad de hecho; el Estado garantiza un entorno propicio, accesible y equitativo para su pleno disfrute sin discriminación;

Que, el numeral 18.1 del artículo 18 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2013-MC, señala que la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria tiene como función, el formular y proponer los estándares, procedimientos y directivas para la regulación de los procesos de atención a los ciudadanos, gestión de los documentos y archivos, y uso de biblioteca; y supervisar su cumplimiento reportando a la Secretaría General;

Que, a través del Memorando N° 000479-2017/OACGD/SG/MC, la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria remite la propuesta de "Protocolo de atención al ciudadano con discapacidad en los servicios que brinda la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria del Ministerio de Cultura", el cual tiene como objetivo constituirse en una guía que ayude al personal de dicha Oficina en la atención de las personas con discapacidad, a fin de garantizar su acceso a los trámites y servicios que brinda el Ministerio de Cultura en condiciones de igualdad, asegurando el goce efectivo de sus derechos;

Que, asimismo, precisa que esta herramienta permitirá otorgar pautas al personal que atiende directamente a los ciudadanos, para poder comunicarse de manera adecuada con las personas con discapacidad, facilitando las interacciones y relaciones interpersonales, en base a las principales características de cada uno de los tipos de discapacidad, a fin de atender sus requerimientos;



Que, mediante Memorando N° 000401-2017/OGPP/SG/MC, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto emite opinión técnica de conformidad al citado proyecto de Protocolo, precisando que si bien el alcance de la propuesta abarca solo al personal de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, la misma puede servir de orientación para cualquier servidor del Ministerio de Cultura que atienda a un ciudadano con discapacidad;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura; la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad; su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP; el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2013-MC; y en uso de las facultades conferidas mediante Resolución Ministerial N° 151-2017-MC;

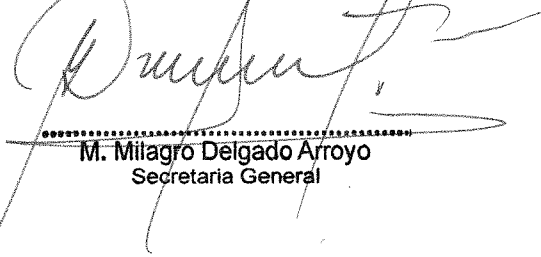
SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el "Protocolo de atención al ciudadano con discapacidad en los servicios que brinda la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria del Ministerio de Cultura", que en documento anexo forma parte integrante de la presente resolución; el mismo que puede servir de orientación para cualquier servidor del Ministerio de Cultura que atienda a un ciudadano con discapacidad.

Artículo 2.- La presente resolución y su Anexo serán publicados en el Portal Institucional del Ministerio de Cultura (www.cultura.gob.pe).

Regístrese y comuníquese.

Ministerio de Cultura


M. Milagro Delgado Arroyo
Secretaría General



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON DISCAPACIDAD EN LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTARIA DEL MINISTERIO DE CULTURA

I. INTRODUCCIÓN:

Es importante que todos los servidores públicos, con especial énfasis en los que tiene relación directa con los ciudadanos, sean conscientes de la importancia de brindar un trato adecuado y oportuno a toda la población. Por lo tanto, lo primero es tomar en cuenta el respeto por las personas como un valor implícito en todas las relaciones humanas, el cual parte del principio fundamental de entender que todos los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados, sin olvidar que TODOS somos diferentes. Las personas con discapacidad, tienen las mismas necesidades y requieren que se les brinden servicios inclusivos.

II. OBJETIVO:

El presente protocolo tiene por objetivo constituirse en una guía que ayude al personal de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, a atender a las personas con discapacidad, a fin de garantizar su acceso a los trámites y servicios que brinda el Ministerio de Cultura en condiciones de igualdad, asegurando el goce efectivo de sus derechos.

III. BASE LEGAL:

- Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, ratificado mediante Decreto Supremo N° 073-2007-RE.
- Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ratificada mediante Decreto Supremo N° 073-2007-RE.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, que aprobó el Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

IV. ALCANCE:

El presente protocolo se encuentra dirigido al personal que integra la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria del Ministerio de Cultura.

V. ORIENTACIONES PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN

La discapacidad puede ser de los siguientes tipos:

5.1. DISCAPACIDAD SENSORIAL:

- Discapacidad visual
- Discapacidad auditiva
- Sordoceguera



5.1.1. DISCAPACIDAD VISUAL

Concepto.- Se considera discapacidad visual a cualquier alteración del sentido de la vista, pudiendo ser ésta total o parcial. Se distingue entre:

- a) Ceguera.- Es la pérdida total de la visión, por lo que estas personas obtienen información por vía auditiva y táctil principalmente.
- b) Deficiencia visual.- Existe una gran variedad, dependiendo del grado, momento de aparición, etc. Estas personas pueden distinguir o ver, aunque con dificultad, algunos objetos, letras, reconocer caras, etc. a una distancia muy corta, es decir la información visual que perciben no es completa. La deficiencia visual puede afectar la agudeza, campo visual o ambos, por lo que se debe proporcionar material o formatos comprensibles.

Orientaciones prácticas de atención a personas con discapacidad visual (ciegos o con deficiencia visual):

- Al saludar a la persona con discapacidad visual, en el caso que éste no extienda la mano para saludar, deberá tomar su mano con gentileza para hacerle saber que queremos saludarlo y se le debe indicar, quiénes somos y qué hacemos.
- No se debe tomar a la persona con discapacidad visual de su vestimenta o del brazo.
- Informar verbalmente a la persona con discapacidad visual sobre los documentos que se le están entregando y lo que usted está haciendo. Se sugiere utilizar expresiones como: "frente a usted se encuentra el formato..." o "hago entrega de la siguiente documentación...", "voy a sacar una fotocopia de...", esto con el fin de informar debidamente a la persona con discapacidad visual.
- Para indicarle a una persona con discapacidad visual dónde debe firmar puede:
 - a) Tomar su mano y llevarle hasta el punto donde debe firmar.
 - b) Situar el dedo índice de su mano izquierda en el punto donde va a firmar.
- En caso sea una reunión, se debe indicar a la persona con discapacidad visual dónde debe sentarse; si se trata de una silla, se colocará su mano en el respaldo indicándole que la tiene adelante.
- Cuando converse con la persona con discapacidad visual no debe subir el tono de voz, tampoco acompañar las indicaciones con gestos que no se pueden ver o usar palabras sin referencias concretas, como: "aquí" o "allá". Oriente con claridad utilizando expresiones que hagan referencia al espacio: "a su izquierda encuentra", "a su derecha está" u otras similares.
- Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc. con total tranquilidad.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés; permítale entrar antes que el usuario, ya que representa sus ojos y seguridad.



- Preste ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.
- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, entre otros). Cuando entregue dinero a una persona con discapacidad visual, indíquele el monto o valor que le está dando, primero en billetes y después en monedas.
- La puntualidad es muy importante.

5.1.2. DISCAPACIDAD AUDITIVA

Concepto.- se considera discapacidad auditiva a todos los tipos y grados de pérdida auditiva. Las personas con discapacidad auditiva pueden clasificarse en dos grandes grupos:

- a) Hipoacúsicos: personas con audición deficiente que tienen funcionalidad para la vida diaria, aunque con el empleo de prótesis auditivas.
- b) Sordos profundos: personas que presentan pérdida auditiva severa o profunda que no les permite el aprovechamiento de restos auditivos con el uso de audífonos. El canal visual se convierte en la principal vía de entrada de información. Algunos pueden desarrollar técnicas de lectura labio facial y otros prefieren usar la Lengua de Signos, aún teniendo conocimientos de lectura labio facial.

Orientaciones prácticas de atención a personas con discapacidad auditiva (sordas profundas o hipoacúsicas):

- Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad auditiva y no a su intérprete o acompañante.
- Hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada. Es muy importante vocalizar claramente y a una velocidad media constante. Se debe utilizar frases breves y concisas.
- Pedir el apoyo del personal que habla Lengua de Signos, para que facilite la comunicación con la persona con discapacidad auditiva.
- Se debe tener la zona de la boca sin obstáculos para que la persona con discapacidad auditiva pueda observar, sin problemas, los labios del interlocutor.
- Apartar de la boca cualquier objeto, bolígrafo, mano, chicle, caramelo, cigarrillo, etc., que dificulte la vocalización y emisión de voz.
- No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando.
- Es fundamental el uso de medios de información alternativos, recibidos a través de códigos visuales: subtítulos, carteles, rótulos, señales, etc., que sustituyen la información emitida habitualmente por vía auditiva.
- Para llamar la atención de la persona con discapacidad auditiva se puede dar un par de leves toques en el brazo o en el hombro. También resulta útil golpear suavemente el suelo o la mesa, pues perciben las vibraciones con mucha facilidad.



- Con el objetivo de mantener una comunicación fluida con la persona con discapacidad auditiva, se debe hablar siempre de frente y buscar la mejor iluminación posible para facilitar la lectura labial.
- Procurar reducir el ruido de fondo, ya que esto permitirá a los discapacitados auditivos hacer uso de la capacidad residual que pudieran tener y concentrarse en desarrollar sus habilidades con el lenguaje hablado.
- No gritar y escoger la estrategia de comunicación más adecuada, ayudándose de gestos y signos sencillos e incluso la escritura.
- En caso de no entender lo que dice la persona con discapacidad auditiva, solicite que lo repita o si le es posible que lo escriba. NO aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- Si decide comunicarse mediante texto escrito, sea breve y claro. Debe tener en cuenta que una persona con discapacidad auditiva le responderá con frases cortas y concretas; además, no todas saben leer y/o escribir.

5.1.3. SORDOCEGUERA

Concepto.- Es la discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva) que se manifiestan en mayor o menor grado, provocando dificultades de comunicación particulares y necesidades especiales derivadas de los obstáculos para percibir y desenvolverse en el entorno.

Orientaciones prácticas de atención a personas con sordoceguera:

- Hágale saber de su presencia: toque suavemente el hombro o el brazo de la persona con sordoceguera y espere a que dé el primer paso para comenzar.
- Identifíquese con su nombre (es importante repetirlo tras cada separación).
- El tacto es el canal seguro de comunicación para las personas con sordoceguera.
- Trate siempre de ponerse dentro del campo de visión de la persona, a fin de verificar si se puede comunicar a través de labiolectura. Si no es posible de esta manera, diríjase a él escribiendo en un papel en blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.
- Si la persona está haciendo uso de un audífono, diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- Atienda las indicaciones del interlocutor, dado que éste puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que mejor conoce para comunicarse.

5.2. DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA

Concepto.- Se considera como discapacidad física o motora aquella en la que aparecen limitaciones en la ejecución de movimientos, que implica en distinto grado a las funciones de desplazamiento y/o manipulación. Las personas con este tipo de discapacidad no siempre emplean sillas de ruedas, algunas hacen uso de muletas, bastones, caminador o incluso no precisan de apoyo.

La talla baja también es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad.



Orientaciones prácticas de atención a personas con discapacidad física o motora:

- Preguntar si la persona con discapacidad motora requiere ayuda. Si la acepta solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- No tocar los elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) de la persona con discapacidad motora, ni la separe de éstos, a menos que lo solicite.
- Cuando traslade a una persona con discapacidad motora no la sostenga de los brazos, hágalo únicamente cuando lo solicite.
- No apesure a la persona con discapacidad motora.
- En caso de tener que cargar la silla de ruedas de la persona con discapacidad motora, debe ser realizado por mínimo dos personas y en la forma que el ciudadano con discapacidad motora lo indique.
- No deje objetos colgados o encima de los elementos de ayuda.
- No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

5.3. DISCAPACIDAD COGNITIVA

Concepto.- La discapacidad cognitiva inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. En cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual.

Las personas con esta discapacidad poseen un potencial de desarrollo importante y capacidad de aprendizaje. Si disponen de los apoyos y ajustes pertinentes, su desempeño será funcional y socialmente apropiado.

Orientaciones prácticas de atención a personas con discapacidad cognitiva:

- Diríjase directamente a la persona con discapacidad cognitiva y no a su acompañante. Recuerde incluir siempre en las conversaciones a la persona con discapacidad cognitiva.
- La información que brinde a la persona con discapacidad cognitiva debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos. Si ésta no lo entiende, pruebe decir lo mismo pero empleando otras palabras.
- Mantenga la claridad en la atención y el servicio prestado. El hecho de que una persona con discapacidad cognitiva no entienda los conceptos con la misma velocidad y precisión que los demás, no significa brindarle un trato de menor calidad.
- Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad cognitiva, debe dar explicaciones las veces que sea necesario y escucharla con atención.
- Confirme que la información brindada a la persona con discapacidad cognitiva fue comprendida perfectamente; por ejemplo, puede preguntar: ¿me he dejado entender?

5.4. DISCAPACIDAD MENTAL

Concepto.- Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sentimientos, humor, habilidad de relacionarse con otros y comportamiento. Ejemplos de este tipo de discapacidad son los trastornos depresivos, bipolares, de ansiedad (angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros), trastornos de personalidad, entre otros.



Orientaciones prácticas de atención a personas con discapacidad mental:

- Dirijase con respeto a la persona con discapacidad mental.
- Realice el saludo de manera habitual.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente con la pregunta: ¿me he dejado entender?
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por las personas con discapacidad mental.

5.5. OTRAS DISCAPACIDADES:

Orientaciones prácticas de atención a personas con otras discapacidades:

- No infantilice su trato ante personas de talla baja. No prejuzgue su capacidad intelectual.
- El tamaño de las piernas en las personas con talla baja da lugar a una longitud de paso muy corto, por lo que deberá aminorar el ritmo a desplazarse y acomodarse al que pueda seguir esta persona.

VI. ANEXOS

- Anexo 1: Cuadro de Terminología Apropiada
- Anexo 2: Glosario de Términos



ANEXO 1

CUADRO DE TERMINOLOGÍA APROPIADA

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja Persona con acondroplasia
Ciego	Persona ciega Persona con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
Sordo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva
Hipoacúsica	Persona hipoacúsica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación. Con limitación auditiva
Inválido – Minusválido	
Tullido	Persona con discapacidad física
Lisiado	
Paralítico	
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona que no habla en lengua oral
Retardado mental – Enfermo mental	Persona con discapacidad cognitiva
Bobo, tonto, mongólico	
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico	Persona con esquizofrenia
Epiléptico	Persona con epilepsia
Víctima de ...	Persona que experimentó o que tiene ... Persona en situación de ...
Aquejado por ... Padece de... Sufre de ...	Persona que tiene ...



ANEXO 2

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Accesibilidad: Asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, 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, tanto en zonas urbanas como rurales, a fin de que pueda vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida (Congreso de la República del Perú, 2012).

Discriminación por motivos de discapacidad: Se entiende cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables (ONU, 2006).

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 (Congreso de la República, 2012).

