

**“PROTOCOLO DE  
ATENCIÓN DE LAS PERSONAS CON  
DISCAPACIDAD  
UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y  
HUMANIDADES”**

**2024**

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	Versión:	01-2024
		Fecha Actualización	02-05-2024
		Página:	2 de 9
<b>Elaborado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Aprobado:</b>	
Asesoría Legal	Gerencia General	Resolución de Rectorado N° 300-2024-R-UCH de fecha 02 de mayo de 2024	

## PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

### I. OBJETIVO

Establecer pautas para la atención asertiva a las personas con discapacidad en la prestación de los servicios educativos por parte de la Universidad de Ciencias y Humanidades.

### II. BASE LEGAL

- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Resolución Legislativo N° 29127, Resolución Legislativa que aprueba la "Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su protocolo facultativo".
- Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley 29973 – Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Decreto Supremo N° 007-2021-MIMP, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional Multisectorial en Discapacidad para el Desarrollo al 2030.
- Decreto Supremo N° 004-2022-MIMP, Decreto Supremo que aprueba la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad.
- Ley N° 30220.
- Estatuto de la Universidad de Ciencias y Humanidades.

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

### III. ALCANCE

El presente protocolo está dirigido al personal de la Universidad de Ciencias y Humanidades y es de cumplimiento obligatorio para todos los miembros de la comunidad universitaria.

### IV. RESPONSABILIDADES

4.1. La oficina de Recursos Humanos es responsable de velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente protocolo.

4.2. Las oficinas de atención académica y administrativas son responsables de aplicar las disposiciones detalladas en el presente protocolo.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	Versión:	01-2024
		Fecha Actualización	02-05-2024
		Página:	3 de 9
Elaborado:	Revisado:	Aprobado:	
Asesoría Legal	Gerencia General	Resolución de Rectorado N° 300-2024-R-UCH de fecha 02 de mayo de 2024	

## V. DEFINICIONES Y/O SIGLAS

Para efectos del presente protocolo se consideran las siguientes definiciones y/o siglas:

### Definiciones<sup>1</sup>

**a) Accesibilidad:** Es 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 otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales, a fin de que puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida.

**b) Enfoque:** Conjunto de objetivos y una colección de métodos, un arquetipo que marca una conducción, cuyo objeto es conducir la atención desde unos supuestos desarrollados con anticipación a fin de resolverlo de modo acertado.

- **Enfoque Basado en Derechos Humanos:** Se concreta en actitudes que llevan a la práctica el ideal de la igual de dignidad de todas las personas, promoviendo cambios en las condiciones de vida de las poblaciones más vulnerables. El enfoque basado en derechos humanos incluye los principios rectores sobre empresas y derechos humanos: proteger, respetar y remediar.

- **Enfoque de Género:** Herramienta de análisis que permita identificar los roles y tareas que realizan los hombres y las mujeres en una sociedad; así como, las asimetrías, relaciones de poder e inequidades que se producen entre ellos. El enfoque de género aporta elementos centrales para la formulación de medidas (políticas, mecanismos, acciones afirmativas, normas, etc.) que contribuyen a superar la desigualdad de género, modificar las relaciones asimétricas entre mujeres y hombres, erradicar toda forma de violencia de género, origen étnico, situación socioeconómica, edad, la orientación sexual e identidad de género, entre otros factores, asegurando el acceso de mujeres y hombres a recursos y servicios y fortaleciendo su participación política y ciudadana en condiciones de igualdad.

- **Enfoque de Interculturalidad:** Es el proceso de las diferentes instituciones a nivel normativo, administrativo y del servicio civil del Estado para atender de manera pertinente las necesidad culturales y sociales de los diferentes grupos étnico-culturales del país, a través de una mirada centrada en la persona con discapacidad como protagonista y titular de derechos.

<sup>1</sup> Definiciones tomadas del Protocolo para la atención de las personas con discapacidad en la Dirección General de Defensa Pública y acceso a la justicia. <https://servicios.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2023/05/Protocolo-para-la-atencion-de-las-Personas-con-Discapacidad-FINAL.pdf>

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	Versión:	01-2024
		Fecha Actualización	02-05-2024
		Página:	4 de 9
<b>Elaborado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Aprobado:</b>	
Asesoría Legal	Gerencia General	Resolución de Rectorado N° 300-2024-R-UCH de fecha 02 de mayo de 2024	

- **Enfoque de Interseccionalidad:** Establecer el reconocimiento de las diferencias culturales como uno de los pilares de la construcción de una sociedad democrática, fundamentada en el establecimiento de relaciones de equidad e igualdad de oportunidades y derechos de las personas con discapacidad.

- **Enfoque Multisectorial:** La respuesta integral y coordinada con respecto a la persona con discapacidad requiere de alianzas entre el sector privado y público, según corresponda, en función de la situación del país.

**c) Persona con discapacidad:** La 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.

- **Discapacidad Física o Motriz:** Es una condición de vida que afecta el control y movimiento del cuerpo, generando alteraciones en el desplazamiento, equilibrio, manipulación, habla y respiración de las personas, limitando su desarrollo personal y social. Esta se presenta cuando existen alteraciones en los músculos, huesos, articulaciones o médula espinal; así como, por alguna afectación del cerebro en el área motriz impactando en la movilidad de la persona.

- **Discapacidad Intelectual:** Es aquella caracterizada por una disminución de las funciones mentales superiores, tales como, la inteligencia, el lenguaje y el aprendizaje entre otras; así como, de las funciones motoras. Esta discapacidad incluye a las personas que presentan dificultades para aprender, realizar algunas actividades de la vida diaria, o en la forma de relacionarse con otras personas (ejemplo, persona con síndrome de down o autismo).

- **Discapacidad Mental o Psicosocial:** Es aquella que puede derivar de una enfermedad mental y está compuesta por factores bioquímicos y genéticos. No está relacionada con la discapacidad cognitivo-intelectual y, puede ser temporal o permanente (ejemplo, depresión, esquizofrenia, trastorno bipolar, entre otros).

- **Discapacidad Sensorial:** Es aquella que comprende cualquier tipo de deficiencia visual, auditiva o ambas; así como, de cualquier otro sentido, y que ocasiona algún problema en la comunicación o el lenguaje (como la ceguera y la sordera), ya sea por disminución grave o pérdida total en uno o más sentidos.

## **VI. DISPOSICIONES GENERALES**

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	Versión:	01-2024
		Fecha Actualización	02-05-2024
		Página:	5 de 9
<b>Elaborado:</b>		<b>Revisado:</b>	<b>Aprobado:</b>
Asesoría Legal		Gerencia General	Resolución de Rectorado N° 300-2024-R-UCH de fecha 02 de mayo de 2024

### 6.1. Principios orientadores

La comunidad universitaria vela por la atención de las personas con discapacidad bajo los siguientes principios orientadores:

- a) Respetar la dignidad humana de las personas con discapacidad, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar decisiones y, su propia independencia.
- b) La no discriminación de las personas con discapacidad.
- c) La participación y la inclusión plena y efectiva en la sociedad de las personas con discapacidad.
- d) El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y de la condición humana.
- e) La igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.
- f) La igualdad entre el hombre y la mujer con discapacidad.
- g) La idoneidad y proporcionalidad.
- h) La confidencialidad.
- i) La accesibilidad.

### 6.2. Enfoques

El personal administrativo y académico de la Universidad tiene en cuenta el enfoque basado en derechos humanos cuando se atiende a las personas con discapacidad; asimismo, considera el enfoque de género, de interseccionalidad y multisectorial.

### 6.3. Capacitación del personal administrativo o académico

La Oficina de Recursos Humanos y la Oficina de Defensoría Universitaria realizarán las coordinaciones necesarias para que CONADIS u otra institución realice las capacitaciones al personal administrativo y docente en materia de derechos de las personas con discapacidad, su trato adecuado, conocimiento básico de lengua de señas, entre otros.

## VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 7.1. Atención a personas con discapacidad

El personal administrativo y docente, tendrá en cuenta las siguientes pautas en la atención de una persona con discapacidad:

- a) Que la atención a la persona con discapacidad es prioridad e inicia desde su ingreso a la sede de la Universidad de Ciencias y Humanidades.
- b) Asegurar que el espacio donde se atiende a la persona con discapacidad cumple con las condiciones de accesibilidad (entorno físico) acorde a la norma técnica vigente de accesibilidad universal.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	Versión:	01-2024
		Fecha Actualización	02-05-2024
		Página:	6 de 9
<b>Elaborado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Aprobado:</b>	
Asesoría Legal	Gerencia General	Resolución de Rectorado N° 300-2024-R-UCH de fecha 02 de mayo de 2024	

- c) 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 acceder a la atención.
- d) Que durante la interacción con la persona con discapacidad es preponderante enfocarse en la persona y no en la discapacidad y es además importante comunicarse adecuadamente con él o ella.
- e) La necesidad de indicarle la ubicación del área u oficina donde se realizará su atención y en caso lo requiera, se le acompañará.
- f) Facilitar, otorgar y atender modificaciones y adaptaciones que sean necesarias y adecuadas, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.
- g) Respetar el ritmo de interacción de la persona con discapacidad, otorgándole el tiempo que se requiera para asegurar una comunicación adecuada durante la atención.
- h) Sus observaciones respecto al desarrollo de un trámite a realizar. La persona a cargo de la atención deberá orientar a la persona con discapacidad o, de ser el caso, a su acompañante, y, finalmente, explicar los pasos siguientes de acuerdo con su solicitud.

### **7.1.1. Atención a personas con discapacidad física**

El personal administrativo o docente, tendrá en cuenta las siguientes pautas en la atención a la persona con discapacidad física:

- a) Preguntar a la persona con discapacidad física si requiere la asistencia de algún dispositivo de apoyo o silla de ruedas para el ingreso y su desplazamiento al interior de la Universidad.
- b) Al hablar con una persona con discapacidad física, en silla de ruedas, deberá en lo posible, quien atiende, ubicarse de frente y a su misma altura.
- c) Se debe evitar colgar objetos o apoyarse sobre la silla de ruedas ya que es parte del espacio corporal de la persona con discapacidad física.
- d) Acompañar a la persona con discapacidad física ajustando el ritmo de caminata al de la persona con discapacidad física.
- e) No tocar los elementos de ayuda de las personas con discapacidad (muletas, caminador, bastón u otros), ni separarlas/os de éstos, sin su consentimiento, a menos que lo solicite.
- f) No tomar a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade, realizarlo únicamente en los casos que lo solicite.
- g) No apresurar a la persona con discapacidad, evitar jalarlo bruscamente o empujarlo.
- h) No transportar a la persona con discapacidad en sillas de ruedas, a menos que ella lo solicite.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	Versión:	01-2024
		Fecha Actualización	02-05-2024
		Página:	7 de 9
<b>Elaborado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Aprobado:</b>	
Asesoría Legal	Gerencia General	Resolución de Rectorado N° 300-2024-R-UCH de fecha 02 de mayo de 2024	

- i) En caso de tener que cargar la silla de ruedas con la persona discapacitada sobre esta, la maniobra deberá ser realizada por un mínimo de dos personas y en la forma en que la persona con discapacidad lo indique.

### **7.1.2. Atención a personas con discapacidad auditiva**

El personal administrativo o docente, tiene en cuenta las siguientes pautas en la atención a la persona con discapacidad auditiva:

- a) Consultar a la persona con discapacidad el tipo de comunicación que prefiere utilizar, por ejemplo, lengua de señas peruana, el lenguaje escrito, la lectura de labios u otros.
- b) 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 la comprenda, será necesario repetir o emplear otras formas para su entendimiento.
- c) Cuando la persona con discapacidad prefiera apoyarse en la lectura de labios, deberá hablarse de forma clara, pausada, siempre cara a cara, con los cuidados correspondientes, o de ser el caso a través del intérprete de lengua de señas.
- d) Cuando sea necesario, contar con apoyos visuales en la atención de las personas con discapacidad durante su atención, debe asegurarse el objetivo de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.
- e) No realizar gestos exagerados acerca de lo que está explicando.
- f) Tener cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.
- g) Si no se entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- h) Si va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro.
- i) Tener en cuenta que una persona con discapacidad auditiva le responderá con frases cortas y concretas.

### **7.1.3. Atención a personas con discapacidad visual**

El personal administrativo o docente, tiene en cuenta las siguientes pautas en la atención a la persona con discapacidad visual:

- a) Cuando se oriente a las personas con discapacidad visual, ser descriptivos, usando por ejemplo adverbios como izquierda, derecha, arriba, abajo u otros.
- b) Cuando la persona con discapacidad requiera realizar una firma, pregúntele si requiere apoyo y, cómo se le puede brindar.
- c) Realizar explicaciones verbales descriptivas para ayudarle a comprender la información.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	Versión:	01-2024
		Fecha Actualización	02-05-2024
		Página:	8 de 9
<b>Elaborado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Aprobado:</b>	
Asesoría Legal	Gerencia General	Resolución de Rectorado N° 300-2024-R-UCH de fecha 02 de mayo de 2024	

- d) 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.
- e) Advertirle a la persona con discapacidad de posibles obstáculos presentes en el camino; así como, de las subidas o bajadas.
- f) No jalar del vestuario o del brazo a la persona con discapacidad.
- g) Brindar respuestas en forma verbal a las personas con discapacidad visual.
- h) Informarle de las cosas que la persona con discapacidad visual no puede percibir (ubicación de una silla).
- i) Informarle de los documentos que le está haciendo entrega, mediante expresiones como: "al frente suyo se encuentra el formato"... "hago entrega de la documentación"... "voy a sacar una fotocopia"; con el fin que la persona con discapacidad visual esté debidamente enterada.
- j) Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, ni lo distraiga, ni lo consienta, tampoco le dé comida o lo sujete por el arnés y, permítale siempre entrar antes que su dueño, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- k) Prestar 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.
- l) Eliminar obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semi abiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, entre otros).
- m) Cuando se deje de atender a la persona con discapacidad, hacérselo saber.

#### **7.1.4. Atención a personas con discapacidad psicosocial**

El personal administrativo o docente, debe tener en cuenta las siguientes pautas en la atención a la persona con discapacidad psicosocial:

- a) Dirigirse a la persona de forma natural y con respeto.
- b) Respetar el tiempo que requiera la persona con discapacidad para expresar sus ideas.
- c) Evitar el uso de ironías, bromas o dobles sentidos, ya que, para las personas con discapacidad, esto puede dificultar su comprensión.
- d) Reducir, en la medida de lo posible, la estimulación sensorial (ruidos intensos, exclamaciones, elementos visuales, entre otros) y las interrupciones.
- e) Realizar el saludo de la manera habitual.
- f) Efectuar preguntas cortas.
- g) Absolver la consulta con un lenguaje claro y sencillo.

#### **7.1.5. Atención a personas con discapacidad intelectual**

El personal administrativo o docente, tendrán en cuenta las siguientes pautas en la atención de una persona con discapacidad intelectual:

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	Versión:	01-2024
		Fecha Actualización	02-05-2024
		Página:	9 de 9
<b>Elaborado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Aprobado:</b>	
Asesoría Legal	Gerencia General	Resolución de Rectorado N° 300-2024-R-UCH de fecha 02 de mayo de 2024	

- a) Dejar que la persona con discapacidad se desenvuelva autónomamente.
- b) Utilizar un lenguaje sencillo, comprensivo, sin ambigüedades, evitando confusiones, chistes o dobles sentidos. No obstante, cuando la persona con discapacidad lo prefiera, usar un lenguaje técnico para la comunicación.
- c) Responder las preguntas que tenga la persona con discapacidad para asegurar que ha comprendido el mensaje.
- d) Consultarle a la persona con discapacidad si comprendió claramente la información o si requiere que se le repita.
- e) Asistir a la persona con discapacidad para que pueda culminar sus ideas o mensajes.
- f) Considerar los gestos o movimientos involuntarios de las personas con discapacidad para interpretar sus respuestas durante su atención.
- g) Evitar incomodarse ante comportamientos propios de la persona con discapacidad mental como problemas de vocalización, gestos inusuales u otros.
- h) Permitir la presencia de alguna persona de su confianza que pueda explicar el significado de las cosas, pudiendo ser la persona de apoyo o de ser el caso del intérprete de lengua de señas.
- i) Dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante.
- j) Recordar incluirla siempre en las conversaciones.
- k) La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- l) Mantener la calidad en la atención. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
- m) Tener paciencia al hablar con una persona con discapacidad intelectual en el momento de escucharlo o brindarle explicaciones.
- n) Dirigirse nuevamente a la persona para preguntarle acerca de aquello que no ha comprendido, empleando un lenguaje claro, para lograr un efectivo entendimiento de la situación.
- o) La comunicación y el trato a la persona con discapacidad intelectual y a la persona que lo acompaña, debe ser de manera cordial y con un lenguaje sencillo.

## **7.2. Derivación del caso específico de la persona con discapacidad**

- El personal administrativo o docente coordinará con la oficina u área involucrada, para que se le brinde la atención en el caso específico.
- El personal administrativo o docente del área involucrada en la atención de la persona con discapacidad deberá proporcionar los formatos y medios necesarios para iniciar el trámite que indique la persona.