



# Resolución Ministerial

N° 062-2016-MIDIS

Lima, 31 MAR. 2016

## VISTOS:

El Informe N° 593-2015-MIDIS/SG/OGA/ORH, emitido por la Oficina de Recursos Humanos de la Oficina General de Administración, el Informe N° 351-2015-MIDIS/VMPES/DGPE emitido por la Dirección General de Políticas y Estrategias, el Informe N° 624-2015-MIDIS/SG/OGPP emitido por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, y el Informe N° 009-2015-MIDIS/SG/OGDA de la Oficina de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano;

## CONSIDERANDO:

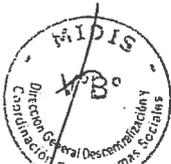
Que, por Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, que define y establece las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional, se ha establecido como política nacional en relación a las personas con discapacidad, entre otras, "Respetar y hacer respetar, proteger y promover el respeto de los derechos de las personas con discapacidad y fomentar en cada sector e institución pública su contratación y acceso a cargos de dirección";

Que, a través de la Ley N° 29973 – Ley General de la Persona con Discapacidad – se establece el marco legal para la promoción, protección y realización, en condiciones de igualdad, de los derechos de la persona con discapacidad, a fin de promover su desarrollo e inclusión plena y efectiva en la vida política, económica, social, cultural y tecnológica; por lo que las políticas, normativa o disposiciones que al respecto expidan las entidades del Estado, deberán ser concordantes con la ley citada y conforme a los principios rectores en ella establecidos;

Que, mediante la Ley N° 29792, se crea el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), determinándose su ámbito, competencias, funciones y estructura orgánica básica, y establece como organismo rector de las políticas nacionales de su responsabilidad, ejerciendo competencia exclusiva y excluyente, respecto de otros niveles de gobierno, en todo el territorio nacional, para formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las políticas nacionales y sectoriales en materias de desarrollo e inclusión social, encaminadas a reducir la pobreza, las desigualdades, las vulnerabilidades y los riesgos sociales, en aquellas brechas que no pueden ser cerradas por la política social universal, regular, de competencia sectorial;

Que, conforme a la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social "Incluir para Crecer" aprobada por Decreto Supremo N° 008-2013-MIDIS, este Ministerio ha observado que existen aspectos relevantes para la implementación de dicha estrategia a ser considerados, como es el tema de la discapacidad de las personas;

Que, en ese marco normativo, la Oficina de Recursos Humanos conforme a las funciones establecidas en el artículo 29 del Reglamento de Organización y Funciones del MIDIS, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2012-MIDIS, y competencias asignadas conforme a la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH "Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Recursos Humanos en las Entidades Públicas"; propone la aprobación de la "Guía para la Interacción e Integración de Personas con Discapacidad en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social Sede Central", a fin de afianzar en los(as) servidores(as) comportamientos que promuevan la protección y el respeto de los derechos de los visitantes y usuarios(as) que asisten a las instalaciones de la





Sede Central del MIDIS y que presentan alguna discapacidad, así como respecto de las personas con discapacidad que presten sus servicios bajo cualquier modalidad contractual en la Sede Central del MIDIS;



Que, en ese contexto, se presenta para su aprobación la citada guía que, según su propio texto, tiene por objetivo establecer indicaciones que faciliten la interacción de los(as) servidores(as) que brindan atención a los visitantes, usuarios(as) que asisten a las instalaciones de la Sede Central del MIDIS y que presentan alguna discapacidad sensorial, física, intelectual, psíquica o mental, así como promover la integración con personas con discapacidad que presten sus servicios bajo cualquier modalidad contractual en la Sede Central del MIDIS, a fin de garantizar el ejercicio de sus derechos y de su ciudadanía;



Que, estando a lo recomendado por la Dirección General de Políticas y Estrategias, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, y la Oficina de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, se estima pertinente aprobar la citada "Guía para la Interacción e Integración de Personas con Discapacidad en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social Sede Central", según lo expresado en los documentos de Vistos;



De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, y su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2012-MIDIS;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.- Aprobación**

Aprobar la Guía N° 001-2016-MIDIS, "Guía para la Interacción e Integración de Personas con Discapacidad en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social Sede Central", conforme al anexo que forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2.- Notificación**

Notifíquese la presente resolución a los órganos y unidades orgánicas de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, para su cumplimiento.

**Artículo 3.- Publicación**

Disponer la publicación de la presente resolución y su anexo en el Portal Institucional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social ([www.midis.gob.pe](http://www.midis.gob.pe)), en la misma fecha de la publicación de la resolución en el diario oficial El Peruano.

**Regístrese, comuníquese y publíquese.**





Paola Bustamante Suárez  
MINISTRO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
Oficina de Recursos Humanos

Fecha de vigencia: 31/03/2016

Página 1 de 12

GUÍA DE INTERACCIÓN E INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL  
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL SEDE CENTRAL

GUÍA N° 001- 2016-MIDIS

Etapa	Responsable	Visto Bueno y sello:
Formulado por:	Rocío del Carmen Robles Herrán	
Cargo:	Jefa (e) de la Oficina de Recursos Humanos	
Fecha:	25 / 08 / 2015	
Propuesto por:	Aida Mónica La Rosa Sánchez Bayes de López	
Cargo:	Jefa de la Oficina General de Administración	
Fecha:	26 / 08 / 2015	
Revisado por:	Luis Humberto Ñañez Aldaz	
Cargo:	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
Fecha:	23 / 09 / 2015	
Revisado por:	José Alex Fiestas Ramírez	
Cargo:	Jefe (e) de la Oficina de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano	
Fecha:	15 / 10 / 2015	
Revisado por:	Diana Prudencio Gamio	
Cargo:	Directora General de Políticas y Estrategias	
Fecha:	03 / 11 / 2015	
Revisado por:	Ariela María de los Milagros Luna Flores	
Cargo:	Viceministra de Políticas y Evaluación Social	
Fecha:	10 / 11 / 2015	
Revisado por:	Renzo César Silva Huerta	
Cargo:	Director General de Descentralización y Coordinación de Programas Sociales	
Fecha:	04 / 01 / 2016	
Revisado por:	Norma Edelmira Vidal Añaños	
Cargo:	Viceministra de Prestaciones Sociales	
Fecha:	11 / 01 / 2016	
Revisado por:	Carlos Roberto Tengan Gusukuma	
Cargo:	Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica	
Fecha:	14 / 01 / 2016	
Aprobado por:	Paola Bustamante Suárez	
Cargo:	Ministra de Desarrollo e Inclusión Social	
Fecha:	31 / 03 / 2016	



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

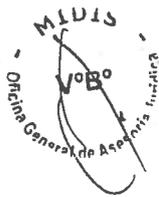
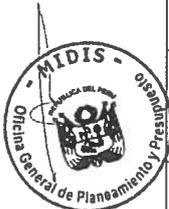
Título: GUÍA DE INTERACCIÓN E INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL SEDE CENTRAL

Fecha de vigencia: 31/03/2016

Página 2 de 12

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Justificación 1/	Textos Modificados 2/	Responsable 3/
01		Elaboración inicial de documento		
02				
03				
04				
...				



Notas:

1/ Justificación de la nueva versión del documento, puede darse en los casos de:

a) Modificación, b) Actualización, c) Reestructuración.

2/ Señalar los párrafos, secciones, literales que se han incorporado.

3/ Señalar la unidad orgánica que solicita la nueva versión del documento e Indicar el informe sustentatorio.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

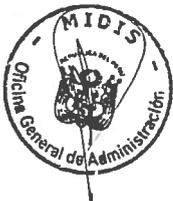
Título: GUÍA DE INTERACCIÓN E INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL SEDE CENTRAL

Fecha de vigencia: 31/03/2016

Página 3 de 12

INDICE

- 1. OBJETIVO ..... 4
- 2. ALCANCE ..... 4
- 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA ..... 4
- 4. DEFINICIONES..... 5
  - 4.1. Desempeño..... 5
  - 4.2. Deficiencia..... 5
  - 4.3. Discapacidad..... 5
  - 4.4. Ruta accesible..... 6
  - 4.5. Señalización..... 6
- 5. DESARROLLO..... 6
  - 5.1. Introducción..... 6
  - 5.2. Consideraciones para el trato hacia visitantes o servidores(as) con discapacidad..... 7
  - 5.3. Acciones de seguimiento, evaluación y mejora continua ..... 11
  - 5.4. Responsabilidades..... 12
  - 5.5. Disposiciones Complementarias ..... 12





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: GUÍA DE INTERACCIÓN E INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL SEDE CENTRAL

Fecha de vigencia: 31 / 03 / 2016

Página 4 de 12

1. OBJETIVO

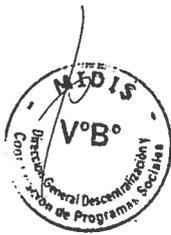
Establecer indicaciones que faciliten la interacción de los servidores(as) que brindan atención a los visitantes, usuarios(as) que asisten a las instalaciones de la Sede Central del MIDIS y que presentan alguna discapacidad sensorial, física, intelectual, psíquica o mental, así como promover la integración con personas con discapacidad que presten sus servicios bajo cualquier modalidad contractual en la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, a fin de garantizar el ejercicio de sus derechos y de su ciudadanía.

2. ALCANCE

Todos las personas que presten sus servicios en la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, bajo cualquier modalidad contractual, quienes deberán aplicar lo regulado en su interacción permanente con personas con discapacidad sensorial, física, intelectual, psíquica o mental.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 3.1. Convención sobre los Derechos de Las Personas Con Discapacidad – ONU 2006.
- 3.2. Constitución Política del Perú.
- 3.3. Ley N° 29792 - Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- 3.4. Ley N° 29973 - Ley General de la Persona con Discapacidad.
- 3.5. Ley N° 27408 - Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- 3.6. Decreto Supremo N° 011-2012-MIDIS que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- 3.7. Decreto Supremo N° 008-2013-MIDIS que aprueba la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social "Incluir para Crecer".
- 3.8. Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP que aprueba el Reglamento de la Ley N°29973 – Ley General de la Persona con Discapacidad.
- 3.9. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
- 3.10. Norma Técnica de Salud para para la Evaluación, Calificación y Certificación de la Persona con Discapacidad – NTS N° 112-MINSA/DGSP-V.01, aprobada por Resolución Ministerial N° 013-2015/MINSA.
- 3.11. Directiva N° 008-2015-MIDIS - Lineamientos para la Transversalización del Enfoque de Discapacidad en los Programas Sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: GUÍA DE INTERACCIÓN E INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL SEDE CENTRAL

Fecha de vigencia: 31/03/2016

Página 5 de 12

#### 4. DEFINICIONES

Para efectos de la presente guía se precisan las siguientes definiciones:

##### 4.1. Desempeño

Describe lo que una persona hace en su contexto o entorno actual, incluye el contexto social. Puede ser también entendido como “el acto de involucrarse en una situación vital” o “una experiencia vivida en el contexto real en el que viven”.<sup>1</sup>

##### 4.2. Deficiencia

Problemas en las funciones o estructura corporales, tales como una desviación significativa o una pérdida.<sup>2</sup>

##### 4.3. Discapacidad

Término genérico que incluye las deficiencias de funciones y/o estructuras corporales, limitaciones en las actividades y restricciones en la participación, indicando los aspectos negativos de la interacción de un individuo (con una condición de salud) y sus factores contextuales.<sup>3</sup> 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 los demás.<sup>4</sup>

**4.3.1. Discapacidad Sensorial:** Se considera a un déficit sensorial cuando presenta una alteración que afecta a sus órganos sensoriales principales, como son el sentido de la vista y del oído. Desde un punto de vista más práctico, el concepto de discapacidad sensorial englobaría deficiencias severas o totales a largo plazo a nivel auditivo o visual<sup>5</sup>, o una combinación de ambos<sup>6</sup>.

**4.3.2. Discapacidad Física:** Es aquella en la que aparecen limitaciones en la ejecución de movimientos, sin importar al desencadenante de estos problemas (cerebral, muscular etc). Según la causa y el grado de la discapacidad, además del movimiento puede existir afectación de áreas como el lenguaje o la manipulación de objetos. Comprenden desórdenes neuromusculares, secuelas de poliomelitis, lesión medular (cuadros parapléjicos o cuadripléjicos) y pérdida de algún órgano externo<sup>7</sup>.

**4.3.3. Discapacidad Intelectual:** Se caracteriza por una disminución de las funciones intelectuales superiores (inteligencia, lenguaje, aprendizaje, entre otros); dentro de este tipo de discapacidad se incluye el retardo mental, el Síndrome de Down y autismo, entre otros<sup>8</sup>.

<sup>1</sup> World Health Organization (2002). *Towards a Common Language for Functioning, Disability and Health*, p.11. Ginebra: World Health Organization.

<sup>2</sup> Ministerio de Salud (2015). *Norma Técnica de Salud para la Evaluación, Calificación y Certificación de la Persona con Discapacidad (NTS N° 112-MINSA7DGP-V.01)*, numeral 5.1. Lima: Ministerio de Salud.

<sup>3</sup> *Ibid.*

<sup>4</sup> Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, Artículo 2.

<sup>5</sup> Erickson, W., & Lee, C. (2008). *2007 Disability Status Report: United States*, p.47. Ithaca, NY: Cornell University.

<sup>6</sup> Fluja Leal, M.J. (2006). *Protocolo Accesible para Personas con Discapacidad*, p.18. Madrid: Fundación ONCE.

<sup>7</sup> UE – MIMDES (2008). *La inclusión de las personas con discapacidad. Sistematización de la intervención de PROPOLI en discapacidad: lecciones aprendidas y recomendaciones para futuras intervenciones*, p.25. Lima: MIMDES.

<sup>8</sup> *Ibid.*





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: GUÍA DE INTERACCIÓN E INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL SEDE CENTRAL

Fecha de vigencia: 31/03/2016

Página 6 de 12

4.3.4. Discapacidad Psíquica o Mental: comprende las alteraciones neurológicas y trastornos cerebrales como el mal de Alzheimer o desórdenes de conducta como la esquizofrenia<sup>9</sup>.

4.4. Ruta accesible

Ruta libre de barreras arquitectónicas que conectan los elementos y ambientes públicos accesibles dentro de una edificación.

4.5. Señalización

Sistema de avisos que permite identificar los elementos y ambientes públicos accesibles dentro de una edificación, para orientación de los usuarios(as).

5. DESARROLLO

5.1. Introducción

Según lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y el artículo 1 de la Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, corresponde a la Presidencia del Consejo de Ministros formular, aprobar y ejecutar las políticas nacionales de modernización de la administración pública así como coordinar y dirigir la modernización del Estado, a través de la Secretaría de Gestión Pública, en su calidad de ente rector del Sistema de Modernización de la Gestión del Estado.

Con el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, constituyéndose en el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el país, el mismo que establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país.

La visión planteada en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, es de un Estado moderno al servicio de las personas, que implique, entre otros un Estado orientado al ciudadano, eficiente, inclusivo y abierto.

Con la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM se aprueba el Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía, a través del cual se brindan criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para las entidades de la Administración Pública, con el fin de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos; estableciendo objetivos específicos referidos a contar con un marco conceptual para mejorar la atención a la ciudadanía dentro del proceso de Modernización de la Gestión Pública y definir los estándares de calidad que deben orientar la labor de las entidades públicas.

A la par y de acuerdo a la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, las políticas y programas de los distintos sectores y niveles de gobierno deben sujetarse entre otros, a los siguientes principios: el respeto de la dignidad inherente; la no discriminación de la persona con discapacidad; la participación y la inclusión plenas y efectivas en la sociedad de la persona con discapacidad; el respeto por la diferencia y la aceptación de la persona con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas.<sup>10</sup>

<sup>9</sup> Ibid.

<sup>10</sup> Ley General de la Persona con Discapacidad, cit., Art. 4, Numeral 4.1.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: GUÍA DE INTERACCIÓN E INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL SEDE CENTRAL

Fecha de vigencia: 31/03/2016

Página 7 de 12

Asimismo de acuerdo a la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH, "Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las Entidades Públicas", dentro del ámbito de acción de las Oficinas de Recursos Humanos, o las que hagan sus veces, se encuentran los procesos de Bienestar Laboral, los mismos que incluyen, entre otras, las actividades orientadas a propiciar las condiciones para generar un buen ambiente de trabajo que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de los servidores<sup>11</sup>, incluyendo a aquellos que resulten ser personas con algún tipo de discapacidad, donde la interacción diaria de éstas en el ambiente laboral no constituye, en general, una situación que haya sido habitual para los servidores públicos, requiriéndose afianzar en estos últimos comportamientos que respeten, protejan y promueven el respeto de los derechos de las personas con discapacidad.

Existen aspectos transversales que son relevantes para el MIDIS y para la implementación de la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social "Incluir para Crecer"<sup>12</sup>; entre ellos, se encuentran los aspectos de discapacidad. Por ello, y a partir de la Estrategia, el MIDIS contribuirá a la consolidación de estos liderazgos a favor de la expansión de oportunidades prestando especial atención a las personas con discapacidad.

A fin de asegurar la transversalización de estos esfuerzos, que permita la adecuación de las políticas y prestaciones sociales, el MIDIS se ha comprometido a elaborar instrumentos complementarios específicos a la estrategia; tales como los Lineamientos para la transversalización del Enfoque de Discapacidad en los Programas Sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, y la presente Guía, dirigida a la atención de las personas con discapacidad que visitan o son usuarios(as) o prestan sus servicios, bajo cualquier modalidad contractual, en la Sede Central del MIDIS.

## 5.2. Consideraciones para el trato hacia visitantes o servidores(as) con discapacidad

Cada tipo de discapacidad requiere diferente tipo de facilidades, por lo que a continuación se describe de manera resumida, algunas de las consideraciones que se deben tener en cuenta cuando se brinda atención o se interactúa con las personas con discapacidad que visitan o son usuarios(as) o prestan sus servicios:

### 5.2.1 Cómo interactuar con personas con discapacidad:

#### 5.2.1.1 Al interactuar con una persona que tiene discapacidad sensorial visual:

- a) Saludar claramente a la persona de modo que no quepa ninguna duda de que se está dirigiendo a ella para lo cual ha de presentarse e identificarse claramente. Si fuera necesario, no dudar en tocar ligeramente su brazo o mano para captar su atención; no se debe tomar el brazo, ni arrastrar o empujar.
- b) Aun si se conoce a la persona ciega o deficiente visual de otra ocasión anterior, indicar de todas formas y de manera clara su nombre. No jugar

<sup>11</sup> Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH, Numeral 6.1.7, Literal ii. c.

<sup>12</sup> MIDIS (2013). Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social "Incluir para Crecer", p.22-23. Lima: MIDIS.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: GUÍA DE INTERACCIÓN E INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL SEDE CENTRAL

Fecha de vigencia: 31 03 2016

Página 8 de 12

a las adivinanzas, ni pensar que será reconocido de inmediato por su tono de voz.

- c) Si en una reunión participan más interlocutores, debe comunicarse su presencia, indicando posición y nombre respectivo, de izquierda a derecha.
- d) Facilitar cualquier tipo de información o novedad que se produzca tanto en el ambiente como en las personas que participan en la reunión.
- e) No preocuparse por sustituir palabras tales como "ver", "mirar" y "ciego"; los discapacitados visuales utilizan ese mismo lenguaje a la hora de expresar su percepción del entorno.
- f) Hablar y prestar atención a la persona. La persona ciega percibe si no le presta atención, o si mientras se le habla se mira en otra dirección, dado que pueden identificar claramente de dónde procede la fuente de voz.
- g) No elevar la voz ni pensar que es necesario estar hablándole continuamente.
- h) No utilizar gestos o expresiones indefinidas o aproximativas, que carecen de sentido para la persona con discapacidad visual. Usar palabras dimensionales como: izquierda, derecha, adelante, atrás, al frente, abajo, arriba, encima y otras similares. No usar palabras imprecisas como: ahí, esto, allá, la cosa, la cuestión.
- i) Lo mismo ocurre cuando se señala algo con la mano, con la cabeza o de cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos y con referencias exactas a la posición que se indica con respecto al propio individuo.
- j) Tomar en cuenta que las respuestas de asentimiento o negación deben ser verbalizadas y no mímicas o con movimientos de cabeza.
- k) Cuando un interlocutor se retire del lado de la persona con discapacidad visual, debe avisarle, porque podría quedarse hablando sola. Si una nueva persona se acerca, debe hacer lo mismo para que sepa que ha crecido el grupo.
- l) Si se quiere guiar o ayudar, se debe ofrecer el brazo sutilmente o preguntarle si lo necesita.
- m) Caminar a su lado ligeramente, medio paso por delante; en sitios estrechos, tomar la delantera para pasar primero.
- n) Ponerse siempre en la situación de su interlocutor y mire desde su perspectiva para facilitar la información precisa. Advertir acerca de posibles obstáculos que hay a su paso, indique el lugar en el que se está o por dónde camina.
- ñ) No dejar objetos que puedan suponer un obstáculo en las zonas de paso: sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, etc.
- o) Cuando se ofrezca un objeto, indicar a la persona dónde está colocado. Cuando se le alcancen objetos ponérselos en la mano; si el objeto es fijo, guiar su mano hacia él.
- p) Al ofrecer un asiento, colocar la mano de la persona con discapacidad en el respaldo de la silla o en el brazo del sillón, informando su posición respecto al asiento.
- q) Mantener sin alteración el orden de aquellos elementos y objetos que sean utilizados por la persona ciega, advirtiéndole de los cambios si los hubiese.
- r) Cuando se le deba leer algún documento, no hacer resúmenes o comentarios propios del que lee sobre el texto, sino una lectura lenta y clara, permaneciendo alerta a cualquier pregunta o aclaración.
- s) Para indicar a una persona con discapacidad visual dónde ha de firmar, situar el dedo índice de la mano con la que no va a firmar hasta el punto indicado.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: GUÍA DE INTERACCIÓN E INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL SEDE CENTRAL

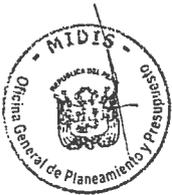
Fecha de vigencia: 31/03/2016

Página 9 de 12

- t) Si solicita ayuda para acudir a los servicios higiénicos, acompañar a la puerta e indicar la disposición del baño; luego esperar afuera.

**5.2.1.2 Al interactuar con una persona que tiene discapacidad sensorial auditiva es necesario:**

- a) Hacerle notar su presencia, llamando su atención con un gesto, pasando una mano por su campo visual o tocando suavemente el hombro o el brazo. Identificarse con su nombre al iniciar cualquier comunicación.
- b) En lo posible, mantener la conversación en una zona con suficiente luz, a fin de que la persona con discapacidad pueda ver con claridad su rostro y capte así la información de forma visual.
- c) Reducir, en la medida de lo posible, 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.
- d) Colocarse frente a la persona, ya que esto facilita la lectura de los labios, el contacto visual y facial; nunca se debe dar la espalda.
- e) Mantener la zona de la boca limpia de obstáculos, a fin de dejar a la vista los labios. Apartar de la boca las manos o cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz.
- f) Permanecer quietos durante la comunicación; no girar la cabeza o agacharse, a fin de no dificultar la vocalización y la emisión de la conversación.
- g) Observar en todo momento la expresión facial del interlocutor, a fin de determinar si está siendo comprendido.
- h) Indicar siempre el tema de conversación e informar expresamente cuando requiera cambiar de tema; evitar hablar de varias cosas al mismo tiempo.
- i) Hablar con un ritmo medio, ni muy deprisa ni muy despacio. No es conveniente acelerar la emisión, puesto que dificulta la lectura labial; tampoco es operativo un discurso excesivamente lento, pues es difícil hilar correctamente la totalidad del mismo.
- j) Vocalizar correctamente y de forma pausada, pero sin exagerar, puesto que se corre el riesgo de distorsionar la normal articulación de las palabras y dificultar la lectura labial. Si es necesario, repita el mensaje hasta verificar su comprensión.
- k) No gritar o hacer un esfuerzo excesivo por aumentar el volumen de la voz; al hacerlo, puede generarse una expresión facial de crispación que puede ser percibida como hostilidad por parte de su interlocutor.
- l) Complementar la comunicación a través de la mímica o la gestualidad; aún sin conocer el lenguaje de signos, gestos sencillos pueden ayudar a transmitir las ideas de forma efectiva.
- m) Donde sea posible, utilizar apoyos visuales y escritos, para ilustrar el mensaje que se desea transmitir; en especial si se está utilizando información compleja o un lenguaje técnico o específico.
- n) En reuniones con más personas, todos deberán hablar orientados hacia la persona, mirándola de forma directa. Cuando una persona hable, todos los demás deberán dirigir su mirada hacia el emisor para favorecer la identificación de a quién debe prestar atención la persona con discapacidad. Cuando sea necesaria su intervención, utilizar su nombre, si se conoce, para que entienda que la comunicación está dirigida a él.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: GUÍA DE INTERACCIÓN E INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL SEDE CENTRAL

Fecha de vigencia: 31/03/2016

Página 10 de 12

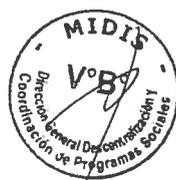
- ñ) En caso de exposiciones complejas o de duración extensa, verificar que se encuentren bien organizadas y acompañadas por abundante soporte visual; el esfuerzo para la persona con discapacidad auditiva en seguir comunicaciones prolongadas es muy alto, por lo que sus niveles de atención de forma natural oscilarán a lo largo de la misma.
- o) Cuando una persona con discapacidad sensorial auditiva esté provista de prótesis auditivas (audífonos) tener en cuenta que, en la mayoría de los casos, el hecho de llevarlos no genera un nivel completo de audición, siendo más bien un complemento que permite discriminar sonidos producidos a su alrededor; asimismo, su uso exige un proceso progresivo de rehabilitación auditiva, por lo que los niveles de mejora en su capacidad auditiva son variables. En tal sentido, a menos que su interlocutor lo indique, es necesario seguir los mismos comportamientos establecidos para personas que no cuenten con prótesis auditivas.

5.2.1.3 Al interactuar con una persona con discapacidad física considerar lo siguiente:

- a) Si el saludo a una persona discapacitada mediante un apretón de manos no es posible o resulta muy delicado, saludar con una breve palmada en el brazo o el hombro.
- b) Al mantener una conversación con una persona en silla de ruedas o con dificultades para mantenerse de pie, situarse a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, evitando posturas forzadas. Si la conversación se realizara en movimiento, no situarse detrás de la silla de ruedas sino a un costado de la misma, dentro del campo visual de su interlocutor.
- c) Permanecer atento a las necesidades y capacidades del usuario(a), dado que en algunos casos las personas pueden caminar con ayuda, pero utilizan bastones, muletas o sillas para desplazarse más rápido y reducir el nivel de esfuerzo; en tal sentido, lo más adecuado es permitir que utilicen dichos instrumentos en todo momento. En caso sea necesario que los dejen por cualquier circunstancia, nunca tomarlos sin consultar antes, y dejarlos siempre al alcance de la mano.
- d) Facilitar el alcance de los objetos de uso frecuente situándolo a una altura que permita el acceso por la persona sin obligarla a un esfuerzo excesivo o a adoptar posturas forzadas.
- e) No apoyarse por ningún motivo en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, dado que constituye parte de su espacio corporal.
- f) Cuando sea necesario un desplazamiento, reducir al máximo las distancias a recorrer por parte de la persona con discapacidad, acercándose lo más posible a su posición.
- g) Ajustar siempre el paso al de la persona discapacitada. No apresurarla o forzar su ayuda para acelerar los tiempos.
- h) Brindar ayuda cuando en el desplazamiento la persona con discapacidad requiera transportar objetos o materiales.

5.2.1.4 Al interactuar con una persona con discapacidad intelectual, psíquica o mental es necesario:

- a) Mostrar en toda situación paciencia, empatía y disposición a la inclusión en conversaciones; cuando la situación no requiriera su





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: GUÍA DE INTERACCIÓN E INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL SEDE CENTRAL

Fecha de vigencia: 31/03/2016

Página 11 de 12

presencia, hacérselo saber en términos cordiales pero claros y precisos.

- b) Mantener un trato natural, sin infantilizar las conversaciones, los gestos o los comportamientos.
- c) Usar un lenguaje sencillo en la conversación. De ser necesario repetir porque su interlocutor no ha comprendido el mensaje, no perder la paciencia ni levantar la voz, y decir lo mismo empleando otras palabras.
- d) Cuando la persona con discapacidad se está expresando, dejarla concluir lo que quiere decir; no interrumpirla abruptamente o completar sus oraciones.
- e) En el caso de dar instrucciones, hacer que éstas sean concretas y expresadas de forma sencilla; de ser necesario repetirlas, hacerlo pausadamente y sin levantar la voz. En lo posible, utilizar material escrito, especialmente como recordatorio de tareas o información importante.
- f) Cuando se le asignen tareas rutinarias, realizar en su presencia ejemplos prácticos para que pueda observarlos y entenderlos.
- g) Definir claramente su espacio de labores, verificando que las posibilidades de distracción sean limitadas, sin que ello suponga aislar a la persona.
- h) Evitar situaciones de estrés o urgencia temporal respecto a las actividades que desempeña; si el ritmo de trabajo que le resulta habitual no fuera el requerido para el cumplimiento de plazos determinados, conseguirle apoyo. En ningún caso aplicarle presión para que lo incremente de forma súbita.
- i) Aplicar siempre refuerzos verbales positivos respecto a su desempeño.

5.2.2 Al enfrentar una **situación crítica**, o que no sea posible resolver de acuerdo a lo indicado:

- a) Mantener la calma en todo momento.
- b) No interrumpir la comunicación con la persona.
- c) En lo posible, y en caso sea necesario, buscar el apoyo de otras personas que se encuentren en el entorno inmediato.
- d) Comunicarse con la Oficina de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano y/o la Oficina de Recursos Humanos, o la que haga sus veces, para que se generen las medidas necesarias para atender la situación.
- e) De enfrentarse a una situación de riesgo, como sismos, incendios u otros, se respetarán las medidas preventivas que al respecto se tienen dispuestas, velando por priorizar la evacuación (por rutas accesibles y/o señalizadas) y prestando asistencia a las personas con discapacidad que se encuentren en las instalaciones del MIDIS.

5.3. Acciones de seguimiento, evaluación y mejora continua

- a) Cualquier situación relacionada con la atención de personas con discapacidad que visiten o laboren en el MIDIS y que no se encuentre acorde a lo indicado en la presente Guía, deberá ser comunicada inmediatamente a la Oficina de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano y/o a la Oficina de Recursos Humanos de la entidad, a fin de verificar lo sucedido, tomar las acciones del caso y registrar dichas incidencias.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: GUÍA DE INTERACCIÓN E INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL SEDE CENTRAL

Fecha de vigencia: 3/103/2016

Página 12 de 12



- b) De forma semestral, la Oficina de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano y la Oficina de Recursos Humanos de la entidad, informarán por escrito respecto a la aplicación de la presente Guía, incidencias reportadas, acciones tomadas y propuestas de mejora. La Oficina de Recursos Humanos del MIDIS consolidará la información reportada, la misma que deberá ser elevada a la Secretaría General del MIDIS a fin de coordinar acciones de mejora que resulten necesarias.

#### 5.4. Responsabilidades

La Oficina de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano junto a la Oficina de Recursos Humanos de la entidad, son las unidades orgánicas responsables de fomentar y supervisar la implementación y aplicación de los mecanismos para la ejecución de las acciones contempladas en la presente Guía.

#### 5.5. Disposiciones Complementarias

- 5.5.1. El incumplimiento de las presentes indicaciones genera responsabilidad administrativa en el servidor infractor.
- 5.5.2. La Oficina de Recursos Humanos de la entidad, establecerá las acciones necesarias a fin de que todo el personal de la entidad se encuentre debidamente capacitado respecto a la atención y el trato de personas con discapacidad.