



**RESOLUCION N° 186-2022-MDJM-GA**

Jesús María, 20 de mayo del 2022.

**VISTOS:**

El Informe N° 131-2022-MDJM-SG-SGACGDyA de la Subgerencia de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo; el Informe N° 132-2022-MDJM-SG/SGACGDyA de la Subgerencia de Atención al Ciudadano; Gestión Documental y Archivo; el Memorándum N° 101-2022-MDJM/GCII de la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional; el Informe N° 068-2022-MDJM-GPVyDH/DMEUNA/OMAPED del Defensor Responsable de la DEMUNA – OMAPED; el Memorándum N° 484-2022-MDJM-GPVyDH de la Gerencia de Participación Vecinal y Desarrollo Humano; el Informe N° 036-2022-MDJM-GPPDI-SGPIMGP de la Subgerencia de Planeamiento, Inversiones y Modernización de la Gestión Pública; el Informe N° 032-2022-MDJM/GPPDI de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional; y, el Memorándum N° 339-2022-MDJM-SG de la Secretaria General; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 194 de la Constitución Política del Perú, modificado por la Ley N° 30305, Ley de Reforma de los artículos 191, 194 y 203 de la Constitución Política del Perú sobre denominación y no reelección inmediata de autoridades de los gobiernos regionales y locales, establece que las municipalidades provinciales y distritales son órganos de gobierno local con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N.° 27972, publicada en el diario oficial "El Peruano", con fecha 27 de mayo de 2003, la autonomía que la Constitución Política del Perú establece administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, toda persona tiene derecho a la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole, conforme a lo dispuesto en el inciso 2 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú;

Que, asimismo, el artículo 4 de nuestra Carta Magna señala que la comunidad y el Estado protegen especialmente al niño, al adolescente, a la madre y al anciano en situación de abandono. También protegen a la familia y promueven el matrimonio;

Que, a su vez, su artículo 7 establece que todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad, así como el deber de contribuir a su promoción y defensa. La persona incapacitada para velar por sí misma a causa de una deficiencia física o mental tiene derecho al respeto de su dignidad y a un régimen legal de protección, atención, readaptación y seguridad;





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; de acuerdo al numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley General de la Persona con Discapacidad, Ley N° 29973 y modificatorias;

Que, a su vez, el artículo 4 del Reglamento de la Ley General de la Persona con Discapacidad, aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, establece que el Poder Ejecutivo diseña y supervisa las políticas nacionales y sectoriales con perspectiva de discapacidad. Las entidades del Gobierno Nacional y los Gobiernos Regionales y Locales las implementan transversalmente a través de sus planes, programas y proyectos, incorporándolas en sus instrumentos técnicos normativos de planificación, administración y de gestión;

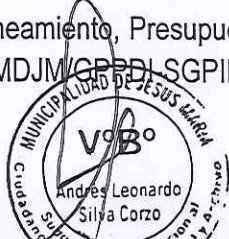
Que, mediante Resolución de Presidencia N° D00037-2021-CONADIS-PRE, de fecha 23 de diciembre de 2021, se aprueba la Directiva N° D000001-2021-CONADIS-PRE denominada "Directiva que regula y orienta la gestión de los gobiernos regionales y locales en materia de discapacidad", señala en su numeral 7.3.1 del inciso 7.3, respecto a la atención a las personas con discapacidad, que las servidoras y los servidores civiles de los gobiernos regionales y locales se comunican, atienden y tratan a las personas con discapacidad de forma adecuada, inclusiva y sin estereotipos, para que así accedan y disfruten de los servicios, en igualdad de condiciones. Las pautas de comunicación y atención a las personas con discapacidad se encuentran desarrolladas en el Anexo 2;

Que, por su parte, la Ley de la Persona Adulta Mayor, Ley N° 30490, y modificatorias, en su artículo 24 señala que las entidades públicas y privadas facilitan el acceso y desplazamiento de la persona adulta mayor autovalente, dependiente y frágil, adecuando sus instalaciones, considerando la eliminación de barreras arquitectónicas que impidan su libre tránsito o desplazamiento, con autonomía, independencia, disfrute y control del espacio, de conformidad con las disposiciones vigentes;

Que, además, el literal a) del artículo 8 del Reglamento de la Ley de la Persona Adulta Mayor, aprobado mediante Decreto Supremo N° 024-2021-MMP, establece que el Estado garantiza en todos sus niveles de gobierno, la promoción, protección y el ejercicio efectivo de los derechos de las personas adultas mayores sin discriminación de ningún tipo, para lo cual dispone o fortalece las medidas normativas, administrativas, presupuestarias, así como de acceso a servicios y de cualquier otra índole a fin de garantizar un trato respetuoso, diferenciado, inclusivo, preferencial, prioritario y con igualdad de género y oportunidades; así como para prevenir, sancionar y erradicar todo tipo de violencia hacia la persona adulta mayor;

Que, la Subgerencia de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo ha elaborado el proyecto de "Protocolo para la atención de personas con discapacidad y adultos mayores" cuyo objetivo es establecer los lineamientos que permitan a las todas áreas de la Municipalidad Distrital de Jesús María encargadas de la atención directa al público con el objetivo de brindar una atención adecuada a las personas con discapacidad y adultos mayores, disponiendo las medidas de atención de apoyo personalizado, promoviendo el respeto de su autonomía y dignidad, así como garantizar la protección de sus derechos fundamentales;

La Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional señala que encuentra conforme el Informe N° 036-2022-MDJM/CPDI/SGPIMGP de la Subgerencia de Planeamiento, Inversiones y





Modernización de la Gestión Pública, a través del cual concluye que, habiendo recogido las opiniones de las unidades orgánicas involucradas (Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional, Gerencia de Participación Vecinal y Desarrollo Humano y la Subgerencia de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo), emite opinión favorable para la aprobación del proyecto de "Protocolo para la atención de personas con discapacidad y adultas mayores", el cual se encuentra alineado a las actividades operativas del POI 2022;

Que, mediante Informe N.º 178-2022/GAJRC/MDJM, de fecha 19 de mayo de 2022, la Gerencia de Asesoría Jurídica y Registro Civil, opina favorablemente sobre la aprobación del mencionado proyecto de "Protocolo para la atención de personas con discapacidad y adultos mayores", elaborado por la Subgerencia de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo; indicando además que la Gerencia de Administración de acuerdo a las facultades otorgadas por Resolución de Alcaldía N° 026-2022-MDJM, debería emitir una resolución administrativa aprobando dicho protocolo.

Que, respecto al instrumento de aprobación del referido protocolo, cabe precisar que, mediante Resolución de Alcaldía N° 026-2022-MDJM, de fecha 31 de enero de 2022, el alcalde de la Municipalidad Distrital de Jesús María resolvió delegar en el Gerente de Administración, entre otras facultades, la de aprobar, modificar o dejar sin efecto directivas en el marco de sus competencias y conforme a la normatividad vigente, así como otros documentos de gestión susceptibles de delegación, trámites internos, lineamientos técnico normativos y metodológicos, orientados a optimizar los procedimientos y procesos administrativos de carácter interno, a cargo de los órganos de apoyo y asesoramiento de la entidad;

Que, estando a lo expuesto y en uso de las facultades conferidas en el literal b) del artículo tercero de la Resolución de Alcaldía N.º 026-2022-MDJM, y contando con el visto bueno de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Institucional y la Gerencia de Asesoría Jurídica y Registro Civil,

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR** el "Protocolo para la atención de personas con discapacidad y adultos mayores", que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR** el cumplimiento de la presente resolución la Subgerencia de Atención al Ciudadano; Gestión Documental y Archivo, Gerencia de Administración Tributaria y Rentas, Gerencia de Fiscalización, Gerencia de Asesoría Jurídica y Registro Civil, Subgerencia de Serenazgo, Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor.

**ARTÍCULO TERCERO. – ENCARGAR** a la Subgerencia de Tecnología de la Información y Comunicación, la publicación de la presente Resolución y sus Anexos en el portal institucional de la Municipalidad Distrital de Jesús María.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS MARIA  
MARÍA ESTHER CHERRES ZUÑIGA  
Gerente de Administración

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

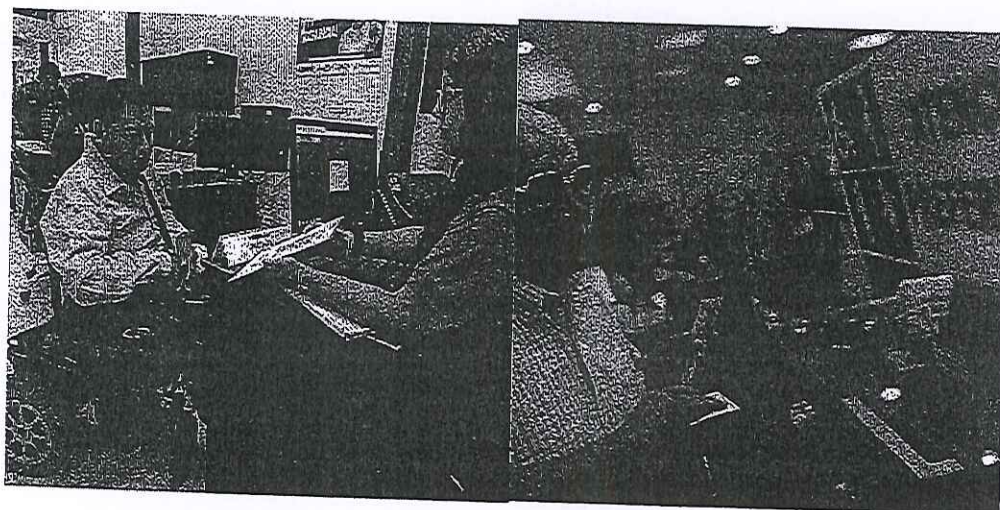
24





Municipalidad de  
**Jesús María**

# **PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y ADULTOS MAYORES**



**Municipalidad Distrital de Jesús María**

**2022**



## PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y ADULTOS MAYORES

### I.- OBJETIVO

Establecer los lineamientos que permitan a las todas áreas de la Municipalidad Distrital de Jesús María encargadas de la atención directa al público con el objetivo de brindar una atención adecuada a las personas con discapacidad y adultos mayores, disponiendo las medidas de atención de apoyo personalizado, promoviendo el respeto de su autonomía y dignidad, así como garantizar la protección de sus derechos fundamentales.

### II.- BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú 1993, Artículo 2, inciso 2) y Artículo 7.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Artículos 9, 12, 13 y siguientes, aprobada mediante la Resolución Legislativa N° 29127 y ratificada por el Estado peruano. con Decreto Supremo N° 073-2007-RE.
- Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, Artículo 3 y siguientes, aprobada mediante Resolución Legislativa N° 27484 y ratificada por el Estado peruano con Decreto Supremo N° 052-2001-RE.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y sus modificatorias.  
Decreto Supremo N°002-2014-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y sus modificatorias.
- Convención Interamericana sobre los Derechos Humanos de las Personas Mayores, aprobada mediante Resolución Legislativa N° 31090 y ratificada por el Estado peruano con Decreto Supremo N° 044-2020-RE.  
Ley N° 30490- Ley de la Persona Adulta Mayor y modificatorias.  
Decreto Supremo N° 024-2021-MMP, que aprueba el Reglamento de la Ley de la Persona Adulta Mayor.  
Resolución de Presidencia N° D00037-2021-CONADIS-PRE que aprueba la Directiva N° D000001-2021-CONADIS-PRE "Directiva que regula y orienta la gestión de los gobiernos regionales y locales en materia de discapacidad".

### III.- SIGLAS Y DEFINICIONES

|          |   |
|----------|---|
| MDJM     | Municipalidad Distrital de Jesús María                              |
| SGACGDyA | Sub Gerencia de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo |
| PDAC     | Plataforma de Atención al Contribuyente                             |
| CIAM     | Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor (CIAM)               |

**DISCAPACIDAD:** Falta o limitación de alguna facultad física o mental que imposibilita o dificulta el desarrollo normal de la actividad de una persona.







# Municipalidad de Jesús María

**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.

**ADULTO MAYOR:** Entiéndase por persona adulta mayor a aquella que tiene 60 o más años de edad.

**DISCRIMINACIÓN POR TENER DISCAPACIDAD:** Se entenderá 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. Es nulo todo acto discriminatorio por motivo de discapacidad.

**ACCESIBILIDAD PERSONA CON DISCAPACIDAD:** 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 la comunicación y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, a fin de que puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida.

**ACCESIBILIDAD PERSONA ADULTO MAYOR:** El Estado, a través de los tres niveles de gobierno, garantiza el derecho a entornos físicos inclusivos, seguros, accesibles, funcionales y adaptables a las necesidades de la persona adulta mayor, que le procure una vida saludable. Las entidades públicas y privadas facilitan el acceso y desplazamiento de la persona adulta mayor autovalente, dependiente y frágil, adecuando sus instalaciones, considerando la eliminación de barreras arquitectónicas que impidan su libre tránsito o desplazamiento, con autonomía, independencia, disfrute y control del espacio, de conformidad con las disposiciones vigentes.

Las entidades públicas y privadas fortalecen las capacidades de sus recursos humanos en materia de accesibilidad universal para la persona adulta mayor.

**DIGNIDAD:** Valor intrínseco de la naturaleza humana. Implica la necesidad de que todos los seres humanos sean tratados con igualdad y que puedan gozar de los derechos fundamentales que de ellos:

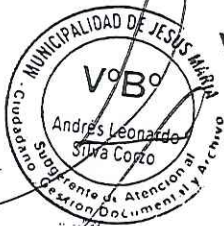
## IV.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente protocolo está dirigido a todas áreas de la Municipalidad Distrital de Jesús María encargadas de la atención directa al público usuario.

## V.- FLUJO DE ATENCIÓN - RECOMENDACIONES

### 5.1.- ATENCIÓN PREFERENTE

- La Municipalidad Distrital de Jesús María brindará atención prioritaria y de calidad en los servicios y en las solicitudes presentadas por la persona con discapacidad y persona adulta mayor. Para la atención preferente se deberá habilitar módulos de atención exclusiva para el público objetivo.







## 5.2 RECEPCIÓN Y ATENCIÓN HACIA LA PERSONA CON DISCAPACIDAD

- El personal de recepción al usuario identificará a una persona con discapacidad en un contacto inicial, prescindiendo del certificado de discapacidad o incluso de una declaración jurada de la persona. Si llega una persona ciega, en silla de ruedas, con Síndrome de Down o con cualquier discapacidad evidente debe ser atendida inmediatamente (atención preferencial), sin necesidad de estar acreditada su discapacidad.
- Identificarse antes de empezar cualquier diálogo, brindarle información sobre el servicio que requiere, explicando en forma clara y sencilla los alcances de los servicios que ofrece la MDJM, y los trámites que pueden presentar ya sea por sí mismos, o a través de sus representantes.
- El personal encargado de la atención debe utilizar un lenguaje claro y sencillo para comunicarse directamente con la persona. De ser necesario, establecer comunicación con la persona de apoyo, si es que la tuviera, después de haber saludado a la persona con discapacidad, expresándose con claridad y en tono cordial.
- Identificar la necesidad de ayuda y cómo debe brindarse, adoptando orientaciones y explicaciones a la capacidad comprensiva de la persona.  
Nadie puede ser discriminado por tener una discapacidad.  
Las personas con discapacidad deben ser tratadas con igualdad y respeto.  
Respetar los tiempos y formas de interacción sin interrumpir ni cuestionar, evitando completar sus expresiones o terminar el mensaje que quieren emitir, con actitudes de escucha activa que incluya la percepción del lenguaje no verbal, atención y con respeto de sus iniciativas de actuación.
- Si se presentaran actitudes de desconfianza o ira de la persona, el personal debe mantener una actitud serena, control de sus emociones, no elevar el tono de voz, evitando actitudes intimidatorias o respuestas agresivas, así como evitar cuestionamientos y críticas a la persona de apoyo, si tuviera una.  
No tratar a la persona como si fuera un niño. Evitar el uso de frases y/o palabras estigmatizantes (diminutivos u otros) hacia la persona con discapacidad.  
Propiciar un clima de confianza, tranquilidad y respeto dirigiéndose en forma directa a la persona. De requerirse, utilizar formas adicionales de comunicación como imágenes, símbolos, lenguaje de señas, multimedia y tecnologías de la información y las comunicaciones. En caso de dificultades de comunicación, apoyarse en la persona de apoyo, si hubiera una.  
Mantener una actitud paciente y explicar a la persona con discapacidad o a la persona de apoyo, si la tuviera, sobre los detalles de sus consultas y trámites. De presentarse situaciones en las que su trámite tuviera observaciones, explicar los motivos y detalles de subsanación.
- Se debe asegurar que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Algunas personas (por deficiencias intelectuales, del habla u otro) requieren un mayor tiempo para la comprensión o el diálogo.  
Agradecer con cordialidad su visita y despedirse de forma respetuosa.



## 5.3 ATENCIÓN POR TIPO DE DISCAPACIDAD

### 5.3.1. DISCAPACIDAD FÍSICA:





## Persona con dificultades para caminar

Son personas que tienen dificultades para caminar, utilizan muletas u otros elementos de apoyo para desplazarse. El personal que brinda atención deberá seguir las siguientes recomendaciones:

- Procurar ajustar el paso a su ritmo.
- Para ofrecer ayuda, solicitar permiso antes de hacer cualquier contacto físico.
- Es posible que necesiten apoyo para revisar los documentos y coger sus objetos, ya que sus manos están ocupadas con las muletas.
- Procurar que sus muletas o sus herramientas de apoyo para caminar estén cerca de la persona.

## Persona que utiliza una silla de ruedas

El personal que brinda atención a las personas que utilizan sillas de ruedas para desplazarse, deberá seguir las siguientes recomendaciones:

- Para atender a una persona en silla de ruedas, procura situarte a su misma altura.
- Es recomendable que los caminos y vías de accesibilidad estén despejadas de objetos que puedan dificultar su desplazamiento.
- Nunca empujar la silla sin tener autorización, siempre hay que preguntar si tu ayuda es necesaria.
- Una silla de ruedas es parte del espacio corporal de la persona, evita colgar cosas o apoyarte.
- Para pasar un desnivel o gradas, la silla debe inclinarse hacia atrás y bajarla de espaldas (por las ruedas traseras).
- Adecuar la ventanilla de atención de mesa de partes para las personas en silla de ruedas.



## 5.3.2. DISCAPACIDAD SENSORIAL:

### Persona con discapacidad auditiva

El personal que brinda atención a las personas con discapacidad auditiva, deberá seguir las siguientes recomendaciones:

- Cuando hables con una persona con discapacidad auditiva, hazlo mirándole a la cara y asegúrate que te vea bien.
- Habla con un nivel de voz natural, con ritmo pausado y vocaliza claramente.
- Puedes utilizar gestos y expresiones faciales, pero evita exagerar.
- Puede ser útil escribir la información y datos importantes.
- Ten paciencia, si es necesario repítelo o utiliza sinónimos.
- No te incomodes con su forma de hablar.
- Aunque esté acompañada de un intérprete de lengua de señas, siempre dirígete a la persona y no a su acompañante.
- Apóyate con material adicional como los videos con lenguaje de señas de los principales trámites que realiza la Municipalidad, que se encuentran en la página web: [www.munijesusmaria.gob.pe](http://www.munijesusmaria.gob.pe)

### Persona con discapacidad visual

El personal que brinda atención a las personas con discapacidad visual, deberá seguir las siguientes recomendaciones:





- Identifícate siempre, no empieces a hablar sin haberte presentado primero.
- Ofrece tu ayuda y adviértele si existe algún obstáculo que puede ponerlo en peligro.
- No debes tomar su brazo sin antes haber preguntado si puedes hacerlo.
- Describe tu entorno, infórmale en qué lugar exacto se encuentra lo que necesita. Utiliza términos como izquierda, derecha, delante o detrás.
- Se específico y no uses términos genéricos como “aquí” o “eso”, si es necesario, puedes ofrecerle tu ayuda para tomar su mano y hacerle palpar el objeto.
- No lo dejes solo sin advertírselo antes.
- No exigir firmar un documento a una persona con discapacidad visual, sin que conozca su contenido.
- Brindar respuestas en forma verbal, más que gestual, a las personas con discapacidad visual; asimismo, brindar información de las cosas que las personas con discapacidad visual no pueden percibir. Ejemplo: ubicación de silla, lugar y otros.
- Apóyate con material adicional como los videos con audio de los principales trámites que realiza la Municipalidad, que se encuentran en la página web:  
[www.munijesusmaria.gob.pe](http://www.munijesusmaria.gob.pe)

### 5.3.3. DISCAPACIDAD INTELECTUAL:

El personal que brinda atención a las personas con discapacidad intelectual, deberá seguir las siguientes recomendaciones:

- Habla de forma natural y sencilla.
- Evita el lenguaje técnico y complejo, usa frases directas.
- Saluda y despídete de ellas con naturalidad, como lo harías con cualquier persona.
- Préstale atención y responde sus preguntas con claridad.
- Ten paciencia, ten en cuenta que puede tardarse en comprender lo que estás diciéndole, si es necesario, repite la información brindada.
- Si te piden información, responde directamente a la persona y no a su acompañante.
- Responde sus preguntas con paciencia, respeta sus tiempos y formas de interactuar, sin interrumpir.

#### Persona con Trastorno del Espectro Autista (TEA)

El personal que brinda atención a las personas con TEA y sus acompañantes, deberá seguir las siguientes recomendaciones:

- Tenga paciencia, las personas con TEA tienen sus propias necesidades y su modo de ver la realidad, por eso, pueden verse afectados cuando hay demasiado ruido o en lugares con muchas personas o no toleran el contacto físico, pero también pueden llegar a aprender a relacionarse y a disfrutar de la compañía de otras personas.
- Recuerde que los menores con TEA también son niños y les gusta jugar y divertirse.
- Recuerde también que sus padres están aprendiendo a entender las necesidades de sus hijos y a respetar sus tiempos, demostremos nuestro apoyo y solidaridad.

#### Persona con Síndrome de Down

El personal que brinda atención a las personas con Síndrome de Down, deberá seguir las siguientes recomendaciones:

- Recuerda que la forma correcta de referirse a las personas con esta condición es: persona con Síndrome Down o persona con discapacidad intelectual.







- No es adecuado referirse a ellos con eufemismos como persona con habilidades “diferentes” o “especiales”, todas las personas en el mundo somos únicas y poseemos habilidades y capacidades singulares.
- Las personas con Síndrome de Down no son “puro amor”, tampoco tienen siempre “bueno humor”, ni son “niños eternos”, merecen ser tratados con respeto y de acuerdo a su edad.

#### 5.3.4. DISCAPACIDAD MENTAL:

Comprende a aquellas personas que tienen una discapacidad derivada de una enfermedad mental, que puede ser temporal o permanente. Por ejemplo, depresión, esquizofrenia, el trastorno bipolar, entre otros. Las personas con discapacidad mental tienen derecho a un trato respetuoso de sus derechos. El personal que brinda atención deberá seguir las siguientes recomendaciones:

- Recuerda dirigirte a ellos de forma natural, con respeto y discreción.
- Debe evitarse divulgar o insistir sobre su enfermedad.
- Se recomienda evitar situaciones de estrés, así como aquellas que puedan generar violencia como discusiones o críticas.
- Ten paciencia y tómate tu tiempo para escuchar lo que te dicen.

#### 5.4 RECEPCIÓN Y ATENCIÓN HACIA LA PERSONA ADULTA MAYOR

- El personal de recepción al usuario identificará a una persona adulta mayor en un contacto inicial. Si el adulto mayor llega silla de ruedas, o con dificultades para trasladarse, debe ser atendida inmediatamente (atención preferencial), sin necesidad de estar acreditada su discapacidad.
- Identificarse antes de empezar cualquier diálogo
- Brindarle información sobre el servicio que requiere, explicando en forma clara y sencilla los alcances de los servicios que ofrece la MDJM, y los trámites que pueden presentar ya sea por sí mismos, o a través de sus representantes.
- El personal encargado de la atención debe utilizar un lenguaje claro y sencillo para comunicarse directamente con la persona adulto mayor, expresándose con claridad y en tono cordial.
- Nadie puede ser discriminado por ser adulto mayor y deben ser tratadas con igualdad y respeto.
- Respetar los tiempos y formas de interacción sin interrumpir ni cuestionar, evitando completar sus expresiones o terminar el mensaje que quieren emitir, con actitudes de escucha activa que incluya la percepción del lenguaje no verbal, atención y con respeto de sus iniciativas de actuación.
- Si se presentaran actitudes de desconfianza o ira de la persona, el personal debe mantener una actitud serena, control de sus emociones, no elevar el tono de voz, evitando actitudes intimidatorias o respuestas agresivas, así como evitar cuestionamientos y críticas a la persona de apoyo, si tuviera una.
- Evitar el uso de frases y/o palabras estigmatizantes (diminutivos u otros) hacia la persona adulto mayor.







- Propiciar un clima de confianza, tranquilidad y respeto dirigiéndose en forma directa a la persona. De requerirse, podrá utilizar formas adicionales de comunicación como material impreso, imágenes, símbolos, multimedia y tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Mantener una actitud paciente y explicar a la persona adulto mayor o a la persona de apoyo, si la tuviera, sobre los detalles de sus consultas y trámites. De presentarse situaciones en las que su trámite tuviera observaciones, explicar los motivos y detalles de subsanación.
- Se debe asegurar que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber.
- Agradecer con cordialidad su visita y despedirse de forma respetuosa.

### 5.5 ADECUACIÓN DE LOS ESPACIOS FÍSICOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y ADULTOS MAYORES

- Garantizar la accesibilidad física en los módulos de atención para las personas con discapacidad y adulto mayor, al interior y exterior, (rampas, puertas, vías de ingreso y salida, señalética, sala de espera y servicios higiénicos adecuados). Es importante que los caminos y vías de acceso estén despejadas de objetos que puedan dificultar su desplazamiento. Asegurar el cumplimiento de la Ley N°27408, que establece la atención preferente en lugares de atención al público y su modificatoria (Ley N°28683), implementando atención preferencial con la ubicación de un módulo especial, supresión de turno de espera y espacios adecuados de espera.
- Adecuar los servicios higiénicos para las personas con discapacidad.
- Habilitar espacios de espera donde se visualice la atención a las personas con discapacidad.
- Adecuar las medidas (altura, ancho y profundidad) de una ventanilla de la mesa de partes, para que sean accesibles.

### 5.6 ACCIONES A IMPLEMENTAR:

Implementar el Protocolo de Atención para la atención para las personas con discapacidad y adultos mayores se realice en las Oficinas que brindan atención directa al usuario:

- Módulos de Atención al Ciudadano (Módulos de Atención en sede Municipal)
- Plataforma de Atención al Contribuyente (Rentas)
- Módulo de atención en Registro Civil – Sede Cuba
- Módulo de Atención de Fiscalización – Sede Cápac Yupanqui
- Módulo de atención de Serenazgo- CECOM
- Módulo de Recepción del CIAM

Desarrollar periódicamente capacitaciones y charlas al personal de la MDJM (incluir al personal de vigilancia y atención al usuario de todas las sedes de la Municipalidad Distrital de Jesús María), sobre temas de buen trato a los usuarios con discapacidad y personas adultos mayores.

- Poner en conocimiento de todo el personal de la MDJM el Protocolo de Atención para las Personas con Discapacidad y adultos mayores para su aplicación con el objetivo de brindar apoyo y una atención adecuada a las personas con discapacidad.