

MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		CODIGO: MAN-GCM-002
Macroproceso: Gestión del Servicio	Proceso: Gestión de Conducta de Mercado	Clasificación: Público


CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CENTRO S.A.



MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL


CONTROL DOCUMENTARIO	
Fecha de Aprobación	20-12-2023
Elaborado por:	
Oficial de Conducta de Mercado	
Revisado por:	
Gerente de Negocios	
Gerente de Captaciones y Operaciones	
Jefe Central de Operaciones	
Gerente de Riesgos	
Oficial de Cumplimiento Normativo	
Aprobado por:	
Directorio:	
Acta N° 013-2023 Acuerdo N° 173-2023 de fecha 20-12-2023	
Notas de la Versión:	
<ul style="list-style-type: none"> - Se actualizo la Base Normativa. - En la Sección IV. Definiciones, se agregó en la definición de ajustes razonables, apoyo, mujeres embarazadas, personas adultas, adultos mayores, persona de confianza y personas discapacitadas. - Se incorporaron precisiones relacionadas a la atención básica y especializada. - Se incorporaron los siguientes formatos: <ul style="list-style-type: none"> o Formato N° 01 Solicitud de Ajustes Razonables para la Manifestación de la Voluntad de las Personas con Discapacidad para el Pleno Ejercicio de su Capacidad Jurídica. o Formato N° 02 Declaración Jurada Simple de Encontrarse en Situación de Discapacidad. o Formato N° 03 Formato de Evaluación de Solicitudes de Otorgamiento de Ajustes Razonables. - Se incorporaron los siguientes anexos: <ul style="list-style-type: none"> o Anexo N° 01 Pautas para Orientar la Atención a las Personas con Discapacidad. o Anexo N° 02 Flujograma de Atención Básica. o Anexo N° 03 Flujograma de Atención Especializada. 	

Vigencia: 21-12-2023	Versión: 3.0	Página: 1 de 15
-------------------------	-----------------	--------------------

	MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		CODIGO: MAN-GCM-002
	Macroproceso: Gestión del Servicio	Proceso: Gestión de Conducta de Mercado	Clasificación: Público

INDICE

I.	OBJETIVO.....	3
II.	ALCANCE	3
III.	BASE NORMATIVA	3
IV.	DEFINICIONES.....	3
V.	DEL USUARIO PREFERENTE:	4
VI.	DE LAS RESPONSABILIDADES	4
VII.	DE LA ATENCIÓN BÁSICA	5
VIII.	ATENCIÓN ESPECIALIZADA	5
11.	CLASIFICACIÓN DE LAS FALTAS:	8
12.	DISPOSICIONES FINALES.....	8
13.	FORMATOS USADOS.....	8
14.	ANEXOS	8

	MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		CODIGO: MAN-GCM-002
	Macroproceso: Gestión del Servicio	Proceso: Gestión de Conducta de Mercado	Clasificación: Público

I. OBJETIVO

Establecer los mecanismos que permitan a brindar a Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. en adelante Caja Centro una atención preferencial a mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y con discapacidad; así como personas con niños en brazos, conforme a lo dispuesto en la Ley de Atención Preferente.

II. ALCANCE

El presente Manual es de aplicación para todos los colaboradores de Caja Centro.


III. BASE NORMATIVA

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y sus normas modificatorias.
- 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 y sus normas modificatorias.
- Ley N° 29973 Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Ley N° 29524, Ley que Reconoce la Sordo Ceguera como Discapacidad Única y Establece Disposiciones para la Atención de Personas Sordo Ciegas, así como cualquier otra norma modificatoria
- Resolución SBS N° 3274-2017 Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero y sus normas modificatorias.
- Circular N° G-184-2015 Circular de Atención al Usuario y sus normas modificatorias.
- Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP Reglamento de la Ley N° 29973 Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Decreto Supremo No. 006-2011-MIMDES, Reglamento de la Ley N° 29524, Ley que Reconoce la Sordo Ceguera como Discapacidad Única y Establece Disposiciones para la Atención de las Personas Sordo Ciegas.
- Decreto Supremo N° 006-2019 Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, Promoviendo la Accesibilidad Urbana para Niños, Niñas y Adolescentes con Discapacidad, así como el Acceso y Cobertura a las Tecnologías de Apoyo, Dispositivos y Ayudas Compensatorias.
- Decreto Supremo N° 016-2019-MIMP Decreto Supremo que Aprueba el Reglamento que regula el otorgamiento de ajustes razonables, designación de apoyos e implementación de salvaguardias para el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad.
- REG-CPE-001 Reglamento Interno de Trabajo de Caja Centro.

IV. DEFINICIONES

1. **ATENCIÓN PREFERENTE:** Atención a través de la Ventanilla Preferencial por medio de la cual se exonera a las personas señaladas en el numeral 2, sección VI del presente documento normativo a realizar colas, esperar turnos o cualquier otro mecanismo de espera.
2. **AJUSTES RAZONABLES:** Toda persona con discapacidad que requiera ajustes razonables o apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica puede solicitarlos o designarlos a su libre elección.
3. **APOYO:** Sujeto elegido libremente por una persona mayor de edad para facilitar el ejercicio de sus derechos, incluyendo el apoyo en la comunicación, en la comprensión de los actos jurídicos y de las consecuencias de estos, y la manifestación e interpretación de la voluntad de quien requiere el apoyo. El apoyo puede tener facultades de representación o no y deberá estar designado vía judicial o notarial, y acreditado registralmente.

Vigencia: 21-12-2023	Versión: 3.0	Página: 3 de 15
-------------------------	-----------------	--------------------

	MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		CODIGO: MAN-GCM-002
	Macroproceso: Gestión del Servicio	Proceso: Gestión de Conducta de Mercado	Clasificación: Público

4. **MUJERES EMBARAZADAS:** Mujeres en estado de gestación visible o aquellas que se identifiquen como tales.
5. **PERSONAS ADULTAS:** Personas que tengan entre 18 años y 60 años de edad.
6. **ADULTOS MAYORES:** Personas que tengan 60 años de edad o más.
7. **PERSONA DE CONFIANZA:** Persona que, sin ser un apoyo designado, pertenece al entorno de la persona con discapacidad y que es libremente elegida por ella para que facilite su comunicación.
8. **PERSONAS DISCAPACITADAS:** Personas que se encuentren limitadas para algunas actividades a causa de una deficiencia física visible o aquellas que se identifiquen como tales.
9. **VENTANILLA PREFERENCIAL:** Ventanilla señalada por Caja Centro mediante la cual se otorgará Atención Preferente. Cabe resaltar que esta ventanilla tendrá el afiche de "Atención Preferencial."


V. DEL USUARIO PREFERENTE:

1. Los beneficiarios de la Atención Preferente son las mujeres las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores y las personas discapacitadas.
2. El usuario preferente queda exonerado de esperar turnos o cualquier otro mecanismo de espera, debiendo ser llamado por los responsables de atención preferencial en forma inmediata.
3. En caso un usuario preferente desee formular alguna observación o queja respecto al cumplimiento de estas disposiciones, deberá ser informado que podrá manifestar su disconformidad a través del Administrador de Agencia o Jefe de Operaciones o Coordinador de Operaciones de Redes Informativas.
4. El registro de las quejas de personas preferentes se alinearán a lo descrito en el MPR-GCM-002 Manual de Procedimientos de Atención de Reclamos, debiendo consignar de manera adicional la frase "ATENCIÓN PREFERENTE" para diferenciarlo de los demás reclamos presentados.

VI. DE LAS RESPONSABILIDADES

1. Caja Centro da cumplimiento y exige a la totalidad de sus colaboradores el estricto cumplimiento de lo previsto en la legislación que regula la atención preferente.
2. En caso que la ventanilla de atención preferencial se encuentre ocupada con otros clientes, la ventanilla contigua atenderá al cliente preferente una vez que culmine con la operación.
3. Las personas con discapacidad deben ser atendidas en un espacio reservado en agencias. De no existir dicho espacio reservado, las personas con discapacidad deberán ser atendidas en la ventanilla de atención preferente.
4. Las personas con discapacidad deben ser exoneradas de colas y turnos de espera, en aplicación de las disposiciones sobre atención preferencial.
5. Las personas con discapacidad pueden acercarse a las agencias para ser atendido en los siguientes aspectos:
 - Solicitar información o consultar sobre los productos o servicios.
 - Realizar transacciones u operaciones, ya sea del pasivo o del activo y solicitar servicios y/o productos que Caja Centro brinde u ofrezca.
 - Presentar reclamos.
6. En caso que algún cliente con discapacidad presente una solicitud de ajustes razonables para atención en agencia, el Jefe de Operaciones deberá solicitar al Asesor Legal Externo la asesoría para dar respuesta a la solicitud recibida.
7. El Administrador de Agencia y el Asistente de Logística deberán coordinar la adecuación de la infraestructura arquitectónica y la señalética adecuada de sus agencias u oficinas especiales, para cumplir con un servicio de calidad y estricto cumplimiento de la Ley.

Vigencia: 21-12-2023	Versión: 3.0	Página: 4 de 15
-------------------------	-----------------	--------------------

	MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		CODIGO: MAN-GCM-002
	Macroproceso: Gestión del Servicio	Proceso: Gestión de Conducta de Mercado	Clasificación: Público

8. El Jefe de Operaciones o Coordinador de Operaciones de Redes Informativas serán responsables de:
 - Consignar y exhibir en un lugar visible, de fácil acceso al público y de letras legibles el texto de la Ley sobre la materia.
 - Designar “Ventanillas de Atención Preferente”, las cuales estarán debidamente identificadas.
 - Capacitar al personal a su cargo y verificar el estricto cumplimiento del presente Manual.
 - Hacer cumplir al personal de atención al público a su cargo, todo lo dispuesto y establecido en la Ley de Atención Preferencial.
9. Responsabilidades del personal de seguridad y personal en general de Caja Centro:
 - Dirigir o guiar hacia la ventanilla de atención preferencial a las personas objeto de protección por la Ley, en caso la ventanilla se encuentre ocupada debe guiar al cliente preferente a una ventanilla libre.
 - Todo trabajador de la Oficina Principal, Agencia o Red informativa están obligados a derivar al usuario preferente para ser atendido en la ventanilla preferencial o ventanilla libre, sin necesidad de esperar su turno.
10. Responsabilidades del Oficial de Conducta de Mercado:
 - Actualizar el presente Manual según corresponda, y publicarlo en el portal web.
 - Llevar un registro del control de las sanciones que impongan Caja Centro por las quejas contra los funcionarios y empleados referente a la atención preferente.
 - Llevar un control de las quejas presentadas por clientes preferentes.

VII. DE LA ATENCIÓN BÁSICA


1. Se orienta a otorgar aquellos ajustes razonables o adecuaciones que buscan asegurar condiciones de accesibilidad en el entorno, comunicación o información, y que pueden realizarse en el momento en que la persona con discapacidad o, en su defecto, su apoyo o persona de confianza las solicite.
2. El Oficial de Conducta de Mercado y el Asesor Legal Externo coordinarán con el Jefe Central de Operaciones o el Analista de Gestión de Créditos, según corresponda, evaluarán el otorgamiento de los ajustes razonables producto del diálogo y el consenso con la persona con discapacidad. No se requiere de la presentación del Formato N° 01 Solicitud de Ajustes Razonables para la Manifestación de la Voluntad de las Personas con Discapacidad para el Pleno Ejercicio de su Capacidad Jurídica y, por tanto, no está sujeta a las etapas de la atención especializada.
3. En caso no exista consenso entre Caja Centro y la persona con discapacidad, respecto a las opciones de ajustes razonables y/o el plazo de otorgamiento, se indicará a la persona con discapacidad que debe presentar la solicitud, bajo el Formato N° 01 Solicitud de Ajustes Razonables para la Manifestación de la Voluntad de las Personas con Discapacidad para el Pleno Ejercicio de su Capacidad Jurídica y, por tanto, no está sujeta a las etapas de la atención especializada.

VIII. ATENCIÓN ESPECIALIZADA

La atención especializada se inicia cuando, pese al diálogo entre Caja Centro y la persona con discapacidad, no se llega a un consenso sobre las opciones de ajustes razonables que propone la entidad y/o el plazo de otorgamiento de esta.

A. SOBRE LOS REQUISITOS PARA PRESENTAR LA SOLICITUD DE OTORGAMIENTO DE AJUSTES RAZONABLES

Vigencia: 21-12-2023	Versión: 3.0	Página: 5 de 15
-------------------------	-----------------	--------------------

	MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		CODIGO: MAN-GCM-002
	Macroproceso: Gestión del Servicio	Proceso: Gestión de Conducta de Mercado	Clasificación: Público

Para presentar una solicitud para el otorgamiento de ajustes razonables, la persona con discapacidad o, en su defecto, su apoyo o persona de confianza debe registrar la información mediante el Formato N° 01 Solicitud de Ajustes Razonables para la Manifestación de la Voluntad de las Personas con Discapacidad para el Pleno Ejercicio de su Capacidad Jurídica. Asimismo, se deberá adjuntar la siguiente documentación:

- La identificación de la persona con discapacidad (nombres y apellidos completos, y el número de Documento Nacional de Identidad o documento que acredite calidad migratoria, cuando corresponda). Si la solicitud es presentada por un apoyo o persona de confianza, se requiere también consignar su identificación.
- El certificado de discapacidad, la resolución o carnet de inscripción en el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad del CONADIS o una declaración jurada simple manifestando encontrarse en situación de discapacidad, bajo el Formato N° 02 Declaración Jurada Simple de Encontrarse en Situación de Discapacidad.
- La especificación del servicio o trámite que desea realizar la persona con discapacidad.
- La especificación del ajuste razonable, modificación o adecuación que la persona con discapacidad requiere.
- La especificación del motivo por el que requiere el ajuste razonable o la barrera que enfrenta la persona con discapacidad para realizar el servicio o trámite señalado.
- Los datos de contacto de la persona con discapacidad (correo electrónico o número de celular o teléfono) considerando que, por estos medios se realizarán las coordinaciones para sostener el diálogo y consenso respecto de las opciones de ajustes razonables y el plazo de otorgamiento, asimismo se informará sobre el resultado de la evaluación de la solicitud.

B. RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD Y VERIFICACIÓN DEL CONTENIDO

Caja Centro atenderá las solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables, a través de los canales de atención que se detallan a continuación:

- Por medio de nuestras Agencias y Redes Informativas, será asesorado por el Ejecutivo de Plataforma o Jefe de Operaciones / Coordinador de Operaciones de Red Informativa o Administrador de Agencia, según corresponda.
- Por medio de los siguientes correos electrónicos:
atencioncliente.ahorros@cajacentro.com.pe,
atencioncliente.creditos@cajacentro.com.pe,
requerimientos@cajacentro.com.pe


Se debe indicar: nombre completo, documento de identidad, teléfono y/o celular, domicilio y/o correo electrónico, número de cuenta y nombre del producto/servicio (de corresponder).

C. EVALUACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE OTORGAMIENTO DE AJUSTES RAZONABLES

El Oficial de Conducta de Mercado y el Asesor Legal Externo, en coordinación con el Jefe Central de Operaciones o el Analista de Gestión de Créditos, según corresponda, evaluarán que las solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables para la manifestación de la voluntad de las personas con discapacidad en la realización de actos que produzcan efectos jurídicos cumplan con los criterios de necesidad, idoneidad y proporcionalidad, a fin de determinar si estos pueden ser otorgados o si lo solicitado constituye una carga desproporcionada o indebida para Caja Centro. Una carga desproporcionada o indebida se configura cuando la solicitud no cumple con ninguno de los criterios siguientes:

- **Necesidad:** El ajuste razonable es necesario para eliminar la barrera que enfrenta la persona con discapacidad para la manifestación de voluntad.

Vigencia: 21-12-2023	Versión: 3.0	Página: 6 de 15
-------------------------	-----------------	--------------------

	MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		CODIGO: MAN-GCM-002
	Macroproceso: Gestión del Servicio	Proceso: Gestión de Conducta de Mercado	Clasificación: Público

- **Idoneidad:** El ajuste razonable solicitado, dentro de todas las opciones posibles, elimina de la manera más eficiente y eficaz la barrera que enfrenta la persona con discapacidad para la manifestación de voluntad.
- **Proporcionalidad:** Los costos asociados al otorgamiento del ajuste razonable solicitado por una persona con discapacidad para la manifestación de voluntad no impiden o limitan la provisión de servicios a otras personas.

La evaluación se realizará conforme a lo establecido en el Formato N° 03 Formato de Evaluación de Solicitudes de Otorgamiento de Ajustes Razonables.

D. PRONUNCIAMIENTO

La evaluación de las solicitudes conlleva a un pronunciamiento por parte de Caja Centro sobre la procedencia o no de las mismas. Las comunicaciones con la persona en esta etapa se realizan por medio de teléfono fijo, celular o correo electrónico, de acuerdo a los medios de contacto especificados en la solicitud. De agotarse los recursos anteriormente señalados, se procederá a realizar la notificación al domicilio registrado en la solicitud.

- **Solicitudes Aceptadas:** El Oficial de Conducta de Mercado o Jefe Central de Operaciones o Analista de Gestión de Créditos, según corresponda, comunicará a la persona con discapacidad o, en su defecto, su apoyo o persona de confianza la procedencia y el plazo para el otorgamiento de los ajustes razonables en el plazo máximo de tres (03) días hábiles después de ingresada la solicitud.
- **Solicitudes Que Configuran Una Carga Desproporcionada O Indebida:** El Oficial de Conducta de Mercado o Jefe Central de Operaciones o Analista de Gestión de Créditos, en un plazo máximo de tres (03) días hábiles después de ingresada la solicitud, comunica a la persona con discapacidad o, en su defecto, su apoyo o persona de confianza que el ajuste solicitado configura una carga desproporcionada o indebida y propone otras opciones de ajustes razonables y el plazo de otorgamiento. Acto seguido, inicia el diálogo para consensuar el ajuste razonable y el plazo de otorgamiento.


Asimismo, se debe realizar los esfuerzos necesarios para contactarse con la persona con discapacidad o, en su defecto, su apoyo o persona de confianza, a través de los medios de contacto registrados en el Formato N° 01 Solicitud de Ajustes Razonables para la Manifestación de la Voluntad de las Personas con Discapacidad para el Pleno Ejercicio de su Capacidad Jurídica.

Si se determina que los ajustes razonables suponen una carga desproporcionada o indebida y que, además, no existen otras opciones de ajustes razonables a implementarse con las que la persona solicitante esté conforme, la comunicación de denegación que emita debe contener las razones según las cuales la entidad acredite que los ajustes razonables constituyen una carga desproporcionada o indebida, siguiendo el Formato N° 03 Formato de Evaluación de Solicitudes de Otorgamiento de Ajustes Razonables.

E. OTORGAMIENTO DE AJUSTES RAZONABLES

- El Jefe Central de Operaciones es el responsable de liderar el otorgamiento de los ajustes razonables a la persona con discapacidad, de acuerdo al plazo que haya sido consensuado con la persona, cuando se presenten las siguientes operaciones:
 - Apertura de Cuenta
 - Retiro de Cuenta
 - Deposito en Cuenta
 - Cancelación de Cuenta
 - Bloqueo y Desbloqueo de Cuenta

Vigencia: 21-12-2023	Versión: 3.0	Página: 7 de 15
-------------------------	-----------------	--------------------

	MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		CODIGO: MAN-GCM-002
	Macroproceso: Gestión del Servicio	Proceso: Gestión de Conducta de Mercado	Clasificación: Público

- Entrega de Saldos y Movimientos
- Activación e Inactivación de Cuentas
- Pago de Crédito
- Desembolso

- El Analista de Gestión de Créditos es el responsable de liderar el otorgamiento de los ajustes razonables a la persona con discapacidad, de acuerdo al plazo que haya sido consensuado con la persona, cuando se presenten las siguientes operaciones:

- Solicitud y Evaluación de Créditos

IX. CLASIFICACIÓN DE LAS FALTAS

1. No brindar atención preferente a las personas protegidas por la Ley en los lugares de atención al público de Caja Centro.
2. Omitir consignar en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la Ley.
3. No emitir directivas para el adecuado cumplimiento de la Ley u omitir publicarlas en el portal electrónico.
4. No adecuar la infraestructura arquitectónica a lo previsto en la Ley.
5. No implementar un mecanismo de presentación de quejas contra los incumplimientos a lo previsto en la Ley.
6. No llevar un registro de control de las sanciones que se impongan.
7. No exonerar de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los beneficiarios de la presente Ley.
8. Otras que establezca el reglamento.

X. DISPOSICIONES FINALES

1. El Jefe de Desarrollo Humano en coordinación con la Gerencia de Administración y Finanzas, establecerá las sanciones que correspondan, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, en caso de incumplimiento de lo descrito en el presente Manual.
2. El Jefe de Desarrollo Humano en coordinación con el Oficial de Conducta de Mercado, Jefe Central de Operaciones, Jefe de Créditos y Administrador de Agencia, deben mantener capacitados al personal sobre los alcances de la Ley y del Manual.
3. Cualquier aspecto no contemplado en el presente Manual, será resuelto por la Gerencia General.


XI. FORMATOS USADOS

- Formato N° 01 Solicitud de Ajustes Razonables para la Manifestación de la Voluntad de las Personas con Discapacidad para el Pleno Ejercicio de su Capacidad Jurídica.
- Formato N° 02 Declaración Jurada Simple de Encontrarse en Situación de Discapacidad.
- Formato N° 03 Formato de Evaluación de Solicitudes de Otorgamiento de Ajustes Razonables.

XII. ANEXOS

- Anexo N° 01 Pautas para Orientar la Atención a las Personas con Discapacidad.
- Anexo N° 02 Flujograma de Atención Básica.
- Anexo N° 03 Flujograma de Atención Especializada.

Vigencia: 21-12-2023	Versión: 3.0	Página: 8 de 15
-------------------------	-----------------	--------------------

	MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		CODIGO: MAN-GCM-002
	Macroproceso: Gestión del Servicio	Proceso: Gestión de Conducta de Mercado	Clasificación: Público

FORMATO N° 01

SOLICITUD DE AJUSTES RAZONABLES PARA LA MANIFESTACIÓN DE LA VOLUNTAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD PARA EL PLENO EJERCICIO DE SU CAPACIDAD JURÍDICA

Datos personales de la persona con discapacidad

Nombres y apellidos:

N° DNI:

Género: Masculino () Femenino () Otro ()

Especifique con qué documento se acredita la situación de discapacidad:

(Marque con una X el documento con el que cuenta)

	Certificado de discapacidad (Especificar número)
	Resolución o carnet de CONADIS (Especificar número)
	Declaración Jurada Simple (Adjuntar documento bajo el formato del Anexo N° 3)

Datos personales del apoyo o persona de confianza (rellenar en caso sea la solicitud sea presentada por un tercero, apoyo o persona de confianza)

Nombres y apellidos:

N° DNI:

Datos de contacto

Celular o teléfono fijo:

Correo electrónico:

Domicilio:

Sobre la solicitud de ajustes razonables

¿Qué servicio o trámite(s) desea realizar?

.....

¿Qué ajuste(s) razonable(s) desea solicitar?

.....

¿Por qué motivo requiere del (los) ajuste(s) solicitado(s) para realizar el servicio o trámite señalado?

Es decir, ¿Qué barrera enfrenta la persona para poder realizar el mismo?


.....

.....

Fecha

Nota importante: Autorizo la notificación al correo electrónico y/o celular para las comunicaciones y/o actos que correspondan.

Vigencia: 21-12-2023	Versión: 3.0	Página: 9 de 15
-------------------------	-----------------	--------------------

	MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		CODIGO: MAN-GCM-002
	Macroproceso: Gestión del Servicio	Proceso: Gestión de Conducta de Mercado	Clasificación: Público

FORMATO N° 02

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE ENCONTRARSE EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

Siendo este un requisito para presentar la solicitud de otorgamiento de ajustes razonables, yo,....., con DNI N°....., declaro bajo juramento que:

Me encuentro en situación de discapacidad, por presentar limitaciones permanentes para... (Marque con una X la(s) limitación(es) que presenta)


	Moverse o caminar, para usar brazos o piernas
	Ver, aun usando anteojos.
	Hablar o comunicarse, aun usando la lengua de señas u otro.
	Oír, aun usando audífonos.
	Entender o aprender (concentrarse y recordar).
	Relacionarse con los demás, por sus pensamientos, sentimientos, emociones o conductas.

Otro (Especificar)

Asimismo, declaro tener pleno conocimiento de las sanciones penales, civiles y/o administrativas a las que estaría sujeto en caso de falsedad en la presente declaración.

Fecha

.....
Firma y/o Huella

	MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		CODIGO: MAN-GCM-002
	Macroproceso: Gestión del Servicio	Proceso: Gestión de Conducta de Mercado	Clasificación: Público

FORMATO N° 03

FORMATO DE EVALUACIÓN DE SOLICITUDES DE OTORGAMIENTO DE AJUSTES RAZONABLES

La entidad debe presentar la siguiente información, en caso se haya determinado que los ajustes razonables suponen una carga desproporcionada o indebida y que no existen otras alternativas a implementarse.

1. Nombres y apellidos de la persona con discapacidad:

.....

2. Trámite o servicio a realizar:

3. Barreras identificadas:

4. Razones según las cuales la entidad sustenta que los ajustes razonables solicitados constituyen una carga desproporcionada o indebida:

Criterio de evaluación	Evaluación (Sí / No)	Sustento
¿El motivo señalado por la persona le impide manifestar su voluntad en el trámite que desea realizar? Es decir, ¿Se requiere un ajuste razonable para eliminar la barrera que enfrenta la persona?		
¿El ajuste razonable elimina la barrera que enfrenta la persona o resuelve su necesidad? Es decir, ¿es eficaz en la eliminación de la barrera?		
De acuerdo a la barrera que enfrenta la persona, ¿Existen otras alternativas al ajuste razonable solicitado? O sea, ¿El ajuste razonable solicitado no es la única alternativa para que la persona pueda manifestar su voluntad en la realización del trámite?		
¿El otorgamiento del ajuste razonable configura un gasto presupuestal que impide o limita la provisión de servicios a otras personas? (Que no se haya programado el presupuesto para otorgar ajustes razonables no justifica la denegación de la solicitud bajo este criterio).		


5. Ajustes razonables propuestos por la entidad de manera alternativa

Luego de haber evaluado el(los) ajuste(s) razonable(s) solicitado(s), y en caso configuren una carga desproporcionada o indebida, se presentan otras alternativas propuestas por la entidad para que la persona con discapacidad pueda manifestar su voluntad en el servicio o trámite que desea realizar.

N°	Ajustes razonables alternativos	Plazo de otorgamiento (fecha y hora)

Es importante mencionar que, si después del diálogo no se llegó a un consenso respecto del ajuste razonable y el plazo de otorgamiento, la persona solicitante puede presentar un reclamo en el Libro de Reclamaciones de la entidad.

Vigencia: 21-12-2023	Versión: 3.0	Página: 11 de 15
-------------------------	-----------------	---------------------

	MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		CODIGO: MAN-GCM-002
	Macroproceso: Gestión del Servicio	Proceso: Gestión de Conducta de Mercado	Clasificación: Público

**ANEXO N° 01
PAUTAS PARA ORIENTAR LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

1. CONSIDERACIONES GENERALES

El Oficial de Conducta de Mercado o Jefe central de Operaciones o Analista de Gestión de Créditos se encuentra a cargo de la atención de las solicitudes de ajustes razonables, debe considerar lo siguiente:

- Recordar que la atención a la persona con discapacidad inicia desde su ingreso a la entidad.
- Asegurar que el espacio donde se atiende a la persona con discapacidad cumple con las condiciones de accesibilidad arquitectónica.
- Identificarse antes de empezar cualquier diálogo con la persona con discapacidad, preguntarle su nombre, y preguntarle qué trámite desea realizar, a fin de crear un clima confiable.
- Durante la interacción con la persona con discapacidad, enfocarse en la persona y no en la discapacidad. Es importante que se atiende directamente a la persona con discapacidad, es decir, hablarle a ella, no a su acompañante, su apoyo o persona de confianza.
- Indicarle la ubicación o acompañar a la persona con discapacidad a donde realizar su solicitud de ajustes razonables, en caso lo requiera.
- Consultarle a la persona con discapacidad si requiere asistencia para realizar su solicitud de ajuste razonable.
- Explicarle a la persona con discapacidad en qué consiste la atención de solicitudes de ajustes razonables y la manifestación de voluntad.
- Recordar 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 realizar su solicitud de ajustes razonables.
- Respetar el ritmo de interacción de la persona con discapacidad, otorgando el tiempo que se requiera para asegurar una comunicación en la que resulte clara la manifestación de la voluntad de quien solicita los ajustes razonables.
- Cuando se presenten observaciones en la solicitud de ajustes razonables, corregirlas con la persona con discapacidad o, de ser el caso, con su apoyo o persona de confianza, y, finalmente, explicarles los pasos siguientes a su solicitud.
- Agradecer cordialmente a la persona con discapacidad su visita a la entidad y despedirse respetuosamente, indicando los canales de atención que se posean (correo electrónico, números de teléfonos, página web, etc.) para cualquier consulta adicional.

2. CONSIDERACIONES POR TIPO DE DISCAPACIDAD


2.1. DISCAPACIDAD FÍSICA

- Preguntar a la persona usuaria de algún dispositivo de apoyo o silla de ruedas si requiere asistencia para el ingreso y desplazamiento en la entidad. En caso se desconozca el manejo de los mismos, consultarle cómo asistirlo de la mejor manera.
- Al hablar con una persona usuaria de silla de ruedas, cuando sea posible, ubicarse de frente y a su misma altura.
- Evitar colgar objetos o apoyarse sobre la silla de ruedas ya que es parte del espacio corporal de la persona.
- Acompañar a la persona que camina despacio o utiliza algún dispositivo de apoyo, ajustando el ritmo de caminata a la suya.

2.2. DISCAPACIDAD AUDITIVA

- Consultarle a la persona con discapacidad el tipo de comunicación que prefiere utilizar como, por ejemplo, la lengua de señas peruana, el lenguaje escrito, la lectura de labios, etc.
- 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,

Vigencia: 21-12-2023	Versión: 3.0	Página: 12 de 15
-------------------------	-----------------	---------------------

	MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		CODIGO: MAN-GCM-002
	Macroproceso: Gestión del Servicio	Proceso: Gestión de Conducta de Mercado	Clasificación: Público

garantizando que la persona sepa que se dirige a ella y comprenda la información. Cuando la persona no la comprenda, repetírsela o emplear otras formas para su entendimiento.

- Cuando la persona con discapacidad prefiera apoyarse en la lectura de labios, hablar de forma clara, pausada, siempre cara a cara, nunca de espaldas.
- Cuando sea necesario, contar con apoyos visuales en la atención de las personas con discapacidad durante la atención de ajustes razonables.
- Cuando sea necesario, apoyarse con gestos o escritura de palabras para comunicarse con la persona con discapacidad.
- Cuando se desee llamar la atención de la persona con discapacidad, realizarle gestos visuales.

2.3. DISCAPACIDAD VISUAL

- Cuando se oriente a las personas con discapacidad espacialmente, ser descriptivos usando, por ejemplo, adverbios como izquierda, derecha, arriba, abajo u otros.
- Cuando la persona con discapacidad requiera realizar una firma, pregúntele si requiere apoyo y cómo se lo puede brindar.
- Realizar explicaciones verbales descriptivas para ayudarle a comprender la información.
- 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.
- Advertirle a la persona con discapacidad de posibles obstáculos presentes en el camino, así como de las escaleras, subidas o bajadas.
- Cuando se deje de atender a la persona con discapacidad, hacérselo saber.

2.4. DISCAPACIDAD INTELLECTUAL

- Dejar que la persona con discapacidad se desenvuelva autónomamente.
- Utilizar un lenguaje sencillo, comprensivo, sin ambigüedades, evitando confusiones, chistes o dobles sentidos. No obstante, cuando la persona lo prefiera, usar un lenguaje técnico para la comunicación.
- Responder las preguntas que tenga la persona con discapacidad para asegurar que ha comprendido el mensaje.
- Consultarle a la persona con discapacidad si comprendió claramente la información o si requiere que se le repita.
- Asistir a la persona con discapacidad para que puedan culminar sus ideas o mensajes.
- Considerar los gestos o movimientos involuntarios de las personas para interpretar sus respuestas durante su atención.
- Reducir, en la medida de lo posible, la estimulación sensorial (ruidos intensos, exclamaciones, elementos visuales, entre otros) y las interrupciones.
- Considerar que las personas con discapacidad pueden tener dificultades para centrar su atención e interesarse en objetos o situaciones que podrían pasar desapercibidas para las personas sin discapacidad.

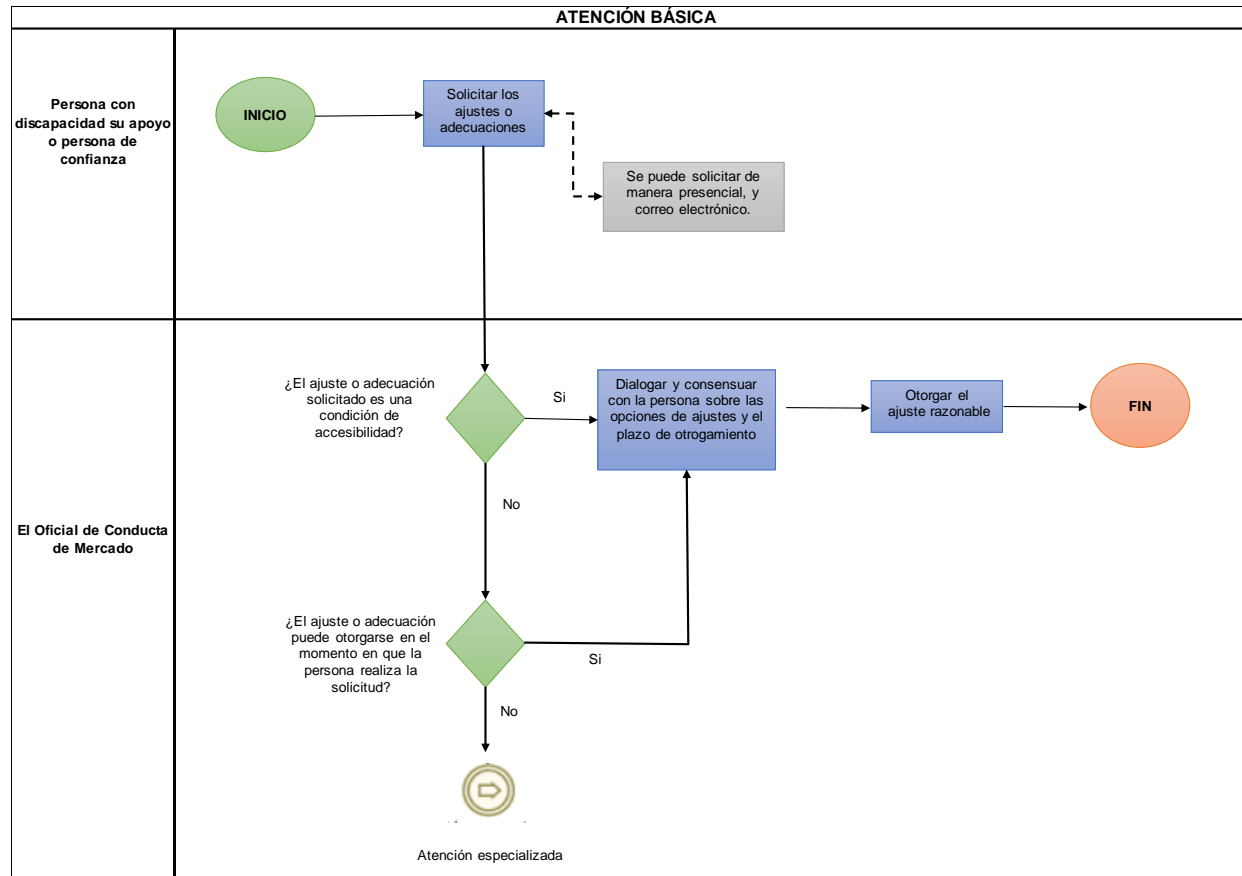
2.5. DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL


- Dirigirse a la persona de forma natural y con respeto.
- Respetar el tiempo que requiera la persona con discapacidad para expresar sus ideas.
- Evitar el uso de ironías, bromas o dobles sentidos, ya que para las personas con discapacidad puede dificultar su comprensión.
- Reducir, en la medida de lo posible, la estimulación sensorial (ruidos intensos, exclamaciones, elementos visuales, entre otros) y las interrupciones.
- Considerar que las personas con discapacidad pueden tener dificultades para centrar su atención e interesarse en objetos o situaciones que podrían pasar desapercibidas para las personas sin discapacidad.

Vigencia: 21-12-2023	Versión: 3.0	Página: 13 de 15
-------------------------	-----------------	---------------------

MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		CODIGO: MAN-GCM-002
Macroproceso: Gestión del Servicio	Proceso: Gestión de Conducta de Mercado	Clasificación: Público

**ANEXO N° 02
FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN BÁSICA**



	MANUAL DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		CODIGO: MAN-GCM-002
	Macroproceso: Gestión del Servicio	Proceso: Gestión de Conducta de Mercado	Clasificación: Público

**ANEXO N° 03
FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA**

