



## **PROTOCOLO DE ATENCIÓN A USUARIOS CON DISCAPACIDAD**

**29/05/2025**

## ÍNDICE

<b>I. OBJETIVO</b>	<b>3</b>
<b>II. ALCANCE</b>	<b>3</b>
<b>III. PAUTAS PARA ORIENTAR LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	<b>3</b>
1. Consideraciones generales	3
2. Consideraciones por situación de discapacidad	4
3. Atención preferencial	6
4. Recomendaciones para atención a personas de talla baja	6
<b>IV. ANEXOS</b>	<b>7</b>
ANEXO 1: USO DE TÉRMINOS Y EXPRESIONES INCLUSIVAS, DE ACUERDO CON LA GUÍA PARA EL TRATO ADECUADO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD (CONADIS)	7

## **I. OBJETIVO**

La presente normativa tiene como objetivo describir los lineamientos y procedimientos que deberán seguirse para la correcta atención de personas con discapacidad y personas beneficiarias de la atención preferencial en las oficinas de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A., en adelante “la Caja”, asegurando el cumplimiento de las normas legales aplicables.

## **II. ALCANCE**

- Personal de las oficinas de la Caja en el ámbito nacional: Jefes y Supervisores de oficina, Asesores de Servicio, Senior y Junior, Asesores de Productos Financieros (APF) y Jefes Regionales.
- Áreas internas.

## **III. PAUTAS PARA ORIENTAR LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

### **1. Consideraciones generales**

- 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 situación de discapacidad**

### DISCAPACIDAD FÍSICA

- Preguntar a la persona usuaria de algún dispositivo de apoyo como la silla de ruedas en caso requiera asistencia para el ingreso y desplazamiento en la entidad. En caso se desconozca el manejo del dispositivo de apoyo, 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.

### DISCAPACIDAD AUDITIVA

- Consultarle a la persona con discapacidad el tipo de comunicación que prefiere utilizar como, por ejemplo, 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, garantizando que la persona sepa que se dirige a ella y comprenda la información. Cuando la persona no comprenda la información, 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 una seña discreta para que te vea, en su defecto, un ligero toque en el hombro.

### DISCAPACIDAD VISUAL

- Cuando se oriente a las personas con discapacidad visual, ser descriptivos usando, por ejemplo, adverbios como izquierda, derecha, arriba, abajo u otros que permitan una adecuada orientación espacial.
- 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 la persona sea asistida por un perro-guía, se debe evitar interactuar con el animal (hablar o contactar físicamente con él), ya que se debe entender que se trata de un elemento de ayuda para esa persona y que es ella quien atiende y gestiona

su conducta. En los desplazamientos o paradas, se recomienda posicionarse en el lado contrario al que ocupa el perro-guía.

- Cuando se deje de atender a la persona con discapacidad, hacérselo saber.

#### DISCAPACIDAD INTELECTUAL

- 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 pueda 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.

#### DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL

- Dirigirse a la persona de forma natural y con respeto.
- Extender un trato adecuado, considerando su edad cronológica y evitando la infantilización, a modo de recibir con respeto sus opiniones y puntos de vista.
- Tener paciencia y entender que le puede tomar más tiempo expresar sus ideas.
- Responder a sus preguntas, con empatía y entendiendo los alcances de la inquietud. Ante alguna duda, se recomienda volver a explicar la situación, empleando un lenguaje más sencillo.
- Evitar el uso de ironías, bromas o dobles sentidos, dado que pueden ser difíciles de comprender.
- Reducir, en la medida de lo posible, la estimulación sensorial (ya sea por ruidos intensos, por exclamaciones de asesores o clientes/usuarios, por visuales, entre otros) y las interrupciones que puedan afectar los esfuerzos para lograr el trato adecuado.

#### DISCAPACIDAD AUDITIVA Y VISUAL SIMULTÁNEA (SORDOCEGUERA)

- Verificar si la persona cuenta con capacidad auditiva o visual que permita la comunicación.
- En caso la persona cuente con capacidad auditiva, hablar firme, clara y pausadamente.
- En caso la persona cuente con capacidad visual, mantener el rostro visible para la lectura labial o escribir en letra grande las palabras o frases cortas con las cuales desee expresarse.

- Si la persona no cuenta con capacidad visual y/o auditiva, consultarle por el tipo de comunicación que prefiere utilizar como, por ejemplo, el lenguaje escrito, la lectura de labios, etc.
- Cuando se busque captar la atención de la persona con discapacidad, se puede tocar suavemente su mano u hombro. Trate de anticipar con algún objeto la acción que vaya a desarrollar (por ejemplo, para comunicarse: la mano sobre su mano; para firmar: mostrar lápiz y papel y realizar gesto de firma, entre otras).
- Al desplazarse, sitúese un paso adelante de la persona con discapacidad y ofrézcale su brazo para que la/lo tome por encima del codo o en el hombro, y pueda seguir sus señales y advertencias necesarias para indicarle que hay que subir o bajar escaleras, cruzar una puerta o una calle, etc. Evitar que la persona con sordoceguera se coloque delante.
- Evitar obstáculos que crean ambientes con riesgos y mantener un entorno ordenado. Por ejemplo, evitar puertas semi abiertas, objetos fuera de su sitio, señal de piso mojado, etc.
- Cuando la persona sea asistida por un perro-guía, se debe evitar interactuar con el animal (hablar o contactar físicamente con él), ya que se debe entender que se trata de un elemento de ayuda para esa persona y que es ella quien atiende y gestiona su conducta. En los desplazamientos o paradas, se recomienda posicionarse en el lado contrario al que ocupa el perro-guía.
- Cuando se deje de atender a la persona, hacérselo saber a través de la forma comunicacional utilizada previamente.

### **3. Atención preferencial**

- i. El personal de las oficinas debe brindar atención preferente sin excepción a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y las personas con discapacidad.

**La atención preferente significa exonerar de turno de espera a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y las personas con discapacidad.**

- ii. Si el cliente o usuario manifiesta que no se ha cumplido con la atención preferencial, puede presentar su queja conforme la normativa interna de la Caja.

### **4. Recomendaciones para atención a personas de talla baja**

En caso de que los módulos de la Red de Agencia limiten la atención idónea para las personas de talla baja, se recomienda al personal de atención facilitar el acceso a la información al cliente a través de los medios puestos a disposición, a fin de otorgarle comodidad en su experiencia y accesibilidad a nuestros canales.

#### IV. ANEXOS

##### **ANEXO 1: USO DE TÉRMINOS Y EXPRESIONES INCLUSIVAS, DE ACUERDO CON LA GUÍA PARA EL TRATO ADECUADO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD (CONADIS)**

<b>Expresión incorrecta</b>	<b>Expresión correcta</b>
Discapitado Incapacitado Deficiente Persona con habilidades diferentes Persona con necesidades especiales Anormal Enfermito	Persona con discapacidad o mejor llamarlos por su nombre
Sufre discapacidad Afectado por una discapacidad Víctima de una discapacidad Padece discapacidad	Se encuentra en situación de discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja
Ciego Cieguito	Persona con discapacidad visual
Semi vidente Corto de vista	Persona con baja visión
Sordito Mudo Sordomudo	Persona con discapacidad auditiva Persona sorda
Medio sordo	Persona con baja audición Persona hipoacúsica
Inválido Minusválido Lisiado Paralítico	Persona con discapacidad física
Confinado a una silla de ruedas Postrado en una silla de ruedas Relegado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida

Mongolito Mongólico Retardado Retrasado mental Angelito	Persona con discapacidad intelectual
Insano Demente Loco Trastornado Esquizofrénico Maniaco Depresivo Bipolar	Persona con discapacidad psicosocial
Sordito y ciego Sordociego Sordociego	Persona con sordoceguera Persona sordociega