

Municipalidad Provincial
Huancavelica

**“PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN
PREFERENCIAL DE LAS PERSONAS
USUARIAS CON DISCAPACIDAD DE LA
DEFENSORÍA MUNICIPAL DE LA NIÑA, NIÑO
Y ADOLESCENTE (DEMUNA) DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
HUANCAVELICA”**

**GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
SUB GERENCIA DE RACIONALIZACION, ESTADÍSTICA
E INFORMÁTICA**

2026





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA

SUB GERENCIA SECRETARIA GENERAL Y GESTION

RESOLUCIÓN GERENCIAL N° 274-2026-GM/MPH

Huancavelica, 10 de setiembre 2026

VISTO:

El Informe N° 173-2026-GPP/MPH., de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, quien remite la propuesta de "PROTOCOLO PARA LA ATENCION PREFERENCIAL DE LAS PERSONAS USUARIAS CON DISCAPACIDAD DE LA DEFENSORIA MUNICIPAL DE LA NIÑA, NIÑO Y ADOLESCENTE (DEMUNA) DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA", para su aprobación correspondiente, vía acto resolutivo.

CONSIDERANDO:

Que, las municipalidades son organismos de gobierno local con personería jurídica de derecho público, tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, conforme lo establece el artículo 194° de la Constitución Política del Estado, concordante con la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades. La autonomía que la Constitución establece para las municipalidades, radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, el artículo VIII del Título Preliminar de la Ley N° 27972, establece que "Los gobiernos locales están sujetos a las leyes y disposiciones que, de manera general y de conformidad con la Constitución Política del Perú, regulan las actividades funcionamiento del Sector Público, así como a las normas técnicas referidas a los servicios y bienes públicos y a los sistemas administrativos del Estado que por naturaleza son de observancia y cumplimiento obligatorio";

Que, el artículo 4° de la Constitución Política del Perú establece que la comunidad y el Estado protegen especialmente al niño, al adolescente, a la madre y al anciano en situación de abandono;

Que, la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, establece el marco legal para la protección, atención y promoción de los derechos de las personas con discapacidad, garantizando su desarrollo e inclusión plena en la sociedad, bajo un enfoque de accesibilidad universal y atención preferencial;

Que, la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferencial a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores y con discapacidad en los lugares de atención al público, y sus modificatorias, obliga a las instituciones públicas a brindar una atención ágil y prioritaria a dichos sectores vulnerables;

Que, el Decreto Legislativo N° 1297, Decreto Legislativo para la protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos, y su reglamento, regulan el rol de las DEMUNA como servicios locales encargados de proteger y restituir los derechos de la niñez y adolescencia;

Que, mediante Oficio N° 000745-2026-CG/OC0396, el Órgano de Control Interno, remitió la observación formulada por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, relacionado con el servicio que brinda la defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA) en la que se advierte, que el área no se encuentra ubicada en un espacio que facilite el acceso de las personas usuarias, considerando la atención preferencial que corresponde brindar o cuente con un protocolo para dicha atención;

Que, al respecto a través del Memorando N° 373-2026-GM/MPH., el Despacho de Gerencia Municipal, dispone al Responsable de la DEMUNA, elaborar, aprobar e implementar un Protocolo de Atención Preferencial para las personas usuarias de la DEMUNA, el cual deberá establecer los lineamientos y procedimientos para garantizar una atención oportuna, prioritaria, accesible y con enfoque de protección, conforme a la normativa aplicable. Asimismo, deberá remitir la documentación que sustente las acciones adoptadas para su implementación. (...);

Que, mediante Informe N° 004-2026-DEMUNA-SGPVysC-GDS-MPH/JPA., la Defensora de Niños, Niñas y Adolescentes - DEMUNA - HVCA, remite el proyecto de "PROTOCOLO PARA LA ATENCION PREFERENCIAL DE LAS PERSONAS USUARIAS CON DISCAPACIDAD DE LA DEFENSORIA MUNICIPAL DE LA NIÑA, NIÑO Y ADOLESCENTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA", para su aprobación, a fin de establecer lineamientos y procedimientos que garanticen una atención oportuna, prioritaria y accesible a las personas con discapacidad y/o habilidades especiales, que requieran de los servicios que brinda la Defensoría Municipal de Niñas, Niños y adolescentes DEMUNA;

Que, mediante Informe N° 045-2026-DEMUNA-SGPVysC-GDS/MPH., el Responsable de la DEMUNA, solicita aprobación del "PROTOCOLO PARA LA ATENCION PREFERENCIAL DE LAS PERSONAS USUARIAS CON DISCAPACIDAD DE LA DEFENSORIA MUNICIPAL DE LA NIÑA, NIÑO Y ADOLESCENTE (DEMUNA) DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA";

Que, mediante Informe N° 106-2026-SGREI-GPP/MPH., el Sub Gerente de Racionalización, Estadística e Informática, remite la propuesta de "PROTOCOLO PARA LA ATENCION PREFERENCIAL DE LAS PERSONAS USUARIAS CON DISCAPACIDAD DE LA DEFENSORIA MUNICIPAL DE LA NIÑA, NIÑO Y ADOLESCENTE (DEMUNA) DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA", el mismo que fue revisada, habiendo efectuado las precisiones y correcciones de forma necesaria, con la finalidad de mejorar su coherencia, estructura y presentación, sin alterar su finalidad ni contenido sustancial; en ese sentido, se remite la propuesta para su aprobación;



Que, mediante el documento del visto, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, propone la aprobación del "PROTOCOLO PARA LA ATENCION PREFERENCIAL DE LAS PERSONAS USUARIAS CON DISCAPACIDAD DE LA DEFENSORIA MUNICIPAL DE LA NIÑA, NIÑO Y ADOLESCENTE (DEMUNA) DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA", el cual tiene por objeto establecer pautas para la atención preferencial, digna accesible, segura y no discriminatoria de las personas con discapacidad que acuden a la Defensoría Municipal de la Niña, Niño y Adolescente, garantizando su participación efectiva, el respeto de su autonomía y capacidad jurídica, así como el acceso al servicio en igualdad de condiciones; en ese sentido, resulta procedente emitir el acto administrativo de aprobación correspondiente;

Estando a lo expuesto, en atención a los documentos de vistos y de conformidad a la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, a la Resolución de Alcaldía N° 195-2026-AL/MPH y a los Instrumentos de Gestión vigente, con visación de la Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, Sub Gerencia de Racionalización, Estadística e Informática y Oficina DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Huancavelica;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. - APROBAR el "PROTOCOLO PARA LA ATENCION PREFERENCIAL DE LAS PERSONAS USUARIAS CON DISCAPACIDAD DE LA DEFENSORIA MUNICIPAL DE LA NIÑA, NIÑO Y ADOLESCENTE (DEMUNA) DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA", en mérito a los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución, el mismo que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo Segundo. - ENCARGAR a la Gerencia de Desarrollo Social, Sub Gerencia de Participación Vecinal y Seguridad Ciudadana, y Oficina de DEMUNA el fiel cumplimiento, implementación y difusión del protocolo aprobado en el artículo precedente.

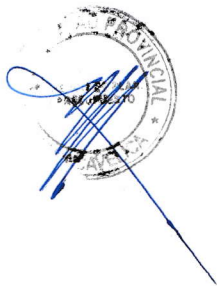
Regístrese, comuníquese y cúmplase.

Distribución:
Gerencia Municipal.
Gerencia de Desarrollo Social.
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.
Sub Gerencia de Racionalización, Estadística e I.
Unidad de Informática.
DEMUNA.
Archivo.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
HUANCAMELICA

Abog. Héctor Javier Riveros Carhuapoma
GERENTE MUNICIPAL





PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL DE LAS PERSONAS USUARIAS CON DISCAPACIDAD DE LA DEFENSORÍA MUNICIPAL DE LA NIÑA, NIÑO Y ADOLESCENTE (DEMUNA) DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA

I. OBJETIVO

Establecer pautas para la atención preferencial, digna, accesible, segura y no discriminatoria de las personas con discapacidad que acuden a la Defensoría Municipal de la Niña, Niño y Adolescente (DEMUNA), garantizando su participación efectiva, el respeto de su autonomía y capacidad jurídica, así como el acceso al servicio en igualdad de condiciones.

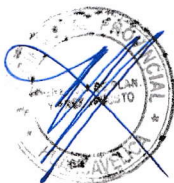
Asimismo, evitar que la ubicación física de las oficinas, las barreras de comunicación, información o actitud constituyan impedimentos para el ejercicio de los derechos de las personas usuarias con discapacidad.

II. FINALIDAD

Garantizar una atención centrada en la persona, mediante medidas de accesibilidad, apoyos y ajustes razonables que correspondan a las necesidades concretas de cada usuario/a, especialmente cuando se trate de niñas, niños y adolescentes con discapacidad.

III. BASE LEGAL

- 3.1. Constitución Política del Perú.
- 3.2. Convención sobre los Derechos del Niño.
- 3.3. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, aprobados mediante Resolución Legislativa N.º 29127 y ratificados mediante Decreto Supremo N.º 073-2007-RE.
- 3.4. Ley N.º 27337, Ley que aprueba el Nuevo Código de los Niños y Adolescentes, y sus modificatorias.
- 3.5. Ley N.º 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.



- 3.6. Ley N.º 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, y sus modificatorias.
- 3.7. Decreto Legislativo N.º 1297 y sus modificatorias, cuando resulte aplicable a las funciones de la DEMUNA.
- 3.8. Decreto Legislativo N.º 1384, Decreto Legislativo que reconoce y regula la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones.
- 3.9. Decreto Supremo N.º 002-2014-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N.º 29973, y sus modificatorias.
- 3.10. Decreto Supremo N.º 005-2019-MIMP, que aprueba el Reglamento del Servicio de las Defensorías de la Niña, Niño y Adolescente, y sus modificatorias.
- 3.11. Decreto Supremo N.º 007-2021-MIMP, que aprueba la Política Nacional Multisectorial en Discapacidad para el Desarrollo al 2030.
- 3.12. Decreto Supremo N.º 016-2019-MIMP, 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.
- 3.13. Resolución Ministerial N.º 347-2021-MIMP, que aprueba el Protocolo para otorgar ajustes razonables a las personas con discapacidad para la manifestación de su voluntad en actos que produzcan efectos jurídicos.
- 3.14. Demás normas y disposiciones vigentes que resulten aplicables a la atención de personas con discapacidad y al funcionamiento de la DEMUNA.

IV. ALCANCE

El presente Protocolo es de aplicación al personal de la Defensoría Municipal de la Niña, Niño y Adolescente (DEMUNA) que participe en la recepción, orientación, atención, conciliación, defensa, seguimiento y/o derivación de casos.



PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL DE LAS PERSONAS USUARIAS CON DISCAPACIDAD DE LA DEFENSORÍA MUNICIPAL DE LA NIÑA, NIÑO Y ADOLESCENTE (DEMUNA) DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA



También resulta aplicable, en lo que corresponda, a los servidores/as de la Municipalidad Provincial de Huancavelica que intervengan en el primer contacto o faciliten el acceso de las personas usuarias con discapacidad al servicio de la DEMUNA.

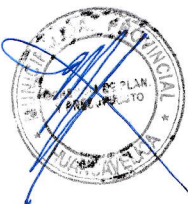
Las disposiciones del presente Protocolo no modifican las competencias, requisitos ni procedimientos establecidos por las normas que regulan el servicio de la DEMUNA.



V. RESPONSABILIDADES

5.1. De la unidad orgánica responsable de la DEMUNA

- Velar por el cumplimiento del presente Protocolo.
- Promover que el servicio cuente con condiciones adecuadas de accesibilidad física, comunicacional y de información.
- Coordinar las acciones necesarias para la capacitación y sensibilización del personal.
- Promover la disponibilidad de medios, apoyos y ajustes razonables que resulten necesarios.
- Supervisar la aplicación uniforme de las pautas de atención.



5.2. De la DEMUNA

- Aplicar las disposiciones del presente Protocolo durante la atención.
- Identificar las barreras que dificulten el acceso o participación de la persona con discapacidad y adoptar las medidas que correspondan.
- Brindar información clara y accesible sobre la atención.
- Respetar la autonomía, voluntad, preferencias y capacidad jurídica de la persona.
- Registrar la atención conforme a los instrumentos institucionales vigentes.
- Realizar las coordinaciones o derivaciones que correspondan dentro de sus competencias.





5.3. Del personal municipal que intervenga en el primer contacto

- Brindar trato digno, respetuoso y no discriminatorio.
- Comunicar oportunamente a la DEMUNA cuando una persona con discapacidad requiera apoyo para acceder al servicio.
- Facilitar una alternativa de atención cuando la ubicación física constituya una barrera.
- No exigir la presencia de un acompañante como condición general para la atención.

VI. DEFINICIONES Y/O SIGLAS

6.1. Definiciones

- **Accesibilidad:** Condición que permite a las personas con discapacidad acceder y utilizar los entornos, servicios, información y comunicaciones en igualdad de condiciones con las demás.
- **Ajustes razonables:** Modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida y que se requieran en un caso particular para garantizar el ejercicio de derechos en igualdad de condiciones.
- **Apoyos:** Formas de asistencia que una persona puede requerir para facilitar la comunicación, comprensión, manifestación y ejecución de sus decisiones, respetando su voluntad y preferencias.
- **Enfoque basado en derechos humanos:** Perspectiva que reconoce a las personas como titulares de derechos y orienta la actuación del Estado hacia su respeto, protección y garantía.
- **Enfoque de género:** Perspectiva que permite identificar y abordar desigualdades y relaciones de poder que generan discriminación.
- **Enfoque de interculturalidad:** Perspectiva que reconoce y respeta la diversidad cultural y lingüística en la prestación de los servicios.



- **Enfoque de interseccionalidad:** Perspectiva que reconoce la interacción de distintos factores que pueden generar discriminación o vulnerabilidad.
- **Enfoque multisectorial:** Perspectiva que promueve la articulación entre entidades para brindar respuestas integrales.
- **Persona con discapacidad:** Persona que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con barreras, puede verse impedida en el ejercicio de sus derechos y en su inclusión plena y efectiva.
- **Persona de confianza:** Persona elegida por la persona con discapacidad para acompañarla o asistirle, sin que su presencia implique sustitución automática de la voluntad de la persona usuaria.
- **Atención preferencial:** Atención que incorpora medidas necesarias para garantizar el acceso oportuno y efectivo de la persona con discapacidad al servicio, sin discriminación.

6.2. Siglas

CONADIS: Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad.

DEMUNA: Defensoría Municipal de la Niña, Niño y Adolescente.

MIMP: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.



VII. DISPOSICIONES GENERALES

7.1. Principios orientadores

La atención a las personas con discapacidad se desarrolla bajo los siguientes principios:

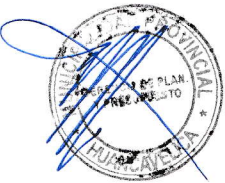
- Respeto de la dignidad humana, autonomía y capacidad jurídica.
- Igualdad y no discriminación.
- Participación e inclusión plena y efectiva.



VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

8.1. Atención a personas con discapacidad

- a) La atención se inicia desde el ingreso o primer contacto de la persona con la Municipalidad o la DEMUNA.
- b) Cuando una persona manifieste que no puede acceder al ambiente donde funciona la DEMUNA por la existencia de escaleras u otra barrera, el personal municipal deberá comunicar inmediatamente a la DEMUNA.
- c) Recibido el aviso, el personal de la DEMUNA deberá adoptar una alternativa accesible para brindar la atención, evitando que la persona tenga que superar la barrera física.
- d) El espacio donde se atiende debe procurar condiciones de privacidad, confidencialidad, comodidad y seguridad.
- e) El personal deberá dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no exclusivamente a su acompañante.
- f) Se deberá consultar si requiere asistencia para acceder, desplazarse, comunicarse o comprender la información.
- g) Se deberá explicar de manera clara en qué consiste la atención y qué actuaciones puede realizar la DEMUNA.
- h) No es requisito general que la persona con discapacidad acuda acompañada de una tercera persona para acceder al servicio.
- i) Cuando intervenga una persona de confianza o apoyo, deberá respetarse la participación directa de la persona con discapacidad.
- j) Se otorgarán los ajustes razonables que correspondan cuando sean necesarios para garantizar el acceso y ejercicio de derechos.
- k) Se respetará el ritmo de interacción de la persona, otorgando el tiempo necesario para una comunicación adecuada.





8.1.1. Atención a personas con discapacidad física o motriz

- Al hablar con una persona en silla de ruedas, cuando sea posible, ubicarse de frente y a una altura adecuada para la comunicación.
- No colocar objetos sobre la silla de ruedas ni apoyarse en ella, pues forma parte del espacio personal de la persona.
- No tocar, mover ni retirar muletas, andadores, bastones u otros dispositivos sin consentimiento.
- Cuando la persona requiera acompañamiento, ajustar el ritmo de desplazamiento al suyo.
- No jalar, empujar ni tomar de los brazos a la persona, salvo que lo solicite o exista una situación de emergencia.
- No trasladar una silla de ruedas sin autorización de la persona, salvo una situación de emergencia que requiera proteger su integridad.
- Mantener las rutas de circulación libres de obstáculos.

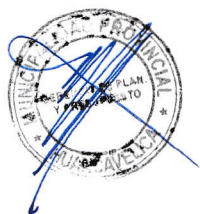
8.1.2. Atención a personas con discapacidad auditiva

- Consultar el medio de comunicación que prefiere utilizar la persona: lengua de señas peruana, lenguaje escrito, lectura labial u otro.
- Dirigirse directamente a la persona, utilizando un tono y volumen adecuados, vocalizando claramente y empleando frases comprensibles.
- Si utiliza lectura labial, hablar de frente, con buena iluminación y evitando cubrir el rostro.
- Cuando sea necesario, utilizar apoyos visuales, escritura u otros medios accesibles.
- Si no se comprende lo que la persona comunica, solicitar que lo repita o que lo escriba; no aparentar comprensión.
- Cuando intervenga un intérprete de lengua de señas peruana, la comunicación debe mantenerse principalmente con la persona usuaria.



- Evitar gestos exagerados o conductas que dificulten la comunicación.
- Los textos escritos deben ser claros, breves y concretos.

8.1.3. Atención a personas con discapacidad visual



- Utilizar indicaciones espaciales claras y descriptivas.
- Preguntar qué apoyo requiere para realizar una firma o revisar un documento.
- Realizar explicaciones verbales descriptivas de la información relevante.
- Consultar si requiere asistencia para caminar o desplazarse y seguir sus indicaciones.
- Advertir sobre obstáculos, escaleras, desniveles, puertas u otros riesgos.
- No jalar del vestuario, brazo o bastón de la persona.
- Informar verbalmente sobre documentos, objetos y ubicación de elementos relevantes.
- Cuando se entregue un documento, informar qué se está entregando y explicar su contenido cuando sea necesario para facilitar una decisión informada.
- No separar ni distraer al perro guía, salvo una situación de emergencia.
- Cuando se requiera guiar a la persona, ofrecer el brazo o antebrazo y permitir que ella determine cómo tomarlo.
- Mantener libres de obstáculos las rutas de circulación.



8.1.4. Atención a personas con discapacidad psicosocial

- Dirigirse a la persona de forma natural, respetuosa y sin estigmatizarla.
- Respetar el tiempo que requiera para expresar sus ideas.
- Evitar ironías, bromas o dobles sentidos cuando puedan dificultar la comprensión.

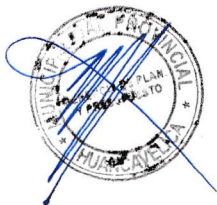


- Reducir, cuando sea posible, ruidos, interrupciones y otros estímulos innecesarios.
- Realizar preguntas claras y concretas.
- Utilizar lenguaje sencillo cuando ello facilite la comprensión.
- Verificar que la persona comprendió la información.
- No presumir incapacidad para decidir por la sola existencia de una discapacidad psicosocial.



8.1.5. Atención a personas con discapacidad intelectual

- Permitir que la persona se desenvuelva autónomamente, brindando apoyo cuando lo requiera.
- Utilizar lenguaje sencillo, comprensivo y sin ambigüedades.
- Dar tiempo suficiente para comprender y responder.
- Preguntar directamente si comprendió la información o si requiere que se repita.
- Apoyar a la persona para que pueda completar sus ideas o mensajes, sin sustituir sus respuestas.
- Considerar sus formas particulares de comunicación y no interpretar automáticamente gestos o movimientos como falta de comprensión.
- Permitir la presencia de una persona de confianza cuando la persona usuaria lo solicite o corresponda.
- Utilizar apoyos visuales, mensajes concretos y ejemplos cuando resulten útiles.
- Evitar cualquier trato infantilizado o de menor calidad.
- Dirigirse nuevamente a la persona para aclarar aquello que no haya comprendido.
- Mantener una comunicación cordial y sencilla tanto con la persona usuaria como con quien la acompañe.



8.2. Ajustes razonables y apoyos

La DEMUNA deberá identificar, conjuntamente con la persona usuaria, las barreras que dificulten su participación y adoptar los ajustes



razonables y apoyos que resulten necesarios, adecuados y proporcionales.

Los ajustes pueden comprender, según el caso, modificación del lugar de atención, tiempo adicional, medios de comunicación accesibles, apoyos visuales, lectura de documentos, intérprete de lengua de señas peruana u otras medidas pertinentes.

La utilización de apoyos o la presencia de una persona de confianza no implica, por sí misma, sustitución de la voluntad de la persona con discapacidad.

8.3. Atención de niñas, niños y adolescentes con discapacidad

Cuando la persona usuaria sea una niña, niño o adolescente con discapacidad, la atención deberá garantizar su derecho a participar y ser escuchada/o, considerando su edad y grado de madurez, y aplicando el principio del interés superior.

La discapacidad no constituye, por sí sola, motivo para excluir a la niña, niño o adolescente de la atención ni para sustituir automáticamente su voluntad.

8.4. Atención cuando la ubicación física de la DEMUNA constituya una barrera

- El personal que reciba a la persona deberá comunicar inmediatamente la situación a la DEMUNA.
- La DEMUNA deberá disponer una alternativa de atención accesible en un ambiente adecuado y, cuando corresponda, adoptar otras medidas que permitan la prestación efectiva del servicio.
- La alternativa de atención debe preservar la privacidad, confidencialidad y seguridad de la persona usuaria.
- Esta medida no debe generar un trato desfavorable ni trasladar a la persona la carga de solucionar la barrera física.



8.5. Registro de la atención a la persona con discapacidad

Posterior a la atención, el/la defensor/a de Niñas, Niños y Adolescentes efectuará el registro en el instrumento institucional vigente, consignando la información necesaria para la atención y seguimiento del caso.

El registro deberá evitar la incorporación de información innecesaria y preservar la confidencialidad.

- Fecha de atención.
- Datos de identificación cuando corresponda y resulte necesario.
- Motivo de la consulta.
- Modalidad de atención.
- Necesidades de accesibilidad, ajustes razonables o apoyos utilizados, cuando corresponda.
- Actuaciones realizadas.
- Derivaciones o coordinaciones efectuadas, cuando correspondan.
- Observaciones estrictamente necesarias para el seguimiento.

8.6. Derivación y articulación

Cuando la necesidad de la persona usuaria exceda las competencias de la DEMUNA, se realizará la coordinación o derivación a la entidad competente, procurando brindar información clara sobre la actuación realizada y evitando derivaciones innecesarias.

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

PRIMERA. - El presente Protocolo constituye una herramienta de orientación para uniformizar la atención preferencial de personas con discapacidad en la DEMUNA y no crea requisitos, tasas ni condiciones adicionales de acceso al servicio.

SEGUNDA.- La aplicación del Protocolo se efectúa sin perjuicio de las competencias y procedimientos establecidos por la normativa vigente que regula a las DEMUNA.



TERCERA.- La unidad responsable deberá promover la capacitación del personal en discapacidad, accesibilidad, ajustes razonables, capacidad jurídica, comunicación accesible y atención de niñas, niños y adolescentes.

CUARTA.- El Protocolo deberá ser revisado y actualizado cuando se produzcan modificaciones en la normativa aplicable, en las funciones de la DEMUNA o cuando la evaluación de su aplicación evidencie la necesidad de ajustes.

QUINTA.- En caso de contradicción entre el presente Protocolo y una norma de mayor jerarquía o posterior, prevalece la norma vigente y corresponde efectuar la adecuación respectiva.

X. DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- El presente Protocolo entra en aplicación a partir de su aprobación mediante el acto administrativo correspondiente.

SEGUNDA.- La unidad responsable de la DEMUNA deberá difundir el presente Protocolo entre el personal que participa en la atención.

TERCERA.- Las disposiciones internas que se opongan al presente Protocolo deberán ser evaluadas y, de corresponder, adecuadas o dejadas sin efecto mediante el procedimiento institucional respectivo.





ANEXO 01.

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL

- ☐ ¿La persona puede acceder físicamente al ambiente de atención?
- ☐ Si existe una barrera física, ¿se habilitó una alternativa accesible?
- ☐ ¿Se preguntó a la persona qué apoyo necesita y cómo prefiere recibirlo?
- ☐ ¿Se está hablando directamente con la persona usuaria?
- ☐ ¿Se respetó su autonomía, voluntad y preferencias?
- ☐ ¿Se otorgaron los ajustes razonables necesarios?
- ☐ ¿La información fue brindada de manera comprensible y accesible?
- ☐ ¿Se verificó que la persona comprendió la información?
- ☐ ¿Se evitó exigir un acompañante como condición de atención?
- ☐ ¿Se protegió la confidencialidad de la información?
- ☐ ¿Se realizó la derivación o coordinación correspondiente cuando el caso excedió las competencias de la DEMUNA?

