

Santiago De Surco, 27 de Julio del 2022

RESOLUCION DIRECCION EJECUTIVA N° D000300-2022-MIDIS/PNAEQW-DE



Resolución de Dirección Ejecutiva

VISTOS:

El Memorando N° D000526-2022-MIDIS/PNAEQW-UA, de la Unidad de Administración; el Memorando N° D002007-2022-MIDIS/PNAEQW-UPPM, de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y el Informe N° D000460-2022-MIDIS/PNAEQW-UAJ, emitido por la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS y normas modificatorias, se crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, (PNAEQW) como Programa Social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), con el propósito de brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado con la comunidad, sostenible y saludable para las/los escolares de las instituciones educativas públicas bajo su cobertura;

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

Que, el literal p) del artículo 17 del Manual de Operaciones (MOP) del PNAEQW aprobado por Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, establece que la Unidad de Administración tiene como una de sus funciones: “p) Proponer y/o actualizar documentos normativos propuestos por las coordinaciones a su cargo relacionados con los Sistemas Administrativos de su competencia, así como de la gestión documentaria y de atención al ciudadano”;

Que, con Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000289-2019-MIDIS/PNAEQW-DE, se aprueba la “Directiva para la Formulación, Modificación y Aprobación de Documentos Normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, la cual establece

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por
BARRIONUEVO ZUNIGA Patricia
Luz FAU 20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.07.2022 15:02:43 -05:00

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por
CANCHOS LOPEZ Felipe Albino
FAU 20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.07.2022 14:33:54 -05:00

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por RAMIREZ
GARRO Jose Aurelio FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.07.2022 14:30:34 -05:00

disposiciones para la formulación, revisión, y aprobación de los documentos normativos que requieren los procesos que llevan a cabo los órganos del PNAEQW;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 027-2021-MIDIS se aprueba la Directiva N° 001-2021-MIDIS, “Directiva para la gestión de comunicaciones accesibles, ajustes razonables a los procesos de gestión interna y trato adecuado de las personas con discapacidad en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y Programas Nacionales adscritos”, cuyo objetivo es establecer acciones que garanticen que la comunicación emitida por los Programas Nacionales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, sean accesibles, a través de los ajustes razonables de la gestión interna, que garanticen equidad e igualdad de condiciones y un trato adecuado a las personas con discapacidad;

Que, el numeral 4.7 de la Directiva citada en el párrafo precedente, indica que los Programas Nacionales del MIDIS, deberán implementar las medidas desarrolladas en esa Directiva, a fin de procurar su estricto cumplimiento;

Que, en atención a lo antes señalado, la Unidad de Administración mediante Memorando N° D000526-2022-MIDIS/PNAEQW-UA, remite el Informe Técnico N° D000007-2022-MIDIS/PNAEQW-UA-CGDAC, a través del cual la Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano de esa Unidad, propone la aprobación del documento normativo denominado “Lineamientos para la atención de personas con discapacidad en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” con código de documento LIN-014-PNAEQW-UA Versión N° 01;

Que, mediante Memorando N° D002007-2022-MIDIS/PNAEQW-UPPM, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, señala que la propuesta se ha formulado de acuerdo a lo dispuesto en la “Directiva para la formulación, modificación y aprobación de documentos normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” y es congruente con las funciones señaladas en el MOP para la Unidad de Administración; por lo que opina en forma favorable, recomendando continuar con el trámite para su aprobación;

Que, la Unidad de Asesoría Jurídica mediante Informe N° D000460-2022-MIDIS/PNAEQW-UAJ, opina que el documento denominado “Lineamientos para la atención de personas con discapacidad en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código de documento LIN-014-PNAEQW-UA, Versión N° 01, presentado por la Unidad de Administración y revisado por la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, no contraviene ni superpone ninguna disposición establecida en la normativa vigente del PNAEQW, por lo que considera viable su aprobación;

Con el visado de la Unidad de Administración, de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y de la Unidad de Asesoría Jurídica;

En uso de las atribuciones establecidas en el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS y sus modificatorias, la Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS y la Resolución Ministerial N° 081- 2019-MIDIS;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR los “Lineamientos para la atención de personas con discapacidad en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” con código de documento LIN-014-PNAEQW-UA, Versión N° 01, que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- ENCARGAR a la Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, la notificación de la presente Resolución y su anexo a las Unidades Territoriales, las Unidades de Asesoramiento, Apoyo y Técnicas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Artículo 3.- DISPONER que la Unidad de Comunicación e Imagen efectúe la publicación de la presente Resolución y su anexo en el Portal Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (www.gob.pe/qaliwarma) y su respectiva difusión.

Regístrese y comuníquese.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Alimentación Escolar
QALI WARMA

LINEAMIENTOS

Código de documento normativo	Versión N°	Total de Páginas	Resolución de aprobación	Fecha de Aprobación
LIN-014-PNAEQW-UA	01	12	Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000300-2022-MIDIS/PNAEQW-DE	27 / 07 / 2022

LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

ELABORADO POR:

Nombres y Apellidos
Jefa/e de la Unidad de Administración

Firma

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por
BARRIONUEVO ZUÑIGA Patricia Luz
FAU 20550154065 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27.07.2022 13:02:46 -05:00

REVISADO POR:

Nombres y Apellidos
Jefa/e de la Unidad de Planeamiento,
Presupuesto y Modernización
Firma

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por CANCHOS
LOPEZ Felipe Albino FAU
20550154065 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27.07.2022 14:21:17 -05:00

REVISADO POR:

Nombres y Apellidos
Jefa/e de la Unidad de Asesoría Jurídica

Firma

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por RAMIREZ
GARRO Jose Aurelio FAU
20550154065 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27.07.2022 13:52:25 -05:00

ÍNDICE

I.	OBJETIVO.....	3
II.	ALCANCE.....	3
III.	BASE NORMATIVA.....	3
IV.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
V.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	4
VI.	ABREVIATURAS Y SIGLAS.....	6
VII.	ORIENTACIONES GENERALES.....	6
VIII.	ACCIONES PRIORITARIAS.....	7
IX.	ANEXOS.....	11

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por
BARRIONUEVO ZUNIGA Patricia
Luz FAU 20560154065 hard
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 27.07.2022 13:03:53 -05:00

I. Objetivo

Establecer los lineamientos que permitan a las/los servidoras/es civiles del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma brindar una atención oportuna, adecuada y preferente a las/los usuarias/os externas/os garantizando así la equidad e igualdad de condiciones a las personas con discapacidad.

II. Alcance

Los presentes lineamientos son de cumplimiento obligatorio por las Unidades Orgánicas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma vinculadas a la orientación y atención al ciudadano.

III. Base Normativa

- 3.1 Constitución Política del Perú.
- 3.2 Protocolo adicional a la convención americana en materia de derechos económicos, sociales y culturales "Protocolo de San Salvador" (Adoptado en San Salvador, El Salvador, el 17 de noviembre de 1988).
- 3.3 Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad. (Adoptado en Guatemala, el 7 de junio de 1999).
- 3.4 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y su Protocolo Facultativo, del 13 de diciembre de 2006.
- 3.5 Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores en lugares de atención al público y su modificatoria.
- 3.6 Ley N° 28530, Ley de promoción de acceso a internet para personas con discapacidad y de adecuación del espacio físico en cabinas públicas de internet, y modificatorias.
- 3.7 Ley N° 29524, Ley que reconoce la sordoceguera como discapacidad única y establece disposiciones para la atención de personas sordociegas.
- 3.8 Ley N° 29535, Ley que otorga el reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana, y modificatorias.
- 3.9 Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, y modificatorias.
- 3.10 Decreto Legislativo N° 1384, Decreto Legislativo que reconoce y regula la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones.
- 3.11 Decreto Supremo N°008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y modificatorias.
- 3.12 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.
- 3.13 Decreto Supremo N° 007-2020-SA, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30947, Ley de Salud Mental.
- 3.14 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.15 Resolución Ministerial N° 027-2021-MIDIS, que aprueba la Directiva N° 001-2021-MIDIS, Directiva para la gestión de comunicaciones accesibles, ajustes razonables a los procesos de gestión interna y trato adecuado de las personas con discapacidad en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y Programas Nacionales adscritos.
- 3.16 Resolución Ministerial N° 347-2021-MIMP, aprueban Protocolo para otorgar ajustes razonables a las personas con discapacidad para la manifestación de su voluntad en actos que produzcan efectos jurídicos.
- 3.17 Clasificación Internacional del Funcionamiento, Discapacidad y Salud (CIF) de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Aprobado el 22 de mayo de 2001.

IV. Documento de Referencia

- 4.1 PRO-002-PNAEQW-UA, Procedimiento de Orientación y Atención a la/el ciudadana/o del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.



Firmado digitalmente por
BARRIONUEVO ZUNIGA Patricia
Luz FAU 20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.07.2022 13:04:52 -05:00

V. Definición de Términos

5.1 Ajustes Razonables

Modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas requeridas en un caso particular que, sin imponer una carga desproporcionada o indebida, sirven para garantizar a la persona con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con los demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

5.2 Derecho a la Accesibilidad

Las personas con discapacidad tienen derecho a acceder, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, los medios de transporte, los servicios, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas, las tecnologías de la información, la comunicación y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales, a fin de que puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida.

5.3 Derecho de la Persona con Discapacidad

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.

5.4 Discapacidad Sensorial

Corresponde al tipo de personas que han perdido su capacidad visual o auditiva y quienes presentan problemas al momento de comunicarse o utilizar el lenguaje.

5.5 Discapacidad Física

La discapacidad física es aquella que ocurre al faltar o quedar muy poco de una parte del cuerpo, lo cual impide a la persona desenvolverse de la manera convencional.

5.6 Discapacidad Mental

La persona con discapacidad mental es aquella que tiene una o más deficiencias mentales o intelectuales de carácter permanente que al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerce o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos; y de su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás. Incluye cualquier restricción o falta de capacidad para llevar a cabo o completar una actividad determinada, aparecida como consecuencia de un trastorno mental.

5.7 Discapacidad Intelectual

La discapacidad intelectual es aquella que presenta una serie de limitaciones en las habilidades diarias que una persona aprende y le sirven para responder a distintas situaciones en la vida.

5.8 Diseño Universal

Diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan usar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado.

5.9 Encargada/o de Mesa de Partes

Servidor/a civil del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en Sede Central y Unidades Territoriales, encargada/o de la recepción de los documentos presentados por la/el usuaria/o ante el Programa a través de la Mesa de Partes física o virtual.

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por
BARRIONUEVO ZUNIGA Patricia
Luz FAU 20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.07.2022 13:06:18 -05:00

5.10 Formatos y Medios Accesibles

Mecanismos que garantizan la comunicación de la persona con discapacidad, dentro de los cuales se encuentran la lengua de señas, el sistema braille, la comunicación táctil, los Macrotipos, la visualización de texto, los dispositivos multimedia, el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizados, tablero de ayuda visual, los medios aumentativos o alternativos de comunicación y otros modos.

5.11 Igualdad de Oportunidades para la Persona con Discapacidad

Principio que garantiza que los niños, niñas, hombres y mujeres con discapacidad, en su calidad de ciudadanas/os tengan los mismos derechos y obligaciones que los demás, a fin de lograr su participación plena y efectiva.

5.12 Interpretación en el Lenguaje de Señas

Sistema que emplea una persona oyente intérprete de lengua de señas, quien se encuentra en una zona aparte, que es enfocada en un recuadro a uno de los lados de la pantalla, que traduce con las manos la información que recibe del programa que se está emitiendo.

5.13 Operador/a del Registro de Visitas en Línea

Es la/el funcionaria/o y/o servidor/a asignada/o en la Plataforma del Registro de Visitas en Línea como usuaria/o responsable de programar y validar y/o registrar la visita que recibe o atiende la/el funcionaria/o y/o servidor/a del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

5.14 Orienta MIDIS

Es un sistema integrado por el conjunto de normas, procesos, procedimientos, herramientas, recursos, personal y actores que interactúan entre sí; teniendo como base la interoperabilidad, articulación, estandarización y sistematización del servicio de orientación a la/al ciudadana/o. Constituyen sus objetivos centrales:

- a) Prestar el servicio de orientación a las/los ciudadanas/os, brindando información clara, completa, oportuna, precisa, de forma respetuosa y adecuada a las características de las/los ciudadanas/os que solicitan orientación sobre los servicios y prestaciones que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- b) Retroalimentar, con la información obtenida, al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma para la gestión y mejora continua de los servicios y prestaciones brindadas por este.

5.15 Orientador/a

Servidor/a civil del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma que brinda el servicio de atención a las solicitudes de orientación e información a la/al ciudadana/o en Sede Central y Unidad Territorial.

5.16 Persona con Discapacidad

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.

5.17 Prohibición de Discriminación de la Persona con Discapacidad

Prohibición de realizar algún acto de distinción, exclusión o restricción basada en una discapacidad, antecedente de discapacidad, consecuencia de discapacidad anterior o percepción de una discapacidad presente o pasada, que tenga el efecto o propósito de



Firmado digitalmente por
BARRIONUEVO ZUÑIGA Patricia
Luz FAU 20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.07.2022 13:07:01 -05:00

impedir o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por parte de las personas con discapacidad, de sus derechos humanos y libertades fundamentales.

5.18 **Sistemas de Apoyo**

Mecanismos proporcionales y adaptados a los requerimientos de la persona con discapacidad, cuyo objeto es garantizar el pleno ejercicio de su capacidad jurídica.

5.19 **Tecnologías de la Información y la Comunicación**

Conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para la necesidad de la ciudadanía.

VI. **Abreviaturas y Siglas**

CASG	: Coordinación de Abastecimiento y Servicios Generales
CGDAC	: Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano
MIDIS	: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
PNAEQW	: Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
UA	: Unidad de Administración
UCI	: Unidad de Comunicación e Imagen
UTI	: Unidad de Tecnologías de la Información
URH	: Unidad de Recursos Humanos

VII. **Orientaciones Generales**

7.1 **Acciones de Comunicación**

Tanto en la planificación, el diseño y la presentación de las comunicaciones que emitan las Unidades Orgánicas, se toma en cuenta el tipo de discapacidad del público al cual se encuentra dirigido.

La UCI, elige el formato y medio; y en coordinación con la UTI, evalúan el dispositivo y aplicación o software, que garantice el derecho de la persona con discapacidad, de acceder a las comunicaciones e información que emitan las Unidades Orgánicas del PNAEQW.

La UCI, según sus competencias desarrolla disposiciones en materia de comunicaciones y directivas aprobadas por el MIDIS, así como aprueba las estrategias de comunicación del PNAEQW y desarrolla canales o herramientas inclusivas, con conocimiento de la UTI, URH y la CGDAC. Asimismo, brinda la capacitación al/a la orientador/a del módulo de orientación y atención al ciudadano, encargadas/os de mesa de partes y operador/a del registro de visitas en línea, en el uso de las aplicaciones inclusivas y los ajustes razonables que sean necesarios.

La UTI, apoya y asesora técnicamente a las/os servidoras/es civiles de las Unidades Orgánicas respecto a los formatos, medios, dispositivos de multimedia y alternativas de la tecnología de la información que se implementen luego de ser evaluadas, siempre que se le requiera.

Las CASG, en el marco de sus competencias, informa a las/los proveedoras/es de servicio de vigilancia la aplicación y cumplimiento, dentro del PNAEQW, y de ser necesario con la vigilancia externa, de las normas legales y el presente lineamiento referente a la atención de personas con discapacidad.



Firmado digitalmente por
BARRIONUEVO ZUNIGA Patricia
Luz FAU 20560154065 hard
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 27.07.2022 13:08:09 -05:00

7.2 Sobre los Ajustes Razonables

Los ajustes razonables en los lugares de desplazamiento y atención de las personas con discapacidad, permiten su integración en igualdad de condiciones que las/los demás ciudadanas/os.

La CGDAC en Sede Central y las Unidades Territoriales en su respectiva jurisdicción, presentan ante la UA los ajustes razonables que se requieran implementar, tales como, adaptación de las herramientas de trabajo, el entorno de trabajo, incluyendo cambios en el espacio físico, provisión de ayudas técnicas y servicios de apoyo para las acciones correspondientes.

VIII. Acciones Prioritarias

Para brindar un mejor servicio de atención se reconoce el derecho a la accesibilidad de las personas con discapacidad; a través del cual, entre otros, tienen derecho a acceder, en igualdad de condiciones con las/los demás ciudadanas/os, al entorno físico, los servicios, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas, las tecnologías de la información y la comunicación del PNAEQW.

8.1 Consideraciones Específicas

- Las personas con discapacidad cuentan con facilidades para su atención durante su permanencia en las instalaciones del PNAEQW.
- Se asegura que las disposiciones de accesibilidad física se cumplan, y que no se vean obstaculizadas por objetos ajenos.
- Se verifica que se cumpla con lo estipulado en la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente en lugares de atención al público y su modificatoria (Ley N° 28683), dándoles atención preferencial con la ubicación de un módulo o ventanilla especial, de preferencia, a nivel de una silla de ruedas y con suficiente espacio.
- Se provee material informativo de orientación para el trámite requerido a través de mesa de partes, de preferencia en formatos accesibles, a fin de garantizar el entendimiento de la información brindada.
- En caso de presentarse riesgos sanitarios que afecten a las personas con discapacidad deben establecerse servicios de atención digital.

8.2 Sobre la Recepción y Atención a la Persona con Discapacidad

El/la orientador/a, encargada/o de mesa de partes y/o operador/a del registro de visitas en línea del PNAEQW que entablen contacto con la persona con discapacidad, son previamente capacitadas/os y cumplen con lo siguiente:

8.2.1 Recepción de la persona con discapacidad

- Identifica la discapacidad de la persona a atender.
- Suprime el turno de espera en cumplimiento a la preferencia prevista en la Ley N° 27408, considerando que el tiempo de espera para ser atendida genera impaciencia, más aún si requieren de especial asistencia (puntualmente en los casos de personas con discapacidad intelectual o mental).
- Consulta si necesita ayuda y, en caso de aceptarla, pregunta cómo se debe brindar ésta; puede también no requerirla si ha desarrollado sus propias habilidades para actuar de forma independiente.
- Establece comunicación con la/el acompañante o persona adulta encargada de su cuidado, en caso la persona con discapacidad se encuentre acompañada y se haya identificado que no se puede dialogar de forma fluida con la persona.

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por
BARRIONÚEVO ZUNIGA Patricia
Luz FAU 20550154065 hard
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 27.07.2022 13:09:01 -05:00

8.2.2 Formas de establecer contacto con la persona con discapacidad para su atención

- Se identifica antes de empezar cualquier diálogo, le brinda la información de la oficina donde se encuentra y pregunta sobre el servicio que se le prestará.
- Establece una relación de comunicación y empatía con la persona con discapacidad, generando un clima de respeto y confianza.
- Se apoya en la/el acompañante si no logra establecer una relación de comunicación con la persona con discapacidad.
- Utiliza un lenguaje sencillo, usando sinónimos de fácil comprensión si no se ha dejado entender o repite la frase.
- Mantiene una distancia física no invasiva y realiza movimientos lentos y suaves, de pausas frecuentes, con un hablar claro a volumen mediano, tratando de adaptar toda explicación a la capacidad comprensiva de la persona. Recordar que esta distancia no debe restar cordialidad.
- Respeta los tiempos y formas de interacción sin interferir o cuestionar, puesto que algunas personas pueden tener dificultades en la manipulación de objetos. De igual forma, el tiempo y ritmo de las personas que tienen dificultades para transmitir mensajes verbales. No completa sus frases o termina el mensaje que quieren emitir, por lo contrario, debe escuchar atentamente y sin prisa respetando su iniciativa.
- En caso se requiera la toma de impresiones dactilares, previamente, se explica lo que va a desarrollar o la acción que se va a realizar.

En caso la persona con discapacidad se muestre desconfiada o molesta (por cualquier causa), las/los orientadoras/es, encargada/o de mesa de partes y operador/a del registro de visitas en línea deben considerar lo siguiente:

- Mantener la calma y control posible.
- Nunca subir el tono de voz.
- Evitar toda actitud que pueda asustarle o intimidarle, ni permitir que otras personas lo hagan.
- Evitar toda crítica a la/al acompañante o persona adulta encargada de su cuidado.

8.3 Pautas Generales para la Atención de la Persona con Discapacidad

Las/los orientadoras/es, encargadas/os de mesa de partes y/o operadoras/es del registro de visitas del PNAEQW, deben tomar en cuenta lo siguiente:

- Identificar la discapacidad de la persona a atender.
- Solicitar sus datos completos y explicar el motivo de su registro.
- Consultar el tipo de discapacidad y registrar la misma en la plataforma del Orienta MIDIS, en el caso de atención a través del módulo de orientación y atención al ciudadano.
- Invitar a la/al ciudadana/o que exprese la razón de su visita, preguntar ¿En qué le puedo ayudar señor/a? ¿De qué manera puedo orientarlo/a señor/a? y escuchar atentamente que la/el ciudadana/o exprese su necesidad o las razones de su visita.
- Explicar de forma clara y apacible el trámite que se realizará, y los documentos de sustento necesarios para el trámite correspondiente.
- Revisar la documentación recibida verificando el cumplimiento de los requisitos.
- Devolver a la/al ciudadana/o la documentación presentada que no forma parte de los requisitos y confirmar que se le está entregando todo lo necesario.
- Preguntar a la/al ciudadana/o, una vez brindado el servicio, si sabe leer, de ser afirmativa la respuesta, muestra el documento que se ha tramitado para que lo vea

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por
BARRIONUEVO ZUÑIGA Patricia
Luz FAU 20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.07.2022 13:09:43 -05:00

y revise si los datos son correctos. En caso no sepa leer, el/la orientador/a o encargada/o de mesa de partes lee los datos en voz alta y de manera pausada. De ser necesario, y tener un/una acompañante, recurrir a el/ella.

- Ser paciente y corregir con la persona con discapacidad o su acompañante los posibles errores y explicar las razones por las cuales no se le puede brindar el servicio o por las cuales el trámite ha sido observado.
- Informar, disculparse y solicitar de manera amable, todos los datos de contacto, en caso no pueda resolver o dar conclusión a lo solicitado por la/el ciudadana/o, para concluir con la atención, previa revisión o consulta interna.
- Despedir a la/al ciudadana/o, al terminar, con voz cálida y agradeciendo su visita, indicándole los canales de atención disponibles para cualquier consulta adicional.

En el caso que la persona con discapacidad necesite asistencia o atención por un/una servidor/a civil de alguna unidad orgánica del PNAEQW, para efectos de facilitar y garantizar su atención, esta se realiza a través de las/los orientadoras/es del módulo de orientación y atención al ciudadano quien establece contacto con la persona con discapacidad y lo acompaña hasta el lugar para la asistencia o atención.

8.3.1 Atención a personas con discapacidad sensorial

Asegurar que la persona con discapacidad sepa que te diriges a él/ella.

En caso se atienda a una persona con:

8.3.1.1 Discapacidad visual

- Evitar usar indicativos de espacio que no puedan reconocer, como "allá", "aquí", "esto", "aquello"; debiendo utilizar palabras que los ubiquen en el espacio como "a su derecha", "detrás de usted" "abajo", "arriba".
- Si la persona se presenta con un perro-guía, es un elemento de ayuda, no debiendo restringir su ingreso al PNAEQW.
- Para subir o bajar una escalera común, colocar la mano de la persona con discapacidad sobre los pasamanos y de preferencia se le acompaña hasta el lugar a donde se dirige.
- No dirigirse a una persona con discapacidad por intermedio de otra persona.
- Al indicar donde sentarse, llevar la mano de la persona con discapacidad visual al respaldo del asiento, siempre y cuando la persona con discapacidad lo permita.
- Informar a la persona con discapacidad de los cambios que se produzcan en la ubicación de los muebles, en los diferentes ambientes por donde se desplaza, de igual manera al momento de ausentarnos si es necesario.
- No modificar el modo de hablar, para evitar ciertas palabras y expresiones como (ciego) o (ver); asimismo evitar exclamaciones que puedan provocar ansiedad a la/al ciudadana/o, tales como "¡ay!", "¡uf!" o "cuidado" cuando veamos un peligro para la persona con discapacidad.
- Ofrecer el brazo opuesto al que lleva el bastón al acompañar a una persona con discapacidad visual, siempre y cuando la persona con discapacidad lo permita.

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por
BARRIONUEVO ZUNIGA Patricia
Luz FAU 20550154065 hard
Motivo: Doy V°B°
Fecha: 27.07.2022 13:10:30 -05:00

8.3.1.2 Discapacidad sordoceguera

- Para efectos de facilitar el acceso a las personas con discapacidad de sordoceguera, utilizar como sistemas de comunicación oficial la dactilología o el sistema braille.
- Proveer a las personas con discapacidad de sordoceguera, por medio de la CGDAC o Unidades Territoriales, según corresponda, de manera gratuita y en forma progresiva, el servicio de guía intérprete cuando estas lo requieran. Asimismo, en algún caso específico necesiten comparecer ante el PNAEQW se permite que las personas sordociegas estén acompañadas por guías intérpretes.
- Al establecer comunicación con la persona con discapacidad de sordoceguera, debe realizarlo mirando a la persona con discapacidad y no a su intérprete, hablando ligeramente lento para que la/el intérprete pueda comunicarle todo lo que se le está informando.

8.3.1.3 Discapacidad auditiva

- Colocarse en un lugar donde la luz permita visualizar con claridad el rostro de quien está hablando, haciéndolo de frente, de cerca, a su altura y con el rostro libre.
- Observar si la persona cuenta con amplificador auditivo y hablarle del lado del implante o audífono, estableciendo un contacto cara a cara dado que algunas personas leen los labios; en caso de no contar con el dispositivo, hablar de manera clara, pausada y vocalizando bien, a fin de facilitar la lectura de labios y lograr la recepción adecuada del mensaje.

8.3.2 Atención a Personas con discapacidad física

- Situarse, en tanto sea posible, a su altura y en frente, incluso si se trata de una persona con silla de ruedas inclinándose hacia ella.
- Brindar ayuda a la persona con discapacidad para el ingreso y ubicación de la misma, de acuerdo al ritmo del paso, pues esta podría caminar despacio, utilizar muletas, silla de ruedas u otra ayuda compensatoria.
- Colocar las cosas a su alcance y adecuar la altura de textos o mensajes escritos cuando se esté interactuando o incluso en el ambiente de forma permanente.
- Evitar mirar fijamente, si utiliza una prótesis, pero tampoco desviar la mirada si está dentro del campo de visión.

En caso, la persona con discapacidad se presente en silla de ruedas, tener en cuenta que éste es parte de su espacio corporal, por lo cual se debe evitar colgar cosas o apoyarse. Asimismo, evitar empujar la silla de ruedas sin autorización.

8.3.3 Atención a personas con discapacidad mental

- Ignorar los comportamientos que nos puedan parecer extraños como problemas de vocalización o gestos inusuales.
- Usar lenguaje sencillo en la conversación. No perder la paciencia ni levantar la voz.

8.3.4 Atención a personas con discapacidad intelectual

- Utilizar lenguaje sencillo, simple, con frases cortas y claras, asegurar que haya escuchado y entendido la información; de ser posible utilizar ejemplos y demostraciones.



Firmado digitalmente por
BARRIONUEVO ZUNIGA Patricia
Luz: FAU 20550154065 hard
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 27.07.2022 13:11:08 -05:00

- Hablar mirándolo directamente para garantizar que su concentración esté enfocada a lo que deseamos transmitir.
- Utilizar material escrito como recordatorio de datos importantes.
- Acompañar las explicaciones con material gráfico si la persona no tiene lenguaje oral; a fin de facilitar la comprensión (impresos, dibujos, señas, etc.).
- Sostener un trato natural, no infantilizar las conversaciones, los gestos o los comportamientos.

8.4 Acciones de Sensibilización y Capacitación

Para garantizar la aplicación de las comunicaciones accesibles en el PNAEQW, la URH, realiza acciones de promoción, sensibilización y capacitación, incluyéndose temáticas relacionadas a derechos de las personas con discapacidad, tipo de discapacidad y su trato adecuado, las mismas que estarán dirigidas a todas/os las/los servidoras/es civiles de las Unidades Orgánicas del PNAEQW de forma periódica.

Asimismo, incluye en la etapa de inducción del proceso de incorporación del nuevo personal, una charla sobre discapacidad, la misma que aborda aspectos relacionados a sensibilización y otros que se considere importantes; y de acuerdo al "Plan de Desarrollo de las Personas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" programan cursos de sensibilización, talleres o seminarios, que aborden otros aspectos de la temática de discapacidad.

8.5 Registro de Atención a las Personas con Discapacidad

La CGDAC, implementa y difunde el Formato de Registro de Atención a las Personas con Discapacidad (Ver Anexo N° 01), en el cual las/los encargadas/os de mesa de partes u operadoras/es del registro de visitas del PNAEQW registran los datos de la persona con discapacidad atendidas/os en las instalaciones del Programa.

Asimismo, el/la orientador/a del módulo de orientación y atención al ciudadano, registra esta información en la plataforma del Orienta MIDIS.

El reporte de información es remitido a la CGDAC, mediante el Sistema de Gestión Documental, cuando sea requerido.


IX. Anexos

Anexo N° 01 : LIN-014-PNAEQW-UA-FOR-001, Formato de Registro de Atención a las Personas con Discapacidad.



Firmado digitalmente por
BARRIONÚEVO ZUNIGA Patricia
Luz FAU 20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.07.2022 13:11:54 -05:00

Anexo 01

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	LIN-014-PNAEQW-UA-FOR-001
Versión N°: 01	FORMATO DE REGISTRO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD			Página 1 de 1
FECHA	<input type="text"/>	MÓDULO DE ATENCIÓN	<input type="text"/>	
NOMBRES Y APELLIDOS	<input type="text"/>			
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	<input type="text"/>			
1 Tipo de discapacidad que presenta la/el Ciudadana/o:				
a)	Física			
b)	Sensorial (<i>Seleccionar el tipo</i>)			
	<input type="text"/>			
c)	Mental			
d)	Intelectual			
e)	Otro: (<i>Especificar</i>)			
	<hr/>			

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por
BARRIONUEVO ZUÑIGA Patricia
Luz FAU 20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.07.2022 13:12:33 -05:00