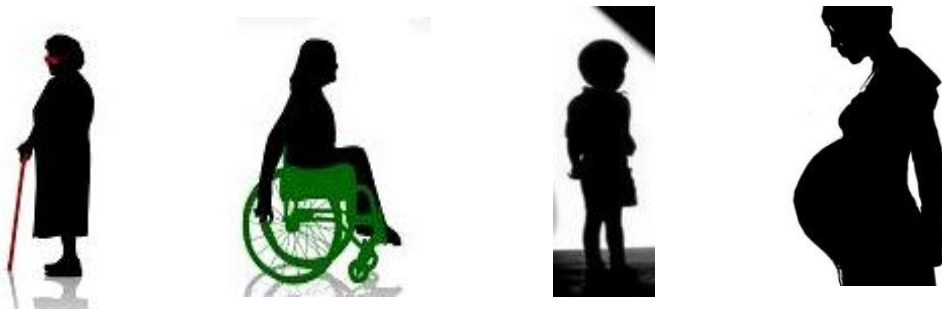




# POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE



OCTUBRE 2011

## INDICE

1. Introducción.....	3.
2. Objetivo. ....	3.
3. Marco Legal. ....	3.
4. Finalidad. ....	3.
5. Definición de términos. ....	4.
6. Alcance. ....	4.
7. Vigencia. ....	4.
8. Disposiciones Generales. ....	4.
9. Disposiciones Específicas. ....	6.
10. Anexo.....	6.

	<b>POLÍTICA</b>	Código : POL_OAU_2011_10_21.V1
	<b>PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE</b>	

## 1. Introducción.

La Ley N° 27408 – Ley que establece la Atención Preferente en los servicios y establecimientos de uso público, tanto de carácter estatal o privado, a las personas con discapacidad, mujeres embarazadas, niños y adultos mayores, posteriormente modificada por la Ley N° 28683, tiene como objetivo fundamental que se siga desarrollando sistemas que mantengan la igualdad social, los cuales deben ser inclusivos y protectores, permitiendo implementar medidas que faciliten el uso y/o acceso adecuado a todo tipo de servicio, dentro de los cuales se incluye el servicio financiero.

CREDINKA busca que esta equiparación de oportunidades e igualdad propugnada se encuentre instaurada dentro de la empresa, generando condiciones para que las personas amparadas por el ámbito de la Ley N° 28683, accedan en forma oportuna, adecuada y efectiva al ejercicio integral de sus derechos.

## 2. Objetivo.

- Plasmar en un documento los mecanismos que admitan otorgar atención preferente, en todos las Oficinas de CREDINKA, a las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad.
- Inducir a los Colaboradores de CREDINKA, que mantienen trato directo con el público en general, en la atención a este tipo de clientes preferentes.
- Implementar procedimientos de presentación de quejas contra los Colaboradores de CREDINKA que incumplan con la obligación de otorgar atención preferente a este tipo de usuarios y/o clientes.
- Cumplir con lo establecido en la Ley N° 28683.

## 3. Marco Legal.

- Constitución Política del Estado de 1993.
- 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.
- Ley N° 28683, Ley que Modifica la Ley N° 27408 que Establece la Atención Preferente a las Mujeres Embarazadas, las Niñas, Niños, Los Adultos Mayores, en lugares de atención al Público.
- Reglamento Interno de Trabajo.

## 4. Finalidad.

Garantizar la atención preferente de los beneficiarios de la Ley N° 28683, en todas las oficinas de CREDINKA, brindando un servicio oportuno, adecuado, amable y rápido.

<b>Elaborado por:</b> Oficial de Atención al Usuario	<b>Revisado por:</b> Gerencia General	<b>Aprobado en:</b> Sesión de Directorio N° 378-2011	<b>Fecha de aprobación:</b> 21 de Octubre 2011	<b>Fecha de vigencia:</b> 03 de Noviembre 2011	<b>Página</b> 3 de 7
---	--	---	---	---	-------------------------

	<b>POLÍTICA</b>	Código : POL_OAU_2011_10_21.V1
	<b>PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE</b>	

## 5. Definición de términos.

- **Mujer embarazada:** Mujer que se encuentra en estado de gestación, hasta los nueve meses.
- **Niño:** persona de sexo masculino o femenino menor de doce (12) años de edad, hecho que se acredita con el Documento Oficial de Identidad.
- **Adulto mayor:** Persona de sexo masculino o femenino que cuente con más de sesenta y cinco (65) años, hecho que se acredita con la exhibición del Documento Oficial de Identidad.
- **Persona con discapacidad:** Es aquella que tiene una pérdida significativa de alguna de sus funciones físicas, mentales o sensoriales, implicando una disminución permanente o ausencia de la capacidad para realizar una actividad dentro de los márgenes considerados normales y limitándola en el desempeño de un rol, función o ejercicio de actividades para participar equitativamente en la sociedad. Se precisa que esta persona debe contar con sus derechos civiles y políticos vigentes.

## 6. Alcance.

Lo establecido en el presente documento es de aplicación general para todo los Colaboradores de CREDINKA, incluido el personal de servicio y vigilancia privada en lo que sea competencia de sus funciones.

## 7. Disposiciones Generales.

8.1 CREDINKA fomenta en todos sus Colaboradores la atención preferente a las mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas con niños en brazos, niños y adultos mayores, en todas sus oficinas de atención al público.

8.2 En el caso de usuarios y/o clientes que sean mujeres embarazadas, niños adultos mayores, personas con niños en brazos y personas con discapacidad deberán encontrarse exonerados de esperar turnos de atención, debiendo ser atendidos en forma casi inmediata, aproximándose a la ventanilla designada para estos casos.

En caso que la ventanilla de atención preferencial se encuentre ocupada con otros clientes, cualquiera de las ventanillas que se encuentre vacía o se desocupe atenderá en forma inmediata al usuario/cliente beneficiado por Ley.

8.3 Los Administradores de Agencia son los encargados de exhibir en un lugar visible, de fácil acceso al público y legible el texto de la Ley N° 28683 referida a atención preferente.

<b>Elaborado por:</b> Oficial de Atención al Usuario	<b>Revisado por:</b> Gerencia General	<b>Aprobado en:</b> Sesión de Directorio N° 378-2011	<b>Fecha de aprobación:</b> 21 de Octubre 2011	<b>Fecha de vigencia:</b> 03 de Noviembre 2011	<b>Página</b> 4 de 7
---	--	---	---	---	-------------------------

	<b>POLÍTICA</b>	Código : POL_OAU_2011_10_21.V1
	<b>PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE</b>	

Los Administradores de Agencia elegirán las ventanillas de Atención Preferente, las cuales estarán plenamente identificadas, de tal forma que el usuario y/o cliente preferente pueda fácilmente reconocerlas.

Los Administradores de Agencia tienen la responsabilidad de mantener siempre la señalización correcta en la ventanilla elegida para este fin.

8.4 Los Administradores de Agencia deberán reportar y coordinar con el Jefe del Departamento de Logística y Servicios Generales la adecuación de la infraestructura arquitectónica y la señalética con el objeto de brindar una adecuada atención a los beneficiarios designados en la Ley N° 28683.

8.5 Los Colaboradores que se encuentren designados en la ventanilla de atención preferente deberán encontrarse debidamente capacitados para orientar al usuario y/o cliente preferente de tal forma que se cumpla con la finalidad del presente documento.

8.6 El personal de servicios y/o vigilancia privada orientará hacia la ventanilla de atención preferente a las mujeres embarazadas, niños, adultos acompañados de niños en brazos, personas con discapacidad y adulto mayores.

8.7 Si se presentara el caso en que algún cliente y/o usuario preferente deseara formular alguna queja respecto al cumplimiento de estas disposiciones, el responsable de recabar la misma es el Asistente de Plataforma de Atención al Usuario (o quien haga sus veces) y/o el Administrado de Agencia.

Si la queja se presenta por escrito se debe realizar en el formulario de atención de reclamos, debiendo consignarse los datos personales del usuario, motivo de la queja e indicar el nombre del Colaborador o Funcionario que incurrió en falta y ser reportados al Oficial de Atención al Usuario, quien coordinará las acciones pertinentes ante las instancias correspondiente.

8.9 El Oficial de Atención al Usuario se encargará de llevar un registro del control de las sanciones que imponga CREDINKA por las quejas contra los Funcionarios y Colaboradores referente a la atención preferente, sin perjuicio que el Departamento de Recursos Humanos archive dicha documentación en los legajos personales.

<b>Elaborado por:</b> Oficial de Atención al Usuario	<b>Revisado por:</b> Gerencia General	<b>Aprobado en:</b> Sesión de Directorio N° 378-2011	<b>Fecha de aprobación:</b> 21 de Octubre 2011	<b>Fecha de vigencia:</b> 03 de Noviembre 2011	<b>Página</b> 5 de 7
---	--	---	---	---	-------------------------

	<b>POLÍTICA</b>	Código : POL_OAU_2011_10_21.V1
	<b>PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE</b>	

## 8. Disposiciones específicas.

- 9.1 Las Gerencias y Administradores de Agencia podrán solicitar al Departamento de Recursos Humanos imponga las sanciones correspondientes estipuladas en el Reglamento Interno de Trabajo, en caso del incumplimiento de la presente normativa.
- 9.2 Los Administradores de Agencia en coordinación con el Oficial de Atención al Usuario y el Departamento de Recursos Humanos, deberá mantener constantemente capacitado al personal de atención al público, así como a aquellos que ingresen a laborar posterior a la aprobación de la presente normativa.
- 9.3 Cualquier aspecto no contemplado en la presente normativa, será resuelto por la Gerencia General.

## 9. Anexo: Ley N° 28683.

<b>Elaborado por:</b> Oficial de Atención al Usuario	<b>Revisado por:</b> Gerencia General	<b>Aprobado en:</b> Sesión de Directorio N° 378-2011	<b>Fecha de aprobación:</b> 21 de Octubre 2011	<b>Fecha de vigencia:</b> 03 de Noviembre 2011	<b>Página</b> 6 de 7
---	--	---	---	---	-------------------------

**LEY Nº 28683**

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

La Comisión Permanente del Congreso de la República ha dado la Ley siguiente:

LA COMISIÓN PERMANENTE DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

**LEY QUE MODIFICA LA LEY Nº 27408, LEY QUE ESTABLECE LA ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, LAS NIÑAS, NIÑOS, LOS ADULTOS MAYORES, EN LUGARES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

**Artículo 1º.- Modificación**

Modifícase el artículo único de la Ley Nº 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, el que queda redactado con el siguiente texto:

**"Artículo 1º.- Objeto de la Ley**

Dispónese que en los lugares de atención al público las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y con discapacidad, deben ser atendidas y atendidos preferentemente. Asimismo, los servicios y establecimientos de uso público de carácter estatal o privado deben implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas."

**Artículo 2º.- Incorporación**

Incorpóranse los artículos 2º, 3º, 4º, 5º y 6º a la Ley Nº 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, los que quedan redactados con el siguiente texto:

**"Artículo 2º.- Obligaciones**

Las entidades públicas y privadas de uso público deben:

1. Consignar en lugar visible de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la presente Ley.
2. Emitir directivas para el adecuado cumplimiento de la Ley, las que deben ser publicadas en su portal electrónico.
3. Adecuar su infraestructura arquitectónica cuando corresponda.
4. Capacitar al personal de atención al público.
5. Exonerar de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los beneficiarios de la presente Ley.
6. Implementar un mecanismo de presentación de quejas contra funcionarios públicos, servidores o empleados, que incumplan su obligación de otorgar atención preferente. Así como llevar un registro de control de las sanciones que impongan, las cuales deben poner en conocimiento de la municipalidad correspondiente.
7. Otras que establezca el reglamento.

**Artículo 3º.- Multa**

Establécese la sanción de multa por incumplimiento a la Ley, la cual no excederá el 30% de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT), y se aplica atendiendo a la magnitud de la infracción y con criterio de gradualidad. El dinero recaudado por este concepto se destina a financiar programas de promoción, educación y difusión de la presente Ley.

**Artículo 4º.- Infracciones**

Infracciones a la Ley:

1. No brindar atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y con discapacidad, en los lugares de atención al público.
2. Omitir consignar en lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la presente Ley.
3. No emitir directivas para el adecuado cumplimiento de la Ley y/u omitir publicarlas en su portal electrónico.
4. No adecuar su infraestructura arquitectónica cuando corresponda.
5. No implementar un mecanismo de presentación de quejas contra funcionarios públicos, servidores o empleados, que incumplan su obligación de otorgar atención preferente.
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.

**Artículo 5º.- Entidad competente**

La municipalidad se encarga de aplicar las multas en el ámbito de su jurisdicción comunicando de su imposición y pago a la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente (DEMUNA), Oficina Municipal de las Personas con Discapacidad (OMAPED) y oficinas de servicio social.

**Artículo 6º.- Licencias de funcionamiento**

Las municipalidades dictan las disposiciones necesarias para que previo al otorgamiento de Licencia de Funcionamiento de los establecimientos en los que se brinde atención al público se verifique el cumplimiento de la presente Ley."

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES**

**PRIMERA.-** Las municipalidades provinciales y distritales en el término de treinta (30) días contados desde la vigencia de la Ley dictan las disposiciones que sean necesarias para el cumplimiento de la presente Ley, las que debe publicar conforme a lo establecido en el numeral 1 del artículo 2º.

**SEGUNDA.-** Deróganse o déjense sin efecto las normas legales que se opongan a lo dispuesto en la presente Ley.

**TERCERA.-** La presente Ley entra en vigencia al día siguiente de su publicación.

Comuníquese al señor Presidente de la República para su promulgación.

En Lima, a los diecisiete días del mes de febrero de dos mil seis.

MARCIAL AYAIPOMA ALVARADO  
Presidente del Congreso de la República

FAUSTO ALVARADO DODERO  
Primer Vicepresidente del Congreso de la República

AL SEÑOR PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

POR TANTO:

Mando se publique y cumpla.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los diez días del mes de marzo del año dos mil seis.

DAVID WAISMAN RJAVINSTHI  
Segundo Vicepresidente de la República  
Encargado del Despacho de la Presidencia de la República

FERNANDO ZAVALA LOMBARDI  
Ministro de Economía y Finanzas  
Encargado de la Presidencia del Consejo de Ministros