



## **DIRECTIVA: “ATENCIÓN PREFERENTE”**

<b>Versión:</b>	<b>Código:</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b>
01	DIR GM 002	05/09/2007
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Organización y Métodos	Jefe de Marketing	Comité de Gerencia del 23/08/2007

## **I. OBJETIVO**

Establecer los mecanismos que permitan a la CMAC Maynas S.A. brindar una atención preferente de mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y con capacidad, así como de madres o padres con niños en brazos, conforme a lo dispuesto a la Ley de Atención Preferente.

## **II. FINALIDAD**

Garantizar la atención preferente en las oficinas y agencias de la CMAC Maynas S.A., brindando un servicio calido, amable y rápido.

## **III. BASE NORMATIVA**

- Constitución Política del Perú.
- Ley No. 28683 – 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.
- Reglamento Interno de Trabajo.

## **IV. ALCANCE**

La presente directiva es de aplicación para todo el personal de la CMAC Maynas S.A., incluido el personal de servicios y vigilancia privada.

## **V. DISPOSICIONES GENERALES**

1. La CMAC Maynas S.A. promueve la atención preferente a las mujeres embarazadas, personas con niños en brazos, niños, niñas, adultos mayores, personas con discapacidad en todas sus oficinas y agencias de atención al público.
2. Los Jefes de Agencia u Oficinas Especiales en coordinación con el área de Logística deberán coordinar la adecuación de la infraestructura arquitectónica y la señalética adecuada de sus agencias u oficinas especiales, para brindar una adecuada atención a los beneficiarios de la Ley.
3. Los Jefes de Agencia u Oficinas Especiales serán responsables de consignar y exhibir en un lugar visible, de fácil acceso al público y de letras legibles, el Texto de la Ley 28683 sobre atención preferente.
4. Los Jefes de Agencia u Oficinas Especiales designarán “Ventanillas de Atención Preferente”, las cuales estarán debidamente identificadas.
5. El personal de la CMAC Maynas estará capacitado para orientar al usuario preferente acerca de las ventanillas de acceso, de tal forma que sea rápidamente atendido.
6. El usuario preferente queda exonerado de esperar turnos o de cualquier otro mecanismo de espera, debiendo ser llamado por los responsables de atención preferencial en forma inmediata.
7. El Jefe de Agencia u Oficina Especial es responsable de que el personal de atención al público tenga conocimiento y haga cumplir la ley acerca de la norma en particular así como lo contemplado en la presente Directiva para su estricto cumplimiento.
8. Como un aspecto de fortalecimiento al servicio de atención preferente, el personal de vigilancia privada dirigirá hacia la ventanilla de atención preferente a las mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos acompañados de niños en brazos, personas con discapacidad y adulto mayores.
9. El Supervisor de Operaciones o Auxiliar Administrativo, los Representantes Financieros, Tasadores, Asesores al Cliente o cualquier otro empleado que tiene que ver con la

atención al público, están obligados a llamar al usuario preferente para ser atendido en la ventanilla preferencial.

10. Puede darse el caso de que la ventanilla de atención preferencial se encuentre ocupada con otros clientes, entonces la ventanilla contigua atenderá al cliente beneficiario de la ley cuando se desocupe.
11. En caso el usuario preferente desee formular alguna observación o queja respecto al cumplimiento de éstas disposiciones, el usuario beneficiario deberá ser informado que podrá manifestar su disconformidad a través del Agente de Atención al Usuario o el Jefe de Agencia u Oficina Especial. Estas quejas podrán presentarse por escrito, debiendo consignarse los datos personales del usuario, motivo de la queja e indicar el nombre del empleado o funcionario que incurrió en falta y ser reportados al Oficial de Atención al Cliente quien coordinará las acciones pertinentes ante las instancias correspondientes.
12. El Oficial de Atención al Usuario se encargará de llevar un registro del control de las sanciones que impongan la CMAC Maynas por las quejas contra los funcionarios y empleados referente a la atención preferente.
13. Son considerados como infracciones, los cuales están sujetas a multas de hasta el 30% de Unidad Impositiva Tributaria, lo siguiente:
  - a) No brindar atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y con discapacidad, en los lugares de atención al público de la CMAC Maynas S.A.
  - b) Omitir consignar en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la Ley de Atención Preferente.
  - c) No emitir directivas para el adecuado cumplimiento de la Ley y/u omitir publicarlas en el portal electrónico.
  - d) No adecuar la infraestructura arquitectónica cuando corresponda.
  - e) No implementar un mecanismo de presentación de quejas contra funcionarios públicos, servidores o empleados que incumplan su obligación de atención preferente.
  - f) No llevar un registro de control de las sanciones que se impongan.
  - g) No exonerar turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los beneficiarios de la Ley de Atención Preferente.
  - h) Otros que establezca el reglamento de la Ley 28683.

## **VI. DISPOSICIONES FINALES**

1. La Gerencia Mancomunada impondrá las sanciones correspondientes estipuladas en el Reglamento Interno de Trabajo, en caso del incumplimiento de la presente directiva, siendo el Jefe de Agencia u Oficina Especial el responsable de su aplicación.
2. Los Jefes de Agencia u Oficina Especial en coordinación con el Oficial de Atención al Usuario y el área 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 directiva.
3. Cualquier aspecto no contemplado en la presente directiva, será resuelto por la Gerencia Mancomunada con acuerdo de Comité de Gerencia.

## **VII. CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha de Modificación	Nº de Versión	Motivo del Cambio
23/08/2007	01	– Documento Nuevo