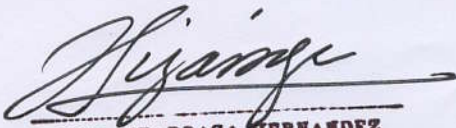



ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, NIÑAS, NIÑOS, ADULTOS MAYORES Y DISCAPACITADOS	BN-DIR-3500 - 057 - 02	2007
TITULO	CÓDIGO	FECHA APROBACIÓN

**ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS,
NIÑAS, NIÑOS, ADULTOS MAYORES Y DISCAPACITADOS**

ELABORADO POR:  JOSE LIZARRAGA HERNANDEZ Gerente Departamento Planeamiento y Desarrollo	APROBADO POR: 
---	--

DIRECTIVA	VERSION	02
------------------	----------------	-----------

ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, NIÑAS, NIÑOS, ADULTOS MAYORES Y DISCAPACITADOS	BN-DIR-3500 - 057 - 02	2007
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA APROBACIÓN

ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, NIÑAS, NIÑOS, ADULTOS MAYORES Y DISCAPACITADOS

1 OBJETO

Actualizar la normatividad relacionada con la atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y discapacitados, en las ventanillas de atención al público de la red de oficinas del Banco de la Nación en el ámbito nacional.

Motivo de actualización

Incorporar en la presente norma, criterios básicos para el empleo adecuado de la Ventanilla de Atención Preferencial, evitando de esta forma el uso indiscriminado de la misma.

2 FINALIDAD

Asegurar el uso y/o acceso adecuado de las Ventanillas de Atención Preferencial en la red de oficinas en el ámbito nacional, brindando un servicio inmediato, amable y de calidad.

3 ALCANCE

Las normas que se establecen en la presente Directiva son de aplicación en todas las Sucursales, Agencias, Oficinas Especiales y Ventanillas Especiales en el ámbito nacional.

4 VIGENCIA

La presente Directiva entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación.

5 BASE LEGAL

5.1 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, en cuyo contenido también se incluye la atención preferente a personas con discapacidad.

5.2 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, en cuyo contenido también se incluye la atención preferente a personas con discapacidad.

6 DISPOSICIONES GENERALES

6.1 Todas las Sucursales, Agencias, Oficinas Especiales y Ventanillas Especiales en el ámbito nacional destinarán una Ventanilla **para brindar atención preferente e inmediata, sin que tengan que hacer cola, esperar turno o cualquier otro mecanismo de espera, a las mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y discapacitados.** Esta ventanilla podrá ser móvil y atenderá todos los servicios, debiendo priorizar su atención a los clientes de trato preferente cuando se presenten. Dicha Ventanilla se distinguirá con el letrero "ATENCIÓN PREFERENCIAL", ubicado en la parte superior de la misma, tal como lo muestra el Anexo 1.

DIRECTIVA

VERSION

02

ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, NIÑAS, NIÑOS, ADULTOS MAYORES Y DISCAPACITADOS	BN-DIR-3500 - 057 - 02	2007
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA APROBACIÓN

- 6.2 En días de campaña de pago a pensionistas o cuando se presente más de un beneficiario de la citada Ley, se podrán habilitar otras Ventanillas, sin necesidad de colocarles el letrero de Atención Preferencial, a fin de que los clientes de trato preferente sean atendidos en forma inmediata, sin que tengan que hacer cola o esperar turno.
- 6.3 Todas las Sucursales, Agencias, Oficinas Especiales y Ventanillas Especiales exhibirán en un lugar visible y de fácil acceso al público el texto de la Ley N° 28683, que se encuentra transcrito en el Anexo 2. Dicho texto será presentado en un afiche diseñado por el Departamento de Comunicación Corporativa.
- 6.4 Los Administradores deberán instruir al personal a su cargo para brindar un trato preferencial, inmediato y de calidad a estos usuarios, para la atención de las operaciones requeridas en la Ventanilla de Atención Preferencial. Asimismo, supervisarán permanentemente que el personal que atiende al público cumpla con lo dispuesto en la presente Directiva, dirigiendo a los beneficiarios de la indicada Ley a la Ventanilla de Atención Preferencial.
- 6.5 La preferencia de atención para las personas discapacitadas está referida únicamente a casos de discapacidad evidente, como el uso de sillas de ruedas, muletas, ancianidad con avanzada disminución de resistencia física, etc., así como para mujeres embarazadas, niñas y niños a quienes se les debe brindar atención preferente inmediata sin que tengan que hacer cola ni esperar turno o cualquier otro mecanismo de espera.

6.6 Se considera "adulto mayor" a la persona que tenga 60 o más años de edad, la cual deberá ser acreditada por el beneficiario presentando su documento nacional de identidad DNI.

6.7 Las operaciones que deban ser realizadas por niños (as), se efectuarán obligatoriamente con la presencia de su tutor o representante legal.

7 DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 El Banco de la Nación, a través de su red de oficinas en el ámbito nacional, puede ser pasible de una sanción económica que no excederá el 30% de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT), en caso de que éstas incumplan lo dispuesto en la Ley N° 28683. La sanción económica será aplicada teniendo en cuenta la magnitud de la infracción y con criterio de gradualidad. Las entidades encargadas de aplicar las multas por incumplimiento de la mencionada Ley son las municipalidades provinciales o distritales, según les corresponda en el ámbito de su jurisdicción.

7.2 En caso de que exista una queja presentada por un beneficiario de la Ley N° 28683, que amerite la sanción del funcionario o trabajador responsable de la misma, ésta deberá ser registrada en un libro y será puesta en conocimiento de la municipalidad de la jurisdicción correspondiente.

7.3 Se establecen los siguientes criterios para la atención de los servicios a los clientes y usuarios autorizados por Ley, a través de la Ventanilla de Atención Preferente:

- ✓ Se atenderán como máximo tres (03) operaciones o servicios por cliente o usuario, en cada oportunidad que estos concurren al BN. Se considerará como una concurrencia normal, que el cliente o usuario asista hasta dos (2) veces diarias a las agencias del BN.
- ✓ Se procederá **principalmente** a la atención de operaciones o servicios que correspondan al cliente o usuario, tales como pagos de recibos de servicios públicos, pagos por el servicio de corresponsalía, venta de tasas tributarias, etc. (se verificará solicitando su DNI).

DIRECTIVA

VERSION

02

<p align="center">ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, NIÑAS, NIÑOS, ADULTOS MAYORES Y DISCAPACITADOS</p>	<p align="center">BN-DIR-3500 - 057 - 02</p>	<p align="center">2007</p>
<p align="center">TÍTULO</p>	<p align="center">CÓDIGO</p>	<p align="center">FECHA APROBACIÓN</p>

- √ Se deberá dar **atención inmediata** a clientes o usuarios en los siguientes casos:
 - Adulto mayor con más de 80 años (se verificará solicitando su DNI).
 - Mujeres embarazadas en estado de gestación avanzada.
 - Discapacitados que utilizan para su desplazamiento sillas de ruedas o muletas.

- √ El Administrador de la Sucursal o Agencia o Funcionario Autorizado, deberá supervisar el empleo adecuado **de la Ventanilla de Atención Preferente** y, de ser el caso, tomará decisiones aplicando su criterio en situaciones no contempladas en los párrafos precedentes a este punto 7.3, tales como:
 - Más de tres (03) operaciones o servicios por cliente o usuario en cada oportunidad que concurren al BN, considerando si son operaciones del beneficiario o de terceros.
 - Más de dos (2) veces de concurrencia diaria de clientes o usuarios al BN.
 - Atención de personas adultas con niños menores de 03 años y en brazos. La atención de este tipo de usuario o cliente no está contemplado en la Ley. Sin embargo, los funcionarios autorizados, aplicando su criterio, deben tomar la decisión de su atención.
 - Otras situaciones que considere pertinente con la finalidad de utilizar adecuadamente la Ventanilla de Atención Preferente.

8 RESPONSABILIDADES

El Departamento de Comunicación Corporativa es responsable de elaborar el diseño del afiche que contenga el texto de la Ley con caracteres legibles y de fácil lectura, así como de publicar en el Portal Web del Banco, el texto de la presente Directiva, que norma su adecuado cumplimiento.

Asimismo, deberá gestionar la elaboración de trípticos u otro material publicitario, incorporando la información establecida en los puntos 6.7 y 7.3 de la presente Directiva, para su difusión correspondiente.

También, es responsable de elaborar y/o modificar el diseño del letrero "ATENCIÓN PREFERENCIAL" que distingue a las Ventanillas de Atención Preferente, con la finalidad de considerar simbologías o imágenes que identifiquen y alcancen a todos los beneficiarios de la Ley, o en su defecto, a los más representativos.

8.2 El Departamento de Logística, en coordinación con el Departamento de Red de Agencias, es responsable de adecuar la infraestructura arquitectónica de las oficinas en el ámbito nacional, a fin de que éstas puedan brindar un servicio inmediato y de calidad a los beneficiarios de la indicada Ley, a través de las Ventanillas de Atención Preferencial; para lo cual deberán contar con rampas de acceso para discapacitados y señalización adecuada.

8.3 El Departamento de Logística es responsable de la impresión y distribución a todas las oficinas en el ámbito nacional, de los afiches, trípticos, u otro material publicitario, que contengan el texto de la Ley, así como de los letreros de "ATENCIÓN PREFERENCIAL", graficado en el Anexo 1.

8.4 El Departamento de Personal es responsable de programar, en forma periódica, cursos de capacitación y motivación al personal de la red de oficinas en el ámbito nacional, con la finalidad de brindar un servicio adecuado y de calidad a los beneficiarios de la indicada Ley.



<p align="center">DIRECTIVA</p>	<p align="center">VERSION</p>	<p align="center">02</p>
--	--------------------------------------	---------------------------------

<p align="center">ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, NIÑAS, NIÑOS, ADULTOS MAYORES Y DISCAPACITADOS</p>	<p align="center">BN-DIR-3500 - 057 - 02</p>	<p align="center">2007</p>
<p align="center">TITULO</p>	<p align="center">CÓDIGO</p>	<p align="center">FECHA APROBACIÓN</p>

8.5 Los Administradores serán responsables de cumplir y hacer cumplir al personal a su cargo, lo dispuesto por la Ley N° 28683, evitando cometer las siguientes infracciones:

- No brindar atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y con discapacidad.
- Omitir consignar en lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la Ley N° 28683.
- No adecuar la infraestructura arquitectónica de la Oficina, es decir, no implementar una Ventanilla de Atención Preferencial de acceso rápido y fácil.
- No atender la presentación de quejas, a través del Sistema de Quejas y Consulta de la Intranet, contra funcionarios o trabajadores que incumplan su obligación de brindar atención preferente.
- No llevar un registro de control de las sanciones que se impongan al personal a su cargo.
- No exonerar de formar cola, esperar turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los beneficiarios de la Ley N° 28683.

8.6 Los Administradores serán responsables de solicitar oportunamente el material publicitario mencionado en el punto 8.1 a la Sección Economato, para su entrega a los usuarios y clientes. Asimismo deberán mantener un stock adecuado, para que con la frecuencia que el caso amerite, se proceda a la difusión del mismo.

DISPOSICIONES FINALES

- 9.1** Dejar sin efecto la Directiva BN-DIR -3500-057-01 de fecha 12.04.2006.
- 9.2** La presente Directiva estará sujeta a revisiones y/o modificaciones cuando la dinámica administrativa lo requiera, previa coordinación entre los Departamentos de: Planeamiento y Desarrollo, Red de Agencias, Logística y Comunicación Corporativa.



TZGI.

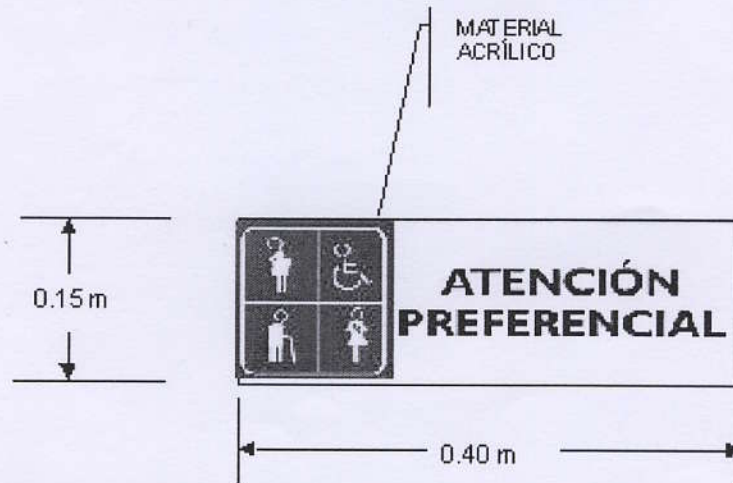


<p align="center">DIRECTIVA</p>	<p align="center">VERSION</p>	<p align="center">02</p>
--	--------------------------------------	---------------------------------

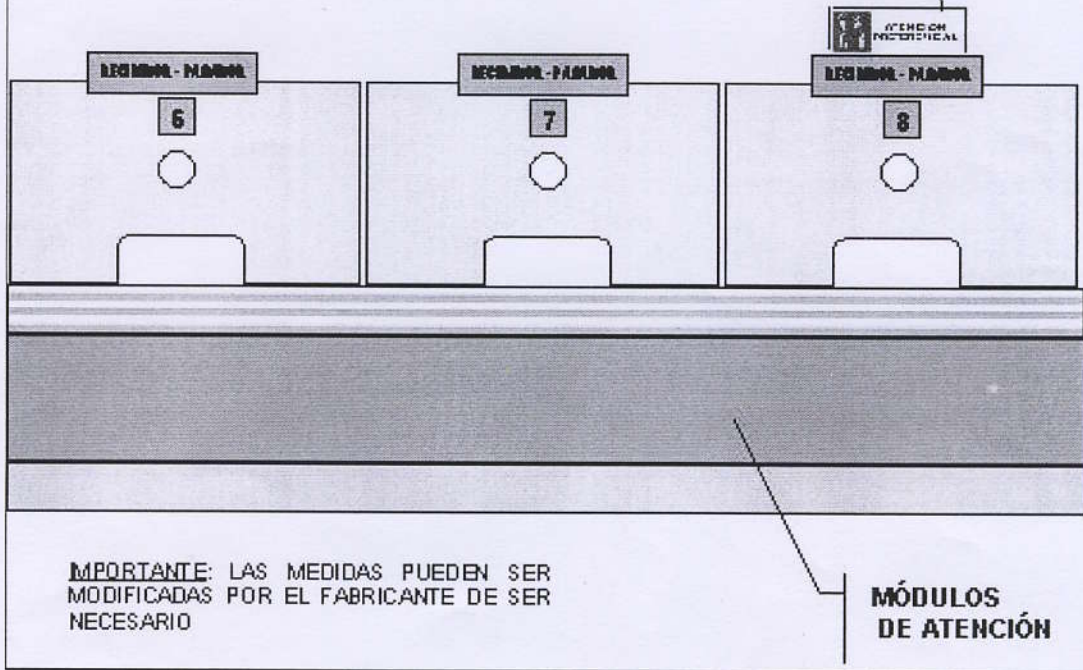
ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, NIÑAS, NIÑOS, ADULTOS MAYORES Y DISCAPACITADOS	BN-DIR-3500 - 057 - 02	2007
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA APROBACIÓN

ANEXO 1

MODELO DE LETRERO



UBICACIÓN SOBRE EL VIDRIO DE LA VENTANILLA



BANCO DE LA NACIÓN
 Jorge A. Maza Rodríguez
 Gerente Jefe
 Depto. Red de Agencias

BANCO DE LA NACIÓN
 Jorge E. Gómez Restegui
 GERENTE
 Comunicación Corporativa

BANCO DE LA NACIÓN
 Oscar Basso Wüffel
 GERENTE
 Departamento de Riesgos

BANCO DE LA NACIÓN
 José Lindrerra Hernández
 GERENTE
 Depto. Planeamiento y Desarrollo

DIRECTIVA	VERSION	02
-----------	---------	----

ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, NIÑAS, NIÑOS, ADULTOS MAYORES Y DISCAPACITADOS	BN-DIR-3500 - 057 - 02	2007
TITULO	CÓDIGO	FECHA APROBACIÓN

ANEXO 2

LEY N° 28683

**EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA POR CUANTO:
LA COMISIÓN PERMANENTE DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;
Ha dado la Ley siguiente:**

LEY QUE MODIFICA LA 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

Artículo 1° Modificación

Modifícase el artículo único de la 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, el que queda redactado con el siguiente texto:

“Artículo 1°.- 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 2°.- Incorporación

Incorpóranse los artículos 2°, 3°, 4°, 5° y 6° a la 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, los que quedan redactados con el siguiente texto:

“Artículo 2°.- 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 3°.- 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.



DIRECTIVA	VERSION	02
------------------	----------------	-----------

<p align="center">ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, NIÑAS, NIÑOS, ADULTOS MAYORES Y DISCAPACITADOS</p>	<p align="center">BN-DIR-3500 - 057 - 02</p>	<p align="center">2007</p>
<p align="center">TÍTULO</p>	<p align="center">CÓDIGO</p>	<p align="center">FECHA APROBACIÓN</p>

Artículo 4°.- 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 5°.- 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 6°.- 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 2°.

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 AL VARADO

Presidente del Congreso de la República

FAUSTO ALVARADO DODERO

Primer Vicepresidente del Congreso de la República

DIRECTIVA

VERSION

02