

ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, ADULTOS MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD	BN-DIR-3500-057-03 Rev.5	08 MAYO 2012
TITULO	CÓDIGO	FECHA APROBACIÓN

01.00.014

- Rev.1: 31 Diciembre 2014
- Rev.2: 02 Febrero 2015
- Rev.3: 26 Agosto 2015
- Rev.4: 16 Octubre 2015
- Rev.5: 26 Setiembre 2016

**ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS,  
MENORES DE EDAD, ADULTOS MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
----------------	---------------

ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, ADULTOS MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD	BN-DIR-3500-057-03 Rev.5	08 MAYO 2012
TITULO	CÓDIGO	FECHA APROBACIÓN

## 1. OBJETO

Establecer lineamientos que adecuen, supervisen y controlen la atención preferente a mujeres embarazadas, niñas y niños (menores de edad), adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niños/as en brazos en las ventanillas de atención al público de la red de agencias del Banco de la Nación en el ámbito nacional.

## 2. FINALIDAD

Asegurar el uso y/o acceso adecuado de las Ventanillas de Atención Preferencial en la red de agencias 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 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 publicación.

## 5. BASE LEGAL

- Acuerdo de Directorio N° 004-2006-031-FONAFE Aprueban Directiva de Apoyo a la Persona con discapacidad.
- 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.
- Ley N° 28683, 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, de fecha 17 de febrero de 2006, en cuyo contenido también se incluye la atención preferente a personas con discapacidad.
- Ley N° 29524, Ley que reconoce la sordoceguera como discapacidad única y establece disposiciones para la atención de las personas sordociegas, de fecha 14 de abril de 2010.
- Ley N° 29973 Ley General de la Persona con Discapacidad, de fecha 24 de diciembre de 2012.
- Decreto Supremo N° 002-2014- MIMP, Reglamento de la Ley N° 29973 Ley General de la Persona con Discapacidad, publicado el 8 de abril de 2014.

## 6. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

### a. Atención Preferente

Atención a través de la Ventanilla Preferencial o del Administrador.

### b. Adulto mayor

Persona que tenga 60 o más años de edad, condición que deberá ser acreditado mediante documento nacional de identidad (DNI).

### c. Cliente preferencial

Clientes que se encuentran en el alcance de la Ley 28683 y la presente directiva: Mujer embarazada, niño o niña, personas con discapacidad, adulto mayor y persona con niño/a en brazos.

### d. Discapacidad

Condición que impide o entorpece alguna de las actividades cotidianas consideradas normales, debido a la alteración de sus funciones intelectuales o físicas.

ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, ADULTOS MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD	BN-DIR-3500-057-03 Rev.5	08 MAYO 2012
TITULO	CÓDIGO	FECHA APROBACIÓN

**e. Persona con discapacidad**

La persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, mentales, sensoriales, 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.

En caso de no presentar discapacidad aparente, se verificará su condición en el DNI o mediante documento emitido por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad CONADIS.

**f. Persona con niño/a en brazos**

Mujer o varón con niño/a menor de 3 años de edad en brazos, cuya relación de parentesco pueda ser verificable mediante el DNI.

**g. Menor**

Niño o niña menor de 18 años de edad, identificado/a con documento de identidad, que requiera realizar operaciones a título personal con presencia de un representante legal.

**h. Mujer embarazada**

Mujer en estado de gestación.

**i. Ventanilla Preferencial**

Ventanilla dispuesta para la atención exclusiva de los clientes que se encuentran en el alcance de la Ley 28683 y la presente directiva.

**7. DISPOSICIONES GENERALES**

**7.1** Todas las Agencias, Oficinas Especiales y Ventanillas Especiales en el ámbito nacional destinarán una ventanilla para la atención preferencial de mujeres embarazadas, menores, adultos mayores y personas con discapacidad.

Sin perjuicio de ello, se exonerará de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a las personas señaladas en el párrafo anterior; por lo que dichas personas deberán ser atendidas en cualquier ventanilla en forma preferente.

**7.2** La ventanilla especial a que se refiere el numeral 7.1 se distinguirá con el letrero "ATENCIÓN PREFERENCIAL", ubicado en un lugar visible para los clientes.

**7.3** En ausencia de los clientes preferenciales, quienes tienen prioridad, la Ventanilla Preferencial podrá atender a otros clientes del Banco de la Nación.

**7.4** En días de campaña de pago a pensionistas o cuando se presente más de un cliente preferencial, se podrán habilitar otras ventanillas, sin necesidad de colocarles el letrero de Atención Preferencial a fin de que estos reciban la atención.

**7.5** Todas las Agencias, Oficinas Especiales y Ventanillas Especiales exhibirán en un lugar visible y de fácil acceso al público el texto de la Ley N°28683. Dicho texto será presentado en un afiche diseñado por la Subgerencia de Imagen Corporativa.

**7.6** Los Administradores deberán instruir al personal para brindar una atención preferencial y de forma inmediata a estos clientes a través de la Ventanilla de Atención Preferencial. Asimismo, supervisarán permanentemente que el personal que atiende al público cumpla con lo dispuesto en

ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, ADULTOS MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD	BN-DIR-3500-057-03 Rev.5	08 MAYO 2012
TITULO	CÓDIGO	FECHA APROBACIÓN

la presente Directiva, dirigiendo a los beneficiarios de la indicada Ley a la Ventanilla de Atención Preferencial.

7.7 Las operaciones que deban ser realizadas por menores de edad se efectuaran obligatoriamente con la presencia de su tutor o representante legal. Dichas operaciones deberán ser atendidas por el Administrador o jefe de Operaciones quien posteriormente podrá derivar al cliente a una ventanilla.

7.8 Entiéndase a las Personas Sordociegas para la Atención Preferencial como personas con discapacidad, según lo contemplado en la Ley N° 29524, Ley que reconoce la sordoceguera como discapacidad única y establece disposiciones para la atención de las personas sordociegas, considerando lo descrito en el ítem j), numeral 6 de la Circular BN-CIR-3500-318-01 Rev. 0, SERVICIO DE GUÍA INTÉRPRETE PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDOCIEGAS.

## 8. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

El Banco de la Nación, a través de su red de agencias 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.

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 el Sistema de Atención de Reclamos, información que será comunicada, anualmente, a la municipalidad de la jurisdicción correspondiente.

## 9. CRITERIOS DE ATENCIÓN

(\*)

(\*)

(\*)

(\*) a. El Administrador de la Agencia o Funcionario Autorizado, deberá supervisar el empleo adecuado de la Ventanilla de Atención Preferencial y, de ser el caso, tomará decisiones sobre la atención inmediata en situaciones no contempladas, tales como:

- Personas con discapacidad que utilizan para su desplazamiento sillas de ruedas o muletas.

(\*)

(\*)

(\*)

- Otras situaciones que considere pertinente con la finalidad de utilizar adecuadamente la Ventanilla de Atención Preferencial.

<b>ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, ADULTOS MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	<b>BN-DIR-3500-057-03 Rev.5</b>	<b>08 MAYO 2012</b>
<b>TITULO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>FECHA APROBACIÓN</b>

## 10. RESPONSABILIDADES

### 10.1 Subgerencia de Imagen Corporativa

- 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.
- Gestionar la elaboración de los materiales informativos, incorporando la información establecida en la presente Directiva, para su difusión correspondiente.
- 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.

### 10.2 Gerencia de Logística

- En coordinación con la Gerencia de Banca de Servicio, es responsable de adecuar la infraestructura arquitectónica de las oficinas de la red de agencias 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 personas con discapacidad y señalización adecuada.
- Es responsable de la producción o impresión de los afiches, según corresponda y la distribución a todas las oficinas de la red de agencias en el ámbito nacional de los materiales informativos y letreros de "ATENCIÓN PREFERENCIAL".

### 10.3 Gerencia de Recursos Humanos

- Es responsable de programar, en forma periódica, cursos de capacitación y motivación al personal de la red de agencias en el ámbito nacional, con la finalidad de brindar un servicio adecuado y de calidad a los beneficiarios de la indicada Ley.

### 10.4 Gerencia de Banca de Servicio

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 las Oficinas de la red de agencias.
- 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.

<b>ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, ADULTOS MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	<b>BN-DIR-3500-057-03 Rev.5</b>	<b>08 MAYO 2012</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA APROBACIÓN

Los Administradores serán responsables de solicitar oportunamente el material publicitario a la Sección Almacén, 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.

## 11. DISPOSICIONES FINALES

Dejar sin efecto la Directiva BN-DIR -3500-057-02 de fecha 28.09.2007.

La presente Directiva estará sujeta a revisiones y/o modificaciones cuando la dinámica administrativa lo requiera, previa coordinación entre las Gerencias de: Planeamiento y Desarrollo, Banca de Servicio, Logística y la Subgerencia de Imagen Corporativa.

Original aprobado por:

**JUAN CARLOS GALFRE GARCIA**  
Gerente General (e)

Original visado por:

**IDELFONSO AVALOS SANJINEZ**  
Jefe (e) Departamento Red de Agencias

**JUAN LIRA TEJADA**  
Gerente Departamento Riesgos

**JORGE CHANG SERRANO**  
Jefe (e) Departamento Logística

**LUIS VIVANCO ALDON**  
Jefe (e) Departamento Comunicación Corporativa

**RICARDO VILLAMONTE BLAS**  
Gerente Departamento Planeamiento y Desarrollo

**SAMUEL BAZALAR NICHU**  
Jefe (e) División Zonal Lima

**RODOLFO SILVA SANTISTEBAN SANCHEZ**  
Sub Gerente División Red de Agencias

**CARLOS CARRILLO MORA**  
Sub Gerente División Oficialía Atención al Usuario

**CELESTE ESTREMADOYRO OSORES**  
Sub Gerente División Calidad de Servicios

**LILIANA LAZO RODRIGUEZ**  
Sub Gerente División Desarrollo Organizacional