

ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, ADULTOS MAYORES (*), <u>PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS CON NIÑOS/AS EN BRAZOS.</u>	BN-DIR- (*) 7200-057-03 Rev.9	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
Rev.6: 28 Noviembre 2016
Rev.7: 27 Abril 2017
Rev.8: 15 Febrero 2017
Rev.9: 22 Abril 2019

**ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS,
MENORES DE EDAD, ADULTOS MAYORES (*) PERSONAS CON
DISCAPACIDAD Y PERSONAS CON NIÑOS/AS EN BRAZOS**

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, ADULTOS MAYORES (*), <u>PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS CON NIÑOS/AS EN BRAZOS.</u>	BN-DIR-(*) 7200-057-03 Rev.9	08 MAYO 2012
TITULO	CÓDIGO	FECHA APROBACIÓN

1. OBJETO

Establecer lineamientos que adecuen, supervisen y controlen la atención preferente a las mujeres embarazadas, (*) menores de edad, adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niños/as en brazos en (*) 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 (*) 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.
- Ley N° 30490, Ley que establece un marco normativo que garantice el ejercicio de los derechos de la persona adulta mayor, a fin de mejorar su calidad de vida y propiciar su plena integración al desarrollo social, económico, político y cultural de la Nación.
- Ley N°29830, Ley que promueve y regula el uso de perros guía por personas con discapacidad visual, de fecha 7 de Enero de 2012.
- Ley N°30433, Ley que modifica la Ley 29830 Ley que promueve y regula el uso de perros guía por personas con discapacidad visual, de fecha 14 de Mayo de 2016.
- Decreto Supremo N°004-2017-MIMP, Reglamento de la Ley N°29830, Ley que promueve y regula el uso de perros guía por personas con discapacidad visual, de fecha 12 de Marzo de 2017.
- Ley 25535 “Ley que Otorga Reconocimiento a la Lengua de Señas Peruana”.
- Decreto Supremo N°006-2017-MIMP, Reglamento de la Ley N°29535, Ley que Otorga Reconocimiento Oficial a la Lengua de Señas Peruana.
- Resolución Ministerial N° 072-2019-VIVIENDA, Norma Técnica A.120 “Accesibilidad Universal en Edificaciones” del RNE.

ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, ADULTOS MAYORES (*), <u>PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS CON NIÑOS/AS EN BRAZOS.</u>	BN-DIR-(*) 7200-057-03 Rev.9	08 MAYO 2012
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA APROBACIÓN

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, (*) menores de edad, 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.

e. Herramientas Informáticas de Comunicación

Son aplicaciones o programas (software) que facilitan la labor del intérprete en lengua de señas peruana, permitiendo la comunicación entre la persona con discapacidad auditiva o persona sorda y la entidad o institución obligada. Encontrándose dentro de dichas herramientas, las video conferencias, las video llamadas, entre otras.

f. Intérprete para personas sordas

Comprende al intérprete de lengua de señas peruana y al intérprete empírico. Se denomina intérprete en lengua de señas peruana, aquel que ha obtenido el título de intérprete de lengua de señas peruana, en una institución de educación superior, que le permite interpretar las expresiones equivalentes de una lengua oral, y viceversa; e intérprete empírico, aquel que en base a su experiencia, convivencia en la comunidad sorda y estudios realizados en lengua de señas, ha adquirido proficiencia que le permite interpretar las expresiones de la lengua de señas peruana en expresiones equivalentes de una lengua oral, y viceversa.

g. Lengua de Señas Peruana

Es la lengua de la comunidad de sordos en el Perú, que contempla las lenguas o sistemas lingüísticos de carácter visual, espacial, gestual y manual; en su conformación intervienen factores históricos, culturales y sociales, que tradicionalmente son utilizados como lengua en el territorio peruano.

h. 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.

i. Modelo Lingüístico.-

Es una persona sorda usuaria de la lengua de señas peruana que se vincula e interactúa con la comunidad educativa de forma proficiente, a fin de facilitar el aprendizaje de la lengua de señas peruana y el acercamiento a la cultura sorda de las y los estudiantes con discapacidad auditiva o estudiantes sordos.

j. Mujer Embarazada

Mujer en estado de gestación.

ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, ADULTOS MAYORES (*), <u>PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS CON NIÑOS/AS EN BRAZOS.</u>	BN-DIR-(*) 7200-057-03 Rev.9	08 MAYO 2012
TITULO	CÓDIGO	FECHA APROBACIÓN

k. 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.

l. 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.

m. Perro Guía

Perro especialmente adiestrado y acreditado para asistir a una apersona con discapacidad visual en su desplazamiento. La acreditación se demuestra con la exhibición del carnet emitido por la CONADIS.

n. Proficiencia

Es la capacidad de adquirir, desarrollar y dominar destrezas lingüísticas en un idioma particular. Para el caso de la lengua de señas peruana, significa su dominio, sus expresiones y la cultura establecida por la comunidad sorda.

o. Registro de intérpretes para persona sordas

Sistema de información y gestión que se encuentra a cargo del Consejo Nacional para la integración de la Persona con Discapacidad-CONADIS, que identifica, compila, procesa y organiza la información referida a los intérpretes de lengua de señas peruana debidamente acreditados y a los interpretes empiricos que cuenten con la certificación emitida por las instituciones de educación superior.

p. 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.

q. Señales de acceso: Símbolos convencionales utilizados para señalar la accesibilidad a edificaciones y ambientes.

r. Señalización: Sistema de avisos que permite identificar los elementos y ambientes públicos accesibles dentro de una edificación, para orientación de los usuarios.

s. Señalización Podotáctil: Es un recurso utilizado en las superficies para el tránsito de personas: el cual, a través de cambios de texturas y color, entrega información sobre una ruta accesible para el desplazamiento y seguridad de las personas con discapacidad visual.

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.

ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, ADULTOS MAYORES (*), <u>PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS CON NIÑOS/AS EN BRAZOS.</u>	BN-DIR- (*) 7200-057-03 Rev.9	08 MAYO 2012
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA APROBACIÓN

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 y Oficinas Especiales (*) exhibirán en un lugar visible y de fácil acceso al público el afiche con el texto de la Ley N°28683 (*) el cual será diseñado por la Subgerencia (*) Publicidad y Posicionamiento de Marca de la Gerencia de Relaciones Institucionales.
- 7.6 Los Administradores deberán instruir al personal 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 cumpla con las acciones de prevención del maltrato, promoviendo acciones de buen trato entre el público en general, especialmente a la persona adulta mayor; así mismo deberá velar que el personal cumpla con lo dispuesto en la presente Directiva.
- 7.7 Las operaciones que deban ser realizadas por menores de edad se efectuarán 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

- 8.1. 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.
- 8.2. 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 el (*) Aplicativo de Atención de Reclamos y Requerimientos, información que será comunicada, anualmente, a la municipalidad de la jurisdicción correspondiente.
- 8.3. Asimismo, por el incumplimiento de lo dispuesto en la Ley N°29830, modificada por la Ley N°30433, en cualquiera de sus oficinas a nivel nacional, el Banco de la Nación puede estar sujeto

ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, ADULTOS MAYORES (*), <u>PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS CON NIÑOS/AS EN BRAZOS.</u>	BN-DIR- (*) 7200-057-03 Rev.9	08 MAYO 2012
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA APROBACIÓN

a una sanción cuya multa es no menor a 2 UIT ni mayor de 8 UIT. La Comisión Nacional para la Integración de Personas con Discapacidad (CONADIS) es la encargada de recaudar y administrar estas multas.

9. CRITERIOS DE ATENCIÓN

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.
- Personas con discapacidad visual que utilicen un perro guía, debidamente acreditado
- Otras situaciones que considere pertinente con la finalidad de utilizar adecuadamente la Ventanilla de Atención Preferencial.

10. RESPONSABILIDADES

10.1 (*) Gerencia de Relaciones Institucionales

- (*) Diseño del afiche que contenga el texto de la Ley N° 28683 "Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, menores de edad, los adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niños/as en brazos, en lugares de atención al público", con caracteres legibles y de fácil lectura (*).
- (*)
- (*) 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; incluyendo a la persona adulta mayor, o en su defecto, a los más representativos.
- (*)

10.2 Gerencia de Logística

- (*) Adecuar la infraestructura arquitectónica de (*) la Red de Agencias en (*) coordinación con la Gerencia de Banca de Servicio, a fin de que éstas puedan brindar un servicio inmediato y de calidad a los beneficiarios de (*) las leyes señaladas en la base legal, a través de las Ventanillas de Atención Preferencial, para lo cual deberán contar con rampas de acceso para personas con discapacidad y señalización adecuada, eliminando las barreras arquitectónicas que impidan el libre tránsito o desplazamiento de conformidad con las disposiciones vigentes.
- 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 (*) las Leyes señaladas en la base legal. Concientizando el respeto y el buen trato a la persona adulta mayor erradicando cualquier acto de violencia física, psicológica, sexual, económica o negligencia institucional.

ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, ADULTOS MAYORES (*), <u>PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS CON NIÑOS/AS EN BRAZOS.</u>	BN-DIR- (*) 7200-057-03 Rev.9	08 MAYO 2012
TITULO	CÓDIGO	FECHA APROBACIÓN

- (*)

10.4 Gerencia de Banca de Servicio

Los Administradores serán responsables de cumplir y hacer cumplir al personal a su cargo, lo dispuesto por las Leyes N°28683 y N°29830, evitando (*) incurrir en lo siguiente:

- No brindar atención preferente a (*) mujeres embarazadas, (*) menores de edad, adultos mayores, (*) personas con discapacidad y personas con niños/as en brazos.
- (*) No exhibir en lugar visible y de fácil acceso (*) el texto de la Ley N° 28683.
- (*)
- No implementar una Ventanilla de Atención Preferencial de acceso rápido y fácil.
- No atender la presentación de (*) reclamos, a través del (*) Aplicativo: Atención de Reclamos y Requerimientos, en contra funcionarios o trabajadores que incumplan su obligación de brindar atención preferente.
- (*)
- No exonerar de formar cola, esperar turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los beneficiarios de la Ley N° 28683.
- (*) No permitir el ingreso a la (*) agencia de las personas con discapacidad visual acompañada de su perro guía.

Los Administradores serán responsables de solicitar oportunamente el material (*) informativo a la Subgerencia Publicidad y Posicionamiento de Marca de la Gerencia de Relaciones Institucionales, con copia al Jefe de la Subgerencia Macro Región correspondiente, así mismo deberán mantener un stock adecuado, para que con la frecuencia que el caso amerite, (*) el afiche sea reemplazado en las agencias.

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 Relaciones Institucionales.

ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, ADULTOS MAYORES (*), <u>PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS CON NIÑOS/AS EN BRAZOS.</u>	BN-DIR-(*) 7200-057-03 Rev.9	08 MAYO 2012
TITULO	CÓDIGO	FECHA APROBACIÓN

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