

### **POLÍTICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL**

Aprobado en sesión de Directorio N°321 de fecha 23 de abril del 2020

ELABORADO POR:	Analista del Centro de Excelencia	Jamie Santa Cruz
REVISADO POR:	Jefe de Sostenibilidad e Imagen Institucional	Lorena Ferreyros
APROBADO POR:	Directorio	

	<b>OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONDUCTA DE MERCADO</b>	<b>AC-POL-OCM-001</b>
	<b>POLÍTICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL</b>	<b>Rev. 00</b>
		<b>23 ABRIL 2020</b>

## INDICE

<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. BASE LEGAL Y REFERENCIA .....</b>	<b>3</b>
<b>4. VIGENCIA .....</b>	<b>3</b>
<b>5. DEFINICIONES.....</b>	<b>3</b>
<b>6. LINEAMIENTOS .....</b>	<b>4</b>
<b>7. CONTROL DE CAMBIOS .....</b>	<b>6</b>
<b>8. ANEXOS (*).....</b>	<b>6</b>

	<b>OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONDUCTA DE MERCADO</b>	<b>AC-POL-OCM-001</b>
	<b>POLÍTICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL</b>	<b>Rev. 00</b>
		<b>23 ABRIL 2020</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que supervisen y controlen la atención preferente a las mujeres embarazadas, personas con niños en brazo, las niñas, niños, los adultos mayores y con discapacidad, en los lugares de atención al público.

## 2. ALCANCE

Los lineamientos son de aplicación obligatoria en todas las agencias en todas las oficinas en el ámbito nacional.

## 3. BASE LEGAL Y REFERENCIA

- 3.1. Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 3.2. 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 y sus modificatorias.
- 3.3. 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.
- 3.4. Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, de fecha 24 de diciembre de 2012 y su Reglamento.
- 3.5. 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.
- 3.6. 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, sus modificatorias y Reglamento.
- 3.7. Ley 25535, Ley que Otorga Reconocimiento a la Lengua de Señas Peruana y su Reglamento.

## 4. VIGENCIA

El presente documento normativo entrará en vigencia a partir de la fecha de aprobación del Directorio.

## 5. DEFINICIONES

- 5.1. **Adulto mayor:** Persona que tenga 60 o más años de edad, condición que deberá ser acreditado mediante documento nacional de identidad (DNI).
- 5.2. **Aparejos:** Conjunto de elementos que se sujetan al cuerpo del perro guía y sirven al propietario del mismo como medio de comunicación con aquél.
- 5.3. **Discapacidad:** Condición que impide o entorpece alguna de las actividades cotidianas consideradas normales, debido a la alteración de sus funciones intelectuales o físicas.

- 5.4. Persona con discapacidad:** Es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales 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 con las demás.
- 5.5. Lengua de señas:** Es la lengua de una comunidad de sordos, que comprende las lenguas o sistemas lingüísticos de carácter visual, espacial, gestual y manual en cuya conformación intervienen factores históricos, culturales y sociales y que tradicionalmente son utilizados como lengua en un territorio determinado.
- 5.6. 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
- 5.7. Mujer embarazada:** Mujer en estado de gestación.
- 5.8. Persona sordociega:** Es aquella persona que presenta deficiencia auditiva y visual simultánea, en grado parcial o total, de manera suficiente y grave para comprometer la comunicación, la movilización y el acceso a la información y al entorno.
- 5.9. Persona con discapacidad auditiva:** Es aquella persona que se ha reconocido un grado de desventaja y a consecuencia de ello encuentran en su vida cotidiana barreras de comunicación o que, en caso de que las hayan superado, requieren medios y apoyo para su realización.
- 5.10. Persona con discapacidad visual:** Es aquella persona que tiene una o más deficiencias de carácter permanente que generan una limitación total o muy seria de la función visual y que al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, le pueden impedir el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.
- 5.11. Perro guía:** Perro especialmente adiestrado y acreditado para asistir a una persona con discapacidad visual en su desplazamiento.

## 6. LINEAMIENTOS

- 6.1. Todas las oficinas y centros de atención de caja en el ámbito nacional destinan una ventanilla para la atención preferencial de mujeres embarazadas, personas con niños en brazos, menores, adultos mayores y personas con discapacidad. Sin perjuicio de ello, se exonera de turnos o cualquier otro mecanismo de espera; por lo que dichas personas deberán ser atendidas en cualquier ventanilla en forma preferente siempre y cuando, al menos una ventanilla o caja se encuentre disponible, de lo contrario será atendido una vez finalizada la atención de cualquier ventanilla o caja.
- 6.2. La ventanilla especial se distingue con el letrero “ATENCIÓN PREFERENCIAL”, ubicado en un lugar visible para los clientes.

	<b>OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONDUCTA DE MERCADO</b>	<b>AC-POL-OCM-001</b>
	<b>POLÍTICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL</b>	<b>Rev. 00</b>
		<b>23 ABRIL 2020</b>

- 6.3. En ausencia de los clientes preferenciales, quienes tienen prioridad, la Ventanilla Preferencial podrá atender a otros clientes.
- 6.4. En fechas de pago o cuando se presente más de un cliente preferencial, se habilitan ventanillas adicionales, sin necesidad implementar la señalización del letrero de Atención Preferencial a fin de que estos reciban la atención adecuada.
- 6.5. Todas las oficinas y centros de atención de caja exhiben en un lugar visible y de fácil acceso al público el afiche con el texto de la Ley N° 27408.
- 6.6. Los responsables de administrar los centros de atención instruyen, al personal, a brindar una atención preferencial y de forma inmediata a estos clientes a través de la Ventanilla de Atención Preferencial. Asimismo, supervisan 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.
- 6.7. Los responsables de administrar los centros de atención deben supervisar el cumplimiento del uso de ventanilla especial. En caso se evidencie un cliente que merezca y sea clasificada como persona discapacitada, debe ser orientado a la ventanilla adecuada.
- 6.8. Las operaciones realizadas por menores de edad deben efectuarse obligatoriamente con la presencia de su tutor o representante legal. Dichas operaciones deben ser atendidas por el responsable de administración del centro de atención quien posteriormente podrá derivar al cliente al módulo respectivo.
- 6.9. Las oficinas ofrecen el servicio de guía intérprete para la atención de personas sordociegas.
- 6.10. Las oficinas permiten el acceso, traslado y permanencia de perros guías para garantizar el libre acceso de las personas con discapacidad visual, siempre y cuando, el can cumpla las siguientes condiciones:
- Exhibir el carné emitido por el CONADIS, que acredite la inscripción del perro guía en el Registro Nacional de Perros Guía.
  - Dotar al perro guía de los aparejos que le corresponden y usarlo en las funciones para las que fue entrenado.
  - Garantizar la vigencia de las vacunas y tratamientos contenidos en el certificado sanitario.

Las personas con discapacidad visual no residentes en Perú que usen un perro guía deben portar y exhibir la documentación oficial emitida por una escuela reconocida por la Federación Internacional de Escuelas de Perros Guía, que acredite la condición de perro guía; así como la documentación necesaria del cumplimiento de las condiciones higiénico sanitarias.

	<b>OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONDUCTA DE MERCADO</b>	<b>AC-POL-OCM-001</b>
	<b>POLÍTICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL</b>	<b>Rev. 00</b>
		<b>23 ABRIL 2020</b>

6.11. Las quejas, reclamos o sugerencias presentados por los clientes, relacionados al incumplimiento de atención preferente, serán atendidos por los canales y los lineamientos del Procedimiento para la Atención de Reclamos – “AC-PRO-LEG-001”.

Asimismo, en caso el dueño del proceso de Atención de Reclamos considere pertinente, derivará la queja al buzón “Canal Ético” ([canaletico@acceso.com.pe](mailto:canaletico@acceso.com.pe)) o formulario web (<https://acceso.com.pe/canaletico/>) de LA EMPRESA; los mismos que serán atendidos conforme a los lineamientos del Procedimiento para las denuncias del Canal Ético – “AC-PRO-OCN-003”.

6.12. El dueño del proceso de Atención de Reclamos llevará un registro de control de las sanciones que se impongan a los trabajadores que incumplan la obligación de otorgar atención preferente.

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Revisión 00	23/04/2020	- Política nueva

## 8. ANEXOS (\*)

**No aplica.**