



DIRECTIVA DE ATENCIÓN PREFERENTE

DICIEMBRE 2016

© Está terminantemente prohibida la reproducción parcial o total del contenido del presente documento sin autorización expresa de la CMAC Cusco S.A.

INDICE

GENERALIDADES	3
1.1 Objetivo	3
1.2. Base Legal	3
1.3 Alcance	3
1.4 Definiciones	3
2. NORMAS GENERALES	4
3. RESPONSABILIDADES	6
4. DISPOSICIONES FINALES	6
CONTROL DE CAMBIOS.....	7

1. GENERALIDADES

1.1. Objetivos

- Establecer mecanismos y disposiciones que permitan a la CMAC Cusco S.A. brindar atención preferencial a las mujeres embarazadas, **adultos acompañados con niños o niñas**, personas adultas mayores y personas con discapacidad.
- Establecer disposiciones para facilitar el acceso adecuado a las instalaciones de la CMAC Cusco S.A. para clientes preferentes.
- Disponer de formatos especiales para facilitar el uso de los servicios y productos de la CMAC Cusco S.A. para personas con discapacidad.
- Exonerar a los clientes gestantes, **adultos acompañados con niños o niñas**, adultos mayores y con discapacidad de turnos de atención.
- Capacitar al personal que tiene trato directo con clientes y público en general.
- Implementar mecanismos de presentación de quejas contra funcionarios o colaboradores de la CMAC Cusco S.A., que incumplan su obligación de brindar atención preferente.
- Lograr que los clientes en la condición de gestantes, **adultos acompañados con niños o niñas**, personas adultas mayores y con discapacidad tengan accesibilidad y equidad en la atención y/o uso de los servicios de la CMAC Cusco S.A.

1.2. Base Legal

- Artículo N° 7 de la Constitución Política del Estado (Publicada en el Diario Oficial El Peruano el 30/12/93).
- Ley N° 27408 Atención Preferente a las Mujeres Embarazadas, las Niñas, Niños, los Adultos Mayores en Lugares de Atención al Público y su modificatoria Ley N° 28683.
- Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- D.S. N° 006-2014-PCM, modificatoria del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ley N° 29973 Ley General de la Persona con Discapacidad y su Reglamento D.S. N° 002-2014-MIMP.
- Código de Conducta y Ética Organizacional de la CMAC Cusco S.A.

1.3. Alcance

La presente directiva será de aplicación a los Auxiliares de Operaciones, Analistas de Crédito, Jefes de Operaciones, Coordinadores de Crédito, **Administradores de Agencias u Oficinas Especiales**, Asistentes de Atención al Usuario y Calidad, **Oficial de Atención al Usuario, Jefe de Logística**, personal de vigilancia y todos los colaboradores en general de la CMAC Cusco S.A.

1.4. Definiciones

a. Mujer embarazada

Mujer que se encuentra en estado de gestación, hasta los nueve meses.

b. Niña

Mujer joven menor de 12 años de edad.

Preparado por: OAU, Dpto. de Logística y Dpto. de Desarrollo Organizacional y Procesos	Revisado por: Gerencia	Aprobado por: Comité de Gerencia: Sesión N° 044-2016, del 30-11-2016	Vigencia: 07-12-2016	Página: 3
---	-------------------------------	---	-----------------------------	------------------

c. Niño

Varón joven menor de 12 años de edad.

d. Adulto mayor

Es la persona de sexo femenino o masculino, que tenga 60 o más años de edad.

e. Persona con Discapacidad

Es aquella que tiene una pérdida significativa de alguna de sus funciones físicas, mentales o sensoriales, implicando una disminución permanente o ausencia de la capacidad para realizar una actividad dentro de los márgenes considerados normales y limitándola en el desempeño de un rol, función o ejercicio de actividades para participar equitativamente en la sociedad.

f. Accesibilidad

La condición de acceso que presta la infraestructura urbanística y edificatoria del local donde el cliente con discapacidad se moviliza y desplaza autónomamente, propiciando su integración y la equiparación de oportunidades en el ejercicio de sus derechos, previendo la conservación de su integridad y su seguridad.

g. Señalización

Sistema de avisos que mediante símbolos convencionales, permite al cliente con discapacidad identificar las rutas accesibles para su desplazamiento autónomo dentro de las Agencias de la CMAC Cusco S.A., facilitando su ingreso y salida en las mismas.

h. Cliente/Usuario Preferente

Es la persona usuaria de los productos y servicios que brinda la CMAC Cusco S.A., como gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad.

2. NORMAS GENERALES

- a. La CMAC Cusco S.A. se caracteriza por la atención a sus clientes, por lo que garantiza la atención preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en todos los sistemas de atención y locales que cuente.
- b. Se garantiza la seguridad del cliente y usuario preferente durante su desplazamiento y permanencia en las instalaciones u oficinas de atención de la CMAC Cusco S.A.
- c. Existen módulos de atención preferente para la atención de mujeres embarazadas, **adultos acompañados con** niños o niñas, las personas adultas mayores y personas con discapacidad, para realizar operaciones de ahorros y créditos, en cada una de las agencias y oficinas especiales.
- d. Se debe publicar en un lugar visible y accesible la Ley N° 28683, Ley que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece a Atención Preferente a las Mujeres Embarazadas, las Niñas, Niños, los Adultos Mayores en Lugares de Atención al Público, con caracteres legibles. El Administrador de Agencia u Oficina Especial y/o la Plataforma de Atención al Cliente verifica su correcta exhibición.
- e. La presente directiva esta publicada en el portal web "**Atención al Usuario**" de la CMAC Cusco S.A., su actualización corresponde a la Oficialía de Atención al Usuario y Calidad.
- f. Para cualquier inconformidad se podrán presentar sugerencias y/o quejas contra funcionarios o colaboradores de la CMAC Cusco S.A. que incumplan su obligación de otorgar atención preferente, usando el Libro de Reclamaciones (virtual) o el Buzón de Sugerencias, siendo responsabilidad del Administrador de Agencia u Oficina Especial,

Preparado por: OAU, Dpto. de Logística y Dpto. de Desarrollo Organizacional y Procesos	Revisado por: Gerencia	Aprobado por: Comité de Gerencia: Sesión N° 044-2016, del 30-11-2016	Vigencia: 07-12-2016	Página: 4
---	-------------------------------	---	-----------------------------	------------------

Jefe de Operaciones y la Plataforma de Atención al Cliente que su uso este a disposición del público en todo momento.

- g. Toda persona que desee realizar una queja o reclamo será atendido de manera preferente en los Módulos de Atención al Cliente independientemente de su condición física; para lo cual se habilitará un orden de atención preferente para los clientes y usuarios que deseen manifestar su descontento.
- h. Se permitirá a los clientes que usan mecanismos de apoyo para su transporte, y a quienes no pueden usar los miembros superiores, sean acompañados por una persona de su confianza al momento de hacer uso de alguno de los servicios de la CMAC Cusco S.A. (firmar, digitar contraseñas, contar dinero, etc.).
- i. Se provee de manera gratuita el servicio de intérprete, guía interprete y formatos en Sistema Braille para hacer uso de los productos de la CMAC Cusco S.A., a solicitud del cliente y/o usuario preferente, quien debe requerirlo cuando menos con tres días hábiles de anticipación en las agencias y oficinas especiales ubicadas en las capitales de región y se dará una prórroga para aquellas agencias y oficinas especiales que se encuentren en provincias. Los Administradores de Agencia u Oficina Especial se pondrán en contacto con un proveedor para solicitar el servicio especializado.
- j. Se exonerará de turnos de espera para el uso del Cajamático a los clientes y usuarios preferentes.
- k. Si la agencia u oficina especial no contara con acceso para atención preferencial, se modificará y/o adecuará la infraestructura de los locales para el fácil acceso de las personas con discapacidad. Se deberán instalar rampas y si se adecua a la infraestructura del local también se deberán instalar pasamanos de acceso a los locales de la institución; la implementación está a cargo del Departamento de Logística.

Capacitación

- a. Los colaboradores involucrados en la atención directa de clientes y usuarios serán capacitados en temas relacionados a "Atención Preferencial" **mediante difusión en la página web y otros y** así brindar información oportuna y clara. La capacitación de los colaboradores es dada por la Oficialía de Atención al Usuario y Calidad en coordinación con la Sub Gerencia de Gestión Humana.

Características de los Módulos de Atención y Accesos

- a. El acceso a los módulos de atención preferencial estará libre de obstáculos, permitiendo el libre desplazamiento y movilidad del cliente y usuario preferente, el espacio que corresponde al ingreso de atención preferencial deberá ser suficiente como para poder ingresar con sillas de ruedas, bastón, andadores, muletas o cualquier otro tipo de apoyo compensatorio; la implementación de estos espacios está a cargo del Departamento de Logística, los Administradores de Agencia u Oficina Especial deberán reportar a este departamento los requerimientos de su local para la adecuada atención preferencial **y así velar por el adecuado cumplimiento de lo establecido en la norma.**
- b. Los módulos de atención preferencial deberán estar ubicados lo más cercano a las puertas de ingreso y salida de la sede.
- c. **El Departamento de Logística es el encargado de velar por la implementación de estos requerimientos en los proyectos de implementación y/o remodelación de Agencias.**
- d. La altura de los módulos de atención (ventanillas, plataforma) deben estar acordes a la Norma Técnica de Accesibilidad para personas con discapacidad, para que el cliente preferente pueda ser atendido sentado.

3. RESPONSABILIDADES

El Departamento de Logística se encargará de la habilitación que requiera la infraestructura de los locales de la CMAC Cusco S.A.

El Departamento de Logística realiza visitas a las Agencias y Oficinas Especiales para corroborar el cumplimiento de las Normas Técnicas de Accesibilidad para personas con discapacidad en los accesos y en los módulos de atención.

4. DISPOSICIONES FINALES

Se promocionará y difundirá las disposiciones y facilidades que brinda la CMAC Cusco S.A. a las gestantes, adultos acompañados con niños o niñas, adultos mayores y personas con discapacidad, la Oficialía de Atención al Usuario y Calidad es el responsable de su comunicación.

oo0oo