



14
23/04/66

DIRECTIVA INSTITUCIONAL SOBRE LA ATENCIÓN PREFERENCIAL A MUJERES EMBARAZADAS, NIÑAS, NIÑOS, ADULTOS MAYORES Y PERSONAS CON ALGUN TIPO DE DISCAPACIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR



INDICE

- I PRESENTACIÓN.
- II OBJETIVO
- III FINALIDAD
- IV BASE LEGAL
- V ALCANCES .
- VI ABREVIATURAS DE TÉRMINOS Y GLOSARIO DE TÉRMINOS
DISPOSICIONES GENERALES
- VII MECANICA OPERATIVA
- VIII DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS
- IX DISPOSICIONES TRANSITORIAS
- X DISPOSICIONES GENERALES.
- XI DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.
- XII RESPONSABILIDADES.
- XIII SANCIONES.
- XIV VIGENCIA.
- XV DISPOSICIONES FINALES



MYES

Handwritten signature or initials

I.- PRESENTACIÓN.

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, modificada por la Ley N° 28683 establece la atención preferente para mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, personas con discapacidad, en los lugares de atención al público en instituciones públicas y privadas.

La igualdad social en todos sus ámbitos debe tener como objetivo erradicar toda forma de discriminación, especialmente a aquellas personas que por cualquier razón, motivo o circunstancia tienen alguna discapacidad. La igualdad se debe realizar de un lado, a través de normas, políticas, y programas que garanticen la igualdad formal, también llamada igualdad ante la Ley.

Esta igualdad no se limita a la igualdad como concepto sino que debe instaurar condiciones para que las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos y adultas mayores y personas con algún tipo de discapacidad accedan efectivamente al ejercicio de sus derechos en todas las instalaciones donde de la Municipalidad brinda atención al público.

Resulta en consecuencia, importante la implementación de esta Directiva Institucional a fin de asegurar el uso y/o acceso adecuado, inmediato, amable y de calidad de atención al público.



II. OBJETIVO.

- Establecer mecanismos que permitan a la Municipalidad de Villa El Salvador, brindar atención preferencial a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos y adultas mayores y personas con algún tipo de discapacidad.
- Establecer disposiciones para facilitar el uso y/o acceso adecuado para estas personas.
- Exonerar a los usuarios mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos y adultas mayores y personas con algún tipo de discapacidad de turnos de atención o cualquier otro tipo de mecanismo de espera.
- Capacitar al personal que tiene trato directo con el público en atención a este tipo de usuarios.
- Implementar mecanismos de presentación de quejas contra funcionarios o trabajadores de la Municipalidad de Villa El Salvador, que incumplan su obligación de brindar atención preferente a este tipo de usuarios.

III. FINALIDAD

- Lograr que los usuarios en la condición de mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos y adultas mayores y personas con algún tipo de discapacidad tengan accesibilidad y equidad en la atención y/o uso de los servicios de la Municipalidad de Villa El Salvador.
- Eliminar paulatinamente las barreras culturales, físicas, y de acceso a la información que tienen que vencer estas personas cuando realizan sus actividades cotidianas.

IV. BASE LEGAL.

- Artículo 7 de la Constitución Política del Estado (Publicada en el Diario Oficial El Peruano el 30/12/93)
- 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 (Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 23/01/01)
- 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 (Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 11/03/06)
- Ley N° 27572, Ley Orgánica de Municipalidades.
- La Ley N° 27050, Ley General de la persona con discapacidad y su modificatoria Ley N° 27639
- Ley N° 27444, Ley del procedimiento Administrativo General.
- Decreto Legislativos N° 276, Ley de base de la carrera administrativa sector público.
- Ordenanza Municipal N° 154-2007/MVÉS de Atención Preferencial

V. ALCANCES

La presente norma será de aplicación para todo el personal de la Municipalidad de Villa El Salvador. Asimismo, para el personal de vigilancia y seguridad en lo que estrictamente les compete según la presente directiva.



12
D/2000

VI. ABREVIATURAS DE TÉRMINOS Y GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Mujer embarazada: Mujer que se encuentra en estado de gestación, hasta los nueve meses.
- Niña: Mujer joven menor de 12 años de edad
- Niño: Varón joven menor de 12 años de edad
- Adulto Mayor: Es la persona de sexo femenino o masculino, que cuenta con más de 60 años de edad.
- Persona con Algún Tipo de 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.
- Usuario con discapacidad: Es la persona con discapacidad mayor de 18 años con derechos civiles y políticos vigentes
- Accesibilidad: La condición de acceso que presta la infraestructura urbanística y edificatoria del local donde el usuario con algún tipo de 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.
- Señalización: Sistema de avisos que mediante símbolos convencionales, permite al cliente con discapacidad identificar las rutas accesibles para su desplazamiento autónomo dentro de la Institución Municipal, facilitando su ingreso y salida en las mismas.
- Plantilla en Sistema Braille: Material que transcribe al Sistema Braille el contenido de los formatos correspondiente, para seguir el trámite normal para los usuarios con discapacidad visual

VII. MECANICA OPERATIVA

El tema de atención a los usuarios mujeres embarazadas, niñas y niños, adultos y adultas mayores y personas con algún tipo de discapacidad, estos últimos son los que importan más, las facilidades que otorgará a la Municipalidad de Villa El Salvador a los usuarios con algún tipo de discapacidad para ser atendidos y/o hacer uso de los servicios.

7.1. Facilidades para que los clientes sean atendidos

En el caso de usuarios mujeres embarazadas, niñas, niños adultos y adultas mayores y personas con algún tipo de discapacidad deberán de ser atendidos de manera casi inmediata, quiere decir que están exonerados de esperar un turno de atención, aproximándose a la ventanilla designada para estos casos.

Aquí se establecen medidas para que el cliente con discapacidad supere las dificultades de accesibilidad en el ingreso y salida en las oficinas de la Municipalidad de Villa El Salvador.

Todo esto implica la adecuación de la infraestructura del local de la Municipalidad de Villa El Salvador a condiciones del cliente con algún tipo de discapacidad para que pueda desplazarse autónomamente. Las medidas de accesibilidad son ejecutadas en dos ámbitos de competencia distintos:

- a) Defensa Civil, a quien le corresponde definir las rutas accesibles dentro de Institución Municipal y señalizarlas, así como designar la ventanilla que atenderá a estos usuarios. La Unidad de Administración Documentaria y Atención al Usuario le corresponde exonerar a estos usuarios de la obligación de formar las colas de atención.
- b) El ámbito de las diversas oficinas, quienes deben adecuar sus lugares de trabajo para la atención a los usuarios con discapacidad pueda ingresar y salir fácilmente de la Institución Municipal.
- c) Para el cumplimiento de estas medidas se realizará una labor de capacitación al personal de la Municipalidad de Villa El Salvador.

Algunas de estas funciones pueden ser ejecutadas por el personal de seguridad y otras tantas por el personal de vigilancia y seguridad privada, siempre y cuando signifique el fortalecimiento del servicio de atención.

Del mismo modo, es imprescindible la supervisión del cumplimiento de estas disposiciones.



11
24.3

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

La Gerencia evaluará las posibilidades de brindar capacitación en el uso de formatos en Sistema Braille para la atención de los clientes con discapacidad visual



IX. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

De manera transitoria la Gerencia de Desarrollo Social, la Unidad de Administración Documentario y Atención al Usuario, y la Oficina de Comunicaciones difundirán a todo el personal los alcances de la presente directiva. Asimismo, la institución municipal deberá promover la capacitación al personal en "Lenguaje de Señas"; así como contar con un personal especializado de lengua y señas

X. DISPOSICIONES GENERALES

1. Todas las Oficinas de Municipales, demás órgano y unidades de la corporación donde se brinde servicios al público, destinarán una Ventanilla para atención preferente e inmediata, tanto a las mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores, discapacitados y personas con niños en brazos. En caso de no tener más ventanillas y el servidor Municipal se encuentran ocupado, una vez culminada su atención, atenderá inmediatamente al beneficiario de la preferencial.
2. La ventanilla de atención preferente e inmediata mostrara un rotulo en medidas de 40 centímetros x 20 centímetros, con las imágenes del niños y niñas, adulto y adulta mayor, persona con algún tipo de discapacidad, mujeres embarazada, hace mención Ley N° 26633, y la palabra "ATENCIÓN PREFERENCIAL", en la parte superior de la misma. La Oficina General de Administración designara el presupuesto necesario para la adecuación de la infraestructura arquitectónica y la señalización en la municipal que sea necesaria para brindar atención preferencial a las mujeres embarazada, niños, niñas, adultos y adultas mayores y personas con algún tipo de discapacidad en lugares de atención al público.
3. Son considerados como infracciones, los cuales están sujetas a multas a según la Ley N° 26633, que el artículo 7 de la Ordenanza Municipal N° 154 -MVES, las siguientes situaciones:
 - a) No brindar atención preferente e inmediata a las mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores, personas con algún tipo de discapacidad y personas con niños y niñas en brazo, en los lugares de atención al público.
 - b) Omitir consignar en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la Ley de Atención Preferente.
 - c) No emitir directivas para el adecuado cumplimiento de la Ley y/o emitir publicarlas en el portal electrónico de la Municipalidad.
 - d) No adecuar la infraestructura arquitectónica para el cumplimiento a la presente directiva.
 - e) No implementar un mecanismo de presentación de quejas contra funcionarios o trabajadores que incumplan su obligación de atención preferente.
 - f) No llevar un registro de control de las sanciones que se impongan.
 - g) No exonerar turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los beneficiarios de la Ley de Atención Preferente.
 - h) Estacionarse en las zonas reservas exclusivamente para personas con algún tipo de discapacidad, como plaza de estacionamiento y así como otras zonas de uso exclusivos para personas con algún tipo de discapacidad.
 - i) Hacer uso indebido e innecesario del ascensor de la Municipalidad de Villa El Salvador, ya que el mismo es de uso exclusivo para la atención preferencial de personas beneficiarias por la presente directiva.



[Handwritten signature]

- La Gerencia de Desarrollo Social a través de la Subgerencia de Salud y Medio Ambiente, delegará a la OMAREP y el CIAM podrán evaluar en cualquier momento al personal de atención al usuario, además de hacer visitas sin aviso a las oficinas de la Municipalidad agencias de desarrollo velando de esta manera el correcto cumplimiento de la presente Directiva
- La Unidad de Administración Documentaria y Atención al Usuario, deberá informar a la Gerencia Municipal, en caso requiera, acerca del cumplimiento de la presente Directiva



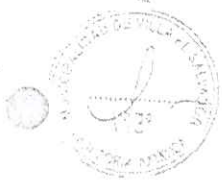
XIII. SANCIONES.

Son consideradas como sanciones ante el incumplimiento por el personal Municipal de la presente Directiva, las cuales están sujetas a las sanciones administrativas, que pueden ser

- A) Amonestación verbal o escrita.
- B) Suspensión sin goce de remuneraciones hasta por un mes
- C) Cese temporal sin goce de remuneraciones
- D) Destitución.

XIV. VIGENCIA.

La presente Directiva Institucional será aprobada a través de Decreto de Alcaldía, entrará en vigencia a partir del día siguiente de la publicación en el diario Oficial El Peruano.



XV. DISPOSICIONES FINALES.

Cualquier aspecto no contemplado en la presente Directiva Institucional será resuelto por la Gerencia Municipal, a propuesta de la Oficina de la Unidad de Trámite Documentario y Atención al Usuario.