

	DIRECTIVA DE ATENCION PREFERENTE EN LUGARES DE ATENCION AL PÚBLICO DE LA CMAC ICA	Página : 1 de 4 Versión 002
	DIRECTIVA: DIR-DGG-001 Versión: 002	Fecha de Emisión 22.01.2013

DIRECTIVA DE ATENCION PREFERENTE EN LUGARES DE ATENCION AL PÚBLICO DE LA CMAC ICA

APROBACIONES
Fecha de vigencia: 25.02.2013
Versión: 002
Elaborado por: Departamento de Organización y Métodos.
Revisado por: Jefatura de Operaciones Gerencia Mancomunada
Aprobado por : Acuerdo de Directorio N° 080-CMI-S.A-2006 de fecha 12.04.2006. Acuerdo de Directorio N° 026-CMI-S.A-2013 de fecha 22.01.2013.

Deroga a: DIR-AC-001_ (V01)

UNA VEZ IMPRESO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

	DIRECTIVA DE ATENCION PREFERENTE EN LUGARES DE ATENCION AL PÚBLICO DE LA CMAC ICA	Página : 2 de 4 Versión 002
	DIRECTIVA: DIR-DGG-001 Versión: 002	Fecha de Emisión 22.01.2013

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales y específicos para que la CMAC ICA S.A., cumpla lo dispuesto en la Ley N° 28683, sobre la atención preferente a mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad en la atención de sus transacciones y operaciones financieras, presentación de reclamos, quejas o cualquier trámite administrativo que realicen en los lugares de atención al público de la CMAC ICA S.A.

2. ALCANCE

Oficial de Cumplimiento Normativo
 Gerente de Auditoría Interna.
 Gerente de Tecnología de la Información
 Jefe de Operaciones
 Jefe de Organización y Métodos
 Jefe de Marketing.
 Jefe de Logística.
 Oficial de Atención al Usuario.
 Administradores de Agencias
 Asistente de Operaciones.
 Auxiliar de Operaciones
 Auxiliar de Plataforma

3. BASE LEGAL

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 y con discapacidad, en lugares de atención al Público.
 Ley N° 29888 Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al consumidor en Materia de Servicios Financieros, sobre Transparencia de la Información y Modificaciones Contractuales.

4. VIGENCIA

Lo dispuesto en la presente Directiva, entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación y publicación en la intranet de la CMAC ICA., y permanecerá vigente hasta la aprobación y publicación de otro documento de similar o mayor jerarquía que lo sustituya.

5. RESPONSABILIDADES

- a) Los Administradores de Agencias y Jefes de Oficinas, en coordinación con la Jefatura de operaciones, serán responsables de consignar en un lugar visible de fácil acceso y con caracteres legibles, en todos los lugares de Atención al Público de la CMAC ICA S.A., el texto de la Ley N° 28683.
- b) La Unidad de Atención al Usuario se encargará de proporcionar a Agencias y Oficinas Especiales Afiche de la Ley N° 28683 y Afiche de Atención Preferente.

Deroga a: DIR-AC-001_ (V01)

UNA VEZ IMPRESO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

	DIRECTIVA DE ATENCION PREFERENTE EN LUGARES DE ATENCION AL PÚBLICO DE LA CMAC ICA	Página : 3 de 4 Versión 002
	DIRECTIVA: DIR-DGG-001 Versión: 002	Fecha de Emisión 22.01.2013

- c) La Jefatura de Logística es responsable de habilitar local de atención al público con una infraestructura acorde con lo dispuesto en la Ley N° 28683.
- d) Los Administradores de Agencias o Jefes de Oficina, deberán velar por mantener en sus agencias una adecuada infraestructura que permita el acceso a personas con discapacidad y que ante cualquier deterioro o remodelación de agencia, serán responsables de coordinar con la Jefatura de Logística la reparación o modificación de infraestructura con la finalidad de brindar una adecuada atención a los beneficiarios de la Ley N° 28683.
- e) La Jefatura de Operaciones, Administradores de Agencias o Jefes de Agencia, según corresponda, designarán **"Ventanillas de Atención Preferente"**, las cuales deberán estar señalizadas con el formato estándar conforme a lo establecido en la "DIR-AU-001 Directiva de Uniformidad en la Distribución de Afiches en Agencias y Oficinas de la CMAC ICA".
- f) Los Beneficiarios de la Ley N° 28683, estarán exonerados de turnos o cualquier otro mecanismo de espera, debiendo ser atendidos en las "Ventanillas de Atención Preferente".
- g) Las quejas, contra los funcionarios o empleados, que incumplan con su obligación de otorgar atención preferente, podrán ser canalizadas, según lo establecido en el "MNP- AU-001 Manual de Normas y Procedimientos del Sistema Atención al Usuario" de la CMAC ICA.
- h) La Jefatura de RRHH, será responsable de llevar un registro centralizado, de todas las Agencias de la CMAC ICA del control de las sanciones que impongan la Gerencia Mancomunada, por las quejas contra los funcionarios, servidores o empleados, referente a el tema de la presente directiva, las cuales, deberán ser informados por cada Administrador de Agencia, a la Municipalidad Provincial o Distrital que corresponda.
- i) En caso de vulnerar lo expresado en la presente directiva, la Gerencia Mancomunada, impondrá las sanciones correspondientes a los funcionarios o empleados que incumplan tal disposición, de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo y la Ley N° 28683.
- j) La supervisión estará a cargo de la Unidad de Auditoría Interna, según sus actividades programadas.
- k) La Jefatura de Operaciones, deberá, capacitar sobre el tema de la presente Directiva, al personal de atención al público de la CMAC ICA.
- l) El Departamento de Organización y Métodos, en coordinación con la Gerencia de Tecnología de la Información, luego de aprobada la presente directiva, deberán publicarla en la página Web de la CMAC ICA.

6. INFRACCIONES:

Se consideran como infracciones, las cuales serán sujetas a **multas** de hasta 30% de la Unidad Impositiva Tributaria, los siguientes conceptos:

- a) No brindar atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños personas adultas mayores y con discapacidad, en los lugares de atención al público de la CMAC ICA S.A.

Deroga a: DIR-AC-001_ (V01)

UNA VEZ IMPRESO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA

	DIRECTIVA DE ATENCION PREFERENTE EN LUGARES DE ATENCION AL PÚBLICO DE LA CMAC ICA	Página : 4 de 4 Versión 002
	DIRECTIVA: DIR-DGG-001 Versión: 002	Fecha de Emisión 22.01.2013

- b) Omitir consignar en lugar visible, de fácil acceso y con carácter legibles el texto de la Ley N° 28683, en los lugares de Atención al Público de la CMAC ICA S.A.
- c) No emitir directivas para el adecuado cumplimiento de la Ley N° 28683 en la CMAC ICA S.A. y/o omitir publicarlas en el portal de la entidad.
- d) No adecuar, cuando corresponda, la infraestructura arquitectónica, de las áreas de atención al público de la CMAC ICA S.A.
- e) No implementar un mecanismo de presentación de quejas contra funcionarios públicos, servidores o empleados, de la CMAC ICA S.A., que incumplan su obligación de otorgar atención preferente.
- f) No llevar un registro de control de las sanciones que se impongan en la CMAC ICA S.A.
- g) No exonerar de turnos o cualquier otro mecanismo de espera, a los beneficiarios de la ley N° 28683 en los lugares de atención al Público de la CMAC ICA S.A.
- h) Otras que establezca el reglamento.

7. DISPOSICIONES FINALES

- a) La presente Directiva, entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación y publicación en la Intranet de la CMAC ICA.
- b) El Comité de Gerencia resolverá los casos no contemplados en la presente Directiva, dando cuenta de lo acordado al Directorio.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Modificación	N° de versión	Motivo del Cambio
12/04/2006	001	– Documento Nuevo.
22/01/2013	002	– Se agregó y adicionó algunas frases en color azul.

Deroga a: DIR-AC-001_ (V01)

UNA VEZ IMPRESO SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA