DIRECTIVA DE ATENCION PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, LAS NIÑAS, NIÑOS, LOS ADULTOS MAYORES Y CON DISCAPACIDAD EN LOS LUGARES DE ATENCION AL PÚBLICO DE LA CMAC ICA S.A.

APROBACIONES
Fecha de vigencia: 13.04.2006
Versión: 001
Elaborado por: Departamento de Organización y Métodos. Departamento de Operaciones Revisado por: Gerencia de Ahorros y Finanzas
Aprobado por : Acuerdo de Directorio N° 080-CMI-S.A-2006 de fecha 12.04.2006

1. FINALIDAD

Establecer los lineamientos para que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., en adelante CMAC ICA S.A., ejecute la Ley Nº 28683, donde se establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos mayores y con discapacidad en los lugares de atención al público de la CMAC ICA S.A.

2. ALCANCE

Administradores de Agencias
Jefe de Operaciones
Jefe de Organización y Métodos
Jefe de Tecnología de la Información
Jefe de Marketing.
Jefe de Logística.
Jefe de Control Interno.
Asistente de Operaciones.
Auxiliar de Operaciones

3. BASE LEGAL

Ley 28683 "Ley que modifica la Ley Nº 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.

4. OBJETO

Disponer que en los lugares de atención al público, de la CMAC ICA S.A., las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y con discapacidad, sean atendidos de manera preferentemente, en la realización de sus operaciones financieras, presentación de reclamos, quejas o cualquier tramite administrativo que realicen en la CMAC ICA.

5. OBLIGACIONES

5.1 Los Administradores de Agencias y Jefes de Oficinas, en coordinación con el Departamento de Marketing y Ventas, 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 Nº 28683.

5.2 La Jefatura de Operaciones, los Administradores de Agencias o Jefes de Oficina, cuando correspondan, deberán coordinar con la Jefatura de Logística, la adecuación de la infraestructura arquitectónica de sus Agencias, para brindar una adecuada atención a los beneficiarios de la Ley 28683.

5.3 La Jefatura de Operaciones, Administradores de Agencias o Jefes de Agencia, según corresponda, designarán "Ventanillas de Atención Preferente", las cuales deberán estar adecuadamente identificadas.

5.4 Los Beneficiarios de la Ley Nº 28683, estarán exonerados de turnos o cualquier otro mecanismo de espera, debiendo ser atendidos en las "Ventanillas de Atención Preferente".

5.5 Las quejas, contra los funcionarios o empleados, que incumplan con su obligación de otorgar atención preferente, podrán ser canalizadas, según lo establecido en el Manual vigente, de Atención de Reclamos de Usuarios de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Ica S.A.

5.6 La Jefatura de Operaciones, será responsable de llevar un registro centralizado, de todas las Agencias de la CMAC ICA S.A., del control de las sanciones que impongan la Gerencia Mancomunada, por las quejas contra los funcionarios públicos, 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.

5.7 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 28683 y su Reglamento.

6. INFRACCIONES:

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

6.1 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.

6.2 Omitir consignar en lugar visible, de fácil acceso y con carácter legibles el texto de la Ley 28683, en los lugares de Atención al Público de la CMAC ICA S.A.

6.3 No emitir directivas para el adecuado cumplimiento de a Ley 28683 en la CMAC ICA S.A. y/o omitir publicarlas en el portal de la entidad.

6.4 No adecuar, cuando corresponda, la infraestructura arquitectura, de las áreas de atención al público de la CMAC ICA S.A.

6.5 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.

6.6 No llevar un registro de control de las sanciones que se impongan en la CMAC ICA S.A.

6.7 No exonerar de turnos o cualquier otro mecanismo de espera, a los beneficiarios de la ley 28683 en los lugares de atención al Público de la CMAC ICA S.A.

6.8 Otras que establezca el reglamento de la ley 28683.

7. RESPONSABLES DE SU EJECUCIÓN Y SUPERVISION

7.1 La supervisión estará a cargo del Órgano de Control Institucional, según sus actividades programadas.

7.2 La Jefatura de Operaciones, deberá, capacitar sobre el tema de la presente Directiva, al personal de atención al público de la CMAC ICA.

7.3 El Departamento de Organización y Métodos, en coordinación con el Departamento de Tecnología de la Información, luego de aprobada la presente directiva, deberán publicarla en la página Web de la entidad.

8. DISPOSICIONES FINALES

8.1 Las disposiciones adicionales que no se encuentren previstas en la presente Directiva y siempre que no se opongan a la Ley 28683, serán resueltas por la Gerencia Mancomunada.

8.2 La presente Directiva entrará en vigencia al día siguiente de su aprobación en el Directorio de la CMAC ICA.

9. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO: DIRECTIVA DE ATENCION PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, LAS NIÑAS, NIÑOS , LOS ADULTOS MAYORES Y CON DISCAPACIDAD EN LOS LUGARES DE ATENCION ALPUBLICO DE LA CMAC ICA S.A.

Fecha de Modificación	Nº de versión	Motivo del Cambio
12/04/2006	001	– Documento Nuevo