



REGLAMENTO PARA LA ATENCION PREFERENCIAL A CLIENTES Y USUARIOS

CONTROL DE VERSIONES

Documento que sustenta el cambio	Versión	Acuerdo de	N°	Fecha de Aprobación	Fecha de Vigencia
MEMO N° 02606-2010-G-CMACHYO (07/06/2010)	01	Comité de Gerencia	565-2010	07/06/2010	08/06/2010
		Notas de la Versión: Ninguna			
MEMO N° 05140-2012-G-CMACHYO (20/07/2012)	02	Comité de Gerencia	913-2012	18/07/2012	20/07/2012
		Notas de la Versión: <ul style="list-style-type: none"> • Deroga a la DIRECTIVA PARA LA ATENCION PREFERENCIAL A CLIENTES Y USUARIOS. • Mediante MEMO N° 02612-2013-G-CMACHYO (Acuerdo de Comité de Gerencia N° 0417-2013, vigente desde el 01/04/2013) se ha modificado la denominación del Responsable de Actualización y/o Unidad Revisora a nivel de la carátula en alineamiento a la Estructura Orgánica vigente, sin cambios de versión. 			
MEMO N° 01411-2014-G-CMACHYO (07/02/2014)	03	Comité de Gerencia	135-2014	03/02/2014	10/02/2014
		Notas de la Versión: <ul style="list-style-type: none"> • Alineamiento del documento normativo a la nueva Estructura Orgánica. 			
MEMO N° 07244-2016-G-CMACHYO (08/06/2016)	04	Comité de Gerencia	513-2016	25/05/2016	09/06/2016
		Notas de la Versión: <ul style="list-style-type: none"> • Se han modificado los siguientes Artículos: 1°, 2°, 3°, 4°, 6°, 7°, 8°, 14°, 16°, 18°, 19° y 20°. • Se han agregado los siguientes Artículos: 5°, 21° • Otros cambios de forma. 			
MEMO N° 11032-2016-G-CMACHYO (29/08/2016)	05	Comité de Gerencia	901-2016	25/08/2016	31/08/2016
		Notas de la Versión: Cambio mínimo <ul style="list-style-type: none"> • A nivel de los Artículos 4° y 5°. 			
MEMO N° 09890-2018-G-CMACHYO (04/07/2018)	06	Directorio	375-2018	26/06/2018	04/07/2018
		Notas de la Versión: Cambios mínimos por modificación (en alineamiento a la estructura orgánica): <ul style="list-style-type: none"> • Cambio del responsable de la actualización del documento normativo • A nivel de los artículos: 14, 16, 17, 18 y 23 • Otros cambios de forma. 			

ACTUALIZADO POR:

Oficial de conducta de mercado

REVISADO POR:

Dpto. de Gestión de Procesos

TITULO PRIMERO
GENERALIDADES

CAPITULO I
DEL OBJETIVO Y FINALIDAD

Objetivo

Artículo 1º.- El presente Reglamento tiene como objetivo, establecer lineamientos que supervisen y controlen el correcto cumplimiento de lo establecido en la Ley N° 28683 por todos los colaboradores que se relacionen directamente con el público en general a fin de brindar un servicio inmediato, amable y de calidad a las mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niños en brazos que realicen cualquier tipo de operación o consulta en nuestras instalaciones de atención al público.

Finalidad

Artículo 2º.- Asegurar que los clientes en las condiciones descritas en el artículo precedente accedan a una atención preferencial como beneficiarios de la Ley N° 28683.

CAPITULO II
DEL ALCANCE Y BASE LEGAL

Alcance

Artículo 3º.- La presente norma, será de aplicación para el personal que en cumplimiento de sus funciones se relacione directamente con el público en general (clientes, usuarios y otros).

Base legal

Artículo 4º.- El presente Reglamento se sustenta en la siguiente base legal:

- 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 de fecha 17 de febrero del 2006, en cuyo contenido también se incluye la atención preferente a personas con discapacidad.
- Ley N° 27408 que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- Ley N° 29973 Ley General de la Persona con Discapacidad, de fecha 24 de diciembre de 2012.
- Decreto Supremo N° 002-2014- MIMP, Reglamento de la Ley N° 29973 Ley General de la Persona con Discapacidad, publicado el 8 de abril de 2014.
- 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 2010.
- Ley N° 30490 Ley de la persona adulta mayor, publicado el 20 de julio del 2016.
- Reglamento Interno de Trabajo.

TITULO SEGUNDO
DE LAS CONSIDERACIONES GENERALES

Artículo 5º.- Para la aplicación del presente Reglamento deberán considerarse las siguientes definiciones:

- a. **Atención preferente:** Atención a través de la ventanilla preferencial.
- b. **Cliente preferencial:** Clientes que se encuentran en el alcance de la Ley N° 28683 y el presente Reglamento: mujer embarazada, niño o niña, personas con discapacidad, adulto mayor y persona con niño y/o niña en brazos.
- c. **Discapacidad:** Condición que impide o entorpece alguna de las actividades cotidianas consideradas normales, debido a la alteración de sus funciones intelectuales o físicas.
- d. **Persona adulta mayor:** Entiéndase por persona adulta mayor a aquella que tenga 60 o más años de edad, condición que deberá ser acreditado mediante documento nacional de identidad (DNI).

Restringida: Está prohibida la reproducción total o parcial del contenido de este documento sin permiso escrito de la CMAC HUANCAYO S.A.

- e. **Persona con discapacidad:** La persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, mentales, sensoriales, 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 que las demás.
En caso de no presentar discapacidad aparente, se verificará su condición en su documento nacional de identidad (DNI) o mediante documento emitido por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad CONADIS.
- f. **Persona con niño en brazos:** Mujer o varón con niño menor de 5 años de edad en brazos.
- g. **Niño:** Menor de 18 años de edad, identificado(a) con documento nacional de identidad, que requiera realizar operaciones a título personal con presencia de un apoderado o representante legal.
- h. **Mujer embarazada:** Mujer en estado de gestación visible o aquellas que se identifiquen como tal.
- i. **Ventanilla preferencial:** Ventanilla dispuesta para la atención exclusiva de los clientes que se encuentran en el alcance de la Ley N° 28683 (en adelante La ley) y el presente Reglamento.

Artículo 6°.- La Caja informa a sus clientes y usuarios sobre la atención preferente mediante avisos o publicaciones en lugares visibles y de fácil acceso al público, dentro de sus respectivas Agencias.

Artículo 7°.- En las Agencias, se designará una ventanilla para la atención preferencial, debiendo contar con señaléticas y avisos que la identifiquen, en ausencia de clientes preferenciales, la ventanilla preferencial podrá atender a otros clientes de la Caja.

Artículo 8°.- El personal de atención al público debe estar capacitado para brindar un trato preferencial, inmediato y de calidad a los beneficiarios de la Ley.

Los administradores y asistentes de operaciones deberán instruir al personal para brindar una atención preferencial y de forma inmediata a estos clientes a través de la ventanilla preferencial. Asimismo, deberán supervisar permanentemente que el personal que atiende al público cumpla con lo dispuesto en el presente Reglamento, dirigiendo a los beneficiarios de la indicada Ley a la ventanilla habilitada para tal fin.

Artículo 9°.- Para la atención de los reclamos de los clientes y usuarios por el incumplimiento de la Ley, la Caja utiliza el procedimiento vigente sobre la materia, llevando un registro y control de los casos y las sanciones impuestas al personal.

TÍTULO TERCERO **DE LAS NORMAS ESPECÍFICAS**

Del ámbito de la atención preferencial:

Artículo 10°.- La atención preferencial, exonera a los beneficiarios de la Ley de realizar colas, esperar turno o cualquier otro mecanismo de espera.

Artículo 11°.- La atención a las personas beneficiarias de la Ley que estén impedidas de trasladarse hacia otras plantas, debe realizarse donde éstas se encuentren (dentro de los ambientes de La Caja), para lo cual el colaborador indicado se trasladará hacia donde se encuentre el beneficiario de la Ley.

Artículo 12°.- El personal designado para la atención al público y/o el personal de vigilancia, de ser el caso, guiarán a las personas beneficiarias de la Ley al punto de atención que requieran. Adicionalmente los administradores y asistentes de operaciones deben verificar constantemente si se encuentra alguna persona beneficiaria de la Ley dentro de la Agencia, esperando ser atendida, para orientarla.

Restringida: Está prohibida la reproducción total o parcial del contenido de este documento sin permiso escrito de la CMAC HUANCAYO S.A.

Artículo 13º.- Los auxiliares de operaciones, auxiliares de créditos y asesores de negocios, que se encuentren disponibles, deberán llamar en forma inmediata a cualquier persona beneficiaria de la Ley para atenderla, posterior a ello deberán continuar con la atención a los demás clientes en espera.

De la atención de reclamos:

Artículo 14º.- El cliente o usuario que requiera presentar un reclamo ante el incumplimiento de la Ley debe ser atendido por el administrador o asistente de operaciones en las Agencias, quienes informaran al **oficial de conducta de mercado** para canalizar a través del Dpto. de Gestión del Talento Humano la imposición y cumplimiento de la(s) sanción(es) que corresponda(n) de acuerdo a lo señalado en el Reglamento Interno de Trabajo, al margen de las acciones legales que puedan iniciarse por generar perjuicio a la institución.

Artículo 15º.- El Dpto. de Gestión del Talento Humano llevará el registro y control de las sanciones impuestas por este motivo.

Artículo 16º.- El **oficial de conducta de mercado** deberá poner de conocimiento de manera trimestral a la Municipalidad de la jurisdicción, las sanciones impuestas a los colaboradores ante el incumplimiento de la Ley, de darse el caso.

De la difusión de la Ley y avisos:

Artículo 17º.- **La Oficina de Marketing** es responsable de elaborar y/o modificar el diseño de avisos de atención preferencial, considerando simbologías o imágenes que identifiquen y alcancen a todos los beneficiarios de la Ley, o en su defecto a los más representativos.

Artículo 18º.- El **asistente de gestión de atención al usuario** es responsable de la publicación del texto del Reglamento, así como sus posteriores modificaciones en el portal web de la Caja, coordinando con las Agencias la correcta difusión del texto de la Ley en los respectivos murales de transparencia.

De la adecuación de las Agencias:

Artículo 19º.- El Dpto. de Logística en coordinación con los administradores, son los responsables de adecuar la infraestructura arquitectónica de las Agencias, a fin de que éstas puedan brindar un servicio inmediato y de calidad a los beneficiarios de la Ley, contando con rampas de acceso para discapacitados y señalización adecuada.

De la capacitación:

Artículo 20º.- El Dpto. de Gestión del Talento Humano es responsable de programar en forma periódica cursos de capacitación a los colaboradores encargados de la atención al cliente, con la finalidad de brindar un servicio adecuado y de calidad a los beneficiarios de la Ley.

De las infracciones:

Artículo 21º.- Los colaboradores que se relacionen directamente con el público en general (clientes, usuarios y otros) deben guardar especial cuidado en cumplir lo dispuesto en el presente Reglamento, pues ante su incumplimiento la Caja está sujeta a multas de hasta el 30% de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT), por las siguientes infracciones:

- 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 Caja.
- Omitir consignar en lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la Ley N° 28683, en los lugares de atención al público de la Caja.
- No emitir directivas para el adecuado cumplimiento de la Ley N° 28683 en la Caja Huancayo y/o omitir publicarlas en el portal web.
- No adecuar, cuando corresponda, la infraestructura arquitectónica, de las áreas de atención al público en la red de Agencias de la Caja.
- No implementar un mecanismo de presentación de quejas, a través del Sistema de Atención al Usuario contra colaboradores que incumplan su obligación de brindar atención preferente.
- No llevar un registro de control de las sanciones que se impongan en la Caja.

Restringida: Está prohibida la reproducción total o parcial del contenido de este documento sin permiso escrito de la CMAC HUANCAYO S.A.

- 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 Caja.
- Otras que establezca el Reglamento.

Por lo tanto, dicho importe será trasladado al colaborador causante de la infracción.

TITULO CUARTO **DE LAS DISPOSICIONES FINALES**

Artículo 22°.- Los aspectos internos no estipulados en el presente Reglamento serán resueltos por la Gerencia Mancomunada.

Artículo 23°.- El oficial de conducta de mercado velará por el cumplimiento del presente Reglamento.

Artículo 24°.- Quedan sin efecto todas las normas internas que se opongan a las disposiciones dadas en el presente documento.