

DIRECTIVA N° 004 - 2018 - GG / OSIPTEL

**DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE A MUJERES EMBARAZADAS,
NIÑAS, NIÑOS, ADULTOS MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD,
EN LAS OFICINAS DEL OSIPTEL**

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos que adecuen, supervisen y controlen la adecuada atención preferente a mujeres embarazadas, niñas y niños, adultos mayores y personas con discapacidad, así como de las personas con niños/as en brazos, que si bien no se señalan expresamente en la Ley N° 27408 y su modificatoria, merecen atención de manera preferente.

2. FINALIDAD

Asegurar el uso y/o acceso adecuado a los módulos de atención en las sedes institucionales del OSIPTEL a nivel nacional, a favor de los usuarios con derecho a la atención preferencial.

3. ALCANCE

El alcance de la presente Directiva incluye los servicios de atención que brinda el OSIPTEL a través de todas sus sedes institucionales a nivel nacional.

4. BASE LEGAL

- 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, en cuyo contenido también se incluye la atención preferente a personas con discapacidad.
- 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, en lugares de atención al público.
- Ley N° 29524, Ley que reconoce la sordoceguera como discapacidad, única y establece disposiciones para la atención de las personas sordociegas.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor.
- Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, Reglamento General de OSIPTEL.

5. DEFINICION DE TÉRMINOS

- a. *Atención Preferente*: Atención a través del módulo de atención preferencial, en el que se brinda atención prioritaria a un grupo determinado de personas establecidas por Ley, a quienes se les exonera de turnos de espera o de cualquier otro mecanismo de espera de acuerdo a los recursos humanos disponibles.
- b. *Adulto Mayor*: Persona que tenga 60 o más años de edad, condición que deberá ser acreditado mediante documento nacional de identidad (DNI).



- c. *Usuario Preferente:* Persona usuaria de los servicios del OSIPTEL que se encuentra en el alcance de la Ley N° 27408 y demás normas modificatorias y complementarias, y la presente directiva.
- d. *Persona con discapacidad:* 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 el DNI o mediante documento emitido por el Consejo Nacional para la integración de la Persona con Discapacidad CONADIS.
- e. *Persona con niño o niña en brazos:* Mujer o varón con niño o niña menor de 3 años de edad en brazos, cuya relación de parentesco pueda ser verificable mediante el DNI.
- f. *Mujer embarazada:* Mujer en estado de gestación.
- g. *Módulo de atención preferencial:* Módulo designado para la atención exclusiva de los usuarios que acuden a nuestras oficinas y centros de orientación a nivel nacional, que se encuentran en el alcance de la Ley N° 27408 y su modificatoria y la presente directiva.

6. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1 El usuario preferencial quedará exonerado de turnos, debiendo ser atendido de manera inmediata por el personal según orden de llegada.
- 6.2 El módulo de atención preferencial se distinguirá con el letrero "ATENCION PREFERENCIAL", ubicado en un lugar visible para los usuarios.
- 6.3 En ausencia de los usuarios preferenciales, el módulo de Atención Preferencial podrá atender a otros usuarios que acudan a las oficinas del OSIPTEL.
- 6.4 Las sedes institucionales del OSIPTEL a nivel nacional deberán exhibir en un lugar visible y de fácil acceso al público el texto de la referida Ley.
- 6.5 Los responsables de la atención al público en las sedes del OSIPTEL, deberán instruir y capacitar al personal para brindar una atención preferencial y de forma inmediata otorgar atención a los usuarios preferentes, a través del Módulo de Atención Preferencial. Asimismo, supervisarán permanentemente que el personal que atiende al público cumpla con lo dispuesto en la presente Directiva.
- 6.6 En caso el usuario preferente presente dificultades para desplazarse por alguna sede institucional, un trabajador designado o agente de seguridad guiarán a dichos usuarios al módulo de atención preferencial o a la salida de la sede institucional.
- 6.7 Se deberá instruir al personal que brinde el servicio de seguridad y vigilancia en las sedes institucionales del OSIPTEL, en las normas referidas a la atención preferente.
- 6.8 En aquellos casos en los que corresponda, se deberá adecuar la infraestructura arquitectónica de las sedes institucionales a nivel nacional o implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas.



7. PRESENTACIÓN DE QUEJAS

Cuando un usuario con derecho a la atención preferencial considere haber sido maltratado o no exonerado del turno de espera, según lo dispuesto en el Ley N° 27408 y la presente directiva, podrá presentar una queja mediante (i) el Libro de Reclamaciones de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM; y, a través (ii) del formulario electrónico de quejas de cliente que se encuentra en la página web institucional (*formulario de quejas sobre los servicios que OSIPTEL le brinda*).

En atención a ello, se contará con un registro de control de sanciones impuestas al funcionario que hubiera incumplido con la obligación de otorgar atención preferente.

8. RESPONSABILIDADES

Cada unidad orgánica del OSIPTEL, según corresponda a sus atribuciones, será responsable del cumplimiento de la Ley y de la presente Directiva.

9. VIGENCIA

La presente Directiva entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el portal web institucional.

