



# MUNICIPALIDAD PROVINCIAL LA CONVENCION

## SANTA ANA - LA CONVENCION - CUSCO

“Quillabamba Ciudad del Eterno Verano”

### RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 412-2016-MPLC/A

Quillabamba, 3 de Agosto del 2016.

**VISTOS:** El Informe N° 486-2016-OAJ-MPLC/LC del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica Abog. Romain Sotomayor Paz, el Memorándum N° 712-2016-GM-MPLC del Gerente Municipal Econ. Mario Martínez Calderón, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo dispuesto por el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificada por la Ley de Reforma Constitucional Ley N° 27680, concordante con el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972, establece que las Municipalidades Provinciales y Distritales son órganos de Gobierno Local, que emanan de la voluntad popular, con personería jurídica de derecho público y autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, siendo las Directiva dispositivos legales que emiten las dependencias administrativas a través de sus autoridades superiores con la intención de normar y orientar a las personas en un determinado asunto, son expedidos para precisar políticas y determinar procedimiento son acciones que deben realizarse en cumplimiento de la ley;

Que, mediante Memorándum N° 712-2016-GM-MPLC el Gerente Municipal Econ. Mario Martínez Calderón, solicita opinión legal referente a la propuesta de **"DIRECTIVA SOBRE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, NIÑOS, PERSONAS DISCAPACITADOS Y ADULTOS MAYORES"** y con Informe N°486-2016-OAJ-MPLC/LC el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica Abog. Romain Sotomayor Paz, precisa que conforme a la propuesta de Directiva sobre normas y procedimientos para la atención preferente a las mujeres embarazadas, niños, personas discapacitados y adultos mayores, realizada la revisión precisa que dicha directiva tiene como objetivo establecer mecanismos que permiten a la Municipalidad Provincial de La Convención brindar la atención preferencial a las mujeres embarazadas, niños, personas discapacitados y adultos mayores, conforme a los dispuesto por la Ley N° 27408 y N° 28683, exonerándolos de turno de atención o cualquier otro tipo de mecanismos de espera en todas las oficinas de la Municipalidad;

Que, la **DIRECTIVA SOBRE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, NIÑOS, PERSONAS DISCAPACITADOS Y ADULTOS MAYORES** tiene por finalidad lograr que los ciudadanos en la condición de mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y con discapacidad tengan accesibilidad y equidad en la atención y/o uso de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de La Convención, eliminando las barreras burocráticas, físicas y de acceso a la información que tengan que vencer estas personas cuando realizan sus tramites cotidianos;

Estando a lo precedentemente expuesto y en el Informe de los Vistos, de conformidad al contenido del numeral 6.2 del Artículo 6° de la Ley N° 27444, con las facultades conferidas por el numeral 6 del Artículo 20° de la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades, y en cumplimiento de las normas legales vigentes;

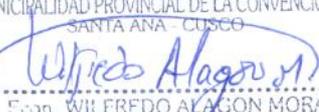
#### SE RESUELVE:

**Artículo Primero.- APROBAR**, la **DIRECTIVA N° 10-2016-MPLC SOBRE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, NIÑOS, PERSONAS DISCAPACITADOS Y ADULTOS MAYORES, DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA CONVENCION**, que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución de Alcaldía.

**Artículo Segundo.- ENCARGAR**, a la Gerencia Municipal, Unidad de trámite documentario y demás unidades orgánicas, en coordinación con las Gerencias de Línea y áreas involucradas, adopten las acciones correspondientes para su estricto cumplimiento.

**Artículo Tercero.- NOTIFICAR**, la presente Resolución a las diferentes instancias de la Municipalidad para su conocimiento y se publique en el portal Web de la Municipalidad.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA CONVENCION  
SANTA ANA - CUSCO  
  
Econ. WILFREDO ALAGÓN MORA  
ALCALDE PROVINCIAL

WAM/smt.  
C.c. ALCALDÍA.  
C.c. SG.  
c.c. GM  
c.c. Recursos Humanos.  
c.c. Página Web

# MUNICIPALIDAD PROVINCIAL LA CONVENCION

## SANTA ANA - LA CONVENCION - CUSCO

*“Quillabamba Ciudad del Eterno Verano”*

### DIRECTIVA N° 10-2016-MPLC

#### **NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, NIÑAS, NIÑOS, PERSONAS DISCAPACITADAS Y ADULTOS MAYORES EN LA MUNICIPALIDAD DE PROVINCIAL DE LA CONVENCION**

##### **I. - OBJETIVO:**

Establecer mecanismos que permitan a la Municipalidad Provincial de la Convención brindar atención preferencial a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos mayores y con discapacidad en cumplimiento a lo dispuesto por las Leyes N° 27408 y Ley N° 28683 exonerándolos de turnos de atención o cualquier otro tipo de mecanismo de espera en todas las oficinas de la Municipalidad Provincial de la Convención.

##### **II. FINALIDAD:**

- Lograr que los ciudadanos en la condición de mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y con discapacidad tengan accesibilidad y equidad en la atención y/o uso de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de la Convención.
- Eliminar las barreras burocráticas, físicas, y de acceso a la información que tengan que vencer estas personas cuando realizan sus tramites cotidianos

##### **III. BASE LEGAL:**

- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- 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°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
- Ordenanza Municipal que aprueba el Organigrama Estructural y el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial de la Convención.

##### **IV. ALCANCE:**

La presente Directiva es de observancia y de cumplimiento obligatorio para todas las unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de la Convención, que atienden al público.

##### **V. DISPOSICIONES GENERALES:**

**5.1.- DEFINICIONES GENERALES** Para efectos de la presente directiva, entiéndase por:

- **ACCESIBILIDAD.-**  
La condición de acceso que presta la infraestructura urbanística y edificatoria del local donde el cliente con 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.
- **ATENCIÓN PREFERENCIAL.-**  
La atención preferencial implica que cualquier usuario de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de la Convención, pueda estar exonerado de la prelación o del

# MUNICIPALIDAD PROVINCIAL LA CONVENCION

## SANTA ANA - LA CONVENCION - CUSCO

*“ Quillabamba Ciudad del Eterno Verano ”*

turno, según orden de llegada a la Oficina de Atención al Público, si se halla en los supuestos establecidos por las Leyes N° 27408 y 28683.

- **MUJER EMBARAZADA.-**  
Que ha concebido y tiene el feto o la criatura en el vientre.
  - **NIÑA.-** Persona de sexo femenino menor de 10 años de edad.
  - **NIÑO.-** Persona de sexo masculino menor de 10 años de edad.
  - **ADULTO MAYOR.-**  
Es la persona de sexo femenino o masculino, que cuenta con más de 60 años de edad.
  - **PERSONA CON 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.
  - **SEÑALIZACION.-** Sistema de avisos que mediante símbolos convencionales, permite al cliente con discapacidad identificar las rutas accesibles para su desplazamiento autónomo dentro de las instalaciones de la infraestructura municipal, facilitando su ingreso y salida en las mismas.
- 5.2.- Todas las Oficinas de la Municipalidad Provincial de la Convención donde brinden servicios al público, destinarán una Ventanilla o Área para la atención preferente e inmediata, tanto a las mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores, discapacitados y personas con niños en brazos. Sin embargo, esta ventanilla o área podrá atender a todos los usuarios de la Municipalidad, pero siempre priorizando la atención a los clientes de trato preferencial.
- 5.3.- Esta ventanilla o área destinada mostrará la palabra “**ATENCIÓN PREFERENCIAL**”, en la parte superior de la misma o en su defecto en algún lugar visible.

### VI. PROCEDIMIENTO:

#### 6.1.- DE LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD:

- a. Todo servidor de la Municipalidad Provincial de la Convención bajo cualquier modalidad contractual deberá acatar lo dispuesto en las Leyes N° 27408 y 28683.
- b. Todo servidor de la Municipalidad Provincial de La Convención atenderá con especial amabilidad a los beneficiarios de las normas materia de la presente Directiva.
- c. El personal de Vigilancia y/o Personal de atención al Público orientará al usuario preferente indicándole la ventanilla por la que será atendido.
- d. La Oficina de Atención al Ciudadano, quedará encargada de vigilar el cumplimiento e implementación del buzón de Quejas y Sugerencias.
- e. En el Hall de la Municipalidad Provincial de la Convención, la Oficina de Atención al Ciudadano instalará un buzón de Quejas y Sugerencias específicas para el caso de la aplicación de las Leyes N° 27408 y Ley N° 28683.

# MUNICIPALIDAD PROVINCIAL LA CONVENCION

## SANTA ANA - LA CONVENCION - CUSCO

*"Quillabamba Ciudad del Eterno Verano"*

- c. La graduación dependerá de la gravedad del caso y del nivel de la persona que incurrió en la infracción.

### **VII.- DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS:**

- a. La Municipalidad a través de la Unidad de Recursos Humanos y Bienestar Social, o quién haga sus veces, establecerá capacitaciones programadas para todo el personal que realice atención al público, el que incluirá aspectos contemplados en la presente Directiva, el mismo que se realizará obligatoriamente una vez al año.
- b. En cumplimiento a la Ley N°28683, Ley que establece la atención preferente deberá publicarse en todos los locales de atención al público y en lugar visible de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la mencionada Ley, siendo responsabilidad de la Oficina de Atención al Ciudadano velar por su permanente publicación.
- c. La Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones o Estadística se encargara de la publicación del contenido de la presente directiva en el portal Web de la Municipalidad.

### **VIII.- RESPONSABILIDAD:**

- a. La Difusión publicitaria de esta Directiva está a cargo de la Oficina de Relaciones Publicas, en coordinación con la Oficina de Atención al Ciudadano, Unidad de Tramite Documentario, quedando responsable de velar por una adecuada difusión, pudiendo hacerse uso de volantes, afiches, entre otros.

El responsable de velar por el cumplimiento de esta directiva es la Dirección de Administración, quién a su vez gestiona la solución de algún problema que se pueda suscitar y hacer una llamada de atención si el caso lo amerita.

