

DIRECTIVA N° 007 -2018-GRU-GR-GGR-GRPP-SGDI

“NORMAS PARA ORIENTAR LA ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, NIÑAS, NIÑOS, ADULTOS MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD, EN EL PLIEGO 462: GOBIERNO REGIONAL DEL DEPARTAMENTO DE UCAYALI”

I. OBJETIVO.

Establecer normas y procedimientos orientados a la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en el Pliego 462: Gobierno Regional del Departamento de Ucayali.

II. FINALIDAD.

Contar con instrumento técnico normativo que oriente la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores y personas con discapacidad, en el Pliego 462: Gobierno Regional del Departamento de Ucayali.

III. ALCANCE.

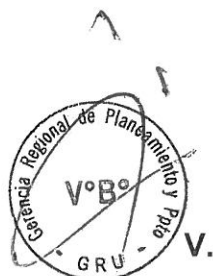
Las disposiciones y procedimientos contenidos en la presente Directiva, sobre la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores y personas con discapacidad, en el Pliego 462: Gobierno Regional del Departamento de Ucayali, son de cumplimiento por el funcionariado y servidores públicos, cualquiera sea su régimen contractual.

IV. BASE LEGAL.

- Ley N° 27867 - Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y modificatorias.
- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27815 - Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Ley N° 29973 - Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Ley N° 27337 - Ley que Aprueba el Nuevo Código de los Niños y Adolescentes.



- 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, modificado por la Ley N° 28683.
- Ley N° 30490 - Ley de la persona adulta mayor
- Decreto Legislativo N° 276 - Ley de Bases de la Carrera Administrativa y Remuneraciones del Sector Público.
- Decreto Supremo N° 005-90-PCM – que aprueba el Reglamento de la Ley de la Carrera Administrativa.
- Decreto Legislativo N° 1057 – Regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios - CAS.
- Decreto Supremo N° 075-2008-PCM - Reglamento del Decreto Legislativo N° 1057.
- Decreto Supremo N° 065-2011 – PCM - Decreto Supremo que establece modificaciones al Reglamento del Régimen de Contratación Administrativa de Servicios – CAS.
- Ordenanza Regional N° 019-2014-GRU/CR - Aprueba la actualización del Manual de Organización y Funciones – MOF, de la Unidad Ejecutora N° 001 Sede central del Gobierno Regional de Ucayali.
- Ordenanza Regional N° 010-2016-GRU/CR - Aprueba la Actualización de la Estructura Orgánica y de las Funciones contenidas en el Reglamento de Organización y Funciones -ROF del Gobierno Regional de Ucayali.
- Ordenanza Regional N° 016-2017-GRU/CR, Aprueba el Cuadro Para Asignación de Personal de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, Aldea Infantil San Juan, Autoridad Regional Ambiental de Ucayali y el Archivo Regional.



DISPOSICIONES GENERALES.

- 5.1. Las Direcciones Regionales, Gerencias Regionales, Gerencias Territoriales, Unidades Operativas, Órganos Desconcentrados que conforman el Pliego 462: Gobierno Regional del Departamento de Ucayali, a través de los funcionarios y servidores públicos brindarán la atención preferente e inmediata, sin que tengan que hacer cola, esperar turno u otro cualquier mecanismo de espera a las mujeres embarazadas, las niñas, los niños, los adultos mayores y personas con discapacidad.



5.2. Definiciones:

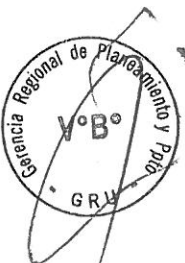
- **Mujer embarazada:** se refiere en general, a la mujer que ha concebido. Encinta se refiere al estado de la mujer embarazada por el hecho que necesita ir desceñida. Gestante se aplica especialmente al tiempo que dura el embarazo y, por extensión, a la mujer embarazada. Preñada se aplica tanto a la mujer como al animal hembra cuando han concebido.
- **Niño (a):** se considera niño (a) a todo ser humano desde su concepción hasta cumplir los doce años de edad. El Estado protege al concebido para todo lo que le favorece.
- **Adulto mayor:** es el término o nombre que reciben quienes pertenecen al grupo etario que comprende personas que tienen más de 60 años de edad. Por lo general, se considera que los adultos mayores, sólo por haber alcanzado este rango de edad, también se les conoce como ancianos.
- **Persona con discapacidad:** son aquellas personas que tienen una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales 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 igual de condiciones que las demás.



VI.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.

- 6.1. La Oficina Regional de Administración o el que haga sus veces a través de la Oficina de Gestión de las Personas, deberá instruir al personal a su cargo para brindar un trato preferencial inmediato y de calidad a estos usuarios para la atención de las operaciones requeridas en las instancias correspondientes. Asimismo, supervisarán permanentemente al personal que atiende al público, para que cumpla con lo dispuesto en la presente Directiva.
- 6.2. En las Unidades de Trámite Documentario y/o Mesas de Partes, Área de Caja, se visualizará y/o distinguirá un letrero que estará ubicado en la parte superior de la misma, tal como se muestra en el Anexo N° 01 – Atención Preferente a las Mujeres Embarazadas, Niñas, Niños, Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.
- 6.3. Se considera "Adulto Mayor", a la persona que tenga sesenta (60) años de edad o más, la cual deberá ser acreditada por el



beneficiario presentando su Documento Nacional de Identidad – DNI.

- 6.4. La preferencia de atención para las personas discapacitadas está referida únicamente a casos de discapacidad evidente, como el uso de sillas de ruedas, muletas, ancianidad con avanzada disminución de resistencia física, así como para mujeres embarazadas, niñas, niños a quienes deben brindar atención preferente inmediata sin que tengan que hacer cola ni esperar turno o cualquier otro mecanismo de espera.
- 6.5. Las operaciones que deben ser realizadas por niños (as), se efectuarán obligatoriamente con la presencia de su tutor o representante legal.

VII. RESPONSABILIDAD.

- 7.1. La Oficina Regional de Administración o el que haga sus veces serán responsables de cumplir y hacer cumplir al personal a su cargo, lo dispuesto por la Ley N° 28683, evitando cometer las siguientes infracciones:

- No brindar atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y con discapacidad.
- Omitir consignar en lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la ley N° 28683
- No adecuar la infraestructura arquitectónica que corresponda.
- No atender la presentación de quejas, a través del sistema de quejas y consulta de intranet, contra los funcionarios y servidores públicos que incumplan su obligación de brindar atención preferente.
- No llevar un registro de control de las sanciones que se impongan al personal a su cargo.
- No exonerar de formar cola, esperar turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los beneficiarios de la Ley N° 28683.

- 7.2. La Oficina de Logística o el que haga sus veces, es responsable de adecuar la infraestructura arquitectónica, a fin de que estas puedan



brindar un servicio inmediato y de calidad a los beneficiarios de la indicada Ley, a través de las ventanillas de atención preferencial; para lo cual debe contar con sus rampas de acceso para discapacitados y señalización adecuada.

También es responsable de la impresión y distribución de todas las oficinas en el ámbito regional de los afiches, trípticos, u otro material publicitario, que contengan el texto de la Ley.

- 7.3. La Oficina de Gestión de las Personas o el que haga sus veces, es responsable de programar, en forma periódica, cursos de capacitación y motivación al personal de atención al público, con la finalidad de brindar un servicio adecuado y de calidad a los beneficiarios de la indicada Ley.

VIII. MULTAS.

- 8.1. El Pliego 462: Gobierno Regional del Departamento de Ucayali, a través de las Unidades Ejecutoras, Direcciones Regionales y Unidades Operativas, pueden ser pasible de una sanción económica que no excederá el 30% de la Unidad Impositiva Tributaria – UIT, en caso de que éstas incumplen lo dispuesto en la Ley N° 28683. La sanción económica será aplicada teniendo en cuenta la magnitud de la infracción y con criterio de gradualidad. Las entidades encargadas de aplicar las multas por incumplimiento de la mencionada Ley son las Municipalidades Provinciales o Distritales, según le corresponda en el ámbito de su jurisdicción.

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES.

Primera. - La presente Directiva estará sujeta a revisiones y/o modificaciones cuando la dinámica administrativa lo requiera, previa coordinación con las instancias que correspondan.

Segundo. - El valor de la Unidad Impositiva Tributaria – UIT, como índice de referencia en normas tributarias, será de S/. 4,150.00 Soles, para el Año fiscal 2018, aprobado mediante Decreto Supremo N° 380-2017-EF.

Tercero. - En el marco del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, siendo el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en las entidades del Estado y al servicio del ciudadano brindándole un mejor servicio. Las Unidades Ejecutoras, Direcciones Regionales, Gerencias Territoriales que conforman el Pliego 462: Gobierno Regional del Departamento de Ucayali, la atención al público

será de lunes a viernes en horario corrido de 08:00 am a 04:45 pm, horario establecido por el Reglamento de Control de asistencia y permanencia del servidor público de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, Año, 2017, aprobado mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 0329-2017-GRU-GR.

Cuarta. - Encárguese a la Secretaria General del Gobierno Regional de Ucayali, la publicación del Anexo N° 01, en las instancias mencionadas en el Inciso 6.2. Del Capítulo V. Disposiciones Específicas de la presente Directiva.

Quinta. - Otras acciones que no se contempla en la presente Directiva, serán resueltas por las instancias que correspondan.



**ATENCIÓN
PREFERENTE A
LAS MUJERES
EMBARAZADAS,
NIÑAS, NIÑOS,
ADULTOS
MAYORES Y
PERSONAS CON
DISCAPACIDAD**

DIRECTIVA N° 007 -2018-GRU-GR-GGR-GRPP-SGD

