



Municipalidad Distrital De Laredo

Creado por ley 13792 del 28-12-1961

“Gloriosa Ciudad de Laredo, Honra de la Patria”

Ley 25253 del 19-06-1990

DECRETO DE ALCALDÍA N° 015-2024-A/MDL.

Laredo, 20 de diciembre del 2024.

VISTO:

El Informe Legal N° 798-2024-OGAJ/MDL de la Oficina de General de Asesoría Jurídica, de fecha 17 de diciembre del 2024, sobre Directiva la atención preferencial para los adultos mayores, mujeres embarazadas, menores de edad, discapacitados y personas con niños en brazos. - Ref.: Informe N° 868-2024-GDSYPV/MDL e Informe N° 570-2024-MDL/GDSYPV-SGSS, y;

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo con lo dispuesto por el Artículo 194° de la Constitución Política del Estado, en concordancia con lo estipulado en el Art. II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 — Ley Orgánica de Municipalidades, los Gobiernos Locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de competencia. La autonomía que la Constitución Política del Perú, establece para las municipalidades, radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico, con la finalidad de organizar, reglamentar y administrar los servicios públicos locales de su responsabilidad;

Que, según lo dispuesto en el TUO de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, en su artículo IV, numeral 1.1 “Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la constitución, la Ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas”,

Que, según lo señalado en el Artículo 1° de la Ley N° 28683, 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; *“En los lugares de atención al público las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y con discapacidad, deben ser atendidas y atendidos preferentemente. Asimismo, los servicios y establecimientos de uso público de carácter estatal o privado deben implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas”;*

Que, toda directiva es un dispositivo legal de carácter interno, que se formulan con el fin de resolver aspectos administrativos para una mejor organización, y en este caso con el objeto de dictar normas, disposiciones y órdenes de carácter general para brindar y garantizar que las personas con derecho a atención preferencial reciban un trato de calidad durante su estancia en la Municipalidad Distrital de Laredo;

Que, la Directiva propuesta tiene como objetivo lo siguiente:

Establecer los mecanismos que permitan realizar una eficiente atención preferencial, a mujeres embarazadas, menores de edad, personas adultas mayores, personas con discapacidad y personas con niños (a) en brazos, que realicen tramites o requieran de la atención de algún servicio en la Municipalidad Distrital de Laredo.

Que, la Directiva propuesta tiene como finalidad lo siguiente:

Garantizar que las personas con derecho a atención preferencial reciban un trato de calidad durante su estancia en la Municipalidad Distrital de Laredo.

RUC: 20178186869

JR. REFORMA N° 360

☎ 044-723272

tramitedocumentario@munilaredo.gob.pe

www.munilaredo.gob.pe

LAREDO – PERÚ



Municipalidad Distrital De Laredo

Creado por ley 13792 del 28-12-1961

"Gloriosa Ciudad de Laredo, Honra de la Patria"

Ley 25253 del 19-06-1990

Que, este despacho ha elaborado la *"DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL EN LAS INSTALACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAREDO"*, a ser puesta en vigencia mediante Decreto de Alcaldía;

Que, de acuerdo con el artículo 42° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, los Decretos de Alcaldía (...) sancionan los procedimientos necesarios para la correcta y eficiente administración municipal y resuelven o regulan asuntos de orden general y de interés para el vecindario, que no sean de competencia del concejo municipal.

Que, la Oficina General de Asesoría Jurídica, a través del Informe Legal N° 798-2024-OGAJ/MDL de fecha 17-12-2024, opinó que: resulta legalmente viable aprobar mediante Decreto de Alcaldía el Proyecto de "Directiva para la Atención Preferencia en las Instalaciones de la Municipalidad Distrital de Laredo", ello amparado en el Artículo 1° de la Ley N° 28683, 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;

Que, en mérito a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas a esta Alcaldía por el inciso 6) del artículo 20° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades;

SE DECRETA:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR la *"DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL EN LAS INSTALACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAREDO"*, la misma que como anexo forma parte integrante del presente Decreto.

ARTÍCULO SEGUNDO: APROBAR el formato "Queja por Incumplir la Atención Preferencial", según el Anexo N° 01 y "Cartel de aviso preferencial", según el Anexo N° 02, que forman parte integrante de la presente Ordenanza.

ARTÍCULO TERCERO: ENCARGAR el fiel cumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto de alcaldía, a la Gerencia Municipal, Gerencia de Gestión de Rentas y Fiscalización, Secretaría Municipal a través de las Unidades Funcionales de Atención al Ciudadano y de Gestión Documentaria, Oficina General de Administración, a través de la Unidad Funcional Tesorería y Caja, órgano de apoyo a la RENIEC, Gerencia de Servicios Sociales y Participación Vecinal, Unidad Funcional de Registros Civiles, y Unidad Funcional de Imagen Institucional y demás órganos municipales.

ARTÍCULO CUARTO: ENCARGAR a secretaria general, la distribución y/o notificación del presente Decreto, a todos los órganos competentes, tanto física como virtualmente.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE, Y, ARCHÍVESE.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAREDO

Abg. SERGIO VILCHEZ NEIRA
ALCALDE

RUC: 20178186869

JR. REFORMA N° 360

☎ 044-723272

tramitedocumentario@munilaredo.gob.pe

www.munilaredo.gob.pe

LAREDO - PERÚ



Municipalidad Distrital De Laredo

Creado por ley 13792 del 28-12-1961

"Gloriosa Ciudad de Laredo, Honra de la Patria"

Ley 25253 del 19-06-1990

DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL EN LAS INSTALACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAREDO.

CA PITULO 1. DISPOSICIONES PRELIMINARES.

Artículo 1. Objetivo

Establecer los mecanismos que permitan realizar una eficiente atención preferencial, a mujeres embarazadas, menores de edad, personas adultas mayores, personas con discapacidad y personas con niños(as) en brazos, que realicen trámites o requieran de la atención de algún servicio en la Municipalidad Distrital de Laredo.

Artículo 2. Finalidad

Garantizar que las personas con derecho a atención preferencial reciban un trato de calidad durante su estancia en la Municipalidad Distrital de Laredo.

Artículo 3. Base legal

- 3.1. Constitución Política del Perú.
- 3.2. Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- 3.3 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 y sus modificatorias
- 3.4. Ley N° 28683, 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 y sus modificatorias
- 3.5. Ley N° 27337, que aprueba el Nuevo Código de los Niños y Adolescentes y sus modificatorias.
- 3.6. Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor.
- 3.7. Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y sus modificatorias
- 3.8. Ley N° 29524, Ley que reconoce la sordoceguera como discapacidad única y establece disposiciones para la atención de las personas sordociegas.

Artículo 4. Alcance

4.1. La presente Directiva es de cumplimiento obligatorio para todos los trabajadores de los diversos órganos del nivel administrativo que brindan atención a la ciudadanía, en las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Laredo.

Artículo 5. Vigencia

La presente Directiva entra en vigencia desde su aprobación y deja sin efecto las normas que contravengan lo regulado en la presente.

RUC: 20178186869

JR. REFORMA N° 360

☎ 044-723272

tramitedocumentario@munilaredo.gob.pe

www.munilaredo.gob.pe

LAREDO – PERÚ



Municipalidad Distrital De Laredo

Creado por ley 13792 del 28-12-1961

“Gloriosa Ciudad de Laredo, Honra de la Patria”

Ley 25253 del 19-06-1990

CAPÍTULO 2. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 6. Principales definiciones

6.1. Atención preferencial. Es el procedimiento a través del cual se prioriza la atención a un grupo específico de personas, evitando causar malestar en ellas y facilitando mecanismos que contribuyan con su bienestar desde el momento que ingresan a las instalaciones de la Municipalidad.

6.2 Usuario preferencial.

Personas que se encuentran dentro del alcance de la Ley N° 28683 y la presente Directiva, como: mujeres embarazadas, menores de edad, personas adultas mayores, personas con discapacidad y personas con niños(as) en brazos

6.3. Discapacidad.

Falta o limitación de alguna facultad física o mental que imposibilita o dificulta el desarrollo normal de la actividad de una persona.

6.4. Adulto mayor.

Se refiere a toda persona que acredite mediante su Documento Nacional de Identidad, Carnet de Extranjería o Pasaporte, tener 60 o más años de edad.

6.5. Mujer embarazada.

Mujer en estado de gestación. Para los casos en los cuales no sea notorio, esta deberá acreditarse con los documentos pertinentes.

6.6. Menor de edad.

Niño o niña menor de 18 años de edad identificado/a con documento de identidad, que requiera realizar operaciones a título personal con presencia de un representante legal.

6.7. Persona con niño (a) en brazos.

Mujer o varón con niño/a menor de 3 años de edad en brazos, cuya relación de parentesco pueda ser verificable mediante el Documento Nacional de Identidad, Carnet de Extranjería o Pasaporte.

6.8. Persona con discapacidad

Es aquella persona que evidencie deficiencias físicas, mentales, sensoriales o intelectuales de carácter permanente.

En caso de no presentar discapacidad aparente, se verificará mediante documento emitido por el Consejo Nacional para la integración de la Persona con Discapacidad-CONADIS.

6.9. Ventanilla o módulo de atención preferencial.

Espacio habilitado para la atención exclusiva de los administrados que se encuentran al alcance de la Ley 28683 y la presente directiva.

RUC: 20178186869

JR. REFORMA N° 360

☎ 044-723272

tramitedocumentario@munilaredo.gob.pe

www.munilaredo.gob.pe

LAREDO – PERÚ



Municipalidad Distrital De Laredo

Creado por ley 13792 del 28-12-1961

"Gloriosa Ciudad de Laredo, Honra de la Patria"

Ley 25253 del 19-06-1990

Artículo 7. Responsabilidades.

1. Unidad de Imagen Institucional.

Se encargará de los letreros y banners que contengan textos referentes a la Ley N° 28683 *"Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, menores de edad, los adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niños/as en brazos, en lugares de atención al público"*.

Identificará y propondrá los lugares donde se debe instalar los letreros y banners de señalización para la atención preferencial, en coordinación con los órganos pertinentes, y de acuerdo con el Anexo N° 02.

7.2. Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.

Establecerá dentro de los planes institucionales los indicadores de calidad, a fin de identificar el grado de eficiencia del servicio de atención preferente, brindada por la Municipalidad.

7.3. Oficina de Abastecimiento.

Proporcionará los mecanismos logísticos, que permitan mejorar la infraestructura de la entidad, a fin de facilitar el acceso a los servicios de atención preferencial.

7.4. Oficina de Gestión de Recursos Humanos.

Es la responsable de programar periódicamente la capacitación y sensibilización al personal encargado de la atención a los usuarios con el fin de brindar un servicio adecuado y de calidad a los beneficiarios de las Leyes N°28683 y N°29830. Concientizando el respeto y el buen trato a la persona, erradicando cualquier acto de violencia física, psicológica, sexual, económica o negligencia institucional.

La jefatura de esta Oficina, es la responsable directa de cumplir y hacer cumplir al personal, lo dispuesto por el presente Decreto de Alcaldía y las Leyes N°28683 y N°29830.

CAPITULO 3. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

Artículo 8. Beneficios para los usuarios preferenciales

Los beneficios se refieren a la exoneración de esperar turnos, siendo beneficiados con la atención inmediata y especializada por parte del personal competente.

Artículo 9. Atención especializada

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, en especial los que brindan atención directa al público, deberán mostrar una actitud amable, con responsabilidad y equidad, respetando los derechos de las personas vulnerables, en especial a las mujeres embarazadas, menores de edad, personas adultas mayores, personas con discapacidad y personas con niños(as) en brazos

RUC: 20178186869

JR. REFORMA N° 360

☎ 044-723272

tramitedocumentario@munilaredo.gob.pe

www.munilaredo.gob.pe

LAREDO – PERÚ



Municipalidad Distrital De Laredo

Creado por ley 13792 del 28-12-1961

"Gloriosa Ciudad de Laredo, Honra de la Patria"

Ley 25253 del 19-06-1990

En caso de que el usuario preferencial requiera ayuda o presente dificultades para desplazarse por las instalaciones de la entidad, un trabajador, agente de vigilancia o seguridad, guiarán a este usuario a las ventanillas o módulo de atención preferencial, ayudándolo también al momento de retirarse de las instalaciones.

Artículo 10. Habilitación de ventanillas o módulos de atención preferencial.

Se deberá adecuar la infraestructura de la entidad, a efectos de habilitar el uso de ventanillas o módulos de atención preferencial, así como otros espacios que faciliten el acceso a las instalaciones, a las personas sujetas a la Ley que establece la atención preferente, distinguiéndose con el correspondiente letrero de identificación.

Artículo 11. Habilitación de señales para orientación

La entidad deberá disponer de la señalización respectiva, ya sea a través de banners o letreros que permitan orientar a los beneficiarios de la Ley, sobre las ventanillas o módulos y espacios de atención preferencial, así como los beneficios en atención que estos reciben por nuestra entidad.

Artículo 12. Priorización en la atención de usuarios preferenciales

En los casos que se evidencie gran cantidad de usuarios preferenciales, cuya atención no se pueda abastecer únicamente con las ventanillas o módulos de atención preferencial, las demás ventanillas o módulos deberán priorizar la atención de estos usuarios, hasta verificar que disminuya la demanda de este tipo de usuarios

En ausencia de usuarios preferenciales, las ventanillas o módulos de atención preferencial, podrán atender momentáneamente a otros usuarios que acudan a la entidad.

Artículo 13. Lugares de atención al público

En la sede de la Municipalidad Distrital de Laredo, y en otras oficinas que sean pertinentes, se asignarán ventanillas o módulos para atención preferencial, a los cuales se podrá acceder fácilmente utilizando las señales para orientación indicadas en el artículo 9º de la presente Directiva

Artículo 14. Requerimiento de atención preferente

En los casos donde el usuario solicite la atención preferente y no se evidencie el derecho reclamado, se solicitará documentos que acrediten lo indicado por el usuario, como son:

- * Documento Nacional de Identidad (DNI), carnet de extranjería y/o pasaporte.
- * Documento emitido por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad, que acredite su discapacidad.
- * Documento emitido por una entidad autorizada por el gobierno, que lo acredite con derecho a acceder a servicios de preferencia.

Artículo 15. Presentación de quejas

En caso de que el usuario con derecho a atención preferencial considere no haber sido tratado de acuerdo a ley, podrá presentar una queja de atención contra el servidor o funcionario responsable.

RUC: 20178186869

JR. REFORMA N° 360

☎ 044-723272

tramitedocumentario@munilaredo.gob.pe

www.munilaredo.gob.pe

LAREDO - PERÚ



Municipalidad Distrital De Laredo

Creado por ley 13792 del 28-12-1961

“Gloriosa Ciudad de Laredo, Honra de la Patria”

Ley 25253 del 19-06-1990

Esta queja deberá estar dirigida hacia el jefe inmediato del servidor o funcionario que no cumplió con las funciones de brindar una buena atención.

La queja será presentada en el formato de queja por incumplir la atención preferencial, según el Anexo N° 01, la cual será entregada al usuario que lo requiera.

Artículo 16. Procedimiento para presentar la queja

La presentación de la queja por incumplir la atención preferencial, deberá ser presentada por el usuario, dentro de las 24 horas de ocurrido el hecho, a través del formato correspondiente.

El jefe inmediato que recibió la queja contra el servidor o funcionario, remitirá la queja a la jefatura Oficina de Gestión de Recursos Humanos, quien iniciará las investigaciones, acciones pertinentes y sanción a que hubiere lugar.

CAPITULO 4. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

Los funcionarios y/o servidores de la Municipalidad Distrital de Laredo; de no brindar atención preferencial a las mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y con discapacidad en las instalaciones de la institución incurrirán en infracciones señaladas en el artículo 4° de la Ley 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”*, serán sancionados de acuerdo con el artículo 3° de la referida Ley.

RUC: 20178186869

JR. REFORMA N° 360

☎ 044-723272

tramitedocumentario@munilaredo.gob.pe

www.munilaredo.gob.pe

LAREDO – PERÚ