



MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE SANTA ANITA

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 00344 -2015-GG/MDSA

Santa Anita, 19 MAY 2015

VISTO:

El Informe N° 297-2015-GAJ/MDSA de la Gerencia de Asesoría Jurídica, y el Memorándum N° 156-2015-GPPR/MDSA de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización de fecha 14 de mayo del 2015, respecto a la propuesta de implementar las normas vinculadas a la atención preferente a los administrados con discapacidad, madres gestantes, las niñas, niños, los adultos mayores en las dependencias administrativas de la Municipalidad Distrital de Santa Anita; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 4° de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658 establece que: "El proceso de modernización de la Gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando el uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un Estado: a) Al servicio de la ciudadanía, b) Definir canales efectivos de participación ciudadana, c) Descentralizado y desconcertado. d) Transparente en su gestión, e) Con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados, f) Fiscalmente equilibrado;

Que, con el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM se aprobó la Política Nacional de Modernización de Gestión Pública, que es un instrumento orientador de la modernización de la gestión pública, que establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz de las entidades del Estado al servicio ciudadano el desarrollo del país;

Que, mediante Ley N° 28683 se dispone que 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, mediante Memorándum N° 156-2015-GPPR/MDSA, la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización, remite el proyecto de Directiva "Normas para la atención preferente a los administrados con discapacidad, madres gestantes, las niñas, los adultos mayores en las dependencias administrativas de la Municipalidad Distrital de Santa Anita", para su análisis y aprobación correspondiente, informando a su vez que la citada directiva uniformiza criterios aplicados a la atención preferencial a los administrados con discapacidad, mujeres gestantes, las niñas, niños y adultos mayores, en las dependencias administrativas de la Municipalidad Distrital de Santa Anita;

Que, con Informe N° 297-2015-GAJ/MDSA la Gerencia de Asesoría Jurídica, considera procedente la aprobación de la Directiva propuesta mediante la resolución correspondiente;

Estando a lo expuesto, con la visación y conformidad de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización y la Gerencia de Asesoría Jurídica, Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, Ley del Procedimiento Administrativo General -Ley N° 27444, y en uso de las facultades conferidas mediante Resolución de Alcaldía N° 00047-2008/MDSA;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR la Directiva N° 0006-2015-GA/MDSA "Normas para la atención preferente a los administrados con discapacidad, madres gestantes, las niñas, niños, los adultos mayores en las dependencias administrativas de la Municipalidad Distrital de Santa Anita", la misma que forma integrante de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO.- Disponer que la Subgerencia de Informática y Estadística en coordinación con la Subgerencia de Relaciones Públicas e Imagen Institucional, publique la presente Resolución y la Directiva N° 0006-2015-GA/MDSA, que forma parte de la misma, en la página web de la Municipalidad Distrital de Santa Anita.

ARTICULO TERCERO.- ENCARGAR a la Gerencia de Administración y Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización, el seguimiento y cumplimiento de la presente Resolución.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA



CESAR A. CACERES BARRAZA  
Gerente General



DIRECTIVA N° 0006 -2015-GA/MDSA

**NORMAS PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE A LOS ADMINISTRADOS CON DISCAPACIDAD, MADRES GESTANTES, LAS NIÑAS, NIÑOS, LOS ADULTOS MAYORES EN LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA**

**I. OBJETO**

Establecer lineamientos que adecuen, supervisen y controlen la atención preferente a mujeres embarazadas, niñas y niños (menores de edad), adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niños/as en brazos en las ventanillas de atención al público en las dependencias administrativas de la Municipalidad Distrital de Santa Anita.

**II. FINALIDAD**

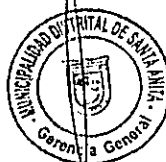
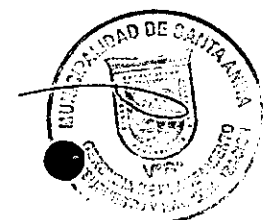
Asegurar el uso y/o acceso adecuado de las Ventanillas de Atención Preferencial en las oficinas administrativas, brindando un servicio inmediato, amable y de calidad.

**III. ALCANCE**

Las normas que se establecen en la presente Directiva son de aplicación en todas las oficinas administrativas de la Municipalidad Distrital de Santa Anita.

**IV. BASE LEGAL**

1. Constitución Política del Perú
2. Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, los niños, los adultos mayores, en los lugares de atención al público.
3. Ley N° 28683, Ley que modifica la Ley N° 27408, que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, los niños, los adultos mayores, en los lugares de atención al público, en cuyo contenido también se incluye la atención preferente a personas con discapacidad.
4. Ley N° 27050, Ley General de la Persona con Discapacidad, su Reglamento y otras normas.
5. Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General y modificatoria.
6. Decreto Supremo N° 033-2005-PCM – Aprueban Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública.
7. Reglamento Interno de Trabajo – Municipalidad Distrital de Santa Anita.
8. Otras normas complementarias de la Municipalidad Distrital de Santa Anita.





## V. DEFINICIONES

Para los efectos de la aplicación de las disposiciones en la presente Directiva, se tomarán en cuenta las siguientes definiciones:

### a. Atención Preferente

Atención a través de la Ventanilla Preferencial o del Administrador.

### b. Adulto mayor

Persona que tenga 60 ó más años de edad, condición que deberá ser acreditado mediante documento nacional de identidad (DNI).

### c. Cliente preferencial

Clientes que se encuentran en el alcance de la Ley N° 28683 y de la presente Directiva: Mujer embarazada, niño o niña, personas con discapacidad, adulto mayor y persona con niño/a en brazos.

### d. Discapacidad

Condición que impide o dificulta alguna de las actividades cotidianas consideradas normales, debido a la alteración de sus funciones intelectuales o físicas.

### e. Persona con discapacidad

La persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias evidenciadas con la pérdida significativa de alguna o algunas de sus funciones físicas, mentales o sensoriales, que impliquen la disminución o ausencia de la capacidad de realizar una actividad dentro de formas o márgenes considerados normales limitándola en el desempeño de un rol, función o ejercicio de actividades y oportunidades para participar equitativamente dentro de la sociedad.

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.

### f. Persona con niño/a en brazos

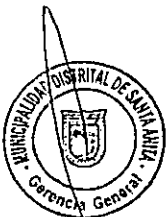
Mujer o varón con niño/a menor de 3 años de edad en brazos, cuya relación de parentesco pueda ser verificable mediante el DNI.

### g. Menor

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.

### h. Mujer embarazada

Mujer en estado de gestación.





**i. Ventanilla Preferencial**

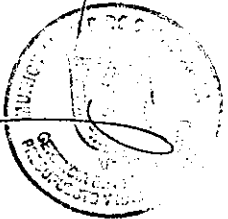
Ventanilla dispuesta para la atención exclusiva de los beneficiados que se encuentran en el alcance de la Ley N° 28683 y la presente Directiva.

**VI. DISPOSICIONES GENERAL.**

1. Todos los lugares de Atención de la Municipalidad de Santa Anita, destinarán una ventanilla para brindar atención preferente e inmediata, sin que tengan que hacer cola, esperar turno mediante un ticket de atención preferencial brindado por el sistema de colas o cualquier otro mecanismo de espera, a las mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y discapacitados. Esta ventanilla podrá ser movable y atenderá todos los servicios institucionales, debiendo priorizar su atención a los administrados de trato preferente cuando se presenten.
2. En las oficinas de la Municipalidad de Santa Anita, se ubicará y mantendrá en lugares visibles y de fácil acceso de todos los lugares de atención de afiches que grafican la atención preferente. Para tal caso se dispondrá de una señalización que indique a los beneficiados con la atención preferente.
3. Así mismo los afiches deberán graficarse como sigue:



4. En días de mayor afluencia por campaña de beneficios tributarios que la Entidad otorgue o que se presente más de un beneficiario de la citada ley, se podrán habilitar otras ventanillas, sin necesidad de colocarles el letrero de Atención Preferencial, a fin de que los administrados de trato preferencial sean atendidos en forma inmediata, emitiendo un ticket de espera de atención preferencial conforme al sistema de colas de la Municipalidad.
5. La Sub Gerencia de Personal, Gerencias, Sub Gerencias que tienen trato directo con los administrados deberán 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 la ventanilla de Atención Preferencial. Así mismo supervisarán permanentemente que el personal que atiende al público cumpla con lo dispuesto en la presente Directiva dirigiendo a los beneficiarios de la indicada Ley a la Ventanilla Preferencial.
6. 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 física, etc., así como





para mujeres embarazadas, niñas, niños o quienes se les deba brindar la atención preferente inmediata.

7. Las operaciones que deben ser realizadas por niño (as), se efectuarán obligatoriamente con la presencia de su tutor o representante legal.

## VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.

1. En caso de que exista una queja presentada por un beneficiario de la Ley N° 28683, que amerite la sanción del funcionario o trabajador responsable de la misma, esta deberá ser registrada de acuerdo a los procedimientos de la Entidad.
2. Se establecen los siguientes criterios para la atención de los servicios a los beneficiados autorizados por la ley, a través de la ventanilla de atención preferente:

- a. Se deberá dar atención inmediata a los administrados en los siguientes casos:

1. Adulto Mayor con 60 años o más (se verificará solicitando su DNI).
2. Mujeres embarazadas en estado de gestación avanzada.
3. Discapacitados que utilizan para su desplazamiento sillas de ruedas o muletas.
  - i. Atención de personas adultas con niños menores de 03 años y en brazos (La atención de este tipo de administrado no está contemplado en la Ley, sin embargo los funcionarios autorizados aplicando su criterio deben tomar la decisión de su atención).
4. Otras situaciones que considere pertinente con la finalidad de utilizar adecuadamente la Ventanilla de Atención Preferente.

- b. El personal de seguridad orientará y de ser necesarios acompañará, a las personas beneficiadas al punto de atención que requieran, prestándoles el apoyo del caso.

## VIII. RESPONSABILIDADES

1. La Subgerencia de Relaciones Públicas e Imagen Institucional, deberá gestionar la elaboración de trípticos o material publicitario sobre la presente Directiva para su difusión correspondiente.
2. La Gerencia de Administración en coordinación con la Gerencia de Obras y Desarrollo Urbano, son responsables de adecuar la infraestructura arquitectónica de los lugares de atención, 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 deberán contar





con rampas de acceso para discapacitados y señalización adecuada de material acrílico.

3. La Sub Gerencia de Personal, es responsable de programar en forma periódica, cursos de capacitación y motivación al personal de las oficinas de los lugares de atención, con la finalidad de brindar un servicio adecuado y de calidad para los beneficiarios de esta Ley.
4. El Gerente de Administración es el responsable de hacer cumplir al personal lo dispuesto por la Ley N° 28683, evitando cometer las siguientes infracciones:
  - a) No brindar atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y con discapacidad.
  - b) Omitir consignar en lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la Ley N° 28683.
  - c) No adecuar la infraestructura arquitectónica de la oficina, es decir no implementar una Ventanilla de Atención Preferencial de acceso rápido y fácil.
  - d) No atender la presentación de quejas, contra los funcionarios o trabajadores que incumplan su obligación de brindar la atención preferente.



#### IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y TRANSITORIAS

1. Las disposiciones adicionales que no se encuentren previstas en la presente Directiva y siempre que no se opongan a la Ley N° 28683 serán resueltas por la Gerencia General.
2. La presente Directiva estará sujeta a revisiones y/o modificaciones cuando la dinámica administrativa lo requiera, previa coordinación entre las Gerencias administrativas.

