

Directiva sobre la atención preferencial a mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.

1. Introducción

La Ley N.º 27408 – Ley que establece la Atención Preferente en los servicios y establecimientos de uso público, a las personas con discapacidad, mujeres embarazadas, niños y adultos mayores, posteriormente modificada por la Ley N.º 28683, tiene como objetivo fundamental que se siga desarrollando sistemas que mantengan la igualdad social, los cuales deben ser inclusivos y protectores, permitiendo implementar medidas que faciliten el uso y/o acceso adecuado a todo tipo de servicio.

La **NOTARIA BENVENUTO MURGUÍA**, busca que esta igualdad de oportunidades se encuentre implantada dentro de nuestro establecimiento, generando las condiciones para que las personas amparadas por el ámbito de la Ley N.º 28683, accedan en forma oportuna, adecuada y efectiva al ejercicio integral de sus derechos.

2. Objetivo

- Crear los mecanismos que permitan otorgar atención preferente, en todas las áreas de atención al público de la **NOTARIA BENVENUTO MURGUÍA**, a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores y personas con habilidades diferentes.
- Capacitar a los Colaboradores de la **NOTARIA BENVENUTO MURGUÍA**, que mantienen trato directo con el público en general, en la atención a este tipo de usuarios preferentes.
- Implementar procedimientos de presentación de quejas contra los Colaboradores de la **NOTARIA BENVENUTO MURGUÍA** que incumplan con la obligación de otorgar atención preferente a este tipo de usuarios.
- Cumplir con lo establecido en la Ley N.º 28683.

3. Marco Legal

- Constitución Política del Estado de 1993.
- Ley N.º 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.º 28683, Ley que Modifica la Ley N.º 27408 que Establece la Atención Preferente a las Mujeres Embarazadas, las Niñas, Niños, Los Adultos Mayores, en lugares de atención al Público.

4. Finalidad

Garantizar la atención preferente de los beneficiarios de la Ley N.º 28683, en las instalaciones de la **NOTARIA BENVENUTO MURGUÍA**, brindando un servicio oportuno, adecuado, amable y rápido.

5. Definición de términos

- **Mujer embarazada:** Mujer que se encuentra en estado de gestación, hasta los nueve meses.
- **Niño:** persona de sexo masculino o femenino menor de doce (12) años de edad, hecho que se acredita con el Documento Nacional de Identidad.
- **Adulto mayor:** Persona de sexo masculino o femenino que cuente con más de sesenta (60) años, hecho que se acredita con la exhibición del Documento Nacional de Identidad.
- **Persona con habilidades diferentes:** 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. Se precisa que esta persona debe contar con sus derechos civiles y políticos vigentes.

6. Alcance.

Lo establecido en el presente documento es de aplicación general para todos los Colaboradores de la **NOTARIA BENVENUTO MURGUÍA**, incluido el personal de servicio externo contratado en lo que sea competencia de sus funciones.

7. Disposiciones Generales

- LA **NOTARIA BENVENUTO MURGUÍA**, fomenta en todos sus colaboradores la atención preferente.
- En el caso de los usuarios que sean mujeres embarazadas, niños adultos mayores, personas con niños en brazos y personas con discapacidad deberán encontrarse exonerados de esperar turnos de atención, debiendo ser atendidos en forma casi inmediata, aproximándose a las áreas designadas para estos casos.
- En caso que las áreas de atención preferencial se encuentren ocupadas, los colaboradores deberán informar el hecho de forma inmediata para que los beneficiarios por Ley, puedan ser atendidos por otro colaborador.
- En las Instalaciones de la Notaria se exhibe en un lugar visible y de fácil acceso al público el afiche con el texto de la Ley N.º 28683.
- Los espacios de atención preferente están plenamente identificados, de tal forma que los usuarios beneficiarios puedan reconocerlas fácilmente. El área de RR.HH. tiene la responsabilidad de mantener siempre la señalización correcta en las áreas elegidas para este fin.
- Todos los colaboradores pueden reportar, sugerir y coordinar con el área de RR.HH. la adecuación de la infraestructura arquitectónica y la señalética con el objetivo de brindar una adecuada atención a los beneficiarios designados en la Ley N.º 28683.
- Todos los colaboradores deberán encontrarse debidamente capacitados para orientar al cliente preferente de tal forma que se cumpla con la finalidad del presente documento.
- El personal de servicios de mantenimiento, vigilancia privada, valet parking y otros contratados de manera externa por la Notaria Benvenuto Murguía, también deberán encontrarse capacitados.
- Si se presentara el caso en que algún cliente preferente deseara formular alguna queja respecto al cumplimiento de estas disposiciones, utilizará el formato de reclamos vigente para tal fin, debiendo consignarse los datos personales del cliente, motivo de la queja e indicar el nombre del colaborador que incurrió en falta para que se tomen las acciones pertinentes ante las instancias correspondientes.
- El Área de Recursos Humanos se encargará de llevar el control de las sanciones por las quejas contra los colaboradores. Dicha documentación se archivará en los legajos personales.
- Cualquier aspecto no contemplado en la presente normativa, será resuelto por las áreas competentes de la Notaria.