



**DIRECTIVA DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS**

**ATENCIÓN PREFERENTE EN LUGARES DE ATENCION AL  
PUBLICO**

**(Código: DA 038-2010)**

Esta directiva pertenece al Banco y ha sido revisado por la Subgerencia General de Contraloría.

Este documento es propiedad del Banco Interamericano de Finanzas, con carácter reservado para uso exclusivo dentro del Banco, no pudiéndose usar o proporcionar a terceros, constituyendo falta grave el uso no autorizado o la entrega a terceros de esta información, además de la responsabilidad penal subyacente.

### INDICE

<b>I. OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>3</b>
<b>II. ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>III. UNIDADES INVOLUCRADAS.....</b>	<b>3</b>
<b>IV. NORMAS GENERALES .....</b>	<b>3</b>
<b>V. ANEXOS .....</b>	<b>5</b>
Anexo A: Texto de la Ley N° 27408, modificada por Ley N° 28683 .....	5
Anexo B: Artículo 41° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 .....	6
Anexo C: Afiche de Atención Preferente.....	7

## ATENCIÓN PREFERENTE EN LUGARES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

---

### I. OBJETIVO GENERAL

Comunicar que la Ley N° 27408, modificada por Ley N° 28683 y el artículo 41 del Código de Consumo, establecen requerimientos relativos a la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores y con discapacidad, en los lugares de atención al público.

### II. ALCANCE

Las disposiciones impartidas en el presente documento alcanzan a toda la organización del Banco.

### III. UNIDADES INVOLUCRADAS

Todas las unidades del Banco.

### IV. NORMAS GENERALES

1. A partir de la fecha, el BIF deberá dar preferencia en la atención a las siguientes personas:
  - Mujeres embarazadas
  - Adultos acompañados de niñas o niños
  - Personas adultas mayores
  - Personas con discapacidad
2. El agente de seguridad informará al personal de la oficina su presencia, para que tengan la preferencia en la atención.
3. El Representante de Servicio al Cliente (RSC) y Funcionario de Atención al Cliente (FAC), así como cualquier puesto que tenga atención al público, deberán dar preferencia a las personas beneficiarias de la ley, ya sea en la ventanilla de atención o en el respectivo lugar de atención. Se incluye a la Oficina Principal.
4. El Funcionario de Atención al Cliente (FAC) deberá colocar en el hall de atención de la oficina, el documento que contiene lo establecido en la ley (Anexo A).
5. Las oficinas colocarán en una de sus ventanillas el "Letrero para Ventanilla - Atención Preferente" (Anexo C), debiendo informar el personal de seguridad a las personas que deben recibir atención preferente que se dirijan a esa ventanilla. Si bien esta ventanilla podrá atender a todo tipo de clientes, será responsable de dar atención prioritaria o preferente a las personas beneficiarias de la Ley N° 27408.
6. Las quejas o reclamos presentados por los usuarios, relacionados al incumplimiento de la atención preferente, serán atendidos directamente por quien sea responsable de la Oficina al momento de ocurrido el incidente y, de solicitarlo el usuario, formulará reclamo formal siguiéndose el procedimiento descrito en la Norma de Gerencia N° 007-2010, en todo lo que resulte aplicable, debiendo precisarse el nombre del funcionario contra quien se dirige la queja e informarse a la División de Recursos Humanos y Administración a efectos de que determine la imposición de la medida disciplinaria que pudiera corresponder.

## ATENCION PREFERENTE EN LUGARES DE ATENCION AL PUBLICO

---

La División de Recursos Humanos y Administración llevará un Registro de Control de las Sanciones que se impongan a los trabajadores que incumplan la obligación de otorgar atención preferente, las cuales deberán ser puestas en conocimiento de la municipalidad correspondiente.

### V. ANEXOS

#### Anexo A: Texto de la Ley N° 27408, modificada por Ley N° 28683

23/01/2001.- L. N° 27408.- Establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público. (24/01/2001)

##### LEY N° 27408

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA: Ha dado la Ley siguiente:

#### Ley Que Establece La Atención Preferente A Las Mujeres Embarazadas, Las Niñas, Niños, Los Adultos Mayores, En Lugares De Atención Al Público

##### Artículo 1°.- Objeto de la Ley

Dispónese 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. (1)

(1) *Artículo modificado por el Art. 1° de la Ley N° 28683, publicada el 11/03/2006.*

##### Artículo 2°.- Obligaciones

Las entidades públicas y privadas de uso público deben:

1. Consignar en lugar visible de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la presente Ley.
2. Emitir directivas para el adecuado cumplimiento de la Ley, las que deben ser publicadas en su portal electrónico.
3. Adecuar su infraestructura arquitectónica cuando corresponda.
4. Capacitar al personal de atención al público.
5. Exonerar de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los beneficiarios de la presente Ley.
6. Implementar un mecanismo de presentación de quejas contra funcionarios públicos, servidores o empleados, que incumplan su obligación de otorgar atención preferente. Así como llevar un registro de control de las sanciones que impongan, las cuales deben poner en conocimiento de la municipalidad correspondiente.
7. Otras que establezca el reglamento. (2)

(2) *Artículo adicionado por el Art. 2° de la Ley N° 28683, publicada el 11/03/2006.*

##### Artículo 3°.- Multa

Establécese la sanción de multa por incumplimiento a la Ley, la cual no excederá el 30% de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT), y se aplica atendiendo a la magnitud de la infracción y con criterio de gradualidad. El dinero recaudado por este concepto se destina a financiar programas de promoción, educación y difusión de la presente Ley. (3)

(3) *Artículo adicionado por el Art. 2° de la Ley N° 28683, publicada el 11/03/2006.*

##### Artículo 4°.- Infracciones

Infracciones a la Ley:

1. No brindar atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y con discapacidad, en los lugares de atención al público.
2. Omitir consignar en lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la presente Ley.
3. No emitir directivas para el adecuado cumplimiento de la Ley y/u omitir publicarlas en su portal electrónico.
4. No adecuar su infraestructura arquitectónica cuando corresponda.
5. No implementar un mecanismo de presentación de quejas contra funcionarios públicos, servidores o empleados, que incumplan su obligación de otorgar atención preferente.
6. No llevar un registro de control de las sanciones que se impongan.
7. No exonerar de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los beneficiarios de la presente Ley.
8. Otras que establezca el reglamento. (4) - (4) *Artículo adicionado por el Art. 2° de la Ley N° 28683, publicada el 11/03/2006.*

##### Artículo 5°.- Entidad competente

La municipalidad se encarga de aplicar las multas en el ámbito de su jurisdicción comunicando de su imposición y pago a la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente (DEMUNA), Oficina Municipal de las Personas con Discapacidad (OMAPED) y oficinas de servicio social. (5) - (5) *Artículo adicionado por el Art. 2° de la Ley N° 28683, publicada el 11/03/2006.*

##### Artículo 6°.- Licencias de funcionamiento

Las municipalidades dictan las disposiciones necesarias para que previo al otorgamiento de Licencia de Funcionamiento de los establecimientos en los que se brinde atención al público se verifique el cumplimiento de la presente Ley. (6)

(6) *Artículo adicionado por el Art. 2° de la Ley N° 28683, publicada el 11/03/2006.*

Comuníquese al señor Presidente de la República para su promulgación.

En Lima, a los diez días del mes de enero del dos mil uno.

CARLOS FERRERO, Presidente a.i. del Congreso de la República. HENRY PEASE GARCÍA, Segundo Vicepresidente del Congreso de la República.

Al Señor Presidente Constitucional De La República - Por Tanto: Mando se publique y cumpla.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veintitrés días del mes de enero del año dos mil uno.

VALENTIN PANIAGUA CORAZAO, Presidente Constitucional de la República. SUSANA VILLARAN DE LA PUENTE, Ministra de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano.

### Anexo B: Artículo 41º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley Nº 29571

#### **Artículo 41.- Trato preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad**

- 41.1 El proveedor está en la obligación de garantizar la atención preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en todos los sistemas de atención con que cuente, debiendo facilitar al consumidor todos los mecanismos necesarios para denunciar el incumplimiento de esta norma bajo responsabilidad.
- 41.2 Respecto de los beneficiarios del trato preferente, el proveedor debe:
- a. Consignar en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles su derecho a la atención preferente.
  - b. Adecuar su infraestructura en lo que corresponda e implementar medidas garantizando su acceso y seguridad.
  - c. Exonerarlos de turnos o cualquier otro mecanismo de espera.
  - d. Implementar un mecanismo de presentación de quejas contra quienes incumplan con esta disposición.
- 41.3 El proveedor que incumple con lo establecido en esta norma y otras disposiciones sobre la materia es sancionado conforme a los procedimientos establecidos en las leyes, normas y reglamentos especiales.

### Anexo C: Afiche de Atención Preferente

