



Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 103 -2006/DP-PA

Lima, **29 NOV. 2006**

Visto, el Memorando N° 1063-2006-DP/PAD mediante el cual adjunta y se solicita la aprobación de la "Directiva para la atención preferente a mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y personas con discapacidad (Ley N° 27408 modificada por la Ley N° 28683)"; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 162° de la Constitución, la Defensoría del Pueblo es un órgano autónomo, encargado de velar por la defensa de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad, de la supervisión del cumplimiento de los deberes de la administración estatal y de la supervisión de la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía;

Que, el artículo 1° de la Ley N° 27408, modificada por la Ley N° 28683, dispone que las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y con discapacidad, deben recibir atención preferente en los lugares de atención al público;

Que, el numeral 2 del artículo 2° de la precitada ley dispone que es obligación de las entidades públicas emitir directivas para el adecuado cumplimiento de la referida Ley, las que deben ser publicadas en su portal electrónico;

Que, el inciso 7) del artículo 9° de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley N° 26520, establece que es atribución de la Defensora del Pueblo dictar los reglamentos que requiera para el cumplimiento de las funciones de la Defensoría del Pueblo;

Que, el artículo 12° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado mediante la Resolución Defensorial N° 0039-2006/DP, prescribe que el Primer Adjunto ejerce la máxima autoridad administrativa;

Que, el artículo 13°, letra c) del precitado Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, establece que son competencias del Primer Adjunto emitir resoluciones en asuntos de su competencia;

Que, es procedente aprobar la referida directiva que será aplicada a todas las oficinas defensoriales y módulos de atención defensorial y demás unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo donde se brinde atención al público;

Con, los visados de las Oficinas de Administración y Finanzas, de Gestión de Recursos Humanos y de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 27408, modificada por la Ley N° 28683, y conforme a las facultades conferidas en el inciso c)





Defensoría del Pueblo

del artículo 13° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado mediante la Resolución Defensorial N° 039-2006/DP;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR la Directiva N° 001-2006/DP-PA, "Directiva para la atención preferente a mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y personas con discapacidad (Ley N° 27408 modificada por la Ley N° 28683)", la misma que en cuatro (4) páginas, consta de cuatro (4) subtítulos y un formulario para la interposición de quejas sobre atención preferente, que forman parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- DISPONER la remisión de la Directiva aprobada en la presente Resolución, a todas las oficinas y módulos de atención defensoriales y demás unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo donde se brinde atención al público.

Artículo Tercero.- ENCARGAR a la Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad instruir a las oficinas y módulos defensoriales y demás unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo sobre los alcances de la presente Directiva.

Artículo Cuarto.- DISPONER que la Directiva aprobada en la presente Resolución sea publicada en el portal electrónico de la Defensoría del Pueblo.

Regístrese y comuníquese,




Samuel B. Abad Yupanqui
Primer Adjunto (e)
DEFENSORÍA DEL PUEBLO





Defensoría del Pueblo

DIRECTIVA N° 001 - 2006/DP-PA

DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE A MUJERES EMBARAZADAS, NIÑAS, NIÑOS, PERSONAS ADULTAS MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD (LEY N° 27408 MODIFICADA POR LA LEY N° 28683)

1. OBJETIVO

La presente Directiva tiene por finalidad establecer las disposiciones que permitirán brindar una atención preferente a las mujeres embarazadas, niños, niñas, personas adultas mayores y personas con discapacidad que acuden a la Defensoría del Pueblo e implementar medidas para facilitar su acceso a los servicios que brinda la Institución.



2. ALCANCE

La presente directiva es de aplicación para todas las oficinas defensoriales, módulos de atención y demás órganos y unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo donde se brinde atención al público.



3. BASE LEGAL

1. 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.
2. Ley N° 28683, Ley que modifica la Ley N° 27408.
3. Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por Resolución Defensorial N° 0039-2006/DP de 28 de setiembre de 2006.



4. ATENCIÓN PREFERENTE

Las oficinas defensoriales, módulos de atención y demás órganos y unidades orgánicas que brinden atención al público deberán observar las siguientes disposiciones:

- 4.1. Exonerar de turnos de espera a las mujeres embarazadas, niños, niñas, personas adultas mayores y personas con discapacidad, o en su caso, establecer otro mecanismo de espera que permita otorgar dicho trato preferente.





Defensoría del Pueblo

- 4.2. Colocar en el lugar más visible y accesible donde se atienda al público el texto de la Ley N° 28683, que deberá estar impresa con caracteres legibles (Letra Arial 12)
- 4.3. Colocar afiches instructivos sobre atención preferente en un lugar visible y accesible de las oficinas donde se brinda atención al público.
- 4.4. Como mecanismo de atención para la presentación de quejas sobre atención preferente, se implementará un buzón que deberá ubicarse lo más cerca posible al lugar de atención al público, y deberá estar correctamente señalizado y a una altura no mayor de 1.20 metros. Junto a dicho buzón deberán estar disponibles los formularios para la presentación de quejas sobre atención preferente, cuyo formato obra como anexo de esta Directiva.



- 4.5. El Jefe o Jefa de cada unidad orgánica donde se brinde atención al público, o quien delegue bajo su responsabilidad, será el/la responsable encargado(a) de revisar el buzón de quejas diariamente, y determinará la procedencia o improcedencia de las mismas a fin de darles el trámite correspondiente.

- 4.6. Adecuar su infraestructura, cuando corresponda, a fin de facilitar el acceso de las personas comprendidas en los alcances de la Ley N° 27408, mediante la colocación de rampas y por lo menos un escritorio, mostrador o ventanilla que tenga una altura máxima de 0.80 metros.



- 4.7. Los trabajadores y trabajadoras que brindan atención al público deberán tomar en cuenta las pautas sobre cómo interactuar con una persona con discapacidad, las cuales se encuentran establecidas en los "Lineamientos de Intervención Defensorial: Defensa y promoción de los derechos de las personas con discapacidad" elaborados por el Equipo de Defensa y Promoción de los Derechos de las Personas con Discapacidad de la Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad.



- 4.8. La Oficina de Información, Sistemas y Estadística publicará en el portal electrónico de la Institución, el texto de la presente directiva, en cumplimiento de lo establecido por el artículo 2°, inciso 2 de la Ley N° 28683.

- 4.9. Las sanciones administrativas que se impongan a los trabajadores y las trabajadoras de la Institución por incumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 27408 y sus modificatorias, serán previstas en el Reglamento Interno de Trabajo.





Defensoría del Pueblo

- 4.10. El Jefe o Jefa de cada unidad orgánica que brinda atención al público llevará un registro de control de las sanciones que se impongan a los trabajadores y trabajadoras a su cargo, por incumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 27408, modificada por la Ley N° 28683. Asimismo, a través de reportes mensuales, pondrá en conocimiento de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos y de la municipalidad correspondiente las sanciones que se hayan impuesto.
- 4.11. El Equipo de Defensa y Promoción de los Derechos de las Personas con Discapacidad de la Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad, en coordinación con los jefes de los respectivos órganos y unidades orgánicas donde se brinde atención al público, se encargará de capacitar al personal sobre el derecho a recibir una atención preferente.
- 4.12. Los jefes de los órganos y unidades orgánicas donde se brinde atención al público instruirán al personal a su cargo sobre los alcances de la presente directiva.

Lima, noviembre de 2006.





Defensoría del Pueblo



Defensoría del Pueblo

FORMULARIO PARA INTERPOSICIÓN DE QUEJAS SOBRE ATENCIÓN PREFERENTE (Ley N° 28683)

Marque con un aspa (x) donde corresponda

Niño - Niña
Mujer gestante

Adulto/a Mayor
Persona con discapacidad

Tipo de discapacidad
Física
Mental
Sensorial
Múltiple

Nombres y Apellidos

D.N.I.
Libreta Electoral
Libreta Militar

Tipo de Documento
Carnet de Extranjería
Carnet de Identidad
D.P.I.

Partida de Nacimiento
Partida de Bautizo
Boleta Militar

N° de documento

Indocumentado

Dirección

Departamento

Provincia

Distrito

Teléfono

Correo electrónico

Breve y concreta descripción de la queja

Firma y/o huella digital

Lugar

Fecha

Hora

