

# GUÍA ATENCIÓN PREFERENTE

## OBJETIVO:

Asegurar la adecuada atención preferente en las agencias de la Caja, brindando un servicio inmediato, amable y de calidad a mujeres embarazadas, adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niños en brazos.

## ALCANCE:

Todo el personal de Caja Arequipa.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### • **Mujer embarazada:**

Mujer en estado de gestación visible o aquellas que se identifiquen como tal.

### • **Persona con niño(a) en brazos:**

Persona que carga a un niño(a) menor de 5 años en los brazos.

### • **Adulto mayor:**

Persona que tenga 60 o más años de edad, hecho que se acredita con el DNI.

### • **Persona discapacitada:**

Es aquella que tiene una pérdida significativa de alguna de sus funciones físicas, mentales o sensoriales, implicando disminución permanente o temporal o ausencia de la capacidad para realizar una actividad dentro de los márgenes considerados normales o limitándola en el desempeño de un rol, función o ejercicio de actividades, para participar equitativamente en la sociedad.

## LINEAMIENTOS:

1. Todas las Agencias, destinarán una ventanilla para la atención preferente de mujeres embarazadas, menores, adultos mayores y personas con discapacidad, de acuerdo al establecido en la ley N° 27408.
2. La ventanilla para la atención preferente se distinguirá con el letrero "Atención Preferencial", ubicado en un lugar visible y de fácil acceso al público, asimismo se deberá exhibir en un lugar visible de la agencia el texto de la Ley N°27408.
3. Los clientes con atención preferente, tienen prioridad ante los demás clientes y podrán ser derivados a otra ventanilla que no haya sido destinada para este uso.
4. En ausencia de clientes con atención preferente, la ventanilla atenderá a otros clientes de la Caja.
5. El Jefe de Plataforma y/o el Representante de Servicio, deberá supervisar el uso adecuado de la ventanilla de atención preferente y de ser el caso tomará decisiones en base a su criterio sobre la atención de personas con niños(as) en brazos, en coches o en otras situaciones que considere pertinente.
6. Cualquier colaborador de la Caja deberá apoyar al cliente con atención preferente, asimismo, cuando esta persona desee hacer uso de servicios que se encuentren en pisos superiores y no pueda desplazarse con facilidad (sillas de ruedas, etc), el Jefe de Plataforma o Gerente de Agencia designará sitios para su atención.
7. En caso de que un cliente perciba que no se le está dando la debida atención preferente, podrá presentar su reclamo y será registrado en el Libro de Reclamaciones de la agencia.