

SISTEMA DE ATENCIÓN PREFERENTE LEY N°27408

En el marco de la Ley N°27408, PROEMPRESA tiene como objetivo la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, los niños, las personas adultas mayores y personas con discapacidad, en ese sentido, las agencias y oficinas de uso público de PROEMPRESA cuentan con mecanismos que facilitan el uso y/o acceso adecuado a dichas personas.

Políticas de Atención Preferente:

- Son beneficiarios de la atención preferente las mujeres embarazadas, las mujeres en estado de gestación visible o aquellas que se identifiquen como tales; las niñas y los niños que se encuentren sin compañía de personas adultas, que requieran un servicio de PROEMPRESA y puedan ser atendidos según las políticas internas; las personas con niños pequeños en brazos; los adultos mayores, así como las personas que visiblemente pertenezcan a la etapa del adulto mayor o aquellas que se identifiquen como tales; las personas con discapacidad física, es decir, que se encuentren limitadas para alguna actividad a causa de una deficiencia física visible o aquellas que se identifiquen como tales.
- El personal de PROEMPRESA que atiende a los usuarios y clientes en las agencias está capacitado para brindar la atención preferente de acuerdo a la presente política.
- El personal de PROEMPRESA exonerará de turnos o cualquier otro mecanismo de esperar a los beneficiarios de la Ley, quienes no requieren del uso de tickets de atención por turno (sistema de colas).
- Asimismo, la atención de personas beneficiarias que estén impedidas de trasladarse hacia otras plantas (pisos) deberá realizarse donde éstas se encuentren dentro de la agencia (primera planta o piso) para la cual el personal que corresponda será el que se movilice.
- PROEMPRESA tiene a disposición del público, usuarios y clientes el sistema de atención de reclamos para canalizar los conflictos o insatisfacciones de los clientes ante el incumplimiento de la Ley de Atención Preferente.
- El Gerente de Agencia / Administrador de Oficina Especial y el Coordinador de Operaciones de cada agencia y oficina son responsables del cumplimiento de la Ley en las agencias y oficinas.
- Es responsabilidad del Departamento de Logística y Seguridad cumplir con lo establecido en lo referente a la infraestructura necesaria para el servicio de las personas beneficiadas con la Ley.

Procedimiento de Atención Preferente:

- El personal de seguridad orientará a las personas beneficiarias de la Ley hacia el punto de atención que requieran. Adicionalmente, los Ejecutivos de Servicio verificarán constantemente si existe alguna persona beneficiaria de la Ley que se encuentre dentro de la agencia u oficina sin ser atendida para ayudarla en su atención.
- Los Ejecutivos de Servicio que se encuentren disponibles llamarán en forma inmediata a cualquier persona beneficiaria para atenderla, antes de continuar con los demás clientes en espera que estuvieran en la agencia u oficina.