

**DIRECTIVA N° NI-ATE-001-06**

ATENCIÓN PREFERENCIAL A CLIENES CON DISCAPACIDAD, MADRES GESTANTES,  
NIÑOS, NIÑAS Y ADULTOS MAYORES  
FECHA: 15 de agosto de 2006

**1. ANTECEDENTES**

Mediante Ley N° 27408 publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 27 de enero de 2001, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos mayores, en lugares de atención al público, modificada por Ley N° 28683 publicada con fecha 11 de marzo de 2006 (Ley de Atención Preferente), se dispuso 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 y que los servicios y establecimientos de uso público de carácter estatal o privado deberán implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas.

**2. OBJETIVO**

La presente directiva tiene por objetivo establecer las medidas y procedimientos de atención preferente de mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y con discapacidad así como de madres o padres con niños en brazos, conforme a lo señalado en la Ley de Atención Preferente, la que deberá ser de cumplimiento de todo el personal del Grupo Ripley que tenga contacto directo con clientes y usuarios (Agencias Banco Ripley y Tiendas por Departamento Ripley).

Dichas medidas y procedimientos deberán ser implementadas en todos los canales de atención directa al cliente y usuario del Grupo Ripley:

Agencias Banco Ripley:

- Módulos de Atención al Cliente - Asesores Comerciales
- Terminales Financieros

Tiendas por Departamento Ripley:

- Plataforma de Servicios
- Modulo de Cambio de mercadería
- Plataforma de Servicios
- Gran Volumen
- Terminales de Ventas
- Personal de Seguridad

**3. MEDIDAS**

Conforme a lo dispuesto por la Ley de Atención Preferente, deben implementarse en las Agencias Banco Ripley como en las sucursales de Tiendas por Departamento Ripley, las siguientes medidas:

- Se deberá publicar el texto de la Ley de Atención Preferente en los lugares visibles y de fácil acceso de las Agencias Banco Ripley y Tiendas por Departamento Ripley.

- Se deberá publicar la presente Directiva en los lugares más concurridos por el personal de atención al cliente de Sucursales y Agencias Banco Ripley, como comedores, periódicos murales, etc.
- Se deberá publicar la presente Directiva en la página web de Banco Ripley.
- En las Agencias de Banco Ripley se ubicará y mantendrá en lugares visibles y de fácil acceso los afiches que grafican la atención preferente de mujeres embarazadas, niños, niñas, personas adultas mayores y con discapacidad y madres o padres con niños en brazos. Para el caso de Terminal Financiero, se dispondrá de una señalización que indique que los beneficiados con la atención preferente pasen directamente a ser atendidos sin formar la cola respectiva. Asimismo. Los afiches deberán graficarse como sigue:



- Se brindará capacitación al personal de atención al cliente y personal de seguridad para la atención preferente y orientación necesaria a los clientes y usuarios beneficiados con la Ley de Atención Preferente.

#### 4. PROCEDIMIENTO

- Todo el personal de atención al cliente del Grupo Ripley, identificará y atenderá inmediatamente y sin espera a los discapacitados, padres y madres con niños (as) en brazos, mujeres embarazadas y adultos mayores y, en caso se percatara que una persona beneficiada con la atención preferente se encuentra dentro de la Agencia del Banco sin ser atendida, la llamará inmediatamente y atenderá, continuando luego con la atención de los demás clientes.
- El personal de seguridad orientará, y de ser necesario acompañará, a las personas beneficiadas, al punto de atención que requieran, prestándoles el apoyo del caso.

#### 5. ATENCIÓN DE RECLAMOS

Se utilizará como mecanismo para la atención de reclamos de los posibles afectados por el incumplimiento de la Ley de Atención Preferente, el procedimiento de atención de reclamos vigente.

## 6. RESPONSABLES

Será responsable de la ejecución de lo señalado en la presente Directiva las respectivas Gerencias de Sucursales, en coordinación con el Departamento de Red de Agencias y Transparencia.

Asimismo, Transparencia coordinará con la Gerencia de Gestión de Personas la implementación de un Plan de Capacitación en temas de atención preferente.

La Gerencia de Gestión de Personas llevará un registro de control de sanciones que se impongan al personal de atención al cliente, debiendo comunicarlas a la Municipalidad correspondiente en la oportunidad debida.