



GOBIERNO REGIONAL TUMBES

Copia fiel del Original

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

RESOLUCION GERENCIAL GENERAL REGIONAL

Nº. 000305 -2019/GOB.REG. TUMBES-GGR.

Tumbes, 25 JUN 2019

VISTO:

El Informe N° 108-2019/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRDS-OREDIS, de fecha 20 de mayo del 2019; Informe N° 044-2019/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-WRZ, de fecha 23 de mayo del 2019; Informe N° 380-2019/GOB.REG.TUMBES-GGR-ORAJ-OR, de fecha 30 de mayo del 2019; Proveído S/N de la Gerencia General Regional, de fecha 31/05/19; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el Art. 191° de la Constitución Política del Perú, los gobiernos regionales tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

Que, mediante la Ley de Bases de la Descentralización, Ley N° 27783, se crean los gobiernos regionales en cada uno de los departamentos del país como personas jurídicas de derecho público con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia, constituyendo para su administración económica y financiera un pliego presupuestal.

Que, a través del Informe N° 108-2019/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRDS-OREDIS, de fecha 20 de mayo del 2019, el responsable de OREDIS Jaime Oyola Romero remite al Gerente Regional de Desarrollo Social el proyecto de Directiva denominado "LINEAMIENTOS PARA ORIENTAR LA ATENCIÓN PREFERENTE A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MUJERES EMBARAZADAS, NIÑAS, NIÑOS Y PERSONAS ADULTAS MAYORES, EN INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL DEPARTAMENTO DE TUMBES", para su revisión, evaluación y aprobación correspondiente, esto en el marco de la Ordenanza Regional N° 008-2018/GOB.REG.TUMBES-CR-CD.

Que, mediante Informe N° 044-2019/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-WRZ, de fecha 23 de mayo del 2019, el especialista de racionalización III Mg. Econ. Wilfredo Rugel Zapata, después de hacer una exposición argumentativa de los hechos, comunica al Sub Gerente de Desarrollo Institucional, su pronunciamiento respecto al proyecto de directiva que se indica en el considerando precedente; señalando, además de validarla, que se ha seguido las formalidades establecidas en la Directiva N° 010-2004/GOB.REG.TUMBES-GRPPAT-SGDI-SG, Normas para la Elaboración de Directivas, así como los lineamientos establecidos en la normativa vigente de atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños y adultos mayores en lugares de atención al público y sus modificatorias; por lo que sugiere que se derive a la Oficina Regional de Asesoría Jurídica para la opinión legal correspondiente.

Que, con Informe N° 380-2019/GOB.REG.TUMBES-GGR-ORAJ-OR, de fecha 30 de mayo del 2019, el Jefe de la Oficina Regional de Asesoría Jurídica en atención a los antecedentes y después de hacer un análisis normativo se pronuncia opinando porque se declare



GOBIERNO REGIONAL TUMBES

Copia fiel del Original

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

RESOLUCION GERENCIAL GENERAL REGIONAL N° 000305 -2019/GOB.REG. TUMBES-GGR.

Tumbes, 25 JUN 2019

procedente la aprobación de la Directiva denominada "LINEAMIENTOS PARA ORIENTAR LA ATENCIÓN PREFERENTE A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MUJERES EMBARAZADAS, NIÑAS, NIÑOS Y PERSONAS ADULTAS MAYORES, EN INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL DEPARTAMENTO DE TUMBES", debiendo emitirse el acto resolutivo que así lo disponga; en mérito de lo cual el Gerente General Regional mediante Provéido S/N de fecha 31/05/19 dispone a Secretaria General Regional la proyección de la resolución correspondiente.

Que, la 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, modificada por la Ley N° 28683, establece 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. Así mismo 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", así mismo en su artículo 2° señala que "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. Adecuarse 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 sanciones que impongan, las cuales deben poner en conocimiento de la municipalidad correspondiente. 7. Otras que establezca el reglamento."

Que, la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, tiene por finalidad establecer el marco legal para la promoción, protección y realización, en condiciones de igualdad de los derechos de la persona con discapacidad, promoviendo su desarrollo e inclusión plena y efectiva en la vida política, económica, social, cultural y tecnológica.

Que, la Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor, en su artículo 5°, literal i), establece que la persona adulta mayor tiene entre otros derechos, Atención preferente en todos los servicios brindados en establecimientos públicos y privados.

Que, a través de la Ordenanza Regional N° 008-2018/GOB.REG.TUMBES-CR-CD, de fecha 02 de agosto del 2018, se estableció la atención preferente a las personas con discapacidad, mujeres gestantes, niñas, niños y personas adultas mayores en lugares de atención al público, sean estas instituciones públicas o privadas de la Región Tumbes, en el marco de la Ley N° 28683.



Copia fiel del Original

GOBIERNO REGIONAL TUMBES

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

RESOLUCION GERENCIAL GENERAL REGIONAL Nº. 000305 -2019/GOB.REG. TUMBES-GGR.

Tumbes, 25 JUN 2019

Por las consideraciones expuestas y contando con la visación de la Gerencia Regional de Desarrollo Social, Oficina Regional de Asesoría Jurídica, Secretaria General Regional y Sub Gerencia de Desarrollo Institucional del Gobierno Regional Tumbes.

En uso de las facultades otorgadas por la Directiva N° 006-2017/GOB. REG. TUMBES-GGR-GRPPAT-SGDI-SG, denominada "DESCONCENTRACIÓN DE FACULTADES Y ATRIBUCIONES DE LAS DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO REGIONAL TUMBES", aprobada por Resolución Ejecutiva Regional N° 00000107-2017/GOB.REG. TUMBES-GR, de fecha 26 de abril del 2017.

SE RESUELVE:

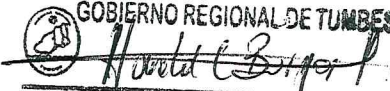
ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la Directiva N° 003-2019/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRDS-OREDIS, denominada "LINEAMIENTOS PARA ORIENTAR LA ATENCIÓN PREFERENTE A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MUJERES EMBARAZADAS, NIÑAS, NIÑOS Y PERSONAS ADULTAS MAYORES, EN INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL DEPARTAMENTO DE TUMBES", la misma que forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER que la Gerencia Regional de Desarrollo Social se encargue de supervisar el cumplimiento de la presente Directiva.

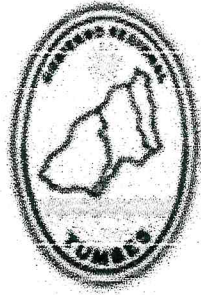
ARTÍCULO TERCERO.- La presente Directiva entrará en vigencia al día siguiente de su notificación o publicación en el Portal Web Institucional.

ARTÍCULO CUARTO.- NOTIFICAR, la presente resolución a la Gerencia Regional de Desarrollo Social y demás oficinas competentes del Gobierno Regional Tumbes, para los fines pertinentes.

REGISTRESE, COMUNIQUESE, CUMPLASE Y ARCHIVASE.

GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES

Harold L. Burgos Herrera
GERENCIA GENERAL REGIONAL

Copia fiel del Original



000305

25 JUN 2019

Gobierno Regional Tumbes

GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO

SOCIAL

**OFICINA REGIONAL DE ATENCIÓN A LA PERSONA CON
DISCAPACIDAD**

DIRECTIVA N°003-2019/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRDS-OREDIS

**“LINEAMIENTOS PARA ORIENTAR LA ATENCIÓN PREFERENTE A LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MUJERES EMBARAZADAS, NIÑAS,
NIÑOS Y PERSONAS ADULTAS MAYORES, EN INSTITUCIONES PÚBLICAS Y
PRIVADAS DEL DEPARTAMENTO DE TUMBES”**

Tumbes – Perú

2019



DIRECTIVA N°003 -2019/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRDS-OREDIS

“LINEAMIENTOS PARA ORIENTAR LA ATENCIÓN PREFERENTE A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MUJERES EMBARAZADAS, NIÑAS, NIÑOS Y PERSONAS ADULTAS MAYORES, EN INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL DEPARTAMENTO DE TUMBES”

ÍNDICE

	PAG.
I. FINALIDAD	3
II. OBJETIVO	3
III. BASE LEGAL	3
IV. ALCANCE	5
V. APROBACIÓN	5
VI. VIGENCIA	5
VII. DEFINICIONES	6
VIII. NORMAS GENERALES	6-7
IX. NORMAS ESPECÍFICAS	7-9
X. REGISTRO DE RECLAMACIONES	9
XI. NORMAS COMPLEMENTARIAS	9-10
XII. RESPONSABILIDADES	10-11





DIRECTIVA N° 003 -2019/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRDS-OREDIS

"LINEAMIENTOS PARA ORIENTAR LA ATENCIÓN PREFERENTE A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MUJERES EMBARAZADAS, NIÑAS, NIÑOS Y PERSONAS ADULTAS MAYORES, EN INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL DEPARTAMENTO DE TUMBES"

I. FINALIDAD

La presente Directiva tiene como finalidad contar con un documento normativo que nos permita promover el cumplimiento de las disposiciones destinadas a garantizar la atención preferencial de personas con discapacidad, mujeres embarazadas, niñas, niños y personas adultas mayores en los lugares de atención públicos y privados, del Departamento de Tumbes.

II. OBJETIVO

La presente Directiva tiene como objetivo establecer procedimientos internos para efectuar en forma eficiente la atención preferente a las personas con discapacidad, mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores, que concurren a las instalaciones de las diferentes unidades orgánicas y dependencias de las Entidades Públicas y Privadas del Departamento de Tumbes, implementando medidas para facilitar el acceso adecuado a las mismas.

III. BASE LEGAL

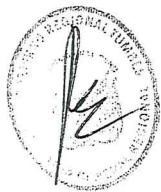
- 3.1. Constitución Política del Perú.
- 3.2. Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus Modificatorias.
- 3.3. Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal vigente.
- 3.4. Ley N° 27337, Ley que aprueba el Nuevo Código de los Niños y Adolescentes.
- 3.5. Ley N° 27408, Ley que establece la Atención Preferente a las Mujeres Embarazadas, las Niñas, Niños, Adultos Mayores en lugares de atención al público y su Modificatoria, establecida por Ley N° 28683.
- 3.6. Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- 3.7. Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.



DIRECTIVA N° 003 -2019/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRDS-OREDIS

“LINEAMIENTOS PARA ORIENTAR LA ATENCIÓN PREFERENTE A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MUJERES EMBARAZADAS, NIÑAS, NIÑOS Y PERSONAS ADULTAS MAYORES, EN INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL DEPARTAMENTO DE TUMBES”

- 3.8. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- 3.9. Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, Reglamento Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil.
- 3.10. Ordenanza Regional N° 008-2018/GOB.REG.TUMBES-CR-CD, que aprueba Lineamientos para Orientar la Atención Preferente a las Personas con Discapacidad, Mujeres Gestantes, Niñas, Niños y Personas Adultas Mayores, sean estas en Instituciones Públicas y Privadas en el Gobierno Regional Tumbes.
- 3.11. Ordenanza Regional N° 008-2014/GOB.REG.TUMBES-CR-P, Reglamento de Organización y Funciones-ROF del Gobierno Regional de Tumbes.
- 3.12. Resolución Ejecutiva Regional N° 080-2019/GOB.REG.TUMBES-GR, Que aprueba los Perfiles de Puesto de la Gerencia General Regional y otras Unidades Orgánicas de la Sede Central del Gobierno Regional Tumbes.
- 3.13. Resolución Ejecutiva Regional N° 1312-2010/GOB.REG.TUMBES-P, Manual de Organización y Funciones-MOF, del Gobierno Regional Tumbes.
- 3.14. Resolución Ejecutiva Regional N° 259-2017/GOB.REG.TUMBES-GR, que Aprueba los Perfiles de Puesto de la Oficina Regional de Gestión del Riesgo de Desastres.
- 3.15. Resolución Gerencial General Regional N° 200-2017/GOB.REG.TUMBES-GGR, que aprueba los Perfiles de Puesto de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo y de la Dirección Regional de Energía y Minas de Tumbes.
- 3.16. Resolución Gerencial General Regional N° 307-2017/GOB.REG.TUMBES-GGR, que aprueba los Perfiles de Puesto de la Gerencia Regional de Recursos Naturales y Gestión del Medio Ambiente.
- 3.17. Resolución Gerencial General Regional N° 404-2017/GRTUMBES-GGR, que aprueba los Perfiles de Puesto de la Oficina Regional de Seguridad y Defensa Nacional.



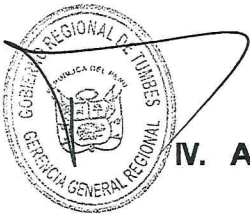


25 JUN 2019

DIRECTIVA N° 003 -2019/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRDS-OREDIS

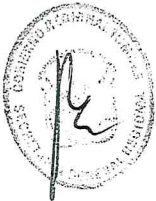
“LINEAMIENTOS PARA ORIENTAR LA ATENCIÓN PREFERENTE A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MUJERES EMBARAZADAS, NIÑAS, NIÑOS Y PERSONAS ADULTAS MAYORES, EN INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL DEPARTAMENTO DE TUMBES”

- 3.18. Resolución Gerencial General Regional N° 733-2017/GRTUMBES-GGR, que aprueba los Perfiles de Puesto de la Sub Gerencia de Inclusión Social y de la Sub Gerencia de Juventudes de la Gerencia Regional de Desarrollo Social.
- 3.19. Directiva N° 010-2004/GOB.REG.TUMBES-GRPPAT-SGDI-SG, Normas para la Elaboración de Directivas.
- 3.20. RER N° 107-2017/GRTUMBES-GR, que aprueba la Directiva N° 006-2017/GRT-GGR-GRPPAT-SGDI-SG, “Desconcentración de Facultades y Atribuciones de las dependencias del Gobierno Regional Tumbes”.



IV. ALCANCE

Las normas contenidas en la presente Directiva son de cumplimiento por todos los/las funcionarios/as, servidores/as públicos y personal contratado por CAS, que laboren en las diferentes unidades orgánicas de las Entidades Públicas y Privadas del Departamento de Tumbes.



V. APROBACIÓN

La presente Directiva será aprobada por Resolución Ejecutiva Regional o Resolución Gerencial General Regional, de conformidad a la delegación de facultades aprobadas mediante Resolución Ejecutiva Regional N°107-2017/GOB.REG.TUMBES-GR, del 26 de abril de 2017.



VI. VIGENCIA

La presente Directiva entrará en vigencia al día siguiente de su notificación o publicación en el Portal Web Institucional y será modificada al cambiar las normas expresas emitidas por el gobierno regional y por los dispositivos legales vigentes fijadas por el gobierno nacional.





DIRECTIVA N°003 -2019/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRDS-OREDIS

“LINEAMIENTOS PARA ORIENTAR LA ATENCIÓN PREFERENTE A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MUJERES EMBARAZADAS, NIÑAS, NIÑOS Y PERSONAS ADULTAS MAYORES, EN INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL DEPARTAMENTO DE TUMBES”

VII. DEFINICIONES

- 7.1. **Mujer embarazada:** Mujer en estado de gestación.
- 7.2. **Niño o Niña:** Se considera Niño o Niña a todo ser humano desde su concepción hasta cumplir los doce años de edad. El Estado protege a el/la concebido/a en todo lo que le favorece.
- 7.3. **Adulto/a Mayor:** Es el grupo etéreo que comprende personas que tienen más de 60 años de edad.
- 7.4. **Persona con Discapacidad:** Es aquella persona que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.
- 7.5. **Discapacidad:** Condición que impide o entorpece alguna de las actividades cotidianas consideradas normales, debido a la alteración de sus funciones intelectuales o físicas.
- 7.6. **Atención Preferente:** Atención a través de la Ventanilla Preferencial.

VIII. NORMAS GENERALES

- 8.1. El Gobierno Regional de Tumbes, tiene como finalidad fomentar el desarrollo regional integral sostenible, garantizando el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de sus habitantes, siendo una de sus principales políticas la promoción de acceso a oportunidades sin discriminación.
- 8.2. A nivel institucional se debe practicar la equidad social en todos sus ámbitos y se debe tener como objetivo erradicar toda forma de discriminación, especialmente a aquellas personas que por cualquier razón, motivo o circunstancia tienen algunas limitaciones. La igualdad se debe realizar de un



DIRECTIVA N°003 -2019/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRDS-OREDIS

“LINEAMIENTOS PARA ORIENTAR LA ATENCIÓN PREFERENTE A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MUJERES EMBARAZADAS, NIÑAS, NIÑOS Y PERSONAS ADULTAS MAYORES, EN INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL DEPARTAMENTO DE TUMBES”

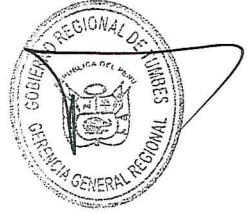
lado, a través de normas, políticas, y programas que garanticen la igualdad formal, también llamada igualdad ante la ley.

IX. NORMAS ESPECÍFICAS

9.1. A fin de asegurar el uso o acceso adecuado, inmediato, amable y de calidad de clientes y usuarios/as, estamos obligados/as a realizar las siguientes acciones:

- a) Consignar en lugar visible de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la presente Directiva, mecanismo que es implementado por la Secretaria General a través del Área de Tramite Documentario.
- b) Adecuar la infraestructura arquitectónica cuando corresponda, mecanismo que es implementado por la Oficina de Recursos Humanos. A través del Área de Bienestar Social.
- c) Capacitar al personal de atención al público, programa que es implementado por la Secretaría General, Oficina Regional de Comunicaciones y Oficina de Recursos Humanos.
- d) Exonerar de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los/las beneficiarios/as de la presente Directiva, mecanismo que es implementado por la Oficina de Recursos Humanos.
- e) Publicación del contenido de la presente Directiva en el link de atención al cliente y en el Portal Institucional, mecanismo implementado por la Oficina Regional de Administración a través de la Oficina de Tecnología de la Información.

9.2. En la Sede Regional y en los Órganos Desconcentrados del Gobierno Regional de Tumbes, como en las entidades Privadas, donde brinden





DIRECTIVA N°003 -2019/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRDS-OREDIS

“LINEAMIENTOS PARA ORIENTAR LA ATENCIÓN PREFERENTE A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MUJERES EMBARAZADAS, NIÑAS, NIÑOS Y PERSONAS ADULTAS MAYORES, EN INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL DEPARTAMENTO DE TUMBES”

servicios al público, destinarán una Ventanilla para atención preferente e inmediata, tanto a personas con discapacidad, mujeres embarazadas, niñas, niños, y personas adultas mayores.

a) Sin embargo, esta ventanilla podrá atender a todos/as los/las clientes y usuarios/as que ingresen para hacer el trámite, pero siempre priorizando la atención a los/las clientes de trato preferencial.

b) Esta ventanilla mostrará la palabra "ATENCIÓN PREFERENCIAL", en la parte superior de la misma, para lo cual, deberá coordinarse con el área de Logística para la adecuación de la infraestructura arquitectónica y la señalización adecuada.

9.3. En los lugares donde se brinde atención al público su acceso, debe estar previsto de la construcción de rampas para discapacitados/as, acondicionadas con sus respectivos pasamanos; y de esta manera; se facilite su acceso, especialmente para aquellos/as que se trasladan en silla de ruedas, para lo cual, las Oficinas de Logística o las que hagan sus veces deberán adecuar la infraestructura existente con dicha finalidad.

9.4. La atención al público en las entidades Públicas y Privadas, que brinde servicios deben ser cordiales, amables, con equidad y sin distinción alguna, por parte del personal que interviene en dicho trámite. Asimismo, deberán evitar exponerlos a cualquier tipo de espera innecesaria, programando su agenda y cumpliendo con las citas previamente concertadas.

9.5. En aquellas dependencias, cuya función principal es la atención al público, deberán tener en cuenta que sus oficinas más concurridas, deben ser ubicadas en el primer piso, acondicionando ventanillas especiales y reservando asientos de espera, con la finalidad de brindar servicio eficiente.



DIRECTIVA N°003 -2019/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRDS-OREDIS

“LINEAMIENTOS PARA ORIENTAR LA ATENCIÓN PREFERENTE A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MUJERES EMBARAZADAS, NIÑAS, NIÑOS Y PERSONAS ADULTAS MAYORES, EN INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL DEPARTAMENTO DE TUMBES”

9.6. Para una mejor observancia de la presente Directiva, esta debe estar publicada en un lugar visible en el del Área de Tramite Documentario.

X.- REGISTRO DE RECLAMACIONES

10.1. Como consecuencia del incumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva, por parte de Funcionarios/as, Servidores/as Públicos y Personal Contratado por CAS que laboran en las entidades Públicas del Gobierno Regional de Tumbes, relacionado con la obligación de otorgar atención preferente, se deberá disponer de un Registro de Reclamaciones, el cual será implementado por las Oficinas Regionales de Secretaria General Regional o las que hagan sus veces, en cada una de las Dependencias.

10.2. El Registro de Reclamaciones, sirve para tramitar las quejas que presenten los/las administrados/as contra el Personal, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones en otorgar atención preferente, dicha queja debe ser tramitada en el tercer día hábil de recibida y derivada a la Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces.

10.3. El Gobierno Regional de Tumbes, a través de sus Unidades Orgánicas y Dependencias respectivas, pueden ser pasible de una sanción económica que no excederá el 30 % de la Unidad Impositiva Tributaria-UIT, en caso de que éstas incumplan lo dispuesto en la Ley N° 27408 y su modificatoria establecida por ley N°28683.

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

PRIMERO.- La Oficina Regional de Administración de la Sede o las que hagan sus veces en los Órganos Desconcentrados del Gobierno Regional Tumbes, priorizarán el destino del potencial humano, recursos financieros y logísticos



Copia fiel del Original

DIRECTIVA N°003 -2019/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRDS-OREDIS

“LINEAMIENTOS PARA ORIENTAR LA ATENCIÓN PREFERENTE A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MUJERES EMBARAZADAS, NIÑAS, NIÑOS Y PERSONAS ADULTAS MAYORES, EN INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL DEPARTAMENTO DE TUMBES”

necesarios para la implementación de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.

SEGUNDO.- Se debe priorizar la realización de un estudio en las instalaciones de la Sede y Órganos Desconcentrados del Gobierno Regional de Tumbes, para ver la factibilidad de implementar mayores accesos para las personas con discapacidad, como rampas, ascensor, entre otros; así como ver la posibilidad de implementar en el Área de Trámite Documentario, que el aviso de ventanilla preferencial este también en sistema braille o poner a un personal en el acceso principal para poder orientar a las personas con discapacidades sensoriales.

TERCERO.- La Gerencia Regional de Desarrollo Social, a través de OREDIS es la encargada de supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Directiva, y los casos no previstos en la presente norma, serán resueltos en forma conjunta por la Gerencia Regional de Desarrollo Social y la Oficina Regional de Administración o las unidades orgánicas que hagan sus veces.

CUARTO.- El incumplimiento de las normas establecidas en la presente Directiva, constituye falta de carácter disciplinario y se sancionará de acuerdo a normas correspondientes, según relación laboral contractual del trabajador, sin perjuicio de las acciones penales que pudieran iniciarse.

X. RESPONSABILIDADES

PRIMERO.- El incumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva constituye falta de carácter administrativo disciplinario que se instaurará, sancionará y oficializará la sanción, de conformidad con las disposiciones fijadas en el Reglamento de la Ley del Servicio Civil, aprobado con Decreto Supremo N° 040-2014-PCM.



DIRECTIVA N°003 -2019/GOB.REG.TUMBES-GGR-GRDS-OREDIS

“LINEAMIENTOS PARA ORIENTAR LA ATENCIÓN PREFERENTE A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MUJERES EMBARAZADAS, NIÑAS, NIÑOS Y PERSONAS ADULTAS MAYORES, EN INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL DEPARTAMENTO DE TUMBES”

SEGUNDO.- La ejecución de las normas establecidas en la presente Directiva, sobre lineamientos para orientar la atención preferente a las personas, es responsabilidad en primer lugar de la Gerencia Regional de Desarrollo Social y Oficina Regional de Atención a la Persona con Discapacidad, encargada de orientar la atención preferente a las personas; así como, de todos/as los/las encargados/as de las unidades orgánicas y dependencias que participan en el procedimiento de brindar atención preferente a las personas y de todos/as los/las servidores/as de la Institución, quienes tenemos el deber de brindar atención preferente a las personas con discapacidad, mujeres embarazadas, niñas, niños y personas adultas mayores.



TERCERO.- Es responsabilidad de la Gerencia Regional de Desarrollo Social y OREDIS, que la integra, coadyuvar a la gestión de publicar de manera permanente la presente Directiva en el Portal Institucional.



CUARTO.- Es responsabilidad de la Gerencia Regional de Desarrollo Social y OREDIS, que la conforma, socializar las disposiciones fijadas en la presente Directiva.

QUINTO.- El Órgano de Control Institucional del Gobierno Regional Tumbes, verificará el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Directiva, sujeto a los principios y atribuciones establecidos en la ley y las normas emitidas por la Contraloría General de la República.

