

RESOLUCION DIRECTORAL UGEL ILO N° 01866

Ilo, 16 NOV. 2018

Visto, el expediente N° 594522; Informe N°009-2018-DUGELI/TDOC-MP-SYCC, Informe N° 080-2018-UGELI-AGI/PLANIF, Memorandum N° 750-2018-DUGEL ILO-AGI, que se acompaña en 13

folios;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27408 establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, en cuyo contenido también se incluye a las personas con discapacidad.

Que, la Ley N°28683 del 17 de febrero 2006 modifica la Ley N°27408, señalando "Artículo 1°.- Objeto de la Ley Dispónese 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. Asimismo, 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" e incorporación de los artículos del 2° al 6° a la mencionada Ley, tales como: Artículo 2° Obligaciones, Artículo 3° Multa, Artículo 4° Infracciones, Artículo 5° Entidad competente, Artículo 6° Licencias de Funcionamiento.

Que, mediante Informe N°009-2018-DUGELI/TDOC-MP-SYCC del 21 de setiembre 2018, la Técnico Administrativo I – Mesa de Partes de Tramite documentario, informa a la Directora de la UGEL ILO de la Supervisión efectuada por la Defensoría del Pueblo, sobre el cumplimiento de la Ley 28683.que modifica a la Ley 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, en cuyo contenido también se incluye la atención preferente a las personas con discapacidad; documento derivado a la Administración y posteriormente proveído al Área de Gestión Institucional, para implementación de la Directiva.

Que, la Encargada de Planificación con el Informe N° 080-2018-UGELI-AGI/PLANIF del 25 de octubre 2018, señala que, en la FICHA DE SUPERVISIÓN DE INSTITUCIONES PÚBLICAS EN AREA DE ATENCIÓN PREFERENTE LEY N° 28683 QUE MODIFICA LA LEY N° 27408, de fecha 19 de setiembre 2018 por la representante de la Defensoría del Pueblo, de cuyo contenido se desprende entre otros, **NO SE CUENTA CON DIRECTIVAS PARA EL ADECUADO CUMPLIMIENTO DE LA LEY, Y SON PUBLICADAS EN EL PORTAL ELECTRONICO** y en cumplimiento a la Ley y lo dispuesto, ha procedido a la elaboración del Proyecto de la Directiva, que comprende lineamientos para la atención preferente a las mujeres embarazadas, mujeres o varones acompañados de niñas o niños, adultos mayores, personas con discapacidad, en la Sede Administrativa e Instituciones Educativas Públicas de la UGEL ILO.

Estando a lo actuado por el Área de Gestión Institucional y lo dispuesto por el despacho directoral; y,

De conformidad, con lo dispuesto en la Ley N° 28044 Ley General de Educación, Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General y su modificatoria DL. N° 1272; D.S. N° 011-2012-ED Aprueba el Reglamento de la Ley General de Educación; RM. N° 657-2017-MINEDU "Orientaciones para el Desarrollo del Año Escolar 2018 en Instituciones Educativas y Programas Educativos de la Educación Básica" Ley N° 27783 Ley de Bases de la Descentralización y las facultades conferidas por el D.S. N° 015-2002-ED y la RGR N° 0572-2018;



SE RESUELVE:

ARTICULO 1°.- APROBAR la Directiva N° 012-2018-UGELI-AGI/PLANIF. “ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MUJERES Y VARONES ACOMPAÑADOS DE NIÑAS Y /O NIÑOS, ADULTOS MAYORES, PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL ILO”

ARTICULO 2°.- NOTIFICAR, la presente Resolución a las Instituciones Educativas y Áreas de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, para conocimiento y fines de Ley.



REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL
DIRECCIÓN
- ILO

Prof. MARIA DOLORES HUACHO HUACHO
Directora de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo

MDHH/DUGEL
IEC/DAGI
MRVC/PLANIF.
PROYECTO N° 36-2018

CODIGO DE DIRECTIVA		DENOMINACION: "ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MUJERES Y VARONES ACOMPAÑADOS DE NIÑAS Y /O NIÑOS, ADULTOS MAYORES, PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL ILO"
DIRECTIVA N° 012-2018-UGELI-AGI/PLANIF.		
TIPO DE DIRECTIVA		
DIRECTIVA INTERNA		
FECHA	FOLIOS	
25-10-2018	CUATRO	
		ELABORADO POR: AREA DE GESTION INSTITUCIONAL - PLANIFICACION



1. FINALIDAD

Lograr que los ciudadanos y las ciudadanas, en las condiciones descritas en el objetivo de la presente directiva, tengan accesibilidad y preferencia en la atención y/o uso de los servicios que se brinda en la Sede Administrativa e Instituciones Educativas Públicas de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo

2. OBJETIVO

Establecer lineamientos para regular la atención preferente a las mujeres embarazadas, adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niño o niña que acceden a los servicios que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, de conformidad con lo previsto en las Leyes N° 27408 y N° 28683.

3. ALCANCES

La presente directiva es de aplicación obligatoria para el personal de la Sede Administrativa y de las Instituciones Educativas Públicas que integran la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo.

4. BASE NORMATIVA

- Constitución Política del Perú 1993.
- Ley N° 28044, Ley General de Educación y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 011-2012-ED.
- Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- 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, en cuyo contenido también se incluye la atención preferente a las personas con discapacidad.
- Ley N° 28683, Ley que modifica la Ley N° 27408.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, y su modificatoria.
- Ley N° 29524, Ley que reconoce la sordoceguera como discapacidad única y establece disposiciones para la atención de las personas sordociegas.





- Ley N° 27337, Ley que aprueba el "Código de los Niños y Adolescentes" y sus modificatorias.
- Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Legislativo N° 276 Ley de Bases de la Carrera Administrativa y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 005-90-PCM.
- Decreto Supremo N° 040-2014-PCM Reglamento de la Ley General del Servicio Civil N° 30057, (deroga el Capítulo XIII del D.S. N° 005-90-PCM).
- Decreto Supremo N° 013-2006-MIMDES, Reglamento de la Ley N° 28803, Ley de las Personas Adultas Mayores.
- Resolución de Contraloría N°320-2006-CG que aprueba las Normas de Control Interno.

5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Atención Preferente**

Mecanismo del canal presencial mediante el cual el criterio de la atención basado en el orden de llegada deja de ser el principal criterio de la atención, para atender prioritariamente a un grupo determinado de personas.

- **Adulto mayor**

Persona que tenga 60 o más años de edad, condición que deberá ser acreditado mediante Documento Nacional de Identidad (DNI).

- **Ciudadano preferente**

Ciudadanos que se encuentran en el alcance de la Ley N° 27408 y modificatorias, asimismo las personas con niño/a en brazos.

- **Discapacidad**

Condición que impide o disminuye la capacidad de desarrollar alguna de las actividades cotidianas consideradas normales, debido a la alteración de sus funciones intelectuales o físicas.

- **Persona con discapacidad**

La persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, mentales, sensoriales, 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.

En caso de no presentar discapacidad aparente, se verificará su condición en el DNI o mediante documento emitido por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad CONADIS.

- **Queja**

Mecanismo por medio del cual se pone en conocimiento del incumplimiento por parte de funcionarios/as y/o servidores/as de la entidad, de la obligación de otorgar atención preferente.

6. DISPOSICIONES GENERALES

- La Sede Administrativa y las Instituciones Públicas de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo exhibirá en un lugar visible y de fácil acceso al público, el contenido de la Ley N°28683, modificatoria de la Ley N°27408.
- En la Sede Administrativa e Instituciones Públicas de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo se distinguirá un letrero "ATENCIÓN PREFERENCIAL", para la atención de manera preferente de mujeres embarazadas, adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niño o niña.
- Los ciudadanos con trato preferente quedan exonerados de esperar turnos, debiendo ser atendidos de manera inmediata por el personal encargado de brindar la atención requerida.



- En el caso de la Sede Administrativa, el personal de Mesa de Partes, invitará al ciudadano con trato preferente, a pasar al Modulo para su respectiva atención, el cual deberá estar debidamente capacitado, para brindar la atención preferente. Asimismo, el personal de las diferentes Áreas o Unidades Orgánicas deberán dar atención preferente al requerimiento de algún procedimiento y/o servicio de la Institución.

-El Órgano de Dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, a través del personal de Relaciones Publicas y Asesoría Legal, serán los encargados de proponer y realizar la capacitación al personal de la Sede de la UGEL Ilo, a fin de ofrecer un trato preferencial y de calidad a las mujeres embarazadas, mujeres y varones acompañados de niños o niñas, adultos mayores, personas con discapacidad. En lo correspondiente a la Institución Educativa (I.I.EE.) el Director de la I.I.EE. coordinará con el Director de la UGEL Ilo para la capacitación del personal administrativo por el personal de Relaciones Públicas y Asesoría Legal.



- En caso que alguna persona desee presentar una queja vinculada al cumplimiento de las normas de atención preferente, el Personal Responsable designado de recepcionar las quejas contra funcionarios y / o servidores públicos que incumplan lo establecido en la Ley de atención preferencial lo registrará en el Libro de Reclamaciones, debiendo remitir en forma inmediata la queja al superior jerárquico, exceptuándose a la persona de la necesidad de realizar cualquier tipo de cola o incurrir en esperas. Asimismo, deberá llevar un Registro de Control de Sanciones por incumplimiento de las normas de atención preferencial, en un Formato-Anexo 01
- En caso de declararse fundada la queja, el superior jerárquico del personal quejado deberá poner de conocimiento de la Oficina de Administración los actuados para iniciar las acciones administrativas a que hubiere lugar, cuyo resultado deberá remitir al Personal Responsable designado de recepcionar las quejas, para su registro en el Formato-Anexo 01.

7. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

- La atención preferencial exonera a las mujeres embarazadas, mujer o varón acompañados de niñas y/o niñas, adultos mayores y personal con discapacidad de realizar colas, esperar turno, debiendo ser llamado por el responsable de atención preferente (personal de Mesa de Partes) en forma inmediata con la finalidad de brindarle el trato adecuado.

En caso el/la ciudadano/a con trato preferente requiera entrevistarse con algún funcionario/a o servidor/a, el Personal de Seguridad-Recepción lo recibe e invita a tomar asiento y comunica la visita al funcionario/a o servidor/a que corresponda.

Al finalizar la atención, el/la ciudadano/a con trato preferente es acompañado por el funcionario/a o servidor/a que lo atendió hasta donde se encuentra el personal de seguridad-recepción, quien lo acompañara hasta la salida de la Institución, si el caso lo amerita (personas con dificultad para desplazarse).

8. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

-La Oficina de Administración atenderá con la prioridad que ameritan los requerimientos presentados por las Unidades Orgánicas para el cumplimiento de la presente Directiva.

-El Especialista de Relaciones Públicas deberá coordinar la elaboración de los diseños, carteles, afiches y otros relacionados a la aplicación de la presente Directiva.

-La Oficina de Administración, a través del Area de Personal deberá incluir en el Plan de Desarrollo de las Personas (PDP) lo concerniente a la capacitación del personal que corresponde a la aplicación de la presente Directiva. Asimismo, será la responsable de poner de conocimiento de la Municipalidad Provincial de Ilo las sanciones que se impongan contra los funcionarios y/o servidores que incumplan



sus obligaciones de otorgar atención preferente en la Sede Administrativa e Instituciones Educativas de la UGEL ILO.

9. VIGENCIA

La presente Directiva entrara en vigencia al día siguiente de su publicación en la página web de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo.

10. ANEXOS

Anexo 01-Formato "REGISTRO DE CONTROL DE SANCIONES IMPUESTAS POR INCUMPLIMIENTO DE ATENCIÓN PREFERENTE"





"Por un Desarrollo Concertado"

GOBIERNO REGIONAL MOQUEGUA



PERÚ

Ministerio de Educación

Dirección Regional de Educación Moquegua

Unidad de Gestión Educativa Local 10

ANEXO 01

UGEL ILO	FORMATO			
	REGISTRO DE CONTROL DE SANCIONES IMPUESTAS POR INCUMPLIMIENTO DE ATENCIÓN PREFERENTE		Página	1 de 1

N°	FECHA	Nombres y Apellidos del ciudadano	N° de DNI	Nombres y apellidos de funcionario/servidor quejado	Cargo del Funcionario /servidor	Motivo de la Queja	Sanción impuesta	Documento de sanción	Fecha de notificación de la sanción
0									

