

REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENCIAL AL ADULTO MAYOR

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Antecedentes.-

El Decreto Supremo N° 1807 de 28 noviembre de 2013 en su párrafo I, Artículo 6, establece que las Instituciones Públicas y Privadas deberán aprobar, difundir e implementar sus reglamentos internos específicos sobre trato preferente, que contemplen todos los criterios establecidos en el artículo 7 de la Ley N° 369. La Disposición del citado Decreto Supremo, refiere para el cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 6, Párrafo I, las entidades públicas y privadas contarán con un plazo de noventa días calendario, computables a partir de su publicación.

La Constitución Política del Estado, en los párrafos I y II del artículo 68, dispone que el Estado adoptará políticas públicas para la protección. Atención, recreación, descanso y fñ ocupación social de las personas adultas mayores, de acuerdo a sus capacidades y posibilidades; prohíbe y sanciona toda forma de maltrato, abandono, violencia y discriminación a las personas adultas mayores. La Ley General de las Personas Adultas Mayores N° 369, tiene por objeto regular los derechos, garantías y deberes de las personas adultas mayores, así como la institucionalidad para su protección. El D.S. 1807 de fecha 27 de noviembre de 2013, tiene por objeto reglamentar la Ley N° 369, estableciendo mecanismos y procedimientos.

REGLAMENTO INTERNO TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS

Objetivo.-

Contar con un del Reglamento Interno de Trato Preferentes a las Personas Adultas Mayores en el marco del Art. 6° del D.S. 1807, que establece que las instituciones públicas y privadas deberán aprobar, difundir e implementar sus reglamentos internos específicos sobre trato preferente

Titulares del trato preferente.-

Son titulares del trato preferente las personas adultas mayores de sesenta (60) años de edad, en todo el territorio boliviano.

Definición del trato preferente.-

Trato de preferentes es el conjunto de caracteres que buscan un trato prioritario, digno en la atención prestada a las personas adultas mayores en las instituciones públicas y privadas.

Ámbito de aplicación.-

El presente reglamento es de la aplicación obligatoria para todo el personal bajo relación de dependencia de TELECEL S.A., independientemente de su nivel, jerarquía y/o de su fuente de remuneración.

Principios.-

El presente reglamento se rige en el marco de los principios establecidos en la Constitución Política del Estado Plurinacional, y la Ley N° 369, Ley General de las Personas Adultas Mayores.

Responsables de la aplicación del reglamento.-

Son responsables de la aplicación del presente Reglamento:

- 1.** El Área de Atención al Cliente TELECEL S.A. es responsable de la aplicación del presente Reglamento en cuanto a su aprobación expresa, su implementación, difusión, aplicación y control.
- 2.** Los inmediatos superiores o superiores en grado jerárquico que tienen a su cargo personal dependiente que presta servicios a personas adultas mayores en cuanto a su aplicación.

Normas de Trato Preferente.-

El personal general de TELECEL S.A. que brindan servicios de atención a personas adultas mayores se regirá de acuerdo a los siguientes criterios de trato preferencial:

Uso eficiente de los tiempos de atención.

Se priorizará la atención en los servicios a las personas adultas mayores, el tiempo de atención no excederá de 20 minutos desde el momento que llegue a las instalaciones.

Capacidad de respuesta institucional.

Se garantizará una respuesta oportuna o adecuada, se desarrollará e implementará mecanismo que permitan proporcionar información, orientación, cumplimiento de plazos respecto a los servicios que brinda TELECEL S.A., además se guiará y apoyará en su trámite a la persona adulta mayor.

Capacitación y sensibilización del personal.

Se programará procesos de capacitación tomando entre algunos contenidos temáticos; proceso de envejecimiento; el fomentar la valoración y respeto; prevención de maltrato, violencia y discriminación.

Atención personalizada y especializada.

Las oficinas de TELECEL S.A., que por la naturaleza de sus funciones tengan relación con público, tendrán la obligación de brindar una atención singular e individualizada a las personas adultas mayores, en función de sus necesidades, con un trato igualitario, respetando sus derechos y garantías constitucionales.

Trato con calidad y calidez humana.

Con la finalidad de contribuir al trato con calidad y calidez se tomará en cuenta que la atención sea respetuosa, cordial, oportuna, diligente, se debe identificar sus demandas y necesidades para proporcionar una respuesta adecuada y cubrir sus necesidades, además de debe proporcionar una adecuada información sobre la atención y servicios que brinda TELECEL S.A.

Uso del idioma materno.

Los servicios que se proporcione a la persona adulto mayor se realizará en su idioma materno, cuando así se requiera su implementación será de manera progresiva, con la finalidad de contribuir a este criterio.

Trámite administrativo.

Todo trámite administrativo llevado a cabo por una persona adulta mayor ante TELECEL S.A., se resolverá de manera oportuna, promoviendo un carácter flexible en su solución, de acuerdo a la ley.

Habilitación de ventanillas, prioridad en las filas y mobiliario.

TELECEL S.A. Procederá a la habilitación de ventanillas especiales, prioridad en las filas y dotación de mobiliario adecuado, como ser bancas o sillas, en los casos que corresponda, para la atención de las personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad.

Prohibición de Maltrato y discriminación.

Se prohíbe toda forma de maltrato, violencia y discriminación a las personas adultas mayores por parte del personal de TELECEL S.A. Asimismo, constituyen faltas las siguientes conductas:

- a) Agresiones verbales fundadas en motivos racistas y/o discriminatorios.
- b) Denegación de acceso al servicio por motivos racistas y/o discriminatorios.
- c) Maltrato físico, psicológico y sexual por motivos racistas y discriminatorios, que no constituya delito.

Deberes del personal de TELECEL S.A.

El personal de TELECEL S.A., además de otros deberes establecidos en otros reglamentos, tiene el deber de denunciar ante la instancia competente de TELECELE S.A., cualquier acto de maltrato o violencia contra las personas adultas mayores.