

CACTRI LTDA CONSUMIDOR FINANCIERO CON ATENCIÓN PREFERENTE

Libro 4, Título I, Capítulo I, Anexo 5

Objeto.- Establecer criterios de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores en los servicios Financieros que brinda la entidad, promoviendo y contribuyendo a una vejez digna, en el marco de lo dispuesto en la Ley General N° 369 de 1/05/2013 y D. S. N° 1807 de 27/11/2013

BASE LEGAL:

- ☞ Constitución Política del Estado
- ☞ Ley General N° 369 de las PAM de 1/05/2013
- ☞ D.S N° 1807 de 27/11/2013 de Reglamento de la Ley N° 369
- ☞ Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros L4, TI, CI RNSF

BENEFICIARIOS DEL TRATO PREFERENTE.-

Las personas mayores de 60 años

PRINCIPIOS:

- ☞ No discriminación, No violencia,
- ☞ Descolonización
- ☞ Solidaridad intergeneracional
- ☞ Protección, Interculturalidad
- ☞ Participación, Accesibilidad
- ☞ Autonomía y Auto-realización

CRITERIOS DE TRATO PREFERENTE

- Uso Eficiente de los tiempos de atención.-** Atención oportuna
- Capacidad de Respuesta institucional.-** Respuesta Oportuna, explicación de las transacciones financieras, proporcionando información adecuada, orientación y cumplimiento de plazos.
- Capacitación y sensibilización del personal.-** programar y ejecutar anualmente procesos de capacitación y sensibilización, sobre el proceso de envejecimiento, fomento de la valoración y respeto, prevención de maltrato, violencia y discriminación de las P.A.M.
- Atención personalizada y especializada.-** Brindar atención singular e individualizada a PAM, en función de sus necesidades, con un trato igualitario, respetando sus derechos y garantías institucionales.

- Trato con calidad y calidez humana.-** Respetuosa, cordial, oportuna y diligente, identificando sus demandas y necesidades, informando sobre los servicios que brinda.
- Erradicación de toda forma de maltrato.-** no maltrato, violencia y discriminación.
- Uso del idioma materno.-** 90 días calendario para capacitar a los funcionarios en la enseñanza de idiomas oficiales, con instituciones acreditadas.
- Habilitación de ventanillas, prioridad en las filas y mobiliario adecuado.-**

ATENCIÓN PREFERENTE: Base normativa: Libro 4, Título I, Capítulo II, Sección 2

Artículo 2. Infraestructura L3, TVii, CIII, L1, TIII, CVIII

- Atención dentro de las instalaciones PAF
- Comodidad durante el tiempo de espera
- Priorizar la atención de personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas adultas mayores y personas con bebés y niños hasta la edad parvularia.

Artículo 3.- Personal de caja.- Es responsabilidad de la entidad contar con personal de atención en cajas, que mínimamente cumpla las siguientes condiciones:

- Brinde trato respetuoso
- Preste atención oportuna, ágil y diligente, con calidad y calidez
- Proporcionar información adecuada sobre la atención en caja, orientar hacia el área donde debe ser atendido su requerimiento y no pueda ser atendido en caja
- Capacitado para brindar trato adecuado a las personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas adultas mayores, personas con bebés y niños hasta la edad parvularia.

Artículo 4.- Tiempo de espera máximo.- 30 minutos, desde la obtención del ticket hasta que empieza a ser atendido en caja. **Se mide el ratio de eficiencia**

