


PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

VERSION 1.0

REVISION 2

PAGINAS 5

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Dirección del Proyecto del SGC	Jorge Pablo Vargas García	Sesión de Directorio
Fecha: 12/11/2018	Fecha: 19/11/2018	Fecha: 22/11/2018

Toda copia en PAPEL es un "Documento no Controlado" a excepción del original, por favor asegúrese de que está es la versión vigente del documento. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de calidad.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		
	VERSION 1.0	REVISION 2	PAGINAS 5

Contenido

1. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PREFERENCIAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	3
1.1. OBJETIVO.....	3
1.2. ALCANCE.....	3
1.3. RESPONSABILIDADES.....	3
1.4. DOCUMENTOS DE APOYO:.....	3
1.5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:.....	3
1.6. PROCEDIMIENTO (DIAGRAMA DE FLUJO):.....	5



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

VERSION 1.0

REVISION 2

PAGINAS 5

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION PREFERENCIAL

1. OBJETIVO

Establecer los pasos para entregar atención preferencial a personas con discapacidad temporal o permanente, niños (as), mujeres embarazadas, personas con niños pequeños (menores a 3 años), y personas de la tercera edad.

2. ALCANCE

Esta política se aplica a cualquier socio del Club Internacional Arequipa que posea una discapacidad temporal o permanente.

3. RESPONSABILIDADES

a) Vigilante

- Verificar que las capacidades física o mental del socio o tercero son las adecuadas para realizar cualquier tipo de trámite u actividad de forma independiente.
- Informa al socio o tercero discapacitado de la zona preferencial de estacionamiento para su estancia en las instalaciones.
- Aplicar el protocolo de atención preferencial.
- Prestar la silla de ruedas en el caso que lo amerite.

b) Colaboradores en general:

- Entregar la atención preferencial en los casos correspondientes.

4. DOCUMENTOS DE APOYO:

a) Papeletas de infracción vehicular:

- Documento remitido para el informe de una falta cometida por el socio propietario o no de un vehículo.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

- El personal de vigilancia identificara a la(s) persona(s) con atención preferencial a la entrada de la institución, inmediatamente le(s) ofrecerá(n) ayuda, en caso que la persona no lo desee no se podrá obligar a recibirla, en este caso solo se les entregará la orientación hacia el lugar donde se dirigen. En caso de necesitar la ayuda, el vigilante deberá realizar el



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL		
VERSION 1.0	REVISION 2	PAGINAS 5

protocolo de atención, acompañando hasta el final de la estadía a la persona en las instalaciones.

- SOLO EN CASO SI UNA PERSONA DISCAPACITADA (no se considera mujeres gestantes, personas con niños menores de 3 años ni personas de tercera edad) que asiste al Club con un vehículo, el vigilante le informara el lugar de estacionamiento preferencial, verificando si cuenta con la acreditación de CONADIS para estacionar en la zona de parqueo, en caso contrario, y por la observación de que se trata de una persona discapacitada, le deberá de informar de la urgencia de realizar dicho trámite.
- Si la persona necesita de silla de ruedas, el vigilante le realizara el préstamo de la misma dejando un documento de identidad, el cual será regresado cuando se haga la devolución de la silla de ruedas.
- Para realizar cualquier trámite administrativo, el vigilante lo direccionará a Oficina de Atención al Socio. Si el socio o tercero desea realizar un trámite o consulta con personal no disponible en dicha oficina, el vigilante deberá comunicar a la oficina o personal correspondiente para que dicho personal se movilice a la primera planta, atendiendo al socio o al tercero en dicha oficina.
- El vigilante regresara a sus actividades, estando al pendiente de su necesidad para el socio o tercero que lo necesite para retirarse de la Oficina de Atención al Socio o de las Instalaciones del Club.

Nota: en caso que un socio o tercero NO DISCAPACITADO estaciona en la zona de parqueo especial para vehículos ocupados por personas con discapacidad se le impondrá una papeleta de infracción vehicular (Procedimiento de imposición de papeletas a carros)



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

VERSION 1.0

REVISION 2

PAGINAS 5

6. PROCEDIMIENTO (DIAGRAMA DE FLUJO):

