

**DIRECTIVA INTERNA PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES
EMBARAZADAS, NIÑAS, NIÑOS, PERSONAS DISCAPACITADAS Y ADULTOS
MAYORES EN LUGARES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
(LEY Nro. 28683 vigente desde el 11/03/2006)**

CLIENTE BENEFICIARIO: Adultos mayores, mujeres embarazadas , niños, niñas, y personas con discapacidad.

Proceso de Atención en Multicentros

1. El anfitrión proporcionará al cliente beneficiario un ticket especial para atención preferencial.
2. La atención será inmediata.
3. En caso que la totalidad de los módulos, posiciones o ventanillas se encuentren ocupados, el primer asesor que culmine su atención, atenderá al cliente beneficiario.
4. En el caso que el establecimiento no cuente con el sistema de ticket de atención, el personal a cargo de la distribución acompañará al cliente beneficiario a la posición, módulo o ventanilla que se encuentre vacía o al que se desocupe primero.

Proceso de Atención en Centros de Cobro

1. El anfitrión o vigilante dirigirá hacia la ventanilla de atención preferente a las mujeres embarazadas, adultos acompañados de niños, personas con discapacidad y adultos mayores.
2. Puede darse el caso de que la ventanilla de atención especial se encuentre ocupada con otros clientes; entonces, la ventanilla contigua, atenderá al cliente beneficiario de la Ley, cuando se desocupe.

Presentación de queja del cliente beneficiario

En caso el cliente beneficiario desee formular alguna observación o queja respecto del cumplimiento de estas disposiciones, el cliente beneficiario deberá ser informado que podrá manifestar su disconformidad enviando un e-mail a la cuenta atenciontelefonica@tp.com.pe o indicando la ocurrencia al Supervisor del Centro de Atención (Multicentro o Centro de Cobros).