

REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. (OBJETO)

El presente Reglamento tiene por objeto establecer los criterios de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, en los servicios que brinda la Asociación de Gobiernos Autónomos Municipales de Cochabamba, promoviendo y contribuyendo a una vejez digna de esta población.

Artículo 2. (TITULARES DEL TRATO PREFERENTE)

Son titulares del trato preferente las personas mayores de sesenta (60) o más años de edad.

Artículo 3. (DEFINICIÓN DEL TRATO PREFERENTE)

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

Artículo 4. (BASE LEGAL)

El Reglamento de Trato Preferente a las personas adultas mayores tiene como base legal las siguientes disposiciones legales:

- a) Constitución Política del Estado Plurinacional.
- b) Ley N° 369, Ley General de las Personas Adultas Mayores de 1 de mayo de 2013
- c) Decreto Supremo N° 1807, de 27 de noviembre de 2013.
- d) Estatuto y Reglamento Interno de AMDECO.

Artículo 5. (ÁMBITO DE APLICACIÓN)

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria para todas y todos los funcionarios bajo relación de dependencia de AMDECO, independientemente de su nivel o jerarquía, del tipo de contrato o de su fuente de remuneración.

Artículo 6. (PRINCIPIOS)

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

Artículo 7. (RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO)

Son responsables de la aplicación del presente Reglamento:

- 1) La Presidencia de AMDECO
- 2) El Director Ejecutivo de AMDECO



- 3) Coordinador de Desarrollo Administrativo y Financiero, respecto de su implementación, difusión aplicación y control.
- 4) 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.

CAPÍTULO II NORMATIVA ESPECÍFICA Y REGLAMENTARIA

Artículo 8. (ACCESIBILIDAD AL SERVICIO)

Todos los responsables de AMDECO atenderán a las personas adultas mayores en la planta baja de sus instalaciones, debiendo la construcción de la infraestructura propia suprimir las barreras arquitectónicas y otorgar condiciones de accesibilidad que permitan a las personas adultas mayores utilizar la infraestructura y los servicios que se brinda.

Artículo 9. (DIFUSIÓN DE DERECHOS)

Las capacitaciones internas al personal de AMDECO incluirán la socialización sobre los derechos de las personas adultas mayores al personal que brinda servicios.

Artículo 10. (TRATO PREFERENTE)

Las funcionarias y funcionarios de AMDECO que brindan servicios de atención a las personas adultas mayores se regirán de acuerdo a los siguientes criterios de trato preferente:

- a) **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 30 minutos desde el momento que llegue a las instalaciones.
- b) **Capacidad de respuesta institucional.** Se garantiza una respuesta oportuna y adecuada, se desarrollará e implementará mecanismos que permitan proporcionar información, orientación cumplimiento de plazos respecto a los servicios que brinda AMDECO, además en todo momento se guiará y apoyará en su trámite a la persona adulta mayor.
- c) **Capacitación y sensibilización del Personal.** La Coordinación de Desarrollo Administrativo y Financiero de AMDECO, programará procesos de capacitación y sensibilización tomando entre algunos contenidos temáticos; proceso de envejecimiento; el fomentar la valoración y respeto; prevención de maltrato, violencia y discriminación de las personas adultas mayores, asimismo se podrá gestionar ante la Escuela de Gestión Pública Plurinacional la capacitación y sensibilización.
- d) **Atención personalizada y especializada.** Las dependencias AMDECO, que por la naturaleza de sus funciones realicen atención al 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.

- e) **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 se debe proporcionar una adecuada información sobre la atención que brinda AMDECO.
- f) **Erradicación de toda forma de maltrato.** Se prohíbe toda forma de maltrato, violencia y discriminación a las personas adultas mayores por parte de las servidoras o servidores públicos de AMDECO, bajo sujeción del Régimen Disciplinario establecido.
- g) **Uso del idioma materno.** Los servicios que se proporcione a la persona adulta 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. Para ello, AMDECO podrá gestionar ante la Escuela de Gestión Pública Plurinacional cursos de enseñanza de Idiomas Oficiales.

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

Artículo 11. (DEBERES DE LOS FUNCIONARIOS DE AMDECO)

Toda funcionaria y funcionario, además de otros deberes establecidos en otros reglamentos tienen los siguientes deberes:

- a) Denunciar ante la autoridad competente AMDECO cualquier acto de maltrato o violencia contra las personas adultas mayores.

Artículo 12. (INCUMPLIMIENTO)

El incumplimiento de lo establecido en el presente Reglamento generará responsabilidad de acuerdo a normativa interna de AMDECO.

Artículo 13. (VARIACIONES Y MODIFICACIONES)

El presente Reglamento podrá ser modificado total o parcialmente en concordancia con las disposiciones legales en vigencia.

