

<b>ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, PERSONA ADULTA MAYOR, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS CON NIÑOS/AS EN BRAZOS.</b>	<b>BN-DIR- 9700-057-04 Rev.0</b>	<b>05 AGOSTO 2021</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA APROBACIÓN

**01.00.014.03**

**ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS,  
MENORES DE EDAD, PERSONA ADULTA MAYOR, PERSONAS CON  
DISCAPACIDAD Y PERSONAS CON NIÑOS/AS EN BRAZOS**

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
----------------	---------------

<b>ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, PERSONA ADULTA MAYOR, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS CON NIÑOS/AS EN BRAZOS.</b>	<b>BN-DIR- 9700-057-04 Rev.0</b>	<b>05 AGOSTO 2021</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA APROBACIÓN

### 1. OBJETO

Establecer lineamientos que adecúen, supervisen y controlen la atención preferente a las mujeres embarazadas, menores de edad, persona adulta mayor, personas con discapacidad y personas con niños/as en brazos en la red de agencias del Banco de la Nación en el ámbito nacional.

### 2. FINALIDAD

Asegurar el uso y/o acceso adecuado de las Ventanillas de Atención Preferencial en la red de agencias en el ámbito nacional brindando un servicio inmediato y de calidad.

### 3. ALCANCE

Las normas que se establecen en la presente Directiva son de aplicación en todas las Agencias, Oficinas Especiales y Ventanillas Especiales en el ámbito nacional.

### 4. VIGENCIA

La presente Directiva entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación.

### 5. BASE LEGAL

- Acuerdo de Directorio N° 004-2006-031-FONAFE Aprueban Directiva de Apoyo a la Persona con discapacidad.
- Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, en cuyo contenido también se incluye la atención preferente a personas con discapacidad.
- Ley N° 28683, Ley que modifica la ley N° 27408, ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, de fecha 17 de febrero de 2006, en cuyo contenido también se incluye la atención preferente a personas con discapacidad.
- Ley N° 29524, Ley que reconoce la sordoceguera como discapacidad única y establece disposiciones para la atención de las personas sordociegas, de fecha 14 de abril de 2010.
- Ley N° 29973 Ley General de la Persona con Discapacidad, de fecha 24 de diciembre de 2012.
- Decreto Supremo N° 002-2014- MIMP, Reglamento de la Ley N° 29973 Ley General de la Persona con Discapacidad, publicado el 8 de abril de 2014.
- Ley N° 30490, Ley que establece un marco normativo que garantice el ejercicio de los derechos de la persona adulta mayor, a fin de mejorar su calidad de vida y propiciar su plena integración al desarrollo social, económico, político y cultural de la Nación.
- Ley N°29830, Ley que promueve y regula el uso de perros guía por personas con discapacidad visual, de fecha 7 de Enero de 2012.
- Ley N°30433, Ley que modifica la Ley 29830 Ley que promueve y regula el uso de perros guía por personas con discapacidad visual, de fecha 14 de Mayo de 2016.
- Decreto Supremo N°004-2017-MIMP, Reglamento de la Ley N°29830, Ley que promueve y regula el uso de perros guía por personas con discapacidad visual, de fecha 12 de Marzo de 2017.
- Ley 25535 “Ley que Otorga Reconocimiento a la Lengua de Señas Peruana”.
- Decreto Supremo N°006-2017-MIMP, Reglamento de la Ley N°29535, Ley que Otorga Reconocimiento Oficial a la Lengua de Señas Peruana.
- Resolución Ministerial N° 072-2019-VIVIENDA, Norma Técnica A.120 “Accesibilidad Universal en Edificaciones” del RNE.

<b>ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, PERSONA ADULTA MAYOR, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS CON NIÑOS/AS EN BRAZOS.</b>	<b>BN-DIR- 9700-057-04 Rev.0</b>	<b>05 AGOSTO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA APROBACIÓN

## 6. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

### a. Atención Preferente

Atención a través de la Ventanilla Preferencial o del Administrador.

### b. Adulto mayor

Persona que tenga 60 o más años de edad, condición que deberá ser acreditado mediante documento nacional de identidad (DNI).

### c. Cliente preferencial

Clientes que se encuentran en el alcance de la Ley 28683 y la presente directiva: Mujer embarazada, menores de edad, personas con discapacidad, persona adulta mayor y persona con niño/a en brazos.

### d. Discapacidad

Presencia de una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que los demás<sup>1</sup>.

### e. Herramientas Informáticas de Comunicación

Son aplicaciones o programas (software) que facilitan la labor del intérprete en lengua de señas peruana, permitiendo la comunicación entre la persona con discapacidad auditiva o persona sorda y la entidad o institución obligada. Encontrándose dentro de dichas herramientas, las video conferencias, las video llamadas, entre otras.

### f. Intérprete para personas sordas

Comprende al intérprete de lengua de señas peruana y al intérprete empírico. Se denomina intérprete en lengua de señas peruana, aquel que ha obtenido el título de intérprete de lengua de señas peruana, en una institución de educación superior, que le permite interpretar las expresiones equivalentes de una lengua oral, y viceversa; e intérprete empírico, aquel que en base a su experiencia, convivencia en la comunidad sorda y estudios realizados en lengua de señas, ha adquirido proficiencia que le permite interpretar las expresiones de la lengua de señas peruana en expresiones equivalentes de una lengua oral, y viceversa.

### g. Lengua de Señas Peruana

Es la lengua de la comunidad de sordos en el Perú, que contempla las lenguas o sistemas lingüísticos de carácter visual, espacial, gestual y manual; en su conformación intervienen factores históricos, culturales y sociales, que tradicionalmente son utilizados como lengua en el territorio peruano.

### h. Menor

Niño o niña menor de 18 años de edad, identificado/a con documento de identidad, que requiera realizar operaciones a título personal con presencia de un representante legal.

### i. Modelo Lingüístico. -

Es una persona sorda usuaria de la lengua de señas peruana que se vincula e interactúa con la comunidad educativa de forma proficiente, a fin de facilitar el aprendizaje de la lengua de señas peruana y el acercamiento a la cultura sorda de las y los estudiantes con discapacidad auditiva o estudiantes sordos.

<sup>1</sup> Definición de acuerdo con la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.

<b>ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, PERSONA ADULTA MAYOR, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS CON NIÑOS/AS EN BRAZOS.</b>	<b>BN-DIR- 9700-057-04 Rev.0</b>	<b>05 AGOSTO 2021</b>
<b>TITULO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>FECHA APROBACIÓN</b>

**j. Mujer Embarazada**

Mujer en estado de gestación.

**k. Persona con Discapacidad.**

La persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, mentales, sensoriales, o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.

En caso de no presentar discapacidad aparente, se verificará mediante documento emitido por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad CONADIS.

**l. Persona con niño/a en brazos. -**

Mujer o varón con niño/a menor de 3 años de edad en brazos, cuya relación de parentesco pueda ser verificable mediante el DNI.

**m. Perro Guía**

Perro especialmente adiestrado y acreditado para asistir a una apersona con discapacidad visual en su desplazamiento. La acreditación se demuestra con la exhibición del carnet emitido por el CONADIS.

**n. Proficiencia**

Es la capacidad de adquirir, desarrollar y dominar destrezas lingüísticas en un idioma particular. Para el caso de la lengua de señas peruana, significa su dominio, sus expresiones y la cultura establecida por la comunidad sorda.

**o. Registro de intérpretes para persona sordas**

Sistema de información y gestión que se encuentra a cargo del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad-CONADIS, que identifica, compila, procesa y organiza la información referida a los intérpretes de lengua de señas peruana debidamente acreditados y a los intérpretes empíricos que cuenten con la certificación emitida por las instituciones de educación superior.

**p. Ventanilla Preferencial**

Ventanilla dispuesta para la atención exclusiva de los clientes que se encuentran en el alcance de la Ley 28683 y la presente directiva.

**q. Señales de acceso:** Símbolos convencionales utilizados para señalar la accesibilidad a edificaciones y ambientes.

**r. Señalización:** Sistema de avisos que permite identificar los elementos y ambientes públicos accesibles dentro de una edificación, para orientación de los usuarios.

**s. Señalización Podotáctil:** Es un recurso utilizado en las superficies para el tránsito de personas; el cual, a través de cambios de texturas y color, entrega información sobre una ruta accesible para el desplazamiento y seguridad de las personas con discapacidad visual.

## 7. DISPOSICIONES GENERALES

7.1 Todas las Agencias, Oficinas Especiales y Ventanillas Especiales en el ámbito nacional destinarán una ventanilla para la atención preferencial de mujeres embarazadas, menores, persona adulta mayor y personas con discapacidad, para su atención revisar la normativa [BN-DIR- 2800-217-02, "Protocolo de Atención al Cliente del Banco de la Nación"](#).

<b>ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, PERSONA ADULTA MAYOR, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS CON NIÑOS/AS EN BRAZOS.</b>	<b>BN-DIR- 9700-057-04 Rev.0</b>	<b>05 AGOSTO 2021</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA APROBACIÓN

Sin perjuicio de ello, se exonerará de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a las personas señaladas en el párrafo anterior; por lo que dichas personas deberán ser atendidas en cualquier ventanilla en forma preferente.

- 7.2 La ventanilla especial a que se refiere el numeral 7.1 se distinguirá con el letrero “ATENCIÓN PREFERENCIAL”, ubicado en un lugar visible para los clientes.
- 7.3 En ausencia de los clientes preferenciales, quienes tienen prioridad, la Ventanilla Preferencial podrá atender a otros clientes del Banco de la Nación.
- 7.4 En días de campaña de pago a pensionistas o cuando se presente más de un cliente preferencial, se deberán habilitar otras ventanillas o hacer las acciones necesarias que permitan su atención preferente, sin necesidad de colocarles el letrero de Atención Preferencial a fin de que estos reciban la atención.
- 7.5 Todas las agencias y oficinas especiales exhibirán en un lugar visible y de fácil acceso al público el afiche con el texto de la Ley N°28683 el cual será diseñado por la Subgerencia Publicidad y Posicionamiento de Marca de la Gerencia de Comunicación y Relaciones Institucionales.
- 7.6 Los administradores deberán instruir al personal a brindar una atención preferencial y de forma inmediata a estos clientes a través de la Ventanilla de Atención Preferencial. Asimismo, supervisarán permanentemente que el personal cumpla con las acciones de prevención del maltrato, promoviendo acciones de buen trato entre el público en general, especialmente a la persona adulta mayor; así mismo deberá velar que el personal cumpla con lo dispuesto en la presente Directiva. Para su atención revisar la normativa [BN-DIR- 2800-217-02](#), “Protocolo de Atención al Cliente del Banco de la Nación”.
- 7.7 Las operaciones que deban ser realizadas por menores de edad se efectuarán obligatoriamente con la presencia de su tutor o representante legal. Dichas operaciones deberán ser atendidas por el administrador o jefe de operaciones quien posteriormente podrá derivar al cliente a una ventanilla.
- 7.8 Entiéndase a las Personas Sordociegas para la Atención Preferencial como personas con discapacidad, según lo contemplado en la Ley N° 29524, Ley que reconoce la sordoceguera como discapacidad única y establece disposiciones para la atención de las personas sordociegas, considerando lo descrito en el ítem j), numeral 6 de la [Circular BN-CIR-7200-318-01 Rev. 3](#), “Servicio de Guía Intérprete Para la Atención De Personas Sordociegas”.

## 8. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

- 8.1. En caso de que exista una queja presentada por un beneficiario de la Ley N° 28683, que amerite la sanción del funcionario o trabajador responsable de la misma, ésta deberá ser registrada en el Aplicativo de Atención de Reclamos y Requerimientos, información que será comunicada, anualmente, a la municipalidad de la jurisdicción correspondiente.
- 8.2. El Administrador o funcionario encargado de evaluar los reclamos presentados en la agencias, como aplicación de mejoras de proceso de Atención al Cliente, deberá revisar la normativa [BN-DIR-8000-019-05](#), “Atención de Reclamos y Requerimientos”.
- 8.3. Asimismo, por el incumplimiento de lo dispuesto en la Ley N°29830, modificada por la Ley N°30433, en cualquiera de sus oficinas a nivel nacional, el Banco de la Nación puede estar sujeto a una sanción cuya multa es no menor a 2 UIT ni mayor de 8 UIT. La Comisión Nacional para la

<b>ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, PERSONA ADULTA MAYOR, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS CON NIÑOS/AS EN BRAZOS.</b>	<b>BN-DIR- 9700-057-04 Rev.0</b>	<b>05 AGOSTO 2021</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA APROBACIÓN

Integración de Personas con Discapacidad (CONADIS) es la encargada de recaudar y administrar estas multas.

## 9. CRITERIOS DE ATENCIÓN

El administrador de la agencia o funcionario autorizado, deberá supervisar el empleo adecuado de la Ventanilla de Atención Preferencial y, de ser el caso, tomará decisiones sobre la atención inmediata en situaciones no contempladas, tales como:

- Personas con discapacidad que utilizan para su desplazamiento sillas de ruedas o muletas.
- Personas con discapacidad visual que utilicen un perro guía, debidamente acreditado
- Otras situaciones que considere pertinente con la finalidad de utilizar adecuadamente la Ventanilla de Atención Preferencial.

Complementariamente deberá revisar la normativa [BN-DIR- 2800-217-02](#), “Protocolo de Atención al Cliente del Banco de la Nación” y Circular BN-CIR-7200-318-01 Rev. 3, “Servicio de Guía Intérprete Para la Atención De Personas Sordociegas”.

## 10. RESPONSABILIDADES

### 10.1 Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales

- Diseño del afiche que contenga el texto de la Ley N° 28683 “Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, menores de edad, los adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niños/as en brazos, en lugares de atención al público”, con caracteres legibles y de fácil lectura, a través de la Subgerencia Publicidad y Posicionamiento de Marca, cuya información contenida debe ser validada y aprobada por la Subgerencia Conducta de Mercado.
- Diseño del letrero “ATENCIÓN PREFERENCIAL” que distingue a las Ventanillas de Atención Preferente, con la finalidad de considerar simbologías o imágenes que identifiquen y alcancen a todos los beneficiarios de la Ley; incluyendo a la persona adulta mayor, o en su defecto, a los más representativos.
- Realizar estudios de percepción de los canales de atención del Banco de la Nación, para determinar el impacto de la incorporación y visualización de las personas con discapacidad en todos sus planes, políticas y programas sectoriales, regionales y locales de desarrollo e inclusión social en coordinación con la Subgerencia Gestión de la Calidad.

### 10.2 Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión – Subgerencia Gestión de la Calidad

- Establecer los sistemas de medición de indicadores, sobre la calidad de la atención de los productos, servicios y diferentes canales de atención, para visibilizar la atención de las personas con discapacidad.

### 10.3 Gerencia de Administración y Logística

- Adecuar la infraestructura arquitectónica de la red de agencias en coordinación con la Gerencia Red de Agencias, a fin de garantizar que la atención de las personas en silla de ruedas, de talla baja y con discapacidad severa, se brinde en condiciones cercanas a las exigidas en la norma técnica A.120 “Accesibilidad Universal en Edificaciones” del RNE aprobada por R.M. N° 072-2019-VIVIENDA, logrando que éstas puedan brindar un servicio

<b>ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, PERSONA ADULTA MAYOR, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS CON NIÑOS/AS EN BRAZOS.</b>	<b>BN-DIR- 9700-057-04 Rev.0</b>	<b>05 AGOSTO 2021</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA APROBACIÓN

inmediato y de calidad a los beneficiarios de las leyes señaladas en la base legal, a través de las Ventanillas de Atención Preferencial, para lo cual deberán contar con rampas de acceso para personas con discapacidad y señalización adecuada, eliminando las barreras arquitectónicas que impidan el libre tránsito o desplazamiento de conformidad con las disposiciones vigentes.

- Es responsable de la producción o impresión de los afiches, según corresponda y la distribución a todas las oficinas de la red de agencias en el ámbito nacional de los materiales informativos y letreros de "ATENCIÓN PREFERENCIAL".

#### 10.4 Gerencia de Recursos Humanos y Cultura

- Es responsable de programar, en forma periódica y en coordinación con las Gerencias: Red de Agencias y Planeamiento y Control de Gestión - Subgerencia Gestión de la Calidad, cursos de capacitación y sensibilización al personal de la red de agencias en el ámbito nacional, con la finalidad de brindar un servicio adecuado y de calidad a los beneficiarios de las Leyes señaladas en la base legal. Concientizando el respeto y el buen trato a la persona adulta mayor y personas con discapacidad, erradicando cualquier acto de violencia física, psicológica, sexual, económica o negligencia institucional.

#### 10.5 Gerencia Red de Agencias

Los administradores serán responsables de cumplir y hacer cumplir al personal a su cargo, lo dispuesto por las Leyes N°28683 y N°29830, evitando incurrir en lo siguiente:

- No brindar atención preferente a mujeres embarazadas, menores de edad, persona adulta mayor, personas con discapacidad y personas con niños/as en brazos.
- No exhibir en lugar visible y de fácil acceso el texto de la Ley N° 28683.
- No implementar una Ventanilla de Atención Preferencial de acceso rápido y fácil.
- No atender la presentación de reclamos, a través del Aplicativo: Atención de Reclamos y Requerimientos, en contra funcionarios o trabajadores que incumplan su obligación de brindar atención preferente.
- No exonerar de formar cola, esperar turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los beneficiarios de la Ley N° 28683.
- No permitir el ingreso a la agencia de las personas con discapacidad visual acompañada de su perro guía y otros eventos que involucran a los clientes / usuarios con discapacidad.
- No comunicar de forma oportuna la carencia o daño en la infraestructura de local que impida el tránsito de personas con discapacidad.

Los administradores serán responsables de solicitar oportunamente el material informativo a la Subgerencia Publicidad y Posicionamiento de Marca de la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales, con copia al Jefe de la Subgerencia Macro Región correspondiente, así mismo deberán mantener un stock adecuado, para que con la frecuencia que el caso amerite, el afiche sea reemplazado en las agencias, según la normativa interna BN-CIR-1500-185-02, "Exhibición de Material Publicitario, Tarifario y Afiches y Adhesivos obligatorios".

#### 11. SANCIONES

- El Banco de la Nación, a través de su red de agencias en el ámbito nacional, puede ser pasible de una sanción económica, en caso de que éstas incumplan lo dispuesto en la Ley N° 28683. Las entidades encargadas de aplicar las multas por incumplimiento de la mencionada Ley son las municipalidades provinciales o distritales, según les corresponda en el ámbito de su jurisdicción.

<b>ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, PERSONA ADULTA MAYOR, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS CON NIÑOS/AS EN BRAZOS.</b>	<b>BN-DIR- 9700-057-04 Rev.0</b>	<b>05 AGOSTO 2021</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA APROBACIÓN

- Asimismo, por el incumplimiento de lo dispuesto en la Ley N°29830, modificada por la Ley N°30433, en cualquiera de sus oficinas a nivel nacional, el Banco de la Nación puede estar sujeto a una sanción. La Comisión Nacional para la Integración de Personas con Discapacidad (CONADIS) es la encargada de recaudar y administrar estas multas.

## 12. DISPOSICIÓN TRANSITORIA

En tanto el Banco de la Nación adecúe su infraestructura, este debe de garantizar que la atención de las personas en silla de ruedas, de talla baja y con discapacidad severa, se brinde en condiciones cercanas a las exigidas en la norma técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones" del RNE aprobada por R.M. N° 072-2019-VIVIENDA, por lo que se ha implementado (como medida a corto plazo), un procedimiento que incluye la atención personalizado de este servicio a través del administrador, habilitando con todos los equipos y accesorios tecnológicos por todas las áreas correspondientes, a fin de que esta medida pueda atenuar una posible sanción ante un eventual procedimiento administrativo por parte de CONADIS, para su atención revisar la normativa [BN-DIR- 2800-217-02, "Protocolo de Atención al Cliente del Banco de la Nación"](#).

Este incumplimiento puede generar que el Banco sea eventualmente sancionado, según la Ley N° 29973" Ley General de las Personas con Discapacidad".

## 13. DISPOSICIONES FINALES

El incumplimiento de las disposiciones de la presente directiva se configura en una falta laboral disciplinaria.

Dejar sin efecto la Directiva BN-DIR -7200-057-03 de fecha 08.05.2012.

La presente Directiva estará sujeta a revisiones y/o modificaciones cuando la dinámica administrativa lo requiera, previa coordinación entre las Gerencias de: Planeamiento y Control de Gestión, Riesgos, Red de Agencias, Administración y Logística, Comunicaciones y Relaciones Institucionales y Recursos Humanos y Cultura.

<b>ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, PERSONA ADULTA MAYOR, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS CON NIÑOS/AS EN BRAZOS.</b>	<b>BN-DIR- 9700-057-04 Rev.0</b>	<b>05 AGOSTO 2021</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA APROBACIÓN

Original aprobado por:

**LUIS MATIAS STERNBERG PERUGGIA**  
Gerente General (e)

Original visado por:

**KEITH RICHARD CARPIO PIZARRO**  
Gerente de Red de Agencias

**FRANCISCO JAVIER SÁNCHEZ MORENO**  
Gerente de Administración y Logística

**JUAN MANUEL FLORES SAONA**  
Gerente de Recursos Humanos y Cultura

**MARJORIE EFFIO PALMA**  
Gerente de Comunicaciones y Relaciones Institucionales

**OSCAR RAUL PINEDO MEZA**  
Gerente de Planeamiento y Control de Gestión

**MANUELA DEL CARMEN VENANCIO MOLOCHE**  
Subgerente de Infraestructura