

Corresponde al Anexo de la Resolución Administrativa No 270 /2018

**REGLAMENTO INTERNO
DE TRATO PREFERENTE A LAS
PERSONAS ADULTAS MAYORES**

Corresponde al Anexo de la Resolución Administrativa No 270 /2018

REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES

Artículo 1º- (Objeto).

El presente Reglamento tiene por objeto establecer los criterios de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, en los servicios que presta las diferentes áreas del Gobierno Autónomo Departamental de Tarija, promoviendo y contribuyendo a una vejez digna, en el marco de lo dispuesto en la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores de 1 de mayo de 2013 y Decreto Supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013.

Artículo 2º- (Alcance).

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria para todos los servidores públicos del Gobierno Autónomo Departamental de Tarija, independientemente de su nivel o jerarquía o la fuente de remuneración.

Artículo 3º- (Definición de Trato Preferente).

Es el conjunto de acciones que buscan un trato prioritario, digno en la atención prestada a las Personas Adultas Mayores (PAM).

Artículo 4º- (Base Legal).

El presente Reglamento tiene como base legal las siguientes disposiciones:

- a. Constitución Política del Estado;
- b. Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores de 1 de mayo de 2013;
- c. Decreto Supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013 que reglamenta la Ley N° 369;

Artículo 5º- (Beneficiarios del Trato Preferente).

Gozarán de trato preferente, las personas mayores de sesenta (60) años que requieran atención dentro de las diferentes áreas del Gobierno Autónomo Departamental de Tarija.

Artículo 6º- (Principios).

El presente reglamento, se rige por los principios contenidos en el Artículo 3 de la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores, que establece:

Corresponde al Anexo de la Resolución Administrativa No 270 /2018

- a. **No Discriminación.** Busca prevenir y erradicar toda forma de distinción, exclusión, restricción o preferencia que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos fundamentales y libertades de las personas adultas mayores;
- b. **No Violencia.** Busca prevenir y erradicar toda conducta que cause lesión interna o externa, o cualquier otro tipo de maltrato que afecte la integridad física, psicológica, sexual y moral de las personas adultas mayores;
- c. **Descolonización.** Busca desmontar estructuras de desigualdad, discriminación, sistemas de dominación, jerarquías sociales y de clase;
- d. **Solidaridad Intergeneracional.** Busca la interdependencia, colaboración y ayuda mutua intergeneracional que genere comportamientos y prácticas culturales favorables a la vejez y el envejecimiento;
- e. **Protección.** Busca prevenir y erradicar la marginalidad socio económica y geográfica, la intolerancia intercultural, y la violencia institucional y familiar, para garantizar el desarrollo e incorporación de las personas adultas mayores a la sociedad con dignidad e integridad;
- f. **Interculturalidad.** Es el respeto a la expresión, diálogo y convivencia de la diversidad cultural, institucional, normativa y lingüística de las personas adultas mayores, para Vivir Bien, promoviendo la relación intra e intergeneracional en el Estado Plurinacional;
- g. **Participación.** Es la relación por la que las personas adultas mayores ejercen una efectiva y legítima participación a través de sus formas de representación y organización, para asegurar su integración en los ámbitos social, económico, político y cultural;
- h. **Accesibilidad.** Que los servicios de los que goza la sociedad, puedan también acomodarse para ser accedidos por las personas adultas mayores;
- i. **Autonomía y Auto-realización.** Todas las acciones que se realicen en beneficio de las personas adultas mayores, están orientadas a fortalecer su independencia, su capacidad de decisión y su desarrollo personal y comunitario.

Corresponde al Anexo de la Resolución Administrativa No 270 /2018

CAPÍTULO II NORMATIVA ESPECÍFICA Y REGLAMENTARIA

Artículo 7° - (Accesibilidad al Servicio)

Las áreas organizacionales dependientes del Gobierno Autónomo Departamental de Tarija atenderán a las personas adultas mayores en la planta baja de sus instalaciones, otorgando condiciones de accesibilidad que permitan a las personas adultas mayores utilizar acceder a las instalaciones con el mayor grado de seguridad.

Artículo 8° - (Difusión de Derechos) Las área técnicas operativas de la Secretaria Departamental de Desarrollo Humano – Servicio Departamental de gestión Social y Dirección de Recursos Humanos del Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Tarija ejecutará la realización de programas especiales de socialización sobre los derechos de las PAM a los servidores públicos del Gobierno Autónomo Departamental de Tarija para asegurar el cumplimiento del presente reglamento.

Artículo 9° - (Trato Preferente).

La Secretaria Departamental de Desarrollo Humano, procederá a identificar las áreas organizacionales técnicas y operativas que en forma regular requieren atención a las Personas Adultas Mayores estableciéndose para tal efecto los siguientes criterios de trato preferente:

- a. Uso eficiente de los tiempos de atención:** Se priorizará la atención oportuna a las Personas Adultas Mayores.
- b. Capacidad de respuesta institucional:** Se garantiza una respuesta oportuna y adecuada en todo momento, proporcionando a las PAM una explicación de las gestiones que se deseen efectuar, a través del desarrollo e implementación de mecanismos que permitan proporcionar una adecuada información, orientación y cumplimiento de plazos;
- c. Capacitación y sensibilización del personal:** La Secretaria Departamental de Desarrollo Humano, programará y ejecutará anualmente procesos de capacitación y sensibilización, considerando entre algunos contenidos temáticos: el proceso de envejecimiento, el fomento de la valoración y respeto, la prevención de maltrato, violencia y discriminación de las personas adultas mayores;
- d. Atención personalizada y especializada:** Se debe 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;

Corresponde al Anexo de la Resolución Administrativa No 270 /2018

- e. Trato con calidad y calidez humana:** La atención a las PAM deberá ser respetuosa, cordial, oportuna y diligente, debiendo identificar sus demandas y necesidades.
- f. Erradicación de toda forma de maltrato:** Se prohíbe toda forma de maltrato, violencia y discriminación a las PAM, por parte de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Departamental.
- g. Uso del idioma materno:** Los servicios que se proporcionen a favor de las PAM se realizarán en su idioma materno, cuando así se requiera.

Parágrafo todo trámite administrativo se resolverá de manera oportuna, promoviendo un carácter en su solución, de acuerdo a normas

Artículo 10° - (Deberes de Los servidores públicos del Gobierno Autónomo Departamental de Tarija) Se establecen como responsabilidad y obligatoriedad a todos los servidores públicos del Gobierno Autónomo Departamental de Tarija el cumplimiento de lo establecido en el presente reglamento, su incumplimiento generará la aplicación de sanciones estipuladas en el Reglamento Interno de Personal.

Artículo 11°- (Responsabilidad) Es responsable del cumplimiento, la aplicación y difusión interna y externa del presente Reglamento, la Secretaria Departamental de Desarrollo Humano a través de sus instancias técnicas – operativas.