

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE AL CONTRIBUYENTE O CIUDADANO

En los Centros de Servicios al Contribuyente y Puntos de Atención a nivel nacional

Ley N.º 28683 que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas y niños, los adultos mayores y con discapacidad, en lugares de atención al público.

Todos los colaboradores en cumplimiento de sus funciones deben aplicar el presente protocolo, desde que el ciudadano ingresa al Centro de Servicios al Contribuyente hasta su salida del local.



En todas las instalaciones de la SUNAT, se deberá garantizar la accesibilidad física (rampas, señalización de vías de ingreso y salida, salas de espera y servicios higiénicos para personas con discapacidad).



Cada Centro de Servicios al Contribuyente deberá colocar la publicación del texto de la Ley N.º 28683, en lugares visibles y de fácil acceso al público que acude al local.



El personal de seguridad ofrecerá al usuario el apoyo necesario observando si necesita ayuda para su ingreso y/o desplazamiento dentro de las instalaciones del Centro de Servicios al Contribuyente o Punto de atención.



Las mujeres embarazadas, niñas y niños, adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niño(a) en brazos, sin hacer la cola, se acercarán directamente al módulo de Filtro del Centro de Servicios al Contribuyente para solicitar la atención preferente, de acuerdo al trámite o gestión que realizarán.



Nuestro sistema de administrador de colas está configurado para que se realice el llamado inmediato de los tickets de atención preferente.



El personal de los módulos y/o ventanillas de atención, tendrá en cuenta el tipo de discapacidad que señale el usuario, de esta forma se establecerá los canales correctos de comunicación y atención.



Si la persona con discapacidad tuviese un impedimento físico o sensorial que no le permita moverse dentro de las instalaciones, o no estuviese acompañado por un familiar o tercero; necesariamente deberá ser apoyado por un colaborador del Centro de Servicios al Contribuyente, desde su ingreso hasta su salida del local.



En caso de que alguna persona desee presentar una queja vinculada al cumplimiento de las normas de atención preferente, la queja deberá ser recibida de inmediato y podrá ser presentada de manera personal, de acuerdo con el procedimiento establecido en la Resolución de Superintendencia N° 073-2002/SUNAT.

## ORIENTACION TRIBUTARIA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA



Para el caso de atención a personas con discapacidad auditiva contamos con nuestro servicio de orientación tributaria mediante intérprete de Lengua de Señas Peruana.

Este servicio se brinda de manera presencial los **jueves de 11:00 a.m. a 1:00 p.m. en el Centro de Servicios al Contribuyente de Arenales (Av. Arenales N° 335-337 Cercado de Lima).**

Asimismo, podrá acceder al servicio a nivel nacional de **manera virtual por videoconferencia mediante la aplicación Microsoft Teams, de lunes a jueves desde las 9:00 a.m. hasta las 4:00 p.m.**