

Claudia Marcela Bejarano Molina
AUXILIAR DE GERENCIA GENERAL adj.
GERENCIA GENERAL
Aduana Nacional



RESOLUCIÓN No. RD 01 - 051-22

La Paz, 21 OCT. 2022

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que el Artículo 115 de la Constitución Política del Estado garantiza el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta oportuna, gratuita, transparente y sin dilaciones.

Que el Artículo 232 del texto constitucional, dispone que la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

Que la Ley N° 1990 de 28/07/1999, Ley General de Aduanas, regula el ejercicio de la potestad aduanera y las relaciones jurídicas que se establecen entre la Aduana Nacional y las personas naturales y jurídicas que intervienen en el ingreso y salida de mercancías del territorio aduanero nacional, normando los aspectos referidos al comercio exterior y control aduanero.

Que la Ley N° 045 de 08/10/2010, Ley Contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación establece: "*Artículo 1. (OBJETO Y OBJETIVOS). I. La presente Ley tiene por objeto establecer mecanismos y procedimientos para la prevención y sanción de actos de racismo y toda forma de discriminación en el marco de la Constitución Política del Estado y Tratados Internacionales de Derechos Humanos. II. La presente Ley tiene por objetivos eliminar conductas de racismo y toda forma de discriminación y consolidar políticas públicas de protección y prevención de delitos de racismo y toda forma de discriminación.*"

Que el Artículo 6 de la citada Ley señala: "*Es deber del Estado Plurinacional de Bolivia definir y adoptar una política pública de prevención y lucha contra el racismo y toda forma de discriminación, con perspectiva de género y generacional, de aplicación en todos los niveles territoriales nacionales, departamentales y municipales, que contengan las siguientes acciones: (...) II. En el ámbito de la administración pública: d) Adopción de procedimientos o protocolos para la atención de poblaciones específicas.*"

Que la Ley N° 369 de 01/05/2013, Ley General de las Personas Adultas Mayores, tiene por objeto regular los derechos, garantías y deberes de las personas adultas mayores, así como la institucionalidad para su protección. Asimismo la referida Ley establece: "*Artículo 7. (TRATO PREFERENTE EN EL ACCESO A SERVICIOS). I. Las instituciones públicas y privadas brindarán trato preferente a las personas adultas mayores de acuerdo a los siguientes criterios: 1. Uso eficiente de los tiempos de atención. 2. Capacidad de respuesta institucional. 3. Capacitación y sensibilización del personal. 4. Atención personalizada y especializada. 5. Trato con calidad y calidez. 6. Erradicación de toda forma de maltrato. 7. Uso del idioma materno. Todo trámite administrativo se resolverá de manera oportuna, promoviendo un carácter flexible en su solución, de acuerdo a Ley.*"



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



Aduana Nacional
Trabaja por ti

Que el Reglamento Interno de Personal aprobado mediante Resolución de Directorio N° RD 02-019-21 de 21/07/2021, tiene por objeto regular la relación laboral entre la Aduana Nacional y el personal que presta servicios en la entidad.

Que la Resolución de Directorio N° RD 02-0219-15 de 06/10/2015, aprobó el Reglamento Específico de Trato Preferencial a las Personas Adultas Mayores, Mujeres Embarazadas y Personas con Discapacidad.

CONSIDERANDO:

Que el Informe AN/GNAF/DTH/I/573/2022 de 08/08/2022 emitido por la Gerencia Nacional de Administración y Finanzas concluye: *"El presente proyecto de Reglamento de Trato Preferente a las Personas Adulta Mayores, Mujeres Embarazadas y Personas con Discapacidad, es factible técnicamente, cuya aplicación y cumplimiento es de importancia institucional toda vez que se constituye en un documento que permite establecer los derechos de las personas adultas mayores mujeres embarazadas y personas con discapacidad así como los principios y criterios de trato preferente, en relación a la atención y el acceso a los servicios que brinda la Aduana Nacional"*

Que la Gerencia Nacional Jurídica, mediante Informe AN/GNJ/DAL/I/837/2022 de 16/08/2022, detalla las acciones asumidas para la elaboración del proyecto de Reglamento, concluyendo que: *"En virtud a los argumentos y las consideraciones técnico legales expuestas, habiendo efectuado una revisión de los antecedentes, con base a los Informes AN/GNAF/DTH/I/518/2022 de 21/07/2022 y AN/GNAF/DTH/I/573/2022 de 08/08/2022 emitidos por la Gerencia Nacional de Administración y Finanzas, se concluye que el Proyecto del Reglamento de Trato Preferente a las Personas Adulta mayores, Mujeres Embarazadas y personas con Discapacidad, Código A-A-DTH-R17 Versión 1, es procedente y viable, considerando que se ajusta a la normativa vigente y no la contraviene, siendo necesaria su aprobación, razón por la cual en el marco de lo establecido en el Artículo 37) Inciso e) de la Ley N° 1990 de 28/07/1999, Ley General de Aduanas, así como lo previsto en el Inciso a) del Artículo 33 del Reglamento a la Ley General de Aduanas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 25870 de 11/08/2000, corresponde al Directorio de la Aduana Nacional aprobar el citado Reglamento conforme el proyecto de Resolución adjunto al presente informe."* En ese entendido, recomienda en el marco de lo establecido en el Artículo 37, Inciso e) de la Ley N° 1990 de 28/07/1999, Ley General de Aduanas, así como lo previsto en el Artículo 33, Inciso a) del Reglamento a la Ley General de Aduanas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 25870 de 11/08/2000, se recomienda al Directorio de la Aduana Nacional aprobar el referido Reglamento, conforme el proyecto de Resolución adjunto al presente informe.

CONSIDERANDO:

Que en el marco de lo dispuesto por el inciso e) del artículo 37 de la Ley N° 1990 de 28/07/1999, Ley General de Aduanas, es atribución del Directorio de la Aduana Nacional el dictar resoluciones para facilitar y simplificar las operaciones aduaneras, estableciendo los procedimientos que se requieran para tal efecto.



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



Claudia Marcela Bejarano Molina
AUXILIAR DE GERENCIA GENERAL a.i.
GERENCIA GENERAL
Aduana Nacional



Aduana Nacional

Trabaja por ti

Que el inciso a) del artículo 33 del Reglamento a la Ley General de Aduanas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 25870 de 11/08/2000, establece que le corresponde al Directorio de la Aduana Nacional dictar las normas reglamentarias y adoptar las decisiones generales que permitan a la Aduana Nacional cumplir con las funciones, competencias y facultades que le asigna la Ley.

POR TANTO:

El Directorio de la Aduana Nacional, en uso de las atribuciones conferidas por Ley;

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el Reglamento de Trato Preferente a las Personas Adultas mayores, Mujeres Embarazadas y personas con Discapacidad, Código A-A-DTH-R17 Versión 1, que en Anexo forma parte indisoluble de la presente Resolución de Directorio.

SEGUNDO.- El Reglamento aprobado en el Literal Primero de la presente Resolución, entrará en vigencia a partir del día siguiente hábil a su publicación.

TERCERO.- A partir de la vigencia del Reglamento aprobado en el Literal Primero de la presente Resolución se deja sin efecto la Resolución de Directorio N° RD-02-0219-15 de 06/10/2015, que aprobó el Reglamento Específico de Trato Preferencial a las Personas Adultas Mayores, Mujeres Embarazadas y Personas con Discapacidad.

La Gerencia Nacional de Administración y Finanzas será responsable de la ejecución y cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrate, notifíquese y cúmplase.

Karina Liliana Serrudo Miranda
PRESIDENTA EJECUTIVA a.i.
ADUANA NACIONAL

Freddy M. Choque Cruz
DIRECTOR
ADUANA NACIONAL

Liliana Villanueva PB
DIRECTORA
ADUANA NACIONAL

DIRDC: LINP/FMCHC
PE: KLSM
GG: CCF

GNJDAL: Avzdfrqn/gsbq/vnn
GNAF: Jves/caltiacr
Adj: Reglamento
Fs: 3 (Tres)
C.c: Archivo
HR: DTH2022/362

CATEGORÍA: 01

3 de 3

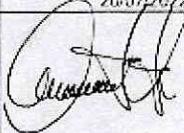
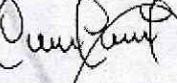
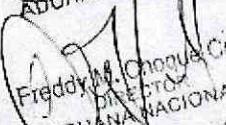
GAR



Trabaja por ti

**GERENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO**

**REGLAMENTO DE TRATO PREFERENTE
A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES,
MUJERES EMBARAZADAS Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD
CÓDIGO: A-A-DTH-R17 VERSIÓN 1**

| Aduana Nacional | Elaborado: | Revisado: | Revisado: | Aprobado: |
|------------------------|---|--|---|---|
| Departamento/ Unidad: | Jefe Depto. Recursos Humanos a.i. y Técnico en Régimen Laboral II | Gerente Nacional de Administración y Finanzas a.i. | Gerente General | Directorio |
| Fecha: | 20/07/2022 | 20/07/2022 | | |
| Visto Bueno - Borrador |  Claudio Angela Limachi Tito JEFE DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO a.i. Aduana Nacional |  Johana Verónica Ergueta Soliz GERENTE NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS a.i. Aduana Nacional |  Carola Cazón Fernández GERENTE GENERAL a.i. ADUANA NACIONAL |  Liliana L. Navarro P. DIRECTORA ADUANA NACIONAL |
| |  Marco Antonio Arevalo Zuazo TÉCNICO EN RÉGIMEN LABORAL II a.i. Aduana Nacional | | |  Freddy M. Chocua Cruz DIRECTOR ADUANA NACIONAL |
| | | | |  Karina Lilia Serrudo Miranda PRESIDENTA DE DUTA a.i. ADUANA NACIONAL |



| | | | |
|-----------------|---|--------------|-------------------------------|
| Aduana Nacional | REGLAMENTO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES, MUJERES EMBARAZADAS Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD | | Código: A-A-DTH-R17 |
| | Versión | Nº de página | 1 Página 1 de 8 |

ÍNDICE

| | |
|--|---|
| TÍTULO I..... | 2 |
| GENERALIDADES | 2 |
| CAPÍTULO I..... | 2 |
| DISPOSICIONES GENERALES..... | 2 |
| ARTÍCULO 1. (OBJETIVO) | 2 |
| ARTÍCULO 2. (OBJETIVOS ESPECÍFICOS) | 2 |
| ARTÍCULO 3. (ALCANCE)..... | 2 |
| ARTÍCULO 4. (RESPONSABILIDAD DE APLICACIÓN) | 3 |
| ARTÍCULO 5. (BASE LEGAL APLICABLE) | 3 |
| ARTÍCULO 6. (SANCIONES)..... | 3 |
| ARTÍCULO 7. (DEFINICIONES)..... | 4 |
| TÍTULO II..... | 5 |
| COMPONENTES DEL REGLAMENTO..... | 5 |
| CAPÍTULO I..... | 5 |
| PRINCIPIOS, DERECHOS Y DEBERES | 5 |
| ARTÍCULO 8. (PRINCIPIOS) | 5 |
| ARTÍCULO 9. (DERECHOS)..... | 5 |
| ARTÍCULO 10. (DEBERES) | 6 |
| CAPÍTULO II | 7 |
| TRATO PREFERENTE EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS | 7 |
| ARTÍCULO 11. (TITULARES DEL DERECHO A TRATO PREFERENTE) | 7 |
| ARTÍCULO 12. (CRITERIOS) | 7 |



100
000
000

100
000
000

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  Aduana Nacional | REGLAMENTO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES, MUJERES EMBARAZADAS Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD | Código A-A-DTH-R17 |
| | | Versión N° de página |
| | 1 | Página 2 de 8 |

REGLAMENTO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES, MUJERES EMBARAZADAS Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD

TÍTULO I GENERALIDADES

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. (OBJETIVO)

El presente Reglamento de Trato Preferente tiene por objetivo garantizar los derechos y la protección de las Personas Adultas Mayores, Mujeres Embarazadas y Personas con Discapacidad, en los servicios que brinda la Aduana Nacional (AN), en el marco de lo establecido en la Ley 369 Ley General de las Personas Adultas Mayores, Ley N° 223 Ley General para Personas con Discapacidad, Ley N° 348 Ley Integral Para Garantizar a Las Mujeres Una Vida Libre de Violencia, Ley N° 045 Ley Contra El Racismo y Toda Forma de Discriminación y sus disposiciones reglamentarias.

ARTÍCULO 2. (OBJETIVOS ESPECÍFICOS)

- a) Garantizar a las personas con discapacidad, el acceso a los servicios que presta la Aduana Nacional en igualdad de condiciones y equiparación de oportunidades, con un trato preferente bajo un sistema de protección integral.
- b) Delimitar los criterios de trato preferente en la atención a las personas adultas mayores de 60 años de edad y mujeres embarazadas, para todas las servidoras, servidores públicos y consultores individuales de línea de la Aduana Nacional.

ARTÍCULO 3. (ALCANCE)

- a) El presente Reglamento de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, Mujeres Embarazadas y Personas con Discapacidad rige para Presidencia Ejecutiva, Unidades dependientes de Presidencia Ejecutiva, Gerencia General, Unidades Dependientes de Gerencia General, Gerencias Nacionales, Departamentos dependientes de las Gerencias Nacionales, Gerencias Regionales, Administraciones y Unidades dependientes de las Gerencias Regionales y todas las reparticiones de la Aduana Nacional.

| | | | |
|-----------------|---|--------------|-----------------------|
| Aduana Nacional | REGLAMENTO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES, MUJERES EMBARAZADAS Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD | | Código A-A-DTH-R17 |
| | Versión | Nº de página | 1 Página 3 de 8 |

ARTÍCULO 4. (RESPONSABILIDAD DE APLICACIÓN)

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria para todas y todos los servidores públicos y Consultores Individuales de Línea, bajo relación de dependencia de la Aduana Nacional, independientemente de su nivel o jerarquía o de su fuente de remuneración, que prestan servicios de atención a trámites o consultas a personas adultas mayores, mujeres embarazadas y/o personas con discapacidad, en todas las modalidades de atención.

ARTÍCULO 5. (BASE LEGAL APLICABLE)

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.
- Ley N° 045 de 8 de octubre de 2010, Ley Contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación.
- Ley N° 223 de 2 de marzo de 2012, Ley General para Personas con Discapacidad.
- Ley N° 348 de 9 de marzo de 2013, Ley Integral Para Garantizar a Las Mujeres una Vida Libre de Violencia.
- Ley N° 369 de 1 de mayo de 2013, Ley General de las Personas Adultas Mayores.
- Decreto Supremo N° 762 de 5 de enero de 2011, que aprueba el Reglamento a la Ley N° 045, Contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación.
- Decreto Supremo N° 1893 de 2 de marzo de 2012, que reglamenta la Ley N° 223, General para Personas con Discapacidad.
- Decreto Supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013, que reglamenta la Ley N° 369, Ley General de las Personas Adultas Mayores.
- Decreto Supremo N° 2145 de 14 de octubre de 2014, Reglamento de la Ley Integral Para Garantizar a Las Mujeres Una Vida Libre De Violencia.
- Reglamento Interno de Personal de la Aduana Nacional vigente.

ARTÍCULO 6. (SANCIONES)

La omisión o incumplimiento de lo establecido en el presente Reglamento será sancionado conforme lo establecido en el régimen disciplinario del Reglamento Interno de Personal de la Aduana Nacional vigente.



| | | | |
|-----------------|---|------------------------|---------------|
| Aduana Nacional | REGLAMENTO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES, MUJERES EMBARAZADAS Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD | Código: A-A-DTH-R17 | |
| | | Versión | Nº de página |
| | | 1 | Página 4 de 8 |

ARTÍCULO 7. (DEFINICIONES)

Personas Adultos Mayores. Personas adultas mayores de sesenta (60) o más años de edad, en el territorio boliviano.

Mujeres Embarazadas. Toda mujer en estado de gestación.

Personas con Discapacidad. Son aquellas personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales y/o sensoriales a largo plazo o permanentes, que al interactuar con diversas barreras puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Trato Preferente. Es el conjunto de caracteres que buscan garantizar un trato prioritario y digno en la atención prestada a las personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad en la institución.

Ética Pública. La actividad de los servidores públicos de la AN debe estar inspirada en principios y valores éticos contenidos establecidos por la Constitución Política del Estado Plurinacional y precisados en el Código de Ética de la Aduana Nacional.

Equidad de Género. Por el que se equiparan las diferencias en razón de género existentes entre hombres y mujeres con discapacidad, reconociendo la orientación sexual e identidad de género, en el marco del ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución Política del Estado.

Igualdad de Oportunidades. Las personas con discapacidad tienen las mismas posibilidades de acceso al ejercicio de los derechos económicos, sociales, políticos, religiosos, culturales, deportivos, recreacionales y al medio ambiente, sin discriminación alguna.

| | | | |
|-----------------|---|--------------|------------------------|
| Aduana Nacional | REGLAMENTO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES, MUJERES EMBARAZADAS Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD | | Código: A-A-DTH-R17 |
| | Versión | Nº de página | 1 Página 6 de 8 |

TÍTULO II COMPONENTES DEL REGLAMENTO

CAPÍTULO I PRINCIPIOS, DERECHOS Y DEBERES

ARTÍCULO 8. (PRINCIPIOS)

El presente Reglamento de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, Mujeres Embarazadas y Personas con Discapacidad se rige bajo, los siguientes principios:

Interculturalidad. Entendida como la interacción entre las culturas, que se constituye en instrumento para la cohesión y convivencia armónica y equilibrada entre todos los pueblos y naciones para la construcción de relaciones de igualdad y equidad de manera respetuosa.

Equidad. Entendida como el reconocimiento a la diferencia y el valor social equitativo de las personas para alcanzar la justicia social y el ejercicio pleno de los derechos.

No Discriminación. No se anula o afecta el reconocimiento, goce o ejercicio pleno de los derechos en base a cualquier forma de distinción, exclusión, restricción o preferencia, fundada en razón de su situación adulto mayor, mujer embarazada o persona con discapacidad.

Inclusión. Todos los adultos mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad participan plena y efectivamente en la sociedad en igualdad de oportunidades, en los ámbitos: económico, político, cultural, social, educativo, deportivo y recreacional.

Accesibilidad. Por el que los servicios que brinda la Aduana Nacional puedan también acomodarse para ser accedidos por las personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad, sin restricción alguna.

ARTÍCULO 9. (DERECHOS)

Todas las personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad, tiene derecho a:

Al acceso de los servicios que proporciona la Aduana Nacional en condiciones de igualdad y equidad.

| | | | |
|-----------------|---|--------------|-------------------------------|
| Aduana Nacional | REGLAMENTO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES, MUJERES EMBARAZADAS Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD | | Código: A-A-DTH-R17 |
| | Versión | Nº de página | 1 Página 6 de 8 |

A recibir una atención pronta, oportuna, con calidad y calidez en el trato.

A una respuesta pronta, oportuna y adecuada a sus solicitudes.

ARTÍCULO 10. (DEBERES)

Los servidores públicos de la Aduana Nacional, independientemente de su nivel o jerarquía tiene los siguientes deberes:

Conocer el presente Reglamento de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, Mujeres Embarazadas y Personas con Discapacidad, no pudiendo alegar desconocimiento del mismo.

Brindar acceso a las personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad a los servicios que proporciona la Aduana Nacional en condiciones de igualdad y equidad.

Proporcionar a las personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad, una atención pronta, oportuna, con calidad y calidez en el trato.

| | | | |
|-----------------|---|-----------------------|---------------|
| Aduana Nacional | REGLAMENTO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES, MUJERES EMBARAZADAS Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD | Código A-A-DTH-R17 | |
| | | Versión | Nº de página |
| | | 1 | Página 7 de 8 |

CAPÍTULO II TRATO PREFERENTE EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS

ARTÍCULO 11. (TITULARES DEL DERECHO A TRATO PREFERENTE)

Son titulares del derecho a recibir trato preferente las personas de sesenta (60) o más años de edad, mujeres embarazadas y personas con discapacidad, que acudan a las instalaciones de la Aduana Nacional solicitando los servicios brindados por la institución.

ARTÍCULO 12. (CRITERIOS)

Las servidoras, los servidores públicos y consultores individuales de línea de la Aduana Nacional 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, mujeres embarazadas y personas con discapacidad; asimismo, el tiempo de espera para la atención no excederá de 30 minutos desde el momento que llegue a solicitar atención en las instalaciones de la Aduana Nacional.
- b) **Capacidad de respuesta institucional.** Se otorgará una respuesta pronta, oportuna y adecuada a las solicitudes de las personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad; asimismo, se desarrollarán e implementarán mecanismos que permitan proporcionar información y orientación a esta población, dando cumplimiento a plazos establecidos, respecto a los servicios que brinda la Aduana Nacional, además en todo momento se guiará y apoyará en su trámite a la persona adulta mayor, mujer embarazada y persona con discapacidad.
- c) **Capacitación y sensibilización del Personal.** El Departamento de Recursos Humanos incluirá en sus procesos de Inducción de Personal y en las capacitaciones internas al personal de la Aduana Nacional la socialización sobre los derechos de las personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad.
- d) **Atención personalizada y especializada.** Las dependencias de la Aduana Nacional, que por la naturaleza de sus funciones presten atención al público, tendrán la obligación de brindar una atención singular e individualizada a las personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad, con la habilitación de ventanillas especiales.

| | | | |
|-----------------|---|-------------|---------------|
| Aduana Nacional | REGLAMENTO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES, MUJERES EMBARAZADAS Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD | Código | |
| | | A-A-DTH-R17 | |
| | | Versión | Nº de página |
| | | 1 | Página 8 de 8 |

cuando corresponda y/o prioridad en las filas, además de la incorporación de señaléticas, en función de sus necesidades, con un trato igualitario y respeto de sus derechos y garantías constitucionales.

- e) **Trato con calidad y calidez humana.** Con la finalidad de contribuir al trato con calidad y calidez se brindará una atención respetuosa, cordial, oportuna, diligente, identificándose las demandas y necesidades de las personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad que acuden a la Institución, para proporcionar una respuesta adecuada, cubriendo sus necesidades, además de proporcionar una adecuada información sobre la atención que brinda la Aduana Nacional.
- f) **Erradicación de toda forma de maltrato.** Se prohíbe toda forma de maltrato, violencia y/o discriminación a las personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad por parte de las servidoras o servidores públicos de la Aduana Nacional, bajo sanción establecida en el régimen disciplinario del Reglamento de Personal de la Aduana Nacional.
- g) **Uso del idioma materno.** Los servicios que se proporcionen a favor de las personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad se realizará en su idioma materno, cuando así se requiera.

