

DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE A GESTANTES, PERSONAS CON NIÑAS Y NIÑOS, ADULTOS MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA UNIVERSIDAD DE HUANUCO.

Artículo 1. Objetivo

Establecer lineamientos que normen la adecuada atención preferente a los usuarios de los servicios de la universidad: gestantes, personas con niñas y niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en el marco de la Ley 27408 y su modificatoria.

Artículo 2. Finalidad

Asegurar el uso y/o acceso adecuado a los módulos de atención en las distintas instancias de la Universidad a favor de los usuarios con derecho a la atención preferencial.

Artículo 3. Base Legal o referencial

- Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas y niños, adultos mayores y personas con discapacidad en lugares de atención al público.
- Ley N° 28683, que modifica la Ley 27408.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, Reglamento de la Ley N° 29973.
- Ley N° 30490, Ley que establece un marco normativo que garantice el ejercicio de los derechos de la persona adulta mayor.
- Ley N° 31781, que fortalece la atención de personas adultas mayores con discapacidad en situación de desprotección familiar o en riesgo de exclusión social.
- Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, artículo 41, que regula el trato preferente del consumidor en casos de gestantes, niños, adultos mayores, personas con discapacidad.
- Norma técnica A.120 “Accesibilidad Universal en Edificaciones” del Reglamento Nacional de Edificaciones Aprobado con RM N° 072-2019 – VIVIENDA
- Estatuto de la universidad
- Política de reconocimiento y atención a la diversidad
- Reglamento general de estudios
- Reglamento interno del trabajo
- Reglamento de bienestar universitario.

Artículo 4. Definiciones

- **Adulto mayor:** Refiere a persona mayor de 60 años, se acredita con su DNI
- **Atención preferente:** Refiere a la atención a través del módulo o ventanilla preferencial personas con derecho a atención preferente
- **Discapacidad:** Se define como 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
- **Niño – niña:** Se considera niño – niña a todo ser humano desde su concepción hasta cumplir los doce años de edad.
- **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.

- **Señales de acceso:** Símbolos convencionales utilizados para señalar la accesibilidad a edificaciones y ambientes.
- **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.
- **Unidad de servicios:** Refiere a la oficina, coordinación, instancia de la Universidad prestadora de un servicio a la población (estudiantes, visitantes, docentes, trabajadores).
- **Usuario preferente:** Refiere a los usuarios de los servicios de la Universidad que se encuentran en el alcance de la Ley N° 27408, la Ley 28683 y demás normativas modificatorias y complementarias y la presente directiva. Refiere a gestantes, niñas, niños, persona con niños menores de tres años, adultos mayores y personas con discapacidad

Artículo 5. Alcance

Todas las instancias de la Universidad de la sede Huánuco y filial Leoncio Prado que atienden a los usuarios deberán cumplir la presente Directiva.

Artículo 6. Disposiciones generales

- a. Todas las unidades de servicios que cuenta con ventanilla física o un ambiente de atención deben contar con una identificación o señalética que indique atención preferencial en una de sus ventanillas. En caso de las atenciones virtuales, se establecerán mecanismos para que sea inclusiva y con información accesibles para todos sus usuarios.
- b. Sin perjuicio de lo anterior, se exonerará de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los usuarios con derecho a atención preferencial; por ello, dichas personas deberán ser atendidas en cualquier ventanilla en forma preferente.
- c. Aquellas unidades que no cuenten con ventanillas de atención, sino más bien una oficina multifuncional, deberán atender a los usuarios preferentes en un ambiente privado en el primer nivel de la institución, cercana a la recepción.
- d. Si el usuario del servicio considera que no se le están dando la debida atención preferente, se le indicará por parte de la unidad que da el servicio el mecanismo para el registro de su queja en el libro de reclamaciones tipificando su incomodidad (descrito en el artículo 8 de la presente Directiva).
- e. El incumplimiento de la directiva de trato preferencial es considerado una muy grave por parte del colaborador, lo que amerita una respectiva sanción de acuerdo con el Reglamento Interno Trabajo y el Reglamento Docente.

Artículo 7. Responsabilidades

Rector: Aprobar la directiva, asignar recursos necesarios para su cumplimiento.

Vicerrectorados, Decanaturas, Direcciones y Jefaturas: Implementar la directiva en sus unidades académicas y administrativas.

Dirección General de Administración: Realizar las adecuaciones físicas necesarias para su accesibilidad.

Oficina de Administración de Personal: Capacitar al personal, incluir cláusulas de cumplimiento, evaluaciones al personal y atención de reclamos del usuario.

Personal de atención al usuario: Cumplir con los procedimientos de atención preferente, respetar sus derechos, orientar al usuario que lo requiera.

Bienestar Universitario: Coordinar con las áreas para el apoyo directo a estudiantes gestantes, con discapacidad, brindar acompañamiento, etc.

Área de Gestión de la Calidad: Supervisar y reportar su cumplimiento y proponer mejoras.

Artículo 8. Disposiciones específicas

8.1. Oficina de Personal y de Servicio Social

- a.** Gestiona procesos de capacitación de atención a los usuarios, en especial en cuanto a la atención a personas con discapacidad, focalizada en los colaboradores cuya función principal sea la atención al público en coordinación con las unidades especializadas.
- b.** Verifica que en los perfiles de puestos de atención a usuarios se incorpore el conocimiento sobre interpretación en lengua de señas peruana, a fin de que estos puestos puedan brindar una adecuada atención a personas sordas.
- c.** Aplica la sanción correspondiente en caso de falta, según lo establecido en el Reglamento Interno del Trabajo RIT y las funciones/responsabilidades establecidas en su descripción de puesto, esto previo conocimiento de su supervisor inmediato.
- d.** Lleva por separado el registro de sanciones que se impongan ante incumplimiento de atención preferente.

8.2. Oficina General de Administración

- a.** Es responsable de la adecuación de la infraestructura arquitectónica de la Universidad para garantizar la atención a los usuarios preferentes según la Ley N° 28683 y la presente Directiva.
- b.** Gestiona que los espacios y mobiliarios de espera y atención al usuario estén condicionados para el uso adecuado de los usuarios preferentes, en coordinación con los responsables de las unidades de servicio
- c.** Es responsable de la ubicación en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la Ley N° 28683 y sus modificaciones, en coordinación con las indicaciones de los responsables de los servicios.

8.3. Imagen Institucional y Oficina de Bienestar Universitario

- a.** Es responsable del diseño del afiche que contenga el texto de la Ley N° 28683, con caracteres legibles y de fácil lectura, así como, de la señalética requerida para la atención preferencial.
- b.** Publica en la sección Transparencia de la página web institucional la normativa vinculada a atención preferencial.

8.4. Personal de las unidades de servicios

- a.** Debe estar capacitado para orientar a los distintos usuarios de los servicios de la Universidad a ser uso de los mecanismos de atención preferencial.

8.5. Personal de servicios y/o seguridad.

- a.** El personal de supervisión (aula y/o seguridad) debe estar capacitado para indicar o acompañar (en caso corresponda) hacia la Recepción, Informes o Mesa de Partes a los usuarios preferentes.

8.6. Oficina de Gestión de la Calidad

- a.** Verifica que en los procedimientos y/o procesos de las unidades de servicio se defina cómo se realizará la atención preferencial a sus distintos usuarios.

8.7. Dirección General de Administración, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación y las Jefaturas, Verifícaran que sus unidades de servicios cumplan con la Directiva presente, así como, con lo señalado en sus procedimientos y/o procesos en relación con la atención a usuarios preferentes.

8.8. Jefatura de Personal y Bienestar Universitario

- a. Gestiona la actualización de la directiva sobre atención preferencial a personas con discapacidad.
- b. Verifica que sus unidades cumplan con la Directiva presente, así como, con lo señalado en sus procedimientos y/o procesos en relación con el trato preferencial a usuarios preferentes.

Artículo 9. Presentación de quejas

Cuando un usuario con derecho a la atención preferencial considere haber sido maltratado o no exonerado del turno de espera, según lo dispuesto en la Ley 27408 y la presente Directiva, podrá presentar una queja mediante el libro de Reclamaciones de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011.

Artículo 10. Disposiciones finales.

- La presente directiva entra en vigencia a partir de su aprobación y publicación oficial en el portal de la Universidad.
- Todas las unidades orgánicas de la Universidad deberán ajustar sus reglamentos, manuales, protocolos internos para alinearse con lo dispuesto en esta directiva.
- En caso de conflicto con otra norma interna, prevalecerá lo que más favorezca el cumplimiento de los derechos de las personas con atención preferente.