

DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE DE GESTANTES, PERSONAS CON NIÑAS Y NIÑOS, ADULTOS MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE

I. OBJETIVO

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

II. FINALIDAD

Facilitar el uso y/o acceso adecuado a las ventanillas y/o módulos de atención en las distintas instancias de la UCSS a favor de los usuarios con derecho a la atención preferencial

III. ALCANCE

Las disposiciones que se establecen en el presente protocolo, son de aplicación en todas las ventanillas o módulos de atención de la UCSS (sede y filiales).

IV. BASE LEGAL

- 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.
- Ley N° 29524, Ley que reconoce la sordoceguera como discapacidad única y establece disposiciones para la atención de las personas sordociegas.
- Ley N° 29973 Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Decreto Supremo N° 002-2014- MIMP, Reglamento de la Ley N° 29973 Ley General de la Persona con Discapacidad.
- 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.

V. DEFINICIONES

1. **Atención Preferente:** Atención a través del módulo o ventanilla preferencial personas con derecho a atención preferente.
2. **Adulto mayor:** Persona que tenga 60 o más años de edad, se acredita con su documento de identidad.

3. **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.
4. **Menor:** Niño/a o menor de 18 años de edad, identificado con documento de identidad, que requiera realizar operaciones a título personal con presencia de su padre/madre, tutor o un representante legal.
5. **Mujer Embarazada:** Mujer en estado de gestación.
6. **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.
7. **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.
8. **Ventanilla Preferencial:** Ventanilla o modulo dispuesto para la atención exclusiva de los usuarios que se encuentran en el alcance de la Ley 28683.
9. **Señales de acceso:** Símbolos convencionales utilizados para señalar la accesibilidad a la universidad y ambientes.
10. **Señalización:** Sistema de avisos que permite identificar los elementos y ambientes públicos accesibles dentro de la universidad, para orientación de los usuarios.
11. **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, persona con niños menores de tres años, adultos mayores y personas con discapacidad.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

1. Todas las unidades de atención directa al usuario brindarán una atención preferencial a mujeres embarazadas, persona con niños menores de tres años persona adulta mayor y personas con discapacidad.
2. Sin perjuicio de lo anterior, se exonerará de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los usuarios con derecho a atención preferencial; por lo que dichas personas deberán ser atendidas en cualquier ventanilla de en forma preferente.

3. La ventanilla especial se distinguirá con el letrero "ATENCIÓN PREFERENCIAL", ubicado en un lugar visible para los usuarios.
4. En ausencia de los usuarios preferenciales, quienes tienen prioridad, la Ventanilla o módulo Preferencial podrá atender a otros usuarios de la UCSS.
5. El personal deberá estar capacitado para brindar una atención preferencial y de forma inmediata a los usuarios, a través de la ventanilla o módulo de Atención Preferencial.
6. Las operaciones que deban ser realizadas por menores de edad se efectuarán obligatoriamente con la presencia de su tutor o representante legal.
7. La Dirección de Recursos Humanos 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.
8. El incumplimiento de la presente directiva, es considerado una falta grave por parte del colaborador; lo que amerita una respectiva sanción de acuerdo a la normativa interna de la UCSS.
9. Los padres, tutores o representantes legales de menores, que ingresen a la sede o filiales de la universidad con niños/as deberán firmar la Declaración de exención de responsabilidad, con el cual asume toda responsabilidad. (ANEXO I)

VII. CRITERIOS DE ATENCIÓN

El jefe inmediato de cada dependencia que brinde atención al usuario, deberá supervisar el empleo adecuado de la Ventanilla o módulo 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
- Otras situaciones que considere pertinente con la finalidad de utilizar adecuadamente la Ventanilla de Atención Preferencial.

1. ATENCIÓN DE ADULTOS MAYORES Y MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO

- En caso de haber fila hacerlos ingresar de forma inmediata y priorizar la atención; así como asegurarles asiento disponible.
- Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención.
- Asegurarse de que el mensaje satisfaga la necesidad o resuelva la duda.

2. ATENCIÓN A MENORES DE 18 AÑOS DE EDAD

- Preguntar para entender la situación.
- Llamarlos por su nombre
- Hablarles claro y en un lenguaje acorde a su edad.

3. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- Mirar con naturalidad y no hacer ni decir comentarios imprudentes.
- Darle el tiempo suficiente para que indique su necesidad.
- Verificar siempre que la información haya sido comprendida y de ser necesario repetir en un lenguaje claro.
- No utilizar los términos que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad. El término apropiado es “personas con discapacidad”.

VIII. LAS VENTANILLAS O MODULOS DE ATENCIÓN

El personal asignado a las funciones de atención directa al usuario, serán responsables de cumplir y hacer cumplir lo dispuesto por la Ley N°28683, 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 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 UCSS a personas con discapacidad visual acompañada y otros eventos que involucran a los usuarios con discapacidad.

IX. 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 virtual. <https://intranet3.ucss.edu.pe/defensuniv/libro-reclamaciones/registrar-reclamo.aspx>

X. ANEXOS

- ANEXO I - Declaración de exención de responsabilidad menores de edad.



ANEXO I

DECLARACIÓN DE EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, _____, identificado/a
con DNI/C.E./Pasaporte N° _____, con domicilio en _____

DECLARO EXIMIR DE TODA RESPONSABILIDAD A LA UCSS Y ASUMIR TODOS LOS RIESGOS que involucre al ingresar al local de la sede o filial de la universidad acompañado/a con un/a menor de edad, _____, _____ años / meses, identificado/a con DNI/C.E./Pasaporte N° _____, exonero de cualquier responsabilidad jurídica, económica o de cualquier índole a la **UCSS** o a sus representantes, para con mi persona o terceros, cuando derivado de una acción o acto inseguro se produzca un accidente a mi persona y / o tercero que ingresa conmigo a la universidad y que resulte herido/a, fracturado/a o cualquier tipo de afectación física o daño comprometiéndose en asumir el costo total de las atenciones médicas y sus implicancias.

_____, _____ de _____ de 20____.

Firma