



Directiva actualizada para la atención preferente a gestantes, niñas, niños, adultos mayores, persona con niño/niña en brazos y personas con discapacidad en los lugares de atención al público

1. OBJETO

Establecer los lineamientos para el cumplimiento de la atención preferente a gestantes, niñas y niños, adultos mayores y personas con discapacidad en la Universidad María Auxiliadora.

2. FINALIDAD

Garantizar el derecho que tienen las gestantes, niñas y niños, adultos mayores y personas con discapacidad en las oficinas o áreas de atención al público o estudiantes en la Universidad María Auxiliadora.

3. ALCANCE

El alcance de la presente Directiva incluye los servicios de atención que brinda la universidad a través de todas sus sedes institucionales.

4. 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° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo 41, numeral 41.2.

5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- 5.1. Atención Preferente:** Atención a través del módulo de atención preferencial o similar, en el que se brinda atención prioritaria a un grupo determinado de personas establecidas por Ley, a quienes se les exonera de turnos de espera o de cualquier otro mecanismo de espera de acuerdo a los recursos humanos disponibles.
- 5.2. Adulto Mayor:** Persona que tenga 60 o más años de edad, condición que deberá ser acreditado mediante documento nacional de identidad (DNI).
- 5.3. Gestante:** Mujer en estado de gestación.
- 5.4. Módulo de atención preferencial:** Módulo o similar designado para la atención preferente de los usuarios que acuden a nuestras sedes, que se encuentran en el alcance de la presente directiva.
- 5.5. Niño – niña:** Menor de 12 años de edad, identificado/a con documento de identidad, que requiera realizar operaciones a título personal con presencia de un representante legal.
- 5.6. Persona con discapacidad:** 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 su condición en el DNI o mediante documento emitido por el Consejo Nacional para la integración de la Persona con Discapacidad CONADIS.

- 5.7. Persona con niño o niña en brazos:** Mujer o varón con niño o niña menor de 3 años de edad en brazos.
- 5.8. Usuario Preferente:** Persona usuaria de los servicios de la universidad que se encuentra en el alcance de las normas señaladas en la Base Legal del presente documento y la presente directiva.

6. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1** La Universidad María Auxiliadora destinará módulo de atención o similar para la atención preferencial de gestantes, niñas, niños, adultos mayores, persona con niño/niña en brazos y personas con discapacidad.
- 6.2** Dicho módulo se distinguirá con el letrero "**ATENCIÓN PREFERENCIAL**", ubicado en un lugar visible para los usuarios con derecho de atención preferente.
- 6.3** En ausencia de usuarios preferenciales, quienes tienen prioridad, el módulo podrá atender a otros usuarios.
- 6.4** Los jefes o coordinadores de las oficinas o áreas deberán instruir al personal para brindar una atención preferencial y de forma inmediata a los usuarios con derecho de atención preferente a través de los Módulos o similar de Atención Preferencial. Asimismo, supervisarán permanentemente que el personal que atiende a los estudiantes y al público cumpla con lo dispuesto en la presente Directiva.

7. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

- 7.1.** Se publicará la presente directiva en la página web de la universidad www.uma.edu.pe en el Portal de Transparencia.
- 7.2.** El área de administración es la encargada de atender los reclamos o quejas presentados por el incumplimiento de la presente directiva y llevar el registro correspondiente.
- 7.3.** Cuando un usuario con derecho a la atención preferencial considere haber sido maltratado o no exonerado del turno de espera, podrá presentar una queja mediante (i) el Libro de Reclamaciones Presencial o Virtual de la universidad. En atención a ello, se contará con un registro de control de sanciones impuestas al funcionario que hubiera incumplido con la obligación de otorgar atención preferente.
- 7.4.** Cada oficina de la universidad, según corresponda a sus atribuciones, será responsable del cumplimiento de la Ley y de la presente Directiva.
- 7.5.** La presente Directiva entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el portal web institucional – Portal de Transparencia.

Aprobado por: Gerencia General

Fecha: 13 de enero de 2022

Publicación web: 14 de enero de 2022