

Lineamientos para la atención preferencial en UPAO

Ley N° 28683

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 28683.

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, 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 y respectivas actualizaciones.
- Ley N° 29973, Ley General de la persona con discapacidad

Artículo 4. Disposiciones generales

- a) Todas las unidades de servicios que cuentan 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
- e) De no contar con un sistema de colas, el responsable del área de atención al público deberá instruir a su personal a cargo, para que se dé una atención preferente de acuerdo a la cantidad de personal e infraestructura disponible.
- f) El responsable de cada Campus deberá instruir al personal de seguridad, sobre el trato preferente que se dispone en el punto.
- g) 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 Nº28683 podrá presentar una queja mediante el libro de Reclamaciones.