

RESOLUCIÓN RECTORAL N° 115 - 2023 - R - UPSJB

Lima, 04 de noviembre de 2023

VISTO:

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; y,

CONSIDERANDO:

1. Que, el párrafo cuarto del artículo 18 de la Constitución Política del Estado, concordante con el artículo 8 de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, reconoce la autonomía universitaria, en el marco normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico, concordante a su vez, con el literal a) del artículo 3 del Estatuto Social de la Universidad Privada San Juan Bautista Sociedad Anónima Cerrada;
 2. Que, 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, en su artículo único dispone que en los lugares de atención al público las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y con discapacidad, deben ser atendidas y atendidos preferentemente. Asimismo, los servicios y establecimientos de uso público de carácter estatal o privado deberán implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas;
 3. Que, la Universidad Privada San Juan Bautista Sociedad Anónima Cerrada en cumplimiento a la norma precedente ha venido ejecutando acciones para la atención preferente de mujeres embarazadas, niñas, niños y adultos mayores, en ese sentido, este Rectorado ha visto por conveniente desarrollar el documento propuesto con la finalidad de establecer los Lineamientos para la Atención Preferente de la Universidad Privada San Juan Bautista Sociedad Anónima Cerrada; versión 1.0;
 4. Que, el numeral 48 del artículo 54 del Estatuto Social de la Universidad Privada San Juan Bautista Sociedad Anónima Cerrada establece como atribución del Rector, entre otras, conocer y resolver todos los demás asuntos de índole académico y administrativo que no se encuentren regulados, normados, previstos, ni asignados a otros órganos de la UPSJB SAC, así como ejerce las demás facultades y/o encargos que la Ley, el Estatuto, la Junta General de Accionistas y el Directorio le señalen. Para todo acto el Rector deberá emitir Resolución Rectoral;
- En tal sentido, este Rectorado estando a lo encargado y a las atribuciones conferidas por la Ley universitaria N° 30220 y el Estatuto Social de la Universidad Privada San Juan Bautista Sociedad Anónima Cerrada;



SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar los **Lineamientos para la Atención Preferente de la Universidad Privada San Juan Bautista Sociedad Anónima Cerrada, versión 1.0**, documento que constituye parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Hacer de conocimiento de las áreas pertinentes de la Universidad Privada San Juan Bautista Sociedad Anónima Cerrada la presente Resolución, para los fines consiguientes.

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese.




Dr. ALBERTO MARTIN CASAS LUCICH
Rector de la
Universidad Privada San Juan Bautista SAC



Abg. MARYLIN CRUZADO LLANOS
Secretaria General de la
Universidad Privada San Juan Bautista SAC



UNIVERSIDAD PRIVADA
SAN JUAN BAUTISTA

| | | | |
|--|---|-------------------------|---|
|  | LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE | Código | REC-LI-003 |
| | | Versión | 1.0 |
| | | Documento de aprobación | Resolución Rectoral N° 115-2023-R-UPSJB |
| | | Fecha de Aprobación | 04/11/2023 |
| | LINEAMIENTO | N° Página | 2 de 8 |

LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE EN LA UPSJB

Elaborado por:

*Dirección de Atención al
Estudiante*

Revisado por:

Gerencia General


Aprobado por:

Rectorado

| | | | |
|--|---|-------------------------|---|
| | LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE | Código | REC-LI-003 |
| | | Versión | 1.0 |
| | | Documento de aprobación | Resolución Rectoral N° 115-2023-R-UPSJB |
| | | Fecha de Aprobación | 04/11/2023 |
| | LINEAMIENTO | N° Página | 3 de 8 |

ÍNDICE

| | |
|---|---|
| 1. OBJETIVO | 4 |
| 2. ALCANCE | 4 |
| 3. BASE NORMATIVA O LEGAL | 4 |
| 4. LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN PREFERENTE | 5 |
| 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS | 5 |
| 6. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD | 6 |
| 7. DISPOSICIONES GENERALES | 7 |
| 8. DISPOSICIONES FINALES | 8 |
| 9. CONTROL DE CAMBIOS | 8 |

| | | | |
|--|---|-------------------------|---|
|  | LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE | Código | REC-LI-003 |
| | | Versión | 1.0 |
| | | Documento de aprobación | Resolución Rectoral N° 115-2023-R-UPSJB |
| | | Fecha de Aprobación | 04/11/2023 |
| | LINEAMIENTO | N° Página | 4 de 8 |

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos que adecuen, supervisen y controlen la atención preferente a mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, exonerándolos de turnos o cualquier otro mecanismo de espera en los servicios que ofrece la Universidad Privada San Juan Bautista SAC. (en adelante UPSJB).

2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación obligatoria para las unidades organizativas involucradas que prestan servicio de atención al público en la Sede Lima (Local Chorrillos y Local San Borja), Filial Ica y Filial Chincha de la UPSJB.

3. BASE NORMATIVA O LEGAL

- 3.1 Constitución Política del Perú 1993.
- 3.2 Ley N° 30220, Ley Universitaria.
- 3.3 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.
- 3.4 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.
- 3.5 Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 3.6 Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- 3.7 Ley N° 30490, Ley de las Personas Adultas Mayores.
- 3.8 Ley N° 28084, Ley que regula el parqueo especial para vehículos ocupados por personas con discapacidad.
- 3.9 Ley N° 29090, Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de Edificaciones.
- 3.10 Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP - Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- 3.11 Decreto Supremo N° 011-2006-Vivienda. Reglamento Nacional de Edificaciones, Norma A.120 "Accesibilidad para Personas con Discapacidad".
- 3.12 Estatuto UPSJB.
- 3.13 Reglamento para la inclusión y atención de los estudiantes con discapacidad y necesidades especiales de la UPSJB.
- 3.14 Demás normas vinculantes de la UPSJB.

| | | | |
|--|---|-------------------------|---|
| | LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE | Código | REC-LI-003 |
| | | Versión | 1.0 |
| | | Documento de aprobación | Resolución Rectoral N° 115-2023-R-UPSJB |
| | | Fecha de Aprobación | 04/11/2023 |
| | LINEAMIENTO | N° Página | 5 de 8 |

4. LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN PREFERENTE

- a. Se brinda atención preferencial a mujeres embarazadas, niñas y niños, personas mayores, personas con niños en brazos y personas con discapacidad en las áreas de atención al público presencial, dentro de las instalaciones la UPSJB en la Sede Lima, Filial Chincha y Filial Ica; ello implica eliminar la necesidad de turnos o cualquier otro tipo de espera para los beneficiarios.
- b. El responsable de cada sede o filial deberá informar al personal de seguridad y demás colaboradores que corresponda, sobre la atención preferente establecida en el párrafo precedente.
- c. Se deberá colocar señalética relacionada a la atención preferente en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- 4.1 **ACCESIBILIDAD:** Condiciones que deben cumplirse para asegurar el acceso de las personas que requieran atención preferente en el entorno físico, medios de transporte, información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información.
- 4.2 **ATENCIÓN PREFERENTE:** Canal de comunicación o servicio específico que brinda prioridad en la atención a determinados usuarios establecidos por ley, a quienes se les exonera de turnos o de cualquier otro mecanismo de espera.
- 4.3 **ADULTO MAYOR:** Persona que tenga 60 o más años de edad, condición que deberá ser acreditado mediante documento nacional de identidad (DNI), pasaporte o carnet de extranjería, según corresponda.
- 4.4 **PERSONA CON DISCAPACIDAD:** Aquella que tiene una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.
- 4.5 **DISCAPACIDAD TEMPORAL:** Es una situación en la que una persona se encuentra temporalmente incapacitado debido a una enfermedad o accidente.
- 4.6 **NIÑO - NIÑA:** todo ser humano desde su concepción hasta cumplir los doce años de edad, identificado/a con documento de identidad, que requiera realizar operaciones a título personal con presencia de un representante legal.
- 4.7 **MUJER EMBARAZADA:** Mujer en estado de gestación visible o aquellas que se identifiquen como tal.
- 4.8 **PERSONA CON NIÑO O NIÑA EN BRAZOS:** Mujer o varón con niño o niña menor de 3 años de edad en brazos.
- 4.9 **COMUNIDAD UNIVERSITARIA:** Integrada por docentes, estudiantes, egresados y graduados, así como por sus promotores, autoridades de gobierno y personal administrativo.
- 4.10 **VENTANILLA PREFERENCIAL:** Ventanilla dispuesta para la atención exclusiva de los usuarios que se encuentran en el alcance de la Ley 28683 y el presente

| | | | |
|--|---|-------------------------|---|
| | LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE | Código | REC-LI-003 |
| | | Versión | 1.0 |
| | | Documento de aprobación | Resolución Rectoral N° 115-2023-R-UPSJB |
| | | Fecha de Aprobación | 04/11/2023 |
| | LINEAMIENTO | N° Página | 6 de 8 |

Lineamiento.

- 4.11 SATISFACCIÓN:** Valoración que hace el/la ciudadano/a
- 4.12 SEÑALES DE ACCESO:** Símbolos visuales o auditivos utilizados para señalar la accesibilidad a edificaciones y ambientes.
- 4.13 SEÑALIZACIÓN:** Sistema de signos, señales y/o avisos que permite comunicar e identificar los elementos y ambientes accesibles dentro de una edificación, para orientación de los usuarios.

6. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

5.1 RECTORADO

Promueve la política institucional implementando mecanismos que garanticen la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas y niños, los adultos mayores y personas con discapacidad.

5.2 VICERRECTORADO ACADÉMICO Y DE INVESTIGACIÓN

Supervisa la ejecución de acciones asignadas en las áreas académicas a su cargo asociadas a la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas y niños, los adultos mayores y personas con discapacidad.

5.3 GERENCIA GENERAL

Supervisa la ejecución de acciones asignadas en las áreas administrativas a su cargo asociadas la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas y niños, los adultos mayores y personas con discapacidad.

Aprueba la ejecución de los recursos económicos para el cumplimiento de las adaptaciones en infraestructura asociadas a la atención preferente.

5.4 DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Realiza capacitaciones de forma periódica al personal administrativo en temas de la atención preferente, con la finalidad de brindar un servicio adecuado y de calidad a los beneficiarios de las leyes señaladas en la base legal.

5.5 DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE

Establece los procedimientos para la atención de trámites, emisión de documentos y atención de consultas, promoviendo una atención preferente para las mujeres embarazadas, las niñas y niños, los adultos mayores y personas con discapacidad, exonerando de turnos o cualquier otro mecanismo de espera.

Establece sistemas de medición de indicadores sobre la calidad de la atención de los productos, servicios y diferentes canales de atención que brinda la USPJB, para visibilizar la atención preferente.

Implementa mecanismos para la presentación de quejas y/o reclamos contra quienes incumplan con las disposiciones señaladas en el inciso 2 del artículo 41° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571.

Cuenta con un registro de control de las quejas y/o reclamos que presenten los usuarios contra quienes incumplan con las disposiciones señaladas en el inciso 2 del artículo 41° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 y comunicarlo a áreas correspondientes.

| | | | |
|--|---|-------------------------|---|
| | LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE | Código | REC-LI-003 |
| | | Versión | 1.0 |
| | | Documento de aprobación | Resolución Rectoral N° 115-2023-R-UPSJB |
| | | Fecha de Aprobación | 04/11/2023 |
| | LINEAMIENTO | N° Página | 7 de 8 |

5.6 DEPARTAMENTO DE MARKETING Y COMERCIAL

Diseña el material informativo que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas y niños, los adultos mayores y personas con discapacidad, en lugares de atención al público de la UPSJB, con caracteres legibles y de fácil lectura.

Diseña del letrero “ATENCIÓN PREFERENCIAL” que distingue a las Ventanillas de Atención Preferente, con la finalidad de considerar simbologías o imágenes que identifiquen y alcancen a todos los beneficiarios de la Ley.

5.7 DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES:

Planifica, gestiona y ejecuta la implementación de infraestructura para personas con discapacidad o necesidades especiales (rampas, señalizaciones, ambientes de servicios higiénicos, patios, rutas accesibles y otros).

Consigna en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles el derecho de la atención preferente para las mujeres embarazadas, las niñas y niños, los adultos mayores y personas con discapacidad en las Sedes y Filiales de la UPSJB.

Coordina acciones preventivas de seguridad y protección en el desplazamiento de las personas con discapacidad o necesidades especiales.

Cumplir las condiciones y especificaciones técnicas en infraestructura que permita el desplazamiento y accesibilidad a las personas con discapacidad o necesidades especiales.

7. DISPOSICIONES GENERALES

7.1 IDENTIFICACIÓN DE VENTANILLA O MODULO DE ATENCIÓN

Se mantendrá implementada una ventanilla y/o módulo para la atención preferente para las mujeres embarazadas, las niñas y niños, los adultos mayores y personas con discapacidad, de acuerdo al establecido en la ley, en cada área de atención al público, en los locales de la sede y filiales.

La ventanilla para la atención preferente se distinguirá con el letrero “Atención Preferencial”, ubicado en un lugar visible y de fácil acceso al usuario.

En caso de ausencia de usuarios de atención preferente, la ventanilla o módulo destinado para tal fin, atenderá de acuerdo al orden de llegada de usuarios.

7.2 COMUNICACIÓN Y TRATO

El personal de la UPSJB, brindará apoyo al usuario de atención preferente en caso este lo requiera, o cuando esta persona desee hacer uso de servicios que se encuentren en pisos superiores o no pueda desplazarse con facilidad (sillas de ruedas, etc.), fomentando el respeto por la dignidad, autonomía y cuidados necesarios.

7.3 EXONERACIÓN DE TURNOS

Se exonerará de turnos para mujeres embarazadas, niñas y niños, personas mayores, personas con niños en brazos y personas con discapacidad, por lo que dichas personas

| | | | |
|--|---|-------------------------|---|
| | LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE | Código | REC-LI-003 |
| | | Versión | 1.0 |
| | | Documento de aprobación | Resolución Rectoral N° 115-2023-R-UPSJB |
| | | Fecha de Aprobación | 04/11/2023 |
| | LINEAMIENTO | N° Página | 8 de 8 |

deberán ser atendidas en cualquier ventanilla en forma preferente.

En ausencia de usuarios que requieran atención preferente, la ventanilla o módulo preferencial podrá atender a otros usuarios.

De no existir un sistema de colas implementado, el responsable del área instruirá a su equipo para que proporcione atención preferente según el personal y la infraestructura disponible.

7.4 MECANISMOS DE ATENCION DE QUEJAS

Las quejas sobre el incumplimiento de las obligaciones señaladas en los ítems previos, se recibirán a través de los siguientes mecanismos:

- Libro de reclamaciones
- El canal de reclamos.

La Dirección de Atención al Estudiante es la encargada de atender las quejas y/o reclamos presentados por el incumplimiento del presente Lineamiento y llevar el registro correspondiente.

7.5 MONITOREO Y CONTROL

La Dirección de Atención al Estudiante es la encargada de velar por el funcionamiento de los mecanismos para la atención preferente, presentación de quejas y/o reclamos contra quienes incumplan con las disposiciones señaladas en el presente Lineamiento.

8. DISPOSICIONES FINALES

Cada oficina de la UPSJB, según corresponda a sus atribuciones, será responsable del cumplimiento de la Ley y presente Lineamiento.

La actualización del presente Lineamiento se realizará de acuerdo al marco normativo nacional vigente y/o normativas conexas.

9. CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | CAMBIOS | DOCUMENTO DE APROBACIÓN |
|---------|------------------|--|
| 1.0 | Versión inicial. | Resolución Rectoral N° 115-2023-R-UPSJB Fecha: 04-11-2023 |