



Universidad Femenina del Sagrado Corazón

UNIVERSIDAD FEMENINA DEL SAGRADO CORAZÓN

DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES
EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, PERSONA ADULTA
MAYOR, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS
CON NIÑOS EN BRAZOS**

CONTENIDO

1. Objetivo.....	3
2. Finalidad.....	3
3. Alcance.....	3
4. Base Legal.....	3
5. Definiciones.....	4
6. Disposiciones generales.....	5
7. Disposiciones específicas.....	5
8. Criterios de Atención.....	6
9. Las ventanillas o módulos de atención.....	6
10. Anexos	7

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, PERSONA ADULTA MAYOR, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS CON NIÑOS/AS EN BRAZOS

I. OBJETIVO

Establecer los parámetros y procedimientos fundamentales que deben estar en todas las relaciones de las personas que forman parte de la UNIFE, para garantizar una atención preferente a los grupos poblacionales vulnerables (personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes y adultos mayores, cumpliendo estándares, de acuerdo con la normatividad vigente); con el fin de eliminar cualquier barrera que impida el acceso al servicio solicitado y tener usuarios satisfechos con la atención que se les brinde.

II. FINALIDAD

El presente protocolo aplicará a la UNIFE en todos sus procesos, sus funciones y/o actividades; se presenta como una herramienta para la institución y en especial para los encargados de la atención directa, que explica la forma de manejar la interacción con los ciudadanos en situación de vulnerabilidad, discapacidad y en general parte de la población con acceso preferencial, bajo los parámetros adecuados a las diversas necesidades de estos y dando la oportunidad de atender a sus requerimientos de forma integral, respetuosa y con calidad. Las características del buen servicio descritas en este documento son acciones en pro de la satisfacción de los usuarios y de la mejora continua de la universidad.

III. ALCANCE

Las normas que se establecen en el presente protocolo, son de aplicación en todas las ventanillas o módulos de atención de la UNIFE.

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, de fecha 17 de febrero de 2006, en cuyo contenido también se incluye la atención preferente a personas con discapacidad.
- Ley N° 29524, Ley que reconoce la sordoceguera como discapacidad única y establece disposiciones para la atención de las personas sordociegos, de fecha 14 de abril de 2010.
- Ley N° 29973 Ley General de la Persona con Discapacidad, de fecha 24 de diciembre de 2012.
- Decreto Supremo N° 002-2014- MIMP, Reglamento de la Ley N° 29973 Ley General de la Persona con Discapacidad, publicado el 8 de abril de 2014.
- 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.

- Ley N°29830, Ley que promueve y regula el uso de perros guía por personas con discapacidad visual, de fecha 7 de Enero de 2012.
- Ley N°30433, Ley que modifica la Ley 29830, Ley que promueve y regula el uso de perros guía por personas con discapacidad visual, de fecha 14 de Mayo de 2016.
- Ley 25535 “Ley que Otorga Reconocimiento a la Lengua de Señas Peruana”.
- Decreto Supremo N°006-2017-MIMP, Reglamento de la Ley N°29535, Ley que Otorga Reconocimiento Oficial a la Lengua de Señas Peruana.

V. DEFINICIONES

1. **Atención Preferente:** Atención a través de la Ventanilla Preferencial o del Administrador.
2. **Adulto mayor:** Persona que tenga 60 o más años de edad, condición que deberá ser acreditado mediante documento nacional de identidad (DNI).
3. **Cliente preferencial:** Usuarios que se encuentran en el alcance de la Ley 28683: Mujer embarazada, menores de edad, personas con discapacidad, persona adulta mayor y persona con niño en brazos.
4. **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.
5. **Menor:** Niño o niña menor de 18 años de edad, identificado con documento de identidad, que requiera realizar operaciones a título personal con presencia de un representante legal.
6. **Modelo Lingüístico:** Es una persona sorda usuaria de la lengua de señas peruana que se vincula e interactúa con la comunidad educativa de forma proficientemente, a fin de facilitar el aprendizaje de la lengua de señas peruana y el acercamiento a la cultura sorda de las y los estudiantes con discapacidad auditiva o estudiantes sordos. Definición de acuerdo con la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
7. **Mujer Embarazada:** Mujer en estado de gestación.
8. **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.
9. 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.
10. **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.
11. **Perro Guía:** Perro especialmente adiestrado y acreditado para asistir a una apersona con

discapacidad visual en su desplazamiento. La acreditación se demuestra con la exhibición del carnet emitido por el CONADIS.

12. **Ventanilla Preferencial:** Ventanilla o modulo dispuesto para la atención exclusiva de los usuarios que se encuentran en el alcance de la Ley 28683.
13. **Señales de acceso:** Símbolos convencionales utilizados para señalar la accesibilidad a edificaciones y ambientes.
14. **Señalización:** Sistema de avisos que permite identificar los elementos y ambientes públicos accesibles dentro de una edificación, para orientación de los usuarios.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

- Todas las áreas de atención directa al usuario brindarán una atención preferencial a mujeres embarazadas, menores, persona adulta mayor y personas con discapacidad.
- Sin perjuicio de ello, se exonerará de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a las personas señaladas en el párrafo anterior; por lo que dichas personas deberán ser atendidas en cualquier ventanilla de en forma preferente.
- La ventanilla especial se distinguirá con el letrero “ATENCIÓN PREFERENCIAL”, ubicado en un lugar visible para los usuarios.
- En ausencia de los usuarios preferenciales, quienes tienen prioridad, la Ventanilla o modulo Preferencial podrá atender a otros clientes de la UNIFE.
- Todas ventanillas y módulos de atención exhibirán en un lugar visible y de fácil acceso al público la señalética de Atención Preferencial.
- 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. Asimismo, se supervisará permanentemente que el personal cumpla con las acciones de prevención del maltrato, promoviendo acciones de buen trato entre el usuario en general, especialmente a la persona adulta mayor.
- Las operaciones que deban ser realizadas por menores de edad se efectuarán obligatoriamente con la presencia de su tutor o representante legal.
- Los tutores o representantes legales de menores, deberán firmar la Declaracion de exención de responsabilidad menores de edad, con el cual asume toda responsabilidad de ingresar al campus con menores.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

El incumplimiento de lo dispuesto en la Ley N°28683, establece la sanción de multa, la cual no excederá el 30% de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT), y se aplica atendiendo a la magnitud de la infracción u con criterio de gradualidad. El dinero recudado por este concepto se destina a financiar programas de promoción, educación y difusión de la ley en mención.

VIII. 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 que utilicen un perro guía, debidamente acreditado
- 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.
- Asegurar asiento disponible para estos ciudadanos.
- Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención.
- Asegurarse de que el mensaje satisfaga la necesidad o resuelva la duda.
- Repetir comedidamente el mensaje si es necesario.

2. ATENCIÓN A NIÑOS Y JÓVENES

- Preguntar para entender la situación.
- Llamarlos por su nombre y no usar apelativos.
- Hablarles claro y en un lenguaje acorde a su edad.
- El tutor o representante legal deberá firmar la Declaración de exención de responsabilidad menores de edad antes de ingresar al campus.

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.
- Llamar a la persona con su nombre preferiblemente.

IX. 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 UNIFE a personas con discapacidad visual acompañada de su perro guía y otros eventos que involucran a los usuarios con discapacidad.

X. ANEXOS

- **ANEXO I** - Señaletica de atención preferencial ubicada en las ventanillas o módulos de atención.
- **ANEXO II** - Declaración de exención de responsabilidad menores de edad.

**ANEXO I - SEÑALÉTICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL UBICADA EN LAS VENTANILLAS O
MÓDULOS DE ATENCIÓN**



VENTANILLA

1

En esta ventanilla se atiende a las Escuelas y Programas:

- CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
- NUTRICIÓN Y DIETÉTICA
- PSICOLOGÍA
- MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA
- DOCTORADO EN PSICOLOGÍA
- MAESTRÍA EN DERECHO
- MAESTRÍA EN NUTRICIÓN

Agradecemos su apoyo respetando al usuario preferente en todas nuestras ventanillas

LEY N° 28683



ANEXO II – DECLARACIÓN DE EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD MENORES DE EDAD



DECLARACIÓN DE EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, _____, identificada(o) con
DNI N.º _____, con domicilio en _____

_____ **DECLARO ASUMIR TODOS LOS RIESGOS** que involucre al
ingresar al campus universitario acompañada(o) con un(a) menor de edad, quien es
_____, de _____ años/meses, identificada(o) con DNI
N.º _____, exonero de cualquier responsabilidad jurídica, económica o de
cualquier índole a **LA UNIFÉ**, a sus representantes o titulares, 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 al campus universitario y que resulte
herida (o), fracturada(o) o con cualquier tipo de afectación física o daño,
comprometiéndome en asumir el costo total de las implicaciones sin importar en el
monto.

**EN TAL SENTIDO, EXIMO DE TODA RESPONSABILIDAD A LA UNIFÉ, BAJO
LAS CONDICIONES ANTES DESCRITAS.**

☐ Conforme a la Ley N°29733 y su Reglamento, autorizo de forma expresa a **LA
UNIFÉ** la utilización de mis datos para fines administrativos de competencia de
LA UNIFÉ.

La Molina, ____ de _____ de 20____.

Firma