



APRUEBA LA “GUÍA DE ATENCIÓN PREFERENTE AL PÚBLICO USUARIO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO”

RESOLUCIÓN N.º 258-R-2025-UAC

Cusco, 18 de noviembre de 2025

LA RECTORA DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO,

VISTO:

El Oficio N.º 696-2025/OAJ-UAC de fecha 18 de noviembre de 2025 y anexos remitidos por el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica de la Universidad Andina del Cusco y,

CONSIDERANDO:

Que, la Universidad Andina del Cusco es una institución con personería jurídica de derecho privado sin fines de lucro destinada a impartir educación superior, se rige por la Ley Universitaria N.º 30220, su Estatuto propio y normas conexas que la gobiernan, en el marco de la Constitución Política del Perú.

Que, mediante el documento del Visto, el Asesor Jurídico de la Universidad Andina del Cusco solicita a la autoridad Rectoral con carácter de urgente y en atención a lo dispuesto en el literal I) del artículo 24 del Estatuto Universitario, la aprobación de la “GUÍA DE ATENCIÓN PREFERENTE AL PÚBLICO USUARIO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO”, documento que se adjunta como anexo al Oficio del Visto.

Que, la citada Guía tiene como finalidad garantizar el efectivo cumplimiento del marco legal nacional sobre la atención preferente en todos los servicios y establecimientos de la Universidad Andina del Cusco (UAC), promoviendo un ambiente de inclusión, respeto y prioridad en el acceso a los servicios académicos y administrativos para los grupos de atención prioritaria.

Que, el literal I) del artículo 24 del Estatuto Universitario señala como una atribución del Rector: “Dictar las medidas académicas y administrativas extraordinarias para el mejor funcionamiento de la Universidad con cargo a dar cuenta al Consejo Universitario”.

Que, en usos de sus facultades descritas previamente y, luego de evaluar lo solicitado por el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica, la Rectora de la Universidad Andina del Cusco dispone aprobar la “GUÍA DE ATENCIÓN PREFERENTE AL PÚBLICO USUARIO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO”, con el objetivo de brindar una atención oportuna, prioritaria, adecuada y de calidad a las personas beneficiarias de la atención preferente.

Según los considerandos expuestos, lo establecido en la Ley N.º 30220 y, en mérito a lo dispuesto en el literal I) del artículo 24 de la acotada la Rectora de la Universidad Andina del Cusco con cargo a dar cuenta al Consejo Universitario,

RESUELVE:

PRIMERO. - APROBAR la “GUÍA DE ATENCIÓN PREFERENTE AL PÚBLICO USUARIO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO”, cuyo texto íntegro es el siguiente:

1. Finalidad

La presente Guía tiene como finalidad **garantizar el efectivo cumplimiento del marco legal nacional sobre la atención preferente** en todos los servicios y establecimientos de la Universidad Andina del Cusco



(UAC), promoviendo un ambiente de inclusión, respeto y prioridad en el acceso a los servicios académicos y administrativos para los grupos de atención prioritaria.

2. Objetivo

El Objetivo de la presente es **establecer los lineamientos y procedimientos obligatorios** que deben implementar y ejecutar todas las unidades académicas y administrativas de la Universidad Andina del Cusco, para brindar una atención oportuna, prioritaria, adecuada y de calidad a las personas beneficiarias de la atención preferente.

3. Alcance

Las disposiciones contenidas en esta Guía son de **aplicación obligatoria** para:

- a) **Todas las Unidades de Atención de la UAC:** Oficinas de Trámite Documentario, Tesorería, Dirección de Servicios Académicos, Bienestar Universitario, Biblioteca, Centros de Producción, y cualquier otra dependencia que brinde atención directa a la comunidad universitaria y al público en general.
- b) **Todo el personal de la UAC:** Funcionarios, servidores, docentes y trabajadores administrativos que realicen funciones de atención al público.
- c) **La Comunidad Universitaria y el Público en General:** Incluye a estudiantes, docentes, graduados, personal administrativo y cualquier persona que requiera un servicio o trámite en las instalaciones de la UAC.

4. Base Legal o Normativa

La presente Guía se sustenta en la siguiente normativa vigente:

- a) **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.
- b) **Ley N° 28683**, Ley que modifica la Ley N° 27408.
- c) **Ley N° 29973**, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- d) **Acuerdo de Directorio N° 004-2006-031-FONAFE**, que aprueba la Directiva de Apoyo a la Persona con Discapacidad.
- e) **Decreto Supremo N° 003-2015-MIMP**, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29973.
- f) **Estatuto de la Universidad Andina del Cusco**, aprobado por Resolución N° 009-AU-2014-UAC y sus modificatorias.

5. Aprobación y Vigencia

La presente Guía será aprobada mediante **Resolución emitida por la autoridad competente** de la Universidad Andina del Cusco.

Entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Portal de Transparencia de la Universidad, siendo de **cumplimiento inmediato y obligatorio** para todo el personal y las unidades de atención.

6. Marco Conceptual

Para los efectos de esta Guía, se entiende por:

- a) **Atención Preferente:** La obligación de la UAC de atender de manera inmediata y prioritaria a las personas beneficiarias, **exonerándolas de turnos o de cualquier otro mecanismo de espera**.
- b) **Beneficiarios/as:** Son los sujetos con derecho a la atención preferente, incluyendo a:
 - 1) Mujeres embarazadas.
 - 2) Niñas y niños (menores de 12 años).
 - 3) Personas Adultas Mayores (60 años o más). }
 - 4) Personas con Discapacidad.
 - 5) Personas con niñas o niños en brazos (menores de 3 años, generalmente).
- c) **Persona con Discapacidad (PCD):** Aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales o del



entorno, impidan o restrinjan su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones.

7. Disposiciones Generales

7.1 Prioridad Absoluta: La atención a los beneficiarios es de **prioridad absoluta** en todas las ventanillas y módulos de atención al público de la UAC. El personal deberá interrumpir la atención que esté brindando a otro usuario, si ingresa un beneficiario a la fila o área de espera.

7.2 Señalización: Todas las unidades de atención deberán **consignar en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles**, el texto completo de la Ley N° 28683, así como la señalética internacional de atención preferente.

7.3 Accesibilidad Universal: La UAC debe implementar las medidas necesarias para **facilitar el uso y/o acceso adecuado** de sus servicios e instalaciones a los beneficiarios, lo que incluye garantizar la accesibilidad física (rampas, señalización, baños accesibles).

7.4 Deber de Colaboración: El personal deberá ofrecer asistencia y apoyo al beneficiario, tales como proporcionar asientos, ayuda con el desplazamiento, o el uso de sillas de ruedas (si la entidad las tiene disponibles), sin que sea necesario que el beneficiario lo solicite expresamente.

8. Disposiciones Específicas

8.1 Acreditación de Condición: El beneficiario deberá acreditar su condición, lo cual puede ser verificado por el personal de atención mediante:

8.1.1. **Mujer Embarazada:** Por su estado visible o por la simple manifestación verbal de su condición.

8.1.2. **Adulto Mayor o Menor de Edad:** Mediante el Documento Nacional de Identidad (DNI) u otro documento oficial.

8.1.3. **Persona con Discapacidad:** Mediante el Certificado de Discapacidad y/o el Carné de Inscripción en el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad (CONADIS), aunque la condición visible bastará para ser atendido preferentemente.

8.1.4. **Acompañantes:** La persona que asiste a un beneficiario evidente y directamente impedido o dependiente también recibirá trato preferente para realizar el trámite en su nombre.

8.2 Mecanismo de Atención:

8.2.1. Las unidades con alta afluencia de público deberán implementar una **Ventanilla o Módulo de Atención Preferente**.

8.2.2. En ausencia de un módulo específico, el personal deberá atender al beneficiario de forma inmediata en la ventanilla que se encuentre desocupada, o bien, **interrumpiendo la atención** que se esté brindando en el momento.

8.2.3. Si se requiere esperar por un documento interno, la espera se realizará en un área cómoda y reservada, debiendo el personal informar periódicamente el estado del trámite.

8.3 Registro de Quejas y Sanciones:

8.3.1. La UAC tiene el libro de reclamaciones como **mechanismo de presentación de quejas** contra el personal que incumpla la obligación de otorgar atención preferente.

8.3.2. La Dirección de Recursos Humanos de la UAC deberá llevar un **Registro de Control de las sanciones** impuestas por incumplimiento de esta Guía.

9. Disposiciones Complementarias

9.1 Capacitación: La Dirección de Recursos Humanos, o la unidad que haga sus veces, deberá incluir en su Plan de Capacitación la instrucción obligatoria sobre la Ley N° 28683 y las directrices de esta Guía, enfocándose en la sensibilización y el trato adecuado a los beneficiarios.

9.2 Régimen Sancionador: El incumplimiento de las disposiciones de atención preferente por parte del personal de la UAC se considerará una falta administrativa y estará sujeto a las sanciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo y la normativa aplicable.

SEGUNDO. - ENCOMENDAR, a las dependencias universitarias pertinentes, adopten las acciones



complementarias más convenientes para el cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese. - - - - -

DYBG/MACQ/SG/kibm
CC.

- VRAD/VARC/VRIN
- Facultades y dependencias (5)
- DA y dependencias
- Direcciones Administrativas
- Dir. de Serv. Acad.
- E.P (20)
- Dptos. Acads.
- DTI
- Interesados
- Archivo.