



DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE EN LA UNIVERSIDAD LA SALLE

Aprobado por:

Hno. Renzo Jacobo Meza Rodríguez
Director General de Administración



Versión: 2025-01

Fecha de entrada en vigencia:
06/10/2025

DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE EN LA UNIVERSIDAD LA SALLE

I. OBJETIVO

Establecer lineamientos, procedimientos y responsabilidades que garanticen la adecuada atención preferente a mujeres gestantes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y personas con niños en brazos en la Universidad La Salle, conforme a lo dispuesto en la normativa vigente.

II. ALCANCE

La presente directiva es de cumplimiento obligatorio para todas las unidades académicas, administrativas y de servicios de la Universidad La Salle.

III. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Ley N.º 27408, Ley que establece la atención preferente.
- Ley N.º 28683, Ley que modifica la Ley N.º 27408.
- Ley N.º 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Ley N.º 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor.
- Ley N.º 30220, Ley Universitaria.
- Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N.º 29571.
- Reglamento Nacional de Edificaciones – Norma A.120 “Accesibilidad para Personas con Discapacidad”.

IV. DEFINICIONES

- **Atención Preferente:** Derecho de determinados usuarios a ser atendidos de manera inmediata, sin necesidad de turnos o colas.
- **Usuario preferente:** Persona gestante, adulto mayor (60 años a más), persona con discapacidad o persona con niño/a en brazos (menor de 3 años).
- **Canales de queja accesibles:** Medios de comunicación (correo, libro de reclamaciones físico y virtual) adecuados para presentar reclamos por incumplimiento de este derecho.

V. DISPOSICIONES GENERALES

1. Todas las unidades de atención de la Universidad La Salle deberán brindar atención preferente a los usuarios comprendidos en la presente directiva.
2. El personal está obligado a exonerar de turnos o colas a los usuarios preferentes, atendiéndolos de manera inmediata.
3. Se implementará señalización visible en lugares estratégicos (mesa de partes, caja, biblioteca, servicios académicos, servicios higiénicos, entre otros) con el texto "ATENCIÓN PREFERENCIAL", en formato accesible (letras grandes, contraste de colores, pictogramas y, de ser posible, braille).
4. Se habilitará el correo electrónico institucional **atencionpreferente@ulasalle.edu.pe** exclusivo para la presentación de quejas por incumplimiento, además del libro de reclamaciones físico y virtual.

VI. MECANISMOS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS

Cuando un usuario con derecho a la atención preferente considere haber sido maltratado o no exonerado del turno de espera, podrá presentar una queja mediante:

- Libro de Reclamaciones (físico y virtual).
- Correo electrónico: **atencionpreferente@ulasalle.edu.pe**

VII. RESPONSABILIDADES

- **Dirección General de Administración:** Aprobar y difundir la presente directiva.

Capacitar al personal administrativo y docente en atención preferente y trato inclusivo.

- **Dirección de Bienestar Universitario:** Coordinar y supervisar la implementación de los mecanismos de atención preferente.

Monitorear y evaluar periódicamente la implementación de la directiva y elaborar informes de mejora continua.

- **Oficinas de Atención al Público:** Garantizar la aplicación efectiva de la atención preferente y registrar los casos reportados.

VIII. DISPOSICIONES FINALES

1. El incumplimiento de lo dispuesto en esta directiva será considerado falta administrativa y sujeto a las medidas disciplinarias correspondientes.
2. La Universidad La Salle actualizará esta directiva conforme a la normativa nacional vigente y recomendaciones de INDECOPI y SUNEDU.