



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N° 097-2023-UAI-GG

Chincha Alta, 15 de diciembre del 2023

-1-

Vista: la propuesta presentada por la Dirección de Administración sobre los “Lineamientos para la Atención Preferente en la Universidad Autónoma de Ica”, y;

CONSIDERANDO

Que, por Resolución N°136-2006-CONAFU-P del 29 de mayo de 2006 se autoriza el funcionamiento de la universidad con sede en la ciudad de Chincha, departamento de Ica, para brindar servicios educativos de nivel universitario;

Que, con fecha 09.07.2014 se emite la resolución N°432-2014-CONAFU en la que el Consejo Nacional para la Autorización de Funcionamiento de Universidades – CONAFU, autoriza el cambio de nombre de la Universidad Privada Ada A. Byron por el nombre de “UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA”;

Que, la Universidad Autónoma de Ica ejerce su Autonomía universitaria de conformidad con lo establecido en la Constitución Política del Perú, Artículo 18.- La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica. El Estado garantiza la libertad de cátedra y rechaza la intolerancia. Las universidades son promovidas por entidades privadas o públicas. La ley fija las condiciones para autorizar su funcionamiento. La universidad es la comunidad de profesores, alumnos y graduados. Participan en ella los representantes de los promotores, de acuerdo a ley. Cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes; Ley Universitaria N° 30220 del 09.07.2014 Artículo 8° y demás normativa aplicable. Dicha Autonomía es manifestada en los regímenes normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico;



Que, mediante Sentencia del Tribunal Constitucional N° 397/2022 publicada el 02.01.2023, se confirmó la constitucionalidad de la Ley N° 31520, ley que restablece la autonomía y la institucionalidad de las universidades peruanas en el marco del cuarto párrafo del artículo 18 de la Constitución Política del Perú, lo que como consecuencia ha generado la Modificación de los artículos 1, 12, 15, 17 y 20 de la Ley 30220, Ley Universitaria;

Que, por Resolución del Consejo Directivo N° 045-2020-SUNEDU/CD de fecha 12.06.2020 la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, otorga la licencia institucional a la Universidad Autónoma de Ica S.A.C. para ofrecer el servicio educativo superior universitario adicional a ellos mediante Resolución del Consejo Directivo N° 146-2020-SUNEDU/CD y mediante Resolución del Consejo Directivo N° 051-2022-SUNEDU/CD de fecha 31.05.2022 se aprobaron las Solicitudes de Modificación de Licencia Institucional; asimismo en el marco de la autonomía universitaria se realizaron modificaciones de la oferta académica las cuales se encuentran sistematizadas por la SUNEDU;

Que, la Dirección de Administración ha elevado a la Gerencia General la propuesta de aprobación del documento denominado los “Lineamientos para la Atención Preferente en la Universidad Autónoma de Ica”, el cual incluye la prioridad para mujeres gestantes, niños, adultos mayores y personas con discapacidad;

Que, la Gerencia General habiendo revisado el documento propuesto brinda su conformidad;

Que, en uso de las atribuciones dadas por la Ley Universitaria N°30220, el Estatuto de la Universidad Autónoma de Ica, se:

ACUERDA



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N° 097-2023-UAI-GG

Chincha Alta, 15 de diciembre del 2023

-2-

- Artículo 1°** **APROBAR** los "Lineamientos para la Atención Preferente en la Universidad Autónoma de Ica", cuyo documento forma parte integrante de la presente resolución.
- Artículo 2°** **ENCARGAR** a la Dirección de Administración, áreas académicas y administrativas de la Universidad Autónoma de Ica, la difusión para el cumplimiento de lo aprobado en la presente resolución.
- Artículo 3°** **COMUNICAR** a todas las instancias de la universidad a fin de que sea de conocimiento público.

Comuníquese, publíquese y archívese

Dado en la ciudad de Chincha Alta a los 15 días del mes de diciembre del 2023.




Dr. Hernando Martín Campos Martínez
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA S.A.C.
Gerente General

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	Código: DA-GA-LIN-01
	LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	Versión: 1
		Página 1 de 7

LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA



Elaborado por: Dr. Humberto Gabriel Quispe Peña DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION	Revisado por: Dr. Hernando Martin Campos Martinez RECTOR	Aprobado por: Resolución de Gerencia General N° 097- 2023-UAI-GG de fecha 15.12.2023
--	--	--

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	Código: DA-GA-LIN-01
	LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	Versión: 1
		Página 2 de 7

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE	3
3. BASE LEGAL.....	3
4. RESPONSABLES.....	4
5. DISPOSICIONES GENERALES	4
A. SIGLAS Y DEFINICIONES.....	4
6. DISPOSICIONES ESPECIFICAS.....	4
7. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.....	6
8. CONTROL DE CAMBIOS	7



Elaborado por: Dr. Humberto Gabriel Quispe Peña DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION	Revisado por: Dr. Hernando Martin Campos Martinez RECTOR	Aprobado por: Resolución de Gerencia General N° 097- 2023-UAI-GG de fecha 15.12.2023
--	--	--

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	Código: DA-GA-LIN-01
	LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	Versión: 1
		Página 3 de 7

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y procedimientos que garanticen la atención preferente, accesible y sin discriminación a las personas con discapacidad, gestantes, adultos mayores y otros usuarios que requieran trato prioritario en los servicios de atención al público de la Universidad Autónoma de Ica (UAI), tanto de forma presencial como virtual, en cumplimiento de la normativa nacional y los instrumentos de gestión universitaria vigentes.

2. ALCANCE

Este lineamiento es de cumplimiento obligatorio en todos los locales y unidades de atención de la Universidad Autónoma de Ica, e involucra a todo el personal docente, administrativo, de servicio y seguridad, así como a estudiantes, egresados, postulantes y visitantes que utilicen los canales de atención presencial o virtual.

3. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú, artículos 2, 7, 9 y 16.
- Ley N.º 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo 41.2.
- Ley N.º 29973 – Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Ley N.º 30220 – Ley Universitaria.
- Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS – TUO de la Ley 27444.
- Norma Técnica A.120 del Reglamento Nacional de Edificaciones.
- Ley N.º 27050 – Ley de Promoción de la Accesibilidad para Personas con Discapacidad.
- Decreto Supremo N.º 002-2018-PCM – Reglamento ITSE.
- Estatuto de la Universidad Autónoma de Ica.
- Reglamento General de la Universidad Autónoma de Ica.
- Reglamento de Régimen Disciplinario para Estudiantes.
- Reglamento de Régimen Disciplinario para Docentes.
- Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Elaborado por: Dr. Humberto Gabriel Quispe Peña DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION	Revisado por: Dr. Hernando Martín Campos Martínez RECTOR	Aprobado por: Resolución de Gerencia General N° 097- 2023-UAI-GG de fecha 15.12.2023
--	--	--

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	Código: DA-GA-LIN-01
	LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	Versión: 1
		Página 4 de 7

4. RESPONSABLES

- **Dirección de Administración:** supervisa la implementación y cumplimiento de los presentes lineamientos.
- **Oficina de Atención al Cliente:** identifica, registra y deriva los casos preferenciales.
- **Oficina Central de Trámite Documentario:** garantiza la aplicación de atención prioritaria.
- **Oficina de Gestión del Talento Humano:** capacita al personal y verifica la ejecución.
- **Dirección de Bienestar Universitario:** promueve la inclusión y sensibilización institucional.
- **Defensoría Universitaria:** atiende reclamos o denuncias de trato discriminatorio.
- **Oficina de Infraestructura:** vela por la accesibilidad física en todas las sedes.



5. DISPOSICIONES GENERALES

A. SIGLAS Y DEFINICIONES

- **Atención preferente:** prioridad otorgada a personas con discapacidad, gestantes, adultos mayores o que acompañan a menores.
- **Trato digno:** atención basada en el respeto, empatía y equidad.
- **Accesibilidad:** adecuación física, comunicacional y procedimental para garantizar el acceso y uso de los servicios universitarios.
- **Responsabilidad social universitaria:** compromiso institucional de respeto, inclusión y equidad en los servicios prestados.

6. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

6.1. Atención Preferente

- Se brindará prioridad, evitando esperas prolongadas y sin exigir requisitos adicionales.
- Si concurren varias personas preferentes, se respetará el orden de llegada.
- Si ya se atiende a otro usuario, el nuevo deberá esperar a que la atención concluya, garantizando orden y equidad.
- Las áreas deberán contar con sillas preferenciales señalizadas y registro de atención preferente.

Elaborado por: Dr. Humberto Gabriel Quispe Peña DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION	Revisado por: Dr. Hernando Martín Campos Martínez RECTOR	Aprobado por: Resolución de Gerencia General N° 097-2023-UAI-GG de fecha 15.12.2023
--	--	---

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	Código: DA-GA-LIN-01
	LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	Versión: 1
		Página 5 de 7

6.2. Accesibilidad Física

- Los ambientes deben garantizar accesos sin obstáculos, rampas, pasamanos y mobiliario adecuado.
- Las sedes deberán mantener señalética visible y en buen estado.

6.3. Accesibilidad Comunicacional

- El personal deberá emplear lenguaje claro, sencillo y empático.
- Cuando el usuario requiera orientación, la persona encargada de la atención explicará detalladamente el procedimiento, brindando soporte directo hasta la culminación del trámite o consulta.
- Se permitirá la presencia de acompañantes o asistentes cuando sea necesario.

6.4. Proceso de Atención Preferente

a) Ingreso y Recepción:

- El usuario será atendido inicialmente en el Área de Atención al Cliente.
- Se verificará el DNI para determinar edad (en caso de adultos mayores).
- Se identificará por observación o manifestación directa si aplica otra condición preferencial (embarazo, discapacidad, acompañamiento de menores, etc.).

b) Verificación y Registro:

- El personal registrará nombre, DNI, condición preferente y motivo de atención.
- No se exigirá documentación adicional.

c) Orientación y Derivación:

- Se emitirá un Formato de Atención y servicio al usuario, marcando, además del área visitante, la casilla de “Atención Preferencial”. Así mismo, un personal de la Oficina de Atención al cliente acompañará al usuario al área correspondiente. En los casos en que esto no sea factible, y la persona preferente no pueda movilizarse sin dificultades, la responsable de atención comunicará a la oficina a derivar para que la atención se realice en la Oficina de Atención al cliente.

Elaborado por: Dr. Humberto Gabriel Quispe Peña DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION	Revisado por: Dr. Hernando Martin Campos Martinez RECTOR	Aprobado por: Resolución de Gerencia General N° 097- 2023-UAI-GG de fecha 15.12.2023
--	--	--

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	Código: DA-GA-LIN-01
	LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	Versión: 1
		Página 6 de 7

d) Atención en el Área de Destino:

- El personal deberá priorizar la atención y garantizar un trato digno y accesible.
- En caso de espera, se informará al usuario el tiempo estimado.

e) Cierre y Seguimiento:

- El usuario podrá solicitar copia del formato de atención.
- Los registros se consolidarán semestralmente para control y evaluación institucional.
- Las observaciones o quejas serán canalizadas por la Dirección de Administración.

7. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- Para asegurar el cumplimiento efectivo del presente lineamiento, la Oficina de Gestión del Talento Humano programará de forma anual capacitaciones dirigidas a todo el personal administrativo y de atención al público, orientadas al desarrollo de habilidades de comunicación inclusiva, atención empática y aplicación de protocolos preferenciales.
- La Dirección de Administración, juntamente con la Dirección de Bienestar Universitario, supervisará periódicamente la implementación de las condiciones físicas, comunicacionales y procedimentales descritas, verificando la correcta aplicación de la prioridad de atención en todos los locales.
- Asimismo, la universidad garantizará la difusión permanente del presente lineamiento, a través de los medios de comunicación interna, de manera que tanto el personal como los usuarios conozcan sus alcances y derechos.
- El incumplimiento de las disposiciones establecidas en este documento será considerado una falta administrativa o disciplinaria, y será sancionado conforme a los Reglamentos de Régimen Disciplinario o el que haga sus veces.

Elaborado por: Dr. Humberto Gabriel Quispe Peña DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION	Revisado por: Dr. Hernando Martin Campos Martinez RECTOR	Aprobado por: Resolución de Gerencia General N° 097- 2023-UAI-GG de fecha 15.12.2023
--	--	--

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	Código: DA-GA-LIN-01
	LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	Versión: 1
		Página 7 de 7

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN/REVISIÓN N°	SECCIÓN MODIFICADO	CAMBIO REALIZADO	RESPONSABLE DEL CAMBIO	FECHA



Elaborado por: Dr. Humberto Gabriel Quispe Peña DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION	Revisado por: Dr. Hernando Martin Campos Martinez RECTOR	Aprobado por: Resolución de Gerencia General N° 097- 2023-UAI-GG de fecha 15.12.2023
--	--	--