



ÍNDICE

DIRECTIVA DE ATENCIÓN PREFERENTE DE USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

1. OBJETIVO.....	2
2. FINALIDAD.....	2
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN	2
4. APROBACIÓN, VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN	2
5. DE LA RESPONSABILIDAD.....	2
6. BASE LEGAL	3
7. CONSIDERACIONES GENERALES	3
8. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	3
9. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.....	5
10. DISPOSICIONES FINALES	5
ANEXO 01	6



DIRECTIVA N° 014-2025-UPT/VRAC
DIRECTIVA DE ATENCIÓN PREFERENTE DE USUARIOS DE LA
UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

1. OBJETIVO

Establecer las normas, procedimientos y mecanismos internos obligatorios para garantizar la atención preferente, prioritaria y sin espera a los beneficiarios de las leyes N°29571, N°28683, N°27408 y N°29973 que requieran servicios en las instalaciones o sistemas de atención de la Universidad Privada de Tacna.

2. FINALIDAD

Asegurar el cumplimiento de la normativa, procedimientos y mecanismos internos de las obligaciones de trato preferente vigentes para fomentar una cultura de servicio inclusiva en la Universidad Privada de Tacna.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Directiva es de aplicación obligatoria para:

- Todas las autoridades, docentes, personal académico, administrativo y de servicio que laboren en la Universidad Privada de Tacna.
- Facultades, Escuela de Postgrado y oficinas y/o áreas que prestan servicios o brindan atención al público.
- Todas las relaciones de consumo en el ámbito de los servicios educativos y conexos que ofrezca la Universidad Privada de Tacna.

4. APROBACIÓN, VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

La presente Directiva es aprobada por el Consejo Universitario entrará en vigencia a partir de su aprobación, las actualizaciones y/o modificaciones estarán a cargo de la Dirección general de la Administración.

5. DE LA RESPONSABILIDAD

El cumplimiento de la presente Directiva es responsabilidad de:

- Rectorado
- Vice Rectorado Académico
- Facultades
- Escuela de Postgrado
- Secretarías Académicas Administrativas
- Secretaría General
- Dirección General de Administración
- Oficina de Asesoría Jurídica y Legal
- Área de Infraestructura y Mantenimiento
- Oficina de Control Interno
- Oficina de Tecnologías de la Información.



- Oficina de Biblioteca y Servicios Académicos.

6. BASE LEGAL

- Estatuto de la Universidad Privada de Tacna.
- Reglamento general de la Universidad Privada de Tacna.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, Título IV, Capítulo III (Productos o servicios educativos) y Artículo 41 (Trato preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad).
- Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente.
- Ley N° 28683, Ley que modifica la Ley N° 27408, Artículo 2 (obligaciones de entidades públicas y privadas de uso público).
- Ley N° 29973, Ley General de las Personas con Discapacidad.
- Pautas éticas orientadas para un buen gobierno de la Universidad Privada de Tacna.

7. CONSIDERACIONES GENERALES

- 7.1 Definición de beneficiarios: La Universidad Privada de Tacna otorgará trato preferente obligatorio a: gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad.
- 7.2 Principio rector: La Universidad Privada de Tacna está en la obligación de garantizar la atención preferente de estos beneficiarios en todos los sistemas de atención con que cuente.
- 7.3 Prohibición de discriminación: El trato diferente u otorgamiento de atención preferente debe obedecer a causas objetivas y razonables (condición de vulnerabilidad), y no se podrá discriminar por otros motivos.
- 7.4 No invalidez: La inasistencia de los representantes estudiantiles no invalida la instalación ni el funcionamiento de los órganos de gobierno. Aplica a la participación estudiantil en general.

8. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

8.1 De la Consignación del derecho de trato preferente y señalización (Art. 41.2.a L. 29571).

El Área de Infraestructura y Mantenimiento garantizará que en todos los espacios destinados a la atención al público se consigne en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles el derecho a la atención preferente.

Además, se debe consignar en un lugar visible el texto de la Ley N° 28683, conforme al requerimiento legal.



Se deberá asignar la ubicación de los avisos en los puntos de servicio directo (Caja/tesorería, admisión, secretarías de facultades, entre otros).

8.2 De la Exoneración de turnos (Art. 41.2.c L. 29571 y Art. 2.5 L. 28683).

La Dirección General de Administración supervisará que las unidades académicas y oficinas y/o áreas administrativas exoneren de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los beneficiarios de la presente directiva.

Se implementará un Protocolo de Atención Preferente (Anexo 1), que instruya al personal académico/administrativo sobre la identificación inmediata y atención prioritaria, eliminando la necesidad de espera del usuario.

8.3 De la Adecuación de la infraestructura (Art. 41.2.b L. 29571 y Art. 2.3 L. 28683).

El Área de Infraestructura y Mantenimiento es responsable de la planificación, ejecución y seguimiento de la adecuación de las instalaciones que corresponda, implementando medidas que garanticen el acceso y seguridad de los beneficiarios, conforme a la Ley N° 29973 (Ley General de las Personas con Discapacidad) y el Estatuto de la Universidad Privada de Tacna.

8.4 Del Mecanismo de quejas y sanciones (Art. 41.2.d L. 29571 y Art. 2.6 L. 28683).

La Dirección General de Administración diseñará, implementará y controlará los mecanismos de presentación de quejas específico y diferenciado para denunciar el incumplimiento del trato preferente.

Dichos canales se incluirán de forma complementaria al libro de reclamaciones, buzones de quejas específicos o correos electrónicos dedicados claramente diferenciados de los buzones de sugerencias.

El Área de Gestión del Potencial Humano deberá llevar un registro de control de las sanciones impuestas al personal por incumplimiento de esta obligación.

La Dirección General de Administración (DIGA), se encargará de comunicar el registro de sanciones a la municipalidad correspondiente, según lo exige la Ley N° 28683.

8.5 De la Capacitación y difusión al personal (Art. 2.4 L. 28683).

El Área de Gestión del Potencial Humano es responsable de la capacitación obligatoria de los responsables del personal académico y administrativo de atención al público sobre el contenido de la presente directiva y el protocolo de atención preferente (Anexo 1).

El Área de Gestión del Potencial Humano deberá remitir las evidencias que acrediten el traslado o difusión de esta directiva y su protocolo a través de mecanismos documentados (cargos de recepción, correos electrónicos, materiales de capacitación).



El Vicerrectorado Académico se encargará de la difusión a través del sistema de trámite documentario a las unidades académicas y oficina y/o áreas administrativas; además Secretaría General (SEGE) y la oficina de Tecnologías de la Información (TEIN) publicarán en las plataformas instituciones y portal de transparencia.

9. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 9.1 Las Facultades y la Escuela de Postgrado a través de las Secretarías Académico Administrativas serán responsables de la correcta aplicación operativa de la presente directiva y protocolos en coordinación con la DIGA.
- 9.2 Se considera una infracción grave el incumplimiento de la obligación de exonerar de turnos o de implementar los mecanismos de queja específicos, sin perjuicio de las sanciones que correspondan en sede administrativa (INDECOPI) o interna (Tribunal de honor que corresponda).

10. DISPOSICIONES FINALES

- Primera.** Las autoridades de la Universidad, incluyendo el Rector y los Vicerrectores, están obligados a cumplir y hacer cumplir la presente Directiva y protocolos.
- Segunda.** Cualquier situación no contemplada en la presente directiva será resuelta por la Dirección General de Administración.

Tacna, octubre de 2025

VICE RECTORADO ACADÉMICO



ANEXO 01 PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN PREFERENTE DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

1. DIRECTRICES INSTITUCIONALES GENERALES Y CÓDIGO DEL CONSUMIDOR

A. Trato Digno y no discriminación (Art. 38 y 39, Ley N.º 29571).

- **Prohibición de Discriminación:** Se prohíbe cualquier trato discriminatorio por origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o cualquier otra índole. La atención preferente es una medida de acción positiva para contrarrestar barreras.
- **Trato respetuoso:** El personal debe abstenerse de realizar cualquier acto que pueda menoscabar la dignidad del usuario, incluyendo el trato condescendiente, la burla o la exposición innecesaria de la condición del usuario.
- **Información clara:** Toda la información sobre trámites, costos y plazos debe ser brindada de forma clara, verás y de fácil comprensión, especialmente para adultos mayores o personas con discapacidad en la prioridad y reducción de tiempos
- **Atención inmediata o siguiente turno:** La persona preferente debe ser atendida de forma prioritaria, sin necesidad de esperar la fila regular.
- **Ventana preferencial:** Las dependencias con alta afluencia (Tesorería, cobranzas, biblioteca entre otras) deben señalar y, de ser posible, destinar una persona para la atención prioritaria.
- **Prioridad multietapa:** Si el trámite involucra varias áreas de la UPT, el personal de la primera área, oficina o dependencia debe gestionar y notificar a la siguiente área, oficina o dependencia sobre la llegada del usuario preferente para mantener la prioridad en todo el flujo.

B. Accesibilidad e Infraestructura

- **Principio de Accesibilidad:** La UPT garantizará que sus instalaciones y servicios no impongan barreras arquitectónicas o comunicacionales. Si la atención no puede darse en el primer piso, el personal de la universidad está obligado a descender para realizar el trámite en una zona accesible.
- **Ayudas Técnicas:** El personal deberá facilitar el uso de sillas de ruedas, rampas o cualquier otra ayuda técnica disponible en la universidad.



2. PROCEDIMIENTOS CLAVE POR DEPENDENCIA

Dependencia	Acciones Específicas Requeridas
Tesorería / Cobranzas	Designar a una persona para la atención preferencial cuando así se requiera. Si el pago en línea es complejo se brindará asistencia guiada del uso de la plataforma virtual institucional.
Facultades/ ESPG y dependencias	Designar a una persona para la atención preferencial cuando así se requiera. Aceptar trámites realizados por un tercero (familiar o apoderado) mediante carta poder simple o medios de identificación claros, si la presencia del titular genera un esfuerzo desmedido aplicable a personas con discapacidad y adultos mayores.
Biblioteca	Designar a una persona para brindar asistencia técnica guiada del uso del material bibliográfico, cuando así se requiera. Acompañamiento a estanterías de libros o módulos de lectura.
Dirección General de Administración	Control y registro permanente en el libro de reclamaciones. En todos los campus de la Universidad se exhibirán de forma física el “Libro de reclamaciones” y en digital a través del QR. Además, el libro de reclamaciones digital será visible en la pagina oficial de la universidad.
Dirección General de Administración	Control y verificación permanente del buzón de quejas o reclamos ingresados a través de la página oficial de la universidad donde se publicará el correo electrónico.



3. GESTIÓN DE INCUMPLIMIENTO Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Obligación de contar con libro de reclamaciones

Cualquier queja relacionada con el incumplimiento de la atención preferente debe ser registrada y tratada como una vulneración a un derecho del consumidor (trato digno y equitativo).

Sanciones Internas

El incumplimiento reiterado de este protocolo por parte del personal de la UPT será considerado una falta grave, sujeta a las sanciones establecidas en la normativa institucional.

Monitoreo Institucional

El área de Gestión de potencial humano monitoreará el cumplimiento a través de encuestas de satisfacción anónimas, prestando especial atención a la experiencia de la población preferente.