



REGLAMENTO DE DEFENSORIA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD MARIA AUXILIADORA

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º.- El presente Reglamento regula la naturaleza, organización y funcionamiento de la Defensoría Universitaria del Estudiante de la Universidad María Auxiliadora en concordancia con la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto de la Universidad María Auxiliadora y Reglamento General de Estudios.

Artículo 2º.- La Oficina de Defensoría Universitaria (DU) es la instancia encargada de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria de la Universidad María Auxiliadora y vela por el mantenimiento del principio de autoridad responsable. Es competente para conocer las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria, vinculada con la infracción de derechos individuales gestionando solicitudes de: Quejas, Reclamaciones, Información (Consultas) y Sugerencias, entendiéndose dichas solicitudes de la siguiente forma:

- **Quejas:** Se gestionan cuando el interesado quiere alertar de una supuesta mala atención o un mal funcionamiento de un órgano o personal universitario con objeto de solventar el problema en el futuro. En dichos casos la Oficina de Defensoría Universitaria derivará la queja a la instancia correspondiente a fin de que se tomen las medidas correctivas correspondientes.
- **Reclamaciones:** Se gestionan cuando el interesado considera que un hecho o una decisión adoptada por un órgano o personal universitario perjudica sus derechos. Las reclamaciones persiguen modificar las decisiones ya adoptadas por los órganos de gobierno, autoridad académica o servicios universitarios en relación con un problema concreto e individual. Estas reclamaciones llegan a la Defensoría Universitaria una vez que se han agotado todas las vías disponibles para obtener una solución.
- **Consultas:** La Oficina de defensoría universitaria dedica gran parte de su actividad a resolver las dudas y falta de información de estudiantes y profesores relacionadas con aspectos normativos y administrativos de la universidad. Puede responder a estas consultas y orientar en el modo de enfocar el problema o derivar al interesado a la instancia o persona adecuada para aclararla.
- **Sugerencias:** Todo miembro de la comunidad universitaria que tenga alguna sugerencia a nivel académico, funcional e institucional pueden sugerir cambios o modificaciones, en dichos casos la Oficina de Defensoría Universitaria derivará las sugerencias a la instancia correspondiente para su evaluación.

Artículo 3º.- No forma parte de la competencia de la Defensoría Universitaria:

- Las denuncias vinculadas con derechos de carácter colectivo,
- Los derechos laborales,
- Las medidas disciplinarias,
- Las evaluaciones académicas de docentes y estudiantes y
- Las violaciones que puedan impugnarse por otras vías de acuerdo a la normativa interna de la Universidad.

Cualquier denuncia o solicitud al respecto será declarada improcedente.

Artículo 4º.- La Comunidad Universitaria está conformada por:

- **Docentes:** Docentes titulares, investigadores, autoridades académicas.
- **Estudiantes:** Personas que registran matrícula académica en el ciclo vigente en el que ocurrieron los hechos.
- **Personal No Docente (Administrativos):** El personal no docente presta sus servicios de acuerdo a los principios y fines de la universidad. El personal no docente o administrativo está integrado por: funcionarios, empleados y obreros; y están sujetos al régimen laboral privado.
- **Colaboradores:** Personas externas que ayudan a proyectos aprobados por la Universidad María Auxiliadora.
- **Graduados:** Son graduados quienes han culminado sus estudios en la Universidad y reciben el grado académico correspondiente, luego de cumplido los requisitos académicos exigibles.



ESTATUTO PERSONAL Y PRERROGATIVAS DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Artículo 5º.- La Oficina de Defensoría Universitaria tiene independencia funcional. Para efectos administrativos la Oficina de Defensoría Universitaria dependerá directamente del Rectorado. Asimismo se rige por los siguientes principios:

- **PRINCIPIO DE IMPARCIALIDAD.-** El defensor universitario es elegido como una persona imparcial la cual no está sometida a mandato imperativo alguno. Estará a disposición de todos los miembros de la comunidad universitaria que soliciten su actuación y tendrá en consideración los intereses legítimos de las partes involucradas en el conflicto sin actuar como abogado de persona alguna ni de la institución universitaria.
- **PRINCIPIO DE INDEPENDENCIA Y AUTONOMIA.-** El defensor universitario no recibirá instrucciones de ninguna autoridad académica u órgano de gobierno en cuanto a los procedimientos a su cargo.
- **PRINCIPIO DE GRATUIDAD.-** La intervención de la Oficina de Defensoría Universitaria en cualquiera de sus procedimientos no tendrá costo alguno para el solicitante.
- **PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD.-** Todas las comunicaciones dirigidas a la Oficina de Defensoría Universitaria serán consideradas en principio, confidenciales, para lo cual se guardara en reserva la información personal de los recurrentes, en cada uno de los procedimientos establecidos en el presente reglamento. El defensor universitario velará para que en la memoria o informe anual y las estadísticas presentadas se preserven la confidencialidad y se impida la identificación de las personas recurrentes.
- **PRINCIPIO DE VERDAD MATERIAL.-** En el procedimiento, la Oficina de Defensoría Universitaria deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la Ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los recurrentes o hayan acordado eximirse de ellas.
- **PRINCIPIO DE ORDEN JURÍDICO UNIVERSITARIO.-** Su naturaleza se encuentra vinculada con el respeto al orden jurídico, de manera que exigirá que cada autoridad cumpla adecuadamente con el mandato que le fue conferido por la normatividad y la Legislación Universitaria.
- **PRINCIPIO DE SUPLETORIEDAD.-** La Oficina de Defensoría Universitaria tendrá como acción de carácter inmediato los principios del procedimiento administrativo previstos en la Ley 27444, debiendo interpretar las normas administrativas de forma que mejor atienda al fin público al cual se dirigen preservando razonablemente los derechos de los administrados.

Artículo 6º.- El régimen de dedicación y retributivo del Defensor Universitario se ajustará a las condiciones que le permitan el ejercicio adecuado y efectivo de su cargo. Tal régimen será establecido por la Universidad según sus normas.

Artículo 7º.- Todos los órganos, autoridades y personal de la Universidad prestarán la colaboración debida al Defensor Universitario. La Universidad pondrá a su disposición, la información que se le solicita. Asimismo facilitará su acceso a las dependencias que en el ejercicio de sus funciones y dentro del marco de la legalidad vigente en caso fuese necesario.

Artículo 8º.- Cuando el Defensor Universitario o el delegado que designe, requieran audiencia de las autoridades universitarias o de cualquier funcionario, para tratar asuntos de la Defensoría cuyo carácter sea urgente, se les atenderá a más tardar en el segundo día hábil posterior a la solicitud de audiencia.

Artículo 9º.- Toda solicitud de la Oficina de Defensoría Universitaria, deberá ser contestada en un plazo máximo de ocho días hábiles. Toda aclaración o adición solicitada por la Oficina de Defensoría Universitaria en relación con la respuesta recibida deberá hacerse dentro de un plazo de cinco días hábiles. En ambos casos la contestación se hará por los medios de comunicación más expeditos



disponibles tales como carta, correo electrónico, o cualquier otro medio escrito que permita su fehaciente corroboración.

Artículo 10º.- Para efectos de la responsabilidad universitaria la Defensoría Universitaria denunciará ante el Rectorado la desatención a las recomendaciones o peticiones, fundadas en derecho, del funcionario universitario considerado como responsable de los derechos afectados.

Artículo 11º.- El Jefe de la Oficina de Defensoría Universitaria dará seguimiento a las denuncias de acoso sexual en perjuicio de cualquier estudiante, docente o no docente que se hagan ante cualquier instancia de la Universidad María Auxiliadora, la que dará información inmediata y confidencial a la Defensoría sobre la interposición de las denuncias que reciba.

En caso de denuncias que se hagan directamente ante la Defensoría, ésta podrá levantar el acta correspondiente y trasladará el expediente a la Oficina de Recursos Humanos.

ORGANIZACIÓN DE LA OFICINA DE DEFENSORIA UNIVERSITARIA

Artículo 12º.- La Oficina de Defensoría Universitaria estará conformada en su módulo básico por su titular (Defensor Universitario) y un personal administrativo. Asimismo si el Defensor Universitario por la carga del trabajo ve por conveniente solicitar el personal administrativo que requiera para el adecuado funcionamiento de la Oficina. Asimismo, cuenta con acceso directo al Asesor Legal de la universidad para realizar las consultas pertinentes.

Artículo 13º.- Todos los integrantes de la Oficina de Defensoría Universitaria, están obligados a guardar reserva respecto de los asuntos que se tramiten en la mencionada Oficina. El Defensor Universitario establecerá los procedimientos que garanticen la debida reserva y confidencialidad de la información con origen y destino en la Oficina de Defensoría Universitaria.

ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS

Artículo 14º.- Son atribuciones de la Oficina de Defensoría Universitaria:

1. Proteger a los estudiantes de la Universidad María Auxiliadora de aquellas acciones u omisiones que afecten sus derechos y que provengan de unidades administrativas o académicas, de sus funcionarios o de la Universidad.
2. Velar porque las relaciones de las unidades administrativas y académicas y de los funcionarios con los estudiantes, se den en el marco de la moral, la justicia, la ética y el ordenamiento jurídico.
3. Velar por la eficacia y eficiencia de los servicios que la Universidad brinda a los estudiantes y propiciar un marco de respeto mutuo, colaboración y cordialidad entre los estudiantes y los funcionarios de la Universidad.
4. Velar por el cumplimiento de las normas vigentes en procesos disciplinarios y académicos en que se discutan o analicen derechos o intereses de los estudiantes.
5. Recibir sugerencias y denuncias sobre actuaciones u omisiones que afecten los derechos de los estudiantes y canalizarlas a la instancia respectiva, o realizar la investigación correspondiente.
6. Promover proyectos y actividades formativas y de divulgación en materia de derechos y deberes de los estudiantes de la Universidad.
7. Promover una cultura institucional de respeto entre todos los miembros de la comunidad universitaria.
8. Organizar y dirigir las labores de la Defensoría Universitaria.
9. La Oficina de Defensoría Universitaria no está facultada para actuar de oficio ni atenderá solicitudes anónimas.
10. Las demás que sean indispensables o complementarias para realizar eficientemente los fines de la Defensoría Universitaria.



Artículo 15.- Competencias de la Oficina de Defensoría Universitaria

1. El Defensor Universitario podrá iniciar a instancia de interesado, la investigación conducente al esclarecimiento de reclamaciones referidos a servicios y prestaciones universitarias, actuaciones administrativas y del ejercicio de las funciones docentes o quejas referidos a una supuesta mala atención o un mal funcionamiento de un órgano o personal universitario.
2. Admitir o rechazar las reclamaciones, quejas o denuncias, de acuerdo con las reglas de competencia de la Defensoría Universitaria y, en su caso, orientar al recurrente sobre la vía procedente.
3. Tendrá competencias en materia de tramitación de iniciativas, individuales, relacionadas con la racionalización de trámites administrativos y con la mejora de la calidad y eficiencia de los servicios que afecten a los estudiantes.
4. Tendrá competencias en materia de quejas y reclamaciones de los estudiantes, para promover la investigación y el esclarecimiento de las actuaciones administrativas relacionadas con anomalías en el funcionamiento de los servicios, omisiones, molestias innecesarias o tratos inadecuados por parte de las autoridades académicas o del personal; trato discriminatorio desde los servicios docentes o administrativos; retrasos injustificados, negligencias o actuaciones que por vía de hecho se produzcan por parte de las autoridades académicas o del personal.
5. Tramitación de las quejas presentadas por los Estudiantes de la Universidad en general.

DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 16º.- La intervención de la Oficina de Defensoría Universitaria se solicitará sin costo alguno.

Artículo 17º.- Las reclamaciones, quejas o denuncias, deberán presentarse por escrito, bien sea en las formas que para el efecto proporcione la Oficina de la Defensoría Universitaria o mediante escrito que presente el interesado, que deberán contener los siguientes datos:

- Nombre completo;
- Número del Código de Matrícula;
- Facultad (Pregrado) o Escuela (Posgrado) donde estudia;
- Domicilio para recibir notificaciones, número telefónico y/o celular además de su correo electrónico;
- Descripción sucinta de los actos que considera que violan sus derechos;
- Derechos que estime afectados y petición concreta al defensor universitario;
- Copias de los documentos que se relacionen con o que prueben los actos violatorios;
- Los demás datos que se consideran importantes de aportar a la Oficina de Defensoría Universitaria y Firma

Artículo 18.- La Oficina de Defensoría Universitaria registrará las reclamaciones, quejas o denuncias que se le formulen y acusará recibo de ellas. Estudiará la admisibilidad de éstas y, en caso de que no corresponda al quehacer de la Defensoría lo informará al Estudiante y orientará o asesorará al estudiante sobre las vías para reclamar sus derechos, cuando ello sea procedente

La Oficina de Defensoría Universitaria elaborará el procedimiento de admisibilidad de las quejas, reclamaciones o denuncias que le sean presentadas.

Artículo 19.- Las solicitudes se registrarán con un número de expediente progresivo y en orden cronológico en un libro foliado que al efecto se lleve con el carácter de general. La Defensoría podrá también registrar las reclamaciones en libros especiales, por dependencia, facultad, escuela, etc., según lo considere conveniente.

Artículo 20.- Con el escrito de reclamación, queja o denuncia la Oficina de Defensoría Universitaria formará un expediente con el mismo número de registro y, en su caso, procederá a su admisión, desestimación o rechazo. En los dos últimos supuestos se informará al recurrente por escrito sobre las razones para desestimar o rechazar su reclamo, queja o denuncia, asentando así en el libro de registro y archivando definitivamente el expediente.

Cuando no proceda la reclamación, queja o denuncia ante la Defensoría Universitaria, ésta orientará al interesado para que pueda acudir a la vía procedente, dejando sentado por escrito el precedente con la firma del recurrente.



Artículo 21.- La Oficina de Defensoría Universitaria, tanto para determinar su competencia, como para dictar sus conclusiones y recomendaciones, tendrá la mayor libertad de solicitar los elementos de prueba que considere necesarios y que resulten relacionados con el caso concreto tanto del recurrente y del funcionario supuestamente responsable, como de aquellas otras dependencias o funcionarios que de alguna manera resulten relacionadas al caso, pudiendo establecer los términos y plazos para que se aporten los citados elementos.

Al formular la solicitud a que se refiere el párrafo anterior la Oficina de Defensoría Universitaria anexará una copia de la reclamación, queja o denuncia presentada por el interesado, a fin de que el funcionario supuestamente responsable y los demás funcionarios y dependencias requeridos a proporcionar información estén en conocimiento de la acusación y en posibilidad de aportar los elementos necesarios, en el tiempo señalado para tal efecto.

Artículo 22.- De ser admitida la reclamación, queja o denuncia por el Defensor Universitario se procederá como sigue:

1. Se notificará por escrito al funcionario o dependencia considerados como responsables de alguna violación de la interposición del recurso, acompañando los documentos respectivos, con la finalidad que haga su descargo.
2. A fin de llegar a una solución inmediata, el Defensor Universitario podrá promover el contacto personal entre el funcionario supuestamente considerado responsable y el contrariado y/o el Defensor Universitario, proponiendo alternativas que permitan reparar la violación planteada.
3. En el caso de que se llegue a una solución inmediata, el Defensor Universitario procederá a levantar un acta con los acuerdos a los que han llegado el contrariado y el responsable que originó el reclamo la queja o la denuncia, la cual será firmada por ambos y por el Defensor Universitario.
4. En caso de no llegar a la solución inmediata se concederá un plazo razonable, que no será menor de 5 ni mayor de 15 días hábiles, al funcionario, profesor o dependencia considerada responsable, para que exprese por escrito su descargo sobre el reclamo, la queja o denuncia, anexando los elementos de prueba que considere conveniente.

Artículo 23.- Recibida la información a que hace mención el artículo anterior, la Defensoría Universitaria, la integrará al expediente respectivo y procederá al estudio de los documentos y del derecho supuestamente violado, valorando libremente las pruebas.

Artículo 24.- De no ser posible una solución inmediata o en caso de no ser suficientes los elementos de prueba, la Defensoría Universitaria podrá solicitar del contrariado y del funcionario o dependencia considerados responsables, nuevos datos e informes, y podrá agregarse cualquier otro elemento de prueba que estime conveniente.

Las pruebas e informes sólo podrán admitirse hasta antes de que la Defensoría Universitaria formule su conclusión y recomendación.

Artículo 25.- Los funcionarios o dependencias relacionados con las reclamaciones, quejas o denuncias están obligados a permitir el acceso al personal de la Defensoría Universitaria a los expedientes y la documentación que requiera, salvo que la misma se considere confidencial o reservada, debiendo justificar estos dos últimos casos ante la Defensoría Universitaria.

Artículo 26.- Una vez que la Oficina de Defensoría Universitaria considere contar con los elementos suficientes, y analizando con la normatividad aplicable, formulará por escrito las conclusiones y recomendación motivada y fundada y la notificará al funcionario o dependencia, al contrariado y al Despacho Rectoral.

Artículo 27.- Si la dependencia o funcionario responsable o el contrariado no estuvieren conformes en la recomendación formulada por la Defensoría Universitaria, deberán ponerlo del conocimiento de este órgano, dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha de notificación de aquella, documento que será remitido al Despacho Rectoral, para que tenga un elemento más de juicio para ver si es de aplicación o no las recomendaciones formuladas por la Oficina de Defensoría Universitaria.



Artículo 28.- Las recomendaciones de la Oficina de Defensoría Universitaria, podrán incluir sugerencias sobre aspectos como los siguientes:

- a) La incoación de expedientes disciplinarios si se derivan responsabilidades del personal.
- b) La modificación de los criterios utilizados en la producción de los actos que motivan las quejas.
- c) La propuesta de cambios de las normas legales que fundamentan las actuaciones administrativas denunciadas, sugiriendo medidas correctoras.

Artículo 29.- En toda actuación, la Oficina de Defensoría Universitaria procederá con absoluta discreción y prudencia, a fin de salvaguardar la integridad moral del contrariado, de la Universidad y de sus funcionarios.

Artículo 30.- Las quejas o reclamaciones presentadas contra el personal que labora en la Oficina de la Defensoría Universitaria que no sea el titular serán resueltas, conforme a derecho, por el titular de la misma.

Artículo 31.- Las quejas o reclamaciones presentadas contra el Titular de la Oficina de Defensoría Universitaria, el Vice Rector o el Rector de la Universidad, será puesta en conocimiento del Consejo Universitario para que asuman la competencia sobre dicha queja.

Artículo 32.- Salvo disposición expresa, todos los plazos a que se refiere el presente Reglamento computarán por días hábiles, contándose a partir del día siguiente a aquél en que se reciba la notificación correspondiente.

Artículo 33.- La Oficina de Defensoría Universitaria podrá, justificar, y equitativamente, ampliar cualquier plazo establecido en este Reglamento, así como los que no estén previstos.

DE LAS CONSULTAS Y SUGERENCIAS

Artículo 34.- Cualquier estudiante, docente o miembro de la comunidad universitaria que tenga algún problema y no sepa cómo solucionarlo, puede realizar una consulta, por correo electrónico, o personándose directamente a la Oficina de la Defensoría Universitaria. Con ocasión de la consulta el Defensor Universitario podrá informar al interesado sobre las diferentes vías que considere oportunas para hacer valer sus derechos e intereses legítimos, caso de que a su entender hubiera alguna, y sin perjuicio de que el interesado utilice las que considere pertinentes

Artículo 35.- Todo miembro de la comunidad universitaria que tenga alguna sugerencia a nivel académico, funcional e institucional puede realizarse, por correo electrónico, o personándose directamente a la Oficina de la Defensoría Universitaria.

DE LOS INFORMES Y RECOMENDACIONES

Artículo 36.- La Defensoría Universitaria en los tres primeros meses del siguiente año calendario, presentará al Consejo Universitario y al Rector el informe de las labores realizadas el año anterior, mismo que será de carácter general, impersonal y público.

Artículo 37.- Los informes anuales indicarán las reclamaciones, quejas o denuncias que haya recibido, así como los datos estadísticos sobre las que fueron rechazadas, desestimadas y admitidas y los resultados obtenidos de estas últimas.

Artículo 38.- La Oficina de Defensoría Universitaria podrá formular recomendaciones que considere convenientes para perfeccionar aspectos de la Legislación Universitaria, así como de los procedimientos establecidos en la Universidad, y que permitan, de acuerdo a su experiencia, disminuir o evitar conflictos individuales de los estudiantes y miembros del personal académico.

INICIATIVAS

Artículo 39.- Todo informe de la Oficina de Defensoría Universitaria promoviendo iniciativas para el mejor funcionamiento de la administración y servicios universitarios, se remitirá al Despacho Rectoral y deberá expresar la idea o sugerencia planteada, sus beneficios o ventajas estimados, así como, potestativamente, una propuesta de implantación. Para el planteamiento de su iniciativa podrá recabar Informe de los órganos y servicios a los que pueda afectar, quienes deberán evacuarlo en plazo no



superior a 15 días hábiles.

Artículo 40.- La Oficina de Defensoría Universitaria rendirá informes especiales al Rector o al Consejo Universitario cuando se lo pida, o por la importancia de los asuntos, estos lo requieran.

Cuando el Defensor Universitario rinda los informes sobre las actividades realizadas por su oficina al Rector, según la periodicidad que éste señale, serán de carácter privado, salvo que el Rector determine hacerlos públicos.

Artículo 41.- La Oficina de Defensoría Universitaria podrá utilizar los medios de comunicación con que cuente la Universidad a fin de poder informar a la comunidad universitaria sobre sus funciones de vigilancia y protección de los derechos de los Estudiantes y la forma de hacer llegar de la manera más rápida a la Oficina de Defensoría Universitaria sus quejas, reclamaciones, consultas y sugerencias, para el trámite respectivo.

Artículo 42.- Cuando la queja o reclamaciones se sustenten en la insuficiencia de la normativa institucional o así se deduzca de la investigación, la Defensoría Universitaria, previa consulta con la unidad correspondiente, podrá presentar proyectos de reglamentos, modificaciones o adiciones a reglamentos vigentes para que de manera preferente el Consejo Universitario los conozca en un plazo máximo de dos meses.

DISPOSICIÓN FINAL

UNICO.- El presente Reglamento comenzará a regir al día siguiente de su aprobación por el Consejo Universitario.





DIRECTIVA N° 001-2020-DU-UMA

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos para el óptimo funcionamiento de la Defensoría Universitaria de la Universidad María Auxiliadora, en base al cumplimiento de las obligaciones y principios exigibles consagrados en el Reglamento de Defensoría Universitaria (RDU) que conlleve a evitar o mitigar, durante la oferta y/o prestación de los servicios universitarios, cualquier tipo de transgresión a los derechos individuales.

2. BASE LEGAL

- Ley Universitaria N° 30220
- Ley de protección de datos personales N° 29733
- Estatuto de la UMA
- Reglamento de Defensoría Universitaria - RDU

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Conforme lo dispuesto en el reglamento de Defensoría Universitaria, la aplicación de la presente norma es de cumplimiento para las Autoridades de la Universidad, docentes estudiantes, personal no docente (administrativo) colaboradores y graduados.

4. DEFINICIONES

- Denuncia: Se gestiona cuando el interesado, un miembro de la comunidad universitaria, comunica de manera formal una conducta irregular o un incumplimiento de normas.
- Queja: Se gestiona cuando el interesado quiere alentar de una supuesta mala atención o un mal funcionamiento de un órgano o personal universitario con el objeto de solventar el problema en el futuro.
- Reclamaciones: Se gestiona cuando el interesado, miembro de la comunidad universitaria, considera que un hecho o una decisión adoptada por un órgano o personal universitario perjudica sus derechos.

5. ALCANCES

- Determinar los requisitos, designación y culminación para el cargo de Defensor Universitario.
- Fijar el procedimiento de tramitación de las denuncias, quejas y reclamos.

5.1 DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

5.1.1 La designa del cargo de Defensor Universitario es a plazo indeterminado mediante resolución rectoral. Dicho cargo es



incompatible con el desempeño de los órganos de gobierno de la universidad.

5.1.2 De los requisitos para asumir el cargo de Defensor Universitario, se requiere:

- a. Ser docente ordinario
- b. Observar conducta ética y profesional intachable.
- c. Carecer de antecedentes penales, judiciales y policiales.
- d. Carecer de sanción administrativa vigente en la Universidad.

5.1.3 Supuesto en caso de cese del cargo de Defensor Universitario

- a. Renuncia al cargo
- b. Por fallecimiento.
- c. Por Incapacidad física o mental permanente.
- d. Por condena judicial mediante resolución ejecutoriada, por delito doloso.
- e. Sanción impuesta en la Universidad por falta disciplinaria.
- f. Por negligencia en el cumplimiento de sus deberes y funciones en el cargo.

5.1.4 La atención que brindará el Defensor Universitario se realizará a través de los siguientes canales:

a. Atención no presencial:

- Vía plataforma virtual
<https://uma.edu.pe/defensoria-universitaria/>
- Correo electrónico: defensoriauniversitaria@uma.edu.pe
- Libro de reclamaciones virtual
<https://uma.edu.pe/libro-de-reclamaciones/>

b. Atención presencial:

La Defensoría Universitaria está ubicada en el primer piso del campus de la universidad, sito en Av. Canto Bello 431 San Juan de Lurigancho, según horario establecido.

5.2 DEL PROCEDIMIENTO

5.2.1 Las reclamaciones, quejas o denuncias, deberán presentarse por escrito de manera física o virtual, debiendo contener los siguientes datos: (artículo 17 RDU)

- Nombre completo.
- Número del Código de Matrícula.
- Facultad (Pregrado) o Escuela (Posgrado) donde estudia.



- Domicilio para recibir notificaciones, número telefónico y/o celular además de su correo electrónico.
- Descripción sucinta de los actos que considera que violan sus derechos.
- Derechos que estime afectados y petición concreta al defensor universitario.
- Copias de los documentos que se relacionen o que prueben los actos violatorios.
- Los demás datos que se consideran importantes de aportar a la Oficina de Defensoría Universitaria.

5.2.2. Presentada las reclamaciones, quejas o denuncias, el Defensor Universitario dará acuse de recibo y le consignará un número de registro de expediente en orden cronológico. Acto seguido en un plazo de tres días procederá en evaluar su admisibilidad, desestimación o rechazo, según corresponde a su competencia; en los dos últimos supuestos se informará al recurrente por escrito sobre las razones para desestimar o rechazar su reclamo, queja o denuncia, orientando o asesorando sobre las vías para reclamar sus derechos; asentando así, en el libro de registro y archivando definitivamente el expediente.

5.2.3 Dada la admisibilidad de las reclamaciones, quejas o denuncias el Defensor Universitario procederá en un plazo de tres (3) días a notificar por escrito al funcionario o dependencia considerados como responsables, a efectos de que en un plazo de 10 días presente por escrito su descargo sobre el reclamo, la queja o denuncia, anexando los elementos de prueba que considere conveniente.

5.2.4 Recibido el descargo, en un plazo de 5 días, el Defensor Universitario lo integrará al expediente respectivo y procederá al estudio de los documentos y del derecho supuestamente violado, valorando las pruebas, para que al término de dicho plazo emita sus conclusiones y recomendaciones, procediendo a informar a las partes y al rectorado su pronunciamiento, en un plazo de 3 días.

5.2.5 En caso de que alguna de las partes no estuviera conforme con la recomendación o conclusiones formuladas por la Defensoría Universitaria, deberán ponerlo del conocimiento al Defensor Universitario, dentro de un plazo de diez días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la misma. Procediendo el mencionado funcionario a elevar el escrito ante el Rectorado (artículo 27 RDU).

6. MECANISMOS DE SOLUCIÓN

Durante la tramitación de la reclamación, queja o denuncia, de acuerdo al caso, el Defensor Universitario podrá proponer una audiencia de conciliación entre las partes, manifestando alternativas que permitan remediar la afectación presentada. En caso se llegue a una solución inmediata, el Defensor Universitario procederá a levantar un acta con los acuerdos a los



que se ha llegado con las partes, siendo suscrito por los mismos y el Defensor Universitario. Caso contrario, de no llegar a una solución inmediata o en caso de no ser suficientes los elementos de prueba, la Defensoría Universitaria podrá solicitar al interesado y al funcionario o dependencia considerados responsables, nuevos datos e informes, y podrá agregarse cualquier otro elemento de prueba que estime conveniente. (artículo 22.2 RDU)

7. DERIVACIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS O RECLAMOS NO CORRESPONDIENTE A LA COMPETENCIA DE LA DEFENSORIA UNIVERSITARIA

En caso se reciba una denuncia o reclamo sobre materias que no correspondan a los alcances de la Defensoría Universitaria, en un plazo de 24 horas, procederá a derivar el referido escrito al área competente para su trámite correspondiente, debiendo informar, en un plazo no mayor a 7 días, al Defensor Universitario sobre el estado del proceso y del ser el caso la finalización del mismo.

8. DISPOSICIONES GENERALES

- Si al registrar un reclamo/queja, el Reclamante desiste del mismo por algún motivo, este será anulado.
- Las pruebas e informes sólo podrán admitirse hasta antes de que la Defensoría Universitaria formule su conclusión y recomendación.
- Todos los plazos a que se refiere la presente directiva se computan por días hábiles, contando a partir del día siguiente a aquel en que se reciba el escrito o notificación. No obstante, en caso el Defensor Universitario crea conveniente, podrá ampliar algún plazo establecido (artículo 32 RDU/ artículo 33 RGU).
- El Defensor Universitario, de acuerdo a sus competencias, al requerir dictar sus conclusiones y recomendaciones, necesita que los funcionarios o dependencias relacionadas con las reclamaciones, quejas o denuncias, faciliten el acceso al a los expedientes y la documentación requeridos, salvo que la misma se considere confidencial o reservada, debiendo justificar estos dos últimos casos ante la Defensoría Universitaria (artículo 21 RDU).