


# REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

RESOLUCIÓN

Nº 118-2016-CU-UCH



	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	13-07-2016
		Página:	<b>1 de 16</b>
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Aprobado: Resolución N° 118-2016-CU-UCH de fecha 27 de julio de 2016	

## CAPÍTULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

## CAPÍTULO I

### GENERALIDADES

#### Artículo 1°.- Propósito.

El presente Reglamento establece el conjunto de normas que regulan las actividades de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Ciencias y Humanidades.

#### Artículo 2°.- Finalidad

- a. Velar por el respeto y protección de los derechos de todos los miembros de la Comunidad Universitaria.
- b. Contribuir a la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de la Universidad.
- c. Normar los objetivos, organización, funciones y procedimientos de la Defensoría Universitaria.
- d. Normar las actividades concernientes a la Defensoría Universitaria.

#### Artículo 3°.- Base legal

El presente Reglamento de la Defensoría Universitaria es general y único, rige para toda la comunidad de la Universidad de Ciencias y Humanidades, y está en conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 y demás normas complementarias y modificatorias, Estatuto de la UCH, los reglamentos y demás normas internas en cuanto les corresponda, y teniendo también como base legal los dispositivos que se indican seguidamente:

- a. Constitución Política del Perú.
- b. Ley General de Educación - Ley N° 28044.
- c. Ley Universitaria N° 30220.

	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	13-07-2016
		Página:	<b>2 de 16</b>
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Aprobado: Resolución N° 118-2016-CU-UCH de fecha 27 de julio de 2016	

- d. Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- e. Decreto Legislativo N° 882-Ley de Promoción de la Inversión en la Educación
- f. Estatuto de la Universidad de Ciencias y Humanidades – UCH.
- g. Reglamento Académico de la UCH
- h. Reglamento Interno de Trabajo de la UCH
- i. Ley de Protección de Datos Personales

**Artículo 4º.- Alcance**

El presente Reglamento de la Defensoría Universitaria alcanza a toda la comunidad de la Universidad de Ciencias y Humanidades; en lo que le compete. Todas las instancias universitarias están obligadas a colaborar con la Defensoría Universitaria, con carácter preferente y urgente, en la tramitación de sus actuaciones.

**CAPÍTULO I**

**LA OFICINA DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA**

**CAPÍTULO II**

**Artículo 5º.- Gestión**


Esta instancia se basa en el principio de autoridad responsable frente a actos u omisiones de las autoridades o funcionarios de la universidad que los vulneren. Para ello gestiona solicitudes de información, quejas, reclamos y/o sugerencias.

**Artículo 6º.- Dependencia**

La Oficina de Defensoría Universitaria como unidad operativa está adscrita al Rectorado de la Universidad de Ciencias y Humanidades.

**Artículo 7º.- Límites**

No forma parte de la competencia de la Oficina de la Defensoría Universitaria las denuncias vinculadas con derechos de carácter colectivo, derechos

	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	13-07-2016
		Página:	<b>3 de 16</b>
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Aprobado: Resolución N° 118-2016-CU-UCH de fecha 27 de julio de 2016	

laborales, medidas disciplinarias, evaluaciones académicas de docentes y estudiantes y las violaciones de normas que puedan impugnarse por otras vías de acuerdo a la normativa interna de la Universidad.

La Oficina de la Defensoría Universitaria no es competente para conocer:


- a. Las resoluciones disciplinarias.
- b. Las evaluaciones académicas de docentes y jurados evaluadores. Salvo que se viole alguna norma en el proceso de evaluación.
- c. Las denuncias que son objeto de trámite en otra vía establecida por la legislación universitaria.

La Oficina de la Defensoría Universitaria no es competente para investigar:

- a. Denuncias anónimas
- b. Peticiones formuladas por quien carezca de interés legítimo
- c. Peticiones que no estén suficientemente fundamentadas.
- d. Las peticiones presentadas una vez transcurridos seis meses, contados a partir del momento en que el interesado hubiera tenido conocimiento de los hechos objeto de la misma.
- e. Los asuntos sobre los que esté pendiente una resolución judicial o administrativa.

#### **Artículo 8°.-** Objetivos

- a. Contribuir al estudio, fomento, difusión, defensa y protección de los derechos universitarios.
- b. Fomentar la cooperación y el intercambio de experiencias sobre la defensoría universitaria entre diferentes universidades.
- c. Establecer y mantener relaciones de colaboración con organismos e instituciones públicos y privados, tanto nacionales como internacionales, relacionados con el estudio, fomento, difusión, defensa y protección de los derechos universitarios

	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	13-07-2016
		Página:	<b>4 de 16</b>
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Aprobado: Resolución N° 118-2016-CU-UCH de fecha 27 de julio de 2016	

- d. Promover el desarrollo de la cultura y protección de los derechos humanos en general, y de los derechos universitarios en particular.

**Artículo 9º.- Atención**

La atención de la Defensoría Universitaria se brinda a través del correo electrónico (defensoriauniversitaria@uch.edu.pe), Mesa de Partes de la Universidad (recepción de solicitudes de quejas, reclamos, sugerencias –No requiere FUT) y en la Oficina de Defensoría Universitaria según horario establecido (La Defensoría Universitaria está ubicada en el Primer Piso del Pabellón B del Campus Universitarios sito en Av. Universitaria N° 5175 Urbanización Molitalia, distrito de Los Olivos).

**Artículo 10º.- Confidencialidad**

La Oficina de la Defensoría Universitaria garantiza la confidencialidad a los integrantes de la comunidad universitaria que soliciten su mediación.

**Artículo 11º.- Carácter de sus decisiones**


La Oficina de la Defensoría Universitaria no es un órgano ejecutivo, sus pronunciamientos, informes y recomendaciones no tendrán carácter vinculante ni serán susceptibles de recurso alguno y no modificará acuerdos o resoluciones de otras instancias de la Universidad.

**Artículo 12º.- Memoria**

La Oficina de la Defensoría Universitaria presentará al Rectorado una Memoria de las actividades desarrolladas en cada año.

**Artículo 13º.- Solicitud de informe**

La Oficina de la Defensoría Universitaria entregará, a pedido del Rectorado, el Consejo Directivo o la Asamblea General de Asociados, la información de su trabajo realizado o la de algún caso atendido, También puede enviar informes sobre uno o varios casos, de acuerdo a la importancia o si la circunstancia lo amerita; estos informes serán de carácter confidencial, salvo que el Consejo Directivo determine lo contrario.

	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	13-07-2016
		Página:	<b>5 de 16</b>
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Aprobado: Resolución N° 118-2016-CU-UCH de fecha 27 de julio de 2016	

#### **Artículo 14°.-** Planificación

La Oficina de la Defensoría Universitaria elabora su plan de trabajo anual, donde describe las actividades principales y presupuestos que garanticen el correcto desarrollo de sus actividades. Este es aprobado por el Rectorado y ratificado por el Consejo Directivo.

### **CAPÍTULO III**

#### **DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO**

#### **Artículo 15°.-** El Defensor Universitario

La Oficina de la Defensoría Universitaria está dirigida por un Jefe, el cual recibe la sobre denominación de **Defensor Universitario**. Es propuesto por el Rectorado, designado por el Consejo Directivo y ratificado por la Asamblea General de Asociados de la Universidad de Ciencia y Humanidades.


#### **Artículo 16°.-** Requisitos para asumir la Jefatura de la Oficina de Defensoría Universitaria:

Ser un profesional de cualquier carrera con experiencia en derecho y que tiene el encargo de gestionar la resolución de conflictos dentro de su competencia y para asumir la jefatura debe poseer los siguientes requisitos:

- a. Ser profesional licenciado o poseer el grado académico de maestro o doctor.
- b. Estudios o especialidad en derecho
- c. Experiencia en el cargo
- d. No tener vínculo familiar hasta el tercer grado con algún miembro de la comunidad universitaria.
- e. No ser parte del Consejo Directivo u otro órgano que lo convierta en juez y parte de los casos que atienda.

#### **Artículo 17°.-** El Defensor Universitario de la Universidad de Ciencias y Humanidades debe tener el siguiente perfil:

- a. Manifiestar conducta ética y profesional intachable


	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	13-07-2016
		Página:	<b>6 de 16</b>
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Aprobado: Resolución N° 118-2016-CU-UCH de fecha 27 de julio de 2016	

- b. Muestra imparcialidad, independencia y autonomía.
- c. Pleno conocimiento e identificación con la filosofía institucional.
- d. Juicio crítico y creativo en la búsqueda de soluciones para resolver conflictos de diversos tipos de su ámbito de competencia.
- e. Busca siempre la verdad y tiene un alto sentido de lo ético y lo justo.
- f. Comprometido en la defensa de los derechos de toda la comunidad universitaria.
- g. Domina estrategias que permiten agilizar los conflictos de su competencia y su resolución justa.
- h. Conoce sobre derecho y tiene experiencia en defensoría universitaria.
- i. Posee un pensamiento analítico, reflexivo y propositivo en la toma de decisiones y la solución de conflictos.
- j. Es creativo, dinámico, flexible, tolerante, empático, comunicativo y asertivo.
- k. Tiene capacidad de crítica y autocrítica.
- l. Posee integridad moral y ética.

**Artículo 18°.-** De las atribuciones del Defensor Universitario

El Defensor Universitario tiene las siguientes atribuciones:

- a. Vela por el respeto a los derechos y libertades de todos los miembros de la Comunidad Universitaria vigilando el cumplimiento del Estatuto, de los reglamentos internos de la UCH y otros documentos normativos fijados por el Estado; cuando algún integrante de la comunidad universitaria comunique su incumplimiento.
- b. Conoce y tramita las quejas, reclamos y/o sugerencias presentadas por los usuarios, e investiga de oficio o a instancia de parte los casos que involucren la vulnerabilidad de los derechos de los miembros de la Comunidad Universitaria.
- c. Admite o rechaza quejas, reclamos y/o sugerencias presentadas por los integrantes de la comunidad universitaria, de acuerdo con las reglas

	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	13-07-2016
		Página:	<b>7 de 16</b>
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Aprobado: Resolución N° 118-2016-CU-UCH de fecha 27 de julio de 2016	


establecidas en el presente Reglamento y demás documentos normativos relacionados con su competencia, además de orientar sobre la vía pertinente;

- d. Actúa como mediador y conciliador cuando sea requerido por los miembros de la Comunidad Universitaria para dirimir desacuerdos o establecer acuerdos entre las partes.
- e. Solicita los informes de descargos correspondientes a las autoridades, funcionarios académicos, administrativos, docentes, estudiantes u otros a quienes se le impute alguna infracción, como parte de las investigaciones que considere conveniente a fin de probar o descartar la responsabilidad.
- f. Formula y propone las recomendaciones que, conforme a derecho, puedan dar por terminada la afectación reclamada cuando sea posible dar soluciones inmediatas;
- g. Propone al Rectorado la designación de los especialistas y/o administrativos para la Oficina de la Defensoría Universitaria.
- h. Difunde entre la comunidad universitaria las funciones de protección de la Oficina de la Defensoría Universitaria.
- i. Dar cuenta anualmente al Rectorado sobre las actividades que realiza presentando un informe en el que se presentan recomendaciones para mejorar la labor de Defensor Universitario.
- j. Las demás que sean indispensables o complementarias para realizar adecuadamente los fines de la Oficina de la Defensoría Universitaria.

#### **Artículo 19°.-** Funciones del Defensor Universitario

- a. Velar por el respeto de los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria.
- b. Proponer acciones, normas y políticas que permitan mejorar el respeto y defensa de los derechos de las personas en los diferentes servicios que la Universidad posee.



	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	13-07-2016
		Página:	<b>8 de 16</b>
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Aprobado: Resolución N° 118-2016-CU-UCH de fecha 27 de julio de 2016	

- c. Contribuir a formar una conciencia de derechos y de respeto a las normas que garantizan la igualdad y la justicia para todos.
- d. Atender consultas de cualquier miembro de la comunidad universitaria acerca de cómo ejercer sus derechos y coadyuvar a resolver conflictos.
- e. Atender toda queja o reclamo que se le formule por cualquier miembro de la comunidad universitaria.
- f. Realizar todas las investigaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos frente a una queja o reclamo.
- g. Facilitar procedimientos de mediación o conciliación ante la aparición de un conflicto.
- h. Formular propuestas, sugerencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias a todos los miembros de la comunidad universitaria para la adopción de nuevas medidas.
- i. Actuar siempre como árbitro imparcial, intentando buscar una solución que satisfaga a todas las partes en conflicto.
- j. Informar al Rector y al Consejo Directivo sobre su gestión al inicio de cada semestre académico.
- k. Todas aquellas que designen los órganos competentes y según las necesidades de los casos que atienda.


**Artículo 20°.-** En los casos de ausencia del Defensor Universitario, será reemplazado interinamente por un **Defensor Interino** o **coordinador** de la Oficina de Defensoría Universitaria designado por el Consejo Directivo de la UCH.

**Artículo 21°.-** Por delegación del Consejo Directivo el Defensor Universitario puede representar a la Universidad en las audiencias de conciliación y/o procesos que involucren a la Universidad ante el INDECOPI y otras instancias.

#### CAPÍTULO IV

##### DE LA ATENCIÓN DE LA OFICINA DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

**Artículo 22°.-** Los miembros de la comunidad universitaria registran quejas y reclamos en la Oficina de la Defensoría Universitaria cuando éstas representan

	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	13-07-2016
		Página:	<b>9 de 16</b>
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Aprobado: Resolución N° 118-2016-CU-UCH de fecha 27 de julio de 2016	

insatisfacción en relación con el comportamiento y la atención que se ofrece la UCH a través de sus autoridades, docentes, administrativos, estudiantes y otros colaboradores.

**Artículo 23°.-** Los miembros de la comunidad universitaria podrán registrar y tramitar reclamos o quejas cuando éstos sean originadas por la insatisfacción vinculada directamente a los servicios que ofrece y otorga siempre y cuando no estén siendo ya vistas por otro órgano administrativo competente de la UCH.

**Artículo 24°.-** Las quejas y reclamos son atendidas en un plazo no mayor de 30 días hábiles, en caso de requerir mayor tiempo para la atención, éste requerimiento de ampliación de plazo deberá ser comunicado al interesado vía correo electrónico consignado por este.

**Artículo 25°.-** Todas las recomendaciones que formule la Oficina de la Defensoría Universitaria a las autoridades, docentes, administrativos, estudiantes y otros colaboradores y que tengan por finalidad dar solución a una afectación de derechos, deberán ser debidamente fundamentadas de acuerdo a lo que establezca la normatividad interna vigente.


## CAPÍTULO V

### DE LA SUGERENCIAS E INFORMES

**Artículo 26°.-** Sugerencias

Las sugerencias presentadas deben centrarse en aquella idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación de los productos y/o servicios que ofrece la Universidad de Ciencias y Humanidades.

**Artículo 27°.-** Las sugerencias son evaluadas en torno a la viabilidad y factibilidad que posea la Universidad para su implementación o no; de ser factible, la sugerencia se remite a la unidad u área correspondiente para su evaluación y atención, la respuesta será registrada en la Oficina de la Defensoría

	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	13-07-2016
		Página:	<b>10 de 16</b>
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Aprobado: Resolución N° 118-2016-CU-UCH de fecha 27 de julio de 2016	

Universitaria con copia al correo electrónico consignado por algún miembro de la Comunidad Universitaria que hiciera la sugerencia.

**Artículo 28°.-** La Oficina de la Defensoría Universitaria a requerimiento de la Oficina de Acreditación y Mejora Continua emitirá informes semestrales o anuales según lo requieran, donde se indicará las reclamaciones, quejas y/o sugerencias que haya recibido, así como los datos estadísticos sobre las que fueron rechazadas, desestimadas o admitidas y los resultados obtenidos a raíz de admitir alguna reclamaciones o queja.

**Artículo 29°.-** La Oficina de la Defensoría Universitaria podrá formular recomendaciones que considere pertinentes para mejorar aspectos de los procedimientos o procesos establecidos en la Universidad, y que permitan, de acuerdo a su experiencia, disminuir o evitar insatisfacciones en servicio recibido por los miembros de la comunidad universitaria.

**Artículo 30°.-** La Oficina de la Defensoría Universitaria presentará informes al Rector y al Consejo Directivo de forma semestral, estos son de carácter privado y confidencial, salvo que el Consejo Directivo determine lo contrario.

## CAPÍTULO VIII

### DEL PROCEDIMIENTO

**Artículo 31°.-** El procedimiento respecto a la atención de los formatos presentados por los interesados ante la Oficina de la Defensoría Universitaria, se seguirá conforme a los principios de inmediatez y rapidez, debiendo tomar la Oficina de la Defensoría Universitaria las medidas oportunas para evitar la agudización de los conflictos y por el contrario buscar una solución inmediata.

**Artículo 32°.-** La Oficina de la Defensoría Universitaria es competente para conocer de las quejas y/o reclamos que formulen los interesados que consideren haber sido afectados en un derecho establecido en su favor en los documentos normativos o por comportamientos u omisiones de autoridades; directores y/o jefes de áreas académicas o administrativas; docentes y estudiantes que sean contrarios a las políticas y normas internas de la Universidad, cuando sean injustos, inadecuados o erróneos, o se hayan dejado sin respuesta las

	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	13-07-2016
		Página:	<b>11 de 16</b>
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Aprobado: Resolución N° 118-2016-CU-UCH de fecha 27 de julio de 2016	

solicitudes respectivas formuladas por los administrados dentro de un plazo legal y razonable, tomando en cuenta los términos establecidos en la norma relacionada.


**Artículo 33°.-** Los aspectos que el Defensor Universitario puede atender e implican su actuación son básicamente los siguientes:

- a. **Consulta.** Asesoramiento e información al interesado sobre sus derechos, las normas aplicables y las vías de solución existentes para los asuntos que plantee.
- b. **Queja o reclamación.** Se presentan por el mal funcionamiento de determinados servicios o por el comportamiento de miembros de la comunidad universitaria que perjudiquen los intereses de otros miembros de la misma comunidad.
- c. **Mediación o arbitraje.** Actuación solicitada voluntariamente por las dos partes en conflicto, que se comprometen a acatar el veredicto emitido por quien oficia de árbitro.

**Artículo 34°.-** La Oficina de la Defensoría Universitaria tiene por finalidad esencial recibir las quejas, reclamos y sugerencias de los miembros de la comunidad universitaria que consideren afectados derechos establecidos en los documentos normativos. Cuando sean varias las quejas contra una autoridad, director y/o jefe de áreas académicas o administrativas, docente o estudiante; respecto a una misma falta o infracción, por principio de economía y celeridad procesal podrá ser objeto de acumulación en un solo expediente, pudiendo nombrar los afectados a un representante común.

**Artículo 35°.-** Para efectos de este Reglamento, los miembros de la Comunidad Universitaria que recurren a la instancia de la Oficina de la Defensoría Universitaria, para hacer sus reclamos, quejas o sugerencias, son los siguientes:

- a. **Estudiantes:** Son las personas que tienen registrada su matrícula académica en el semestre vigente al momento en que ocurren los hechos.


	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	13-07-2016
		Página:	<b>12 de 16</b>
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Aprobado: Resolución N° 118-2016-CU-UCH de fecha 27 de julio de 2016	

- b. **Egresados y Graduados:** Personas que forman parte de la Asociación de Egresados y Graduados que tengan en tramitación uno de los grados o títulos que otorga la Universidad, siempre que reúnan los requisitos que señale los documentos normativos para tal efecto.
- c. **Docentes:** Son los jefes de práctica, ayudantes de cátedra, docentes contratados a tiempo parcial o a tiempo completo, docentes ordinarizados a tiempo parcial o a tiempo completo, docentes investigadores, autoridades de gobierno, autoridades académicas.
- d. **Administrativos:** Comprende al personal de servicio de mantenimiento y seguridad, administrativos, jefes de unidades operativas y estratégicas.
- e. **Colaboradores:** Son las personas que colaboran con la Universidad que han sido incorporadas por razones diversas a proyectos aprobados por en la misma.
- f. **Grupos de Interés:** Padres de familia y las instituciones con las que se tiene convenios.

Todos ellos, solo para efectos de la Defensoría Universitaria, conforman la Comunidad Universitaria de la Universidad de Ciencias y Humanidades.

**Artículo 36°.-** Los miembros de la Comunidad Universitaria que se consideren afectados en algún derecho en forma individual deberán acudir personalmente para presentar su queja, reclamo o sugerencia. Si los afectados son un grupo acudirán a través de un representante con pertenencia a dicho grupo que haya sido igualmente afectado para presentar su queja, reclamo o sugerencia.

**Artículo 37°.-** Las solicitudes de información, quejas, reclamos o sugerencias, deberán ser enviados a la Oficina de la Defensoría Universitaria de acuerdo al formato establecido, siendo indispensable consignar el correo electrónico a donde se copiará el envío del formato, así como la respuesta de éste. En el formato deberá describirse de manera precisa, coherente y clara los actos que considere que vulneran los derechos de algún miembro de la Comunidad Universitaria, así como especificar la petición concreta y de ser necesario el

	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	13-07-2016
		Página:	<b>13 de 16</b>
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Aprobado: Resolución N° 118-2016-CU-UCH de fecha 27 de julio de 2016	


interesado deberá adjuntar o alcanzar en forma física copia de los documentos que sustenten su reclamo o con los que pretenda acreditar los actos objeto de impugnación.

**Artículo 38°.-** La Oficina de la Defensoría Universitaria podrá conocer de oficio los actos que pudieren vulnerar los derechos de algún miembro de la Comunidad Universitaria, cuando tenga conocimiento de ellos por los distintos medios de información y comunicación de la Universidad; en caso de proceder el supuesto, la Oficina de la Defensoría Universitaria, indagará los hechos y luego citará a las partes a fin de esclarecerlos y buscará, en la medida de lo posible, la solución de los mismos a través de la mediación y la conciliación.

**Artículo 39°.-** Cuando no proceda la queja o reclamo ante la Oficina de la Defensoría Universitaria, ésta orientará al interesado para que pueda acudir a la vía pertinente.

**Artículo 40°.-** La Oficina de la Defensoría Universitaria, tanto para determinar su competencia, como para dictar sus recomendaciones, tendrá la mayor libertad de solicitar al interesado y al supuesto responsable del agravio, los elementos de prueba que considere necesarios y que resulten pertinentes al caso en concreto de las partes (interesado y supuesto responsable del agravio), 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 de juicio. Al formular la solicitud a que se refiere el párrafo anterior la Oficina de la Defensoría Universitaria indicará y comunicará el asunto de la queja y/o reclamo, a fin de que el colaborador o docente supuestamente responsable y las demás dependencias relacionadas con el caso puedan proporcionar información, tengan conocimiento de la acusación y estén en posibilidad de aportar los elementos necesarios requeridos por la Oficina de la Defensoría Universitaria, en el tiempo señalado para tal efecto.

**Artículo 41°.-** La investigación inicia con la presentación de la queja o reclamo en la Oficina de Defensoría Universitaria a petición del interesado, sea de carácter individual o grupal. La Oficina de Defensoría Universitaria acusa el recibo correspondiente de la queja o reclamo y toma decisión respecto de la

	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	13-07-2016
		Página:	<b>14 de 16</b>
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Aprobado: Resolución N° 118-2016-CU-UCH de fecha 27 de julio de 2016	

admisión a trámite de la queja o reclamo. Si se admite se solicita un informe a los afectados lo mismo que aquel que ha vulnerado algún derecho. Si no se admite la queja o reclamo, la Oficina de Defensoría Universitaria comunicará los motivos.

La presentación del informe solicitado a aquel que ha vulnerado algún derecho de algún miembro de la Comunidad Universitaria tiene un plazo de 20 días hábiles para ser presentado. Si no contesta se declara el entorpecimiento de las investigaciones y se publicita el hecho (salvo que la parte afectada solicite no hacerlo) pasándose luego a informar sobre el suceso, a las autoridades correspondientes las que tomarán cartas en el asunto dictando, de acuerdo a los Reglamentos, las correspondientes sanciones.


Si se contesta en el plazo de 20 días hábiles se procede a desarrollar las investigaciones para corroborar o descartar que hubo una vulneración de algún derecho que atañe a los miembros de la Comunidad Universitaria lo que deberá ser concluyente para comunicárselo al interesado.

**Artículo 42°.-** Con la mediación y la conciliación se busca resolver conflictos universitarios. Este procedimiento se solicita de modo voluntario y requiere de la aceptación de las dos partes implicadas. A través de este mecanismo se busca una solución satisfactoria para las partes.

**Artículo 43°.-** Los miembros de la Comunidad Universitaria pueden dirigirse a la a la Oficina de Defensoría Universitaria para solicitar la mediación de cualquiera de las materias que afecten a la vida universitaria y así dirimir posibles desacuerdos de modo pacífico.

**Artículo 44°.-** La petición de mediación se realiza mediante una solicitud simple presentada en la Oficina de Defensoría Universitaria en el que conste con claridad que las partes se someten al arbitraje y que acatarán sin lugar a reclamo el fallo correspondiente. Se consignara una codificación al expediente presentado para su seguimiento.

**Artículo 45°.-** Aceptada la solicitud se comunicará a las partes para que manifiesten expresamente la aceptación de la mediación. Si transcurridos 10 días hábiles

	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	13-07-2016
		Página:	<b>15 de 16</b>
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Aprobado: Resolución N° 118-2016-CU-UCH de fecha 27 de julio de 2016	

no se recibe respuesta de aceptación de la mediación solicitada se entenderá rechazada por la Oficina de Defensoría Universitaria.

**Artículo 46°.-** El proceso de mediación y conciliación contempla una sesión que concluye con un acuerdo el cual debe ser plasmado en un Acta de Resolución.

**Artículo 47°.-** Una vez admitida la queja o reclamo por la Oficina de la Defensoría Universitaria, se procederá como sigue:


- a. Se coordinará con el sindicado o supuesto responsable de alguna falta a fin de llegar a una solución inmediata; la Oficina de la Defensoría Universitaria podrá promover alternativas que permitan resarcir o solucionar la queja o reclamo.
- b. En caso de no llegar a la solución inmediata que señala el literal anterior se concederá un plazo razonable, que no será menor de 06 ni mayor de 30 días hábiles otorgados a algún miembro de la Comunidad Universitaria considerado supuesto responsable del agravio o vulneración de un determinado derecho, para que exprese por escrito sus puntos de vista sobre la queja o reclamo, anexando los elementos de prueba que considere convenientes.

**Artículo 48°.-** Los funcionarios o dependencias relacionados con las quejas o reclamos, están obligados a permitir el acceso a los expedientes y la documentación que requiera el personal que designe la Oficina de la Defensoría Universitaria; salvo que la misma se considere confidencial o reservada para la Universidad, debiendo justificar estos dos últimos casos ante la Oficina de la Defensoría Universitaria.

**Artículo 49°.-** Una vez que la Oficina de la Defensoría Universitaria considere contar con los elementos de juicio suficientes, y analizando la normatividad aplicable, formulará por escrito la recomendación motivada y fundada y la notificará al sindicado o responsable de la falta.

**Artículo 50°.-** Una vez implementada la recomendación de la Oficina de la Defensoría Universitaria, dentro del término establecido en el Artículo 24° del presente



	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	13-07-2016
		Página:	<b>16 de 16</b>
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Aprobado: Resolución N° 118-2016-CU-UCH de fecha 27 de julio de 2016	

Reglamento, dará respuesta y decisión final al interesado recurrente en lo concerniente a su queja o reclamo.

**Artículo 51°.-** En toda actuación, la Oficina de la Defensoría Universitaria procederá con absoluta discreción y prudencia, a fin de salvaguardar la integridad moral del afectado, de la Universidad, de sus autoridades, de los trabajadores administrativos, docentes y estudiantes.

**Artículo 52°.-** Las quejas o reclamaciones presentadas contra el Jefe de la Oficina de Defensoría Universitaria serán resueltas conforme a derecho, por el Rectorado.

**Artículo 53°.-** Salvo disposición expresa, todos los plazos a que se refiere la Ley de Procedimiento Administrativo, INDECOPI y este reglamento se computarán por días hábiles, contándose a partir del día siguiente de la notificación correspondiente.

**Artículo 54°.-** La Oficina de la Defensoría Universitaria de manera equitativa, razonable y justificada podrá ampliar los plazos establecidos en el presente Reglamento previa comunicación a los interesados, sin afectar el debido procedimiento.

#### DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

**PRIMERA.** - Los aspectos no considerados en el presente reglamento se elevarán en consulta al Rectorado de la Universidad de Ciencias y Humanidades, o en su defecto a la autoridad universitaria correspondiente.