

# REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Resolución N° 029-2023-CU-UCH





## REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Versión:	01-2023
Fecha Actualización	03-05-2023
Página:	1 de 13

Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 029-2023-CU-UCH
---	-----------------------------	---

### CAPÍTULO I GENERALIDADES

#### Artículo 1°.- Propósito.

El presente Reglamento establece el conjunto de normas y mecanismos que regulan las actividades de la Defensoría Universitaria, del Defensor Universitario y de los derechos individuales de la comunidad de la Universidad de Ciencias y Humanidades.

#### Artículo 2°.- 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 tiene su base legal en los siguientes documentos:

- a. Constitución Política del Perú.
- b. Ley General de Educación - Ley N° 28044.
- c. Ley Universitaria N° 30220.
- d. Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- e. Decreto Supremo N° 011-2011-PCM Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor y su modificatoria Decreto Supremo N° 006-2014-PCM.
- f. Ley de Protección de Datos Personales N° 29733
- g. Ley de Transparencia N° 27806
- h. Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual
- i. Decreto Supremo No 014-2019-MIMP Aprueba el Reglamento de la Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual
- j. Decreto Legislativo N° 882 - Ley de Promoción de la Inversión en la Educación
- k. Manual de Organización y Funciones de la UCH
- l. Los Reglamentos y demás normas internas de la Universidad de Ciencias y Humanidades en cuanto les corresponda.

#### Artículo 3°.- 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.

#### Artículo 4°.- Definiciones

- a. **Apelación.-** Acción de apelar. Disconformidad con la respuesta brindada por la Defensoría Universitaria respecto del reclamo o denuncia formulada.
- b. **Comunidad Universitaria.-** La que conforman todos los docentes, estudiantes, egresados, graduados, personal administrativo y toda persona que labore para la Universidad.
- c. **Defensor Universitario.-** Persona que jefatura la Oficina de Defensoría Universitaria.
- d. **Denuncia.-** Notificación que se hace al Defensor Universitario cuando se ha cometido una falta o alguien es autor de la misma. Plantea una disconformidad con el comportamiento



## REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Versión:	01-2023
Fecha Actualización	03-05-2023
Página:	2 de 13

Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 029-2023-CU-UCH
---	-----------------------------	---

inadecuado de algún miembro de la comunidad universitaria que perjudica o afecta los intereses o integridad de otro(s) miembro(s) de la misma comunidad.

- e. **Inadmisibilidad.-** Cuando el reclamo o denuncia no reúne los requisitos necesarios señalados en el Reglamento con lo cual no se admite a trámite.
- f. **Mediación o arbitraje.-** Es la actuación solicitada voluntariamente por las una de las partes en conflicto y aceptada por la otra parte, que se comprometen a acatar el veredicto emitido por quien oficia de árbitro.
- g. **Reclamo.-** Es cuando el usuario o personal administrativo o docente está disconforme con el servicio brindado por la Universidad respecto a la formación académica y servicios educativos complementarios ofrecidos.
- h. **Reclamo o denuncia fundada.-** Cuando el reclamo o denuncia se apoya con motivos y razón y; por tanto, se procede a continuar con el trámite del reclamo o denuncia formulada.
- i. **Reclamo o denuncia infundada.-** Cuando el trámite de reclamo o denuncia carece de fundamento. El trámite es desestimado previa comunicación y explicación al reclamante o denunciante

## CAPÍTULO II

### LA OFICINA DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

#### Artículo 5°.- Definición

Es el órgano encargado de tutelar los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y velar por el mantenimiento del principio de autoridad responsable. Es competente para conocer las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos individuales.

#### Artículo 6°.- Autonomía e Imparcialidad

La Defensoría Universitaria es un órgano autónomo con independencia funcional. Las conclusiones y recomendaciones que formula en torno a los casos (reclamos o denuncias) son libres de influencia de las autoridades; y jefes de las oficinas y áreas administrativas y académicas de la Universidad. El Defensor Universitario respeta el principio de imparcialidad.

Solo para efectos de orden administrativo y organizativo de la Universidad la Oficina de Defensoría Universitaria está adscrita al Rectorado de la Universidad de Ciencias y Humanidades.

#### Artículo 7°.- Organización

La Defensoría Universitaria constituye una Oficina con carácter autónomo bajo dirección del Defensor Universitario el cual cumple con las funciones establecidas en el MOF de la UCH. La Universidad asigna un presupuesto a la Oficina y proporciona los medios que se requieren para el cumplimiento de sus fines y funciones.

#### Artículo 8°.- 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.



## REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Versión:	01-2023
Fecha Actualización	03-05-2023
Página:	3 de 13

Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 029-2023-CU-UCH
---	-----------------------------	---

### Artículo 9°.- 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 las solicitudes de reclamos o denuncias formuladas por algún miembro de la Comunidad Universitaria. En casos específicos actúa de oficio.

### Artículo 10°.- 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.
- d. Promover el desarrollo de la cultura y protección de los derechos humanos en general, y de los derechos universitarios en particular.

### Artículo 11°.- 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. Atender y canalizar las consultas o solicitudes recibidas.
- e. Orientar las consultas que se formulen y dar la información pertinente o dirigir hacia los órganos correspondientes.
- f. Vigilar que la administración universitaria resuelva en tiempo y forma las solicitudes y consultas formuladas por la Defensoría Universitaria.
- g. Realizar propuestas de solución de los reclamos o denuncias formuladas.
- h. Custodiar los documentos que integren los expedientes.
- i. Difundir los derechos a la comunidad universitaria, así como las funciones de la Defensoría Universitaria.
- j. Hacer de conocimiento a la comunidad universitaria o a las autoridades de la universidad según corresponda, la información sobre temas de su competencia a través de los medios de comunicación que se cuente.
- k. Realizar las investigaciones respecto a las solicitudes reclamos o denuncias presentadas por los miembros de la comunidad universitaria.

### Artículo 12°.- Límites

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



## REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Versión:	01-2023
Fecha Actualización	03-05-2023
Página:	4 de 13

Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 029-2023-CU-UCH
---	-----------------------------	---

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; salvo que, el caso corresponda a una situación de gravedad que amerite la necesaria intervención de la Defensoría Universitaria.
- e. Los asuntos sobre los que esté pendiente una resolución judicial o administrativa.

### Artículo 13°.- Confidencialidad

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

### Artículo 14°.- Atención

La atención de la Defensoría Universitaria se brinda en dos modalidades:

**Presencial:** en la Oficina de Defensoría Universitaria ubicada en el primer piso del pabellón B del Campus Universitarios sito en Av. Universitaria N.º 5175 Urbanización Molitalia, distrito de Los Olivos, según horario establecido.

**Virtual:** a través del correo electrónico: [defensoriauniversitaria@uch.edu.pe](mailto:defensoriauniversitaria@uch.edu.pe)

### Artículo 15°.- Apoyos

Las oficinas de Servicio Social, Bienestar Universitario, Tutoría y Psicopedagogía, Recursos Humanos y Mesa de Partes pueden recibir el reclamo o denuncia de cualquier miembro de la comunidad universitaria y de ser el caso derivarlo a la Oficina de Defensoría Universitaria.

### Artículo 16°.- Carácter de sus pronunciamientos, informes y recomendaciones

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

### Artículo 17°.- Memoria Anual

La Oficina de la Defensoría Universitaria presentará al Rectorado la Memoria Anual sobre la gestión realizada. La cual deberá contener como mínimo con el número y tipo de atenciones realizadas, así como las que hayan sido objeto de investigación. Asimismo, las recomendaciones generales o específicas para la mejora en la práctica de los derechos de la comunidad universitaria.



## REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Versión:	01-2023
Fecha Actualización	03-05-2023
Página:	5 de 13

Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 029-2023-CU-UCH
---	-----------------------------	---

### Artículo 18°.- Solicitud de informes particulares

La Oficina de la Defensoría Universitaria entregará a pedido del Rectorado, el Consejo Directivo o la Asamblea General de Asociados información de algún caso determinado. Se tendrá en consideración el carácter confidencial de los informes.

## CAPÍTULO III DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

### Artículo 19°.- El Defensor Universitario

Es el encargado de velar por la defensa y garantía de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria.

### Artículo 20°.- Designación

La Defensoría Universitaria está dirigida por un jefe, el cual recibe la sobre denominación de **Defensor Universitario**. Es propuesto por el Rectorado en base a una terna y designado por la Asamblea General de Asociados de la Universidad de Ciencias y Humanidades.

### Artículo 21°.- Cese

- a. Fallecimiento del titular
- b. Renuncia voluntaria ante el Rector
- c. Finalización de su ejercicio
- d. Manifiesta imposibilidad de cumplir sus funciones por motivos de salud u otros de índole grave
- e. Condena penal impuesta por la comisión de un delito doloso
- f. Cualquier falta grave que amerite sanción durante el ejercicio del cargo

### Artículo 22°.- Vacancia

En caso de producirse la vacancia del Defensor Universitario, el Rector propondrá una nueva terna para su designación en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles.

### Artículo 23°.- Periodo de vacaciones

En periodo de vacaciones, ausencia o por algún imprevisto donde el Defensor Universitario no pueda ejercer el cargo temporalmente, queda encargado de la oficina de Defensoría Universitaria un Defensor Interino o Coordinador designado por la Asamblea General de Asociados y propuesto por el Rectorado.

### Artículo 24°.- Requisitos para asumir el cargo de Defensor Universitario

- a. Ser profesional de cualquier carrera con conocimientos en el campo del derecho
- b. Desarrollar estudios o alguna especialidad en temas de derecho que le permitan gestionar la resolución de conflictos dentro de su competencia
- c. Experiencia no menor a 5 años en el nivel educativo universitario



## REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Versión:	01-2023
Fecha Actualización	03-05-2023
Página:	6 de 13

Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 029-2023-CU-UCH
---	-----------------------------	---

- d. Conocimientos en normatividad universitaria, gestión educativa y sistemas de gestión de la calidad
- e. No haber sido condenado por delito doloso con sentencia de autoridad de cosa juzgada.
- f. No tener vínculo familiar hasta el tercer grado con algún miembro de la comunidad universitaria.
- g. No ser parte del Consejo Directivo, que lo convierta en juez y parte de los casos que atienda.

### Artículo 25°.- Perfil

- a. Manifestar conducta ética y profesional intachable
- 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 26°.- 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 los reclamos o denuncias 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 los reclamos o denuncias presentadas por los integrantes de la comunidad universitaria, de acuerdo con las reglas 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.



## REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Versión:	01-2023
Fecha Actualización	03-05-2023
Página:	7 de 13

Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 029-2023-CU-UCH
---	-----------------------------	---

- 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 o administrativos para la Oficina de la Defensoría Universitaria.
- h. Las demás que sean indispensables o complementarias para realizar adecuadamente los fines de la Oficina de la Defensoría Universitaria.

### Artículo 27°.- Deberes

- a. Tomar conocimiento de las solicitudes que se presenten a la Oficina de Defensoría Universitaria por parte de los miembros de la comunidad universitaria.
- b. Interponer sus buenos oficios y resolver las solicitudes, proponiendo alternativas que faciliten una resolución positiva.
- c. Disponer que la Oficina de Defensoría Universitaria elabore informes en aquellas cuestiones que puedan afectar los derechos de los miembros de la comunidad universitaria.
- d. Dirigir sus funciones a la mejora de la calidad universitaria en todos los ámbitos.
- e. Dirigir, aprobar y suscribir la elaboración de la Memoria Anual de la gestión, en que se dé cuenta del resultado de sus actuaciones, proponiendo sugerencias y recomendaciones.
- f. Respetar durante su mandato y tras su cese, la confidencialidad de los datos, informaciones y documentos utilizados en el ejercicio de su cargo.
- g. Actuar de oficio o a instancia de parte, evitando situaciones de desamparo o arbitrariedad.
- h. Las demás facultades que le atribuyan los reglamentos internos de la universidad.
- 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. Difunde entre la comunidad universitaria las funciones de protección de la Oficina de la Defensoría Universitaria.

### Artículo 28°.- Inadmisibilidad de reclamos y denuncias:

No se admitirá el trámite de reclamos y denuncias cuando:

- a. No se hayan agotado en la Universidad las vías previas correspondientes para la solución del problema o situación que vulnera los derechos de los miembros de la comunidad universitaria.
- b. Estas son presentadas de manera anónima.
- c. Estas son formuladas con insuficiente fundamentación o son realizadas en contra de los fines de la universidad.
- d. Los actos son atribuibles a personas o servicios terceros ajenos a la comunidad universitaria.

### Artículo 29°.- Funciones

- 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.



## REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Versión:	01-2023
Fecha Actualización	03-05-2023
Página:	8 de 13

Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 029-2023-CU-UCH
---	-----------------------------	---

- c. Formular y proponer el Plan Operativo y Presupuesto de la Defensoría Universitaria en concordancia con los lineamientos y prioridades establecidas.
- d. Difundir las atribuciones y alcances de la Defensoría Universitaria a los miembros de la Comunidad Universitaria
- e. Contribuir a formar una conciencia de derechos y de respeto a las normas que garantizan la igualdad y la justicia para todos.
- f. Brindar y/o atender orientación a los miembros de la Comunidad Universitaria acerca de cómo ejercer sus derechos o cómo resolver conflictos.
- g. Atender todo reclamo o denuncia que formule por cualquier miembro de la comunidad universitaria.
- h. Realizar todas las investigaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos frente a un reclamo o denuncia.
- i. Solicitar los informes de descargos correspondientes a las autoridades, funcionarios académicos, administrativos, docentes, estudiantes u otros a quienes se le impute alguna infracción.
- j. Facilitar procedimientos de mediación o conciliación ante la aparición de un conflicto.
- k. Formular propuestas, sugerencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias a todos los miembros de la comunidad universitaria para la adopción de nuevas medidas.
- l. Actuar siempre como árbitro imparcial, intentando buscar una solución del conflicto suscitado.
- m. Mantener actualizado los documentos normativos de su competencia.
- n. Informar al Rector y al Consejo Directivo sobre su gestión al inicio de del año académico.
- o. Todas aquellas que designen los órganos competentes y según las necesidades de los casos que atienda.

### CAPÍTULO IV

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

- Artículo 30°.-** Los miembros de la comunidad universitaria registran los reclamos o denuncias en la Oficina de la Defensoría Universitaria cuando éstas representan una vulneración de los derechos de algún miembro de la comunidad universitaria en relación con la atención que ofrece la universidad.
- Artículo 31°.-** Los miembros de la comunidad universitaria podrán registrar y tramitar los reclamos o denuncias cuando éstos sean originadas por un comportamiento o actuación inadecuada de una autoridad, docente, administrativo, estudiante u otros colaboradores; o situaciones vinculadas directamente con la atención en los servicios que ofrece la universidad y siempre y cuando no sean atendidos por otros órganos administrativos competentes de la UCH.
- Artículo 32°.-** Los reclamos o denuncias son atendidas en un plazo no mayor de 20 días hábiles, en caso de requerir mayor tiempo para la atención, este requerimiento de ampliación de plazo deberá ser comunicado al (los) interesado(s) vía correo electrónico consignado por este.



## REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Versión:	01-2023
Fecha Actualización	03-05-2023
Página:	9 de 13

Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 029-2023-CU-UCH
---	-----------------------------	---

**Artículo 33°.-** Una vez admitida la denuncia, el Defensor Universitario iniciará la investigación. Para ello solicitará la información y documentación necesaria a las áreas pertinentes y se solicitará los descargos correspondientes a los miembros de la comunidad universitaria que hayan cometido alguna falta que represente conculcar sus derechos. Se podrán utilizar medios electrónicos para agilizar y facilitar estos procesos. A las áreas o personas a las que se les solicite información se les otorgará un plazo que no podrá exceder de tres (03) días hábiles para su remisión.

**Artículo 34°.-** 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 35°.-** 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 las buenas relaciones que deben primar en la Universidad o en la mejora del servicio que ofrece la Universidad de Ciencias y Humanidades.

**Artículo 36°.-** La Oficina de la Defensoría Universitaria podrá formular recomendaciones que considere pertinentes para mejorar aspectos vinculados a desarrollar buenas relaciones y los procedimientos o procesos establecidos en la Universidad, que permitan, de acuerdo a su experiencia, disminuir o evitar insatisfacciones o fricciones en el trato o servicio recibido por los miembros de la comunidad universitaria.

### CAPÍTULO VI DEL PROCEDIMIENTO

**Artículo 37°.-** 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 intermediación e inmediatez, 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 rápida.

**Artículo 38°.-** La Oficina de la Defensoría Universitaria es competente para conocer de los reclamos o denuncias 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 solicitudes respectivas formuladas por los administrados dentro de un plazo legal y razonable, tomando en cuenta los términos establecidos en la norma relacionada.



## REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Versión:	01-2023
Fecha Actualización	03-05-2023
Página:	<b>10 de 13</b>

Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 029-2023-CU-UCH
---	-----------------------------	---

- Artículo 39°.-** La Oficina de la Defensoría Universitaria tiene por finalidad esencial recibir los reclamos o denuncias de los miembros de la comunidad universitaria que se consideren afectados en sus derechos establecidos en los documentos normativos. Cuando sean varios los reclamos o denuncias 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 40°.-** Las solicitudes de información de reclamos o denuncias, deberán ser enviadas a la Oficina de la Defensoría Universitaria mediante correo electrónico. En el correo deberá describirse de manera concreta y precisa, coherente y clara los actos que considere que representan el mal servicio ofrecido o la vulneración de algún derecho, de ser necesario el interesado o los interesados deberán adjuntar o alcanzar en forma física o virtual copia de los documentos que sustenten el reclamo o denuncia planteados, los que servirán para respaldarla. Asimismo, los interesados en interponer una denuncia o reclamo podrán hacerlo de manera verbal en la Oficina de Defensoría Universitaria.
- Artículo 41°.-** Cuando no proceda el reclamo o denuncia ante la Oficina de la Defensoría Universitaria, ésta comunicará los motivos correspondientes y orientará al interesado para que pueda acudir a la vía pertinente.
- Artículo 42°.-** 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 o cuando se trate de casos flagrantes; en todo caso, 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 una exhaustiva investigación y recomendación final a las autoridades universitarias para la resolución del caso o por medio de la mediación y la conciliación.
- Artículo 43°.-** 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, así como los que aporten 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 del reclamo o denuncia a fin de que el miembro de la comunidad universitaria supuestamente responsable del acto de vulneración de un derecho o del mal servicio prestado y las demás dependencias relacionadas con el caso puedan proporcionar información, asimismo, con el objeto de que tengan conocimiento del reclamo o denuncia formulado y estén en posibilidad y disposición de aportar los elementos necesarios requeridos por la Oficina de la Defensoría Universitaria, en el tiempo señalado para tal efecto.



## REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Versión:	01-2023
Fecha Actualización	03-05-2023
Página:	<b>11 de 13</b>

Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 029-2023-CU-UCH
---	-----------------------------	---

- Artículo 44°.-** La indagación inicia con la presentación del reclamo o denuncia en la Oficina de Defensoría Universitaria a petición del interesado, sea de carácter individual o grupal o por actuación de oficio de la Defensoría Universitaria. La Oficina de Defensoría Universitaria acusa el recibo correspondiente del reclamo o denuncia formulada y toma decisión respecto de su admisión a trámite.
- Artículo 45°.-** Si se admite a trámite la solicitud del interesado se cita al afectado o afectados para conocer detalles del reclamo o denuncia y se notifica a aquel que se señala como responsable de haber brindado un mal servicio o vulnerado algún derecho para que presente en un plazo de tres (03) días hábiles sus descargos correspondientes.
- Artículo 46°.-** Si el responsable de haber brindado un mal servicio o vulnerado algún derecho no contesta se declara el entorpecimiento de las investigaciones y el Defensor Universitario las desarrollará en un plazo máximo de 10 días hábiles luego de lo cual emitirá un informe. De corroborarse la responsabilidad el informe será comunicado a la parte interesada y entregado al inmediato superior del miembro de la comunidad universitaria que ha vulnerado algún derecho o es responsable de brindar un mal servicio el cual actuará conforme a las normas y reglamentos de la Universidad para aplicar las medidas correctivas.
- Artículo 47°.-** Si el responsable de haber brindado un mal servicio o vulnerado algún derecho contesta en el plazo de tres (03) días hábiles anexando los elementos de prueba que considere convenientes, la acción siguiente de la Defensoría Universitaria será proceder a desarrollar las investigaciones para corroborar o descartar que hubo la entrega de un mal servicio o la vulneración de algún derecho. La Defensoría Universitaria desarrollará las investigaciones en un plazo máximo de (diez) 10 días hábiles.
- Artículo 48°.-** Una vez que la Oficina de la Defensoría Universitaria considere contar con los elementos de juicio suficientes formulará por escrito la recomendación motivada y fundada a la parte afectada; al sindicado o responsable y al superior inmediato de este último.
- Artículo 49°.-** En ambos casos se publicitará el hecho (salvo que la parte afectada solicite no hacerlo).
- Artículo 50°.-** Los funcionarios o dependencias relacionados con los reclamos o denuncias, 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 justificarse estos dos últimos casos ante la Oficina de la Defensoría Universitaria.
- Artículo 51°.-** De ser el caso, la Oficina de la Defensoría Universitaria a fin de promover alternativas que permitan resarcir o solucionar el reclamo o denuncia planteada, coordinará con el afectado y el sindicado o supuesto responsable que motivó al reclamo o denuncia a fin de llegar a una inmediata solución.



## REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Versión:	01-2023
Fecha Actualización	03-05-2023
Página:	12 de 13

Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 029-2023-CU-UCH
---	-----------------------------	---

- Artículo 52°.-** En algunos casos se recomendará la mediación y posible conciliación en busca de resolver los conflictos universitarios. Este procedimiento se sugiere desde la Defensoría Universitaria o lo solicitan de modo voluntario los interesados y requiere de la aceptación de la otra parte. A través de este mecanismo se busca una solución satisfactoria para las partes.
- Artículo 53°.-** Los miembros de la Comunidad Universitaria pueden dirigirse a la Oficina de Defensoría Universitaria para solicitar la mediación en cualquiera de los aspectos que afecten a la vida universitaria y así dirimir posibles desacuerdos de modo pacífico.
- Artículo 54°.-** La petición de mediación se realiza mediante una solicitud simple o un correo electrónico presentado 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 consignará una codificación al expediente presentado para su correspondiente seguimiento.
- Artículo 55°.-** Aceptada la solicitud se comunicará a las partes para que manifiesten expresamente la aceptación de la mediación. Si transcurridos siete (07) días hábiles y no se recibe respuesta de aceptación por parte de una o ambas partes sobre la mediación solicitada, se entenderá rechazada. La Defensoría Universitaria comunicará los motivos del rechazo a la contraparte.
- Artículo 56°.-** El proceso de mediación y conciliación contempla una sesión que concluye con un acuerdo el cual debe ser plasmado en un Acta de Mediación.
- Artículo 57°.-** Una vez implementada la recomendación de la Oficina de la Defensoría Universitaria, dentro del término establecido en el Artículo 33° del presente Reglamento, dará respuesta y decisión final al interesado recurrente en lo concerniente a su reclamo o denuncia.
- Artículo 58°.-** En toda actuación, la Oficina de la Defensoría Universitaria procederá con absoluta discreción y prudencia, a fin de salvaguardar la integridad moral del afectado o afectados, de la Universidad, de sus autoridades, de los trabajadores administrativos, docentes y estudiantes de la Universidad.
- Artículo 59°.-** Los reclamos o denuncias presentadas contra el jefe de la Oficina de Defensoría Universitaria serán resueltas conforme a derecho, por el Rectorado.
- Artículo 60°.-** Salvo disposición expresa, todos los plazos a que se refiere la Ley General de Procedimientos Administrativos, INDECOPI y este reglamento se computarán por días hábiles, contándose a partir del día siguiente de la notificación correspondiente.
- Artículo 61°.-** 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.



## REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Versión:	01-2023
Fecha Actualización	03-05-2023
Página:	<b>13 de 13</b>

Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 029-2023-CU-UCH
---	-----------------------------	---

### DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

- 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.
- SEGUNDA. -** Información a SUNEDU  
Los Centros Universitarios deben reportar semestralmente a la SUNEDU la relación de denuncias recibidas, las medidas adoptadas, así como el estado del procedimiento de los casos de hostigamiento y acoso sexual.