



UCH UNIVERSIDAD DE
CIENCIAS Y
HUMANIDADES

REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

RESOLUCIÓN Nº 069-
2018-R-UCH

	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	01-02-2018
		Página:	1 de 17
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 069-2018-R-UCH de fecha 21 de febrero de 2018	

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.
- d. Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.

	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	01-02-2018
		Página:	2 de 17
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 069-2018-R-UCH de fecha 21 de febrero de 2018	

- e. Decreto Legislativo N° 882-Ley de Promoción de la Inversión en la Educación
- f. Ley de Protección de Datos Personales N° 29733
- g. Ley de Transparencia N° 27806

Artículo 4°.- 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 II

LA OFICINA DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Artículo 5°.- 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, denuncias y/o sugerencias.

Artículo 6°.- Dependencia

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

Artículo 7°.- 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.*

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

	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	01-02-2018
		Página:	3 de 17
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 069-2018-R-UCH de fecha 21 de febrero de 2018	

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

	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	01-02-2018
		Página:	4 de 17
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 069-2018-R-UCH de fecha 21 de febrero de 2018	

Artículo 9°.- 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, quejas, reclamos, denuncias y/o 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 10°.- Confidencialidad

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

Artículo 11°.- Carácter de sus decisiones

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 12°.- Memoria

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

Artículo 13°.- 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 en el año o la de algún caso atendido en particular, También puede enviar informes sobre uno o varios casos, de acuerdo a la

	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	01-02-2018
		Página:	5 de 17
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 069-2018-R-UCH de fecha 21 de febrero de 2018	

importancia. Si la circunstancia lo amerita; estos informes serán de carácter confidencial.

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 y designado 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, 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:

	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	01-02-2018
		Página:	6 de 17
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 069-2018-R-UCH de fecha 21 de febrero de 2018	

- 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 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, denuncias 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.

	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	01-02-2018
		Página:	7 de 17
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 069-2018-R-UCH de fecha 21 de febrero de 2018	

- c. Admite o rechaza quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias 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.
- 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.

	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	01-02-2018
		Página:	8 de 17
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 069-2018-R-UCH de fecha 21 de febrero de 2018	

- 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.
- 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, reclamo o denuncia que formule por cualquier miembro de la comunidad universitaria.
- f. Realizar todas las investigaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos frente a una queja, reclamo o denuncia.
- 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 del conflicto suscitado.
- j. Informar al Rector y al Consejo Directivo sobre su gestión al inicio de del año 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 la Asamblea General de Asociados.

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.

	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	01-02-2018
		Página:	9 de 17
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 069-2018-R-UCH de fecha 21 de febrero de 2018	

CAPÍTULO IV

DE LA ATENCIÓN DE LA OFICINA DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Artículo 22°.- Los miembros de la comunidad universitaria registran quejas, reclamos y denuncias en la Oficina de la Defensoría Universitaria cuando éstas representan insatisfacción en relación con el comportamiento y la atención que ofrece la universidad a través de sus autoridades, docentes, administrativos, estudiantes y otros colaboradores.

Artículo 23°.- Los miembros de la comunidad universitaria podrán registrar y tramitar reclamos, quejas o denuncias cuando éstos sean originadas por un comportamiento inadecuado de una autoridad, docente, administrativo, estudiante u otros colaboradores; o por la insatisfacción vinculada directamente a los servicios que ofrece y otorga siempre y cuando no estén siendo ya vistos por otro órgano administrativo competente de la UCH.

Artículo 24°.- Las quejas, reclamos o denuncias son atendidas en un plazo no mayor de 20 días hábiles, en caso de requerir mayor tiempo para la atención, éste requerimiento de ampliación de plazo deberá ser comunicado al (los) interesado(s) 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 las buenas relaciones que deben primar en la Universidad o en la mejora del servicio que ofrece la Universidad de Ciencias y Humanidades.

	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	01-02-2018
		Página:	10 de 17
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 069-2018-R-UCH de fecha 21 de febrero de 2018	

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 Universitaria con copia al correo electrónico del miembro de la Comunidad Universitaria que formuló 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, denuncias 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 reclamación, queja o denuncia.

Artículo 29°.- 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.

Artículo 30°.- La Oficina de la Defensoría Universitaria presentará informes al Rector y a la Asamblea General de Asociados de forma anual o cuando lo soliciten a fin de conocer los pormenores y detalles de las sugerencias o alguna queja, reclamo o denuncia formuladas, estos son de carácter privado y confidencial salvo que sea necesaria su publicidad.

CAPÍTULO VI

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 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.

	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	01-02-2018
		Página:	11 de 17
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 069-2018-R-UCH de fecha 21 de febrero de 2018	

Artículo 32°.- La Oficina de la Defensoría Universitaria es competente para conocer de las quejas, 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.

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.** Se presentan cuando el usuario o personal administrativo o docente, manifiesta su malestar por el mal funcionamiento de un determinado servicio ofrecido por la Universidad que no tiene relación directa con el servicio educativo.
- c. **Reclamo:** Se presentan 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.
- d. **Denuncia:** Se presentan cuando el usuario o personal administrativo o docente está disconforme por el comportamiento inadecuado de algún miembro de la comunidad universitaria que perjudica o afecta los intereses o integridad de otros miembros de la misma comunidad.
- e. **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.

	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	01-02-2018
		Página:	12 de 17
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 069-2018-R-UCH de fecha 21 de febrero de 2018	

Artículo 34°.- La Oficina de la Defensoría Universitaria tiene por finalidad esencial recibir las quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias de los miembros de la comunidad universitaria que se consideren afectados en sus derechos establecidos en los documentos normativos. Cuando sean varias las quejas, 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 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, denuncias 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. **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 ordinarios 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. **Padres de familia:** En el caso de que sus hijos sean menores de edad o si el la gravedad de la situación lo amerita.

	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	01-02-2018
		Página:	13 de 17
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 069-2018-R-UCH de fecha 21 de febrero de 2018	

Todos los anteriormente señalados, 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, denuncia 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, denuncia o sugerencia.

Artículo 37°.- Las solicitudes de información, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias, deberán ser enviadas a la Oficina de la Defensoría Universitaria de acuerdo al formato y procedimiento establecido, siendo indispensable consignar en el formato el correo electrónico a donde se dará respuesta al pedido. En el formato 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 la queja, reclamo o denuncia planteada, los que servirán para respaldarla.

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 una exhaustiva investigación o por medio de la mediación y la conciliación.

Artículo 39°.- Cuando no proceda la queja, reclamo o denuncia 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

	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	01-02-2018
		Página:	14 de 17
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 069-2018-R-UCH de fecha 21 de febrero de 2018	

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 de la queja, reclamo, denuncia o sugerencia 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 de la queja, reclamo o denuncia formulada 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.

Artículo 41°.- La indagación inicia con la presentación de la queja, 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 de la queja, reclamo o denuncia formulada y toma decisión respecto de su admisión a trámite.

Artículo 42°.- Si no se admite a trámite la queja, reclamo o denuncia la Oficina de Defensoría Universitaria comunicará los motivos correspondientes.

Artículo 43°.- Si se admite a trámite la solicitud del interesado se cita al afectado o afectados para conocer detalles de la queja, 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 cinco (05) días hábiles sus descargos correspondientes.

Artículo 44°.- 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 07 días hábiles luego de lo cual emitirá un informe. De corroborarse la

	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	01-02-2018
		Página:	15 de 17
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 069-2018-R-UCH de fecha 21 de febrero de 2018	

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 45°.- Si el responsable de haber brindado un mal servicio o vulnerado algún derecho contesta en el plazo de cinco (05) 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 (siete) 07 días hábiles.

Artículo 46°.- 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 47°.- En ambos casos se publicitará el hecho (salvo que la parte afectada solicite no hacerlo).

Artículo 48°.- Los funcionarios o dependencias relacionados con las quejas, 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 49°.- De ser el caso, la Oficina de la Defensoría Universitaria a fin de promover alternativas que permitan resarcir o solucionar la queja, reclamo o denuncia planteada, coordinará con el afectado y el sindicado o supuesto responsable que motivó la queja, reclamo o denuncia a fin de llegar a una inmediata solución.

Artículo 50°.- En algunos casos se recomendará la mediación y posible conciliación en busca de resolver los conflictos universitarios. Este procedimiento se sugiere

	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	01-02-2018
		Página:	16 de 17
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 069-2018-R-UCH de fecha 21 de febrero de 2018	

desde la Defensoría Universitaria o lo solicitan de modo voluntario los interesados y requiere de la aceptación de las partes implicadas. A través de este mecanismo se busca una solución satisfactoria para las partes.

Artículo 51°.- 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 52°.- 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 correspondiente seguimiento.

Artículo 53°.- Aceptada la solicitud se comunicará a las partes para que manifiesten expresamente la aceptación de la mediación. Si transcurridos siete (07) días hábiles no se recibe respuesta de aceptación de la mediación solicitada se entenderá rechazada por la Oficina de Defensoría Universitaria. La Defensoría Universitaria comunicará los motivos.

Artículo 54°.- 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 55°.- Una vez implementada la recomendación de la Oficina de la Defensoría Universitaria, dentro del término establecido en el Artículo 24° del presente Reglamento, dará respuesta y decisión final al interesado recurrente en lo concerniente a su queja, reclamo o denuncia.

Artículo 56°.- 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 57°.- Las quejas, reclamaciones o denuncias presentadas contra el Jefe de la Oficina de Defensoría Universitaria serán resueltas conforme a derecho, por el Rectorado.

	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	Versión:	01-2016
		Fecha Actualización	01-02-2018
		Página:	17 de 17
Elaborado: Oficina de Defensoría Universitaria	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 069-2018-R-UCH de fecha 21 de febrero de 2018	

Artículo 58°.- 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 59°.- 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.

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.