



UNAAT

EXCELENCIA CIENTÍFICA Y ACADÉMICA
CON COMPROMISO SOCIAL



LICENCIADA
POR SUNEDU

REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA UNIVERSITARIA

APROBADO CON RESOLUCIÓN
DE COMISIÓN ORGANIZADORA
N° 0338-2023-UNAAT

CÓDIGO : OD - PS5 - 02



 WWW.UNAAT.EDU.PE

 (064) 260103

 UNAAT@UNAAT.EDU.PE

NOVIEMBRE - 2023



 UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	CÓDIGO: OD-PS5-02
		VERSIÓN: 2
		VIGENCIA: 30 de noviembre de 2023
		Página 2 de 26

HOJA DE CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN	DOCUMENTO DE APROBACIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	Resolución de Comisión Organizadora N° 0117-2020-CO-UNAAT	04/05/2020	El presente Reglamento tiene como finalidad regular mediante normas o reglas los derechos y libertades de cada uno de los miembros que componen la comunidad universitaria: estudiantes, docentes y personal administrativo, en el marco de la Ley Universitaria N° 30220
2	Resolución de Comisión Organizadora N° 0338-2023-UNAAT	30/11/2023	<ul style="list-style-type: none"> - Resolución del Consejo Directivo N° 064-2019-SUNEDU/CD, Actualización de los criterios técnicos para supervisar el cumplimiento del Artículo 133° de la Ley Universitaria N° 30220, relacionada con la Defensoría Universitaria. - Estatuto Modificado, aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 0182-2023-UNAAT.



 UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	CÓDIGO: OD-PS5-02
		VERSIÓN: 2
		VIGENCIA: 30 de noviembre de 2023
		Página 3 de 26

CUADRO DE ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

ELABORADO/ MODIFICADO	REVISADO	APROBADO
   	<p>PGB</p> <p>Oficina de Gestión de la Calidad 12/09/2023 Fecha de Revisión</p> <p>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA DCA</p> <p>----- CPC. Juan Carlos Gómez Peña Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto</p> <p>Oficina de Planeamiento y Presupuesto 10/10/2023 Fecha de Revisión</p> <p>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA</p> <p>----- Abg. Nerio Jesús Torres Carpio Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA COMISIÓN ORGANIZADORA</p> <p>----- Dra. Milagros Rosario Henríquez Suárez PRESIDENTE</p> <p>Comisión Organizadora</p>
<p>04/09/2023 Fecha de Elaboración / modificación</p>	<p>/11/2023 Fecha de Revisión</p>	<p>30/11/2023 Fecha de Aprobación</p>

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	CÓDIGO: OD-PS5-02
			VERSIÓN: 2
			VIGENCIA: 30 de noviembre de 2023
			Página 4 de 26



COMISIÓN ORGANIZADORA

Presidenta : Dra. Milagro Rosario Henríquez Suárez

Vicepresidente Académico : Dr. Ángel Almidón Elescano

Vicepresidente de Investigación : Dr. David Elí Salazar Espinoza





**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
ALTOANDINA DE TARMA**
CREADA POR LEY N° 29652 Y LEY N° 30139
COMISIÓN ORGANIZADORA

Resolución de Comisión Organizadora N° 0338-2023-UNAAT

Tarma, 30 de noviembre de 2023



VISTO:

PROVEÍDO N° 2390-2023 (27.11.2023), OPINIÓN LEGAL N° 264-2023-UNAAT/P-OAJ (27.11.2023), OFICIO N° 029-2023-UNAAT-PCO/DU (03.11.2023), INFORME N° 133-2023-UNAAT/P-OAJ (31.09.2023), OFICIO N° 0865-2023-UNAAT/P-OPP (10.10.2023), INFORME N° 135-2023-UNAAT/P-OPP-UPM (26.09.2023), INFORME N° 048-2023-UNAAT-P-OGC (12.09.2023), OFICIO N° 024-2023-UNAAT-PCO/DU (04.09.2023); y

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 18° de la Constitución Política del Perú, en su cuarto párrafo establece que cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y las leyes;

Que, según Ley N° 29652, modificada por la Ley N° 30139, se creó la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, como persona jurídica de derecho público interno;

Que, mediante Resolución del Consejo Directivo N° 142-2018-SUNEDU/CD, de fecha 18 de octubre de 2018, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria resolvió otorgar la licencia institucional a la UNAAT, para ofrecer el servicio educativo superior universitario, con una vigencia de seis (06) años; la misma que fue modificada con Resolución del Consejo Directivo N° 061-2022-SUNEDU/CD, de fecha 17 de junio de 2022, en el extremo de reconocer la creación de dos (2) locales y el cambio de locación;

Que, el artículo 29 de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, establece que, aprobada la ley de creación de una universidad pública, el Ministerio de Educación constituye una Comisión Organizadora y que el proceso de constitución de una universidad concluye con la designación de sus autoridades, dentro de los plazos establecidos por el Ministerio de Educación;

Que, con la Resolución Viceministerial N° 008-2023-MINEDU, de fecha 11 de enero de 2023, se reconfigura la Comisión Organizadora de la UNAAT, integrada por los académicos Dra. Milagro Rosario Henríquez Suárez, como Presidente; Dr. Angel Almidón Elescano como Vicepresidente Académico y Dr. David Eli Salazar Espinoza como Vicepresidente de Investigación;

Que, a través del Oficio N° 024-2023-UNAAT-PCO/DU el Defensor Universitario remite a la Presidenta de la Comisión Organizadora el proyecto de Reglamento de la Defensoría Universitaria de la UNAAT, para revisión y aprobación con acto resolutivo;

Que, al respecto, con Informe N° 048-2023-UNAAT-P-OGC el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad emite informe técnico concluyendo que considera viable la propuesta de Reglamento de Defensoría Universitaria de la UNAAT;

Que, del mismo modo, con Oficio N° 0865-2023-UNAAT/P-OPP el Jefe(e) de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto opina que resulta viable la aprobación del Reglamento de Defensoría Universitaria; adjuntando el Informe N° 135-2023-UNAAT/P-OPP-UPM, donde el Jefe de la Unidad de Planeamiento y Modernización refiere que el Reglamento propuesto es concordante con la Ley Universitaria, el Estatuto modificado y la Resolución de Consejo Directivo N° 064-2019-SUNEDU/CO;

Que, de otra parte, con Informe N° 133-2023-UNAAT/P-OAJ el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica realiza observaciones a la propuesta del Reglamento de la Defensoría Universitaria; en consecuencia, con Oficio N° 029-2023-UNAAT-PCO/DU el Defensor Universitario remite la subsanación de las observaciones; por lo que con Opinión Legal N° 264-2023-UNAAT/P-OAJ el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica analiza que: "... revisado en su conjunto, el Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, se aprecia objetivamente que consta de 50 Artículos, VII Títulos, 03 Disposiciones finales y 04 anexas, asimismo la referida propuesta de Reglamento tiene como objetivo la tutela de los derechos individuales de todas las integrantes de la comunidad universitaria (docentes, estudiantes y personal administrativo), manteniendo el principio de autoridad responsable con concordancia con los valores y principios de la UNAAT; de lo expuesto cabe señalar que se encuentra conforme a derecho, por lo mismo, en atención a la autonomía que goza la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, dentro del campo normativo, el cual se viene ejercitando conforme a la Constitución Política del Perú, la Ley Universitaria y el Estatuto, estando en estricta observancia de las normas legales vigentes y el debido procedimiento, dentro de un estado de derecho, procede su aprobación.";





**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
ALTOANDINA DE TARMA**
CREADA POR LEY N° 29652 Y LEY N° 30139
COMISIÓN ORGANIZADORA

...///RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA N° 0338-2023-UNAAT

Pág. 2

Que, visto en Sesión Ordinaria N° 45, de fecha 30 de noviembre de 2023, los miembros de la Comisión Organizadora acordaron unánimemente APROBAR el Reglamento de la Defensoría Universitaria de la UNAAT, que consta de siete (VII) *títulos*, cincuenta (50) *artículos*, tres (03) *disposiciones finales* y cuatro (04) *anexos*; y

En uso de las atribuciones que le confieren al Titular del Pliego la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto de la UNAAT, la Resolución Viceministerial N° 244-2021-MINEDU y conforme a lo aprobado en sesión de Comisión Organizadora;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, que consta de siete (VII) *títulos*, cincuenta (50) *artículos*, tres (03) *disposiciones finales* y cuatro (04) *anexos*; el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- NOTIFICAR a la Alta Dirección, Defensoría Universitaria, Facultades, Escuelas Profesionales, Departamentos Académicos, Direcciones Administrativas y Académicas, Oficina de Tecnologías de la Información, Oficina de Gestión de la Calidad y Oficina de Planeamiento y Presupuesto, para su conocimiento y demás fines.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
COMISIÓN ORGANIZADORA

[Firma]
Dra. *Milagro Rosario* *Henríquez Suárez*
PRESIDENTE

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA
DE TARMA
[Firma]
Lic. *Betzabe Barraeta* *Vicé*
SECRETARIA GENERAL

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	CÓDIGO: OD-PS5-02
			VERSIÓN: 2
			VIGENCIA: 30 de noviembre de 2023
			Página 7 de 26

CONTENIDO

	Pág.
PREÁMBULO	8
TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES	9
Base legal	9
Definiciones	9
Naturaleza y Funcionamiento	9
Ámbito de aplicación y cumplimiento	9
Miembros de la comunidad universitaria	10
TÍTULO II: DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	10
Justificación	10
Autonomía Funcional	10
Competencias	10
Funciones que no son de competencia del Defensor Universitario	10
TÍTULO III: DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	11
Requisitos	11
Designación	11
Periodo de mandato	11
Prohibiciones	12
Competencias	12
Atribuciones y deberes	12
Causales de cese	13
Causales de vacancia	13
Sanciones	14
Confidencialidad y protección de datos	14
TÍTULO IV: DE LAS ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	14
Principios	14
Presentación de la solicitud	15
Calificación de la solicitud	15
Mediación	15
Consulta	15
Sugerencia	16
Registro de solicitud	16
Inadmisibilidad de solicitud	16
Atención de solicitud admitida	16
Ampliación de plazo	17
Reserva y confidencialidad	17
TÍTULO V: DE LA OFICINA DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	17
Funcionamiento	18
Presupuesto	18
Recursos	18
TÍTULO VI: DE LA MEMORIA ANUAL DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	18
Presentación	18
Aprobación y publicación	18
TÍTULO VII: DISPOSICIONES FINALES	18
ANEXO N° 01: Acta de acuerdos de mediación	20
ANEXO N° 02: Formulario (para trámite en la Defensoría Universitaria)	21
ANEXO N° 03: Instructivo técnico	22
ANEXO N° 04: Manual de procedimientos	24



	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	CÓDIGO: OD-PS5-02
			VERSIÓN: 2
			VIGENCIA: 30 de noviembre de 2023
			Página 8 de 26

PREÁMBULO

El presente reglamento norma el funcionamiento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma – UNAAT, con los alcances de la Ley Universitaria N° 30220, Estatuto Modificado de la Universidad, reglamentos y normas aplicables.

La Defensoría Universitaria es la instancia encargada de la tutela de los derechos individuales de los integrantes de la comunidad universitaria (docentes, estudiantes y personal administrativo), manteniendo el principio de autoridad responsable, en concordancia con los valores y principios de la UNAAT.

No forman parte de la competencia de la Defensoría Universitaria las denuncias vinculadas con derechos de carácter colectivo, derechos laborales, medidas disciplinarias, evaluaciones académicas de docentes y alumnos y las violaciones que puedan impugnarse por otras vías ya establecidas en la Ley Universitaria N° 30220, así como en el Estatuto Modificado y los reglamentos de la Universidad.

Una de las características de la Defensoría Universitaria, es el uso de la conciliación como estrategia para resolver conflictos. La mediación permite que conflictos entre compañeros, entre alumnos y profesores o entre profesores y autoridades académicas se puedan resolver sin tener que recurrir a procesos judiciales o administrativos que son más lentos, costosos y que dan lugar a soluciones impuestas. Los conflictos resueltos utilizando la mediación permiten llegar a una solución pactada por las partes, por consiguiente, con perspectivas de que la solución sea duradera en el tiempo y de que se genere un clima adecuado para el mejor desarrollo de las tareas encomendadas a los distintos miembros de la comunidad universitaria.

El Defensor Universitario tendrá la potestad de actuar e intervenir ante posibles actos u omisiones de las autoridades o funcionarios de la Universidad que vulneren los derechos de cualquier miembro de la comunidad universitaria, para solucionar conflictos, generar buenas prácticas, facilitar consensos, restituir derechos vulnerados o hacer propuestas que contribuyan a un mejor funcionamiento de la universidad; así como de proponer acciones que permitan mejorar el respeto y la defensa de los derechos y libertades en los diferentes servicios que la Universidad brinda a los estudiantes, docentes y administrativos.



	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	CÓDIGO: OD-PS5-02
			VERSION: 2
			VIGENCIA: 30 de noviembre de 2023
			Página 9 de 26

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1° Base legal:

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 30220, Ley Universitaria.
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo
- Decreto Legislativo N° 1310, medidas adicionales de simplificación administrativa
- Resolución del Consejo Directivo N° 064-2019-SUNEDU/CD.
- Estatuto Modificado de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma.
- Reglamento de Organización y Funciones - ROF de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma.



Artículo 2° Definiciones:

- **Defensor Universitario:** Persona que ocupa el cargo, pudiendo ser femenino o masculino.
- **Miembro de la Comunidad Universitaria:** Docente, estudiante y personal administrativo de la Universidad.
- **Órgano de Gobierno:** Rector, Vicerrector Académico y Vicerrector de Investigación.
- **Autoridades:** Administrativas y Académicas.
- **Funcionario:** Servidores en cargos jefaturales y designados en puestos de confianza.
- **Personal docente:** Docente nombrado o contratado.
- **Personal no docente:** Personal administrativo.
- **Denunciante:** Sujeto activo que formula la reclamación o denuncia.
- **Denunciado:** Órganos colegiados o personas naturales que laboren en la UNAAT, sean docentes o no docentes y estudiantes.
- **Estudiante:** Alumno regular matriculado en la universidad.
- **Población vulnerable:** Personas que se encuentran con especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos.



Artículo 3° Naturaleza y funcionamiento:

El presente Reglamento norma la naturaleza y funcionamiento de la Defensoría Universitaria, que tiene como finalidad la tutela de los derechos individuales de todos los integrantes de la comunidad universitaria (docentes, estudiantes y personal administrativo), manteniendo el principio de autoridad responsable, en concordancia con los valores y principios de la UNAAT.



Artículo 4° Ámbito de aplicación y cumplimiento:

El presente Reglamento es aplicable y de cumplimiento obligatorio por los miembros de la comunidad universitaria: docentes, estudiantes y personal administrativo de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma - UNAAT.

Artículo 5°

La Defensoría Universitaria no siendo competente para modificar o anular los actos administrativos y resoluciones de la administración universitaria,

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	CÓDIGO: OD-PS5-02
			VERSIÓN: 2
			VIGENCIA: 30 de noviembre de 2023
			Página 10 de 26

podrá instar, recomendar y/o sugerir a las autoridades universitaria el ejercicio de sus potestades de inspección, inicio de procedimientos administrativos y sanción.

Artículo 6° Son miembros de la comunidad universitaria:

- Estudiantes de pregrado con matrícula al periodo académico regular.
- Docentes ordinarios, extraordinarios, contratados, jefes de práctica, ayudantes de cátedra y de laboratorio, con contrato vigente.
- Trabajadores administrativos en actividad, permanentes o en cualquier modalidad.

TITULO II

DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Artículo 7° Justificación:

La Defensoría Universitaria es una instancia que se establece en el marco de la Ley Universitaria N° 30220, en su artículo 133°, y en el Estatuto Modificado de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, artículo 145; señalando que es un órgano de asesoramiento. Es de su competencia conocer y resolver las denuncias, reclamaciones, quejas u otros que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos individuales.

Artículo 8° Autonomía funcional:

La Defensoría Universitaria es una instancia con autonomía funcional y no se sujeta al mandato o dependencia alguna de los órganos de gobierno de la Universidad. Para efectos administrativos la Defensoría Universitaria dependerá directamente del Rector.

Artículo 9° Competencias:

La Defensoría Universitaria es la instancia encargada de la tutela de los derechos individuales de los miembros de la comunidad universitaria y vela por el mantenimiento del principio de autoridad responsable. Es competente para conocer las denuncias, reclamaciones, quejas, mediación, consultas y sugerencias que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la vulneración o posible vulneración de sus derechos individuales.

Artículo 10 Funciones que no son de competencia del Defensor Universitario
No conoce, ni revisa ni resuelve:

- Denuncias relacionadas con medidas disciplinarias.
- Denuncias relacionadas con derechos de carácter colectivo.
- Denuncias vinculadas con derechos laborales.
- Denuncias referidas a evaluaciones académicas de docentes y estudiantes; y evaluaciones del personal administrativo.
- Las violaciones que puedan impugnarse por otras vías ya establecidas en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto Modificado u otras normas internas de la Universidad.

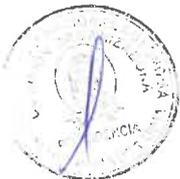


Artículo 11 La Defensoría Universitaria actúa como una instancia mediadora y conciliadora en busca de una solución ante denuncias, reclamaciones o quejas presentados por los miembros de la comunidad universitaria.

Artículo 12° La Defensoría Universitaria podrá contar con un abogado a fin de que preste asesoramiento legal, el mismo que será propuesto por el Defensor Universitario, cuando así lo requiera.

TITULO III

DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO



Artículo 13° El Defensor Universitario cuenta con autonomía para el ejercicio de sus funciones y su desempeño será con integridad e imparcialidad, velará por la defensa de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria, salvaguardando el principio de autoridad responsable.

Artículo 14° Las intervenciones y decisiones del Defensor Universitario se guían por los principios de legalidad y justicia dentro del marco normativo vigente; no se consideran actos administrativos sino actos propios de administración, por lo que no son susceptibles de recurso impugnatorio alguno.



Artículo 15° Requisitos:

Para ser elegido Defensor Universitario se requiere el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Ser ciudadano en ejercicio.
- Ser docente ordinario a tiempo completo, en la categoría de asociado o principal, y tener reconocida trayectoria académica, profesional y ética.
- Capacitación en derecho laboral y procedimiento administrativo.
- Capacitación en gestión y manejo de conflictos.
- Conocer los instrumentos de gestión y normativa universitaria.
- No haber sido sancionado por el Tribunal de Honor Universitario.
- No haber sido condenado por delito doloso con sentencia de autoridad de cosa juzgada.
- No estar consignado en el Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido.
- No estar consignado en el Registro de Deudores Alimentarios Morosos, ni tener pendiente de pago una reparación civil impuesta por una condena ya cumplida.



Artículo 16° Designación:

El Defensor Universitario será propuesto por el Rector y designado por la Asamblea Universitaria, respaldando su designación mediante acto resolutivo. Vencido el plazo de designación, el Defensor Universitario continuará ejerciendo las funciones propias del cargo en tanto no se designe a un reemplazante.



Artículo 17° Periodo de mandato:

 UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	CÓDIGO: OD-PS5-02
		VERSIÓN: 2
		VIGENCIA: 30 de noviembre de 2023
		Página 12 de 26

El docente designado como Defensor Universitario, ejercerá su mandato de gestión por un periodo de tres (03) años, pudiendo ser ampliado por un periodo adicional, previa evaluación de su desempeño.

Artículo 18° Prohibiciones:

El Defensor Universitario estando en ejercicio de sus funciones, no podrá acceder a cargos de gobierno o representación en la universidad.

Artículo 19° Competencias:

El Defensor Universitario podrá atender las siguientes solicitudes:

- a. Denuncias: Los miembros de la comunidad universitaria podrán denunciar situaciones que vulneren sus derechos o hechos que pueden ser constitutivos de infracción, siempre y cuando no estén siendo ya vistas por otro órgano administrativo competente. Las denuncias deberán ser registradas y atendidas en un plazo máximo de diecisiete (17) días hábiles, en caso de requerir mayor tiempo para la atención, éste requerimiento de ampliación de plazo deberá ser comunicado al recurrente de manera previa.
- b. Reclamos: Los miembros de la comunidad universitaria podrán presentar su reclamo ante la inconformidad de algo que considera injusto o cuando estos sean originados por la insatisfacción vinculada directamente a los servicios que ofrece la Universidad, siempre y cuando no estén siendo ya vistas por otro órgano administrativo competente. Los reclamos deberán ser registrados y atendidos en un plazo máximo de diecisiete (17) días hábiles.
- c. Quejas: Cuando el interesado considera que un hecho o una decisión adoptada por un órgano o personal universitario vulnera sus derechos, estas quejas llegan al Defensor Universitario una vez que se han agotado todas las vías disponibles para obtener una solución. Las quejas deberán ser registradas y atendidas en un plazo máximo de diecisiete (17) días hábiles.
- d. Mediación: El Defensor Universitario en algunos casos, actúa como negociador en la mediación entre las partes implicadas en un conflicto. Su intervención se enfoca a lograr un acuerdo satisfactorio para ambas partes. Registrado la solicitud de mediación, su atención será en el plazo máximo de dos (02) días hábiles.
- e. Consultas: El Defensor Universitario dedica gran parte de su actividad a resolver dudas de estudiantes, docentes y personal administrativo relacionadas con aspectos normativos y administrativos de la universidad. Puede responder a estas consultas y orientar en el modo de enfocar el problema, o derivar al interesado a la instancia o persona adecuada para aclararla. Registrado la solicitud de consulta, su atención será en el plazo máximo de dos (02) días hábiles.
- f. Sugerencia: Es la idea o indicación que se presenta sobre aspectos que consideren que puedan vulnerar sus derechos. Desde su función, esta figura intenta tenerlas en cuenta, estudiarlas y proceder del modo oportuno. Las sugerencias admitidas serán derivadas a la autoridad universitaria o unidad orgánica correspondiente para su evaluación y atención, en el plazo de cinco (05) días hábiles.



Artículo 20° Atribuciones y deberes:

El Defensor Universitario tiene las siguientes atribuciones y deberes:

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	CÓDIGO: OD-PS5-02
			VERSIÓN: 2
			VIGENCIA: 30 de noviembre de 2023
			Página 13 de 26

- a. Dirigir la Defensoría Universitaria y desempeñar su rol de acuerdo con lo señalado por la Ley Universitaria N° 30220, así como en el Estatuto Modificado y en los reglamentos específicos de la UNAAT.
- b. Elaborar y presentar una Memoria Anual de sus actividades ante el Rector
- c. Conocer y atender las denuncias, reclamaciones, quejas, mediaciones, consultas y sugerencias que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de sus derechos individuales.
- d. Calificar las solicitudes que presenten los miembros de la comunidad universitaria, a fin de determinar si corresponde su intervención por ser de su competencia.
- e. Derivar, a los órganos competentes, las solicitudes que no sean competencia de la Defensoría Universitaria, para su atención.
- f. Asistir a las sesiones que convoque el Rector de la UNAAT, cuando lo crea conveniente en el tratamiento de temas relacionados a la Defensoría Universitaria.
- g. Elaborar informes que considere oportuno presentar en relación a sus actuaciones.
- h. Formular propuestas de actuación que considere adecuadas para la solución de los casos que sean sometidos a su conocimiento.
- i. Actuar en procedimientos de mediación y conciliación con aplicación del presente Reglamento.
- j. Hacer públicas cuantas declaraciones e informes considere oportunos, salvaguardando los datos del denunciante como política de confidencialidad.
- k. Previa investigación de los hechos, remitirá a quien corresponda los actos que hayan afectado los derechos individuales de los miembros de la comunidad universitaria.
- l. Hacer de conocimiento de la comunidad universitaria información de tipo preventivo concerniente a los temas de su competencia, mediante boletines u otros medios de comunicación de la universidad.
- m. Excepcionalmente, cuando las circunstancias lo ameritan, el Defensor Universitario podrá realizar investigaciones de oficio sobre los actos que pudieran vulnerar derechos de algún miembro de la comunidad universitaria.
- n. Respetar durante su mandato y después de su cese la confidencialidad de los datos, informaciones y documentos utilizados en el ejercicio de su cargo.



Artículo 21° Causales de cese:

El Defensor Universitario cesará en su cargo por alguna de las siguientes causales:

- a. Renuncia expresa ante el Rector.
- b. Enfermedad o impedimento físico permanente.
- c. Nombramiento en cargo público.
- d. Licencia con o sin goce de haber.
- e. Fallecimiento.

Artículo 22° Causales de vacancia:

El Defensor Universitario será vacado en su cargo por alguna de las siguientes causales:

- a. Por actuar con negligencia en el cumplimiento de sus funciones.

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	CÓDIGO: OD-PS5-02
			VERSIÓN: 2
			VIGENCIA: 30 de noviembre de 2023
			Página 14 de 26

- b. Por haber sido condenado mediante resolución por delito doloso.
- c. Inasistencia injustificada a tres (03) reuniones consecutivas, convocadas por las autoridades universitarias.
- d. Por abandono comprobado del cargo.

Artículo 23° En caso que el Defensor Universitario cese o sea vacado en el cargo, inmediatamente el Rector designará a un docente en calidad de Defensor Universitario encargado, hasta la designación del nuevo Defensor Universitario, con cargo a dar cuenta a la Asamblea Universitaria.



Artículo 24° Sanciones:
El Defensor Universitario no podrá ser sancionado por razón de las recomendaciones, sugerencias u opiniones que formule o por los actos que realice en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 25° Confidencialidad y protección de datos:
La Defensoría Universitaria garantizará el cumplimiento de las normas vigentes sobre protección de datos personales, con relación a los hechos que conozca y reciba en el ejercicio de sus funciones y adoptará las medidas necesarias para asegurar la confidencialidad y reserva de la información que administre, el acceso a los archivos digitales o físicos debe contar con mecanismos de seguridad que impidan el libre acceso de terceros.



Artículo 26° Los derechos y deberes protegidos en el presente reglamento serán los mencionados en la Constitución Política del Perú, Ley Universitaria N° 30220, Estatuto Modificado de la UNAAT, Reglamento Académico, Reglamento de Estudiantes, Reglamento de Docentes y el Reglamento Interno de Servidores Civiles - RIS.



TITULO IV

DE LAS ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Artículo 27° Principios:
El Defensor Universitario actuará bajo el principio de independencia, autonomía, imparcialidad, confidencialidad, autoridad responsable y supletoriedad. En el marco del enfoque de género, se brindará atención con las mismas consideraciones tanto para varones y mujeres, y una atención preferente para los miembros de la comunidad universitaria en situación de vulnerabilidad.



- a. Principio de imparcialidad: La Defensoría Universitaria desempeña sus funciones con imparcialidad e independencia de criterio, no está sometida a mandato imperativo alguno. Estará a disposición de los miembros de la comunidad universitaria que soliciten su intervención y tendrá en consideración los intereses legítimos de las partes involucradas en el conflicto.
- b. Principio de independencia y autonomía: El Defensor Universitario no recibirá instrucciones de ninguna autoridad académica u órgano de gobierno.
- c. Principio de confidencialidad: La Defensoría Universitaria procede con absoluta discreción y prudencia, a fin de asegurar y salvaguardar

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	CÓDIGO: OD-PS5-02
			VERSIÓN: 2
			VIGENCIA: 30 de noviembre de 2023
			Página 15 de 26

la integridad moral del denunciante, de la universidad y sus colaboradores.

- d. **Principio de autoridad responsable:** Se vincula al cumplimiento de las obligaciones y principios exigibles a las autoridades universitarias, a fin de evitar o mitigar, durante la oferta de prestación de los servicios universitarios, cualquier tipo de transgresión a los derechos individuales.
- e. **Principio de supletoriedad:** La Defensoría Universitaria tendrá como acción de carácter inmediato de los principios del procedimiento administrativo previstos en el Decreto Supremo N° 004-2019, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Debiendo interpretarse las normas administrativas de forma que mejor atienda al fin público al cual se dirigen preservando razonablemente los derechos de la comunidad universitaria.
La Defensoría Universitaria actuará bajo los principios descritos anteriormente.

Artículo 28° Presentación de solicitud:

Cualquier miembro de la comunidad universitaria podrá formular denuncia, reclamación, queja, mediación, consulta o sugerencia ante el Defensor Universitario, por escrito físico o virtual haciendo uso del Formulario (para trámite en la Defensoría Universitaria), debiendo registrar todos los datos solicitados, como son:

- a. Datos personales del recurrente.
- b. Motivo.
- c. Descripción de los hechos.
- d. Derechos que considera afectados.
- e. Medios probatorios.
- f. Pretensiones.
- g. Lugar y fecha.
- h. Firma y huella digital.

Artículo 29° Calificación de la solicitud:

De acuerdo a la calificación de la solicitud (formulario) pueden ser declaradas admisibles, inadmisibles e improcedentes:

- a. La solicitud es admisible cuando los hechos descritos son de competencia de la Defensoría Universitaria y reúne todos los datos solicitados en el formulario, Anexo N° 02, de manera clara y precisa. En caso de falta de fundamento o imprecisión de lo solicitado, el recurrente podrá subsanar o mejorar su escrito dentro del plazo establecido.
- b. La solicitud es inadmisibile cuando los hechos descritos no son de competencia de la Defensoría Universitaria. Siendo declarado improcedente y derivado a la unidad orgánica que corresponda para su atención.

Artículo 30° Mediación:

Cuando las partes implicadas acepten la mediación del Defensor Universitario, se dejará constancia en un acta, y el Defensor Universitario podrá iniciar su actuación a fin de que se superen los desacuerdos o controversias puestas en conocimiento de las partes.



	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	CÓDIGO: OD-PS5-02
			VERSIÓN: 2
			VIGENCIA: 30 de noviembre de 2023
			Página 16 de 26

Artículo 31° Consulta:

Cualquier estudiante, docente o personal administrativo que tenga algún problema y no sepa cómo solucionarlo, también puede realizar la consulta al Defensor Universitario, por teléfono, correo electrónico, o personalmente en la Oficina de Defensoría Universitaria.

Artículo 32° Sugerencia:

Todo miembro de la comunidad Universitaria que tenga alguna sugerencia a nivel académico, funcional o institucional también lo podrá realizar por teléfono, correo electrónico o personalmente en la Oficina de Defensoría Universitaria.

Artículo 33° Registro de solicitud:

Recibido la solicitud de denuncia, reclamación, queja, mediación, consulta o sugerencia, la Oficina de Defensoría Universitaria procederá a su registro asignándole un número de expediente. A cada expediente se le asignará un código a fin de proteger la identificación del recurrente.

Artículo 34 Inadmisibilidad de solicitud:

El Defensor Universitario procederá a un estudio previo de admisibilidad de la solicitud de denuncia, reclamo o queja, de no resultar admisible comunicará al interesado mediante respuesta escrita en el que expresará las causas de la inadmisión, en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles, archivándose el expediente.

Artículo 35° Cuando el Defensor Universitario advierta en la solicitud falta de fundamento o inexistencia de pretensión, podrá instar al interesado para que en el plazo máximo de dos (02) días subsane o mejore el escrito presentado; de no recibir respuesta se considerará al interesado desistido de su pretensión procediéndose al archivo de la solicitud.

Artículo 36° El Defensor Universitario no admitirá a trámite las solicitudes e intervenciones cuando:

- No se refieren a vulneración de derechos individuales, contemplados en el presente reglamento.
- Carezcan de un mínimo fundamento razonable o sean peticiones contrarias a los fines de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma establecidos en el Estatuto Modificado y en los reglamentos específicos.
- Respecto de la cuestión planteada se encuentre pendiente resolución judicial, o cuando se trate de asuntos que no sean de su competencia, no debiendo esto impedir la investigación sobre los problemas generales planteados en las denuncias, reclamaciones o quejas.
- Cuando se trate de denuncias, reclamaciones o quejas que no hayan agotado todas las instancias y recursos previstos en el Estatuto Modificado de la Universidad y sus Reglamentos.
- Sean presentadas de manera anónima.

Artículo 37° Atención de solicitud admitida:

Una vez admitida la solicitud, el Defensor Universitario iniciará la investigación, para ello podrá dirigirse directamente a los responsables



	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	CÓDIGO: OD-PS5-02
			VERSIÓN: 2
			VIGENCIA: 30 de noviembre de 2023
			Página 17 de 26

de las distintas unidades orgánicas para solicitar información, el mismo que deberá ser remitido en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles.

Artículo 38° El Defensor Universitario de estimar pertinente trasladará la solicitud al funcionario y/o trabajador responsable de la dependencia denunciada, con la finalidad de absolver su descargo en un plazo de dos (02) días hábiles.

Artículo 39° El Defensor Universitario tendrá la potestad de realizar entrevistas y de acudir a cualquier dependencia de la Universidad para comprobar los datos que considere ineludibles, o solicitar la asistencia técnica del personal responsable que requiera.

Artículo 40° Toda autoridad, funcionario o trabajador no docente deberá brindar las facilidades e información que requiera el Defensor Universitario para el mejor cumplimiento de sus funciones, obviando trámites burocráticos y en el menor tiempo, bajo responsabilidad. No podrá negársele el acceso a ningún expediente o documentación administrativa que estén relacionados con el objeto de sus actuaciones, preservando en todo momento la protección de datos personales y demás derechos de terceros.

Artículo 41° Concluido el acopio de información o investigación, en el plazo de un (01) día hábil la Defensoría Universitaria emitirá un informe en base a lo actuado; formulando las recomendaciones y sugerencias que considere pertinentes para mejorar aspectos de los procedimientos o procesos establecidos en la Universidad y que permitan disminuir o evitar insatisfacciones de la comunidad universitaria, para que la autoridad competente adopte las acciones que fueran necesarias para subsanar la situación que motivó el reclamo o denuncia; asimismo, comunicará al recurrente el resultado de la gestión en un plazo máximo de dos (2) días hábiles de emitido el informe.

Artículo 42° El Defensor Universitario suspenderá su actuación cuando la vulneración que motivo la solicitud o la intervención haya sido superada y comunicará el resultado de la gestión al recurrente.

Artículo 43° Ampliación de plazo:
La Oficina de Defensoría Universitaria previa evaluación, de manera equitativa, razonable y justificada podrá ampliar los plazos establecidos en el presente Reglamento, previa comunicación al recurrente y sin afectar el debido procedimiento.

Artículo 44° Reserva y confidencialidad:
Toda documentación recibida en la Oficina de Defensoría Universitaria, denuncias, reclamos, quejas, mediación, consultas y sugerencias serán tratados con carácter reservado, con el objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos tramitados, en particular, la identidad de quienes insten la intervención del Defensor Universitario.

Artículo 45° El Defensor Universitario establecerá los procedimientos que garanticen la confidencialidad de la información con origen y destino en la oficina. En cualquier caso, toda persona de la Oficina del Defensor Universitario



	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	CÓDIGO: OD-PS5-02
			VERSIÓN: 2
			VIGENCIA: 30 de noviembre de 2023
			Página 18 de 26

está sujeta a la obligación de guardar estricta reserva en relación con los asuntos que ante el mismo se tramiten.

TITULO V

DE LA OFICINA DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Artículo 46° **Funcionamiento:**

La Defensoría Universitaria tendrá una oficina propia, con la finalidad de que el Defensor Universitario ejerza sus funciones con total independencia y autonomía, la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, asignará un ambiente implementado con equipos y bienes adecuados; garantizará asesoría legal especializada y personal administrativo permanente para el adecuado desarrollo de las funciones establecidas en el presente reglamento.

Artículo 47° **Presupuesto:**

La Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, asignará un presupuesto anual para el funcionamiento de la Defensoría Universitaria, el mismo que deberá estar incluido en el Presupuesto de la Universidad y Plan Operativo Institucional - POI.

Artículo 48° **Recursos:**

La Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, de acuerdo al crecimiento poblacional de la comunidad universitaria asignará recursos humanos, materiales y presupuestales.

TÍTULO VI

DE LA MEMORIA ANUAL DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Artículo 49° **Presentación:**

El Defensor Universitario presentará ante el Rector la Memoria Anual sobre la gestión realizada, con la debida confidencialidad de los datos. La misma que deberá contener datos estadísticos sobre denuncias, reclamos, quejas, mediación, consultas y sugerencias recibidas y atendidas, así como las actividades realizadas con los resultados y recomendaciones para la mejora en la práctica de los derechos individuales y mantenimiento del principio de autoridad responsable.

Artículo 50° **Aprobación y publicación:**

La Asamblea Universitaria aprobará la Memoria Anual sobre la gestión realizada, y dispondrá su publicación en el portal institucional para que pueda ser accesible a los miembros de la comunidad universitaria.

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	CÓDIGO: OD-PS5-02
			VERSIÓN: 2
			VIGENCIA: 30 de noviembre de 2023
			Página 19 de 26

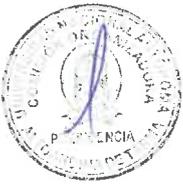
TÍTULO VII

DISPOSICIONES FINALES

Primera: La Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma podrá suscribir convenios de colaboración con la Defensoría del Pueblo, a fin de favorecer el desarrollo de los derechos y libertades fundamentales de los miembros de la comunidad universitaria.

Segunda: La Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma coordinará con los Defensores Universitarios de otras universidades nacionales o extranjeras, a fin de construir lazos de cooperación para el mejor desempeño de sus funciones; con este propósito la Universidad brindará las facilidades necesarias y presupuestales para la asistencia a los eventos respectivos.

Tercera: Siendo el Defensor Universitario docente ordinario, cumplirá sus funciones en el horario que no interfiera con su labor docente, mientras que la atención en la Oficina de Defensoría Universitaria será permanente y en el horario de trabajo establecido.



Anexo N° 01

ACTA DE ACUERDOS DE MEDIACIÓN

CÓDIGO: _____

En la Ciudad Universitaria, Oficina de Defensoría Universitaria, de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, el día de hoy ___ de _____ de 20___, siendo las _____, los señores abajo mencionados, asisten a la **Audiencia de Mediación** de manera libre, voluntaria y sin presión alguna con la finalidad de llegar a un acuerdo:

1. Base Legal:

Reglamento de Defensoría Universitaria

2. Identificación de las partes:

Solicitante: Nombres y Apellidos: _____

DNI: _____ Celular N° _____ Dependencia: _____

Cargo: _____

Requerido: Nombres y Apellidos: _____

DNI: _____ Celular N° _____ Dependencia: _____

Cargo: _____

3. Hechos:

4. Acuerdos de la mediación

5. Conformidad y cierre del acta

Las partes han colaborado activamente, respetando la labor de mediación por parte del Defensor Universitario y declaran haber alcanzado los acuerdos descritos; y para que así conste, siendo las _____ se firma la presente acta por triplicado y se extiende un ejemplar a cada una de las partes, manteniendo la debida reserva y confidencialidad de la presente acta.

 SOLICITANTE

 REQUERIDO



	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	CÓDIGO: OD-PS5-02
			VERSIÓN: 2
			VIGENCIA: 30 de noviembre de 2023
			Página 22 de 26

Anexo N°03

INSTRUCTIVO TÉCNICO

PARA LA RECEPCIÓN, TRATAMIENTO Y ATENCIÓN DE LA SOLICITUD/FORMULARIO PRESENTADO POR LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

1. INTRODUCCIÓN:

El presente instrumento permitirá contar con las instrucciones claras y específicas para la aplicación del Reglamento de Defensoría Universitaria, relacionado a la protección de los datos personales y la confidencialidad de la información a la que se tiene acceso. Asimismo, servirá como un instrumento de apoyo en el quehacer cotidiano del personal, y para su correcta inducción al personal nuevo.

2. OBJETIVO:

Establecer los procedimientos para la recepción, tratamiento y atención de las solicitudes/formulario presentados por los miembros de la comunidad universitaria, así como de la información generada en la Oficina de Defensoría Universitaria.

3. FINALIDAD:

Instruir al personal respecto a la recepción, tratamiento y atención de las denuncias, reclamos, quejas, mediación, consultas y sugerencias, a fin de garantizar la protección de datos personales y la confidencialidad de la información de los miembros de la comunidad universitaria.

4. BASE NORMATIVA:

4.1 Ley N° 29733 – Ley de protección de datos personales – Artículo 17°

5. ALCANCE:

El presente instructivo es de cumplimiento obligatorio para el personal de la Oficina de Defensoría Universitaria.

6. DEFINICIONES:

6.1 **Datos personales:** Toda información sobre una persona natural que lo identifica o lo hace identificable.

6.2 **Personal:** Persona que labora en la Oficina de Defensoría Universitaria

6.3 **Información:** Conjunto de datos contenidos en un documento.

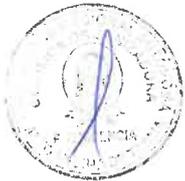
6.4 **Confidencialidad:** Acceso a la información solo mediante autorización, garantiza la privacidad de los datos.

6.5 **Encargado del tratamiento:** Persona quien realiza el tratamiento de los datos personales, encargado y/o designado por el Defensor Universitario.

7. RESPONSABILIDADES:

Es responsabilidad del Defensor Universitario el cumplimiento del presente Instructivo Técnico, debiendo difundir al personal de la oficina y asignar funciones y/o responsabilidades para su cumplimiento.

Es responsabilidad de la Oficina de Defensoría Universitaria, garantizar la protección de los datos y la información contenida en la solicitud/formulario de quienes soliciten la intervención del Defensor Universitario.



	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	CÓDIGO: OD-PS5-02
			VERSIÓN: 2
			VIGENCIA: 30 de noviembre de 2023
			Página 23 de 26

Es responsabilidad del personal de la Oficina de Defensoría Universitaria cumplir el presente Instructivo Técnico.

8. PROCEDIMIENTOS:

- 8.1 Todo documento dirigido al Defensor Universitario es recepcionado en la Oficina, se debe asignar el número de expediente y registrar en el Libro de Registro de Documentos Recibidos, en caso de solicitudes/formulario presentados de manera física o virtual, en asunto solamente se registrará el motivo (denuncia, reclamo, etc.).
- 8.2 La solicitud/formulario recibido de los miembros de la comunidad universitaria se organizará en un folder manila y se asignará un código para su identificación; el código corresponde al número de expediente, seguido de un guion, seguido del año (cuatro dígitos), seguido de un guion y la primera letra del motivo de solicitud/formulario, en mayúscula. Ejemplo: 01-2023-D (denuncia).
- 8.3 La custodia y archivo de los documentos presentados por los miembros de la comunidad universitaria deberá ser en armarios, su acceso siempre debe estar protegido con llave, el acceso a la documentación se limitará exclusivamente al personal autorizado.
- 8.4 Las copias o reproducción de los documentos que forman parte del expediente codificado, será previa autorización del Defensor Universitario, y lo realizará el personal autorizado, en el caso de copias o reproducciones desechadas se procederá a su destrucción para evitar acceso a la información contenida en las mismas.
- 8.5 Los Formularios/solicitudes recibidas de manera virtual, serán impresas, con el reporte correspondiente en el cual se evidencie el correo del remitente, la fecha y otros datos, se deberá seguir los procedimientos del numeral 8.1 y 8.2.
- 8.6 Los documentos generados por la Oficina de Defensoría Universitaria y/o recibidos de las unidades orgánicas relacionado a la solicitud/formulario, deberán ser anexados al expediente, manteniendo el orden cronológico.
- 8.7 Concluido la atención de la solicitud/formulario, se procederá a archivar el expediente, el mismo que deberá contener todos los actuados. Se procederá de acuerdo al numeral 8.3.
- 8.8 En los documentos que se generen con relación a las solicitudes/formularios, se deberá proteger los datos del recurrente, debiendo mencionar solamente el código.
- 8.9 Toda solicitud/formulario presentado por los miembros de la comunidad universitaria, deberán ser atendidos con prioridad, no debiendo exceder los plazos establecidos en el Reglamento de Defensoría Universitaria.
- 8.10 Toda solicitud/formulario recibido será tratado con carácter de reservado, siendo responsabilidad del personal de la Oficina de Defensoría Universitaria guardar estricta reserva de la información a la que tiene acceso.
- 8.11 El personal encargado y/o designado deberá revisar el correo electrónico institucional de la Defensoría Universitaria diariamente, a fin de que se proceda a su registro y atención oportuna de las solicitudes/formulario presentadas de manera virtual, u otros documentos y/o comunicaciones recibidos.



	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	CÓDIGO: OD-PS5-02
			VERSIÓN: 2
			VIGENCIA: 30 de noviembre de 2023
			Página 24 de 26

Anexo N° 04

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA



1. OBJETIVO:

Contar con procesos que garantice la óptima atención de las denuncias, reclamos o quejas presentados por los miembros de la comunidad universitaria de la UNAAT, en el marco de la normativa vigente y normas internas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma.



2. ALCANCE:

Lo establecido en el presente Manual de Procedimientos son de aplicación a todo el personal de la Defensoría Universitaria, así como del personal de las unidades orgánicas que intervengan en las etapas descritas.



3. BASE LEGAL:

- Constitución Política del Perú.
- Ley Universitaria N° 30220.
- Resolución del Consejo Directivo N° 064-2019-SUNEDU/CD.
- Estatuto Modificado de la UNAAT
- Reglamento de Organización y Funciones - ROF

4. FINALIDAD:

Ofrecer a la comunidad universitaria un instrumento que les ayude a conocer los procedimientos que realiza la Defensoría Universitaria, en el tratamiento de denuncias, reclamos o quejas que formulen los miembros de la comunidad universitaria.

5. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN:

El presente Manual de Procedimientos está sujeto a revisión y actualización cuando se produzcan modificaciones y/o actualizaciones de las normas o cuando la dinámica operativa lo requiera.



6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

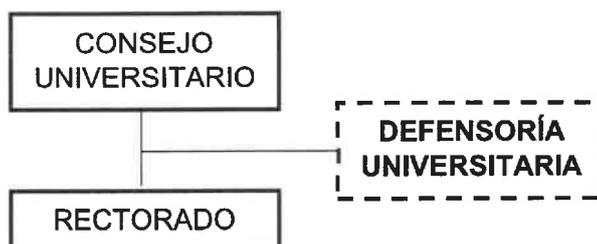
- UNAAT** : Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma
DU : Defensoría Universitaria
MAPRO : Manual de Procedimientos

7. Procedimientos:

7.1 Código:

UNAAT-DU-01: Recepción y atención de denuncias, reclamos o quejas.

7.2 Organigrama:



 UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	CÓDIGO: OD-PS5-02
		VERSIÓN: 2
		VIGENCIA: 30 de noviembre de 2023
		Página 25 de 26

7.3 Procedimientos:

CÓDIGO:	UNAAT-DU-01		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Recepción y atención de denuncias, reclamos o quejas		
DEPENDENCIA:	Defensoría Universitaria.		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:	Recepcionar, Registrar y brindar atención a las denuncias, reclamos o quejas presentados por los miembros de la comunidad universitaria: docentes, estudiantes y administrativos.		
BASE LEGAL:	<ul style="list-style-type: none"> - Ley Universitaria N° 30220. - Resolución del Consejo Directivo N° 064-2019-SUNEDU/CD. - Estatuto Modificado de la UNAAT. 		
REQUISITOS:	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud/formulario, físico o virtual. - Ser miembro de la comunidad universitaria. 		
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
01	Presenta su denuncia, reclamo o queja mediante el uso del formulario físico o virtual.	Usuario	20 minutos
02	Recepciona la denuncia, reclamo o queja, verifica los datos contenidos en el formulario y la documentación adjunta, asigna el número de expediente, registra en el Libro de Registros de Documentos Recibidos, asigna código de identificación, hace de conocimiento del Defensor Universitario.	Personal encargado de Defensoría Universitaria	01 Hora
03	Toma conocimiento de la denuncia, reclamo o queja y realiza el estudio previo de admisibilidad. En caso resulte inadmisibles, emitirá comunicación al usuario	Defensor Universitario	05 días
04	A Falta de fundamento o inexistencia de pretensión, instará al usuario para la subsanación o mejora de su solicitud/formulario.	Usuario	02 días
05	Admitido la denuncia inicia la investigación, solicita información,	Unidad Orgánica	05 Días
	Traslada la denuncia al personal o dependencia denunciada para su absolución de estimar pertinente, realiza entrevistas, comprueba los datos que considere ineludibles.	Dependencia o Personal	02 Días
	Concluido la investigación informa al Rector todo lo actuado, podrá formular recomendaciones y sugerencias que considere pertinentes.	Defensor Universitario	01 día
06	Comunica al usuario el resultado de la gestión realizada en atención a su denuncia presentada.	Defensor Universitario	02 días

