



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DEFENSORIA UNIVERSITARIA

UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA  
ALTOANDINA DE  
TARMA



APROBADO CON RESOLUCIÓN DE COMISIÓN  
ORGANIZADORA N° 0128-2020-CO-UNAAT


Junio - 2020

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	CÓDIGO: MA-PE-EG-01
			VERSIÓN: 1
			VIGENCIA: 30 de junio de 2020
			PÁGINA: PÁGINA: 2 de 10

## HOJA DE CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN	DOCUMENTO DE APROBACIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	Resolución de Comisión Organizadora N° 0128-2020-CO-UNAAT	30/06/2020	El presente Manual de Procedimientos (MAPRO) de la Unidad de Defensoría Universitaria contiene la descripción de actividades que deberán de seguirse durante el cumplimiento de las funciones específicas de la unidad, así mismo contiene el diagrama de flujo para la atención de quejas o reclamos de la comunidad universitaria, en el marco de la Ley Universitaria N° 30220.

## TABLA DE APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Mg. Perfecto Chagua Rodríguez  Defensor Universitario	 Econ. Smith Martínez Chanca  Jefe de la Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuesto	Comisión Organizadora

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	<b>CÓDIGO: MA-PE-EG-01</b>
			VERSIÓN: 1
			<b>VIGENCIA: 30 de junio de 2020</b>
			PÁGINA: PÁGINA: 3 de 10



### COMISIÓN ORGANIZADORA

Presidenta : Dra. Nancy Guillermina Veramendi Villavicencios  
 Vicepresidente Académico : Dr. Simeón Moisés Huerta Rosales  
 Vicepresidente de Investigación : Dr. William Elmer Zelada Estraver







# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA

CREADA POR LEY N° 29652 Y LEY N° 30139

## COMISIÓN ORGANIZADORA

### Resolución de Comisión Organizadora N° 0128-2020-CO-UNAAT

Tarma, 30 de junio de 2020

#### VISTO:

PROVEÍDO N° 0589-2020-UNAAT (25.06.2020), OFICIO N° 232-2020-UNAAT/VP Acad (24.06.2020), INFORME N° 0063-2020-UNAAT/P-OPEP (23.06.2020), INFORME LEGAL N° 065-2020-UNAAT/P-OAJ (19.06.2020), OFICIO N° 006-2020-UNAAT/PCO/DU (15.06.2020), Manual de Procedimientos (MAPRO) Defensoría Universitaria; 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, 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 (MINEDU), constituye una Comisión Organizadora integrada por tres (3) académicos de reconocido prestigio, que cumplan los mismos requisitos para ser Rector, y como mínimo un (1) miembro en la especialidad que ofrece la universidad. Esta Comisión tiene a su cargo la aprobación del estatuto, reglamentos y documentos de gestión académica y administrativa de la universidad, formulados en los instrumentos de planeamiento, así como su conducción y dirección hasta que se constituyan los órganos de gobierno que, de acuerdo a la presente Ley, le correspondan. El proceso de constitución de una universidad concluye con la designación de sus autoridades, dentro de los plazos establecidos por el Ministerio de Educación (MINEDU);

Que, con Resolución Viceministerial N° 285-2019-MINEDU de fecha 15 de noviembre de 2019, se resuelve reconstituir la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, integrada por: Dra. Nancy Guillermina VERAMENDI VILLAVICENCIOS (Presidenta), Dr. Simeón Moisés HUERTA ROSALES (Vicepresidente Académico) y Dr. William Elmer ZELADA ESTRAYER (Vicepresidente de Investigación);

Que, mediante Decreto Supremo N° 094-2020-PCM (publicado el 23 de mayo de 2020), se proroga el Estado de Emergencia Nacional declarado mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, ampliado temporalmente mediante los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 075-2020-PCM y N° 083-2020-PCM; y precisado o modificado por los Decretos Supremos N° 045-2020-PCM, N° 046-2020-PCM, N° 051-2020-PCM, N° 053-2020-PCM, N° 057-2020-PCM, N° 058-2020-PCM, N° 061-2020-PCM, N° 063-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 068-2020-PCM, N° 072-2020-PCM y N° 083-2020-PCM, a partir del lunes 25 de mayo de 2020 hasta el martes 30 de junio de 2020; y se dispone el aislamiento social obligatorio (cuarentena), por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19;

Que, el Defensor Universitario, con el Oficio N° 006-2020-UNAAT/PCO/DU, remite para su aprobación el proyecto de Manual de Procedimiento de la Unidad de Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma (UNAAT), con el objetivo de detallar los procedimientos para la atención de quejas o reclamos que vulneren los derechos y libertades de la comunidad universitaria de la UNAAT, en el marco de la Ley Universitaria N° 30220 y Estatuto de la universidad;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 059-77-INAP/DNR se aprueba la Directiva N° 002-77-INAP/DNR "Normas para la Formulación de Manuales de Procedimientos", que tiene por finalidad que las entidades de la Administración Pública adopten un proceso uniforme en la elaboración de sus manuales de procedimientos;

Que, según la citada norma, el Manual de Procedimientos es un documento descriptivo y de sistematización normativa, teniendo a la vez un carácter instructivo e informativo, puesto que pone en conocimiento del personal de la entidad respecto a los procedimientos que operan al interior de ella. En dicho documento se incluyen todos los procedimientos institucionales, siendo que únicamente los procedimientos administrativos son incorporados al Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la entidad;

Que, al respecto, el Manual de Procedimientos (MAPRO) es un instrumento de gestión que debe contener todos los procedimientos que a su vez detallan las acciones que se siguen en la ejecución de los procesos generados para el cumplimiento de las funciones -a cargo de las diferentes unidades orgánicas de una entidad- y que debe guardar correspondencia con los dispositivos legales y/o administrativos que regulan el funcionamiento de la mismas;





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

...///RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA N° 0128-2020-CO-UNAAT

Pág. 02

Que, asimismo, la Directiva N° 002-77-INAP/DNR precisa que corresponde a la Oficina de Racionalización, Planeamiento, Planificación o quien haga sus veces en la entidad la formulación del MAPRO, en estrecha coordinación con cada unidad orgánica de la entidad;

Que, de esta manera, el numeral 7.5 señala que “La aprobación [del MAPRO] estará supeditada al pronunciamiento técnico favorable de la Oficina de Racionalización o quien haga sus veces, en los casos que ésta no haya intervenido directamente en la elaboración de los Manuales de Procedimientos”;

Que, en este orden de ideas, tenemos que según el artículo 29° del Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, la Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuesto tiene entre otras funciones, las correspondientes a “e) Dirigir y supervisar la formulación de documentos normativos para la implementación de los sistemas de planeamiento estratégico, modernización, presupuesto e inversión pública en la universidad” así como “f) Supervisar y conducir la formulación de documentos de gestión”;

Que, el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica, con el Informe Legal N° 065-2020-UNAAT/P-OAJ, entre otros, informa que al no contar con la intervención de la Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuesto de la Entidad durante el proceso de elaboración, la cual no ha emitido su pronunciamiento técnico favorable, es que no sería posible su aprobación y en atención a ello, sugiere remitir el citado proyecto a la Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuesto a fin de que emita su opinión técnica, por ser el órgano de asesoramiento en la elaboración del MAPRO, de conformidad con el numeral 7.3 de la Directiva N° 002-77-INAP/DNR “La elaboración propiamente dicha de los Manuales corresponde a las Oficinas responsables de la ejecución del proceso al cual se refiere el procedimiento, contando para ello con la asesoría de la Oficina de Racionalización”. Sugiriendo que para la elaboración del MAPRO de la Unidad de Defensoría Universitaria así como de la Entidad se tenga en cuenta además el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que establece entre otros objetivos específicos, “implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas”; la “Guía para el desarrollo del Mapeo de Procesos y Plan de Mejoras en las entidades públicas”, aprobado por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 316-2017-SERVIR/PE; y, la Directiva N° 002-2017-SERVIR/GDSRH “Normas para la Elaboración del Mapeo de Procesos y el Plan de Manejos de Mejoras de las Entidades Públicas en Proceso de Tránsito”;

Que, el Jefe de la Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuesto, con el Informe N° 0063-2020-UNAAT/P-OPEP, otorga opinión favorable para la aprobación del Manual de Procedimientos de Defensoría Universitaria, el cual deberá ser aprobado mediante acto resolutorio;

Que, los miembros de la Comisión Organizadora en la Sesión Ordinaria N° 010 de fecha **26 de junio** de 2020, por unanimidad, acordaron APROBAR el Manual de Procedimientos (MAPRO) Defensoría Universitaria de la UNAAT; y

En uso de las atribuciones que le confiere a la Titular del Pliego la Ley Universitaria N° 30220, Estatuto de la UNAAT, Resolución Viceministerial N° 285-2019-MINEDU y demás normas;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR** el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO) DEFENSORÍA UNIVERSITARIA de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, que forma parte de la presente Resolución.


**ARTÍCULO SEGUNDO.- NOTIFICAR** a la Alta Dirección, Defensoría Universitaria, Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuesto, Oficina de Gestión de la Calidad y Unidad de Tecnologías de la Información, para su conocimiento y demás fines del caso.

“REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y EJECÚTESE.-----”



  
Dra. Nancy Guillermina VERAMENDI VILLAVICENCIOS  
Presidenta de la Comisión Organizadora  
Universidad Nacional Autónoma  
de Tarma



  
Lc. Bethzabe BARRUETA VILCHEZ  
Secretaria General  
Universidad Nacional Autónoma  
de Tarma

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	CÓDIGO: MA-PE-EG-01
			VERSIÓN: 1
			VIGENCIA: 30 de junio de 2020
			PÁGINA: PÁGINA: 6 de 10

## Contenido

1. OBJETIVO.....	07
2. ALCANCE.....	07
3. BASE LEGAL.....	07
4. FINALIDAD.....	07
5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	07
6. PROCEDIMIENTOS DE DEFENSORIA UNIVERSITARIA (DU).....	08
6.1. Código.....	08
6.2. Organigrama.....	08
6.3. Procedimientos.....	09
7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN.....	10



	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	CÓDIGO: MA-PE-EG-01
			VERSIÓN: 1
			VIGENCIA: 30 de junio de 2020
			PÁGINA: PÁGINA: 7 de 10

## Manual de Procedimientos de Defensoría Universitaria

### 1. Objetivo

Detallar los procedimientos para la atención de quejas o reclamos que vulneren los derechos y libertades de la comunidad universitaria de la UNAAT, en el marco de la Ley Universitaria N° 30220 y Estatuto de la universidad.



### 2. Alcance

Lo establecido en el presente manual son de aplicación a la Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma.

### 3. Base legal

- Constitución Política del Perú
- Ley Universitaria N° 30220
- Resolución del Consejo Directivo N°076-2017-SUNEDU/CD
- Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma
- Reglamento de Organización y Funciones ROF de la UNAAT.
- Reglamento de la Unidad de Defensoría Universitaria – UNAAT

### 4. Finalidad

Ofrecer a la comunidad universitaria un instrumento que les ayude a conocer las funciones de la Unidad de Defensoría Universitaria, en el tratamiento de quejas o reclamos que formulen los involucrados a la universidad.

### 5. Definiciones y abreviaturas

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



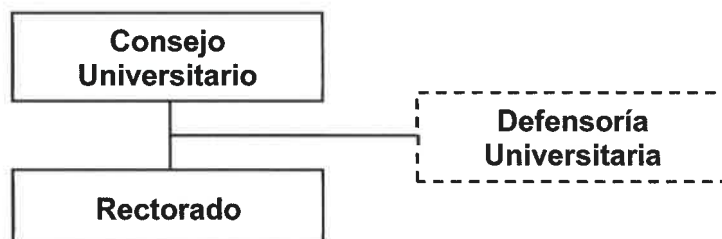
	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	<b>CÓDIGO: MA-PE-EG-01</b>
			VERSIÓN: 1
			<b>VIGENCIA: 30 de junio de 2020</b>
			PÁGINA: PÁGINA: 8 de 10

## 6. PROCEDIMIENTOS DE DEFENSORIA UNIVERSITARIA (DU)

### 6.1. Código:

**UNAAT-DU-01: Formulación de queja o reclamo**

### 6.2. Organigrama<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Organigrama Estructural de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA N°172-2017-CO-UNAAT



	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	CÓDIGO: MA-PE-EG-01
			VERSIÓN: 1
			VIGENCIA: 30 de junio de 2020
			PÁGINA: PÁGINA: 9 de 10

### 6.3. Procedimientos

<b>CODIGO</b>	UNAAT-DU-01		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	Formulación de queja o reclamo		
<b>DEPENDENCIA:</b>	Unidad de Defensoría Universitaria		
<b>FINALIDAD:</b>	Recabar posibles quejas o reclamos que formulen los miembros de la comunidad universitaria: Estudiantes, Docentes y Administrativos.		
<b>BASE LEGAL:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Universitaria N° 30220</li> <li>• Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma</li> <li>• Reglamento de la Unidad de Defensoría Universitaria – UNAAT</li> </ul>		
<b>REQUISITOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato virtual de queja o reclamo</li> <li>• Ser miembro activo (estudiante o empleado) de la UNAAT</li> </ul>		
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>			
<b>ETAPA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>
01	Presenta su queja o reclamo mediante el uso del Formato virtual de atención.	Usuario	10 min
02	Recepciona el documento, verifica requisitos y datos de identificación del denunciante, registra el documento y deriva para su atención.	Defensor Universitario	15 min
03	Verifica y analiza el contexto de la queja o reclamo, enmarcándose en la normativa vigente de la UNAAT.	Defensor Universitario	04 horas
04	Procede a las investigaciones y/o consultas al personal u oficina involucrada en la denuncia.	Defensor Universitario	48 horas
05	Informe detallado a Presidencia de Comisión Organizadora de la UNAAT, refiriendo posibles actuados en tema de abusos e irrespeto a los derechos de la comunidad universitaria, para la toma de medidas correctivas.	Defensor Universitario	01 horas
06	Presidencia presenta ante Comisión Organizadora el Informe de DU, para su evaluación y respuesta ante la Unidad de DU.	Presidencia de Comisión Organizadora	48 horas
07	La Unidad de DU recepciona la respuesta de Comisión Organizadora.	Defensor Universitario	15 min
08	La Unidad de DU notifica la respuesta al documento del usuario, considerándose actuados en total respaldo de la normativa vigente de la UNAAT.	Defensor Universitario	30 min
09	El usuario recepciona el documento de respuesta Fin.	Usuario	10 min
<b>GLOSARIO:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>UNAAT</b> : Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma.</li> <li>• <b>DU</b> : Defensoría Universitaria.</li> </ul>		





### 7. Diagrama de flujo de atención

