



**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO  
URRELO DE CAJAMARCA.**

**REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA  
UNIVERSITARIA**

**CAJAMARCA – PERÚ**

## **DISPOCIONES GENERALES**

**Artículo 1º.-** El presente Reglamento norma la naturaleza, organización y funcionamiento, los fines y funciones de la Defensoría Universitaria de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca, en concordancia con los alcances de la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamentos y normas supletorios aplicables.

**Artículo 2º.-** La Oficina de Defensoría Universitaria es la instancia encargada de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y vela por la vigencia del principio de autoridad responsable. Es competente para conocer los reclamos de los miembros de la comunidad universitaria relacionados con la infracción de sus derechos individuales vinculados al que hacer universitario, así como para intermediar ante la autoridad competente para atenderlos y formular las recomendaciones que resulten pertinentes.

### **FINES Y PRERROGATIVAS.**

**Artículo 3º.-** La Oficina de Defensoría Universitaria es una instancia autónoma con independencia funcional. Para efectos administrativos la Oficina de Defensoría Universitaria dependerá directamente del Directorio de la UPAGU.

**Artículo 4º.-** Son fines de la Defensoría Universitaria:

- a) Tutelar los derechos de los miembros de la Comunidad Universitaria: estudiantes, docentes y personal administrativo.
- b) Conocer y atender las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos y libertades individuales en las instancias de prestación de servicios de la universidad
- c) Proponer normas políticas o acciones que contribuyan a garantizar y mejorar la defensa de los derechos de los integrantes de la comunidad universitaria.
- d) Garantizar el principio de autoridad responsable, la justicia e igualdad para todos, la transparencia y confiabilidad en su actuación en concordancia con la Constitución Política del Perú, Estatuto, reglamentos y normas supletorios aplicables.

**Artículo 5º.-** Su régimen de dedicación y retributivo se ajustará a las condiciones que le permitan el ejercicio adecuado y efectivo de su cargo. Tal régimen será establecido por el Directorio de la Universidad.

**Artículo 6º.-** Todos los órganos, autoridades y personal de la Universidad prestarán la colaboración debida al Defensor Universitario. La Universidad pondrá a su disposición, la información que se le solicita. Asimismo facilitará su acceso a las dependencias que en el ejercicio de sus funciones y dentro del marco de la legalidad vigente en caso fuese necesario.

**Artículo 7º.-** Cuando el Defensor Universitario o el delegado que designen, requieran audiencia de las autoridades universitarias o de cualquier funcionario, para tratar asuntos de la Defensoría cuyo carácter sea urgente, se les atenderá a más tardar en el segundo día hábil posterior a la solicitud.

**Artículo 8º.-** Toda solicitud de la Defensoría Universitaria, deberá ser contestada en un plazo máximo de ocho días hábiles. Toda aclaración o adición solicitada por la Defensoría en relación con la respuesta recibida deberá igualmente hacerse dentro de un plazo de cinco días hábiles. En ambos casos la contestación se hará por los medios de comunicación más expeditos disponibles tales como oficio, informe, correo electrónico o cualquier otro medio escrito que permita su fehaciente corroboración.

**Artículo 9º.-** Para efectos de la responsabilidad universitaria, la Defensoría Universitaria denunciará ante el Directorio la desatención a las recomendaciones o peticiones, fundadas en derecho, del funcionario universitario considerado como responsable de los derechos afectados.

## **DESIGNACIÓN Y ORGANIZACIÓN**

**Artículo 10º.-** El Defensor Universitario es designado por el Directorio, por el período de tres años, renovable. Debe ser profesor principal o asociado. Tiene carga lectiva, con la descarga razonable que aprueba el Reglamento específico.

**Artículo 10º.-** La Defensoría Universitaria estará conformada en su módulo básico por el Defensor Universitario, que ejerce la titularidad, por el Defensor adjunto y un personal administrativo. Asimismo, el Defensor Universitario por la carga del trabajo, podrá solicitar el personal que requiera para el adecuado funcionamiento de la Oficina y cuenta con acceso directo al Asesor Legal de la universidad para realizar las consultas pertinentes.

**Artículo 11º.-** Todos los integrantes de la Oficina de Defensoría Universitaria, están obligados a guardar reserva respecto de los asuntos que se ventilen en la mencionada Oficina.

## **ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS**

**Artículo 12º.-** Son atribuciones de la Oficina de Defensoría Universitaria:

1. Recepcionar y tramitar las denuncias, reclamaciones y quejas vinculadas a los asuntos de su competencia, buscando soluciones ante las distintas instancias y órganos de la universidad.
2. Velar y proteger los derechos de los miembros de la comunidad universitaria de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca.
3. Velar porque las relaciones de las unidades administrativas y académicas y de los funcionarios con los estudiantes, se den en el marco de la moral, la justicia, la ética y el ordenamiento jurídico.
4. Velar por la eficacia y eficiencia de los servicios que la Universidad brinda a los estudiantes y propiciar un marco de respeto mutuo, colaboración y cordialidad entre los estudiantes y los funcionarios de la Universidad.
5. Propiciar formas de conciliación o mediación en los conflictos que surjan de la relación entre estudiantes y otros miembros de la Universidad.

6. Velar por el cumplimiento de las normas vigentes en procesos disciplinarios y académicos en que se discutan o analicen derechos o intereses de los estudiantes.
7. Formular sugerencias y recomendaciones a los responsables de los órganos de gobierno y demás instancias administrativas de la universidad con el fin de asegurar el respeto de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria.
8. Promover proyectos y actividades formativas y de divulgación en materia de derechos y deberes de los estudiantes de la Universidad.
9. Contribuir al mantenimiento del principio de autoridad responsable en la universidad.
10. Organizar y dirigir las labores de la Defensoría.
11. Las demás que sean indispensables o complementarias para realizar eficientemente los fines de la Defensoría.

**Artículo 13.-** Competencias de la Oficina de Defensoría Universitaria

1. El Defensor Universitario podrá iniciar y proseguir de oficio o a instancia de interesado, la investigación conducente al esclarecimiento de quejas referidas a servicios y prestaciones universitarias, actuaciones administrativas y del ejercicio de las funciones docentes.
2. Admitir o rechazar las reclamaciones, quejas, inconformidades o denuncias, de acuerdo con las reglas de competencia de la Defensoría y, en su caso, orientar al reclamante sobre la vía procedente.
3. Tendrá competencias en materia de mediación y conciliación para la solución de aquellos conflictos que afecten al alumnado. En particular, podrá personarse en algún conflicto cuando sea requerido para ello por los estudiantes, pudiendo intervenir con todas sus prerrogativas si el resto de las partes accede a ello.
4. Tendrá competencias en materia de tramitación de iniciativas, individuales o colectivas, relacionada con la racionalización de trámites administrativos y con la mejora de la calidad y eficiencia de los servicios que afecten al estudiantado.
5. Tendrá competencias en materia de quejas y reclamaciones de los miembros de la comunidad universitaria, para promover la investigación y el esclarecimiento de las actuaciones administrativas relacionadas con anomalías en el funcionamiento de los servicios, omisiones, molestias innecesarias o tratos inadecuados por parte de las autoridades académicas o del personal; trato discriminatorio desde los servicios docentes o administrativos; retrasos injustificados, negligencias o actuaciones que por vía de hecho se produzcan por parte de las autoridades académicas o del personal.
6. Tramitación de las quejas presentadas por los Estudiantes de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
7. La Defensoría Universitaria no es un órgano ejecutivo, sus pronunciamientos, recomendaciones y propuestas no tendrán carácter vinculante, no podrá modificar por sí misma acuerdos o resoluciones emitidas por los órganos de gobierno de la universidad.

**Artículo 14º.-** No forma 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 establecidas en la Ley 30220, así como en el Estatuto de la universidad.

**Artículo 15º.-** La intervención de la Defensoría Universitaria se solicitará sin costo alguno.

**Artículo 16º.-** Las reclamaciones, quejas o denuncias, deberán presentarse por escrito, bien sea en las formas que para el efecto proporcione la Oficina de la Defensoría Universitaria o mediante escrito que presente el interesado, que deberán contener los siguientes datos:

- Nombres y Apellidos completos;
- Número del Código de Matrícula;
- Facultad (Pregrado) o Escuela (Posgrado) donde estudia
- Domicilio para recibir notificaciones y número telefónico y/o celular;
- Descripción sucinta de los actos que considera que afectan sus derechos;
- Derechos que estime afectados y petición concreta al defensor;
- Copias de los documentos que se relacionen con o que prueben los actos denunciados;
- Los demás datos que se consideran importantes de aportar a la Oficina de Defensoría Universitaria y Firma.

**Artículo 17.-** La Oficina de Defensoría Universitaria registrará las quejas que se le formulen y acusará recibo de ellas. Estudiará la admisibilidad de éstas y, en caso de que no corresponda al quehacer de la Defensoría lo informará al estudiante, docente o personal administrativo denunciante y orientará o asesorará al estudiante sobre las vías para reclamar sus derechos, cuando ello sea procedente.

La Oficina de Defensoría Universitaria elaborará el procedimiento de admisibilidad de las quejas, reclamos o denuncias que le sean presentadas.

**Artículo 18.-** La solicitud se registrará con un número de expediente progresivo y en orden cronológico en un libro foliado que al efecto se lleve con el carácter de general. La Defensoría podrá también registrar las reclamaciones en libros especiales, por dependencia, facultad, escuela, etc., según lo considere conveniente.

**Artículo 19.-** Con el escrito de queja la Oficina de Defensoría Universitaria formará un expediente con el mismo número de registro y, en su caso, procederá a su admisión, desestimación o rechazo. En los dos últimos supuestos se informará al solicitante por escrito sobre las razones para desestimar o rechazar su queja, asentando así en el libro de registro y archivando definitivamente el expediente.

Cuando no proceda la queja, reclamación o denuncia ante la Defensoría, ésta orientará al interesado para que pueda acudir a la vía procedente, dejando sentado por escrito el precedente con la firma del solicitante.

**Artículo 20.-** La Oficina de Defensoría Universitaria, tanto para determinar su competencia, como para dictar sus conclusiones y recomendaciones, tendrá la mayor libertad de solicitar los elementos de prueba que considere necesarios y que resulten relacionados con el caso concreto tanto del solicitante y del funcionario supuestamente responsable, como de aquellas otras dependencias o funcionarios que de alguna manera resulten relacionadas al caso, pudiendo establecer los términos y plazos para que se aporten los citados elementos.

Al formular la solicitud a que se refiere el párrafo anterior la Oficina de Defensoría Universitaria anexará una copia de la reclamación, queja o denuncia presentada por el

interesado, a fin de que el funcionario supuestamente responsable y los demás funcionarios y dependencias requeridos a proporcionar información estén en conocimiento de la acusación y en posibilidad de aportar los elementos necesarios, en el tiempo señalado para tal efecto.

**Artículo 21.-** De ser admitida la denuncia, reclamación o queja por el Defensor Universitario se procederá como sigue:

1. Se trasladará la denuncia, reclamación o queja al funcionario responsable de la dependencia denunciada, con la finalidad que haga su descargo en un plazo de 48 horas de recibida la denuncia.

2. A fin de llegar a una solución inmediata, el Defensor Universitario podrá promover el contacto personal entre el funcionario supuestamente considerado responsable y el denunciante, en donde el Defensor Universitario, propondrá alternativas que permitan por separado solucionar o subsanar la denuncia planteada.

3. En el caso de que se llegue a una solución inmediata, el Defensor Universitario procederá a levantar un acta con los acuerdos a los que han llegado el contrariado y el responsable que originó la queja y cual será firmado por ambos y por el Defensor Universitario.

4. En caso de no llegar a la solución inmediata se concederá un plazo razonable, que no será menor de 5 días ni mayor de 15 días hábiles, al funcionario, docente o dependencia supuestamente responsable, para que exprese por escrito su descargo sobre la queja, reclamación o denuncia, anexando los elementos de prueba que considere conveniente.

**Artículo 22.-** Recibida la información a que hace mención el artículo anterior, la Defensoría Universitaria, la integrará al expediente respectivo y procederá al estudio de los documentos y del derecho supuestamente violado, valorando libremente las pruebas.

**Artículo 23.-** De no ser posible una solución inmediata o en caso de no ser suficientes los elementos de prueba, la Defensoría Universitaria podrá solicitar del contrariado y del funcionario o dependencia supuestamente responsable, nuevos datos e informes, y podrá agregarse cualquier otro elemento de prueba que estime conveniente.

Las pruebas e informes sólo podrán admitirse hasta antes de que la Defensoría Universitaria formule su conclusión y recomendación.

**Artículo 24.-** Los funcionarios o dependencias relacionados con las reclamaciones, inconformidades, quejas o denuncias están obligados a permitir el acceso al personal de la Defensoría Universitaria a los expedientes y la documentación que requiera, salvo que la misma se considere confidencial o reservada, debiendo justificar estos dos últimos casos ante la Defensoría Universitaria.

**Artículo 25.-** Una vez que la Oficina de Defensoría Universitaria considere contar con los elementos suficientes, y analizando con la normatividad aplicable, formulará por escrito las conclusiones y recomendación motivada y fundada y la notificará al funcionario o dependencia, al contrariado y al Directorio.

**Artículo 26.-** Si la dependencia o funcionario responsable o el contrariado no estuvieren conformes en la recomendación formulada por la Defensoría, deberán ponerlo del conocimiento de este órgano, dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha de notificación de aquella, documento que será remitido al Directorio, para que tenga un

elemento más de juicio para ver si es de aplicación o no las recomendaciones formuladas por la Oficina de Defensoría Universitaria.

**Artículo 27.-** Las recomendaciones de la Oficina de Defensoría Universitaria, podrán incluir sugerencias sobre aspectos como los siguientes:

- a) La incoación de expedientes disciplinarios si se derivan responsabilidades del personal.
- b) La modificación de los criterios utilizados en la producción de los actos que motivan las quejas.
- c) La propuesta de cambios de las normas legales que fundamentan las actuaciones administrativas denunciadas, sugiriendo medidas correctoras.

**Artículo 28.-** En toda actuación, la Oficina de Defensoría Universitaria procederá con absoluta discreción y prudencia, a fin de salvaguardar la integridad moral del contrariado, de la Universidad y de sus funcionarios.

**Artículo 29.-** Las quejas o reclamaciones presentadas contra el personal que labora en la Oficina de la Defensoría Universitaria que no sea el Titular serán resueltas, conforme a derecho, por el titular de la misma.

**Artículo 30.-** Las quejas o reclamaciones debidamente sustentadas, presentadas contra el Titular de la Oficina de Defensoría Universitaria, será puesta en conocimiento del Directorio para que asuman la competencia sobre dicha queja.

**Artículo 31.-** Salvo disposición expresa, todos los plazos a que se refiere el presente Reglamento computarán por días hábiles, contándose a partir del día siguiente a aquél en que se reciba la notificación correspondiente.

**Artículo 32.-** La Oficina de Defensoría Universitaria podrá, justificar y equitativamente, ampliar cualquier plazo establecido en este Reglamento, así como los que no estén previstos.

## **DE LOS INFORMES Y RECOMENDACIONES**

**Artículo 33.-** La Defensoría Universitaria, en los tres primeros meses del siguiente año calendario, presentará al Directorio de la Universidad el informe de las labores realizadas el año anterior, el mismo que será de carácter general, impersonal y público.

**Artículo 34.-** Los informes anuales indicarán las reclamaciones, inconformidades, quejas o denuncias que haya recibido, así como los datos estadísticos sobre las que fueron rechazadas, desestimadas y admitidas y los resultados obtenidos de estas últimas.

**Artículo 35.-** La Oficina de Defensoría Universitaria podrá formular recomendaciones que considere convenientes para perfeccionar aspectos de la Legislación Universitaria, así como de los procedimientos establecidos en la Universidad, y que permitan, de acuerdo a su experiencia, disminuir o evitar conflictos individuales de los estudiantes, miembros del personal académico y administrativo.

## INICIATIVAS

**Artículo 36.-** Todo informe de la Oficina de Defensoría Universitaria promoviendo iniciativas para el mejor funcionamiento de la administración y servicios universitarios, se remitirá al Directorio y deberá expresar la idea o sugerencia planteada, sus beneficios o ventajas estimados, así como, potestativamente, una propuesta de implantación. Para el planteamiento de su iniciativa podrá recabar Informe de los órganos y servicios a los que pueda afectar, quienes deberán evacuarlo en plazo no superior a 15 días hábiles.

**Artículo 37.-** La Oficina de Defensoría Universitaria rendirá informes especiales al Directorio cuando se lo pida, o por la importancia de los asuntos, estos lo requieran. Cuando el Defensor Universitario rinda los informes sobre las actividades realizadas por su oficina al Directorio, según la periodicidad que éste señale, serán de carácter privado.

**Artículo 38.-** La Oficina de Defensoría Universitaria podrá utilizar los medios de comunicación con que cuente la Universidad a fin de poder informar a la comunidad universitaria sobre sus funciones de vigilancia y protección de los derechos de los Estudiantes y la forma de hacer llegar de la manera más rápida a la Oficina de Defensoría Universitaria sus quejas, reclamos y sugerencias, para el trámite respectivo.

**Artículo 39.-** Cuando la queja o reclamo se sustenta en la insuficiencia de la normativa institucional o así se deduzca de la investigación, la Defensoría, previa consulta con la unidad correspondiente, podrá presentar modificaciones o adiciones a reglamentos vigentes.

## DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento comenzará a regir al día siguiente de su aprobación por el Directorio de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca.



## ANEXO 01

### **NOTA EXPLICATIVA DE LOS PROCESOS DE LA DEFENSORIA UNIVERSITARIA**

#### **1. Recepción de quejas reclamaciones o denuncias**

La presentación de una queja, reclamación, denuncia o inconformidad, constituyen las formas de acceso a la Defensoría, delimitándose por los asuntos en términos de su competencia.

La queja consiste en el procedimiento a que se dirige sobre aquel asunto que no encontró una solución durante su tramitación inicial, lo que ha ameritado la continuación de su resultado a etapas posteriores de análisis, sobre el cumplimiento de los derechos universitarios. La reclamación o queja, como enuncia el artículo 16 del Reglamento de la Defensoría Universitaria, significa el derecho para acudir a esta instancia.

#### **2. Búsqueda de soluciones mediante vías alternativas**

La Defensoría está facultada para actuar entre dos partes con posiciones contrapuestas a través de estos mecanismos. Mediante una solución alternativa, la Defensoría propicia el acercamiento y la solución pronta de los asuntos en el marco de la Ley Universitaria; de esta manera, se invita a las partes a revisar los fundamentos de su actuación, y con base en la inmediatez que debe regir en las actuaciones del órgano universitario, es posible encontrar soluciones que permitan a las partes resolver de la mejor manera sus planteamientos, de nuevo, en el marco de respeto a la Ley Universitaria. Dicha actividad posibilita además, el acercamiento entre miembros de la Comunidad Universitaria, estudiantes docentes y personal administrativo lo que permite se refuercen los lazos de concordia y a la vez, contribuye al fortalecimiento de la cultura de la legalidad.

Los principios que rigen a los medios alternativos de solución de controversias imprimen certeza y mayor seguridad a las partes. Dichos principios se pueden enunciar brevemente de la forma que sigue: **Voluntariedad**, puesto que las partes colaboran por decisión propia y libre de toda influencia externa a ellos.

**Confidencialidad**, que significa guardar la prudencia debida en su tratamiento.

**Neutralidad y equidad**, del facilitador

**Oralidad**, se trata de un procedimiento predominantemente oral.

**Flexibilidad**, el procedimiento para la aplicación de los medios alternativos requerirá la mínima formalidad.

#### **3. Investigaciones**

La Defensoría es competente para conocer a fondo la situación, en una asesoría en trámite o en una queja, principalmente, después de haber intentado la conciliación; en el supuesto de que ésta no hubiere prosperado o haya sido aceptada por alguna de las partes, este órgano tiene la facultad de solicitar al miembro de la comunidad universitaria involucrada, la información que sea oportuna y necesaria (basada en Reglamento de la Defensoría), a efecto de que rinda un informe relativo a la situación planteada en la queja. Dicha información permite a este órgano garante de los derechos universitarios, contar con los elementos que le permitan decidir el asunto en términos de sus atribuciones.

La información proporcionada por las autoridades y el procedimiento ante la Defensoría es confidencial, hasta en tanto se emite la decisión definitiva sobre el mismo, de acuerdo con el Reglamento de la Defensoría Universitaria.

#### **4. RECOMENDACIONES**

La recomendación es una decisión basada en la convicción, debidamente razonada con fundamento en la Ley Universitaria y en el reglamento de la Defensoría Universitaria, que deriva de la acreditación de una inconformidad a un derecho universitario en perjuicio de un miembro de la comunidad académica o estudiantil.

La recomendación contiene, entre otros elementos, la conclusión del análisis de la Defensoría y las propuestas de solución del asunto; mediante un informe dirigido a la autoridad que resulta responsable de la inconformidad del derecho previsto en la norma universitaria.

Durante el período que se informa, se ha privilegiado la utilización de vías de conciliatorias, procurando el acercamiento a las autoridades, mediante reuniones de trabajo, lo cual muestra la buena disposición de éstas para corregir situaciones que de persistir, originarían recomendaciones por parte de la Defensoría Universitaria, emitiendo un Informe Final.

#### **DOCUMENTOS:**

- ✓ Organigrama de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- ✓ Flujo del trámite, de la queja, reclamo, inconformidad o denuncia.
- ✓ Formato 01: Modalidades para contactar con la Defensoría Universitaria.
- ✓ Formato 02: Reclamo ante la Defensoría Universitaria.
- ✓ Formato 03: Citación.
- ✓ Formato 04: Decisión del Trámite.

#### **MODULO BASICO DE LA DEFENSORIA**

Un titular

Un adjunto

Un personal Administrativo

## FLUJO DEL TRÁMITE DEL RECLAMO, QUEJA O INCOMODIDAD

