

**DEFENSORÍA UNIVERSITARIA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**INFORME
ESTADÍSTICO DE INCIDENCIAS
2018-I**

I. PRESENTACIÓN:

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 17º del Reglamento de Defensoría Universitaria de la Universidad Autónoma del Perú, me permito elevar el presente informe estadístico de incidencias 2018-I.

La defensoría, tiene la responsabilidad de tutelar los derechos de los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, personal administrativo y autoridades).

Además, tiene como funciones conocer y atender las reclamaciones, quejas y peticiones que reciba, procurando que se sigan, y en su caso se agoten, los cauces previstos en los Estatutos de la Universidad y la Ley Universitaria. A su vez orienta las consultas que se le formulen, brindando la información pertinente o dirigiendo hacia los órganos competentes.

Así mismo, la defensoría actúa como mediador cuando así se le requiera y dirige a los órganos y miembros de la comunidad universitaria recomendaciones y sugerencias para corregir las deficiencias que hubiera observado.

Cabe mencionar que, durante este período la oficina de Defensoría Universitaria se ha mantenido con el principio de máxima accesibilidad para toda la comunidad universitaria, atendiendo lo antes posible a quienes han solicitado nuestra intervención, orientación y/o consultas, a través de nuestras vías de atención.

En el presente informe es necesario mencionar dos puntos importantes, la atención de:

- **Libro de Incidencias:** Donde el miembro de la comunidad universitaria emite sus quejas y/o reclamos.
La oficina de Defensoría Universitaria recepciona y evalúa si procede a **ADMITIR** o **NO ADMITIR** la queja y/o reclamo.
- **Comentarios y Sugerencias:** Donde el miembro de la comunidad universitaria emite sus consultas.
La oficina de Defensoría Universitaria, recepciona y brinda la orientación y/o información necesaria a su consulta.

II. VALORACIÓN DE LAS INCIDENCIAS ADMITIDAS / NO ADMITIDAS Y COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS RECIBIDAS

En el presente informe estadístico con relación al periodo académicos 2018 I, correspondiente desde el mes de enero a junio; se observa que en el *Libro de Incidencias* se registraron **06** casos, **01** ADMITIDA y **05** NO ADMITIDAS. En *Comentarios y/o Sugerencias* se registraron **04**.

A continuación, se ofrecen unos gráficos que contienen información detallada de las incidencias por meses, por valoración de solicitudes (los rubros más relevantes en las incidencias presentadas) y por los integrantes de la comunidad universitaria.

El último de los gráficos que se muestra ofrece información sobre los canales de comunicación que utilizaron los integrantes de la comunidad universitaria para contactarse con la oficina de Defensoría Universitaria. Siendo el Campus Virtual el principal de ellos, seguido presencialmente. Cabe mencionar que todo canal elegido por la comunidad universitaria se ha mantenido con total confidencialidad.

En *Inciden*cia y *Comentarios y/o Sugerencias* se observa afluencia en los meses de abril y mayo 2018.

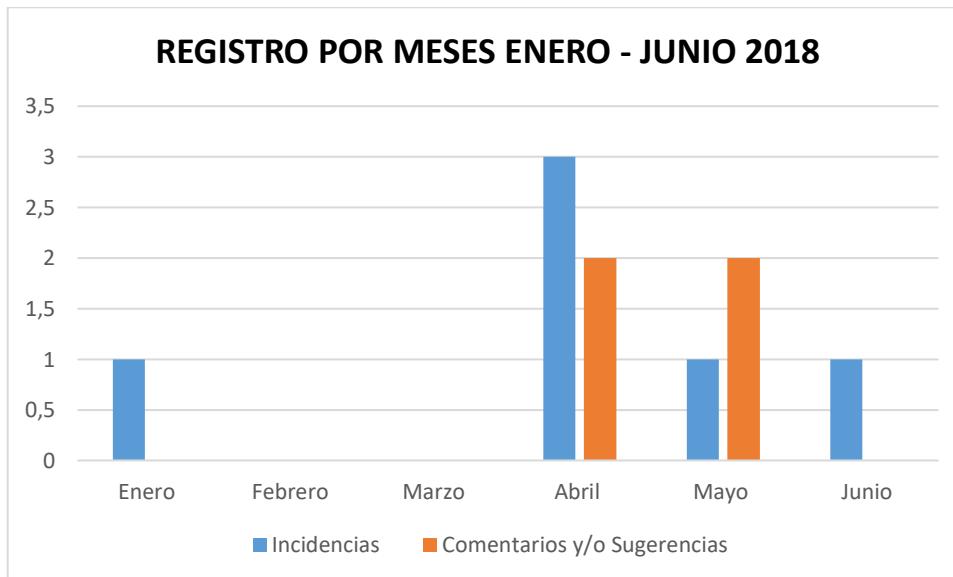


Gráfico 1. Registro por Meses.

III. VALORACIÓN DE SOLICITUDES:

Durante el periodo académico 2018-I, La Oficina de Defensoría Universitaria de la Universidad Autónoma del Perú, ha gestionado un total de **10** solicitudes.

06 en el **Libro de Incidencias** de las cuales 01 ha sido **Admitida** y **05 No Admitidas**.

Finalmente **04** en **Comentarios y Sugerencias**.



Gráfico 2. Registro de Incidencias.

Los rubros más relevantes de las solicitudes presentadas son:

Medidas Disciplinarias: Este rubro se refiere a los casos de imposición de sanciones referente a las faltas disciplinarias cometidas, asunto en el que la Defensoría no tiene competencia, pero constituye una temática constante en las consultas planteadas.

Asuntos Académicos: Este rubro se refiere a la parte académica, aquellos casos establecidos en los reglamentos, tales como asistencias y evaluaciones; asunto en el que la Defensoría no tiene competencia, pero constituye una temática constante en las consultas planteadas.

Asuntos Administrativos: Este rubro se refiere a la parte administrativa, aquellos asuntos relativos de trámite y servicio que el miembro de la comunidad universitaria realiza al ingreso, permanencia y egreso de la UA.

Otros: En este rubro se menciona los casos que no se muestran dentro de los rubros anteriores.

Dentro del **LIBRO DE INCIDENCIAS**: Hubo **01** queja y/o reclamo que ha sido **ADMITIDA** y **05 NO ADMITIDAS** se detalla los rubros que se han dirigido.

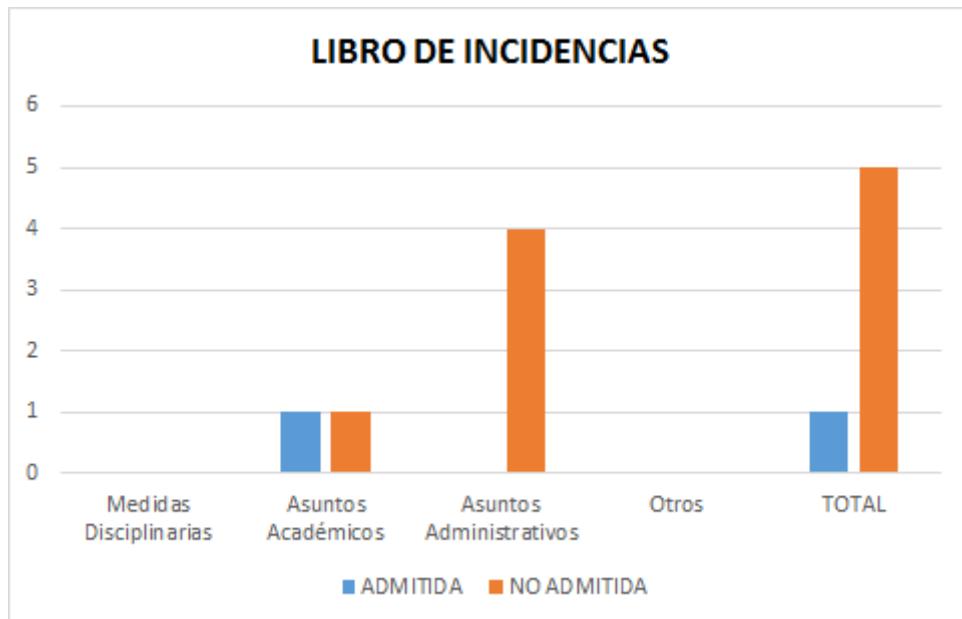


Gráfico 3. Libro de Incidencias

Dentro de **COMENTARIOS Y SUGERENCIAS**: Han sido **04** consultas, se detalla los rubros que han sido dirigido:

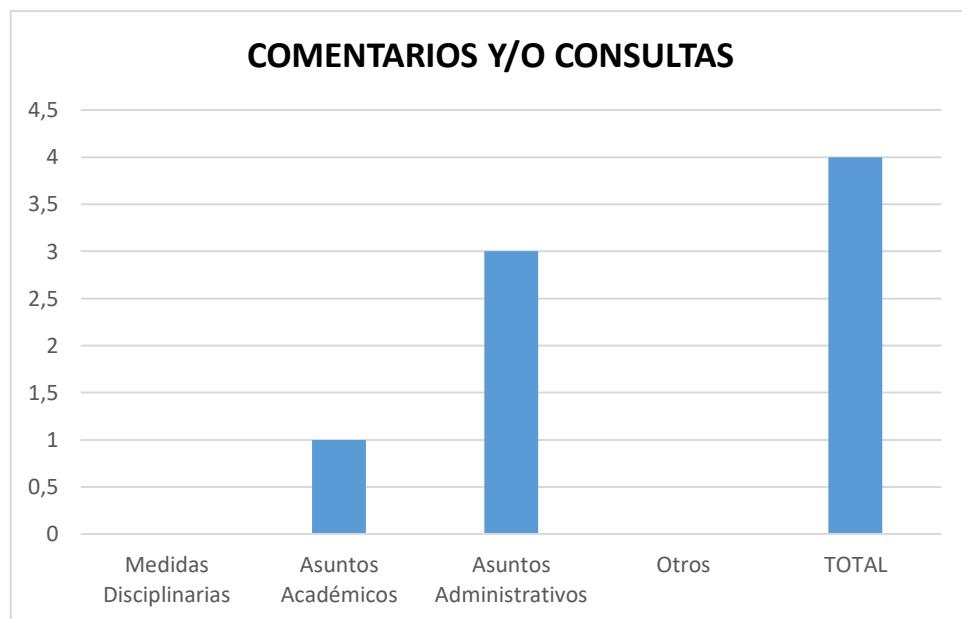


Gráfico 4.Comentarios y/o Consultas

De todas las solicitudes mencionadas a la fecha, **09** pertenecen a los rubros de Asuntos Académicos y otros, el cual se encuentran finalizadas.

Cabe mencionar que hay **01 caso pendiente** en el rubro de Asuntos académicos.

IV. VALORACIÓN DE LOS INTEGRANTES DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA:

En la UA hubo **10** solicitantes que emitieron su solicitud a la oficina de Defensoría Universitaria, todas ellas por parte de estudiantes.

Tabla 1.Valoración de los integrantes de la UA.

| | |
|------------------------|-----------|
| Estudiantes | 10 |
| Docentes | - |
| Administrativos | - |
| Autoridades | - |
| TOTAL | 10 |

Referente al medio de registro de las solicitudes, 01 fueron por correo electrónico, 04 por campus virtual, 03 personal y 01 otro.

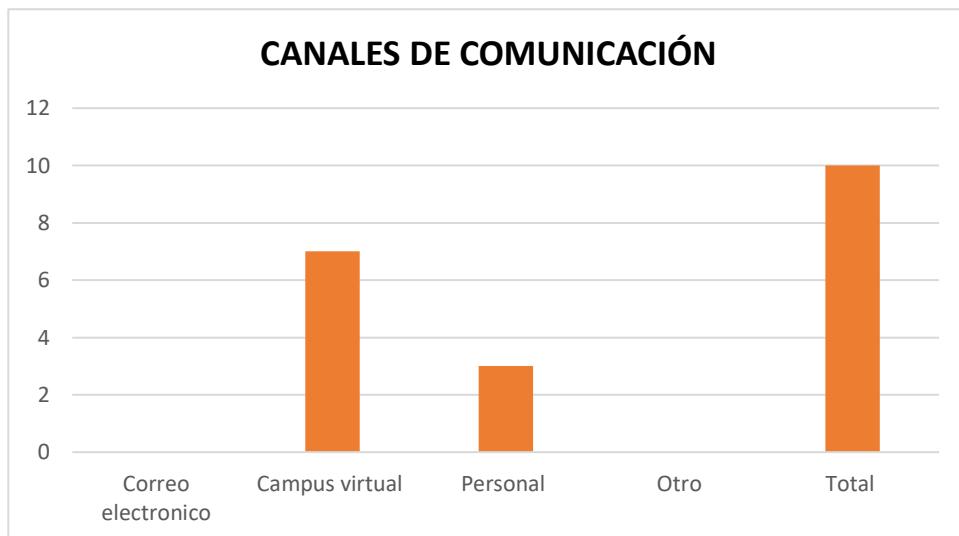


Gráfico 5.Canales de Comunicación.