

RESOLUCIÓN N° 0024-2025-GG-UA

Lima, 11 de marzo del 2025

VISTO: El correo electrónico emitido por la Directora de Calidad Institucional, Mg. Nancy Cabanillas Novoa, de fecha 10 de marzo del 2025, y;

CONSIDERANDO:

Que, por Resolución N° 335-2007-CONAFU de fecha 12 de diciembre de 2007, se autoriza el funcionamiento de la Universidad Autónoma del Perú y mediante Resolución del Consejo Directivo N° 083-2018- SUNEDU/CD de fecha 20 de julio de 2018, se le otorga la Licencia Institucional.

Que, la Directora de Calidad Institucional, Mg. Nancy Cabanillas Novoa, de fecha 10 de marzo del 2025, presenta vía correo electrónico a la Gerencia General, la propuesta de modificación del Reglamento de Defensoría Universitaria de la Universidad Autónoma del Perú, en mérito al Oficio N° 00750-2025-SUNEDU-DS-DIRESESU-UVE.

Que, el Reglamento de Defensoría Universitaria de la Universidad Autónoma del Perú, tiene como finalidad Promover el cumplimiento irrestricto de los derechos constitucionales de la comunidad universitaria, salvaguardando el respeto de los derechos humanos fundamentales de la comunidad universitaria, siendo sus principales integrantes los estudiantes, egresados, graduados, docentes y administrativos.

Otro aspecto relevante que tiene como finalidad la D.U, es la defensa de los derechos individuales que la normativa nacional y los reglamentos de la universidad favorecen a los miembros de la comunidad universitaria.



Que, la Gerencia General, por su parte luego de la evaluación correspondiente de la modificación del Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Autónoma del Perú, en uso de las facultades que le confiere el Estatuto Universitario y Societario, decide aprobar lo solicitado por la Directora de Calidad Institucional.

Estando a la Resolución N° 083-2018-SUNEDU / CD y a la normatividad complementaria.

SE RESUELVE:


ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR, la modificación del Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Autónoma del Perú.

ARTÍCULO SEGUNDO: DÉJESE, sin efecto aquellas resoluciones que se opongan a la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO: Comuníquese a las áreas académicas y administrativas pertinentes para su adecuado cumplimiento y ejecución.

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese.


Gerencia General Ing. Anthony Alfaro Acuña
Gerente General

 Autónoma Universidad Autónoma del Perú	REGLAMENTO	Versión: 02
	DEFENSORÍA UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ	Fecha: 11/03/2025


REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

2025

Aprobado mediante Resolución N° 0024-2025-GG-UA

Revisado por: V°B° Dirección de Calidad Institucional	Aprobado por: V°B° Secretaria General	Versión: 02	Fecha: 11/03/2025
“La impresión de este documento adquiere el estado de “COPIA NO CONTROLADA”, a excepción que se indique lo contrario”			



 Autónoma Universidad Autónoma del Perú	REGLAMENTO	Versión: 02
	DEFENSORÍA UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ	Fecha: 11/03/2025

CONTENIDO

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

1.1. Finalidad

La Defensoría Universitaria es un órgano autónomo e independiente de los órganos de gobierno de la Universidad en el ejercicio de sus funciones.

Promueve el cumplimiento irrestricto de los derechos constitucionales de la comunidad universitaria, salvaguardando el respeto de los derechos humanos fundamentales de la comunidad universitaria, siendo sus principales integrantes los estudiantes, egresados, graduados, docentes y administrativos.

Otro aspecto relevante que tiene como finalidad la D.U, es la defensa de los derechos individuales que la normativa nacional y los reglamentos de la universidad favorecen a los miembros de la comunidad universitaria.


1.2. Objetivo

A la luz de la Ley Universitaria N° 30220, la U.A cumple con adecuar el presente dispositivo de acuerdo al Art. 133° del dispositivo in comento, con la finalidad de normar las actuaciones, funcionamiento, fines y las funciones de la Defensoría Universitaria, en la Universidad Autónoma del Perú SAC.

1.3. Base legal

- a) Constitución Política del Perú.
- b) Ley N° 30220, Ley Universitaria, y sus modificatorias.
- c) Resolución de Consejo Directivo N° 064-2019-SUNEDU/CD, que aprueba la actualización de los “Criterios técnicos para supervisar el cumplimiento del artículo 133 de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, relacionada con la Defensoría Universitaria”.
- d) Decreto Supremo N° 014-2019-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual, y su modificatoria con Decreto Supremo N° 021-2021-MIMP.



 Autónoma Universidad Autónoma del Perú	REGLAMENTO	Versión: 02
	DEFENSORÍA UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ	Fecha: 11/03/2025

e) Resolución de Consejo Directivo N° 0003-2025-SUNEDU, que aprueba el “Plan de Supervisión de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria 2025”.

f) Resolución Viceministerial N° 328-2021-MINEDU, que aprueba los Lineamientos para la elaboración de documentos normativos internos para la prevención e intervención en casos de hostigamiento sexual en la comunidad universitaria.

g) Reglamento de Prevención y Sanción de Hostigamiento Sexual de la Universidad Autónoma del Perú.

h) Política de Buen Gobierno de la Universidad Autónoma del Perú.

i) Estatuto Universitario.

1.4. Alcance

El reglamento es de obligatorio cumplimiento para todas los ciudadanos que tienen que hacer con la Universidad así como las áreas administrativas y académicas de la universidad Autónoma del Perú que son parte.


1.5. Definiciones

- a. **Denuncia:** Es el procedimiento que requiere la intervención de la Defensoría Universitaria, vinculada con la vulneración o amenaza de vulneración de sus derechos humanos o sus derechos individuales reconocidos en la normativa nacional y los reglamentos de la universidad.

Podrá ser pasible de atención por el Defensor Universitario, vía revisión aquellas respuestas brindadas por el área de reclamaciones ante los reclamos o quejas presentados, relacionados con un producto o servicio que brinda la universidad dentro de una relación de consumo, en los que exista una posible vulneración de un derecho individual.

- b. **Reclamo:** Es el procedimiento que requiere dependiendo de su contenido de la intervención de la Defensoría Universitaria o de ser el caso del área de Atención al Estudiante, para ello el D.U. mediante la interposición de sus buenos oficios



 Autónoma Universidad Autónoma del Perú	REGLAMENTO	Versión: 02
	DEFENSORÍA UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ	Fecha: 11/03/2025

derivará de ser el caso por no ser de su competencia, a las áreas y/o autoridades académicas y/o administrativas de la universidad para su atención oportuna, con la finalidad de superar el reclamo de ser el caso.

- c. **Consulta:** Es el procedimiento dirigido a conocer el contenido y alcance de los derechos de los integrantes de la comunidad universitaria, los deberes y obligaciones de las autoridades conforme a la normativa vigente, así como las funciones de la Defensoría Universitaria y los procedimientos establecidos en los Reglamentos de la universidad. La misma se agota con la sola absolución del tema objeto de consulta.
- d. **Sugerencia:** Es una recomendación o propuesta que realiza cualquier miembro de la comunidad con el fin de mejorar o cambiar un comportamiento o servicio.

Artículo 1. Defensoría Universitaria


El Defensor Universitario es el responsable de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, egresados, graduados, docentes y administrativos).

En mérito a lo establecido en el art. 133 de la Ley Universitaria N° 30220, la Defensoría Universitaria goza de autonomía para el ejercicio de sus funciones.

Tiene como función principal la de tutelar y/o cautelar los derechos humanos y derechos individuales de los miembros de la comunidad universitaria, así como la motivar el principio de autoridad responsable en cada una de las áreas académicas y administrativas.

La Defensoría Universitaria es competente para conocer las denuncias, reclamo, consulta y/o sugerencia que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con los derechos humanos o derechos individuales reconocidos en la normativa nacional y los reglamentos de la universidad, sus intervenciones tendrán siempre la finalidad de contribuir a la mejora de la calidad universitaria en cualquiera de sus ámbitos y en el marco de sus competencias podrá instar el cumplimiento de las normas y promover la equidad e incluso la gracia cuando se considere que la aplicación de la norma lo permite y que su aplicación literal puede ser excesiva.



	REGLAMENTO	Versión: 02
	DEFENSORÍA UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ	Fecha: 11/03/2025


El Defensor Universitario, amparado en el Principio de Autoridad Responsable, de manera autónoma puede elaborar informes, recomendaciones a las instancias, áreas académicas y/o administrativas de cara a la mejora continua de la calidad, así como para prevenir cualquier tipo de vulneración a los derechos fundamentales de los miembros de la comunidad académica.

Artículo 2. Materias excluidas de la competencia de la Defensoría Universitaria

La Defensoría Universitaria no tiene competencia sobre las denuncias, reclamo, consulta, sugerencia vinculadas con:

- a) Derechos colectivos.
- b) Derechos laborales.
- c) Los conflictos de naturaleza administrativa.
- d) Medidas disciplinarias.
- e) Evaluaciones académicas de docentes y alumnos que tienen como canal oficial de reclamo al Decano (a), Director de la Escuela Profesional y/o al área de Atención al Estudiante.
- f) Denuncias por hostigamiento sexual cuya competencia recae en la Secretaría de Instrucción y los órganos de decisión conforme al reglamento de la Universidad y las normas conexas.
- g) Los reclamos y quejas relacionados con un producto o servicio que brinda la universidad, debido a que son competencia del área de Reclamos.
- h) Vulneraciones de derechos que puedan impugnarse por otras vías establecidas en la Ley Universitaria, el Estatuto y los reglamentos de la universidad.
- i) Casos que no hayan agotado todas las instancias establecidas en los procedimientos y normas que rigen a la universidad.
- j) Quejas y/o reclamos de índole económico de los estudiantes, en el cual tienen como canal oficial del reclamo al área de Finanzas del Estudiante.



 Autónoma Universidad Autónoma del Perú	REGLAMENTO	Versión: 02
	DEFENSORÍA UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ	Fecha: 11/03/2025

CAPÍTULO II: DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Artículo 3. Requisitos

Para ser designado Defensor Universitario se requiere cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Ser ciudadano peruano en ejercicio.
- b) Profesional del Derecho, colegiado y habilitado.
- c) Persona con sólida trayectoria ética, profesional y académica vinculada con la promoción y defensa de los derechos humanos.
- d) Tener como mínimo 5 años en el ejercicio de la profesión.
- e) Carecer de antecedentes penales, judiciales y policiales.
- f) Carecer de sanción administrativa vigente en la Universidad.
- g) Tener experiencia demostrada en solución y mediación de conflictos.
- h) 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 4. De la Designación - Duración

El Defensor Universitario será designado por el Directorio, por el período de dos (02) años, pudiendo ser reelegido, siempre que cumpla con los requisitos establecidos en el Art. 7, su designación es formalizada a través de Resolución de Gerencia General y/o rectoral.

El Defensor Universitario podrá ser reelegido siempre que no haya sido denunciado y/o amonestado por faltas disciplinarias o en el ejercicio de su función como Defensor Universitario.

La universidad garantiza la continuidad de la función de la Defensoría Universitaria en cualesquiera de los supuestos de cese e incompatibilidad, periodo vacacional, descanso médico previsto en el reglamento y otros dispositivos de la U.A.



 Autónoma Universidad Autónoma del Perú	REGLAMENTO	Versión: 02
	DEFENSORÍA UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ	Fecha: 11/03/2025

El defensor universitario goza de autonomía funcional para el ejercicio independiente e imparcial de sus funciones, bajo sanción y responsabilidad por el incumplimiento de sus funciones, para lo cual se aplicará el presente dispositivo, así como el Reglamento Interno de Trabajo.

Artículo 5. Causales de Cese

El Defensor Universitario cesará en sus funciones, previo acuerdo del Directorio, por las causales siguientes:


1. Renuncia voluntaria al cargo.
2. Finalización del plazo de su nombramiento o designación.
3. Por muerte o incapacidad permanente sobrevenida.
4. Por incapacidad o inhabilitación declarada por decisión judicial firme.
5. Por condena judicial mediante resolución ejecutoriada, por delito doloso.
6. Por incumplimiento debidamente acreditado de las funciones o deberes del cargo.
7. Por conducta inmoral, debidamente acreditada y sancionada.
8. Nombramiento en cargo público o por funciones a tiempo completo fuera de la universidad.

Que, es preciso señalar que en caso el D.U. se encuentre ausente por periodo vacacional, por permiso de salud o por razones netamente personales, el Rector solicitará que un DTC de la Escuela Profesional de Derecho, quien reúna los requisitos para ejercer cubra por el plazo de ausencia al Defensor Universitario.

Artículo 6. Incompatibilidades

La condición de defensor universitario es incompatible con todo mandato representativo, cargo dentro de los órganos de gobierno de la universidad, cargo público.



 Autónoma Universidad Autónoma del Perú	REGLAMENTO	Versión: 02
	DEFENSORÍA UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ	Fecha: 11/03/2025

De ser el caso, el defensor universitario deberá renunciar a toda situación de incompatibilidad que pudiera afectarle en la toma de decisiones o investigaciones, o poner en tela de juicio su designación, para lo cual deberá presentar por escrito dicha incompatibilidad al directorio.


CAPÍTULO III: DE LOS FINES Y FUNCIONES

Artículo 7. Son fines de la Defensoría Universitaria:

- a) Hacer que se respeten a favor de la comunidad universitaria, los derechos fundamentales descritos en la Constitución Política del Estado, así como también velar por el cumplimiento de lo establecido por la Ley Universitaria, normas internas de la U.A.
- b) Tutelar los derechos de los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, personal administrativo y autoridades), que consideren que se han producido actos u omisiones que afectan sus derechos universitarios, y cuyos responsables sean funcionarios o autoridades de la Universidad tanto administrativas como académicas.
- c) En mérito al Principio de Autoridad Responsable, el Defensor Universitario, deberá de informar, denunciar cualquier acto y/o omisión que haya o esté causando perjuicio académico o administrativo a los miembros de la comunidad autónoma.
- d) Recibe, conoce y atiende las denuncias y reclamos 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.
- e) Proponer normas y políticas que contribuyan a garantizar y mejorar la defensa de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria de cara a la mejora continua de la calidad.
- f) Garantizar el principio de autoridad responsable, la justicia e igualdad para todos, la confidencialidad en su actuación y el respeto a la Constitución Política del Perú, a la Ley Universitaria y al Estatuto de la Universidad.


Artículo 8. Funciones del Defensor Universitario



 Autónoma Universidad Autónoma del Perú	REGLAMENTO	Versión: 02
	DEFENSORÍA UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ	Fecha: 11/03/2025

- a) Atender y canalizar 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 UA y la Ley Universitaria.
- b) Orientar las consultas que se le formulen, dando las informaciones pertinentes o dirigiendo hacia los órganos competentes.
- c) Velar por que la administración universitaria resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.
- d) Dirigir a los órganos y miembros de la comunidad universitaria recomendaciones y sugerencias para corregir las deficiencias que hubiera observado.
- e) Elaborar informes, denuncias en todas aquellas cuestiones que puedan afectar a derechos de los miembros de la Universidad.
- f) Actuar como mediador cuando así se le requiera.
- g) Actuar de oficio o a instancia de parte, evitando situaciones de arbitrariedad.
- h) Promover de ser el caso, la reforma de la normativa cuando se observe defectos o lagunas en su aplicación.
- i) Velar por la correcta operatividad de los canales de denuncia física como virtual.
- j) Mantener absoluta reserva y confidencialidad sobre todas las denuncias, reclamos, sugerencias, solicitudes que recaba como defensoría universitaria.
- k) Custodiar bajo responsabilidad funcional, el acervo documentario físico y virtual que corresponda al Defensor Universitario.
- l) Propiciar formas de conciliación o mediación en los conflictos que surjan entre los miembros de la comunidad universitaria y otros miembros de la misma universidad, motivando siempre el trato directo y la armonía institucional entre los miembros que integran la comunidad académica.
- m) Desarrollar acciones de manera conjunta para prevenir los actos de hostigamiento sexual, en coordinación con el área de Vicerrectorado Académico, Dirección de




 Autónoma Universidad Autónoma del Perú	REGLAMENTO	Versión: 02
	DEFENSORÍA UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ	Fecha: 11/03/2025

Servicios Académicos, Bienestar Universitario, la Dirección de Operaciones, la Dirección de Gestión del Talento Humano, el área de Atención al Estudiante y la Secretaría de Instrucción.

- n) Difundir de manera virtual o física en coordinación con las áreas competentes, entre la comunidad universitaria y el público en general los derechos que son materia de defensa conforme a su competencia.
- o) Brindar capacitaciones virtuales o presenciales, a los miembros de la comunidad universitaria sobre sus derechos humanos y los derechos individuales, así como, la prevención del hostigamiento sexual.
- p) Sugerir a las áreas competentes, la implementación de un registro actualizado de las denuncias, reclamo, consulta, sugerencia de los miembros de la comunidad universitaria, respetando la normativa interna sobre protección de datos personales.
- q) Verificar y asegurar el control sobre la creación, sistematización, actualización, mantenimiento y preservación de toda la información (física y/o digital) oficial generada en Defensoría Universitaria, en el repositorio digital de la Defensoría Universitaria.
- r) Participar en todas las capacitaciones necesarias para ejercer el cargo, dichas capacitaciones pueden ser promovidas por el sector público o privado.
- s) Representar a la Defensoría Universitaria de la Universidad Autónoma del Perú en el ámbito académico y en eventos vinculados a la labor tanto a nivel nacional como internacional.
- t) Elaborar un informe detallado al directorio y rectorado, al término de cada semestre académico, que versen sobre el número de denuncias, reclamos, consultas, sugerencias.
- u) Solicitar al despacho del rector para que, de manera conjunta, convoquen a las áreas que cuentan con mayor número de denuncias realizadas por los miembros de la comunidad, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas



 Autónoma Universidad Autónoma del Perú	REGLAMENTO	Versión: 02
	DEFENSORÍA UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ	Fecha: 11/03/2025

internas y externas, para lo cual al termino se deberá presentar un informe detallado con las conclusiones arribadas.

- v) Proponer al despacho del rector normas, políticas o medidas que permitan mejorar la defensa de los derechos de las personas en los diferentes servicios que la universidad brinda a la comunidad universitaria.
- w) Las demás que sean indispensables o complementarias para realizar eficientemente las funciones como Defensoría Universitaria, en correspondencia con la normativa interna de la universidad.

Artículo 9. Colaboración

Las áreas académicas y administrativas deberán de coadyuvar con las investigaciones que haya aperturado el Defensor Universitario, para lo cual de forma célere deberán emitir correos, informes, anexos, medios probatorios y/o cualquier medio que responda a lo requerido por el D.U.

Lo antes señalado es en mérito al deber de colaboración eficiente y eficaz que debe de reinar en los procesos que aperture el D.U a favor del Debido Proceso y Principio de Legalidad.

La Universidad Autónoma, sus autoridades, velan y respaldan las actuaciones y el desarrollo de las actividades del Defensor Universitario, el mismo que goza de autonomía para una eficiente labor.


CAPÍTULO VI: DEL EJERCICIO DEL CARGO

Artículo 10. Autonomía e independencia

Las actuaciones del Defensor Universitario vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía y no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria. El Defensor Universitario desempeñará sus funciones con imparcialidad, y según su criterio, podrá emitir las opiniones propias en el ejercicio de las competencias propias de su cargo.

El Defensor Universitario muestra un carácter de mediador y/o conciliador, promueve el



 Autónoma Universidad Autónoma del Perú	REGLAMENTO	Versión: 02
	DEFENSORÍA UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ	Fecha: 11/03/2025

trato directo y el diálogo entre los miembros de la Comunidad Universitaria, cautela la armonía institucional y vela por tranquilidad académica y administrativa de sus miembros.

Artículo 11. Confidencialidad

El Defensor Universitario tomará las medidas oportunas para garantizar la confidencialidad de las personas que soliciten su actuación, siempre que la propia tramitación de la misma no implique necesariamente la revelación de su identidad. Toda la información recabada en el ejercicio de sus funciones tendrá carácter reservado.

La Oficina del Defensor Universitario tendrá su propio registro, que se ajustará a las normas vigentes sobre protección de datos.

Artículo 12. Régimen de incompatibilidades

La condición de Defensor Universitario es incompatible con cualquier cargo de gobierno o de representación.

Artículo 13. Difusión de la Defensoría Universitaria en la Comunidad Universitaria


Las áreas competentes de comunicaciones, marketing, cumplen con difundir por los canales oficiales de la Universidad las acciones, competencias, del Defensor Universitario.

Dichas áreas antes descritas deben de asegurar que la comunidad universitaria conoce todo lo concerniente a la Defensoría Universitaria.

Los detalles básicos que deben de ser puesto en conocimiento de la comunidad son:

- a) Nombre y apellidos del Defensor Universitario.
- b) Ubicación de la oficina de la Defensoría Universitaria.
- c) Correo electrónico oficial del D.U.
- d) Días y horarios de atención presencial.



 Autónoma Universidad Autónoma del Perú	REGLAMENTO	Versión: 02
	DEFENSORÍA UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ	Fecha: 11/03/2025

- e) Canales de atención denuncias, reclamo, consulta, sugerencia sean presenciales o virtuales.
- f) Canales de atención no presencial a través del cual que deben hacer llegar su consulta, denuncias, reclamo, sugerencia, cumpliendo con los requisitos de admisibilidad.
- g) Asuntos de competencia y no competencia de la Defensoría Universitaria.

Artículo 14. Informes del Defensor Universitario

El Defensor Universitario, debe de emitir en cualquier momento informes que estime pertinente para las áreas, con copia al despacho del rector, con la finalidad de remitir observaciones, sugerencias y/o recomendaciones.

De forma obligatoria deberá emitir al termino de cada semestre un informe detallado sobre áreas de la universidad que incumplieron o cumplieron los pronunciamientos o recomendaciones emitidas por el defensor universitario.

Los informes semestrales deben de ser presentados al Rectorado y a Secretaría General, de manera virtual a través del correo institucional, el citado informe deberá ser cauteloso de respetar los derechos de datos personales así como proteger la intimidad de los involucrados.

Los informes semestrales serán guardados y/o custodiados en el repositorio digital de la Defensoría Universitaria.


CAPÍTULO V: DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 15. Presentación y admisión de denuncias, reclamo, consulta, sugerencia

El Defensor Universitario, es responsable de los siguientes procedimientos:

1. Denuncias.
2. Reclamo.
3. Consulta.



 Autónoma Universidad Autónoma del Perú	REGLAMENTO	Versión: 02
	DEFENSORÍA UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ	Fecha: 11/03/2025

4. Sugerencia

Los citados procedimientos podrán ser presentados por cualquier miembro de la Comunidad Universitaria, a título individual, identificándose debidamente.

Se formularán por escrito de manera física o virtual debiendo ser remitida por los canales oficiales de la Defensoría.

Artículo 16. Canales de atención presencial y no presencial

Canales atención de la Defensoría Universitaria:

- a) **Atención presencial:** El defensor universitario cuenta con ambiente(s) físico(s) adecuado(s) para el ejercicio de sus funciones.

Asimismo, brinda atención en el horario que defina y que es de público conocimiento a toda la comunidad universitaria.


- b) **Atención no presencial:** Se realiza a través de la atención remota, campus virtual, sin perjuicio de que la universidad pueda implementar otros mecanismos virtuales que fortalezcan la atención que se brinda a la comunidad universitaria.

En cualquiera de los casos el Defensor Universitario, mantendrá comunicación directa con las partes involucradas, con la finalidad de proteger a sus miembros y corresponder con el Debido Proceso, Principio de Legalidad y realizar las actuaciones inmediatas necesarias.

Los canales antes descritos permiten una atención adecuada, oportuna y garantiza a las partes la reserva y confidencialidad de la información.

El Defensor Universitario, vela el respeto del enfoque de género, etario, por la población vulnerable.

Cualquier comunicación que vaya dirigida al Defensor Universitaria, ya sea vía correo electrónico, carta, oficio, informe o comunicación de otra índole que ingresen a la institución por mesa de partes física o virtual, deben ser remitidas al Defensor Universitario en un plazo no mayor a 24 horas a la dirección electrónica


 Autónoma Universidad Autónoma del Perú	REGLAMENTO	Versión: 02
	DEFENSORÍA UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ	Fecha: 11/03/2025

defensoriauniversitaria@autonoma.pe para su adecuado tratamiento por parte del Defensor Universitario.

Artículo 17. Procedimiento a seguir con las reclamaciones y/o quejas

- 21.1 La Defensoría Universitaria, recibe, registra y dará acuse de recibo de los documentos que ingrese a su despacho, admitirá o no a trámite de forma motivada en el plazo máximo de cinco días hábiles.
- 21.2 El Defensor Universitario, puede solicitar a las partes involucradas confirmar su identificación de manera física o virtual.
- 21.3 De tratarse de denuncias formuladas por menores de edad, el Defensor Universitario deberá solicitar la presencia del tutor o apoderado debidamente acreditado.
- 21.4 Una vez admitida la denuncias, reclamo, consulta, sugerencia, la Defensoría Universitaria analizará bajo sus facultades y competencias la pertinencia de las mismas.
- 21.5 De ser admitida denuncias, reclamo, consulta, sugerencia, la D.U iniciará la investigación pertinente. Para ello solicitará de forma inmediata la información necesaria a las áreas, órganos o personas pertinentes, para que realicen los informes, alegaciones y aporten la documentación necesaria. Dicha información será entregada por los órganos o personas pertinentes en un plazo máximo de siete días hábiles, pudiendo ampliarse excepcionalmente por siete días hábiles más en caso la situación lo amerite o los plazos sean cortos para poder corroborar los hechos materia de denuncia.
- 21.6 Concluidas las actuaciones, Defensoría Universitaria podrá realizar advertencias, recomendaciones, recordatorios de los deberes legales y sugerencias al órgano competente para la adopción de nuevas medidas. Así mismo Informará al solicitante el resultado de su gestión en un plazo máximo de siete días hábiles que podrá ser prorrogado por otros cinco días más si fuese necesario.
- 21.7 En caso de que formule sus recomendaciones por escrito, si dentro de un plazo



 Autónoma Universidad Autónoma del Perú	REGLAMENTO	Versión: 02
	DEFENSORÍA UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ	Fecha: 11/03/2025

legal razonable no se produce una medida adecuada en tal sentido por el órgano o persona afectada, o ésta no informa al Defensor de las razones que estime para no adoptarla, éste podrá incluir tal asunto en su informe anual con mención expresa de los órganos que hayan adoptado tal actitud.

Artículo 18. Registro de información de Atenciones

El Defensor Universitario, una vez que recibe denuncias, reclamo, consulta, sugerencia de los miembros de la comunidad universitaria, dentro de su competencia, aloja y/o inserta la información en el registro de denuncias, reclamo, consulta, sugerencia, dicho registro contiene los detalles básicos para identificar las denuncias, reclamo, consulta, sugerencia así como las partes intervinientes, áreas involucradas, resumen de la denuncia, fecha y hora.

El acervo de la información será custodiada por el Defensor Universitario, bajo responsabilidad para lo cual deberá de velar por el adecuado funcionamiento del repositorio.


Artículo 19. Acción mediadora y conciliadora

Prevía aceptación de las partes, el Defensor Universitario puede realizar actos de mediación y conciliación conducentes a la solución pacífica pactada de conflictos. Las conclusiones que resulten se recogerán en un acta firmada tanto por el Defensor Universitario como por las partes implicadas, para las que tendrá carácter vinculante, el D.U. podrá mediar y conciliar a pedido de las partes en un plazo máximo de 07 días hábiles.

Artículo 20. Legitimación para presentar denuncias, reclamo, consulta, sugerencia

Los miembros de la comunidad universitaria pueden recurrir a la Defensoría Universitaria, sin restricción alguna. No constituye impedimento la nacionalidad, sexo, minoría de edad, residencia, discapacidad y/o situación similar.

La recepción de denuncias, reclamos, consulta, sugerencia se pueden realizar a través de cualesquiera de los canales de atención prevista en el presente reglamento.

 Autónoma Universidad Autónoma del Perú	REGLAMENTO	Versión: 02
	DEFENSORÍA UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ	Fecha: 11/03/2025

Artículo 21. Requisitos para presentar denuncias, reclamo, consulta, sugerencia

Para ser admitida una denuncia, reclamo, consulta, sugerencia debe contener la siguiente información:


a) Datos del recurrente:

- Nombres y apellidos del recurrente
- DNI o carné de extranjería
- Indicar si es estudiante, egresado, bachiller, docente, administrativo, apoderado (en caso el denunciante sea menor de edad)
- Facultad o dependencia administrativa a la que pertenece.
- Datos importantes del agresor.
- Datos del área o colaborador (es) que supuestamente vulnera sus derechos.

b) Detalle de los hechos:

- Precisar la vulneración o amenaza de vulneración de un derecho individual.
- Precisar o aproximar la fecha en que ocurrieron los hechos que ocasionaron la vulneración.
- Precisar el ejercicio indebido u omisión en el ejercicio de funciones por parte de una persona o área de la universidad.
- Detallar los hechos que son materia de su denuncia, reclamo, consulta, sugerencia, precisando las fechas, que permitan tener un mejor entendimiento de la secuencia de hechos.
- Detallar las respuestas brindadas por las áreas.



 Autónoma Universidad Autónoma del Perú	REGLAMENTO	Versión: 02
	DEFENSORÍA UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ	Fecha: 11/03/2025

- Detallar los testigos de ser caso que pueden brindar mayores luces de los hechos.

c) **Medios probatorios:**

- Evidencias que sustenten los hechos descritos en la denuncia, reclamo, consulta, sugerencia.
- Evidencias que sustenten el pedido de revisión de una respuesta ya brindada por un área de la universidad.

Estos requisitos son exigibles al procedimiento de la consulta, en lo que resulte aplicable de acuerdo con su naturaleza.

En mérito al Principio de Economía Procesal, el Defensor Universitario, podrá continuar con sus investigaciones en base a los Principios Constitucionales respetando siempre el Debido Proceso y el Principio de Legalidad.

Artículo 22. Protección al denunciante o peticionante


El denunciante o peticionante, mediante pedido debidamente sustentado conforme a la normativa correspondiente, podrá solicitar al defensor universitario la reserva de su identidad en salvaguarda de sus derechos constitucionales, durante el trámite de la investigación.

El defensor universitario evaluará el pedido en atención a lo establecido en el presente reglamento y demás normativa que pueda resultar aplicable. Sin perjuicio de lo antes indicado, esta protección sólo será durante el proceso de investigación, y no podrá afectar el derecho de defensa del denunciado o contraparte.

Artículo 23. Admisibilidad de las denuncias, reclamo, consulta, sugerencia

La admisibilidad se determina en cumplimiento de lo determinado en el art. 26 del reglamento. No serán admitidas las denuncias, reclamo, consulta, sugerencia en los siguientes supuestos:




 Autónoma Universidad Autónoma del Perú	REGLAMENTO	Versión: 02
	DEFENSORÍA UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ	Fecha: 11/03/2025

1. Cuando sean anónimas o no contengan los datos del recurrente. Para este efecto, se entiende como anónima la solicitud presentada sin indicación expresa del nombre y apellidos de la persona recurrente y/o afectada.
2. Cuando no precisen los hechos, la vulneración o amenaza de vulneración de un derecho individual, el ejercicio indebido u omisión en el ejercicio de funciones por parte de una persona o área de la universidad o, no adjunten los medios probatorios necesarios para sustentar su denuncias, reclamo, consulta, sugerencia
3. Cuando se advierta mala fe, carencia de fundamento o inexistencia de pretensión. Estos supuestos se configuran cuando en la solicitud de intervención no existan elementos que evidencien una amenaza o vulneración de derechos, o no exista una situación de indefensión que se pueda atender a manera de buenos oficios.
4. Cuando no corresponda a las competencias de la Defensoría Universitaria.
5. Cuando el interesado o el responsable de la posible vulneración de derechos, no sea miembro de la comunidad universitaria.
6. Cuando la solicitud no se presente individualmente, por escrito y con identificación del solicitante.
7. Cuando no se haya agotado todas las instancias establecidas en los procedimientos y normas que rigen a la universidad; o no se haya cumplido los plazos máximos establecidos para la respuesta de Contacto UA o del área de reclamos.

En el caso de las denuncias, reclamo, consulta, sugerencia que no son admitidas por las causales señaladas en los numerales 1) y 2), la Defensoría Universitaria se pronunciará dentro de los diez (10) días hábiles, contados desde su recepción, otorgándole al interesado un plazo de dos (2) días hábiles para que subsane los requisitos de admisibilidad, bajo apercibimiento de archivo.

Las denuncias, reclamo, consulta, sugerencia que sean admitidos por la Defensoría

 Autónoma Universidad Autónoma del Perú	REGLAMENTO	Versión: 02
	DEFENSORÍA UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ	Fecha: 11/03/2025

Universitaria serán trasladados al área o autoridad que deba dar atención a la solicitud, debiendo responder directamente al miembro de la comunidad universitaria con copia a la Defensoría Universitaria.

Artículo 24. Plazos para atención de las denuncias, reclamo, consulta, sugerencia

Los procedimientos de Defensoría Universitaria se sujetan a los siguientes plazos:

- a. **Denuncia:** Dentro de los treinta (30) días hábiles de recibida la denuncia, contados a partir del día hábil siguiente de su recepción. Plazo que puede ampliarse por 30 días hábiles más, por ser un caso complejo y requerir ese tiempo adicional.
- b. **Reclamo:** Dentro de los treinta (30) días hábiles de recibido el reclamo, contados a partir del día hábil siguiente de su recepción.
- c. **Consulta:** Se agota en el momento en que se formula y absuelve la consulta si es presencial o remota. Si es por escrito o de manera virtual, dentro de los diez (10) días hábiles de recibida la consulta, contados a partir del día hábil siguiente de su recepción.
- d. **Sugerencia:** Se agota en el momento que es puesta en conocimiento del D.U.


Entiéndase que los plazos son máximos.

En el supuesto de denuncias, reclamo, consulta, sugerencia la Defensoría Universitaria realizará un seguimiento y monitoreo trimestral para asegurar su gestión oportuna y adecuada.

Artículo 25. Naturaleza de la decisión del defensor universitario

Los pronunciamientos, recomendaciones y propuestas del defensor universitario no tienen carácter vinculante, y no podrá modificar por sí misma acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de gobierno de la universidad.



 Autónoma Universidad Autónoma del Perú	REGLAMENTO	Versión: 02
	DEFENSORÍA UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ	Fecha: 11/03/2025

Artículo 26. Incumplimiento de las decisiones del defensor universitario

Ante el incumplimiento de las decisiones del defensor universitario, éste pondrá en conocimiento a las máximas autoridades de la universidad para la adoptación de las medidas que correspondan; sin perjuicio de cumplir lo indicado en el art. 18 del presente reglamento.

Artículo 27. Informe semestral

El Defensor Universitario dará cuenta al Directorio, al inicio de cada semestre académico, de las gestiones realizadas durante el curso anterior mediante un informe debidamente detallado, incluyendo recomendaciones y sugerencias generales. Asimismo, deberá elaborar su Memoria Anual y demás documentos de gestión que le sean solicitados.

CAPÍTULO VI: DISPOSICIONES FINALES

Primera. - Deber de confidencialidad y protección de datos personales


La Defensoría Universitaria está obligada a guardar reserva respecto de los asuntos que sean materia de consulta, denuncia o petición. La información que se obtenga será usada estrictamente para cumplir con el presente reglamento, medidas correctivas, procesos disciplinarios u otros procesos internos debidamente normados.

Los datos personales que el defensor universitario tome conocimiento y/o reciba de aquellas personas que soliciten su intervención, y también las obtenidas a lo largo de sus intervenciones, serán tratados conforme a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento.

Segunda. - Entrada en vigencia del reglamento

El presente reglamento entra en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación.

CAPÍTULO VII. CONTROL DE CAMBIOS

 Autónoma Universidad Autónoma del Perú	REGLAMENTO	Versión: 02
	DEFENSORÍA UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ	Fecha: 11/03/2025

Versión	Fecha	Cambio
01	03/04/2017	Se cambia la totalidad del reglamento.

