

## REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

### CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 1.- Marco legal

- Constitución Política del Perú
- Ley Universitaria No 30220, y sus modificatorias
- Ley de protección de datos personales No 29733
- Resolución de Consejo Directivo No 064-2019-SUNEDU/CD, que aprueba la actualización de los “Criterios técnicos para supervisar el cumplimiento del artículo 133 de la Ley No 30220, Ley Universitaria, relacionada con la Defensoría Universitaria”.
- Estatuto de la Universidad María Auxiliadora

#### Artículo 2.- Objetivo

Regular y desarrollar el funcionamiento de la Defensoría Universitaria, con la finalidad de salvaguardar los derechos individuales los de integrantes de la comunidad universitaria ante cualquier tipo de transgresión.

#### Artículo 3.- Ámbito de aplicación

Es de cumplimiento obligatorio para las autoridades de la Universidad, docentes, estudiantes, personal no docente (administrativo) colaboradores y graduados.

#### Artículo 4.- Definición de términos

- Consultas: La Defensoría Universitaria responde consultas y orientar en el modo de enfocar el problema o derivar al interesado a la instancia o persona adecuada para aclararla.
- Denuncia: Se gestiona cuando el interesado, un miembro de la comunidad universitaria, comunica de manera formal una conducta irregular o un incumplimiento de normas.
- Quejas: Se gestionan cuando el interesado quiere alertar de una supuesta mala atención o un mal funcionamiento de un órgano o personal universitario con objeto de resolver el problema en el futuro. En dichos casos la Defensoría Universitaria derivará la queja a la instancia correspondiente a fin de que se tomen las medidas correctivas correspondientes.
- Reclamaciones: Se gestionan cuando el interesado considera que un hecho o una decisión adoptada por un órgano o personal universitario perjudica sus derechos. Las reclamaciones persiguen modificar las decisiones ya adoptadas por los órganos de gobierno, autoridad académica o servicios universitarios en relación con un problema concreto e individual. Estas reclamaciones llegan a la Defensoría Universitaria una vez que se han agotado todas las vías disponibles para obtener una solución.
- Sugerencias: Todo miembro de la comunidad universitaria que tenga alguna sugerencia a nivel académico, funcional e institucional pueden sugerir cambios o modificaciones, en dichos casos la

Oficina de Defensoría Universitaria derivara las sugerencias a la instancia correspondiente para su evaluación.

## **CAPÍTULO II DE LA DEFENSORIA UNIVERSITARIA**

### **Artículo 5.- De la Defensoría Universitaria**

De acuerdo con el art. 133 de la Ley Universitaria, 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 cumplimiento del principio de autoridad responsable.

### **Artículo 6.- Principios**

La Defensoría Universitaria se rige por los siguientes principios:

- Principio de autoridad responsable El Estado reconoce la autonomía universitaria, la cual se ejerce conforme a la Constitución Política, la ley y su normativa interna. El principio de autoridad responsable se relaciona con el cumplimiento de las obligaciones y principios exigibles a las autoridades universitarias, para evitar o mitigar la vulneración o amenaza de vulneración de los derechos individuales durante la prestación del servicio universitario. La Defensoría Universitaria tiene la responsabilidad de velar por el mantenimiento de este principio.
- Principio de imparcialidad. - El defensor universitario es elegido como una persona imparcial la cual no está sometida a mandato imperativo alguno. Estará a disposición de todos los miembros de la comunidad universitaria que soliciten su actuación y tendrá en consideración los intereses legítimos de las partes involucradas en el conflicto sin actuar como abogado de persona alguna ni de la institución universitaria.
- Principio de independencia y autonomía. - El defensor universitario no recibirá instrucciones de ninguna autoridad académica u órgano de gobierno en cuanto a los procedimientos a su cargo.
- Principio de gratuidad. - La intervención de la Defensoría Universitaria en cualquiera de sus procedimientos no tendrá costo alguno para el solicitante.
- Principio de confidencialidad. - Todas las comunicaciones dirigidas a la Defensoría Universitaria serán consideradas en principio, confidenciales, para lo cual se guardará en reserva la información personal de los recurrentes, en cada uno de los procedimientos establecidos en el presente reglamento. El defensor universitario velará para que en la memoria o informe anual y las estadísticas presentadas se preserven la confidencialidad y se impida la identificación de las personas recurrentes.
- Principio de verdad material. - En el procedimiento, la Defensoría Universitaria deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la Ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los recurrentes o hayan acordado eximirse de ellas.
- Principio de orden jurídico universitario. - Su naturaleza se encuentra vinculada con el respeto al orden jurídico, de manera que exigirá que cada autoridad cumpla adecuadamente con el mandato que le fue conferido por la normatividad y la Legislación Universitaria.

- Principio de supletoriedad. - La Defensoría Universitaria tendrá como acción de carácter inmediato los principios del procedimiento administrativo previstos en el TUO de la Ley No 27444, debiendo interpretar las normas administrativas de forma que mejor atienda al fin público al cual se dirigen preservando razonablemente los derechos de los administrados.

### **Artículo 7.- Autonomía**

La Defensoría Universitaria tiene autonomía funcional. Solo para efectos administrativos la Defensoría Universitaria dependerá directamente del Rectorado.

### **Artículo 8.- De la conformación**

La Defensoría Universitaria estará conformada el Defensor Universitario y un personal docente, contando con acceso directo al asesor legal de la universidad para realizar las consultas pertinentes. Todos los integrantes de la Defensoría Universitaria están obligados a guardar reserva respecto de los asuntos que se tramiten.

### **Artículo 9.- Atribuciones:**

Son atribuciones de la Defensoría Universitaria:

- Tendrá la facultad de atender denuncias, quejas y reclamaciones con el fin de investigar y esclarecer irregularidades en la gestión administrativa, incluyendo fallas en los servicios, omisiones, molestias innecesarias o tratos inadecuados por parte de las autoridades académicas o el personal. Asimismo, abordará situaciones de trato discriminatorio en el ámbito docente o administrativo, retrasos injustificados, negligencias o actuaciones arbitrarias.
- Podrá iniciar investigaciones para esclarecer reclamaciones sobre la calidad de los servicios y prestaciones universitarias, las acciones administrativas y el desempeño de las funciones docentes, así como quejas relacionadas con una atención deficiente o un funcionamiento inadecuado de un órgano o personal universitario.
- Recibir sugerencias y denuncias sobre actuaciones u omisiones que afecten los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y canalizarlas a la instancia respectiva, o realizar la investigación correspondiente.
- La Defensoría Universitaria no atenderá solicitudes anónimas.
- Organizar o realizar capacitaciones periódicas dirigidas a su personas para la atención de las denuncias, quejas o reclamos de su competencia, así como sobre las medidas de protección de datos personales, entre otras materias afines.
- Las demás que sean indispensables o complementarias para realizar eficientemente los fines de la Defensoría Universitaria, incluyendo la aprobación de directivas o protocolos.

### **Artículo 10.- Competencia**

Es competente para conocer denuncias y reclamaciones que formulen los docentes, estudiantes, personal no docente, colaboradores y graduados vinculadas con la infracción de derechos individuales, siempre que el sujeto activo de la trasgresión o de la amenaza sean miembros de la comunidad universitaria.

En cuanto a la relación con las áreas de la universidad que atienden denuncias y reclamos se circunscribe a conocer lo actuado y emitir sugerencias y/o recomendación.es, de ser el caso, para la mejor protección de los derechos de la comunidad universitaria.

### **Artículo 11.- Materias excluidas de la competencia de la Defensoría Universitaria:**

- Las denuncias vinculadas con derechos de carácter colectivo.
- Los derechos laborales.

- Las medidas disciplinarias.
- Las evaluaciones académicas de docentes y estudiantes.
- Las violaciones que puedan impugnarse por otras vías de acuerdo a la normativa interna de la Universidad.
- Cualquier denuncia o solicitud al respecto será declarada improcedente

#### **Artículo 12.- Denuncias de acoso sexual**

El Defensor Universitario dará seguimiento a las denuncias de acoso sexual en perjuicio de cualquier estudiante, docente o no docente que se hagan ante cualquier instancia de la Universidad María Auxiliadora, la que dará información inmediata y confidencial a la Defensoría sobre la interposición de las denuncias que reciba.

En caso de denuncias que se hagan directamente ante la Defensoría, ésta podrá levantar el acta correspondiente y trasladará el expediente al área correspondiente.

#### **Artículo 13.- Difusión**

La Defensoría Universitaria implementa acciones para la difusión a toda la comunidad universitaria sobre su existencia y funcionamiento. Se debe asegurar el conocimiento, como mínimo, de la siguiente información:

- Ubicación de la(s) oficina(s) y de la sede principal de la Defensoría Universitaria.
- Días y horarios de atención.
- Canales de atención de consultas, denuncias o reclamaciones, sean presenciales o virtuales

#### **Artículo 14.- Rol mediador**

La Defensoría Universitaria desempeña un rol mediador entre los miembros de la comunidad universitaria que presenten algún reclamo, queja o solicitud, y las áreas relacionadas con los mismos.



### **CAPÍTULO III DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO**

#### **Artículo 15.- Requisitos:**

Para asumir el cargo de Defensor Universitario deberá de cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser docente ordinario
- Observar conducta ética y profesional intachable.
- Carecer de antecedentes penales, judiciales y policiales.
- No estar consignado en el registro de deudores alimentarios morosos, ni tener pendiente de pago una reparación civil impuesta por una condena ya cumplida.
- Carecer de sanción administrativa vigente en la Universidad.

El personal docente que integra la Defensoría Universitaria también deberá cumplir con los requisitos antes establecidos.

#### **Artículo 16.- Designación**

El docente que cumpla con dichos requisitos será designado por el Rector a través de su respectiva resolución. Gozará de autonomía funcional para el ejercicio independiente e imparcial de sus funciones de tutela de los derechos individuales y de garantía de mantenimiento del principio de autoridad responsable.

El régimen de dedicación del Defensor Universitario se ajustará a las condiciones que le permitan el ejercicio adecuado y efectivo de su cargo.

#### **Artículo 17.- Incompatibilidad:**

La condición de Defensor Universitario es incompatible con el desempeño de cualquier cargo de gobierno o de representación de la Universidad.

#### **Artículo 18.- Duración:**

Es designado a plazo indeterminado mediante resolución rectoral. En caso cese la designación del Defensor Universitario por cualquiera de las causales señaladas en el artículo siguiente, la universidad garantiza la continuidad del funcionamiento de la Defensoría Universitaria designando en un plazo máximo de 5 días útiles al titular. De ser necesario, en el plazo establecido, se nombrará un suplente o interino dentro del personal docente que integra la defensoría y que cumple con los requisitos establecidos en el presente capítulo.

#### **Artículo 19.- Causales de cese**

- Renuncia al cargo
- Por fallecimiento.
- Por Incapacidad física o mental permanente.
- Por incompatibilidad sobrevenida.
- Por condena judicial mediante resolución ejecutoriada, por delito doloso.
- Sanción impuesta en la Universidad por falta disciplinaria.
- Por negligencia en el cumplimiento de sus deberes y funciones en el cargo.

### **CAPÍTULO IV PROCEDIMIENTOS A CARGO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA**

#### **Artículo 20.- Canales de atención**

La atención que brindará el Defensor Universitario se realizará a través de los siguientes canales:

a. Atención no presencial:

- Vía plataforma virtual

<https://uma.edu.pe/defensoriauniversitaria/>

- Correo electrónico: [defensoriauniversitaria@uma.edu.pe](mailto:defensoriauniversitaria@uma.edu.pe)
- Libro de reclamaciones virtual <https://uma.edu.pe/libro-de-reclamaciones/>

b. Atención presencial:

La Defensoría Universitaria está ubicada en el campus de la universidad, sito en Av. Canto Bello 431 San Juan de Lurigancho, según horario establecido.

#### **Artículo 21º.- Formato de ingreso**

Las reclamaciones, quejas o denuncias, deberán presentarse por escrito de manera física o virtual, debiendo contener los siguientes datos:

- Datos generales de identificación de la persona que presenta la denuncia o reclamo: nombres y apellidos completos, DNI o carné de extranjería, domicilio y correo electrónico, facultad (Pregrado) o Escuela (Posgrado) donde estudia;
- Domicilio para recibir notificaciones, número telefónico y/o celular además de su correo electrónico;
- Descripción sucinta de los actos que considera que violan sus derechos;
- Derechos que estime afectados y petición concreta al defensor universitario;

- Copias de los documentos que se relacionen o que prueben los actos violatorios.
- De ser posible, los medios probatorios que sustenten las reclamaciones, quejas o denuncias.
- Los demás datos que se consideran importantes de aportar a la Defensoría Universitaria.

#### **Artículo 22°.- Del procedimiento**

De los procedimientos que son competencia de la Defensoría Universitaria, los plazos y la tramitación de los mismos, serán como a continuación se detalla:

- Consultas: Dentro de los (7) días hábiles de recibida la consulta, contados a partir del día siguiente de su recepción
- Denuncias/reclamos/quejas: Dentro de los 22 días hábiles de recibida el respectivo escrito, contados a partir del día siguiente de su recepción, dando el siguiente trámite:
  - a) Presentada las reclamaciones, quejas o denuncias, el Defensor Universitario dará acuse de recibo y le consignará un número de registro de expediente en orden cronológico. Acto seguido en un plazo de tres (03) días procederá en evaluar su admisibilidad, desestimación o rechazo, según corresponde a su competencia; en los dos últimos supuestos se informará al recurrente por escrito sobre las razones para desestimar o rechazar su reclamo, queja o denuncia, orientando o asesorando sobre las vías para reclamar sus derechos; asentando así, en el libro de registro y archivando definitivamente el expediente. Si al registrar un reclamo/queja, el reclamante desiste del mismo por algún motivo, este será anulado.
  - b) Dada la admisibilidad de las reclamaciones, quejas o denuncias el Defensor Universitario procederá en un plazo de tres (03) días a notificar por escrito al funcionario o dependencia considerados como responsables, a efectos de que en un plazo de ocho (08) días presente por escrito su descargo sobre el reclamo, la queja o denuncia, anexando los elementos de prueba que considere conveniente.
  - c) No obstante, a lo indicado en el ítem anterior, si durante la tramitación de la reclamación, queja o denuncia, de acuerdo al caso, el Defensor Universitario podrá proponer una audiencia de conciliación entre las partes, manifestando alternativas que permitan remediar la afectación presentada. En caso se llegue a una solución inmediata, el Defensor Universitario procederá a levantar un acta con los acuerdos a los que se ha llegado con las partes, siendo suscrito por los mismos y el Defensor Universitario. Si no se llega a una solución en un plazo no mayor a cinco (05) días, se iniciará el cómputo del plazo (ítem b) para la presentación del descargo correspondiente.
  - d) Recibido el descargo, en un plazo de cinco (05) días, el Defensor Universitario lo integrará al expediente respectivo y procederá al estudio de los documentos presentados, y en caso crea conveniente solicitar a las partes involucradas o a otra dependencia nuevos datos e informe o cualquier elemento de prueba que estime conveniente, dispondrá con un plazo excepcional de ocho (08) días para toda aclaración o adición de información. Las pruebas e informes sólo podrán admitirse hasta antes de que la Defensoría Universitaria formule su conclusión y recomendación.
  - e) Recabado los medios probatorios, procederá con el análisis correspondiente a fin de formular por escrito las conclusiones y recomendación debidamente motivada y fundada. Acto seguido procederá a notificar, en un plazo de tres (03) días, a las partes involucradas y al Despacho Rectoral.

- f) En caso de que alguna de las partes no estuviera conforme con la recomendación o conclusiones formuladas por la Defensoría Universitaria, deberán ponerlo del conocimiento al Defensor Universitario, dentro de un plazo de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la misma. Procediendo el mencionado funcionario a elevar el escrito ante el Rectorado.
- g) Las recomendaciones, podrán incluir sugerencias sobre aspectos como los siguientes:
- La incoación de expedientes disciplinarios si se derivan responsabilidades del personal.
  - La modificación de los criterios utilizados en la producción de los actos que motivan las quejas.
  - La propuesta de cambios de las normas legales que fundamentan las actuaciones administrativas denunciadas, sugiriendo medidas correctoras.

### **Artículo 23.- Derivación y seguimiento de casos que no son competencia de la Defensoría Universitaria**

En caso se reciba una denuncia o reclamo sobre materias que no correspondan a los alcances de la Defensoría Universitaria, en un plazo de veinticuatro (24) horas, procederá a derivar el referido escrito al área competente para su trámite correspondiente, debiendo informar, en un plazo no mayor a ocho (8) días, al Defensor Universitario sobre el estado del proceso y del ser el caso la finalización del mismo.

## **CAPÍTULO V COLABORACION DE DEPENDENCIA**

### **Artículo 24.- Colaboración con el Defensor Universitario**

Todos los órganos, autoridades y personal de la Universidad prestarán la colaboración debida al Defensor Universitario ante el requerimiento de información relacionados con el caso concreto en un plazo máximo de ocho (08) días hábiles. Toda aclaración o adición solicitada por la Defensoría Universitaria en relación con la respuesta recibida deberá hacerse dentro de un plazo de cinco días hábiles. En ambos casos la contestación se hará por los medios de comunicación que permita su fehaciente corroboración

No podrá negársele el acceso a ningún expediente o documentación administrativa que esté relacionado con el objeto de sus actuaciones, preservando en todo momento la protección de datos personales y demás derechos de terceros. En caso no se permita el acceso a la documentación al considerarse confidencial o reservada, deberá ser debidamente justificada ante la Defensoría.

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

## **CAPÍTULO VI DE LOS INFORMES SOBRE LOS RESULTADO DEL EJERCICIO**

### **Artículo 25.- Informes:**

El Defensor Universitario elaborará un informe anual, detallando las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos durante el año. Por ello, se indicará las reclamaciones, 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. Además, deberá de contener información sobre las autoridades u áreas que incumplieron los pronunciamientos o recomendaciones emitidas por el defensor universitario.

El informe es presentado ante el Rectorado, respetando el derecho fundamental a la intimidad y la protección de datos personales, acorde a la norma sobre la materia<sup>1</sup>.

## **CAPÍTULO VII SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

### **Artículo 27.- 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 reclamo. 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, tienen carácter estrictamente confidencial y se tratan según la normativa vigente sobre protección de datos personales.

### **Artículo 28º.- Medidas para la resera y seguridad de los datos personales**

- a. Se determinará quiénes serán las personas autorizadas para acceder a los datos personales contenidos en los expedientes generados a raíz de los reclamos o denuncias presentadas.
- b. Únicamente se recogerán los datos estrictamente necesarios para cumplir con la finalidad del procedimiento.
- c. No se restringirá el ejercicio de los derechos que le corresponden al titular de los datos personales.
- d. La Defensoría deberá elaborar directivas internas que regulen y orienten el tratamiento de los datos personales.

## **CAPÍTULO VIII DISPOSICIÓN FINAL**

**Primero.** Las quejas o reclamaciones presentadas contra el Defensor Universitario, el Vicerrector o el Rector de la Universidad, será puesta en conocimiento del Consejo Universitario para que asuman la competencia sobre dicha queja.

---

<sup>1</sup> RCD064-2019-SUNEDU-CD

IV 4.5 El tratamiento de los hechos que son objeto de las denuncias o reclamaciones presentadas ante la Defensoría Universitaria, se ajustan a los principios previstos en el artículo 6 de la Ley N° 29733, Ley de Protección de datos personales.