

DIRECTIVA N° 001-2020/DU-UPLA

PROCEDIMIENTO TEMPORAL PARA LA TRAMITACIÓN VIRTUAL DE RECLAMOS Y DENUNCIAS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

1.-OBJETIVO

Proteger los derechos de todos los integrantes de la comunidad universitaria durante la suspensión del servicio presencial dictaminado por la Resolución Viceministerial N° 095-2020-Minedu, en aplicación y fiel cumplimiento de nuestro reglamento interno así como del Artículo N° 133 de la Ley N° 30220 – Ley Universitaria y del Artículo N° 307 y siguientes del Estatuto de la Universidad Peruana Los Andes, que dictaminan que la Defensoría Universitaria está encargada de velar y defender los derechos individuales de todos los miembros de la comunidad universitaria al estar prestando servicio de manera no presencial o remota, de acuerdo a las disposiciones emitidas por el Ministerio de Educación.

2.- BASE LEGAL

- 2.1 Constitución Política del Perú.
- 2.2 Ley Universitaria, Ley Nº 30220.
- 2.3 Resolución Viceministerial N° 095-2020-Minedu.
- 2.4 Estatuto de la UPLA Resolución № 010- 2019-AU.
- 2.5 Reglamento General de la UPLA Resolución № 184-2016-CU.
- 2.6 Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Peruana los Andes Resolución Nº 089-2017-CU.

3.- AMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones contenidas en la presente directiva son de cumplimiento obligatorio para todos los Órganos, Unidades Orgánicas, Consejos, Comisiones, Comités, personal docente, personal administrativo, personal no docente y empresas prestadoras de servicios a la universidad Peruana los Andes.

4.- VIGENCIA

El cumplimiento de la presente directiva está orientada a resguardar los derechos de los integrantes de la comunidad universitaria de a la universidad Peruana los Andes durante el tiempo de cuarentena dictaminada por el gobierno del Perú con Resolución Viceministerial N° 095-2020-Minedu, así como de otras normas conexas que pudieran determinar el mismo, como medidas de salubridad, educación o las que hubiere en protección de la integridad de la comunidad universitaria y población en general.

5.- DISPOSICIONES GENERALES

5.1 Para efectos de cumplimiento de la presente directiva únicamente se recepcionará las denuncias o reclamos de la comunidad universitaria vía correo Gmail a la dirección consignada en la página institucional de la oficina: defensoria@mail.upla.edu.pe

- 5.2 Se **atenderá exclusivamente consultas** de Lunes a Viernes en el horario de 08:00 a.m. a 01:00 p.m. y de 03:00 p.m. a 06:00 p.m. al número institucional de la oficina de Defensoría: 944588677
- 5.3 Toda denuncia o reclamo presentado, para su validez y trámite, será pasible de observación para su subsanación con las pautas determinadas por la oficina.
- 5.4 Se dispondrá de un formato virtual estándar remitible al recurrente para la guía y mejor tramitación de la denuncia o reclamo.
- 5.5 El requisito de adquisición del formulario único de tramite FUT para validez de tramitación de denuncias y reclamos queda suspendido con cargo a regularizar posteriormente

6.- DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

- 6.1 Las denuncias y reclamos presentados mediante correo electrónico a la Oficina de la Defensoría Universitaria adjuntan escrito y los anexos que correspondan, debiendo contener mínimamente los siguientes datos:
 - 6.1.1 Nombre completo
 - 6.1.2 Número del documento de identidad
 - 6.1.3 Número del Código de Matrícula (Si corresponde)
 - 6.1.4 Facultad (Pregrado) o Escuela (Posgrado) donde estudia (Si corresponde)
 - 6.1.5 Correo electrónico para recibir notificaciones y número celular;
 - 6.1.6 Descripción sucinta de los actos que considera que afectan sus derechos;
 - 6.1.7 Identidad de la persona, docente, personal administrativo o personal no docente contra quien se presenta la denuncia o reclamo.
 - 6.1.8 Derechos individuales que estime afectados y petición concreta;
 - 6.1.9 Anexo de fotografías de copias, capturas de pantalla y otros de los documentos que se relacionen y prueben los actos denunciados; y
 - 6.1.10 Los demás datos que considere importantes de aportar a la Oficina de Defensoría Universitaria.
- 6.2 De no contar con los requisitos expuestos se le remitirá correo solicitando la subsanación de estos, contando con el plazo máximo de 2 días calendario para realizarlo, de lo contrario se tomará como no presentada la denuncia o reclamo.
- 6.3 De calificarse positivamente la denuncia o reclamo se realizarán las diligencias conducentes a resolver las mismas en un plazo no mayor a 10 días calendarios, teniendo como plazo excepcional por las circunstancias actuales 10 días calendario extra, para emitir un pronunciamiento, pudiendo contener conclusiones y/o recomendaciones de ser la naturaleza de cada caso.
- 6.4 De no estar conforme en la recomendación formulada por la Defensoría, el recurrente deberá poner en conocimiento de la misma oficina de Defensoría, dentro de los tres días calendario siguientes a la fecha de notificación su disconformidad que será remitida al Despacho

Rectoral, para que tenga un elemento más de juicio para resolver de acuerdo a sus facultades, esto mediante correo electrónico que contendrá:

- 6.4.1 Nombre completo
- 6.4.2 Número del documento de identidad
- 6.4.3 Número del Código de Matrícula (Si corresponde)
- 6.4.4 Facultad (Pregrado) o Escuela (Posgrado) donde estudia (Si corresponde)
- 6.4.5 Correo electrónico para recibir notificaciones y número celular;
- 6.4.6 Precisar y fundamentar los hechos o derechos afectados con los que no está conforme;
- 6.4.7 Adjuntar pruebas de ser necesario que ayuden la resolución de la disconformidad

7.- DISPOSICIÓN FINAL

Las adecuaciones que pudieran variar el contenido de la presente directiva se harán saber a la comunidad universitaria en otra de igual tenor, previa aprobación de la oficina de Defensoría, en salvaguarda de mejorar la calidad de servicio y respeto a las normas que pudieran entrar en vigencia posteriormente