



# NUEVO REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

RESOLUCIÓN N° 368-2024-CU-UPLA

20.03.2024

DEFENSORÍA  
UNIVERSITARIA



# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Ley de Creación N° 23757

Resolución del Consejo Directivo N° 025-2020-SUNEDU/CD

Avenida Giráldez N° 231 - Celular: 940763860

Secretaría General

**TRANSCRIPCIÓN, SE HA EXPEDIDO LA RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 368-2024-CU-UPLA**

Huancayo, 20.03.2024

## VISTOS:

La Resolución N° 1399-2020-CU de fecha 09.10.2020, Oficio N° 035-2024-DU/VIRTUAL-UPLA de fecha 21.02.2024, Oficio Digital N° 00362-2024-R-UPLA de fecha 26.02.2024<sup>1</sup>, y acuerdo de Consejo Universitario en sesión extraordinaria de fecha 20.03.2024, respectivamente; y,

## CONSIDERANDO:

La Constitución Política del Estado en su artículo 18°, dispone que la Universidad es autónoma en su régimen normativo de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes; concordante con los artículos 8° de la Ley Universitaria N° 30220 y artículo 4° del Estatuto de la Universidad Peruana Los Andes;

El artículo 23°, inc. c) del Estatuto de la Universidad Peruana Los Andes, dispone que el Consejo Universitario tiene atribución para aprobar el Reglamento de Elecciones y otros reglamentos internos específicos, así como vigilar su cumplimiento;

La Resolución N° 1399-2020-CU de fecha 09.10.2020, que aprueba el Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Peruana Los Andes actualizado;

El Oficio N° 035-2024-DU/VIRTUAL-UPLA de fecha 21.02.2024 del Defensor Universitario por el cual remite al Rector la propuesta del Reglamento de la Defensoría Universitaria, para su conocimiento y tratamiento pertinente;

El Oficio Digital N° 00362-2024-R-UPLA de fecha 26.02.2024 del Rector a Secretaría General por el cual remite el expediente para ser puesto a consideración de Consejo Universitario,

Los miembros del Consejo Universitario en sesión extraordinaria de fecha 20.03.2024, toman conocimiento del expediente y después del debate pertinente, en atención a los fundamentos señalados y en uso a las atribuciones otorgadas por ley;

## SE RESUELVE:

**Art. 1° APROBAR** el Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Peruana Los Andes, conforme se detalla a continuación:

### REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

#### CAPÍTULO I

#### DISPOSICIONES GENERALES

##### ARTÍCULO 1.- BASE LEGAL

- 1.1. Constitución Política del Perú
- 1.2. Ley Universitaria N° 30220
- 1.3. Estatuto de la Universidad Peruana Los Andes
- 1.4. Reglamentos internos de la UPLA

##### ARTÍCULO 2.- OBJETO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

- a) Tutelar los derechos individuales de los estudiantes, docentes, graduados y personal no docente que conforman la comunidad universitaria de la Universidad Peruana Los Andes.
- b) Garantizar el principio de autoridad responsable, la justicia e igualdad para todos, la confidencialidad en su actuación conforme a la Ley Universitaria, Estatuto y reglamentos internos de la Universidad Peruana Los Andes.
- c) Velar por el respeto de los derechos individuales de todos los miembros de la comunidad universitaria, frente a actos u omisiones que incurran las autoridades, docentes, estudiantes, graduados o personal no docente de la universidad.
- d) Coadyuvar a que los miembros de la comunidad universitaria circunscriban sus actividades, labores y gestiones de acuerdo a los principios institucionales declarados en el Estatuto de la Universidad Peruana Los Andes y reglamentos de manera eficiente.

##### ARTÍCULO 3.- FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

- a) Organizar y dirigir las funciones y labores propias de la Defensoría Universitaria;
- b) Admitir a trámite todas las denuncias, quejas y reclamos de oficio o a petición de parte por hechos vinculados a la afectación de los derechos individuales y cuyos responsables sean otros miembros de la comunidad universitaria;
- c) Rechazar las solicitudes sobre quejas o reclamos que se presenten sin identificación del peticionario y/o supuesto agente, o que refieran a actos atribuibles a personas o servicios ajenos a la Universidad o contrarios al Estatuto Universitario;
- d) Solicitar informes y descargos a las autoridades, personal administrativo, docentes, estudiantes, egresados y en general a toda persona que trabaje para la Universidad, a fin de formar convicción de los hechos denunciados;
- e) Proponer políticas, normas y acciones que garanticen el respeto y defensa de los derechos individuales de las personas en las diferentes instancias y servicios que la universidad presta a los integrantes de la Comunidad Universitaria.
- f) Formular recomendaciones para la solución de los casos que sean de su conocimiento, en salvaguarda de los derechos fundamentales de los miembros de la comunidad universitaria, actuando con independencia, imparcialidad, justicia y equidad.
- g) Difundir la competencia y procedimientos de la defensoría universitaria a la comunidad universitaria en forma permanente a través de los medios de comunicación internos de la universidad en forma presencial y virtual,
- h) Informar oportunamente de las labores o de casos concretos de defensoría universitaria al Rectorado y a la SUNEDU cuando lo soliciten.
- i) Otras que le sean asignadas por el Estatuto.

<sup>1</sup> Expediente: 8-DU-2024



# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Ley de Creación N° 23757

Resolución del Consejo Directivo N° 025-2020-SUNEDU/CD

Avenida Giráldez N° 231 - Celular: 940763860

Secretaría General

**TRANSCRIPCIÓN, SE HA EXPEDIDO LA RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 368-2024-CU-UPLA**

Huancayo, 20.03.2024

## ARTÍCULO 4.- COMPETENCIA DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

La Defensoría Universitaria es competente para conocer las denuncias, quejas y reclamos que formulen los miembros de la comunidad universitaria de la UPLA, vinculadas con la infracción de sus derechos individuales.

No es competencia de la Defensoría Universitaria las quejas o reclamos vinculados con derechos de carácter colectivo, derechos laborales, medidas disciplinarias, evaluaciones académicas de docentes y alumnos y las infracciones o afectaciones que pueden impugnarse por otras vías establecidas en la Ley N° 30220, el Estatuto y los reglamentos de la UPLA.

## ARTÍCULO 5.- APOYO JURÍDICO

La Defensoría Universitaria cuenta con un Abogado Externo a fin de que preste asesoramiento técnico legal con experiencia específica en el área, el mismo que será propuesto por el Defensor Universitario y en aras de promoción de los profesionales de nuestra casa de estudios debe ser un egresado de la Universidad Peruana los Andes en ejercicio, con mínimo cinco (05) años de experiencia profesional.

## CAPÍTULO II

### COMPOSICIÓN, DESIGNACIÓN, INCOMPATIBILIDADES Y VACANCIA DE LOS MIEMBROS DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

## ARTÍCULO 6.- COMPOSICIÓN

La Defensoría Universitaria esta conformada por:

- El Defensor Universitario, quien es un Docente Ordinario.
- Dos (02) Docentes Ordinarios; y
- Un Estudiante.

El Defensor Universitario, los Docentes y el Estudiante son elegidos por la Asamblea Universitaria. El Defensor Universitario y los docentes son elegidos por un periodo de dos (02) años y el estudiante es elegido por el periodo de un (01) año, pudiendo ser reelegidos únicamente para el periodo inmediato siguiente.

La defensoría universitaria quedará conformada de la siguiente manera:

- Defensor Universitario
- Primer Docente: Defensor Adjunto.
- Segundo Docente: Defensor Asesor.
- Estudiante: Secretario de Actas.

La Defensoría Universitaria cuenta, además, con un personal no docente a tiempo completo que realizará las labores de secretaría. Los horarios de atención serán publicados en los medios de difusión tanto en la Sede como en la Filial.

## ARTÍCULO 7.- REQUISITOS PARA LA DESIGNACIÓN

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

- 7.1. Ser docente en la Categoría de Profesor Principal o Asociado, con una antigüedad mínima de diez (10) años en la Docencia en la Universidad Peruana Los Andes;
- 7.2. Ser miembro de la Asamblea Universitaria;
- 7.3. Observar conducta ética y profesional intachable;
- 7.4. No haber sido procesado por delito doloso y carecer de antecedentes penales, judiciales y policiales;
- 7.5. Carecer de sanción disciplinaria administrativa impuesta por la Universidad.

Dichos requisitos también se aplican para la designación del Defensor Adjunto, Defensor Asesor y Estudiante, con excepción de este último del requisito 7.1.

## Artículo 8.- DE LA FILIAL DE ATENCIÓN

Es aquella oficina organizada, conformada por un docente y un estudiante de la filial, encargados de la recepción de denuncias, quejas y reclamos, poniendo en conocimiento inmediato del Defensor Universitario para el inicio del procedimiento señalado en el Capítulo V del presente reglamento.

La Oficina desconcentrada de la Filial cuenta con una oficina propia, personal no docente de secretaría y cuenta con los mobiliarios, útiles de oficina, propios para una mejor atención.

El Defensor Universitario propondrá al Consejo Universitario la designación del responsable de atención de la Defensoría Universitaria en la Filial y del estudiante, por un periodo anual, prorrogable, pudiendo recaer en un docente ordinario o contratado. Los horarios de atención serán publicitados en los medios internos de difusión de la defensoría universitaria.

## ARTÍCULO 9.- INCOMPATIBILIDAD

El ejercicio del Defensor Universitario y de los miembros de Defensoría Universitaria son incompatibles con los cargos señalados en el Estatuto de la Universidad.

## ARTÍCULO 10.- VACANCIA

El Defensor Universitario cesará:

- 10.1. Por renuncia voluntaria;
- 10.2. Por término de su mandato;



# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Ley de Creación N° 23757

Resolución del Consejo Directivo N° 025-2020-SUNEDU/CD

Avenida Giráldez N° 231 - Celular: 940763860

Secretaría General

**TRANSCRIPCIÓN, SE HA EXPEDIDO LA RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 368-2024-CU-UPLA**

Huancayo, 20.03.2024

10.3. Por fallecimiento;

10.4. Por incapacidad física o mental sobrevenida;

10.5. Por incumplimiento de sus funciones; o

10.6. Por condena penal por delito doloso con sentencia firme.

Corresponde a la Asamblea Universitaria declarar su vacancia. Igualmente, los otros dos miembros docentes se sujetan a las mismas reglas de vacancia.

## **Artículo 11.- PROCEDIMIENTO DE VACANCIA**

Por vacancia del titular, el Defensor Adjunto deberá poner en conocimiento del Consejo Universitario a fin de que convoque a nueva elección ante la Asamblea Universitaria dentro de los 15 días hábiles, bajo responsabilidad.

## **CAPÍTULO III**

### **DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO**

#### **ARTÍCULO 12.- FUNCIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO**

Son funciones del Defensor Universitario:

12.1. El Defensor Universitario tiene como misión velar por el respeto de los derechos y libertades de toda la Comunidad Universitaria. Velará también, de que las actuaciones de los diferentes servicios universitarios cumplan con los principios de calidad universitaria;

12.2. Tramitar las denuncias, quejas y reclamos que formulen los miembros de la comunidad universitaria de la UPLA, vinculados con la infracción de derechos individuales;

12.3. Recomendar el cumplimiento de la Ley, Estatuto y Reglamentos de la Universidad a los miembros de la comunidad universitaria que infrinjan los derechos individuales;

12.4. Proponer a los órganos de gobierno y diversas áreas de la Universidad recomendaciones y sugerencias para la mejora y calidad de los servicios universitarios;

12.5. Aprobar los procedimientos instructivos necesarios para una adecuada atención de denuncias, quejas y reclamos, debiendo publicitar para conocimiento de la comunidad universitaria;

12.6. Actuar de veedor, invitado o participante a solicitud de los órganos de gobierno, Comité Electoral, Oficina de Admisión, entre otras en las actividades académicas o de gestión;

12.7. Elaborar su Plan Estratégico, Plan Operativo Institucional y su Presupuesto Anual;

12.8. Preparar y presentar la Memoria Anual sobre la gestión realizada ante la Asamblea Universitaria, la cual debe contener la información de denuncias, quejas y reclamos presentados, número de causas concluidas y en giro y resultados de los mismos, así como las recomendaciones y sugerencias generales;

Las intervenciones y opiniones del Defensor Universitario se guían por los principios de legalidad, justicia y equidad dentro del marco normativo vigente. No se consideran actos administrativos, sino actos propios de administración, por lo que no son vinculantes a los órganos de gobierno de la universidad.

#### **ARTÍCULO 13.- AUTONOMIA E INDEPENDENCIA**

Las actuaciones del Defensor Universitario, se rigen por los principios de independencia, imparcialidad y autonomía y, no está sujeto a mandato o dependencia alguna de los órganos de gobierno u otras autoridades de la universidad. El Defensor Universitario tiene el rango de autoridad universitaria.

El Defensor Universitario y los miembros de la Defensoría Universitaria no podrán ser denunciados, procesados o sancionados por razón de las conclusiones, recomendaciones u opiniones que formulen o por los actos que realicen en el ejercicio de sus funciones.

#### **ARTÍCULO 14.- DE LAS FUNCIONES DE LOS MIEMBROS DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA**

El Defensor Universitario adjunto asume las funciones de defensor universitario en caso de ausencia, licencia, vacancia u otro motivo.

El Defensor Asesor, cumple las funciones de asesoramiento al Defensor Universitario proponiendo acciones que ameriten el buen funcionamiento de la defensoría universitaria, de la misma forma lo hace el Defensor Adjunto.

Corresponde al miembro representante estudiantil de la Defensoría Universitaria, la asunción de la secretaría de actas en las reuniones ordinarias o extraordinarias que se convoquen, suscribirá y conservará las actas y demás documentos que le encargue el Defensor Universitario.

## **CAPÍTULO IV**

### **PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS**

#### **ARTÍCULO 15.- INICIO DEL PROCEDIMIENTO**

La Defensoría Universitaria actúa de oficio o a petición de parte sobre cualquier información que tome conocimiento por noticia general, de una denuncia, queja o reclamo referido a infracciones de los derechos individuales de la Comunidad Universitaria de conformidad con la Constitución Política del Perú, la Ley N° 30220, el Estatuto de la UPLA y sus Reglamentos internos, dentro de los límites de su competencia. El procedimiento desde su inicio hasta la conclusión no debe exceder de treinta días (30) hábiles. El inicio del procedimiento puede ser generado en la sede central o en la filial.

#### **ARTÍCULO 16.- REQUISITOS DE LA SOLICITUD**



# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Ley de Creación N° 23757

Resolución del Consejo Directivo N° 025-2020-SUNEDU/CD

Avenida Giráldez N° 231 - Celular: 940763860

Secretaría General

## TRANSCRIPCIÓN, SE HA EXPEDIDO LA RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 368-2024-CU-UPLA

Huancayo, 20.03.2024

Las quejas o reclamos deberán presentarse de forma física o por medio digital, mediante escrito ante la Oficina de la Defensoría Universitaria, debiendo contener los siguientes datos:

- 16.1. Nombres y apellidos completos;
- 16.2. Número del documento de identidad;
- 16.3. Número del Código de Matrícula;
- 16.4. Facultad (Pregrado) o Escuela (Posgrado) a donde pertenece;
- 16.5. Domicilio real para recibir notificaciones, número celular y correo electrónico;
- 16.6. Descripción sucinta de los hechos que considera que afectan sus derechos individuales;
- 16.7. Petición clara y concreta, y propuesta de solución de ser el caso;
- 16.8. Copias de los documentos que se relacionen y prueben los actos denunciados; y
- 16.9. Firma y huella digital (se exceptúa de la huella digital cuando la petición es virtual).

En el caso de denuncias, reclamos o quejas por los otros miembros de la comunidad universitaria los requisitos se adecuan a su condición.

### ARTÍCULO 17.- INADMISIBILIDAD E IMPROCEDENCIA DE LA PETICIÓN

La Defensoría Universitaria no tramitará la queja o reclamo:

- a) Se rechazarán las quejas anónimas, aquéllas en las que se advierta mala fe, carencia de fundamento o inexistencia de pretensión y aquéllas cuya tramitación pueda lesionar derechos de terceros.
- b) Cuando no se refieran a los derechos individuales afectados por los miembros de la comunidad universitaria;
- c) Cuando el asunto planteado se encuentre pendiente de resolución judicial;
- d) Cuando se trate de quejas o reclamos que no hayan agotado todas las vías académicas o administrativas previstos en el Estatuto de la Universidad y sus Reglamentos.
- e) Cuando la queja o reclamación sea formulado fuera del plazo máximo de un mes de ocurrido los hechos o desde que se tuvo conocimiento de las mismas, o desde que pueda ejercitarse la acción.
- f) En los casos de denuncias, quejas o reclamos que no sean de competencia de la Defensoría Universitaria, serán derivados a la oficina competente dentro del plazo de tres días (3) hábiles y realizará el seguimiento procedimental en defensa del interesado.

La defensoría podrá declarar improcedente por omisión de un requisito de fondo (contenido en el presente artículo) y archivar la queja o reclamo, y declarará inadmisibles de faltar algún requisito de forma, en este último caso, comunicará al interesado para que subsane dentro del plazo de 3 días naturales. De no hacerlo se archivará la denuncia, queja o reclamo.

### ARTÍCULO 18.- TRAMITACIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN

Después de ser recibida la queja y/o reclamo se procederá como sigue:

- 18.1. Se calificará la queja o reclamo y se emitirá la disposición correspondiente en el plazo de dos (02) días hábiles siguientes.
- 18.2. Admitida la petición, el Defensor Universitario según la queja o reclamación formulada podrá darle el trámite inmediato. Si como resultado de esta acción se diera solución, se hará constar en acta y se pondrá fin al trámite.
- 18.3. En defecto de la solución anterior, se correrá traslado al docente, funcionario y/o trabajador responsable o a la dependencia aludida, con la finalidad de requerir su descargo y adjuntando los medios de prueba que considere conveniente sobre la queja o reclamo, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles. Dicho plazo podrá ser ampliado a criterio del Defensor Universitario cuando concurren circunstancias que así lo aconsejen.
- 18.4. Cuando la denuncia o queja admitida a trámite, atañe a la conducta personal del miembro de la comunidad universitaria en relación a la función que desempeña, correrá traslado al quejado en forma directa, dando cuenta con copias al jefe inmediato superior y al órgano correspondiente, para que en el plazo de diez días (10) absuelva la denuncia o queja sustentada y anexando los medios probatorios pertinentes.
- 18.5. En cualquier momento, a fin de arribar a una solución oportuna la Defensoría Universitaria podrá promover una conciliación o mediación entre las partes cuando la queja o reclamación lo ameriten, dejando constancia de tal hecho y dando por concluido el procedimiento. De no estar presente una de las partes continuará el trámite de la queja o reclamo;
- 18.6. La oficina de Defensoría Universitaria tendrá diez (10) días hábiles para recabar la información complementaria; así mismo podrá constituirse a la dependencia quejada o reclamada en caso de no remitir a esta oficina los requerimientos en los plazos señalados;
- 18.7. Vencido los plazos de investigación la Defensoría Universitaria dictará el informe final, dentro del plazo de tres (3) días hábiles, dando por concluido el procedimiento;
- 18.8. Si durante el trámite de las denuncias, quejas y/o reclamaciones se interpusiera acción o recurso ante los Juzgados ordinarios del Poder Judicial u otros órganos administrativos, suspenderá su actuación.
- 18.9. Concluido el procedimiento, la oficina de Defensoría Universitaria podrá solicitar información a las áreas remitidas, del cumplimiento de las conclusiones y/o recomendaciones de los informes finales que se emita en el plazo de treinta (30) días, en defensa del interesado, respetando las decisiones, funciones y atribuciones de las oficinas destinatarias.

### ARTÍCULO 19.- PRUEBAS DE OFICIO

De no ser posible una solución inmediata y en caso de no ser suficientes los elementos de prueba, la Defensoría Universitaria podrá solicitar a las partes nuevos datos e informes dentro del plazo de actuación, 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 emita el informe final.

### ARTÍCULO 20.- PRONUNCIAMIENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA



# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Ley de Creación N° 23757

Resolución del Consejo Directivo N° 025-2020-SUNEDU/CD

Avenida Giráldez N° 231 - Celular: 940763860

Secretaría General

## TRANSCRIPCIÓN, SE HA EXPEDIDO LA RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 368-2024-CU-UPLA

Huancayo, 20.03.2024

La Defensoría Universitaria no es un órgano ejecutivo. Sus pronunciamientos, recomendaciones y propuestas no tendrán carácter vinculante ante los órganos de gobierno y no podrá modificar por sí misma los acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de gobierno de la Universidad.

El Informe Final y complementario contendrá el análisis de hecho y de derecho, las conclusiones y/o recomendaciones debidamente motivadas y notificará a las partes y/o dependencias universitarias para el cumplimiento de las opiniones recomendadas.

La conclusión es una decisión basada en la convicción y análisis debidamente razonado con fundamentos en la Ley Universitaria, Estatuto y reglamentos internos, que deriva de la acreditación de una denuncia, queja o reclamo en perjuicio de un miembro de la comunidad universitaria. La recomendación contiene las propuestas de solución o actuación sobre el asunto contenido en el informe final.

En caso de omisión de atención por las oficinas o dependencias quejadas, pese a los requerimientos sin respuesta se comunicará a la decanatura y/o Rectorado a fin de que tome las acciones correctivas correspondientes. La Defensoría Universitaria podrá incluso proponer la apertura de proceso disciplinario correspondiente. Esta regla no rige para el Rector, vicerrectores, Decanos, directores Universitarios y jefes de oficina.

### ARTÍCULO 21.- DESACUERDO CON PRONUNCIAMIENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Los miembros de la comunidad universitaria involucrados en una denuncia, queja o reclamación no estuvieren conformes con la conclusión o recomendación formulada por la Defensoría, deberán poner en conocimiento de este órgano, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes desde la fecha de notificación de aquella, precisando sus agravios y alegando nuevos hechos y medios de prueba para merituar si corresponde modificar o complementar las conclusiones y/o recomendaciones, dictándose el informe final complementario, con lo que quedará agotada esta instancia.

### ARTÍCULO 22.- PLAZOS

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. Son días hábiles los comprendidos de lunes a viernes de cada semana, salvo los feriados. Son horas hábiles el horario establecido para los trabajadores no docentes de la universidad.

### ARTÍCULO 23.- AMPLIACIÓN DE PLAZOS

La Oficina de Defensoría Universitaria podrá, justificar y equitativamente ampliar cualquier plazo establecido en este Reglamento, así como los que no estén previstos, por un periodo no mayor de quince días naturales perentorios.

### ARTÍCULO 24.- REGISTRO

La Defensoría Universitaria registrará de manera digital las quejas y reclamos que se presenten. También podrá registrar las quejas y reclamos en forma física, incluyendo los datos del denunciante y denunciado, la dependencia, facultad, escuela profesional u otros intervinientes, según lo que considere conveniente. Las informaciones se emitirán cautelándose la protección de datos personales previsto en la Ley N° 29733 y su reglamento en lo que fuere pertinente.

### DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

**PRIMERA.** - Encárguese a la Dirección General de Administración dotar a la Oficina de la Defensoría Universitaria de los recursos humanos, presupuesto y materiales necesarios para su funcionamiento, tanto en la sede central como en la filial. La bonificación al cargo de Defensor universitario y la asignación económica para el funcionamiento de las oficinas se incluirán en el Presupuesto de la Universidad.

**SEGUNDA.** - La Oficina de Defensoría Universitaria podrá utilizar los diferentes medios de comunicación con que cuente la Universidad a fin de poder informar a la comunidad universitaria sobre sus atribuciones, funciones preventivas y protección de los derechos individuales de la comunidad universitaria y los procedimientos previstos en el presente reglamento.

**TERCERA.** - el Defensor Universitario podrá suscribir convenios de colaboración con la Defensoría del Pueblo y otras instituciones del Estado o privadas, a fin de favorecer las diferentes actividades de difusión, capacitación, conocimiento y promoción del correcto desarrollo de los derechos y libertades fundamentales de los miembros de la comunidad universitaria.

**CUARTA.** - La Defensoría Universitaria de la Universidad Peruana Los Andes coordinará con los Defensores Universitarios de otras universidades nacionales y extranjeras, a fin de construir lazos de cooperación para el mejor desempeño de sus funciones. Con este propósito, la Universidad ofrecerá las facilidades presupuestales necesarias a cualquiera de los integrantes de la Oficina de Defensoría para la asistencia a los eventos locales, nacionales o internacionales.

**QUINTA.** - La Defensoría Universitaria, propondrá la capacitación del Defensor Universitario y personal adscrito a esta oficina, en materia de su competencia y hostigamiento sexual laboral, y en lo pertinente a centros educativos.

**SEXTA.** - La Defensoría Universitaria para el mejor desenvolvimiento y atención de sus servicios dictará las Directivas pertinentes, de acuerdo al presente reglamento.

### DISPOSICIONES FINALES

**PRIMERA.** - El presente reglamento entra en vigencia a partir de la fecha de su promulgación por el Consejo Universitario.

**SEGUNDA.** - Los aspectos no contemplados en este Reglamento serán resueltos por el Consejo Universitario.

**TERCERA.** - Disponer la publicación del presente reglamento, de la resolución que la aprueba en el portal de transparencia de la UPLA y remitir a la SUNEDU para su conocimiento.

**CUARTA.** - Déjese sin efecto el Reglamento de la Defensoría Universitaria aprobado por Resolución N° 1399-2020-CU; así como la Directiva N° 01-2020/DU-UPLA, y demás formatos aprobados.

### GLOSARIO DE TÉRMINOS



# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Ley de Creación N° 23757

Resolución del Consejo Directivo N° 025-2020-SUNEDU/CD

Avenida Giráldez N° 231 - Celular: 940763860

Secretaría General

**TRANSCRIPCIÓN, SE HA EXPEDIDO LA RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 368-2024-CU-UPLA**

Huancayo, 20.03.2024

1. **Comunidad Universitaria.** - Conformado por docentes, estudiantes, graduados y personal no docente de la Universidad Peruana Los Andes.
  2. **Defensor Universitario.** - Es persona designada por la Asamblea Universitaria que vela por la defensa de los derechos individuales de toda la Comunidad Universitaria.
  3. **Denunciante.** - Sujeto activo que formula la queja o reclamación.
  4. **Denunciado.** - Están referidos a los órganos colegiados, o personas naturales que laboren dentro de la universidad, sean docentes o no docentes, estudiantes y egresados.
  5. **Estudiante.** - Alumno regular, matriculado en la universidad.
  6. **Egresado.** - Ex alumno, que ha concluido sus estudios universitarios hasta antes de optar el título profesional.
  7. **Filial.**- Unidad académica que brinda servicios de formación profesional en pregrado y posgrado en espacios geográficos fuera de la sede central de la UPLA. (La universidad actualmente cuenta con la Filial Chanchamayo, ubicado en la provincia del mismo nombre, departamento de Junín)
  8. **Funcionario.** - Trabajadores docentes en cargos jefaturales y de confianza y los designados por elección.
  9. **Mediación o conciliación.** - Son mecanismos previos en las que interviene a petición de parte o a iniciativa del mismo, por el cual, el Defensor Universitario actúa como persona moderadora, solucionando las controversias denunciadas a fin de arribar a acuerdos voluntarios y poner fin al reclamo o queja.
  10. **Órgano de Gobierno.** - Asamblea Universitaria, Consejo Universitario, el Rector, Consejo de Facultad, los Decanos.
  11. **Protección de Datos Personales.**- Garantiza el derecho fundamental de la protección de datos personales previsto en el artículo 2 de la Constitución Política del Perú a través de un adecuado tratamiento en un marco de respeto de los demás derechos fundamentales que en ella se reconoce,
  12. **Queja.** - Es toda expresión de malestar o descontento relacionado con la atención recibida por el prestador del servicio, y/o maltrato personal al miembro de la comunidad universitaria en su relación educacional o laboral.
  13. **Recomendaciones.** - La recomendación viene a ser después de la conclusión de la investigación de la denuncia, queja o reclamación, las sugerencias especializadas para la mejora, alertas, y proyecciones para no incurrir en las mismas deficiencias, o errores advertidos y la autoridad pueda adoptar nuevas medidas académicas, de administración y de servicios en favor de la universidad.
  14. **Reclamaciones.** - Son actos de administración que no han sido satisfactoria y oportunamente atendidas por las autoridades competentes, funcionarios, docentes, personal no docente y otros que puedan afectar directamente los intereses en la prestación de los servicios educativos del denunciante.
  15. **Sede.**- Sede central, lugar donde la UPLA tiene su domicilio, ubicado en la ciudad de Huancayo, departamento de Junín y donde funcionan todos los servicios educativos, de gobierno y, administrativos desde su creación.
  16. **Trabajadores no docentes.** - Personal administrativo de la Universidad.
  17. **Tribunal de Honor.** - Tiene como función emitir juicios de valor sobre toda cuestión ética, en la que estuviera involucrado algún miembro de la comunidad universitaria, y propone, según el caso, las sanciones correspondientes al Consejo Universitario.
  18. **Unidad desconcentrada de atención de la Defensoría Universitaria.** - Es aquella Filial receptora de quejas o reclamos en representación de la oficina de Defensoría Universitaria.
- Art. 2°** **APROBAR** la vigencia del Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Peruana Los Andes a partir del día siguiente de la emisión de la presente Resolución.
- Art. 3°** **DEJAR SIN EFECTO** la Resolución N° 1399-2020-CU de fecha 09.10.2020 y toda disposición legal y/o norma diferente que se oponga a la presente.
- Art. 4°** **ENCARGAR** al Jefe de la Oficina de Marketing y Comunicaciones la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Universidad.
- Art. 5°** **DISTRIBUIR** la presente resolución a las unidades académicas y administrativas responsables de su cumplimiento.

**FIRMADO Y SELLADO POR:**

DR. FREDI GUTIÉRREZ MARTÍNEZ- Rector  
DR. LUIS ALFREDO CALDERON VILLEGAS- Secretario General

**DISTRIBUCIÓN:**

RECTORADO  
VICERRECTORADO ACADEMICO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION  
FACULTADES (05)  
DIRECCIONES GENERALES (03)  
FILIAL CHANCHAMAYO  
OF. DE ECONOMIA Y FINANZAS  
OF. DE ASESORÍA JURÍDICA  
OF. DE PLANIFICACIÓN  
OF. DE BIENESTAR UNIVERSITARIO  
OF. DE RESPONSABILIDAD SOCIAL  
OF. DE MARKETING Y COMUNICACIONES  
OF. DE REGISTROS Y MATRICULAS  
TRIBUNAL DE HONOR UNIVERSITARIO  
DEFENSORIA UNIVERSITARIA  
SECRETARIA DE INSTRUCCIÓN  
ARCHIVO S.G. (01)

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

Que, transcribo a Ud. Para su conocimiento y demás fines



DR. LUIS ALFREDO CALDERON VILLEGAS  
SECRETARIO GENERAL