

RESOLUCION N° 20947 - 2018 - R - UAP

Lima, 06 de agosto de 2018

- 1 -

Visto, el Memorando N° 029-R-UAP.2018, del Rectorado del 31 de julio de 2018, en el cual adjunta el Acta de Sesión Ordinaria de Directorio N° 020-2018 de fecha 31 de julio de 2018, referente a la aprobación del **REGLAMENTO DE DEFENSORIA UNIVERSITARIA**.

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú, establece que cada 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 las Leyes;

Que, por Resolución N° 102-96-CONAFU se autoriza el funcionamiento de la Universidad Alas Peruanas;

Que, la Ley Universitaria N° 30220, fue aprobada por el Congreso de la República el día el 08 de julio de 2014;

Que, con Resolución N° 16311-2016-R-UAP de fecha 24 de marzo de 2016, se crea la Defensoría universitaria, así mismo en el Artículo 3° se aprueba su Reglamento;

En uso de las facultades de que está investido el Rector; de acuerdo al Estatuto de la Universidad Alas Peruanas y normas pertinentes;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Dejar, sin efecto el Reglamento de Defensoría Universitaria que se desprende del Artículo tercero de la Resolución N° 16311-2016-R-UAP de fecha 24 de marzo de 2016.

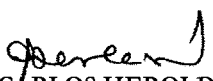
Artículo 2°.- Aprobar, el nuevo **REGLAMENTO DE DEFENSORIA UNIVERSITARIA**, el mismo que consta de nueve (09) Capítulos y una (01) Disposición Final; y, cuyo anexo que se acompaña forma parte de la presente Resolución.

Artículo 4°.- Los Vicerrectorados Académico, Administrativo, de Investigación e Innovación Tecnológica; y, Planeamiento y Desarrollo, son las reparticiones encargadas del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese




ENRIQUE O. BEDOYA SÁNCHEZ
Rector (e)


JUAN CARLOS HEROLD MUÑOZ
Secretario General



REGLAMENTO [RG-DUN.01]

**REGLAMENTO DE
DEFENSORÍA UNIVERSITARIA**

JULIO 2018

 UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	REGLAMENTO	Versión: 01
	Código: RG-DUN.01	Pág. 2 de 9
REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA		

CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

ROL	CARGO RESPONSABLE	VºBº
ELABORADO POR	Comisión de Reglamentos	
REVISADO POR	Vicerrector Académico	
	Gerente General	
APROBADO POR	Directorio	

 UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	REGLAMENTO	Versión: 01
	Código: RG-DUN.01	Pág. 3 de 9
REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA		

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

- Artículo 1°.-** El presente Reglamento norma la organización, el funcionamiento, los fines y las funciones de la Defensoría Universitaria de la Universidad.
- Artículo 2°.-** La Defensoría Universitaria es un órgano autónomo e independiente de los órganos de gobierno de la Universidad en el ejercicio de sus funciones. Tiene iniciativa en la formulación de sugerencias y recomendaciones para la mejora de los servicios de la Universidad.
- Artículo 3°.-** El Defensor Universitario es el responsable de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria, vela por el mantenimiento del principio de autoridad responsable. Es competente para conocer las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos individuales. 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 cuando se considere que la aplicación de la norma lo permite y que su aplicación literal puede ser excesiva.
- Artículo 4°.-** Para ser designado Defensor Universitario se requiere cumplir con los siguientes requisitos:
1. Ser ciudadano peruano en ejercicio.
 2. Tener Título Profesional y colegiatura vigente.
 3. No tener antecedentes penales, judiciales y policiales.
 4. Observar conducta ética y profesional intachable.
 5. No tener sanción administrativa vigente en la Universidad.
 6. Tener experiencia demostrada en solución y mediación de conflictos.
- Artículo 5°.-** El Defensor Universitario será designado por el Directorio, por el período de tres (03) año, pudiendo ser reelegido una sola vez.

CAPÍTULO II DEFINICIONES ESPECÍFICAS

- Artículo 6°.-** Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:
1. Comunidad Universitaria: Está conformada por los estudiantes, personal docente y personal administrativo.
 2. Estudiantes: Las personas que registren matrícula académica en el ciclo vigente en el que ocurren los hechos.

	REGLAMENTO	Versión: 01
	Código: RG-DUN.01	Pág. 4 de 9
REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA		

Se concederá también este tratamiento a las personas que tengan en tramitación uno de los grados o títulos que otorga la Universidad, siempre que reúnan los requisitos que señale los documentos normativos para tal efecto.

3. Docentes: Son los jefes de práctica, docentes a tiempo completo y parcial, docentes tutores, docentes tutores de investigación.
4. Administrativos: Comprende al personal de servicio de mantenimiento y seguridad, administrativos, coordinadores de las escuelas profesionales, directores de las escuelas profesionales, directores generales de filiales, jefes de unidades jerárquicas.
5. Reclamo: Se gestionan cuando el interesado considera que un hecho o una decisión adoptada por un órgano universitario le ocasionó una disconformidad relacionada a los servicios prestados.
6. Queja: Manifestación que un usuario realiza a través de un documento, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los servicios prestados expresando su malestar o descontento del usuario respecto a la atención.
7. Denuncia: Se gestiona cuando el interesado considera que un hecho o acto ha vulnerado algunos de sus derechos o su integridad.

CAPÍTULO III DE LOS FINES Y FUNCIONES

Artículo 7°.- Fines de la Defensoría Universitaria:

1. Tutelar los derechos de los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, personal administrativo y autoridades).
2. Conocer y atender las reclamaciones, quejas o denuncias que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos y libertades individuales en las instancias de prestación de servicios educativos de la Universidad.
3. Proponer normas y políticas que contribuyan a garantizar y mejorar la defensa de los derechos de las personas de la comunidad universitaria.
4. 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°.- El Defensor Universitario cesará en su cargo, previo acuerdo del Directorio, por las causales siguientes:

1. Renuncia al cargo;
2. Al término de su designación.
3. Por Fallecimiento;
4. Por Incapacidad física permanente;

	REGLAMENTO	Versión: 01
	Código: RG-DUN.01	Pág. 5 de 9
REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA		

5. Por condena judicial mediante resolución ejecutoriada, por delito doloso.
6. Por Negligencia en el cumplimiento de sus deberes y funciones en el cargo.

CAPÍTULO IV DEL EJERCICIO DEL CARGO

Artículo 9°.- El accionar del Defensor Universitario estará regido por los principios de independencia y autonomía y no estará sometido 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.

Artículo 10°.- El Defensor Universitario tomará las acciones 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 Defensoría Universitaria tendrá su propio registro, que se ajustará a las normas vigentes sobre protección de datos personales.

Artículo 11°.- El Defensor Universitario dará seguimiento a las denuncias que por acoso sexual en perjuicio de cualquier miembro de la comunidad universitaria se interpongan ante cualquier instancia de la Universidad, 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 a la Oficina de Personal.

Artículo 12°.- La condición de Defensor Universitario es incompatible con cualquier cargo de gobierno o de representación.

CAPÍTULO V DE LA ORGANIZACIÓN

Artículo 13°.- La Defensoría Universitaria estará conformada por su titular, un asistente legal y un técnico en informática. Asimismo el Defensor Universitario por la carga del trabajo podrá solicitar el personal que requiera para el adecuado funcionamiento de la Oficina.

Artículo 14°.- Todos los integrantes de la Oficina de Defensoría Universitaria, señalados en el artículo anterior, están obligados a guardar reserva respecto de los casos que se presenten.

	REGLAMENTO	Versión: 01
	Código: RG-DUN.01	Pág. 6 de 9
REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA		

CAPÍTULO VI DE LA ADMISIÓN Y PROCEDIMIENTO APLICABLE

Artículo 15°.- La intervención de la Defensoría Universitaria se solicitará sin costo alguno.

Las reclamaciones, quejas o denuncias ante el Defensor Universitario podrán ser presentadas por cualquier miembro de la Comunidad Universitaria, a título individual por infracción a derechos individuales. Se formularán por escrito, contendrá los datos personales del miembro de la Comunidad Universitaria, y deben estar debidamente fundamentadas y firmadas. También podrán presentarse por medios electrónicos (correo electrónico), en cuyo caso el Defensor confirmará la identidad de los reclamantes antes de entrar a examinarlas, a través del Sistema Académico.

Artículo 16°.- Procedimiento aplicable

1. El Defensor Universitario registrará y acusará recibo de las reclamaciones, quejas o denuncias que se presenten, que admitirá o no a trámite, mediante una resolución motivada en el plazo máximo de quince (15) días naturales.
2. Una vez admitida la reclamación, dará cuenta inmediatamente a la persona u órgano afectado para que en un plazo de quince (15) días naturales, con posibilidad de prorrogar por un tiempo similar, realice las alegaciones correspondientes (descargos), aporte la documentación que estime pertinente o comparezca para informar.
3. Concluidas sus actuaciones podrá dirigir a la autoridad competente advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas. Informará también al solicitante del resultado de sus gestiones y le transmitirá la respuesta de los órganos o personas a las que se hubiera dirigido.
4. En caso de que formule sus recomendaciones por escrito, si dentro de un plazo legal razonable no se produce una medida adecuada en tal sentido por la autoridad 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 las autoridades que hayan adoptado tal actitud.

Artículo 17°.- No forman parte de la competencia de la Defensoría las denuncias vinculadas con derechos de carácter colectivo, derechos laborales, medidas disciplinarias, evaluaciones académicas de docentes y alumnos y las afectaciones que puedan impugnarse por otras vías ya establecidas, asimismo y teniendo en cuenta el Estatuto Universitario de

 UAP UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	REGLAMENTO	Versión: 01
	Código: RG-DUN.01	Pág. 7 de 9
REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA		

la universidad, el Defensor no podrá emitir pronunciamiento sobre denuncias o quejas, informando al denunciante, sobre:

1. Denuncias que estén pendiente de resolución judicial o sobre la que se encuentre abierto un expediente sancionador.
2. Que no sean presentadas por los afectados.
3. En las que advierta mala fe, falta de fundamento o inexistencia de pretensión.

La presentación de un reclamo ante el Defensor Universitario no interrumpirá los plazos para recurrir administrativamente según lo dispuesto por la normativa legal vigente.

CAPÍTULO VII MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN

Artículo 18°.- A fin de llegar a una solución inmediata, el Defensor Universitario podrá promover previa aceptación de las partes, actos de conciliación conducentes a la solución de conflictos.

Artículo 19°.- Inicio de las actuaciones de mediación y conciliación.

1. Los miembros de la comunidad universitaria involucrados en un conflicto podrán acudir al Defensor Universitario, de mutuo acuerdo, instando su mediación a efectos de dar solución a la controversia.
2. Los afectados dirigirán al Defensor Universitario un escrito firmado, en el que se identifiquen e indiquen a que escuela y filial pertenecen, expongan los hechos y se inste la intervención del Defensor Universitario.

Artículo 20°.- Tramitación de las solicitudes de mediación y conciliación

1. Cualquiera de los integrantes de la Comunidad Universitaria afectados por un problema o conflicto podrán solicitar unilateralmente la iniciación del procedimiento de mediación y conciliación, mediante un escrito firmado por el interesado en el que se exponga los hechos y se indique los datos correspondientes del afectado.
2. En el plazo máximo de quince (15) días hábiles desde su registro en la oficina, el Defensor Universitario dará traslado de la solicitud de mediación y conciliación a todas las partes implicadas como titulares de derechos e intereses legítimos, recabando contestación escrita en que se exprese sí se acepta o no la mediación y conciliación.
3. Si en el plazo de siete (7) días hábiles no se recibiese la aceptación de la mediación y conciliación, se entenderá que su mediación ha sido rechazada.

 UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	REGLAMENTO	Versión: 01
	Código: RG-DUN.01	Pág. 8 de 9
REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA		

Artículo 21°.- Actuación de la audiencia de mediación y conciliación

1. Instada o aceptada la mediación y conciliación, se comunicará a las partes el día, hora y lugar señalados a los efectos de su debida comparecencia.
2. Durante dicha comparecencia, el Defensor Universitario intentará la avenencia de las partes, moderando el debate, concediendo cuantas intervenciones considere oportunas, solicitando las necesarias aclaraciones y lanzando propuestas de acercamiento de posturas. Se garantizará, el derecho de audiencia de los apersonados, así como el principio de igualdad y contradicción. La incomparecencia no justificada de ambas partes o de alguna de ellas, dará lugar a la formalización de la respectiva acta de conciliación, en la que se señalará que el acto ha sido intentado sin efecto.

Artículo 22°.- Conclusión del trámite de mediación y conciliación

1. El trámite de mediación y conciliación se dará por concluido en los siguientes supuestos:
 - 1.1. Acuerdo entre las partes del conflicto.
 - 1.2. Desacuerdo entre las partes.
2. El acuerdo de mediación, si hubiera avenencia, se formalizará por escrito, levantándose, en tal caso, acta de la sesión, con indicación de los acuerdos alcanzados, firmándose por todas las partes, para las que tendrá carácter vinculante.
3. 22.3. En caso de producirse desavenencia, el Defensor Universitario levantará Acta en ese mismo instante, registrando la propuesta formulada, la ausencia de acuerdo y las razones alegadas por los intervinientes, firmándose por todas las partes.

Artículo 23°.- El Defensor Universitario podrá actuar también por iniciativa propia. Una vez iniciado el expediente se ajustará a lo dispuesto en el artículo 17.

Artículo 24°.- El Defensor Universitario dará cuenta al Directorio, a través de la Gerencia General 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 VIII DE LAS RELACIONES ENTRE OFICINAS

Artículo 25°.- Todos los órganos de la Comunidad Universitaria están obligados a colaborar con el Defensor Universitario en el ejercicio de sus funciones. No podrá negársele el acceso a documentación que se encuentre

	REGLAMENTO	Versión: 01
	Código: RG-DUN.01	Pág. 9 de 9
REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA		

relacionada con su objeto de investigación, salvo aquellos casos en los que el acceso a la misma transgreda derechos constitucionales o información confidencial de la universidad.

CAPÍTULO IX LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA EN FILIALES

Artículo 26°.- Responsabilidades del Defensor Universitario en Filiales.

1. En Filiales el Encargado de la Defensoría Universitaria, será el responsable de acusar recibo de las quejas, reclamaciones o denuncias que correspondan a la Defensoría Universitaria Sede Central y al Director General de la Filial
2. Las reclamaciones, quejas o denuncias deben ser presentados de acuerdo a los lineamientos señalados en los Artículos 16° y 18° del presente Reglamento.
3. El Encargado de la Defensoría Universitaria en la Filial, registrará y acusará recibo dando cuenta por escrito en un plazo máximo de cuarenta (48) horas al Defensor Universitario en la Sede Central Lima; siendo éste quién de acuerdo al procedimiento actuará como corresponde.

CAPÍTULO X DISPOSICION FINAL

Artículo 27°.- El presente reglamento podrá ser reformado de manera total o parcial correspondiendo hacerlo al Rectorado, de acuerdo con su propia normativa. Asimismo, los aspectos no contemplados en este Reglamento serán resueltos por el Directorio General de la Universidad Alas Peruanas.