



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE HUANTA

Segunda Universidad Pública del Perú con Licencia Institucional Otorgada por la SUNEDU  
Creado Por Ley N° 28458

## REGLAMENTO GENERAL DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA



|  |                                                          |         |             |
|--|----------------------------------------------------------|---------|-------------|
|  | DOCUMENTOS DE GESTIÓN                                    | Código  | 001-2024-DU |
|  |                                                          | Versión | 01          |
|  | REGlamento GENERAL DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA - UNAH | Fecha   | 5FEB2024    |
|  |                                                          | Página  | 1 de 13     |

### PREÁMBULO

El presente reglamento norma el funcionamiento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional Autónoma de Huanta - UNAH, con los alcances de la Ley Universitaria N° 30220, Estatuto Institucional vigente de la Universidad, reglamentos y normas aplicables.

La Defensoría Universitaria es la instancia encargada de la tutela de los derechos individuales de los integrantes de la comunidad universitaria (docentes, estudiantes y personal administrativo), manteniendo el principio de autoridad responsable, en concordancia con los valores y principios de la UNAH.

No forman parte de la competencia de la Defensoría Universitaria las denuncias vinculadas con derechos de carácter colectivo, derechos laborales, medidas disciplinarias, evaluaciones académicas de docentes y alumnos y las violaciones que puedan impugnarse por otras vías ya establecidas en la Ley Universitaria N° 30220, así como en el Estatuto Institucional vigente y los reglamentos de la Universidad.

Una de las características de la Defensoría Universitaria, es el uso de la conciliación como estrategia para resolver conflictos. La mediación permite que conflictos entre compañeros, entre alumnos y profesores o entre profesores y autoridades académicas se puedan resolver sin tener que recurrir a procesos judiciales o administrativos que son más lentos, costosos y que dan lugar a soluciones impuestas. Los conflictos resueltos que utilizan la mediación permiten llegar a una solución pactada por las partes, por consiguiente, con perspectivas de que la solución sea duradera en el tiempo y de que se genere un clima adecuado para el mejor desarrollo de las tareas encomendadas a los distintos miembros de la comunidad universitaria.

El Defensor Universitario tendrá la potestad de actuar e intervenir ante posibles actos u omisiones de las autoridades o funcionarios de la Universidad que vulneren los derechos de cualquier miembro de la comunidad universitaria, para solucionar conflictos, generar buenas prácticas, facilitar consensos, restituir derechos vulnerados o hacer propuestas que contribuyan a un mejor funcionamiento de la universidad; así como de proponer acciones que permitan mejorar el respeto y la defensa de los derechos y libertades en los diferentes servicios que la Universidad brinda a los estudiantes, docentes y administrativos.



|                                                                                  |                                                          |         |             |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------|-------------|
|  | DOCUMENTOS DE GESTIÓN                                    | Código  | 001-2024-DU |
|                                                                                  |                                                          | Versión | 01          |
|                                                                                  | REGLAMENTO GENERAL DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA - UNAH | Fecha   | 5FEB2024    |
|                                                                                  |                                                          | Página  | 2 de 13     |

## TITULO I DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1º. Base legal:

- 1.1. Constitución Política del Perú.
- 1.2. Ley N° 30220, Ley Universitaria.
- 1.3. Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- 1.4. Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo
- 1.5. Decreto Legislativo N° 1310, medidas adicionales de simplificación administrativa
- 1.6. Resolución del Consejo Directivo N° 064-2019-SUNEDU/CD.
- 1.7. Estatuto Institucional vigente de la Universidad Nacional Autónoma de Huanta.
- 1.8. Reglamento de Organización y Funciones - ROF de la Universidad Nacional Autónoma de Huanta.

### Artículo 2º. Definiciones:

- 2.1. **Defensor Universitario:** Persona que ocupa el cargo, pudiendo ser femenino o masculino.
- 2.2. **Miembro de la Comunidad Universitaria:** Docente, estudiante y personal administrativo de la Universidad.
- 2.3. **Órgano de Gobierno:** Rector, Vicerrector Académico y Vicerrector de Investigación.
- 2.4. **Autoridades:** Administrativas y Académicas.
- 2.5. **Funcionario:** Servidores en cargos jefaturales y designados en puestos de confianza.
- 2.6. **Personal docente:** Docente nombrado o contratado.
- 2.7. **Personal no docente:** Personal administrativo.
- 2.8. **Denunciante:** Sujeto activo que formula la reclamación o denuncia.
- 2.9. **Denunciado:** Órganos colegiados o personas naturales que laboren en la UNAH, sean docentes o no docentes y estudiantes.
- 2.10. **Estudiante:** Alumno regular matriculado en la universidad.
- 2.11. **Población vulnerable:** Personas que se encuentran con especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos.

### Artículo 3º. Naturaleza y funcionamiento:

El presente Reglamento norma la naturaleza y funcionamiento de la Defensoría Universitaria, que tiene como finalidad la tutela de los derechos individuales de todos los integrantes de la comunidad universitaria (docentes, estudiantes y personal administrativo), manteniendo el principio de autoridad responsable, en concordancia con los valores y principios de la UNAH.

### Artículo 4º. Ámbito de aplicación y cumplimiento:

El presente Reglamento es aplicable y de cumplimiento obligatorio por los miembros de la comunidad universitaria: docentes, estudiantes y personal administrativo de la Universidad Nacional Autónoma de Huanta - UNAH.

**Artículo 5º.** La Defensoría Universitaria no siendo competente para modificar o anular los actos administrativos y resoluciones de la administración universitaria, podrá instar, recomendar y/o sugerir a las autoridades universitaria el ejercicio de sus potestades de inspección, inicio de procedimientos administrativos y sanción.

### Artículo 6º. Son miembros de la comunidad universitaria:

- a. Estudiantes de pregrado con matrícula al periodo académico regular.
- b. Docentes ordinarios, extraordinarios, contratados, jefes de práctica, ayudantes de cátedra y de laboratorio, con contrato vigente.
- c. Trabajadores administrativos en actividad, permanentes o en cualquier modalidad.

## TITULO II DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

### Artículo 7º. Justificación:

La Defensoría Universitaria es una instancia que se establece en el marco de la Ley Universitaria N° 30220, en su artículo 133º, y en el Estatuto Institucional vigente de la Universidad Nacional Autónoma de Huanta, artículo 145; señalando que es un órgano de asesoramiento.

Es de su competencia conocer y resolver las denuncias, reclamaciones, quejas u otros que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos individuales.

|  |                                                          |         |             |
|--|----------------------------------------------------------|---------|-------------|
|  | DOCUMENTOS DE GESTIÓN                                    | Código  | 001-2024-DU |
|  |                                                          | Versión | 01          |
|  | REGlamento GENERAL DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA – UNAH | Fecha   | 5FEB2024    |
|  |                                                          | Página  | 3 de 13     |

#### **Artículo 8º. Autonomía funcional:**

La Defensoría Universitaria es una instancia con autonomía funcional y no se sujeta al mandato o dependencia alguna de los órganos de gobierno de la Universidad. Para efectos administrativos la Defensoría Universitaria dependerá directamente del Rector.

#### **Artículo 9º. Competencias:**

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 mantenimiento del principio de autoridad responsable. Es competente para conocer las denuncias, reclamaciones, quejas, mediación, consultas y sugerencias que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la vulneración o posible vulneración de sus derechos individuales.

#### **Artículo 10º. Funciones que no son de competencia del Defensor Universitario**

No conoce, ni revisa ni resuelve:

- Denuncias relacionadas con medidas disciplinarias.
- Denuncias relacionadas con derechos de carácter colectivo.
- Denuncias vinculadas con derechos laborales.
- Denuncias referidas a evaluaciones académicas de docentes y estudiantes: y evaluaciones del personal administrativo.
- Las violaciones que puedan impugnarse por otras vías ya establecidas en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto Institucional vigente u otras normas internas de la Universidad.

**Artículo 11º.** La Defensoría Universitaria actúa como una instancia mediadora y conciliadora en busca de una solución ante denuncias, reclamaciones o quejas presentados por los miembros de la comunidad universitaria.

**Artículo 12º.** La Defensoría Universitaria podrá contar con un abogado a fin de que preste asesoramiento legal, el mismo que será propuesto por el Defensor Universitario, cuando así lo requiera.

### **TITULO III**

#### **DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO**

**Artículo 13º.** El Defensor Universitario cuenta con autonomía para el ejercicio de sus funciones y su desempeño será con integridad e imparcialidad, velará por la defensa de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria, salvaguardando el principio de autoridad responsable.

**Artículo 14º.** Las intervenciones y decisiones del Defensor Universitario se guían por los principios de legalidad y justicia dentro del marco normativo vigente; no se consideran actos administrativos sino actos propios de administración, por lo que no son susceptibles de recurso impugnatorio alguno.

#### **Artículo 15º. Requisitos:**

Para ser elegido Defensor Universitario se requiere el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Ser ciudadano en ejercicio, con título universitario.
- Capacitación en derecho laboral y procedimiento administrativo.
- Capacitación en gestión y manejo de conflictos.
- Conocer los instrumentos de gestión y normativa universitaria.
- No haber sido sancionado por el Tribunal de Honor Universitario.
- No haber sido condenado por delito doloso con sentencia de autoridad de cosa juzgada.
- No estar consignado en el Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido.
- 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 16º. Periodo de mandato:**

El Defensor Universitario, ejercerá su mandato de gestión por un periodo de dos (02) años, pudiendo ser ratificado en Asamblea Universitaria a propuesta del Rector por un período igual.

#### **Artículo 17º. Prohibiciones:**

El Defensor Universitario estando en ejercicio de sus funciones, no podrá acceder a cargos de gobierno o representación en la universidad.





|  |                                                          |         |             |
|--|----------------------------------------------------------|---------|-------------|
|  | DOCUMENTOS DE GESTIÓN                                    | Código  | 001-2024-DU |
|  |                                                          | Versión | 01          |
|  | REGlamento GENERAL DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA - UNAH | Fecha   | 5FEB2024    |
|  |                                                          | Página  | 4 de 13     |

#### Artículo 18º. Competencias:

El Defensor Universitario podrá atender las siguientes solicitudes:

- Denuncias:** Los miembros de la comunidad universitaria podrán denunciar situaciones que vulneren sus derechos o hechos que pueden ser constitutivos de infracción, siempre y cuando no estén siendo ya vistas por otro órgano administrativo competente. Las denuncias deberán ser registradas y atendidas en un plazo máximo de diecisiete (17) días hábiles, en caso de requerir mayor tiempo para la atención, este requerimiento de ampliación de plazo deberá ser comunicado al recurrente de manera previa.
- Reclamos:** Los miembros de la comunidad universitaria podrán presentar su reclamo ante la inconformidad de algo que considera injusto o cuando estos sean originados por la insatisfacción vinculada directamente a los servicios que ofrece la Universidad, siempre y cuando no estén siendo ya vistas por otro órgano administrativo competente. Los reclamos deberán ser registrados y atendidos en un plazo máximo de diecisiete (17) días hábiles.
- Quejas:** Cuando el interesado considera que un hecho o una decisión adoptada por un órgano o personal universitario vulnera sus derechos, estas quejas llegan al Defensor Universitario una vez que se han agotado todas las vías disponibles para obtener una solución. Las quejas deberán ser registradas y atendidas en un plazo máximo de diecisiete (17) días hábiles.
- Mediación:** El Defensor Universitario en algunos casos, actúa como negociador en la mediación entre las partes implicadas en un conflicto. Su intervención se enfoca a lograr un acuerdo satisfactorio para ambas partes. Registrado la solicitud de mediación, su atención será en el plazo máximo de dos (02) días hábiles.
- Consultas:** El Defensor Universitario dedica gran parte de su actividad a resolver dudas de estudiantes, docentes y personal administrativo relacionadas con aspectos normativos y administrativos de la universidad. Puede responder a estas consultas y orientar en el modo de enfocar el problema, o derivar al interesado a la instancia o persona adecuada para aclararla. Registrado la solicitud de consulta, su atención será en el plazo máximo de dos (02) días hábiles.
- Sugerencia:** Es la idea o indicación que se presenta sobre aspectos que consideren que puedan vulnerar sus derechos. Desde su función, esta figura intenta tenerlas en cuenta, estudiarlas y proceder del modo oportuno. Las sugerencias admitidas serán derivadas a la autoridad universitaria o unidad orgánica correspondiente para su evaluación y atención, en el plazo de cinco (05) días hábiles.

#### Artículo 19º. Atribuciones y deberes:

El Defensor Universitario tiene las siguientes atribuciones y deberes:

- Dirigir la Defensoría Universitaria y desempeñar su rol de acuerdo con lo señalado por la Ley Universitaria N° 30220, así como en el Estatuto Institucional vigente y en los reglamentos específicos de la UNAH.
- Elaborar y presentar una Memoria Anual de sus actividades ante el Rector.
- Conocer y atender las denuncias, reclamaciones, quejas, mediaciones, consultas y sugerencias que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de sus derechos individuales.
- Calificar las solicitudes que presenten los miembros de la comunidad universitaria, a fin de determinar si corresponde su intervención por ser de su competencia.
- Derivar, a los órganos competentes, las solicitudes que no sean competencia de la Defensoría Universitaria, para su atención.
- Asistir a las sesiones que convoque el Rector de la UNAH, cuando lo crea conveniente en el tratamiento de temas relacionados a la Defensoría Universitaria.
- Elaborar informes que considere oportuno presentar con relación a sus actuaciones.
- Formular propuestas de actuación que considere adecuadas para la solución de los casos que sean sometidos a su conocimiento.
- Actuar en procedimientos de mediación y conciliación con aplicación del presente Reglamento.
- Hacer públicas cuantas declaraciones e informes considere oportunos, salvaguardando los datos del denunciante como política de confidencialidad.
- Prevía investigación de los hechos remitirá a quien corresponda los actos que hayan afectado los derechos individuales de los miembros de la comunidad universitaria.



|  |                                                                 |                |                    |
|--|-----------------------------------------------------------------|----------------|--------------------|
|  | <b>DOCUMENTOS DE GESTIÓN</b>                                    | <b>Código</b>  | <b>001-2024-DU</b> |
|  |                                                                 | <b>Versión</b> | <b>01</b>          |
|  | <b>REGlamento GENERAL DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA - UNAH</b> | <b>Fecha</b>   | <b>5FEB2024</b>    |
|  |                                                                 | <b>Página</b>  | <b>5 de 13</b>     |

- l. Hacer de conocimiento de la comunidad universitaria información de tipo preventivo concerniente a los temas de su competencia, mediante boletines u otros medios de comunicación de la universidad.
- m. Excepcionalmente, cuando las circunstancias lo ameritan, el Defensor Universitario podrá realizar investigaciones de oficio sobre los actos que pudieran vulnerar derechos de algún miembro de la comunidad universitaria.
- n. Respetar durante su mandato y después de su cese la confidencialidad de los datos, informaciones y documentos utilizados en el ejercicio de su cargo.

**Artículo 20º. Causales de cese:**

El Defensor Universitario cesará en su cargo por alguna de las siguientes causales:

- a. Renuncia expresa ante el Rector.
- b. Enfermedad o impedimento físico permanente.
- c. Nombramiento en cargo público.
- d. Licencia con o sin goce de haber.
- e. Fallecimiento.

**Artículo 21º. Causales de vacancia:**

El Defensor Universitario será vacado en su cargo por alguna de las siguientes causales:

- a. Por actuar con negligencia en el cumplimiento de sus funciones.
- b. Por haber sido condenado mediante resolución por delito doloso.
- c. Inasistencia injustificada a tres (03) reuniones consecutivas, convocadas por las autoridades universitarias.
- d. Por abandono comprobado del cargo.

**Artículo 22º.** En caso de que el Defensor Universitario cese o sea vacado en el cargo, inmediatamente el Rector designará a un servidor de la entidad en calidad de Defensor Universitario encargado, hasta la designación del nuevo Defensor Universitario, con cargo a dar cuenta a la Asamblea Universitaria.

**Artículo 23º. Sanciones:**

El Defensor Universitario no podrá ser sancionado por razón de las recomendaciones, sugerencias u opiniones que formule o por los actos que realice en el ejercicio de sus funciones.

**Artículo 24º. Confidencialidad y protección de datos:**

La Defensoría Universitaria garantizará el cumplimiento de las normas vigentes sobre protección de datos personales, con relación a los hechos que conozca y reciba en el ejercicio de sus funciones y adoptará las medidas necesarias para asegurar la confidencialidad y reserva de la información que administre, el acceso a los archivos digitales o físicos debe contar con mecanismos de seguridad que impidan el libre acceso de terceros.

**Artículo 25º.** Los derechos y deberes protegidos en el presente reglamento serán los mencionados en la Constitución Política del Perú, Ley Universitaria N° 30220, Estatuto Institucional vigente de la UNAH, Reglamento Académico, Reglamento de Estudiantes, Reglamento de Docentes y el Reglamento Interno de Servidores Civiles - RIS.

## TITULO IV

### DE LAS ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

**Artículo 26º. Principios:**

El Defensor Universitario actuará bajo el principio de independencia, autonomía, imparcialidad, confidencialidad, autoridad responsable y supletoriedad. En el marco del enfoque de género, se brindará atención con las mismas consideraciones tanto para varones y mujeres, y una atención preferente para los miembros de la comunidad universitaria en situación de vulnerabilidad.

- a. **Principio de imparcialidad:** La Defensoría Universitaria desempeña sus funciones con imparcialidad e independencia de criterio, no está sometida a mandato imperativo alguno. Estará a disposición de los miembros de la comunidad universitaria que soliciten su intervención y tendrá en consideración los intereses legítimos de las partes involucradas en el conflicto.
- b. **Principio de independencia y autonomía:** El Defensor Universitario no recibirá instrucciones de ninguna autoridad académica u órgano de gobierno.



|  |                                                                 |                |                    |
|--|-----------------------------------------------------------------|----------------|--------------------|
|  | <b>DOCUMENTOS DE GESTIÓN</b>                                    | <b>Código</b>  | <b>001-2024-DU</b> |
|  |                                                                 | <b>Versión</b> | <b>01</b>          |
|  | <b>REGLAMENTO GENERAL DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA - UNAH</b> | <b>Fecha</b>   | <b>5FEB2024</b>    |
|  |                                                                 | <b>Página</b>  | <b>6 de 13</b>     |

- c. **Principio de confidencialidad:** La Defensoría Universitaria procede con absoluta discreción y prudencia, a fin de asegurar y salvaguardar la integridad moral del denunciante, de la universidad y sus colaboradores.
- d. **Principio de autoridad responsable:** Se vincula al cumplimiento de las obligaciones y principios exigibles a las autoridades universitarias, a fin de evitar o mitigar, durante la oferta de prestación de los servicios universitarios, cualquier tipo de transgresión a los derechos individuales.
- e. **Principio de supletoriedad:** La Defensoría Universitaria tendrá como acción de carácter inmediato de los principios del procedimiento administrativo previstos en el Decreto Supremo N° 004-2019. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Debiendo interpretarse las normas administrativas de forma que mejor atienda al fin público al cual se dirigen preservando razonablemente los derechos de la comunidad universitaria.

La Defensoría Universitaria actuará bajo los principios descritos anteriormente.

**Artículo 27º. Presentación de solicitud:**

Cualquier miembro de la comunidad universitaria podrá formular denuncia, reclamación, queja, mediación, consulta o sugerencia ante el Defensor Universitario, por escrito físico o virtual haciendo uso del Formulario (para trámite en la Defensoría Universitaria), debiendo registrar todos los datos solicitados, como son:

- a. Datos personales del recurrente.
- b. Motivo.
- c. Descripción de los hechos.
- d. Derechos que considera afectados.
- e. Medios probatorios.
- f. Pretensiones.
- g. Lugar y fecha.
- h. Firma y huella digital.

**Artículo 28º. Calificación de la solicitud:**

De acuerdo a la calificación de la solicitud (formulario) pueden ser declaradas admisibles, inadmisibles e improcedentes:

- a. La solicitud es admisible cuando los hechos descritos son de competencia de la Defensoría Universitaria y reúne todos los datos solicitados en el formulario, Anexo N° 02. de manera clara y precisa.  
En caso de falta de fundamento o imprecisión de lo solicitado, el recurrente podrá subsanar o mejorar su escrito dentro del plazo establecido.
- b. La solicitud es inadmisibile cuando los hechos descritos no son de competencia de la Defensoría Universitaria. Siendo declarado improcedente y derivado a la unidad orgánica que corresponda para su atención.

**Artículo 29º. Mediación:**

Cuando las partes implicadas acepten la mediación del Defensor Universitario, se dejará constancia en un acta, y el Defensor Universitario podrá iniciar su actuación a fin de que se superen los desacuerdos o controversias puestas en conocimiento de las partes.

**Artículo 30º. Consulta:**

Cualquier estudiante, docente o personal administrativo que tenga algún problema y no sepa cómo solucionarlo, también puede realizar la consulta al Defensor Universitario, por teléfono, correo electrónico, o personalmente en la Oficina de Defensoría Universitaria.

**Artículo 31º. Sugerencia:**

Todo miembro de la comunidad Universitaria que tenga alguna sugerencia a nivel académico, funcional o institucional también lo podrá realizar por teléfono, correo electrónico o personalmente en la Oficina de Defensoría Universitaria.

**Artículo 32º. Registro de solicitud:**

Recibido la solicitud de denuncia, reclamación, queja, mediación, consulta o sugerencia, la Oficina de Defensoría Universitaria procederá a su registro asignándole un número de expediente. A cada expediente se le asignará un código a fin de proteger la identificación del recurrente.

**Artículo 33º. Inadmisibilidad de solicitud:**





|                                                                                  |                                                          |         |             |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------|-------------|
|  | DOCUMENTOS DE GESTIÓN                                    | Código  | 001-2024-DU |
|                                                                                  |                                                          | Versión | 01          |
|                                                                                  | REGlamento GENERAL DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA - UNAH | Fecha   | 5FEB2024    |
|                                                                                  |                                                          | Página  | 7 de 13     |

El Defensor Universitario procederá a un estudio previo de admisibilidad de la solicitud de denuncia, reclamo o queja, de no resultar admisible comunicará al interesado mediante respuesta escrita en el que expresará las causas de la inadmisión, en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles, archivándose el expediente.

**Artículo 34º.** Cuando el Defensor Universitario advierta en la solicitud falta de fundamento o inexistencia de pretensión, podrá instar al interesado para que en el plazo máximo de dos (02) días subsane o mejore el escrito presentado; de no recibir respuesta se considerará al interesado desistido de su pretensión procediéndose al archivo de la solicitud.

**Artículo 35º.** El Defensor Universitario no admitirá a trámite las solicitudes e intervenciones cuando:

- No se refieren a vulneración de derechos individuales, contemplados en el presente reglamento.
- Carezcan de un mínimo fundamento razonable o sean peticiones contrarias a los fines de la Universidad Nacional Autónoma de Huanuco establecidos en el Estatuto Institucional vigente y en los reglamentos específicos.
- Respecto de la cuestión planteada se encuentre pendiente resolución judicial, o cuando se trate de asuntos que no sean de su competencia, no debiendo esto impedir la investigación sobre los problemas generales planteados en las denuncias, reclamaciones o quejas.
- Cuando se trate de denuncias, reclamaciones o quejas que no hayan agotado todas las instancias y recursos previstos en el Estatuto Institucional vigente de la Universidad y sus Reglamentos.
- Sean presentadas de manera anónima.

**Artículo 36º. Atención de solicitud admitida:**

Una vez admitida la solicitud, el Defensor Universitario iniciará la investigación, para ello podrá dirigirse directamente a los responsables de las distintas unidades orgánicas para solicitar información, el mismo que deberá ser remitido en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles.

**Artículo 37º.** El Defensor Universitario de estimar pertinente trasladará la solicitud al funcionario y/o trabajador responsable de la dependencia denunciada, con la finalidad de absolver su descargo en un plazo de dos (02) días hábiles.

**Artículo 38º.** El Defensor Universitario tendrá la potestad de realizar entrevistas y de acudir a cualquier dependencia de la Universidad para comprobar los datos que considere ineludibles, o solicitar la asistencia técnica del personal responsable que requiera.

**Artículo 39º.** Toda autoridad, funcionario o trabajador no docente deberá brindar las facilidades e información que requiera el Defensor Universitario para el mejor cumplimiento de sus funciones, obviando trámites burocráticos y en el menor tiempo, bajo responsabilidad. No podrá negársela el acceso a ningún expediente o documentación administrativa que estén relacionados con el objeto de sus actuaciones, preservando en todo momento la protección de datos personales y demás derechos de terceros.

**Artículo 40º.** Concluido el acopio de información o investigación, en el plazo de un (01) día hábil la Defensoría Universitaria emitirá un informe en base a lo actuado; formulando las recomendaciones y sugerencias que considere pertinentes para mejorar aspectos de los procedimientos o procesos establecidos en la Universidad y que permitan disminuir o evitar insatisfacciones de la comunidad universitaria, para que la autoridad competente adopte las acciones que fueran necesarias para subsanar la situación que motivó el reclamo o denuncia; asimismo, comunicará al recurrente el resultado de la gestión en un plazo máximo de dos (2) días hábiles de emitido el informe.

**Artículo 41º.** El Defensor Universitario suspenderá su actuación cuando la vulneración que motivo la solicitud o la intervención haya sido superada y comunicará el resultado de la gestión al recurrente.

**Artículo 42º. Ampliación de plazo:**

La Oficina de Defensoría Universitaria previa evaluación, de manera equitativa, razonable y justificada podrá ampliar los plazos establecidos en el presente Reglamento, previa comunicación al recurrente y sin afectar el debido procedimiento.

**Artículo 43º. Reserva y confidencialidad:**

Toda documentación recibida en la Oficina de Defensoría Universitaria, denuncias, reclamos, quejas, mediación, consultas y sugerencias serán tratados con carácter reservado, con el objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos tramitados, en particular, la identidad de quienes insten la intervención del Defensor Universitario.





|                                                                                  |                                                          |         |             |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------|-------------|
|  | DOCUMENTOS DE GESTIÓN                                    | Código  | 001-2024-DU |
|                                                                                  |                                                          | Versión | 01          |
|                                                                                  | REGLAMENTO GENERAL DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA – UNAH | Fecha   | 5FEB2024    |
|                                                                                  |                                                          | Página  | 8 de 13     |

**Artículo 44º.** El Defensor Universitario establecerá los procedimientos que garanticen la confidencialidad de la información con origen y destino en la oficina.  
 En cualquier caso, toda persona de la Oficina del Defensor Universitario está sujeta a la obligación de guardar estricta reserva en relación con los asuntos que ante el mismo se tramiten.

**TITULO V**  
**DE LA OFICINA DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA**

**Artículo 45º. Funcionamiento:**  
 La Defensoría Universitaria tendrá una oficina propia, con la finalidad de que el Defensor Universitario ejerza sus funciones con total independencia y autonomía, la Universidad Nacional Autónoma de Huanta, asignará un ambiente implementado con equipos y bienes adecuados; garantizará asesoría legal especializada y personal administrativo permanente para el adecuado desarrollo de las funciones establecidas en el presente reglamento.

**Artículo 46º. Presupuesto:**  
 La Universidad Nacional Autónoma de Huanta, asignará un presupuesto anual para el funcionamiento de la Defensoría Universitaria, el mismo que deberá estar incluido en el Presupuesto de la Universidad y Plan Operativo Institucional - POI.

**Artículo 47º. Recursos:**  
 La Universidad Nacional Autónoma de Huanta, de acuerdo al crecimiento poblacional de la comunidad universitaria asignará recursos humanos, materiales y presupuestales.

**TITULO VI**  
**DE LA MEMORIA ANUAL DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA**

**Artículo 48º. Presentación:**  
 El Defensor Universitario presentará ante el Rector la Memoria Anual sobre la gestión realizada, con la debida confidencialidad de los datos.  
 La misma que deberá contener datos estadísticos sobre denuncias, reclamos, quejas, mediación, consultas y sugerencias recibidas y atendidas, así como las actividades realizadas con los resultados y recomendaciones para la mejora en la práctica de los derechos individuales y mantenimiento del principio de autoridad responsable.

**Artículo 49º. Aprobación y publicación:**  
 La Asamblea Universitaria aprobará la Memoria Anual sobre la gestión realizada, y dispondrá su publicación en el portal institucional para que pueda ser accesible a los miembros de la comunidad universitaria.

**TÍTULO VII**  
**DISPOSICIONES FINALES**

**Primera:** La Universidad Nacional Autónoma de Huanta podrá suscribir convenios de colaboración con la Defensoría del Pueblo, a fin de favorecer el desarrollo de los derechos y libertades fundamentales de los miembros de la comunidad universitaria.

**Segunda:** La Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional Autónoma de Huanta coordinará con los Defensores Universitarios de otras universidades nacionales o extranjeras, a fin de construir lazos de cooperación para el mejor desempeño de sus funciones; con este propósito la Universidad brindará las facilidades necesarias y presupuestales para la asistencia a los eventos respectivos.



|                                                                                  |                                                          |         |             |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------|-------------|
|  | DOCUMENTOS DE GESTIÓN                                    | Código  | 001-2024-DU |
|                                                                                  |                                                          | Versión | 01          |
|                                                                                  | REGLAMENTO GENERAL DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA – UNAH | Fecha   | 5FEB2024    |
|                                                                                  |                                                          | Página  | 9 de 13     |

## Anexo N° 01

### ACTA DE ACUERDOS DE MEDIACIÓN

CÓDIGO: \_\_\_\_\_

En la Ciudad Universitaria, Oficina de Defensoría Universitaria, de la Universidad Nacional Autónoma de Huanta, el día de hoy \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_, siendo las \_\_\_\_\_, los señores abajo mencionados, asisten a la Audiencia de Mediación de manera libre, voluntaria y sin presión alguna con la finalidad de llegar a un acuerdo:

**1. Base Legal:**

Reglamento de Defensoría Universitaria

**2. Identificación de las partes:**

**Solicitante:** Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_ DNI: \_\_\_\_\_ Celular

N° \_\_\_\_\_ Dependencia: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

**Requerido:** Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_ DNI: \_\_\_\_\_ Celular

N° \_\_\_\_\_ Dependencia: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

**3. Hechos:**

---

---

---

---

---

---

---

---

**4. Acuerdos de la mediación:**

---

---

---

---

---

---

---

---

**5. Conformidad y cierre del acta**

Las partes han colaborado activamente, respetando la labor de mediación por parte del Defensor Universitario y declaran haber alcanzado los acuerdos descritos; y para que así conste, siendo las se firma la presente acta por triplicado y se extiende un ejemplar a cada una de las partes, manteniendo la debida reserva y confidencialidad de la presente acta.

SOLICITANTE

REQUERIDO

DEFENSOR UNIVERSITARIO





(Para trámite en la Defensoría Universitaria)

1. **DATOS PERSONALES DEL RECURRENTE:** Docente: \_\_\_\_\_ Estudiante: \_\_\_\_\_ Administrativo: \_\_\_\_\_  
 Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_  
 DNI: \_\_\_\_\_ Domicilio: \_\_\_\_\_ Escuela \_\_\_\_\_  
 Profesional/Dependencia Administrativa: \_\_\_\_\_  
 Celular: \_\_\_\_\_ Correo Electrónico: \_\_\_\_\_  
 ¿Autoriza usted ser notificado a través de su correo electrónico? Si: \_\_\_\_\_ No: \_\_\_\_\_
2. **MOTIVO:** Denuncia: \_\_\_\_\_ Reclamo: \_\_\_\_\_ Queja: \_\_\_\_\_ Otro: \_\_\_\_\_  
 ¿El motivo del presente está siendo visto en otra instancia interna o externa? Si: \_\_\_\_\_ No: \_\_\_\_\_
3. **DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS:** (Debe describirse con suficiente claridad el hecho o hechos que originan la solicitud; datos y cargo del denunciado, lugar, fecha, así como el motivo y alcance de la pretensión que se plantea, de corresponder)



4. **DERECHOS QUE CONSIDERA AFECTADOS:**
5. **PRETENSIONES:**
6. **MEDIOS PROBATORIOS:** (Evidencias y/o datos de testigos)
7. **LUGAR Y FECHA:** \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 202\_\_\_\_\_

## Huella Digital

|  |                                                          |         |             |
|--|----------------------------------------------------------|---------|-------------|
|  | DOCUMENTOS DE GESTIÓN                                    | Código  | 001-2024-DU |
|  |                                                          | Versión | 01          |
|  | REGLAMENTO GENERAL DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA – UNAH | Fecha   | 5FEB2024    |
|  |                                                          | Página  | 11 de 13    |

### Anexo N° 03

### INSTRUCTIVO TÉCNICO

#### PARA LA RECEPCIÓN, TRATAMIENTO Y ATENCIÓN DE LA SOLICITUD/FORMULARIO PRESENTADO POR LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

#### 1. INTRODUCCIÓN:

El presente instrumento permitirá contar con las instrucciones claras y específicas para la aplicación del Reglamento de Defensoría Universitaria, relacionado a la protección de los datos personales y la confidencialidad de la información a la que se tiene acceso. Asimismo, servirá como un instrumento de apoyo en el quehacer cotidiano del personal, y para su correcta inducción al personal nuevo.

#### 2. OBJETIVO:

Establecer los procedimientos para la recepción, tratamiento y atención de las solicitudes/formularios presentados por los miembros de la comunidad universitaria, así como de la información generada en la Oficina de Defensoría Universitaria.

#### 3. FINALIDAD:

Instruir al personal respecto a la recepción, tratamiento y atención de las denuncias, reclamos, quejas, mediación, consultas y sugerencias, a fin de garantizar la protección de datos personales y la confidencialidad de la información de los miembros de la comunidad universitaria.

#### 4. BASE NORMATIVA:

4.1. Ley N° 29733 - Ley de protección de datos personales -Artículo 17°

#### 5. ALCANCE:

El presente instructivo es de cumplimiento obligatorio para el personal de la Oficina de Defensoría Universitaria.

#### 6. DEFINICIONES:

6.1. **Datos personales:** Toda información sobre una persona natural que lo identifica o lo hace identificable.

6.2. **Personal:** Persona que labora en la Oficina de Defensoría Universitaria

6.3. **Información:** Conjunto de datos contenidos en un documento.

6.4. **Confidencialidad:** Acceso a la información solo mediante autorización, garantiza la privacidad de los datos.

6.5. **Encargado del tratamiento:** Persona quien realiza el tratamiento de los datos personales, encargado y/o designado por el Defensor Universitario.

#### 7. RESPONSABILIDADES:

Es responsabilidad del Defensor Universitario el cumplimiento del presente Instructivo Técnico, debiendo difundir al personal de la oficina y asignar funciones y/o responsabilidades para su cumplimiento.

Es responsabilidad de la Oficina de Defensoría Universitaria, garantizar la protección de los datos y la información contenida en la solicitud/formulario de quienes soliciten la intervención del Defensor Universitario.

Es responsabilidad del personal de la Oficina de Defensoría Universitaria cumplir el presente Instructivo Técnico.

#### 8. PROCEDIMIENTOS:

8.1. Todo documento dirigido al Defensor Universitario es recepcionado en la Oficina, se debe asignar el número de expediente y registrar en el Libro de Registro de Documentos Recibidos, en caso de solicitudes/formularios presentados de manera física o virtual, en asunto solamente se registrará el motivo (denuncia, reclamo, etc.).

8.2. La solicitud/formulario recibido de los miembros de la comunidad universitaria se organizará en un folder manila y se asignará un código para su identificación; el código corresponde al número de expediente, seguido de un guion, seguido del año (cuatro dígitos), seguido de un guion y la primera letra del motivo de solicitud/formulario, en mayúscula. Ejemplo: 01-2023-D (denuncia).

8.3. La custodia y archivo de los documentos presentados por los miembros de la comunidad universitaria deberá ser en armarios, su acceso siempre debe estar protegido con llave, el acceso a la documentación se limitará exclusivamente al personal autorizado.





|  |                                                          |         |             |
|--|----------------------------------------------------------|---------|-------------|
|  | DOCUMENTOS DE GESTIÓN                                    | Código  | 001-2024-DU |
|  |                                                          | Versión | 01          |
|  | REGLAMENTO GENERAL DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA – UNAH | Fecha   | 5FEB2024    |
|  |                                                          | Página  | 12 de 13    |

- 8.4. Las copias o reproducción de los documentos que forman parte del expediente codificado, será previa autorización del Defensor Universitario, y lo realizará el personal autorizado, en el caso de copias o reproducciones desechadas se procederá a su destrucción para evitar acceso a la información contenida en las mismas.
- 8.5. Los Formularios/solicitudes recibidas de manera virtual, serán impresas, con el reporte correspondiente en el cual se evidencie el correo del remitente, la fecha y otros datos, se deberá seguir los procedimientos del numeral 8.1 y 8.2.
- 8.6. Los documentos generados por la Oficina de Defensoría Universitaria y/o recibidos de las unidades orgánicas relacionado a la solicitud/formulario, deberán ser anexados al expediente, manteniendo el orden cronológico.
- 8.7. Concluido la atención de la solicitud/formulario, se procederá a archivar el expediente, el mismo que deberá contener todos los actuados. Se procederá de acuerdo al numeral 8.3.
- 8.8. En los documentos que se generen con relación a las solicitudes/formularios, se deberá proteger los datos del recurrente, debiendo mencionar solamente el código.
- 8.9. Toda solicitud/formulario presentado por los miembros de la comunidad universitaria, deberán ser atendidos con prioridad, no debiendo exceder los plazos establecidos en el Reglamento de Defensoría Universitaria.
- 8.10. O Toda solicitud/formulario recibido será tratado con carácter de reservado, siendo responsabilidad del personal de la Oficina de Defensoría Universitaria guardar estricta reserva de la información a la que tiene acceso.
- 8.11. El personal encargado y/o designado deberá revisar el correo electrónico institucional de la Defensoría Universitaria diariamente, a fin de que se proceda a su registro y atención oportuna de las solicitudes/formulario presentadas de manera virtual, u otros documentos y/o comunicaciones recibidas.



|                                                                                  |                                                          |         |             |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------|-------------|
|  | DOCUMENTOS DE GESTIÓN                                    | Código  | 001-2024-DU |
|                                                                                  |                                                          | Versión | 01          |
|                                                                                  | REGlamento GENERAL DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA - UNAH | Fecha   | 5FEB2024    |
|                                                                                  |                                                          | Página  | 13 de 13    |

#### Anexo N° 04

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

1. **OBJETIVO:**

Contar con procesos que garantice la óptima atención de las denuncias, reclamos o quejas presentados por los miembros de la comunidad universitaria de la UNAH, en el marco de la normativa vigente y normas internas de la Universidad Nacional Autónoma de Huanta.

2. **ALCANCE:**

Lo establecido en el presente Manual de Procedimientos son de aplicación a todo el personal de la Defensoría Universitaria, así como del personal de las unidades orgánicas que intervengan en las etapas descritas.

3. **BASE LEGAL:**

- 3.1. Constitución Política del Perú.
- 3.2. Ley Universitaria N° 30220.
- 3.3. Resolución del Consejo Directivo N° 064-2019-SUNEDU/CD.
- 3.4. Estatuto Institucional vigente de la UNAH
- 3.5. Reglamento de Organización y Funciones - ROF

4. **FINALIDAD:**

Ofrecer a la comunidad universitaria un instrumento que les ayude a conocer los procedimientos que realiza la Defensoría Universitaria, en el tratamiento de denuncias, reclamos o quejas que formulen los miembros de la comunidad universitaria.

5. **REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN:}**

El presente Manual de Procedimientos está sujeto a revisión y actualización cuando se produzcan modificaciones y /o actualizaciones de las normas o cuando la dinámica operativa lo requiera.

6. **DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:**

UNAH : Universidad Nacional Autónoma de Huanta  
DU : Defensoría Universitaria  
MAPRO : Manual de Procedimientos

7. **Procedimientos:**

7.1. **Código:**

UNAH-DU-01: Recepción y atención de denuncias, reclamos o quejas.

7.2. **Organigrama:**

