



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

[www.uladech.edu.pe](http://www.uladech.edu.pe)

**RECTORADO**

# **REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA**

## **VERSIÓN 002**

**Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con  
Resolución N° 1185-2016-CU-ULADECH Católica, de fecha 15  
de septiembre de 2016**

**CHIMBOTE – PERÚ**

Versión: 002	Cod: R-RDU	F. Implementación: 15-09-16	Pág. 11 de 11
Elaborado: Rector	Revisado: Sistema de Gestión de Calidad	Aprobado con: Resolución N° 1185-2016-CU-ULADECH Católica	

## CAPÍTULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1º.-** La Defensoría Universitaria (DU) es la instancia encargada de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y de la Institución Educativa “Los Ángeles”, 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 y grupos de interés, en adelante usuarios, vinculada con la infracción de derechos individuales gestionando solicitudes de información, quejas - reclamos y/o sugerencias.

**Artículo 2º.-** El presente Reglamento establece las normas y mecanismos de regulación y funcionamiento de la DU a cargo de un dueño de proceso en calidad de Coordinador de la Defensoría Universitaria como unidad operativa adscrita al Rectorado.

**Artículo 3º.-** No forma parte de la competencia de la DU las denuncias vinculadas con derechos de carácter colectivo, derechos laborales, medidas disciplinarias, evaluaciones académicas de docentes y estudiantes y las violaciones que puedan impugnarse por otras vías de acuerdo a la normativa interna de la universidad.

**Artículo 4º.-** La presente norma tiene su base legal en la Constitución Política, Ley Universitaria N° 30220, Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Estatuto, el Reglamento General y demás normas internas que resulten aplicables.

## CAPÍTULO II

### DE LA COORDINACIÓN DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

**Artículo 5º.-** El Coordinador de la DU es designado por el Consejo Universitario a propuesta del Rector y cuenta con personal de apoyo.

**Artículo 6º.-** En los casos de ausencia, será reemplazado interinamente por un coordinador alternativo designado por el Rector.

Versión: 002	Cod: R-RDU	F. Implementación: 15-09-16	Pág. 11 de 11
Elaborado: Rector	Revisado: Sistema de Gestión de Calidad	Aprobado con: Resolución N° 1185-2016-CU-ULADECH Católica	

**Artículo 7°.-** La atención de DU se brinda a través de la Línea telefónica gratuita, ERP University – Módulo Defensoría Universitaria, página web de la universidad, Libros de reclamaciones en físico, que se encuentran en todos los locales donde viene funcionando la universidad a nivel nacional y en forma personalizada: en la Sede Central a través de la Coordinación de Defensoría Universitaria y en las filiales a través del Coordinador de Bienestar Universitario de la filial.

**Artículo 8°.-** La respuesta a los formatos de solicitud de información, quejas – reclamos y/o sugerencias que realicen los usuarios son registrados a través del módulo de DU del ERP University enviando una copia al correo electrónico consignado por el usuario.

### **CAPÍTULO III DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN**

**Artículo 9°.-** Las solicitudes de información que son recepcionadas en DU una vez registradas en el módulo del ERP University se verifican y atienden en un plazo máximo de 01 día hábil, la respuesta es registrada en el Módulo de DU con copia al correo electrónico consignado por el usuario.

### **CAPÍTULO IV DE LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS**

**Artículo 10°.-** Los usuarios registran quejas cuando éstas representan insatisfacción en relación con el comportamiento y la atención que ofrece ULADECH Católica a través de sus autoridades, docentes, administrativos, estudiantes y otros colaboradores.

**Artículo 11°.-** Los usuarios podrán registrar y tramitar reclamos-quejas cuando estos sean originados por la insatisfacción vinculada directamente a los servicios que ofrece y otorga la ULADECH Católica, siempre y cuando no estén siendo ya vistas por otro órgano administrativo competente.

**Artículo 12°.-** Las quejas y reclamos son registrados en el módulo de DU del ERP University, deben ser atendidas en un plazo no mayor de 30 días hábiles.

Versión: 002	Cod: R-RDU	F. Implementación: 15-09-16	Pág. 11 de 11
Elaborado: Rector	Revisado: Sistema de Gestión de Calidad	Aprobado con: Resolución N° 1185-2016-CU-ULADECH Católica	

**Artículo 13°.-** Las quejas y reclamos recibidos a través de los Libros de Reclamaciones de los diferentes locales a nivel nacional, serán comunicados en un plazo no mayor de 24 horas a la Coordinación de Defensoría Universitaria para ser registradas y atendidas en un plazo no mayor a 30 días calendarios. Quedan excluidos del uso de libros de reclamaciones los trabajadores de ULADECH Católica (docentes y administrativos).

**Artículo 14°.-** Todas las recomendaciones que formule DU a las autoridades, docentes, administrativos, estudiantes y otros colaboradores y que tengan por finalidad dar solución a una afectación de derechos, deberán ser debidamente motivadas y fundamentadas de acuerdo a lo que establezca la normatividad interna vigente.

## **CAPÍTULO V DE LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS**

**Artículo 15°.-** Sugerencia es la idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación de los productos y/o servicios que ofrece la universidad.

**Artículo 16°.-** Las sugerencias que son recepcionadas en DU se registran en el módulo del ERP University y se evalúa la factibilidad de su implementación o no; de ser factible se remite a la unidad operativa correspondiente para su evaluación y atención, la respuesta será registrada en el Módulo de Defensoría Universitaria con copia al correo electrónico consignado por el usuario en un plazo no mayor a 07 días hábiles.

## **CAPÍTULO VI DE LOS INFORMES**

**Artículo 17°.-** DU, a requerimiento del Sistema de Gestión de Calidad o de los dueños de proceso, emitirá informes semestrales o anuales según requieran, donde indicarán las reclamaciones y/o quejas que haya recibido, así como los datos estadísticos sobre las que fueron admitidas, rechazadas y desestimadas.

Versión: 002	Cod: R-RDU	F. Implementación: 15-09-16	Pág. 11 de 11
Elaborado: Rector	Revisado: Sistema de Gestión de Calidad	Aprobado con: Resolución N° 1185-2016-CU-ULADECH Católica	

**Artículo 18°.-** La DU podrá formular recomendaciones que considere pertinentes para mejorar aspectos de los procedimientos o procesos establecidos en la universidad, y que permitan, de acuerdo a su experiencia, disminuir o evitar insatisfacciones de los estudiantes, docentes o colaboradores de la universidad.

**Artículo 19°.-** La DU presentará informes especiales al Rector cuando este se lo requiera, o la importancia o circunstancia lo amerite; estos informes serán de carácter privado, salvo que el Rector determine hacerlos públicos.

**Artículo 20°.-** La DU gestionará el módulo informático SIREC de INDECOPI reportando mensualmente las quejas y reclamos recibidos a través de los Libros de reclamaciones.

## **CAPÍTULO VII DE LAS ATRIBUCIONES**

**Artículo 21°.-** El Coordinador de DU tiene las siguientes atribuciones:

1. Vigila el cumplimiento de los documentos normativos cuando un estudiante, docente o colaborador comunique su incumplimiento;
2. Conoce de las solicitudes de información, quejas – reclamos y/o sugerencias presentadas por los usuarios, y actúa de oficio, en los casos en que proceda;
3. Atiende las quejas, reclamos y denuncias de los estudiantes derivados a través del INDECOPI y SUNEDU
4. Admite o rechaza solicitudes de información, quejas – reclamos y/o sugerencias presentadas por los usuarios, de acuerdo con las reglas establecidas en el presente reglamento y demás documentos normativos relacionados, de competencia de la Defensoría y, en su caso, orienta al usuario sobre la vía pertinente;
5. Solicita los informes de descargos correspondientes a las autoridades, funcionarios académicos, administrativos, docentes, estudiantes u otros colaboradores a quienes se le impute alguna infracción, asumiendo ante ello las investigaciones o estudios que considere conveniente a fin de establecer fehacientemente la responsabilidad.
6. Formula y propone las recomendaciones que, conforme a derecho, puedan dar por terminada la afectación reclamada cuando sea posible dar soluciones inmediatas;

Versión: 002	Cod: R-RDU	F. Implementación: 15-09-16	Pág. 11 de 11
Elaborado: Rector	Revisado: Sistema de Gestión de Calidad	Aprobado con: Resolución N° 1185-2016-CU-ULADECH Católica	

7. Propone al Rector la designación de los especialistas y/o administrativos para la DU;
8. Organiza y dirige las labores de la DU;
9. Difunde entre la comunidad universitaria las funciones de protección de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria
10. Las demás que sean indispensables o complementarias para realizar eficientemente los fines de la Defensoría Universitaria.

## **CAPÍTULO VIII DEL PROCEDIMIENTO**

**Artículo 22°.-** El procedimiento respecto a la atención de los formatos presentados por los usuarios ante DU, se seguirá conforme a los principios de anticipación, inmediatez y rapidez, debiendo tomar la DU las medidas pertinentes para evitar conflictos innecesarios, la búsqueda de la mejora continua y la satisfacción de los usuarios.

**Artículo 23°.-** La DU es competente para conocer de las quejas – reclamos que formulen los usuarios que consideren haber sido afectados en un derecho establecido en su favor por los documentos normativos o por comportamientos u omisiones de los docentes y colaboradores que sean contrarios a las políticas y normas internas de la universidad, cuando sean injustos, inadecuados o erróneos, o se hayan dejado sin respuesta las solicitudes respectivas dentro de un plazo legal y razonable, tomando en cuenta los términos establecidos, en su caso, por la norma relacionada.

**Artículo 24°.-** DU no es competente para conocer:

- a) Resoluciones disciplinarias.
- b) Evaluaciones académicas de docentes y jurados evaluadores. Salvo que se viole alguna norma en el proceso de evaluación.
- c) Denuncias que son objeto de trámite en otra vía establecida por la legislación universitaria;

**Artículo 25°.-** Siendo que la DU tiene por finalidad esencial recibir las quejas – reclamos de los usuarios que consideren afectados sus derechos establecidos en los documentos normativos, cuando sea varias las quejas contra un funcionario,

Versión: 002	Cod: R-RDU	F. Implementación: 15-09-16	Pág. 11 de 11
Elaborado: Rector	Revisado: Sistema de Gestión de Calidad	Aprobado con: Resolución N° 1185-2016-CU-ULADECH Católica	

colaborador o profesor respecto a una misma falta - infracción, por principio de economía y celeridad procesal podrá ser objeto de acumulación en un solo expediente, pudiendo nombrar los afectados un representante común.

**Artículo 26°.-** Para efectos de este reglamento son usuarios los que recurren a la instancia de la DU y/o responsables ante ella:

**1. Estudiantes:** Las personas que registren matrícula académica en el ciclo vigente en el que ocurren los hechos.

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;

**2. Docentes:** Son los jefes de práctica, ayudantes de cátedra, docentes titulares, docentes tutores, docentes tutores investigadores, autoridades de gobierno, autoridades académicas.

**3. Administrativos:** Comprende al personal de servicio de mantenimiento y seguridad, administrativos, jefes de unidades jerárquicas y dueños de proceso.

**4. Colaboradores:** Son las personas externas a la universidad incorporadas por razones diversas a proyectos aprobados.

**5. Grupos de Interés:** Padres de familia, graduados y representantes de instituciones con quien se tiene convenios.

**Artículo 27°.-** Los usuarios que se consideren afectados en algún derecho individual deberán acudir personalmente a la DU para presentar su queja – reclamo o a través de los medios indicados en el Artículo 7° del presente reglamento.

**Artículo 28°.-** Las solicitudes de información, quejas – reclamos y/o sugerencias, deberán ser registrados en el módulo de DU de acuerdo al formato allí establecido, siendo indispensable consignar el correo electrónico a donde se copiará el envío del formato así como la respuesta de este.

En el formato deberá describirse de manera precisa, coherente y clara los actos que considere que violan los derechos del quejoso o reclamante, así como especificar la petición concreta y de ser necesario, el usuario deberá adjuntar o alcanzar en forma física copia de los documentos que sustenten su reclamo o con los que pretenda acreditar los actos objeto de impugnación.

Versión: 002	Cod: R-RDU	F. Implementación: 15-09-16	Pág. 11 de 11
Elaborado: Rector	Revisado: Sistema de Gestión de Calidad	Aprobado con: Resolución N° 1185-2016-CU-ULADECH Católica	

**Artículo 29°.-** DU podrá conocer de oficio los actos que pudieren violar los derechos de algún usuario de la universidad, cuando tenga conocimiento de ellos por los distintos medios de información y comunicación de la universidad; en caso de proceder el supuesto, DU citará a las partes a fin de esclarecer los hechos y buscar la solución de los mismos.

**Artículo 30°.-** Cuando no proceda la queja o reclamo ante la DU, esta orientará al interesado para que pueda acudir a la vía pertinente.

**Artículo 31°.-** La DU, tanto para determinar su competencia, como para dictar sus recomendaciones, tendrá la mayor libertad de solicitar al usuario y al supuesto responsable del agravio, los elementos de prueba que considere necesarios y que resulten pertinentes al caso en concreto de las partes (usuario y supuesto responsable del agravio), como de aquellas otras dependencias o funcionarios que de alguna manera resulten relacionadas al caso, pudiendo establecer los términos y plazos para que se aporten los citados elementos.

Al formular la solicitud a que se refiere el párrafo anterior DU indicará y comunicará el asunto de la queja - reclamo, a fin de que el colaborador o docente supuestamente responsable, y las demás dependencias relacionadas con el caso requeridas a proporcionar información, tengan conocimiento de la acusación y estén en posibilidad de aportar los elementos necesarios requeridos por DU, en el tiempo señalado para tal efecto.

**Artículo 32°.-** Una vez admitida la queja - reclamo por la DU, se procederá como sigue:

1. Se coordinará con el usuario considerado como responsable de alguna falta a fin de llegar a una solución inmediata, DU podrá promover alternativas que permitan resarcir o solucionar la queja – reclamo.
2. En caso de no llegar a la solución inmediata que señala la fracción anterior se concederá un plazo razonable, que no será menor de 02 ni mayor de 06 días hábiles otorgado al colaborador o docente considerado responsable, para que exprese por escrito sus puntos de vista sobre la queja – reclamo, anexando los elementos de prueba que considere conveniente.

Versión: 002	Cod: R-RDU	F. Implementación: 15-09-16	Pág. 11 de 11
Elaborado: Rector	Revisado: Sistema de Gestión de Calidad	Aprobado con: Resolución N° 1185-2016-CU-ULADECH Católica	



**Artículo 33°.-** Los funcionarios o dependencias relacionados con las quejas – reclamos, están obligados a permitir el acceso al personal de la DU a los expedientes y la documentación que requiera, salvo que la misma se considere confidencial o reservada, debiendo justificar estos dos últimos casos ante la DU.

**Artículo 34°.-** Una vez que la DU considere contar con los elementos suficientes, y analizando con la normatividad aplicable, formulará por escrito la recomendación motivada y fundada y la notificará al usuario responsable de su implementación.

**Artículo 35°.-** Una vez implementada la recomendación, y dentro del término establecido en los Artículos 12° y 13° del presente Reglamento, DU dará respuesta y decisión final al usuario en lo concerniente a su queja-reclamo.

**Artículo 36°.-** En toda actuación, la Defensoría Universitaria procederá con gratuidad, autonomía, imparcialidad, discreción y prudencia, haciendo prevalecer la verdad con objetividad, a fin de salvaguardar la integridad moral del quejoso o reclamante de la universidad, de sus docentes y colaboradores.

**Artículo 37°.-** Las quejas o reclamaciones presentadas contra alguno de los miembros de DU serán resueltos conforme a derecho, por el titular de la misma en el caso del personal de apoyo y del Rector en el caso del titular.

**Artículo 38°.-** Salvo disposición expresa, todos los plazos a que se refiere la ley de procedimiento administrativa y este reglamento se computarán por días hábiles, contándose a partir del día siguiente de la notificación correspondiente.

**Artículo 39°.-** La DU de manera equitativa, razonable y justificada podrá ampliar los plazos establecidos en el presente Reglamento, comunicando al usuario, sin afectar debido procedimiento. La autorización se realizará a través del trámite documentario.

## **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

Los aspectos no considerados en el presente reglamento se elevarán en consulta al Rectorado.

Chimbote, septiembre de 2016.

Versión: 002	Cod: R-RDU	F. Implementación: 15-09-16	Pág. 11 de 11
Elaborado: Rector	Revisado: Sistema de Gestión de Calidad	Aprobado con: Resolución N° 1185-2016-CU-ULADECH Católica	