



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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: 15-09-2016 F. de última actualización: 07-11-2018	Página 1 de 11
Elaborado: Rector	Revisado: Dirección de Calidad	Aprobado por Consejo Universitario Resolución N° 1185-2016-CU-ULADECH Católica Actualización aprobada por Consejo Universitario con código de trámite documentario N° 001033093	

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º.- Defensoría Universitaria (DU) es la instancia encargada de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, personal administrativo, graduados y autoridades), 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, 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 Vicerrectorado Académico.

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, Ley N° 27942 Ley de prevención y sanción del hostigamiento sexual, el Estatuto, el Reglamento General y demás normas internas que resulten aplicables.

CAPÍTULO II

DE LA COORDINACIÓN DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Artículo 5º.- El Rector propone para su aprobación en Consejo Universitario el ingreso y la destitución del cargo del Defensor Universitario. El Defensor Universitario es asumido por la Coordinación de Defensoría Universitaria y cuenta con personal de apoyo.

Versión:002	Cod: R-RDU	F. Implementación: 15-09-2016 F. de última actualización: 07-11-2018	Página 2 de 11
Elaborado: Rector	Revisado: Dirección de Calidad	Aprobado por Consejo Universitario Resolución N° 1185-2016-CU-ULADECH Católica Actualización aprobada por Consejo Universitario con código de trámite documentario N° 001033093	

Artículo 6°.- En los casos de ausencia, será reemplazado interinamente por un coordinador alterno designado por el Rector.

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, correo corporativo, 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 filial.

Artículo 8°.- La atención personalizada y la recepción de llamadas se realiza en horario de atención establecido por la Universidad. El módulo informático y el correo corporativo se encuentran a disposición de los usuarios las 24 horas del día.

Artículo 9°.- 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 10°.- 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 11°.- 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, y estudiantes.

Versión:002	Cod: R-RDU	F. Implementación: 15-09-2016 F. de última actualización: 07-11-2018	Página 3 de 11
Elaborado: Rector	Revisado: Dirección de Calidad	Aprobado por Consejo Universitario Resolución N° 1185-2016-CU-ULADECH Católica Actualización aprobada por Consejo Universitario con código de trámite documentario N° 001033093	

Artículo 12°.- 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 13°.- 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 calendarios.

Artículo 14°.- 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).

Asimismo, Defensoría Universitaria también es competente para recibir denuncias o quejas sobre casos de hostigamiento sexual o contra la libertad sexual, el cual el quejoso debe presentar el sustento y/o medios probatorios que lo acredite. Es así que, dentro del plazo de 24 horas, más el término de la distancia que corresponda, Defensoría Universitaria corre traslado de la queja para que el quejado formule su descargo en el plazo máximo de tres (03) días hábiles, adjuntando las pruebas que considere necesarias.

Artículo 15°.- Todas las recomendaciones que formule DU a las autoridades, docentes, administrativos y estudiantes 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 16°.- 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

Versión:002	Cod: R-RDU	F. Implementación: 15-09-2016 F. de última actualización: 07-11-2018	Página 4 de 11
Elaborado: Rector	Revisado: Dirección de Calidad	Aprobado por Consejo Universitario Resolución N° 1185-2016-CU-ULADECH Católica Actualización aprobada por Consejo Universitario con código de trámite documentario N° 001033093	

universidad.

Artículo 17°.- 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 18°.- DU, a requerimiento de la Dirección 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.

Artículo 19°.- 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 insatisfacción en los miembros de la comunidad universitaria.

- a) Se realizarán campañas periódicas de difusión informativa respecto a las situaciones que constituyen hostigamiento sexual, desde la más leve hasta las más graves, para crear conciencia sobre este tipo de violencia de género. Se deberá realizar la divulgación de dichos contenidos a través del portal institucional, redes sociales y otros canales digitales, pudiendo también hacer uso de afiches, volantes y realizar talleres para facilitar la discusión y exposición de propuestas, entre otras iniciativas.
- b) Anualmente, y de manera virtual, deberá realizar encuestas anónimas sobre la incidencia del hostigamiento sexual en la ULADECH Católica. Asimismo, se promoverá la realización de investigaciones realizadas a la materia.
- c) Incorporación de actividades de sensibilización sobre la temática de prevención y denuncias en casos de hostigamiento y contra la libertad

Versión:002	Cod: R-RDU	F. Implementación: 15-09-2016 F. de última actualización: 07-11-2018	Página 5 de 11
Elaborado: Rector	Revisado: Dirección de Calidad	Aprobado por Consejo Universitario Resolución N° 1185-2016-CU-ULADECH Católica Actualización aprobada por Consejo Universitario con código de trámite documentario N° 001033093	

sexual en el plan de trabajo del docente en tutoría.

- d) Se publicará y difundirá la Ley N° 27942 y su respectivo reglamento, a través del portal institucional y otros canales digitales con los que cuenta la ULADECH Católica.

Artículo 20°.- 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 21°.- 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 22°.- 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 de INDECOPI y SUNEDU.
4. Solicita los informes de descargos correspondientes a las autoridades, funcionarios académicos, administrativos, docentes, estudiantes a quienes se le impute alguna infracción, asumiendo ante ello las investigaciones o estudios que considere conveniente a fin de establecer fehacientemente la responsabilidad.
5. Formula y propone las recomendaciones que, conforme a derecho, puedan dar por terminada la afectación reclamada cuando sea posible dar soluciones inmediatas.
6. Propone al Rector la designación de los especialistas y/o administrativos para la DU.
7. Organiza y dirige las labores de la DU.

Versión:002	Cod: R-RDU	F. Implementación: 15-09-2016 F. de última actualización: 07-11-2018	Página 6 de 11
Elaborado: Rector	Revisado: Dirección de Calidad	Aprobado por Consejo Universitario Resolución N° 1185-2016-CU-ULADECH Católica Actualización aprobada por Consejo Universitario con código de trámite documentario N° 001033093	

8. Es responsable de determinar los formatos para la presentación formal de la queja del presunto acto de hostigamiento sexual y difundirlos oportunamente. De igual forma deberá sistematizar las denuncias y reclamos de los miembros de la comunidad universitaria en materia de hostigamiento sexual y realizar un reporte anual sobre la prevalencia, registros y atención de los casos presentados para la ejecución de las acciones correspondientes en el marco de su competencia.
9. La Defensoría Universitaria está a cargo de la etapa preliminar en los casos de la presunta existencia de hostigamiento sexual.
10. Difunde las funciones de protección de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria.
11. Las demás que sean indispensables o complementarias para realizar eficientemente los fines de la Defensoría Universitaria.

CAPÍTULO VIII DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 23°.- 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 24°.- 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 el comportamiento de los miembros de la comunidad universidad 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.

Con respecto a las quejas o denuncias por hostigamiento sexual o delito contra la libertad sexual, la Defensoría Universitaria tiene un plazo de tres (03) días hábiles de recibidos los descargos o vencido el plazo para su

Versión:002	Cod: R-RDU	F. Implementación: 15-09-2016 F. de última actualización: 07-11-2018	Página 7 de 11
Elaborado: Rector	Revisado: Dirección de Calidad	Aprobado por Consejo Universitario Resolución N° 1185-2016-CU-ULADECH Católica Actualización aprobada por Consejo Universitario con código de trámite documentario N° 001033093	

presentación, determinar si la queja o denuncia tiene méritos para el proceso administrativo o procedimiento sancionador, y de ser así, la deriva al órgano competente para el inicio del proceso administrativo o sancionador, mediante acta y en los formatos establecidos. Caso contrario dispone su archivamiento comunicando a ambas partes dicha decisión.

Artículo 25°.- 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 26°.- 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 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 27°.- 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, mantenimiento y seguridad, administrativos, jefes de unidades jerárquicas y dueños de proceso.

Artículo 28°.- Los usuarios que se consideren afectados en algún derecho individual deberán acudir personalmente a la DU para presentar su queja – reclamo o a través

Versión:002	Cod: R-RDU	F. Implementación: 15-09-2016 F. de última actualización: 07-11-2018	Página 8 de 11
Elaborado: Rector	Revisado: Dirección de Calidad	Aprobado por Consejo Universitario Resolución N° 1185-2016-CU-ULADECH Católica Actualización aprobada por Consejo Universitario con código de trámite documentario N° 001033093	

de los medios indicados en el Artículo 7° del presente reglamento.

Artículo 29°.- 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.

Artículo 30°.- 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 31°.- Cuando no proceda la queja o reclamo ante la DU, esta orientará al interesado para que pueda acudir a la vía pertinente.

Artículo 32°.- 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 usuario 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

Versión:002	Cod: R-RDU	F. Implementación: 15-09-2016 F. de última actualización: 07-11-2018	Página 9 de 11
Elaborado: Rector	Revisado: Dirección de Calidad	Aprobado por Consejo Universitario Resolución N° 1185-2016-CU-ULADECH Católica Actualización aprobada por Consejo Universitario con código de trámite documentario N° 001033093	

requeridos por DU, en el tiempo señalado para tal efecto.

Artículo 33°.- 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 **usuario** considerado responsable, para que exprese por escrito sus puntos de vista sobre la queja – reclamo, anexando los elementos de prueba que considere conveniente.

Artículo 34°.- 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 35°.- 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 36°.- 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 37°.- 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.

Artículo 38°.- 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.

Versión:002	Cod: R-RDU	F. Implementación: 15-09-2016 F. de última actualización: 07-11-2018	Página 10 de 11
Elaborado: Rector	Revisado: Dirección de Calidad	Aprobado por Consejo Universitario Resolución N° 1185-2016-CU-ULADECH Católica Actualización aprobada por Consejo Universitario con código de trámite documentario N° 001033093	

Artículo 39°.- 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 40°.- 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, noviembre de 2018.

JBDG/.

Versión:002	Cod: R-RDU	F. Implementación: 15-09-2016 F. de última actualización: 07-11-2018	Página 11 de 11
Elaborado: Rector	Revisado: Dirección de Calidad	Aprobado por Consejo Universitario Resolución N° 1185-2016-CU-ULADECH Católica Actualización aprobada por Consejo Universitario con código de trámite documentario N° 001033093	



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

RECTORADO

RESOLUCIÓN N°1185-2016-CU-ULADECH Católica

Chimbote, 15 de septiembre de 2016.

CONSIDERANDO:

Que, resulta necesaria la actualización del Reglamento de Defensoría Universitaria, versión 001;

Que, el Sr. Rector de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ing. Dr. Julio Benjamín Domínguez Granda, presenta una nueva versión del Reglamento de Defensoría Universitaria;

Que, conforme al inciso b) del Art. 24° del Estatuto institucional, versión 012, es atribución del Consejo Universitario aprobar o reformar el Reglamento General, Reglamento de Organización y Funciones, Manual de Organización y Funciones, Reglamento de Elecciones y otros reglamentos especiales, así como vigilar su cumplimiento;

Estando a lo expuesto y dispuesto por el Sr. Rector en uso de sus atribuciones, con cargo a dar cuenta al Consejo Universitario en su próxima sesión y, de acuerdo a la normatividad universitaria vigente;

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: *Aprobar el **REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA, versión 002**, que forma parte de la presente resolución, el cual consta de treinta y nueve (39) artículos y una (01) Disposición Complementaria Final.*

ARTÍCULO SEGUNDO: *El Reglamento de Defensoría Universitaria, versión 002, es de obligatorio cumplimiento y empezará a regir desde el día siguiente de su publicación.*



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

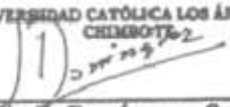
RECTORADO

ARTÍCULO TERCERO: Disponer la publicación del “Reglamento de Defensoría Universitaria, versión 002,” en el Portal Institucional de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (www.uladech.edu.pe).

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
Pbro. Mg. Jaime Benaloy Marco
SECRETARIO GENERAL



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
Ing. Dr. Julio B. Domínguez Granda
RECTOR

C.c.//Interesados
CDU
Archivo.