



## Resolución de Comisión Organizadora N° 126-2019-UNAB

Página 1 de 2

Barranca, 1 de abril de 2019

### VISTO:

El Oficio N° 002-2019-DU/UNAB de fecha 1 de abril de 2019, de la Defensora Universitaria, sobre solicitud de aprobación del Reglamento N° 03-2019-UNAB, Reglamento de la Defensoría Universitaria;

### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 18 de la Constitución Política del Estado y el artículo 8 de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, establecen que las universidades tienen autonomía en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico;

Que el artículo 29 de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, establece que la Comisión Organizadora tiene a su cargo la aprobación del estatuto, reglamentos y documentos de gestión académica y administrativa de la universidad, formulados en los instrumentos de planeamiento, así como su conducción y dirección hasta que se constituyan los órganos de gobierno;

Que, mediante Resolución Viceministerial N° 088-2017-MINEDU de fecha 18 de mayo de 2017, se aprobó la Norma Técnica denominada "*Disposiciones para la constitución y funcionamiento de las comisiones organizadoras de las universidades públicas en proceso de constitución*", estableciéndose que dentro de las funciones de la Comisión Organizadora se encuentra lo comprendido en el numeral 6.1.3, Literal b: "*Elaborar y aprobar el estatuto, reglamentos y documentos de gestión académica y administrativa de la universidad*";

Que, el artículo 133 de la Ley 30220, Ley Universitaria, establece que la Defensoría Universitaria es la instancia encargada de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y 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. El Estatuto de la universidad establece los mecanismos de regulación y funcionamiento de la Defensoría. 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 violaciones que puedan impugnarse por otras vías ya establecidas en la presente Ley, así como en el Estatuto y los reglamentos de cada universidad;

Que, asimismo el artículo 22 del Reglamento de Organización y Funciones de la UNAB, establece que: "*(...) La Defensoría Universitaria es la instancia encargada de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y vela por el mantenimiento del principio de autoridad responsable. El Defensor Universitario es elegido por el Consejo Universitario, conforme lo señala el Estatuto de la Universidad. Es competente para conocer las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos individuales (...)*";

Que, mediante el Oficio del Visto, la Defensora Universitaria solicita la aprobación, mediante la emisión del Acto Resolutivo del Pleno de la Comisión Organizadora, del Reglamento N° 03-2019-UNAB, REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA;

Que, a través de la Opinión Legal N° 0043-2019-OAJ-UNAB de fecha 1 de abril de 2019, el Director de Asesoría Jurídica, opina por la aprobación del Reglamento citado en el considerando precedente, emitiéndose Acto Resolutivo del Pleno de la Comisión Organizadora;





# UNIVERSIDAD NACIONAL DE BARRANCA

"Año de la lucha contra la Corrupción y la Impunidad"



## *Resolución de Comisión Organizadora* N° 126-2019-UNAB

Página 2 de 2

Que, la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional de Barranca en Sesión Ordinaria de fecha 1 de abril de 2019, aprobó el Reglamento N° 03-2019-UNAB, REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA;

Conforme a las disposiciones aplicables establecidas en la Constitución Política del Perú, Ley N° 30220 - Ley Universitaria, Ley de Creación de la Universidad Nacional de Barranca - Ley N° 29553, Estatuto de la Universidad Nacional de Barranca aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 446-2018-UNAB, Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Barranca aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 447-2018-UNAB, y en uso de las facultades conferidas por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables;

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO 1.- APROBAR** el Reglamento N° 03-2019-UNAB, REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA, por los fundamentos esgrimidos en la parte considerativa, conforme al Anexo de catorce (14) folios que forman parte integrante de la presente resolución.

**ARTÍCULO 2.- DISPONER** que Reglamento citado en el primer resolutivo de esta resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente de la fecha de su aprobación.

**ARTÍCULO 3.- DISPONER** la publicación de la presente resolución en la página web y el Portal de Transparencia de la Universidad Nacional de Barranca.

**ARTÍCULO 4.- DISPONER** que el Secretario General remita copia de esta resolución a la Presidencia, Vicepresidencia Académica, Vicepresidencia de Investigación y dependencias correspondientes, para su conocimiento y fines.

**Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE BARRANCA  
UNAB  
Abg. Abidan Tipo Yanapa  
SECRETARIO GENERAL



UNIVERSIDAD NACIONAL DE BARRANCA  
UNAB  
Dra. Inés Miriam Gárate Camacho  
PRESIDENTA DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA

APROBACIÓN	FECHA	VERSIÓN	VIGENCIA
Resolución de Comisión Organizadora N°126 -2019-UNAB	01.04.2019	01	02.04.2019



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE BARRANCA**



## **REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA**

**BARRANCA - LIMA - PERÚ**

**2019**

ACCIÓN	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	FECHA
Requisición	GÁRATE CAMACHO Inés	Presidenta de Comisión Organizadora	02.01.2019
Elaboración	DAMIAN ESPINOZA Yorrlanka Evelin	Defensor Universitario	29.03.2019
Revisión	CARRANZA HARO Luis Ronar	Asesor de Presidencia	01.04.2019
	FLORES CABALLERO Karen Aracelly	Asesora de Presidencia	
Revisión	HERNÁNDEZ LÓPEZ Alfredo	Director de Asesoría Jurídica	01.04.2019
Visación 1	TIPO YANAPA Abidan	Secretario General	01.04.2019
Aprobación	GÁRATE CAMACHO Inés CRUZ SÁNCHEZ, Tarcila Hermelinda CARRILLO DÍAZ, Luis Enrique	Comisión Organizadora de la UNAB	01.04.2019



<b>ÍNDICE</b>	
<b>Tabla de Contenido</b>	<b>Página</b>
Hoja de Cubierta.....	1
Índice.....	2
<b>CAPÍTULO I</b> <b>INFORMACIÓN GENERAL.....</b>	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO II</b> <b>DISPOSICIONES GENERALES.....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO III</b> <b>DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.....</b>	<b>8</b>
SUB CAPÍTULO I RECLAMOS, QUEJAS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS.....	8
SUB CAPÍTULO II MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN.....	10
SUB CAPÍTULO III RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS.....	11
<b>CAPÍTULO IV</b> <b>DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES Y TRANSITORIAS.....</b>	<b>11</b>
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES.....	12
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS.....	12
<b>ANEXOS.....</b>	<b>13</b>







## CAPÍTULO I INFORMACIÓN GENERAL

### Artículo 1. FINALIDAD

Contar con el marco reglamentario interno de la Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional de Barranca, en adelante la "Entidad" o la "UNAB", a fin de que contribuya eficazmente al cumplimiento de la misión y funciones institucionales.

### Artículo 2. OBJETIVO

Establecer el marco reglamentario interno que oriente el funcionamiento de la Defensoría Universitaria de la UNAB.

### Artículo 3. ANTECEDENTES

La UNAB no ha contado antes con un Reglamento de la Defensoría Universitaria.

### Artículo 4. JUSTIFICACIÓN

- 4.1. La Ley Universitaria, Ley N° 30220, ha normado la creación, funcionamiento, supervisión y cierre de universidades, promoviendo el mejoramiento continuo de la calidad educativa de las universidades como entes fundamentales del desarrollo nacional, de la investigación y de la cultura, así como, ha establecido los principios, fines y funciones que rigen su modelo institucional, estableciendo que las universidades tienen autonomía en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico y que cuentan con un órgano denominado Defensoría Universitaria.
- 4.2. Mediante Ley N° 29553 de fecha 6 de julio de 2010, se creó la Universidad Nacional de Barranca, como persona jurídica de derecho público interno, con sede en la ciudad de Barranca, distrito y provincia de Barranca y Departamento de Lima.
- 4.3. El Estatuto de la Universidad Nacional de Barranca ha establecido que cuenta con un órgano denominado Defensoría Universitaria.
- 4.4. El Reglamento General de la Universidad Nacional de Barranca, ha establecido la Función Administrativa de Gestión Defensorial y el Proceso Administrativo de Gestión Defensorial.
- 4.5. El Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Barranca ha considerado un órgano denominado Defensoría Universitaria.
- 4.6. Al contar la UNAB en su estructura orgánica con el órgano denominado Defensoría Universitaria y en su estructura funcional con la función administrativa de gestión defensorial, resulta necesario aprobar el Reglamento de la Defensoría Universitaria, que regule y oriente su funcionamiento.

### Artículo 5. MARCO LEGAL Y ADMINISTRATIVO

#### **Normas Sustantivas (Sistemas Funcionales - Universidades)**

- 5.1. Constitución Política del Perú del Año 1993 y modificatorias y complementarias (arts. 18° y 19°).
- 5.2. Ley Universitaria - Ley N° 30220 de 08.07.2014.
- 5.3. Ley de Creación de la Universidad Nacional de Barranca - Ley N° 29553.
- 5.4. Modelo de Licenciamiento y su Implementación en el Sistema Universitario Peruano, aprobado con Decreto Supremo N° 006-2015-SUNEDU/CD.
- 5.5. Estatuto de la Universidad Nacional de Barranca.





- 5.6. Reglamento General de la Universidad Nacional de Barranca.
- 5.7. Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Barranca.
- 5.8. Resolución Vice Ministerial N° 018-2015-MINEDU, de conformación de la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional de Barranca, reconfirmada con Resolución Vice Ministerial N° 046-2016-MINEDU de 18 de abril de 2016.

### Normas Generales

- 5.9. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado - Ley N° 27658.
- 5.10. Ley Orgánica del Poder Ejecutivo - Ley N° 29158.
- 5.11. Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444, modificada con Decreto Legislativo N° 1272 - Texto Único Ordenado, aprobado con Decreto Supremo N° 006-2017-JUS - y complementarias y normas reglamentarias.
- 5.12. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley N° 27806 y modificatorias y complementarias y normas reglamentarias.
- 5.13. Directiva N° 001-2016-UNAB "Normas para la Organización y Emisión de Documentos Normativos" - Resolución N° 342-2016-CO-UNAB.



## Artículo 6. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y EXCEPCIÓN

Las disposiciones contenidas en este reglamento, son de aplicación y cumplimiento obligatorio por parte de todos los órganos, unidades orgánicas y personal de la Entidad, sea cual fuere el régimen laboral y línea de carrera pública y según su competencia funcional, por el personal que se encuentre laborando en la Entidad, sea cual fuere su modalidad de desplazamiento y en lo que resulta aplicable y por los estudiantes de la UNAB, sin excepción alguna.

## Artículo 7. ESTRUCTURA

La estructura de este documento normativo es la siguiente:

<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b> (Título)			
Aprobación	Fecha	Versión	Vigencia
<b>CAPÍTULO I</b> <b>INFORMACIÓN GENERAL</b>			
<b>CAPÍTULO II</b> <b>DISPOSICIONES GENERALES</b>			
<b>CAPÍTULO III</b> <b>DISPOSICIONES ESPECÍFICAS</b>			
SUBCAPÍTULO I QUEJA, RECLAMO, CONSULTA Y SUGERENCIA			
SUBCAPÍTULO II MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN			
SUBCAPÍTULO III RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS			
<b>CAPÍTULO IV</b> <b>DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES Y TRANSITORIAS</b>			
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES			
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS			
ANEXOS			

## Artículo 8. EVALUACIÓN

La aplicación de este documento normativo será evaluada periódicamente por el órgano encargado de las funciones de organización institucional y los órganos involucrados en su





cumplimiento, con el objeto de valorar su eficacia y utilidad, medir su resultado e impacto y plantear las reformas o mejoras pertinentes, de acuerdo a su ámbito de competencia funcional. La evaluación se realizará al menos una vez al año y se incorporará en el respectivo plan operativo de los órganos requirientes.

#### **Artículo 9. ACTUALIZACIÓN**

Este documento normativo, conforme a su naturaleza y alcance, se actualizará con fines de mejora continua, tomando en consideración los resultados de las evaluaciones realizadas, los avances técnicos producidos y los cambios operados en el marco legal relacionado con los asuntos y aspectos que son materia de regulación.

Las propuestas de actualización se efectúan por los órganos competentes de la Entidad, cumpliéndose al efecto con los criterios y tramitación previstos para la emisión de documentos normativos.

El órgano encargado de las funciones de organización institucional coordina y supervisa la oportunidad e integración necesarias de las actualizaciones normativas.

### **CAPÍTULO II DISPOSICIONES GENERALES**

#### **Artículo 10. DEFENSORÍA UNIVERSITARIA**

De acuerdo con el Artículo 133° de la Ley Universitaria, Ley N°30220 y con el Artículo N°100° del Estatuto de la Universidad Nacional de Barranca (UNAB), la Defensoría Universitaria es un órgano autónomo e independiente de los órganos de gobierno de la Universidad Nacional de Barranca, en el ejercicio de sus funciones. Está encargada de la tutela de los derechos individuales de los miembros de la comunidad universitaria (docentes, estudiantes, graduados y personal administrativo). Tiene iniciativa en la formulación de sugerencias y recomendaciones para la mejora de los servicios de la UNAB. Es la instancia encargada de velar por la protección de los intereses de los miembros de la comunidad universitaria, con el fin de mantener el principio de autoridad responsable y con respeto al régimen de derechos individuales.

#### **Artículo 11. PRINCIPIOS DE LA FUNCIÓN DEFENSORIAL**

El ejercicio de la función defensorial se rige por los siguientes principios:

##### **11.1. Principio de Imparcialidad**

La Defensoría Universitaria actúa con imparcialidad y no está sometida a mandato imperativo alguno. Está a disposición de todos los miembros de la comunidad universitaria que soliciten su actuación y tendrá en consideración los intereses legítimos de las partes involucradas en el conflicto sin actuar como abogado de persona alguna ni de la institución universitaria.

##### **11.2. Principio de Independencia y Autonomía**

La Defensoría Universitaria no recibe instrucciones funcionales de las autoridades, docentes, administrativos y estudiantes.

##### **11.3. Principio de Confidencialidad**

Todas las comunicaciones con el defensor universitario serán consideradas en principio, confidenciales. El defensor velará para que la memoria o informe anual y las estadísticas presentadas reserven la confidencialidad y se impida la identificación de las personas.

##### **11.4. Principio de Verdad Material**

En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las



medidas probatorias necesarias autorizadas por la Ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

### 11.5. Principio de Supletoriedad

La Defensoría Universitaria tendrá como acción de carácter inmediato los principios del procedimiento administrativo previstos en la Ley No. 27444, debiendo interpretar las normas administrativas de forma que mejor atienda al fin público al cual se dirigen preservando razonablemente los derechos de los administrados.



## Artículo 12. DEFENSOR UNIVERSITARIO

El Defensor Universitario es designado por el Consejo Universitario, a propuesta del Rector, por el periodo de un (1) año, pudiendo ser renovado por un periodo similar. Para su designación, el Defensor Universitario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- 12.1. Ser docente ordinario a tiempo completo o dedicación exclusiva de la UNAB.
- 12.2. No haber sido condenado por delito doloso con sentencia de autoridad de cosa juzgada.
- 12.3. No estar consignado en el Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido.
- 12.4. No estar consignado en el Registro de Deudores Alimentarios Morosos, ni tener pendiente de pago una reparación civil impuesta por una condena ya cumplida.
- 12.5. Conocer los principios, valores y fines institucionales e identificarse con los mismos.

El Defensor Universitario cesará, y quedará vacante el cargo, por alguna de las siguientes causas:

- 12.6. Renuncia voluntaria ante la Asamblea Universitaria.
- 12.7. Finalización de su mandato.
- 12.8. Fallecimiento o incapacidad física permanente.
- 12.9. Haber recibido condena judicial mediante resolución ejecutoriada por delito doloso.
- 12.10. Sanción del Tribunal de Honor.
- 12.11. Por pérdida de alguna condición requerida para su elección.
- 12.12. Negligencia en el cumplimiento de sus deberes y funciones en el cargo.

## Artículo 13. COMPETENCIA FUNCIONAL DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

La Defensoría Universitaria es competente para atender las quejas y/o reclamos que hagan los miembros de la UNAB (estudiantes, docentes, personal docente, personal no docente, graduados), en aquellos casos que afecten sus derechos individuales o en aquellos relacionados con la prestación de los servicios que brinda la universidad. Por tanto, la Defensoría Universitaria tiene competencia funcional en las siguientes materias:

### 13.1. Quejas

Se gestionan cuando el interesado considera que un hecho o una decisión adoptada por un órgano o personal universitario perjudica sus derechos. Estas quejas llegan al Defensor una vez que se han agotado todas las vías disponibles para obtener una solución.

### 13.2. Reclamo

Se gestionan cuando el interesado considera que se encuentra disconforme respecto a uno de los servicios que brinda la universidad. Estas reclamaciones llegan al Defensor una vez que se han agotado todas las vías disponibles para obtener una solución.

### 13.3. Mediación

En algunos casos, la Defensoría Universitaria actúa como negociador en la mediación entre partes implicadas en un determinado conflicto. Su intervención se enfoca a lograr un acuerdo satisfactorio para ambas partes.

### 13.4. Consultas

La Defensoría Universitaria dedica gran parte de su actividad a resolver dudas los miembros de la comunidad universitaria, 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.

### 13.5. Sugerencias

Los miembros de la comunidad universitaria sugieren cambios o modificaciones en determinados aspectos para mejorar la organización y gestión institucional de la Entidad. La Defensoría Universitaria acoge estas sugerencias, para analizarlas y proceder de modo pertinente.



No es competencia de la Defensoría Universitaria, las denuncias, quejas o reclamos vinculados a los siguientes hechos:

- 13.6. Violaciones de los derechos de carácter colectivo.
- 13.7. Procesos Disciplinarios.
- 13.8. Derechos de naturaleza laboral.
- 13.9. Evaluaciones académicas de docentes, procesos de admisión a la carrera docente, promoción y ratificación docente, salvo que se viole algún derecho universitario de naturaleza distinta.
- 13.10. Violaciones que se puedan impugnar por otra vía establecida en la Ley Universitaria y la legislación pertinente.
- 13.11. Denuncias que sean susceptibles de atención por otro órgano de la universidad o entidad competente.

## Artículo 14. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Las Defensoría Universitaria tiene las funciones y atribuciones siguientes:

- 14.1. Recabar de las distintas instancias universitarias la información que considere oportuna para el cumplimiento de sus fines, pudiendo dirigirse directamente a todos los responsables de los órganos de gobierno y administración de la Universidad.
- 14.2. Asistir a las sesiones de los órganos colegiados de la Universidad, cuando fuere requerida su presencia.
- 14.3. Emitir los informes pertinentes con relación a sus actuaciones.
- 14.4. Formular las propuestas de actuación que considere adecuadas para la solución de los casos que sean sometidos a su conocimiento.
- 14.5. Actuar en procedimientos de mediación y conciliación con arreglo a las disposiciones de este Reglamento.
- 14.6. Hacer públicas cuantas declaraciones e informes considere pertinente
- 14.7. Cualquiera otra que pudiera derivarse de las disposiciones de este Reglamento.

## Artículo 15. LEGITIMACIÓN DE LA ACTUACIÓN DEFENSORIAL

Cualquier miembro de la comunidad universitaria, que haya entablado relación con los órganos de gobierno, autoridades académicas o servicios universitarios, y considere que se ha producido un mal funcionamiento que lesiona sus derechos individuales o que resulta contrario a la legalidad que preside la actuación de la Administración pública, podrá acudir a la Defensoría Universitaria y solicitar su intervención, teniendo en cuenta la competencia funcional señalada en el Artículo 13°. La Defensoría Universitaria actúa de oficio cuando tenga conocimiento de un asunto en el que concurren las circunstancias del apartado anterior.

## Artículo 16. ACTUACIÓN DEFENSORIAL

El procedimiento de atención de las denuncias, quejas, reclamos, consultas, mediaciones o sugerencias, presentados ante la Defensoría Universitaria, por los miembros de la comunidad universitaria, se realizará conforme a los principios de eficacia e imparcialidad.



### **Artículo 17. INFORME DEFENSORIAL**

- 17.1. El Defensor Universitario elabora un Informe Defensorial Anual, en el que consignará una sinopsis de los asuntos tramitados, exponiendo su naturaleza y el sentido general de las quejas, reclamos, consultas y sugerencias recibidas, así como el resultado de las gestiones realizadas, los comentarios, conclusiones y recomendaciones pertinentes, debiendo presentarlo al Rectorado, el que, a su vez, hace lo propio ante la Asamblea Universitaria.
- 17.2. Asimismo, el Defensor Universitario podrá presentar a solicitud o de oficio, informes específicos al Rector y a la Asamblea Universitaria, según la trascendencia del caso.

### **Artículo 18. PUBLICACIÓN DE INFORME DEFENSORIAL ANUAL**

Una vez conocido por la Asamblea Universitaria, el Informe Defensorial Anual es publicado en el Portal Web Institucional y el Portal de Transparencia Estándar de la UNAB.

## **CAPÍTULO III DISPOSICIONES ESPECÍFICAS**

### **SUB CAPÍTULO I RECLAMOS, QUEJAS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS**

### **Artículo 19. FORMULACIÓN DE RECLAMOS O QUEJAS**

El reclamo o queja se formulará mediante la presentación de un escrito firmado por el interesado que contenga sus datos personales, su condición en la comunidad universitaria (estudiante, personal docente, personal no docente o graduado), la Facultad, Escuela Profesional o dependencia a la cual pertenece, datos de contacto a efectos de notificación, y en el que se concreten con suficiente claridad los hechos que originan la queja o reclamo, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirija al Defensor Universitario, aclarando, especialmente, si se persigue modificar decisiones ya adoptadas por los órganos de gobierno, autoridad académica o servicios universitarios en relación con un problema concreto o alertar de un supuesto mal funcionamiento con objeto de solventar el problema en el futuro.

Asimismo, deberá adjuntar los medios de prueba que considere necesarios para sustentar el reclamo o queja.

### **Artículo 20. FORMULACIÓN DE CONSULTAS**

Cualquier miembro de la comunidad universitaria que tenga algún problema referido a sus derechos individuales en la UNAB, puede formular consultas ante la Defensoría Universitaria, por escrito en la Oficina de Defensoría Universitaria, de manera verbal ante el Defensor Universitario, o a través del correo electrónico: [defensoriauniversitaria@unab.edu.pe](mailto:defensoriauniversitaria@unab.edu.pe). Las consultas formuladas irán dirigidas a conocer el alcance de los derechos y obligaciones de los miembros de la comunidad universitaria, así como el procedimiento de intervención del Defensor Universitario y la naturaleza de sus funciones.

### **Artículo 21. FORMULACIÓN DE SUGERENCIAS**

Cualquier miembro de la comunidad universitaria que tenga alguna sugerencia para la mejora de la organización y gestión institucional de la UNAB, puede presentarlas ante la Defensoría Universitaria, por escrito en la Oficina de Defensoría Universitaria, de manera verbal ante el Defensor Universitario, o a través del correo electrónico: [defensoriauniversitaria@unab.edu.pe](mailto:defensoriauniversitaria@unab.edu.pe)





**Artículo 22. TRAMITACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS**

- 22.1. Recibida una queja, reclamo, consulta o sugerencia, la Defensoría Universitaria procederá a su registro, asignándole un número de expediente. Todas las quejas, reclamos, consultas o sugerencias, ya sean admitidas o rechazadas, o ya sean presentadas en la Oficina de la Defensoría Universitaria o de manera virtual al correo electrónico de la, serán registradas en un Libro de Registros. El Defensor Universitario, una vez recibidas, enviará al interesado acuse de recibo y número de expediente.
- 22.2. La Defensoría Universitaria realizará un estudio previo de admisibilidad de las quejas o reclamos, teniendo en cuenta los siguientes criterios:
- 22.2.1. Que corresponda a las competencias de la Defensoría Universitaria, señaladas en la Ley Universitaria, El Estatuto de la UNAB y el presente Reglamento.
  - 22.2.2. Que el interesado sea miembro de la comunidad universitaria.
  - 22.2.3. Que no existan vías establecidas en la Ley Universitaria, El Estatuto y los reglamentos de la UNAB, para la atención de la solicitud.
  - 22.2.4. Que cuenten con los fundamentos razonables.
  - 22.2.5. Que la solicitud se presente de manera individual y con la debida identificación del interesado. Se rechazarán aquellas quejas o reclamos anónimos.

Los criterios señalados son a título enunciativo, no limitativo. De no resultar admisible, el Defensor Universitario lo comunicará al interesado en escrito motivado, archivándose el expediente. Asimismo, la Defensoría Universitaria puede orientar al interesado respecto a las acciones a emprender o la instancia a la cual recurrir, o aconsejar sobre las vías establecidas en el Estatuto y los reglamentos de la UNAB.

- 22.3. Cuando la Defensoría Universitaria advierta en la queja o reclamo, falta de fundamento, inexistencia de pretensión o inconcreción de la misma, podrá instar al interesado para que en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, subsane o mejore el escrito de presentación; de no recibir respuesta se considerará al interesado desistido de su pretensión, procediéndose al archivo de la misma.

**Artículo 23. ABSOLUCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS**

- 23.1. Para la absolución de quejas o reclamos, una vez admitidos, la Defensoría Universitaria notificará a los denunciados o aludidos, solicitándole la presentación de descargos en un plazo no mayor de siete (7) días hábiles.
- 23.2. Las quejas y reclamos serán resueltos o se emitirá propuesta de resolución en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles, desde su fecha de admisión. Dentro de este plazo, la Defensoría Universitaria podrá solicitar la subsanación de observaciones o requerir medios probatorios adicionales. En casos excepcionales, a fin de sustentar mejor la solución del problema, se podrá prorrogar el plazo para el pronunciamiento por quince (15) días hábiles adicionales.
- 23.3. La resolución o propuesta de resolución de la queja o reclamo será comunicada al interesado y a las partes que se vean directamente afectadas por su contenido.
- 23.4. Asimismo, se notificará al interesado la respuesta obtenida, en su caso, de la administración universitaria o de los afectados en el procedimiento a quienes se hubieren formulado propuestas de resolución, recomendaciones o sugerencias.

**Artículo 24. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS**

Las consultas presentadas por escrito o de manera virtual a la Defensoría Universitaria, serán resueltas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, desde su fecha de recepción. La Defensoría Universitaria podrá responder las consultas de manera escritura o por correo electrónico al interesado.





**Artículo 25. CAUSALES DE IMPROCEDENCIA DE QUEJA O RECLAMO**

Además del rechazo de las quejas o reclamos anónimos, la Defensoría Universitaria podrá resolver el archivo del expediente sin pronunciamiento sobre el fondo del asunto, con notificación a las partes, en los siguientes casos:

- 25.1. Cuando se observe una causa sobrevenida de inadmisión de la queja o reclamo.
- 25.2. Cuando el órgano o servicio objeto de queja o reclamo, conceda satisfacción al interesado, subsane su error o, de no ser posible esto último, se comprometa a evitar su reiteración en el futuro.
- 25.3. Cuando el interesado desista de su queja o reclamo; no obstante, la Defensoría Universitaria podrá proseguir de oficio el expediente si considera que en el mismo se compromete un relevante interés público.
- 25.4. Cuando se trate de quejas o reclamos, sin pretensión concreta, carentes de fundamento, en las que se aprecie mala fe o aquellas cuya tramitación pueda acarrear perjuicios a legítimos derechos de terceros.
- 25.5. Cuando se trate de una queja o reclamo en la cual la Defensoría Universitaria no tiene competencia funcional.



**Artículo 26. RECOMENDACIONES ANTE LA AFECTACIÓN DE DERECHOS**

Cuando de las actuaciones practicadas se desprenda que la queja o reclamo ha sido originada presumiblemente por el abuso, arbitrariedad, discriminación, error, negligencia u omisión de un miembro de la comunidad universitaria, el Defensor Universitario podrá dirigirse al mismo, para hacerle constar su criterio, mediante recomendaciones, sin perjuicio de dar traslado de dicho criterio a sus superiores.

**SUB CAPÍTULO II  
MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN**

**Artículo 27. REGISTRO DE SOLICITUDES DE ACTUACIÓN O MEDIACIÓN**

La Defensoría Universitaria registrará las solicitudes de actuación o mediación que reciba con carácter reservado, al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos tramitados por la Oficina y, en particular, la identidad de quienes insten la intervención del Defensor Universitario. El Defensor Universitario establece los procedimientos que garanticen la confidencialidad de la información.

**Artículo 28. TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN**

- 28.1. Cualquier miembro de la comunidad universitario, afectado por un problema o conflicto podrá solicitar unilateralmente la iniciación del procedimiento de mediación y conciliación, mediante un escrito firmado por el interesado en el que se expongan los hechos y se indique el nombre y datos de identificación.
- 28.2. 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 si se acepta o no la mediación y conciliación.
- 28.3. Si en el plazo de treinta (30) días hábiles desde la fecha de registro en la Oficina no se recibiere contestación afirmativa en la Defensoría Universitaria, se entenderá que su solicitud de mediación ha sido rechazada.

**Artículo 29. ACTUACIÓN EN AUDIENCIA DE MEDIACIÓN O CONCILIACIÓN**

- 29.1. 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.





29.2. 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 en todo caso, 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 del acta de conciliación, en la que se señalará que el acto ha sido intentado sin efecto.

### **Artículo 30. CONCLUSIÓN DE TRÁMITE DE MEDIACIÓN O CONCILIACIÓN**

El trámite de mediación y conciliación se dará por concluido en los siguientes supuestos:

- 30.1. Avenencia entre las partes del conflicto.
- 30.2. Desavenencia entre las partes.

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. 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 31. APLICACIÓN SUPLETORIA**

En el procedimiento de mediación y conciliación el Defensor Universitario se servirá de los medios de acción que contempla los artículos pertinentes del presente Reglamento. En todo lo no expresamente previsto para el procedimiento de mediación y conciliación será de aplicación supletoria lo dispuesto en relación con la tramitación de las consultas y quejas.

## **SUB CAPÍTULO III RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS**

### **Artículo 32. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS**

El Defensor Universitario, en el ejercicio de sus funciones, sustanciará sus actuaciones mediante recomendaciones y sugerencias que dirigirá a los órganos o servicios que estime oportunos. Dichas recomendaciones y sugerencias irán numeradas correlativamente y con expresión del año. Se incluirá, cuando sea factible, una referencia abreviada que resuma el sector o sectores a quienes va dirigida y el asunto del que se trate.

### **Artículo 33. MEDIOS DE ACCIÓN Y DE RESOLUCIÓN**

Formuladas sus recomendaciones, si el destinatario no corresponde con una medida adecuada en el plazo de un mes, o bien no informa al Defensor Universitario en igual plazo de las razones que le asisten para no adoptarla, éste podrá poner en antecedentes del asunto al órgano de gobierno competente por razón de la materia.

### **Artículo 34. PUBLICIDAD DE RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS**

La Defensoría Universitaria podrá publicar sus recomendaciones y sugerencias en el Portal Web Institucional y Portal de Transparencia de la UNAB, para general conocimiento y mayor eficacia, con la debida garantía de confidencialidad.

## **CAPÍTULO IV DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES Y TRANSITORIAS**

### **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**



**Primera Disposición Complementaria Final.- Vigencia**

Este documento normativo entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación mediante acto resolutivo.

**Segunda Disposición Complementaria Final.- Resolución de Aspectos No Contemplados**

Los aspectos no contemplados en este documento normativo serán resueltos por la Defensoría Universitaria y, de ameritarlo, por el Rectorado y Asamblea Universitaria, en ese orden.

**Tercera Disposición Complementaria Final.- Competencia para Aplicación**

La Defensoría Universitaria es el órgano competente y responsable del aplicar o cautelar la aplicación de las disposiciones de este documento normativo y de elaborar y poner en vigencia el uso de formatos que fueran necesarios.

**Cuarta Disposición Complementaria Final.- Cumplimiento con la Defensoría Universitaria**

Todas las Facultades, Oficinas, Unidades Académicas, Unidades Administrativas de la UNAB, brindarán el apoyo e información requerida por la Defensoría Universitaria, con la finalidad de realizar un mejor análisis de los hechos y plantear las alternativas de solución más idóneas para los problemas de casos específicos.

**Quinta Disposición Complementaria Final.- Difusión de funciones de la Defensoría Universitaria**

La difusión de las funciones y atribuciones de la Defensoría Universitaria, se realizará a través de todos los medios de comunicación de la UNAB, con la finalidad de orientar e informar a la comunidad universitaria.

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS**

**Primera Disposición Complementaria Transitoria.- Funciones de órganos de gobierno y autoridades de gobierno**

Durante el proceso de constitución de la Universidad, las funciones de la Asamblea Universitaria y Consejo Universitario son ejercidos por la Comisión Organizadora, mientras que las funciones de los cargos de Rector, Vicerrector Académico y Vicerrector de Investigación, son ejercidas por el Presidente, Vicepresidente Académico y Vicepresidente de Investigación.

**Primera Disposición Complementaria Transitoria.- Designación del Defensor Universitario**

Durante el proceso de constitución de la Universidad, el Defensor Universitario será designado por la Comisión Organizadora, a propuesta del Presidente, por un periodo de un (1) año, pudiendo ser renovador por un periodo similar.

**Segunda Disposición Complementaria Transitoria.- Adecuación y Compatibilización de Disposiciones Relacionadas**

De ameritarlo, los otros documentos normativos y disposiciones relacionadas deberán ser objeto de adecuación y compatibilización con las disposiciones de este documento normativo. Asimismo, las disposiciones de este Reglamento serán desarrolladas específicamente en los documentos normativos que resulten necesarios y apropiados (Directivas, Manuales, Instructivos, Circulares, Formatos u otros similares).

**Tercera Disposición Complementaria Transitoria.- Derogación de disposiciones opuestas**

Se deja en suspenso o sin efecto aquellas otras disposiciones institucionales que se opongan a la aplicación de este documento normativo.







**ANEXOS**

**ANEXO N° 1  
FORMATO DE RECLAMO/QUEJA**



<b>HOJA DE RECLAMO/QUEJA N° 0000X-201X</b>				
<b>Fecha</b>	<b>Día:</b>	<b>Mes:</b>	<b>Año:</b>	
<b>1. IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA QUE PRESENTA EL RECLAMO O QUEJA</b>				
NOMBRES Y APELLIDOS:				
CONDICIÓN EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA	ESTUDIANTE	DOCENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO	GRADUADO
DEPENDENCIA (FACULTAD/ ESCUELA PROFESIONAL/ UNIDAD ACADÉMICA/ UNIDAD ADMINISTRATIVA)				
DOMICILIO:				
DNI:	TELÉFONO:	E-MAIL:		
<b>2. DETALLE DEL RECLAMO O QUEJA</b>				
<b>RECLAMO</b>		<b>QUEJA</b>		
DETALLE:				
PEDIDO:		Firma de la persona que presenta el reclamo o queja		
<b>3. OBSERVACIONES – DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>				
Fecha de admisión del reclamo o queja:	(Día)	(Mes)	(Año)	
		Firma del Defensor Universitario		



**ANEXO N° 2  
 FORMATO DE CONSULTA/SUGERENCIA**

**HOJA DE CONSULTA/SUGERENCIA  
 N° 0000X-201X**

<b>Fecha</b>	<b>Día:</b>	<b>Mes:</b>	<b>Año:</b>
--------------	-------------	-------------	-------------

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA QUE PRESENTA EL RECLAMO O QUEJA**

**NOMBRES Y APELLIDOS:**

CONDICIÓN EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA	ESTUDIANTE	DOCENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO	GRADUADO
DEPENDENCIA (FACULTAD/ ESCUELA PROFESIONAL/ UNIDAD ACADÉMICA/ UNIDAD ADMINISTRATIVA)				
<b>DOMICILIO:</b>				
<b>DNI:</b>		<b>TELÉFONO:</b>		<b>E-MAIL:</b>

<b>2. DETALLE DE LA CONSULTA O SUGERENCIA</b>	<b>CONSULTA</b>	<b>SUGERENCIA</b>
---	-----------------	-------------------

**DETALLE:**

**PEDIDO:**

	<b>Firma de la persona que presenta el reclamo o queja</b>

**3. OBSERVACIONES – DEFENSORÍA UNIVERSITARIA**

<b>Fecha de admisión del reclamo o queja:</b>	<b>(Día)</b>	<b>(Mes)</b>	<b>(Año)</b>
		<b>Firma del Defensor Universitario</b>	