

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES



**REGLAMENTO DE DEFENSORIA
UNIVERSITARIA**

2024

Dr. Enrique Benites Juarez
Rector

Dr. Abraham Eudes Pérez Urruchi
Defensor

Resolución aprobado N° 1282-2017
Resolución aprobado N° 0690-2024 modificatoria
Resolución aprobado N° 0691-2024 modificatoria

RESOLUCION N° 1282-2017/UNTUMBES-CU.

Tumbes, 11 de agosto de 2017.

VISTO: El expediente N° 09047, del 12 de julio de 2017, correspondiente al informe legal N° 262-2017/UNTUMBES-OGAJ, que atendiendo a lo solicitado por el docente Dr. John Piero Dios Valladolid, eleva, para su aprobación, el **Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional de Tumbes**; y

CONSIDERANDO:

Que en conformidad con lo establecido en el numeral 8.1 del artículo 8. de la Ley Universitaria N° 30220, la Universidad Nacional de Tumbes goza de autonomía para elaborar y aprobar sus propios reglamentos y demás documentos técnicos necesarios y pertinentes y ejercer su gobierno en función de lo normado en ellos;

Que el Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional de Tumbes, tiene su base legal en las disposiciones pertinentes contenidas en la Constitución Política, en el artículo 133. de Ley Universitaria N° 30220, en la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor, el artículo 376. del Estatuto, el Reglamento General y demás normas internas de esta Universidad;

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 y grupos de interés, en adelante usuarios, vinculada con la infracción de derechos individuales gestionando solicitudes de información, quejas – reclamos y/o sugerencias;

Que en razón de lo anterior, es conveniente disponer, en los términos que se consignan en la parte resolutive, la aprobación del indicado Reglamento, el cual constituye un instrumento técnico en el que se establece las normas y mecanismos de regulación y funcionamiento de la Defensoría Universitaria;

Estando a lo acordado por el Consejo Universitario, en la sesión extraordinaria del 10 de agosto del 2017 y con dispensa del trámite de la lectura y aprobación del acta correspondiente;

SE RESUELVE:

ARTICULO 1°.- APROBAR el REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES, documento técnico constituido de 07 páginas, 04 capítulos, 37 artículos y tres disposiciones complementarias, cuyo texto, debidamente refrendado, se adjunta y forma parte de la presente Resolución.



SECRETARÍA GENERAL
UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
18 AGO. 2017
1382
18-33

RESOLUCION N° 1282-2017/UNTUMBES-CU.

Tumbes, 11 de agosto de 2017.

ARTICULO 2°.- INDICAR que el mencionado Reglamento, entra en vigencia a partir de agosto del año en curso.

ARTICULO 3°.- COMUNICAR la presente Resolución a la Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional de Tumbes, para conocimiento y fines.

Dada en Tumbes, a los once días de agosto de dos mil diecisiete.

REGÍSTRASE Y COMUNÍCASE.-(FDO) DR. CARLOS ALBERTO CÁNENA LA COTERA.-
RECTOR DE LA UNTUMBES.-(FDO) MG. VÍCTOR ISAAC RISCO TORRES.-SECRETARIO
GENERAL DE LA UNTUMBES.



[Handwritten signature]
MG. VÍCTOR ISAAC RISCO TORRES
SECRETARIO GENERAL

- c.c:**
- ✓ RECTORADO-VRAC.
 - ✓ VRINV-FCA-FCE-FIPCM.
 - ✓ FCS-FDCP-FACSO-MCU.
 - ✓ EPG-DGADM-DRRHH-OGCI.
 - ✓ OREM-OGRRPPI-OGAJ.
 - ✓ ARCHIVO.

CACLC/RECTOR.
VIRT/SEC.GRAL.

lvnn.

ARTICULO 1° - APROBAR EL REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES documento técnico constituido de 07 páginas, 35 artículos, 37 artículos y tres disposiciones complementarias, cuyo texto, debidamente referendado, se adjunta y forma parte de la presente Resolución.

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- El presente reglamento establece las normas y mecanismos de regulación y funcionamiento de la Defensoría Universitaria, la misma que estará a cargo del Defensor Universitario, debiendo ceñir su funcionamiento en el marco del presente reglamento y de lo establecido en las normas señaladas por el artículo 2° del presente.

Artículo 2°.- 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, Estatuto, el Reglamento General y demás normas internas que resulten aplicables.

Artículo 3°.- La Defensoría es un órgano autónomo, imparcial y confidencial de la Universidad Nacional de Tumbes (UnTumbes) designado por la asamblea universitaria a propuesta de la comisión de fiscalización.

Artículo 4°.- 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 educativa y personal administrativo vinculados con la infracción de derechos individuales.

Artículo 5°.- Son fines de la Defensoría Universitaria:

- a) Velar por el respeto de los derechos y las libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria UnTumbes, frente a actos u omisiones que los vulneren; por parte de autoridades, funcionarios, docentes, estudiante y trabajadores no docentes de la Universidad.
- b) Contribuir a formar conciencia de respeto a las normas que garanticen la igualdad y la justicia para todos.
- c) Proponer políticas, normas y acciones que garanticen el respeto y defensa de los derechos de las personas en las diferentes instancias y servicios de la UnTumbes Brinda a los integrantes de la comunidad universitaria.

Artículo 6°.- Son atribuciones de la Defensoría Universitaria las siguientes:

- a) Atender a todos los miembros de la comunidad universitaria (alumnos, docentes, graduados y personal no docente) que se apersonen ante ella por considerar que se han producido actos u omisiones que afecten sus derechos individuales y cuyos responsables sean otros miembros de la comunidad universitaria.

b) Podrá actuar de oficio cuanto se tome conocimiento de hechos que vulneren los derechos individuales de la comunidad universitaria.

c) Recabar de las distintas instancias académicas, administrativas y de gobierno de la UNTumbes la información que considere oportuna para el cumplimiento de sus fines. Estas instancias se encuentran obligadas a otorgar la información requerida.

d) Calificar toda queja o reclamación individual que se le presente, a fin de determinar si corresponde su intervención.

e) Admitir las quejas o reclamaciones que estime son de su competencia. Debe proceder a investigarlas y al finalizar las pesquisas, emitir un informe final en el que se formulen las conclusiones y recomendaciones que correspondan.

f) Declararse no competente en aquellas quejas o denuncias sobre las que esté pendiente resolución judicial o administrativa.

g) Elaborar los informes, que se le solicite o considere oportuno emitir, en relación con los casos concluidos.

h) Emitir las recomendaciones que considere adecuadas para la solución de los casos que sean sometidos a su conocimiento.

i) Presentar a la Comunidad Universitaria una memoria anual de sus actividades en las que podrá formular recomendaciones y sugerencias para la mejora de los servicios universitarios.

j) Coadyuvar a que los estamentos, las unidades administrativas y los miembros de la comunidad educativa de la UNTumbes, ciñan sus actividades de acuerdo a los principios institucionales declarados en el Estatuto.

k) La Defensoría Universitaria no está facultada para atender solicitudes anónimas.

Artículo 7°.- No forma 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 estudiantes y las violaciones que puedan impugnarse por otras vías de acuerdo a la normativa interna de la Universidad

CAPÍTULO II

DE LA COORDINACIÓN Y ATENCIÓN DE DEFENSORÍA

Artículo 8°.- La atención de la Defensoría Universitaria se brindará a través de la Página web de la UNTumbes, Libros de reclamaciones en todos los locales donde viene funcionando la universidad a nivel nacional y en forma personalizada: en la Sede Central de la Defensoría Universitaria.



Artículo 9°.- Sí el Defensor Universitario lo considera necesario, cuenta con facultades plenas para participar, como observador en las audiencias de conciliación y/o procesos que involucren a la UNTumbes ante el INDECOPI y la SUNEDU.

Artículo 10°.- Las solicitudes de información, que son recepcionadas en la Defensoría Universitaria por cualquiera de sus vías, serán atendidas en un plazo máximo de dos (02) días, pudiendo enviar dicha información al correo electrónico consignado por el usuario.

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

Artículo 12°.- Las quejas y reclamos podrán ser presentados físicamente en la sede central de la Defensoría Universitaria o registrados en la página web de la UNTumbes, módulo de Defensoría Universitaria de acuerdo al formato allí establecido o derivados a ésta, de alguna oficina de la UNTumbes, por considerarlo competente. Debiendo ser atendidas en un plazo no mayor de 30 días hábiles, en caso de requerirse mayor tiempo para la atención, éste requerimiento de ampliación de plazo deberá ser comunicado al usuario de manera previa al correo electrónico consignado por este.

Artículo 13°.- Todas las recomendaciones que formule la Defensoría Universitaria 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.

Artículo 14°.- La sugerencia es la idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en la mejora de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación de los productos y/o servicios que ofrece la UNTumbes.

Artículo 15°.- Las sugerencias que son recepcionadas en la Defensoría Universitaria se evaluarán su factibilidad de su implementación o no; de ser factible se remite a la unidad operativa correspondiente para su evaluación y atención, la respuesta de la sugerencia se hará llegar al correo electrónico consignado por el usuario.

CAPÍTULO III

DE LOS INFORMES

Artículo 16°.- Defensoría Universitaria emitirá informes anuales a la Asamblea Universitaria, donde indicarán las reclamaciones y/o quejas que haya recibido, así como los datos estadísticos sobre las que fueron rechazadas, desestimadas y admitidas y los resultados obtenidos de estas últimas.

Artículo 17°.- La Defensoría Universitaria 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 y los docentes o colaboradores de la Universidad.

Artículo 18°.- La Defensoría Universitaria presentará informes especiales a la Asamblea Universitaria cuando esta se lo requiera, o cuando la importancia o circunstancia lo amerite; estos informes serán de carácter privado, salvo que la Asamblea Universitaria acuerde hacerlos públicos.

CAPÍTULO IV DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 19°.- El procedimiento respecto a la atención de los formatos presentados por los usuarios ante Defensoría Universitaria, se seguirá conforme a los principios de inmediatez y rapidez, debiendo tomar la Defensoría Universitaria las medidas pertinentes para evitar conflictos innecesarios.

Artículo 20°.- La Defensoría Universitaria es competente para conocer de las quejas – reclamos que formulen los usuarios que consideren haber sido afectados a 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 21°.- La Defensoría Universitaria no es competente para conocer:

1. De las resoluciones disciplinarias;
2. De las evaluaciones académicas de docentes y jurados evaluadores. Salvo que se viole alguna norma en el proceso de evaluación;
3. De las denuncias que son objeto de trámite en otra vía establecida por las normas de la UNTumbes u otra legislación.

Artículo 22°.- Siendo que la Defensoría Universitaria tiene por finalidad esencial recibir las quejas – reclamos de los usuarios que consideren afectados derechos establecidos en los documentos normativos, cuando sean varias las quejas contra un funcionario, 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 quejosos un representante común.

Artículo 23°.- Para efectos de este reglamento son usuarios los que recurren a la instancia de la Defensoría Universitaria:

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 y jefes de unidades jerárquicas.

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 24°.- Los usuarios que se consideren afectados en algún derecho individual deberán acudir personalmente o a través de los medios indicados en el artículo 8° del presente reglamento a la Defensoría Universitaria para presentar su queja – reclamo.

Artículo 25°.- Las solicitudes de información, quejas – reclamos y/o sugerencias, podrán ser presentados físicamente en la sede central de la Defensoría Universitaria o registradas en la página web de la UNTumbes, módulo de Defensoría Universitaria 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 éste. 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 26°.- Defensoría Universitaria podrá conocer de oficio los actos que pudieren violar los derechos de algún usuario de la UNTumbes, cuando tenga conocimiento de ellos por los distintos medios de información y comunicación de la Universidad; en caso de proceder el supuesto, la Defensoría Universitaria citará a las partes a fin de esclarecer los hechos y buscar la solución de los mismos.

Artículo 27°.- Cuando no proceda la queja o reclamo ante la Defensoría Universitaria, ésta orientará al interesado para que pueda acudir a la vía pertinente.

Artículo 28°.- La Defensoría Universitaria, 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, la Defensoría Universitaria indicará y comunicará el asunto de la queja - reclamo, a fin de que el supuesto responsable del agravio 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 la Defensoría Universitaria, en el tiempo señalado para tal efecto.

Artículo 29°.- Una vez admitida la queja - reclamo por la Defensoría Universitaria, se procederá como sigue:

1. Se coordinará con el supuesto responsable del agravio de alguna falta a fin de llegar a una solución inmediata, Defensoría Universitaria podrá promover alternativas que permitan resarcir o solucionar la queja - reclamo.

2. En caso de no llegar a la solución inmediata que señala el numeral anterior de este mismo artículo, se concederá un plazo razonable, que no será menor de 02 ni mayor de 06 días otorgado al supuesto responsable del agravio, para que exprese por escrito sus puntos de vista sobre la queja - reclamo, anexando los elementos de prueba que considere conveniente.

3. En caso el supuesto responsable del agravio, no atienda el pedido de información de la Defensoría Universitaria establecido en el numeral anterior de este mismo artículo o no atienda las recomendaciones de la Defensoría Universitaria. El Defensor Universitario procederá a elevar el caso, con todos los actuados al Rector de la UNTumbes, para que éste sea atendido y solucionado en Consejo Universitario. Todo ello sin perjuicio que el Defensor Universitario pueda poner en conocimiento del caso al Órgano de Control Institucional.

Artículo 30°.- Para el procedimiento entorno a los casos en los que la Defensoría Universitaria actúe de oficio, será el mismo al detallado en el artículo 29°.

Artículo 31°.- Los funcionarios o dependencias relacionados con las quejas - reclamos, están obligados a permitir el acceso al personal de la Defensoría Universitaria 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 Defensoría Universitaria.

Artículo 32°.- Una vez que la Defensoría Universitaria 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 33°.- Una vez implementada la recomendación, la Defensoría Universitaria, dentro del término establecido en el Artículo 12° del presente Reglamento, dará respuesta y decisión final al usuario recurrente en lo concerniente a su queja-reclamo.

Artículo 34°.- En toda actuación, la Defensoría Universitaria procederá con absoluta discreción y prudencia, a fin de salvaguardar la integridad moral del quejoso o reclamante, de la Universidad, de sus docentes y colaboradores.

Artículo 35°.- Las quejas o reclamaciones presentadas contra alguno de los miembros de Defensoría Universitaria serán resueltas conforme a derecho, por el titular de la misma en el caso del personal de apoyo y de la Asamblea Universitaria en el caso del titular.



Artículo 36°.- Salvo disposición expresa, todos los plazos a que se refiere la ley de procedimiento administrativo, INDECOPI y este reglamento se computarán por días hábiles, contándose a partir del día siguiente de la notificación correspondiente.

Artículo 37°.- La Defensoría Universitaria de manera equitativa, razonable y justificada podrá ampliar los plazos establecidos en el presente Reglamento previa comunicación al usuario, sin afectar el debido procedimiento.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Primera.- Los aspectos no considerados en el presente reglamento se elevarán en consulta a la Asamblea Universitaria.

Segunda- El plazo de duración de la designación como Defensor Universitario es de dos (02) años, pudiendo la Asamblea Universitaria reelegir al designado.

Tercera.- El Defensor Universitario cesará en sus funciones por las causales siguientes:

- a) Renuncia al cargo con una anticipación no menor de 30 días
- b) Fallecimiento;
- c) Incapacidad física permanente;
- d) Haber recibido condena judicial mediante resolución consentida y ejecutoriada, por delito doloso.
- e) Negligencia en el cumplimiento de sus deberes y funciones en el cargo previa resolución de Asamblea Universitaria.
- f) Las causales de despido establecidas en la normativa vigente.



PROCEDIMIENTO DE PLAZOS PARA DERIVAR Y HACER SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS, DENUNCIAS y/o RECLAMACIONES

I. OBJETIVO

- Informar a la comunidad universitaria el procedimiento de plazos para la derivación y seguimiento de las quejas, denuncias y/o reclamaciones a otras oficinas y órganos de instituciones.

II. PROCEDIMIENTO DE PLAZOS PARA DERIVAR Y SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS, DENUNCIAS y/o RECLAMACIONES.

Etapas 1: Presentación de las quejas, denuncias o reclamaciones

El estudiante que sea sujeto de vulneración de sus derechos debe poner el caso en conocimiento de la Universidad a través de la Defensoría Universitaria.

Las quejas, denuncias o reclamaciones podrán realizarse de manera escrita, por medios electrónicos, presenciales, y deberán contener los siguientes requisitos mínimos para su presentación:

- Datos de identificación del denunciante: nombre completo, DNI, código universitario, teléfono y correo de contacto y firma.
- Fecha y lugar de la denuncia o reclamaciones.
- Relato de los hechos en que se fundamenta la denuncia o reclamaciones.
- Presentación de sustento o medios probatorios si fuera necesario.
- Datos de identificación del denunciado.

En el caso de que se presenten declaraciones de carácter difamatorio, falsas o con el ánimo de perjudicar al denunciado, se podrán establecer las acciones procedentes.

Etapas 2: derivación de quejas, denuncias o reclamaciones

La Defensoría Universitaria, dentro del plazo de dos (2) días hábiles, deriva a otras oficinas de la Universidad o instituciones las quejas, denuncias o reclamaciones que no es de su competencia de la defensoría.

Etapas 3: seguimiento de quejas, denuncia o reclamaciones

El seguimiento, es el que realiza la Defensoría Universitaria de los casos que ha derivado por no ser de su competencia solicitando un informe a la oficina o institución derivada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de haber recepcionado el requerimiento de la Defensoría Universitaria. Y uno de los principios es la confidencialidad