



UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN  
Enrique Guzmán y Valle  
"Alma Máter del Magisterio Nacional"

RECTORADO

RESOLUCIÓN N° 2548-2019-R-UNE

Chosica, 21 de agosto del 2019

**VISTO** el Oficio N° 288-2019-OPEyP, del 15 de julio del 2019, de la Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuesto de la de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

**CONSIDERANDO:**

Que mediante Oficio N° 023-2019-ODU-UNE, del 08 de mayo del 2019, se remite a la Directora (e) de la Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuesto el proyecto del reglamento de la Defensoría Universitaria, a fin de que se efectúe la revisión correspondiente;

Que con Hoja de Envío N° 548-2019-OPEyP, del 08 de mayo del 2019, la Directora (e) de la Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuesto deriva a la Jefa (e) de la Unidad de Organización y Procesos el referido expediente para su revisión y posterior trámite;

Que mediante Oficio N° 209-2019-UOyP/OPEyP-UNE, del 15 de julio del 2019, la Jefa (e) de la Unidad de Organización y Procesos eleva al Director de la Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuesto el proyecto del REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE, a fin de que efectivice lo pertinente;

Que con el documento del visto, el Director de la Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuesto remite al Rector el expediente en mención que ha sido evaluado en su oportunidad, a fin de ser aprobado;

Estando a lo acordado por el Consejo Universitario, en su sesión ordinaria realizada el 31 de julio del 2019; y,

En uso de las atribuciones conferidas por los artículos 59° y 60° de la Ley N° 30220 - Ley Universitaria concordante con los artículos 19°, 20° y 23° del Estatuto de la UNE, y los alcances de la Resolución N° 1518-2016-R-UNE;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°.- APROBAR** el REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE, suscrito por el Defensor Universitario, la oficina técnica correspondiente y el área legal, dando conformidad al contenido que se adjunta en veintidós (22) folios.

**ARTÍCULO 2°.- DISPONER** que las dependencias correspondientes se encarguen de dar cumplimiento a la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN  
ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE**  
*Alma Mater del Magisterio Nacional*



**REGLAMENTO DE LA  
DEFENSORÍA UNIVERSITARIA**



## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I</b>	De las Disposiciones Generales .....	3
<b>CAPÍTULO II</b>	De las Definiciones .....	4
<b>CAPÍTULO III</b>	De la Defensoría Universitaria .....	5
<b>CAPÍTULO IV</b>	De la Conformación y Organización .....	6
<b>CAPÍTULO V</b>	De las Funciones, Atribuciones y Competencias .....	6
<b>CAPÍTULO VI</b>	Del Defensor Universitario .....	8
<b>CAPÍTULO VII</b>	De los Deberes, Derechos y Prohibiciones de los Estudiantes.....	9
<b>CAPÍTULO VIII</b>	De la Presentación de las Quejas, Reclamaciones o Denuncias...	10
<b>CAPÍTULO IX</b>	Del Registro de las Quejas, Reclamaciones o Denuncias .....	11
<b>CAPÍTULO X</b>	De la Investigación y su Tramitación .....	12
<b>CAPÍTULO XI</b>	Del Resultado de la Investigación .....	13
<b>CAPÍTULO XII</b>	De las Recomendaciones .....	13
<b>CAPÍTULO XIII</b>	De las Quejas Contra la Defensoría Universitaria y Autoridades....	14
<b>CAPÍTULO XIV</b>	De las Denuncias de la Defensoría Universitaria .....	15
<b>CAPÍTULO XV</b>	De la Presentación de Informes e Inicativas .....	15
<b>CAPÍTULO XVI</b>	De la Disposición Complementaria .....	17
<b>CAPÍTULO XVII</b>	De la Disposición Transitoria y Final .....	17
<b>ANEXOS</b>		





# REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE

## CAPÍTULO I

### DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 1°. Objetivo

El presente Reglamento norma la organización, el funcionamiento, los fines y las funciones de la Defensoría Universitaria en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, en concordancia con los alcances de la Ley Universitaria, Reglamento General y normas aplicables.

#### Artículo 2°. Finalidad

La Defensoría Universitaria tiene como finalidad defender los derechos de los miembros de la comunidad universitaria; supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración pública y la prestación de los servicios públicos y de velar por el principio de autoridad responsable.

#### Artículo 3°. Alcance

El Reglamento alcanza, según corresponda, a los miembros de la Comunidad Universitaria: estudiantes, personal docente y no docente de la UNE EGYV dentro y fuera del campus universitario, donde consideren que se ha producido una serie de actos u omisiones que afectan sus derechos individuales y cuyos responsables sean funcionarios o autoridades de la Universidad.

#### Artículo 4°. Base legal

El presente Reglamento tiene el siguiente sustento legal:

- a. Constitución Política del Perú.
- b. Ley N° 30220, Ley Universitaria.
- c. Ley N° 28044, Ley General de Educación.
- d. Ley N° 28716, Ley de Control Interno de Entidades del Estado.
- e. Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.
- f. Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- g. Ley N° 27815, Código de Ética de la Función Pública y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 033-2005-PCM.
- h. Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización del Estado.
- i. Decreto Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual.
- j. Decreto Supremo N° 010-2003-MIMDES, aprueba el Reglamento de la Ley N° 27942 Ley de Prevención y Sanción de Hostigamiento Sexual.





- k. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- l. Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- m. Resolución Ministerial N° 380-2018-MINEDU.
- n. Resolución N° 0016-2017-AU-UNE, aprueba la reforma del Estatuto de la UNE EGYV.
- o. Resolución N° 0852-2018-R-UNE, aprueba el Reglamento General de la UNE EGYV.
- p. Resolución N° 3028-2015-R-UNE, aprueba el Reglamento del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador de la UNE EGYV.
- q. Resolución N° 1891-2018-R-UNE, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV.

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

## CAPÍTULO II DE LAS DEFINICIONES

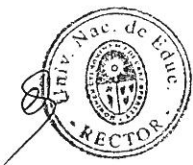
### Artículo 5°. Defensoría Universitaria

La Defensoría Universitaria tiene como función esencial la protección y salvaguarda de los derechos y libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria, garantizando el buen desarrollo de la vida universitaria y el funcionamiento óptimo y transparente de los servicios que brinda la Universidad. No desempeña función de juez o fiscal, ni sustituye a autoridad alguna; no dicta sentencias; tampoco impone multas, ni sanciones.

Sus recomendaciones y sugerencias se basan en la persuasión, con la cual busca crear conciencia en las autoridades y miembros de la Comunidad Universitaria.

### Artículo 6°. Defensor Universitario

El Defensor Universitario cumple sus funciones con total independencia e imparcialidad; por este motivo, el ejercicio de su cargo es incompatible con cualquier otra función de gobierno de la Universidad. Sus intervenciones se realizan a instancia de parte mediante quejas, denuncias, sugerencias y reclamaciones cuando se solicita su participación. El Defensor Universitario, en todos los casos, preserva el anonimato y el cumplimiento de la justicia.



**Artículo 7°. Comunidad Universitaria**

Entiéndase como “miembros de la Comunidad Universitaria” a todos los docentes, estudiantes, graduados, personal no docente y toda persona que trabaje para la UNE EGYV en el Campus Universitario, la Escuela de Posgrado (La Molina) y Facultad de Ciencias Administrativas (Rímac).

### CAPÍTULO III DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

**Artículo 8°. La Defensoría Universitaria de la UNE EGYV**

Es un órgano consultivo y la instancia que se encarga de la tutela de los derechos y la protección de los intereses de los miembros de la Universidad, y de velar por el mantenimiento del principio de autoridad responsable. Le compete conocer las denuncias y reclamaciones que formuladas por los miembros de la Comunidad Universitaria con relación a la infracción de derechos individuales. Presenta su informe de gestión, proyectos o propuestas al Consejo Universitario y coordina sus acciones directamente con el Rector.

No forman parte de su competencia 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 ya establecidas en la Ley Universitaria, en el Estatuto, Reglamento General, el presente Reglamento y las demás normas legales vigentes.

**Artículo 9°. Visión de la Defensoría Universitaria de la UNE EGYV**

Ser reconocidos a nivel nacional como una oficina con personal altamente competitivo que defienda los derechos de los miembros de la Comunidad Universitaria, promoviendo la gobernabilidad y una cultura de paz, orientadas a brindar un servicio de calidad, aportando a la consolidación de una sociedad inclusiva, democrática, justa y equitativa.

**Artículo 10°. Misión de la Defensoría Universitaria de la UNE EGYV**

Somos una oficina responsable de la defensa y mantenimiento irrestricto de los derechos y libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria, orientando la actuación de sus integrantes a la prestación de servicios con cordialidad y calidad, promoviendo una cultura de paz para el bienestar y mejoramiento del clima institucional, sustentada en una organización con vocación de servicio.



## CAPÍTULO IV

### DE LA CONFORMACIÓN Y ORGANIZACIÓN

#### Artículo 11°. Conformación

La Defensoría Universitaria de la UNE EGYV, para el cumplimiento de sus funciones cuenta con el apoyo del siguiente personal:

- a. El Defensor Universitario, que ejerce la titularidad.
- b. Un Abogado, con título profesional.
- c. Un Asistente Legal.
- d. Una Secretaria.

#### Artículo 12°. Organización

La Defensoría Universitaria tiene independencia funcional; para efectos administrativos, presenta su informe de solución de casos según corresponda, proyectos o propuestas al Consejo Universitario.

El personal que se hace mención en el artículo anterior, está obligado a guardar reserva respecto a los asuntos que se ventilen en la Defensoría Universitaria.

#### Artículo 13°. Apoyo al Defensor Universitario

Las autoridades, personal docente y no docente y miembros de la Comunidad Universitaria tienen el deber de apoyar al Defensor Universitario en ejercer sus funciones dentro del marco legal vigente.

La Universidad no podrá negarle el acceso a ningún expediente o documentación administrativa que se encuentre relacionado con el objeto de sus actuaciones, preservando en todo momento la protección de datos personales y demás derechos de terceros; asimismo facilitar su acceso a las dependencias.

El Defensor Universitario por la carga del trabajo puede solicitar, ante la instancia correspondiente, el apoyo de un personal para el adecuado funcionamiento de la oficina.

## CAPÍTULO V

### DE LAS FUNCIONES, ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS

#### Artículo 14°. Funciones

Son funciones de la Defensoría Universitaria:

- a. Propiciar formas de conciliación en los conflictos que surjan de la relación entre estudiantes y otros miembros de la Universidad.
- b. Propiciar un marco de respeto mutuo, colaboración y cordialidad.





- c. Realizando la investigación correspondiente, proteger y defender a cualquier miembro de la Universidad de toda acción u omisión que afecte sus derechos y que provenga de unidades administrativas, académicas y de los funcionarios.
- d. Hacer seguimiento a las denuncias por cualquier tipo de acoso ante cualquier instancia de la Universidad.
- e. Velar por el cumplimiento con eficiencia y eficacia los servicios que la Universidad brinda a los estudiantes y/o usuarios.
- f. Velar por el cumplimiento de las normas vigentes en procesos disciplinarios y académicos en que se discutan o analicen derechos o intereses de algún miembro de la Comunidad Universitaria.
- g. Promover proyectos y actividades formativas y de divulgación en materia de derechos y deberes de los miembros de la Universidad.
- h. Prever una cultura de paz institucional y de respeto entre todos los miembros de la Comunidad Universitaria.
- i. Promover la investigación y el esclarecimiento de quejas, reclamos personal por actos administrativos anómalos en el funcionamiento de los servicios o tratos inadecuados por parte de los estudiantes, las autoridades académicas o del personal no docente.

#### Artículo 15°. Atribuciones

Son atribuciones de la Defensoría Universitaria:

- a. Investigar y elaborar informes sobre temas tratados.
- b. Intervenir en procedimientos académicos y administrativos como veedor.
- c. Opinar para el inicio de procesos administrativos.
- d. Emitir pronunciamientos institucionales.
- e. Ejercer iniciativa legislativa proponiendo reglamentos, normas y políticas de funcionamiento institucional.
- f. Gestionar las consultas acerca de cómo ejercer los derechos y las peticiones hacia cualquier instancia académica y/o administrativa.
- g. Recepcionar y tramitar las quejas y denuncias de algún miembro de la Comunidad Universitaria al amparo de la Ley Universitaria N° 30220, Estatuto y Reglamento General y el presente Reglamento.
- h. Organizar y dirigir las labores de la Defensoría que sean indispensables o complementarias para cumplir eficientemente, con los fines de la Defensoría Universitaria.
- i. Presentar un Informe Anual de las actividades realizadas.

#### Artículo 16°. Competencia

Son competencias de la Defensoría Universitaria:

- a. Defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la Comunidad Universitaria.
- b. Supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración universitaria



- c. Actuar de oficio sobre la investigación conducente al esclarecimiento de quejas referidas a servicios y prestaciones universitarias, actuaciones administrativas y del ejercicio de las funciones de los docentes.
- d. Admitir o rechazar las reclamaciones, quejas, inconformidades o denuncias de acuerdo con las normas de competencia de la Defensoría y, en su caso, orientar al reclamante sobre la vía procedente.
- e. Actuar como mediador y conciliador en conflictos que afecten a un miembro de la Comunidad Universitaria. En particular, podrá apersonarse en algún conflicto cuando sea requerido, interviniendo con sus prerrogativas si las partes acceden a ello.
- f. Hacer seguimiento a iniciativas presentadas individualmente con relación a racionalización de trámites administrativos, anomalías en la mejora de la calidad y eficiencia de los servicios que afecten a un miembro de la Comunidad Universitaria.

## CAPÍTULO VI DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

### Artículo 17°. El Defensor Universitario

La Defensoría Universitaria está a cargo de un docente principal o asociado de reconocida trayectoria y solvencia ética y moral.

El cargo no podrá ser ejercido por quienes ostenten cualquier mandato representativo derivado de elección popular, desempeñen cualquier cargo académico, político o formen parte de algunos de los órganos electorales de la Universidad.

Tendrá durante su gestión un régimen de dedicación exclusiva, dicho régimen de dedicación y retributo se ajustará a las condiciones que le permitan el ejercicio adecuado y efectivo de su cargo.

### Artículo 18°. Elección y duración del mandato

El Defensor Universitario es elegido por la Asamblea Universitaria, la duración del mandato es por el período de tres (3) años; es irrenunciable.

### Artículo 19°. Causales de vacancia del Defensor Universitario

Las causales son las siguientes:

- a. Fallecimiento.
- b. Enfermedad o impedimento físico permanente.
- c. Sentencia judicial emitida en última instancia, por delito doloso.
- d. Incumplimiento de la Ley, el Estatuto, el Reglamento General y demás normas del sistema universitario.





- e. Estar consignado en el Registro de Deudores Alimentarios Morosos o tener pendiente de pago una reparación civil impuesta por una condena ya cumplida.

## CAPÍTULO VII

### DE LOS DEBERES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DE LOS ESTUDIANTES

#### Artículo 20°. Deberes

Además de los deberes citados en los Artículos 99 de la Ley Universitaria, 123° del Estatuto y 317° del Reglamento General, se consideran los siguientes:

- Dedicarse de manera plena y con responsabilidad a su formación académica y profesional.
- Cumplir con las actividades académicas, de investigación y proyección social, que exigen los planes de estudios de su carrera.
- Abonar oportunamente las tasas educativas correspondientes.
- Asistir a los actos oficiales y culturales.
- Demostrar el debido comportamiento dentro y fuera de la Universidad, con responsabilidad estudiantil y futura condición profesional.
- No comprometer el nombre de la Universidad en actividades públicas o privadas con fines personales.

#### Artículo 21°. Derechos

Además de los derechos reconocidos en los Artículos 100° de la Ley Universitaria, 123° del Estatuto y 318° del Reglamento General; se consideran:

- Ejercer el derecho de petición oral o escrita ante las instancias administrativas y académicas de la Universidad.
- Ser estimulado y distinguido mediante el otorgamiento de premios por sus méritos estudiantiles y su destacada participación en proyectos de investigación y/o actividades de proyección social.
- La defensa y audiencia en caso de ser sometidos a sanciones disciplinarias.
- Acceso a las Ayudantías de Cátedra rentadas, en función a su alto rendimiento académico.

#### Artículo 22°. Prohibiciones

Además de las prohibiciones señaladas en los Artículos 126° del Estatuto y 319° del Reglamento General, el estudiante está impedido de:





- a. Ser elegido en dos (2) períodos consecutivos como miembro del Tercio Estudiantil ante la Asamblea Universitaria, Consejo Universitario, Consejo de Facultad y Escuela de Posgrado.

## CAPÍTULO VIII

### DE LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES O DENUNCIAS

#### Artículo 23°. Presentación de la queja

Las quejas, reclamaciones o denuncias serán presentadas sin costo alguno, por escrito o de manera verbal por cualquier miembro de la Comunidad Universitaria ante la Defensoría Universitaria.

En caso de presentarse la queja en forma verbal, se levantará un Acta en el mismo momento y será firmado por el quejoso.

Su presentación puede ser contra la autoridad, funcionarios, docentes, estudiantes y/o personal no docente; acompañará de cuantos documentos puedan servir para sustentar la queja.

De manera excepcional y según la gravedad del caso, se recibirán los formatos de atención en la Defensoría Universitaria. Para ello se deberá enviar al correo [defensoriauniversitaria@une.edu.pe](mailto:defensoriauniversitaria@une.edu.pe) solicitando la cita y justificando el carácter excepcional. Para tal efecto y de corresponder, el Defensor Universitario concederá la cita en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles.

El horario de atención de citas será de las 08:00 hasta las 12:30 horas y de las 13:15 hasta las 16:00 horas de lunes a viernes.

#### Artículo 24°. Información que contiene la queja

Son las siguientes:

- Identificación completa del denunciante.
- Número del código de matrícula.
- Facultad o Escuela de Posgrado donde estudia.
- Domicilio fiscal para recibir notificaciones.
- Número telefónico.
- Identificación completa del denunciado.
- Descripción de los actos que considere que violan sus derechos.
- Derechos que estime afectados y petición concreta al Defensor.
- Copias de los documentos que se relacionen con o que prueben los actos violatorios.
- Grabaciones, mensajes de texto (de celular o de correos electrónicos), fotografías, entre otros.
- Otros que considere importante al aporte de la Defensoría.
- Firma.



## CAPÍTULO IX

### DEL REGISTRO DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES O DENUNCIAS

#### Artículo 25°. Registro de las quejas, reclamos o denuncias

La Defensoría Universitaria registra en orden cronológico en un libro debidamente foliado las quejas, reclamaciones o denuncias admitidas, asimismo asigna un número correlativo.

Con el escrito de queja la Defensoría Universitaria arma un expediente con el mismo número de registro y, en su caso, procederá a su admisión, desestimación o rechazo.

#### Artículo 26°. Admisibilidad de las quejas, reclamos o denuncias

La Defensoría Universitaria estudia la admisibilidad de la queja; en caso de no corresponderle resolver, orienta al quejoso hacia las vías para reclamar sus derechos.

La Defensoría Universitaria revisa la información de la queja; de estar conforme con la información que deba contener, procede a dar la admisibilidad de la queja, reclamo o denuncia que le sean presentadas.

Con el mismo número de registro; la Defensoría Universitaria arma un expediente y procederá a su admisibilidad, desestimación o rechazo.

#### Artículo 27°. Presentación de pruebas

La Defensoría Universitaria, para determinar su competencia, o dictar sus recomendaciones, tendrá la mayor libertad para solicitar los elementos de prueba que considere necesariamente relacionados con el caso concreto del quejoso y del funcionario supuestamente responsable; también de otras dependencias o funcionarios que de alguna manera resulten relacionados al caso, pudiendo establecer los términos y plazos para que se aporten los citados elementos.

#### Artículo 28°. Rechazo de las quejas, los reclamos o las denuncias

Se informará al quejoso por escrito sobre las razones para desestimar o rechazar su queja, asentando así en el libro de registro y archivando definitivamente el expediente.

Cuando no proceda la queja, reclamación o denuncia ante la Defensoría Universitaria, esta orientará al interesado acuda a la vía procedente.



## CAPÍTULO X

### DE LA INVESTIGACIÓN Y SU TRAMITACIÓN

#### Artículo 29°. Investigación

Admitida la queja, el Defensor Universitario iniciará la investigación. Solicitando la información necesaria a los órganos, unidades orgánicas o unidades operativas pertinentes, con el propósito de acumular la información y/o los documentos necesarios para la investigación, salvo que la misma se considere confidencial o reservada; para ello, se justificará ante la Defensoría Universitaria.

Asimismo, los funcionarios o las dependencias relacionados con las quejas, reclamaciones o denuncias están obligados a permitir el libre acceso a los ambientes al personal de la Defensoría Universitaria.

#### Artículo 30°. Solicitud de la Defensoría Universitaria

Toda solicitud de la Defensoría Universitaria, deberá ser contestada en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles. Toda aclaración o adición solicitada por la Defensoría en relación con la respuesta recibida deberá igualmente hacerse dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles. En ambos casos la contestación se hará por los medios de comunicación como la carta, el facsímil o cualquier otro medio escrito que permita su fehaciente corroboración.

#### Artículo 31°. Ampliación de plazos

La Defensoría Universitaria podrá justificar y ampliar equitativamente, cualquier plazo establecido en este Reglamento, y como los que no estén previstos.

#### Artículo 32°. Procedimiento

Admitida la queja, reclamación o denuncia, el Defensor Universitario promoverá, si lo considera necesario para el esclarecimiento de los hechos, la oportuna investigación sumaria e informativa que tendrá carácter reservado; el procedimiento es como sigue:

- a. Notificar por escrito al funcionario o dependencia considerado responsable de alguna violación de la interposición del recurso; acompañará los documentos respectivos con la finalidad de que el quejado haga su descargo correspondiente.
- b. A fin de llegar a una solución inmediata, la Defensoría Universitaria podrá promover el contacto personal entre el funcionario supuestamente considerado responsable, el quejoso y la Defensoría Universitaria, proponiendo alternativas que permitan reparar la violación planteada.





- c. De llegar a una solución inmediata, la Defensoría Universitaria procederá a levantar un Acta con los acuerdos a los que han llegado el quejoso y el responsable que originó la queja; el documento será firmado por ambas partes; también por el Defensor Universitario.
- d. De no llegar a una solución inmediata se concederá un plazo razonable, no menor de cinco (5) ni mayor de quince (15) días naturales al funcionario, docente o dependencia considerada responsable, a fin de que exprese por escrito su descargo anexando los elementos de prueba que considere conveniente.

## CAPÍTULO XI DEL RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

### Artículo 33°. Resultado

El resultado de la investigación no es considerado como resolución administrativa; en ningún caso, podrán modificar o anular acuerdos o resoluciones emanadas por órganos de la Universidad; por ende, no cabe recurso alguno.

### Artículo 34°. Descargos

Recibida la información a que hace mención el artículo 35°, la Defensoría Universitaria la integrará al expediente respectivo y procederá al estudio de los documentos y del derecho supuestamente violado, valorando libremente las nuevas pruebas.

### Artículo 35°. Prueba desestimada

De no ser posible una solución inmediata o en caso de no ser suficiente los elementos de prueba, la Defensoría Universitaria solicitará del quejoso y del funcionario o dependencia considerados responsables, nuevos datos e informes para poder agregar al expediente otra nueva prueba que estime conveniente.

## CAPÍTULO XII DE LAS RECOMENDACIONES

### Artículo 36°. Notificación de las recomendación

Una vez que la Defensoría Universitaria considere contar con los elementos suficientes, y analizando la normatividad aplicable, formulará por escrito la recomendación motivada y fundada y la notificará al funcionario o dependencia, al quejoso y al Despacho Rectoral.



**Artículo 37°. Recomendaciones**

La Defensoría Universitaria podrá formular recomendaciones que considere conveniente para perfeccionar aspectos de la Legislación Universitaria, y de los procedimientos establecidos que permitan, de acuerdo a su experiencia, disminuir o evitar conflictos individuales de los estudiantes y miembros del personal en la universidad.

Las recomendaciones de la Defensoría Universitaria podrán incluir sugerencias sobre los siguientes aspectos:

- a. La incoación de expedientes disciplinarios si se derivan responsabilidades del personal.
- b. La modificación de los criterios utilizados en la producción de los actos que motivan las quejas.
- c. La propuesta de cambios de las normas legales que fundamentan las actuaciones administrativas denunciadas, sugiriendo medidas correctoras.

**Artículo 38°. Inconformidad de la recomendación**

Si la dependencia o funcionario responsable o el quejoso no estuvieren conformes con la recomendación formulada por la Defensoría Universitaria, deberán poner en conocimiento a este órgano dentro del plazo de diez (10) días naturales, siguientes a la fecha de notificación de aquella: el documento será remitido a la Oficina de Asesoría Legal para que tenga un elemento más de juicio, con la finalidad de ver si es de aplicación o no las recomendaciones formuladas por la Defensoría Universitaria.

**Artículo 39°. Discreción y prudencia**

En toda actuación, la Defensoría Universitaria procederá con absoluta discreción y prudencia a fin de salvaguardar la integridad moral del quejoso de la universidad y de sus funcionarios.

**CAPÍTULO XIII****DE LAS QUEJAS CONTRA LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA Y AUTORIDADES****Artículo 40°. Contra el personal de la Defensoría**

Las quejas o reclamaciones presentadas contra el personal que labora en la Defensoría Universitaria, que no sea el titular, serán resueltas conforme a derecho por el titular de la misma.



**Artículo 41°. Contra el Titular de la Defensoría o autorizadas de la Alta Dirección**

Las quejas o reclamaciones presentadas contra el titular de la Defensoría Universitaria o autoridades de la Alta Dirección de la Universidad, serán puesta en conocimiento del Consejo Universitario para que asuman la competencia sobre dicha queja.

**CAPÍTULO XIV****DE LAS DENUNCIAS DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA****Artículo 42°. Denuncia del Defensor Universitario ante incumplimientos**

Para salvaguardar su responsabilidad, el Defensor Universitario denuncia ante el Rectorado la falta de atención oportuna a las recomendaciones o peticiones, fundadas en derecho, por incumplimiento del funcionario universitario a efectos del establecimiento de la responsabilidad y sanción a que hubiere lugar contra el infractor.

**CAPÍTULO XV****DE LA PRESENTACIÓN DE INFORMES E INICATIVAS****Artículo 43°. Presentación de documentos**

La Defensoría Universitaria presenta su informe de gestión de actividades, proyectos o propuestas al Consejo Universitario y sus acciones las coordina con el Rector.

**Artículo 44°. Informe Anual**

En los tres (3) primeros meses del siguiente año calendario la Defensoría Universitaria presenta al Consejo Universitario y al Rector el informe de las labores realizadas el año anterior, el mismo que será de carácter general, impersonal y público.

El Informe Anual indica las quejas, reclamaciones, denuncias o inconformidades que haya recibido; también como los datos estadísticos que fueron rechazados, desestimados y admitidos y los resultados obtenidos de estas últimas.





**Artículo 45°. Iniciativas**

La Defensoría Universitaria podrá presentar al Rectorado iniciativas para el mejor funcionamiento de la administración y servicios universitarios, expresando la idea o sugerencia, sus beneficios o ventajas; y potestativamente, la propuesta de implementación. Para el planteamiento de su iniciativa, podrá recabar informe de los órganos y servicios a los que pueda afectar, quienes deberán evacuarlo en plazo no superior a quince (15) días hábiles.

**Artículo 46°. Informes Especiales**

La Defensoría Universitaria podrá presentar informes especiales cuando el Rector o el Consejo Universitario lo requiera, o por la importancia de los asuntos, estos lo soliciten.

Cuando la Defensoría Universitaria rinda informes sobre sus actividades realizadas al Rectorado y Vicerrector Académico, según la periodicidad que este señale, serán de carácter privado salvo que el Rector determine hacerlos público.

**Artículo 47°. Medios de comunicación**

La Defensoría Universitaria podrá utilizar de la manera más rápida los medios de comunicación de la Universidad a fin de informar a la comunidad universitaria sobre sus funciones de vigilancia y protección de los derechos de los estudiantes, sus quejas, reclamos, denuncias y sugerencias para el tramite respectivo.

**Artículo 48°. Presentación de reglamentos o modificación**

Cuando la queja o reclamo se sustenta en la insuficiencia de la normativa institucional o así se deduzca de la investigación previa consulta con la unidad correspondiente, la Defensoría Universitaria, podrá presentar proyectos de reglamentos, modificaciones o adiciones a reglamentos vigentes para que el Consejo Universitario los conozca en un plazo máximo de dos (2) meses.



## CAPÍTULO XVI DE LA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

**Artículo 49°.** En caso de no atención al requerimiento de información por parte de las áreas administrativas, la Defensoría Universitaria elevará un informe a la Dirección General de Administración (DIGA), quien, luego del análisis de los hechos, y, de corresponder, emitirá llamadas de atención. La oficina, área, personal no docente, no podrá tener más de tres (3) llamadas de atención: La Defensoría Universitaria comunicará a la Oficina de Recursos Humanos para la sanción que corresponda previa denuncia ante el Rectorado la falta de atención oportuna a las recomendaciones o peticiones bajo responsabilidad y sanción a que hubiere lugar contra el infractor.

## CAPÍTULO XVII DE LA DISPOSICIÓN TRANSITORIA Y FINAL

**Artículo 50°.** El presente Reglamento podrá ser modificado por la Defensoría Universitaria y aprobado por el Consejo Universitario.

**Artículo 51°.** La Defensoría Universitaria de la UNE EGYV podrá coordinar con los Defensores Universitarios de otras universidades nacionales y extranjeras a fin de construir lazos de cooperación para el mejor desempeño de sus funciones, con la finalidad de ofrecer las facilidades necesarias para la asistencia a los eventos respectivos, siempre que sus recursos presupuestales lo permitan.

**Artículo 52°.** En todo lo previsto en el presente Reglamento, se aplicará supletoriamente la Ley del Procedimiento Administrativo General: Ley N° 27444.

**Artículo 53°.** El presente Reglamento entrará en vigencia al día siguiente de su aprobación por parte del Consejo Universitario de la UNE EGYV.





ANEXO N° 01

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN  
ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE  
Alma Máter del Magisterio Nacional

DEFENSORIA UNIVERSITARIA

FORMULARIO DE QUEJAS PARA ESTUDIANTES DE PREGRADO

I. MOTIVO DE LA SOLICITUD: Desea formular:

Queja :  Reclamo :  Denuncia :   
Consulta :  Sugerencia :

II. INFORMACION DEL USUARIO: Información obligatoria.

Estudiante de pregrado :  Egresado de pregrado :   
Nombre: \_\_\_\_\_; DNI N°: \_\_\_\_\_;  
Facultad: \_\_\_\_\_; Código: \_\_\_\_\_;  
Escuela Profesional: \_\_\_\_\_; Carrera: \_\_\_\_\_;  
Domicilio: \_\_\_\_\_;  
Correo Electrónico: \_\_\_\_\_; Celular: \_\_\_\_\_;

III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS: Describir con claridad el (los) hecho (s) que origina (n) la queja, reclamación o denuncia, así como el motivo y alcance de la pretensión que se plantea.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

IV. PRETENSIÓN CONCRETA: Aclarar si persigue modificar decisiones ya adoptadas o bien alertar de un supuesto mal funcionamiento.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Aclare si ha buscado orientación/soluciones en otras áreas o autoridades de la universidad \_\_\_\_\_

La Cantutal, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_



APellidos y Nombres: \_\_\_\_\_  
DNI N° : \_\_\_\_\_  
Código : \_\_\_\_\_







UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN  
ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE  
Alma Máter del Magisterio Nacional

DEFENSORIA UNIVERSITARIA

FORMULARIO DE QUEJAS PARA ESTUDIANTES DE POSGRADO

I. MOTIVO DE LA SOLICITUD: Desea formular:

Queja :  Reclamo :  Denuncia :   
Consulta :  Sugerencia :

II. INFORMACION DEL USUARIO: Información obligatoria.

Estudiante de posgrado :  Egresado de posgrado :   
Nombre: \_\_\_\_\_; DNI N°: \_\_\_\_\_;  
Código: \_\_\_\_\_; Mención: \_\_\_\_\_;  
Domicilio: \_\_\_\_\_;  
Correo Electrónico: \_\_\_\_\_; Celular: \_\_\_\_\_;

III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS: Describir con claridad el (los) hecho (s) que origina (n) la queja, reclamación o denuncia, así como el motivo y alcance de la pretensión que se plantea.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

IV. PRETENSIÓN CONCRETA: Aclarar si persigue modificar decisiones ya adoptadas o bien alertar de un supuesto mal funcionamiento.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Aclarar si ha buscado orientación/soluciones en otras áreas o autoridades de la UNE \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

La Cantutal, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_



APELLIDOS Y NOMBRES: \_\_\_\_\_

DNI N° : \_\_\_\_\_

CÓDIGO : \_\_\_\_\_





ANEXO N° 03

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN  
ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE  
Alma Máter del Magisterio Nacional

DEFENSORIA UNIVERSITARIA

FORMULARIO DE QUEJAS PARA PERSONAL DOCENTE

I. MOTIVO DE LA SOLICITUD: Desea formular:

Queja :  Reclamo :  Denuncia :   
Consulta :  Sugerencia :

II. INFORMACION DEL USUARIO: Información obligatoria.

Docente nombrado :  Docente Contratado :   
Nombre: \_\_\_\_\_; DNI N°: \_\_\_\_\_;  
Facultad: \_\_\_\_\_; Código: \_\_\_\_\_;  
Escuela Profesional: \_\_\_\_\_; Categoría: \_\_\_\_\_;  
Domicilio: \_\_\_\_\_;  
Correo Electrónico: \_\_\_\_\_; Celular: \_\_\_\_\_;

III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS: Describir con claridad el (los) hecho (s) que origina (n) la queja, reclamación o denuncia, así como el motivo y alcance de la pretensión que se plantea.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

IV. PRETENSIÓN CONCRETA: Aclarar si persigue modificar decisiones ya adoptadas o bien alertar de un supuesto mal funcionamiento.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Aclarar si ha buscado orientación/soluciones en otras áreas o autoridades de la UNE \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

La Cantutal, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_



APELLIDOS Y NOMBRES: \_\_\_\_\_

DNI N° : \_\_\_\_\_

CÓDIGO : \_\_\_\_\_





ANEXO N° 04

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN  
ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE  
Alma Máter del Magisterio Nacional

DEFENSORIA UNIVERSITARIA

FORMULARIO DE QUEJAS PARA PERSONAL NO DOCENTE

I. MOTIVO DE LA SOLICITUD: Desea formular:

Queja :  Reclamo :  Denuncia :   
Consulta :  Sugerencia :

II. INFORMACION DEL USUARIO: Información obligatoria.

Nombrado :  Contratado a plazo fijo :  CAS :  Otros :   
Nombre: \_\_\_\_\_; DNI N°: \_\_\_\_\_;  
Oficina: \_\_\_\_\_; Código: \_\_\_\_\_;  
Cargo: \_\_\_\_\_; Nivel: \_\_\_\_\_;  
Domicilio: \_\_\_\_\_;  
Correo Electrónico: \_\_\_\_\_; Celular: \_\_\_\_\_;

III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS: Describir con claridad el (los) hecho (s) que origina (n) la queja, reclamación o denuncia, así como el motivo y alcance de la pretensión que se plantea.

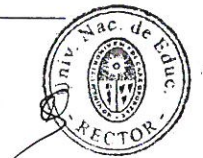
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

IV. PRETENSIÓN CONCRETA: Aclarar si persigue modificar decisiones ya adoptadas o bien alertar de un supuesto mal funcionamiento.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Aclarar si ha buscado orientación/soluciones en otras áreas o autoridades de la UNE \_\_\_\_\_

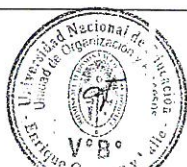
La Cantutal, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_



APELLIDOS Y NOMBRES: \_\_\_\_\_

DNI N° : \_\_\_\_\_

CÓDIGO : \_\_\_\_\_







UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN  
ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE  
Alma Máter del Magisterio Nacional

DEFENSORIA UNIVERSITARIA

FORMULARIO DE QUEJAS PARA GRUPOS DE INTERÉS

I. MOTIVO DE LA SOLICITUD: Desea formular:

Queja :  Reclamo :  Denuncia :   
Consulta :  Sugerencia :

II. INFORMACION DEL USUARIO: Información obligatoria.

Grupo de interés: \_\_\_\_\_;  
Nombre: \_\_\_\_\_; DNI N°: \_\_\_\_\_;  
Domicilio: \_\_\_\_\_;  
Correo Electrónico: \_\_\_\_\_; Celular: \_\_\_\_\_;

III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS: Describir con claridad el (los) hecho (s) que origina (n) la queja, reclamación o denuncia, así como el motivo y alcance de la pretensión que se plantea.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

IV. PRETENSIÓN CONCRETA: Aclarar si persigue modificar decisiones ya adoptadas o bien alertar de un supuesto mal funcionamiento.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Aclarar si ha buscado orientación/soluciones en otras áreas o autoridades de la UNE \_\_\_\_\_

La Cantutal, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_



APELLIDOS Y NOMBRES: \_\_\_\_\_

DNI N° : \_\_\_\_\_

CODIGO : \_\_\_\_\_



