



UDH

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

<http://www.udh.edu.pe>

REGLAMENTO DE LA OFICINA DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

**HUÁNUCO - PERÚ
2018**



RESOLUCIÓN N° 585-2018-R-CU-UDH.

Huánuco, 11 de mayo de 2018

Visto, el Oficio N° 002-2018-ODE-UDH, de fecha 27 de abril de 2018, de la Abg. Raquel Arzapalo Rosales, Jefa de la Oficina de Defensoría Universitaria de la Universidad de Huánuco, solicitando se incluya una disposición complementaria dentro de los alcances del Reglamento de la Oficina de Defensoría Universitaria de la Universidad de Huánuco;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución N° 1412-2016-R-CU-UDH, de fecha 28 de noviembre de 2016, se aprueba el Reglamento de la Oficina de DEFENSORÍA UNIVERSITARIA de la Universidad de Huánuco, que consta de veintinueve (29) artículos, hoja de Calificación de Casos y Procedimiento de Tramitación, hoja de Registro de Consulta y hoja de Formato de Queja;

Que, con Oficio N° 002-2018-ODE-UDH, de fecha 08 de mayo de 2018, la Abg. Raquel Arzapalo Rosales, Defensora Universitaria, Jefa de la Oficina de Defensoría Universitaria de la Universidad de Huánuco, ubicado en el Jr. Hermilio Valdizán N° 871-Huánuco, manifiesta que es necesario que la mencionada oficina cuente con el apoyo de la Oficina de Bienestar Universitario ubicados en los demás locales de la Sede Huánuco y Filial Leoncio Prado, por lo que solicita incluir una disposición complementaria dentro de los alcances del Reglamento de la Oficina de Defensoría Universitaria, aprobado mediante Resolución N° 1412-2016-R-CU-UDH, de fecha 28/11/2016;

Que, con fecha 09 de julio de 2014, se promulga la Ley N° 30220, Ley Universitaria, el mismo que establece en su artículo 133 la existencia de la Defensoría Universitaria, definiéndose como 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 Ley, así como en el Estatuto y los reglamentos de cada universidad;

Que, de conformidad con el artículo 33, inciso b, del Estatuto de la Universidad de Huánuco, es atribución del Consejo Universitario, aprobar los reglamentos internos y los manuales académicos de la Universidad de Huánuco, concordante con el artículo 59 de la Ley N 30220, Ley Universitaria; y

Estando a lo acordado por el Consejo Universitario en su sesión de fecha 27 de abril de 2018, y a lo normado en el Estatuto de la Universidad de Huánuco,

SE RESUELVE:

Artículo primero.- ADHERIR una DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA al REGLAMENTO DE LA OFICINA DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA de la Universidad de Huánuco, aprobado con Resolución N° 1412-2016-R-CU-UDH, de fecha 28 de noviembre de 2016, según el texto siguiente:

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

Para garantizar el acceso de los estudiantes, docentes y administrativos a la Defensoría Universitaria en todos sus locales donde no se encuentra físicamente el Defensor Universitario, servirá como enlace el encargado de la Oficina de Bienestar Universitario, quien pondrá de conocimiento al Defensor Universitario a la brevedad. La Oficina de Bienestar Universitario no sólo recibirá las quejas y denuncias también brindará información de los servicios de la Defensoría Universitaria.


Artículo segundo.- ENCARGAR a la Oficina de Defensoría Universitaria de la Universidad de Huánuco, la elaboración de un texto único del Reglamento de la Oficina de Defensoría Universitaria de la Universidad de Huánuco, incluyendo lo dispuesto en el artículo precedente.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Abg. Carlos O. Meléndez Martínez
SECRETARIO GENERAL (E)


RECTOR


Dr. José A. Beraún Barrantes
RECTOR

Distribución: Rectorado/Vicerrectorado/DGAdm./Facultades/Of. Personal/Defensorial/Archivo.



UDH
http://www.udh.edu.pe

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

LEYES N° 25049 - 26886

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE
RECIBI
07 FEB. 2016

RESOLUCIÓN N° 1412-2016-R-CU-UDH.

Huánuco, 28 de noviembre de 2016.

Hora: 09:40 Firma:

Visto, el Oficio N° 008-2016-ODE-UDH, de fecha 24 de noviembre de 2016, de la Abog. Raquel Arzapalo Rosales, encargada de la Oficina de Defensoría Universitaria, elevando el reglamento de la Oficina de Defensoría Universitaria de la Universidad de Huánuco; y

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución N° 486-2002-R-CU-UDH, de fecha 14 de noviembre del 2002, se crea la Defensoría del Estudiante de la Universidad de Huánuco, a partir del mes de noviembre de 2002;

Que, con fecha 09 de julio de 2014, se promulga la Ley N° 30220, Ley Universitaria, el mismo que establece en su artículo 133 la existencia de la Defensoría Universitaria, definiéndose como 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 Ley, así como en el Estatuto y los reglamentos de cada universidad;

Que, mediante Resolución N° 013-2016-R-UDH, de fecha 19 de enero de 2016, se designa a la Abog. Raquel Violeta Arzapalo Rosales, como encargada de la Oficina de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Huánuco, del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016, encargándosele la elaboración de un nuevo reglamento adecuado de conformidad con el artículo 133 de la Ley N° 30220;

Que, de conformidad con el artículo 33, inciso b, del Estatuto de la Universidad de Huánuco, es atribución del Consejo Universitario, aprobar los reglamentos internos y los manuales académicos de la Universidad de Huánuco, concordante con el artículo 59 de la Ley N° 30220, Ley Universitaria; y

Estando a lo acordado por el Consejo Universitario en sesión de fecha 25 de noviembre de 2016, y a lo normado en el Estatuto de la Universidad de Huánuco,

SE RESUELVE:

Artículo primero.- APROBAR, a partir de la fecha, el **REGLAMENTO** de la Oficina de **DEFENSORÍA UNIVERSITARIA** de la Universidad de Huánuco, que consta de veintinueve (29) artículos, hoja de Calificación de Casos y Procedimiento de Tramitación, hoja de Registro de Consulta y hoja de Formato de Queja, el mismo que forma parte de la presente resolución.

Artículo segundo.- MODIFICAR, a partir de la fecha, la denominación de la Oficina de Defensoría del Estudiante por Oficina de **DEFENSORÍA UNIVERSITARIA** de la Universidad de Huánuco, de conformidad con el artículo 133 de la Ley N° 30220.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dr. P. Bernabé Mato Cori
SECRETARIO GENERAL

Dr. José A. Beraún Barrantes
RECTOR

Distribución: Rectorado/Vicerrectorado/DGAadm./Facultades/Of. Personal/Defensoría/Archivo.

CMM

REGLAMENTO DE LA OFICINA DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA



**Huánuco – Perú
2018**

REGLAMENTO DE LA OFICINA DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Visión de la Oficina de Defensoría Universitaria

La Oficina de Defensoría Universitaria de la Universidad de Huánuco tiene como propósito fundamental, asistir, canalizar y contribuir a solucionar los reclamos académico-administrativos, debidamente fundamentados por los estudiantes en concordancia con el Estatuto de la Universidad de Huánuco y de conformidad con el Reglamento General de Estudios.

Misión de la Oficina de Defensoría Universitaria

- ✓ Promover una mayor comunicación interna.
- ✓ Propiciar el bienestar de los miembros de la comunidad universitaria, estudiantes, docentes y administrativos.
- ✓ Velar por los derechos de la comunidad universitaria, estudiantes, docentes y administrativos.
- ✓ Procurar una mejora en la calidad del servicio que brinda la Universidad.

Artículo 1º.- El presente Reglamento establece los mecanismos de regulación y funcionamiento de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Huánuco, en concordancia con los alcances de la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto.

Artículo 2º.- La Oficina de Defensoría Universitaria es la instancia encargada de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes y administrativos) y vela por el mantenimiento del principio de autoridad responsable.

Artículo 3º.- La Oficina de Defensoría Universitaria es una instancia autónoma con independencia funcional.

Para efectos administrativos la Oficina de Defensoría Universitaria depende directamente del Rector.

Artículo 4º.- El Defensor Universitario, es un profesional, con alto sentido de honestidad, sensibilidad, solidaridad, con carácter de imparcialidad y conciliadora que coadyuve a la búsqueda de la verdad, en la solución de conflictos.

Artículo 5º.- Cualquier miembro de la Comunidad Universitaria, a título individual o en representación de un aula académica, puede dirigirse al Defensor Universitario en defensa de sus derechos o intereses legítimos. Es imprescindible que se efectúe por escrito.

Artículo 6º.- Su dedicación y remuneración se ajustará a las condiciones que requiera el ejercicio adecuado y efectivo de su cargo, el mismo que será establecido por el Rector de la Universidad.

Artículo 7°.- Funciones del Defensor Universitario:

- a) Defender los derechos de los miembros de la Comunidad Universitaria estudiantes, docentes y personal administrativo.
- b) Velar por el mantenimiento del principio de autoridad responsable, por la justicia e igualdad para todos, por la transparencia y confiabilidad en su actuación respetando la Constitución Política del Perú, Estatuto, reglamentos y normas supletorios aplicables.
- c) Promover una cultura institucional de respeto entre todos los miembros de la Comunidad Universitaria.
- d) Recibir y atender las denuncias y reclamos que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos individuales en las instancias administrativas y académicas.
- e) Asistir a los alumnos para reclamar sobre trámites que se presentan en forma regular y que no hayan sido resueltos dentro de los plazos establecidos en la Ley de Procedimientos Administrativos.
- f) Propicia formas de conciliación y mediación en los conflictos que surjan de la relación entre estudiantes, docentes y trabajadores.
- g) Formular sugerencias y recomendaciones a los responsables de los órganos de gobierno y demás instancias administrativas de la universidad con el fin de asegurar el respeto de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria
- h) Las demás que sean indispensables o complementarias para realizar eficientemente los fines de la defensoría.

Artículo 8°.- Todos los órganos, autoridades y personal de la Universidad prestarán la colaboración debida al Defensor Universitario, poniendo a disposición la información solicitada, caso contrario la Defensoría Universitaria denunciará ante el Rectorado.

Artículo 9°.- Cuando el Defensor requiera audiencia de las autoridades universitarias o de cualquier funcionario, para tratar asuntos de la Defensoría cuyo carácter sea urgente, se le atenderá en el acto o a más tardar al día siguiente hábil posterior a la solicitud.

Artículo 10°.- Toda solicitud de la Defensoría Universitaria deberá ser contestada en un plazo máximo de tres días hábiles.

Artículo 11°.- El Defensor Universitario cuenta con acceso directo al Asesor Legal de la universidad para realizar las consultas pertinentes.

Artículo 12°.- La Defensoría Universitaria está obligado a guardar reserva respecto de los asuntos que se ventilen en la mencionada Oficina.

Artículo 13°.- Competencias de la Oficina de Defensoría Universitaria.

1. Es competente para conocer las denuncias y reclamos que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos individuales.
2. El Defensor Universitario podrá iniciar y proseguir de oficio o a instancia de interesado, la investigación conducente al esclarecimiento de quejas referidas a servicios y prestaciones universitarias, actuaciones administrativas y del ejercicio de las funciones docentes.
3. Admitir o rechazar los reclamos, quejas, inconformidades o denuncias, de acuerdo a su competencia y, en su caso, orientar al reclamante sobre la vía procedente.
4. Tendrá competencias en materia de conciliación y mediación para la solución de aquellos conflictos que afecten a la comunidad universitaria, apersonándose cuando sea requerido para ello.
5. Tendrá competencias en materia de quejas y reclamos de los miembros de la comunidad universitaria, para promover la investigación y el esclarecimiento de las actuaciones administrativas relacionadas con anomalías en el funcionamiento de los servicios, omisiones, molestias innecesarias o tratos inadecuados por parte de las autoridades académicas o del personal; trato discriminatorio desde los servicios docentes o administrativos; retrasos injustificados, negligencias o actuaciones que por vía de hecho se produzcan por parte de las autoridades académicas o del personal.
6. Tramitar de las quejas presentadas por los estudiantes de la Universidad en general.

Artículo 14°.- 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 Ley 30220, así como en el Estatuto y los reglamentos de la universidad.

Artículo 15°.- La intervención de la Defensoría Universitaria se solicitará sin costo alguno.

Artículo 16°.- Los reclamos, quejas o denuncias, deberán presentarse por escrito, bien sea en las formas que para el efecto proporcione la Oficina de la Defensoría Universitaria o mediante escrito que presente el interesado, que deberán contener los siguientes datos:

- Nombre completo.
- Código del alumno.
- Facultad (Pregrado) o Escuela (Posgrado) donde estudia
- Área académica o administrativa.
- Domicilio para recibir notificaciones, correo electrónico y número telefónico y/o celular.
- Descripción sucinta de los actos que considera que afectan sus derechos.
- Derechos que estime afectados y petición concreta al defensor.

- Copias de los documentos que se relacionen o que prueben los actos denunciados.
- Firma del interesado.

Artículo 17°.- La Oficina de Defensoría Universitaria registrará las quejas que se le formulen y acusará recibo de ellas.

Estudiará la admisibilidad de éstas y, en caso de que no corresponda al quehacer de la Defensoría le informará al estudiante, docente o personal administrativo denunciante y orientará o asesorará sobre las vías para reclamar sus derechos, cuando ello sea procedente.

La Oficina de Defensoría Universitaria elaborará el procedimiento de admisibilidad de las quejas, reclamos o denuncias que le sean presentadas.

Artículo 18°.- La Defensoría podrá registrar las reclamaciones en libros especiales, por dependencia, facultad, escuela, etc., según lo considere conveniente. La solicitud también podrá registrarse con un número de expediente progresivo y en orden cronológico en un libro foliado.

Artículo 19°.- Con el escrito de queja la Oficina de Defensoría Universitaria formará un expediente.

Artículo 20°.- De ser admitida la denuncia, reclamación o queja por el Defensor Universitario se procederá como sigue:

1. Se trasladará la denuncia, reclamo o queja al funcionario responsable de la dependencia denunciada, con la finalidad que haga su descargo en un plazo de 48 horas de recibida la denuncia.
2. A fin de llegar a una solución inmediata, el Defensor Universitario podrá promover el contacto personal entre el funcionario supuestamente considerado responsable y el denunciante, en donde el Defensor Universitario, propondrá alternativas que permitan por separado solucionar o subsanar la denuncia planteada.
3. En el caso de que se llegue a una solución inmediata, el Defensor Universitario procederá a levantar un acta con los acuerdos a los que han llegado el contrariado y el responsable que originó la queja y cual será firmado por ambos y por el Defensor Universitario.
4. En caso de no llegar a la solución inmediata se concederá un plazo razonable, que no será menor de 3 días ni mayor de 5 días hábiles, al funcionario, docente o dependencia supuestamente responsable, para que exprese por escrito su descargo sobre la queja, reclamo o denuncia, anexando de ser necesario los elementos de prueba que considere conveniente.

Artículo 21°.- Recibida la información a que hace mención el artículo anterior, la Defensoría Universitaria, la integrará al expediente respectivo y procederá al estudio de los documentos y del derecho supuestamente violado, valorando libremente las pruebas.

Artículo 22°.- De no ser posible una solución inmediata o en caso de no ser suficientes los elementos de prueba, la Defensoría Universitaria podrá solicitar del contrariado y del funcionario o dependencia supuestamente responsable, nuevos datos e informes, y podrá agregarse cualquier otro elemento de prueba que estime conveniente.

Las pruebas e informes sólo podrán admitirse hasta antes de que la Defensoría Universitaria formule su conclusión y recomendación.

Artículo 23°.- Los funcionarios o dependencias relacionados con los reclamos, inconformidades, quejas o denuncias están obligados a permitir el acceso al Defensor Universitario 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 24°.- Una vez que la Oficina de Defensoría Universitaria considere contar con los elementos suficientes formulará por escrito las conclusiones y recomendación motivada y fundada y la notificará al funcionario o dependencia, al contrariado y al Despacho Rectoral.

Artículo 25°.- En toda actuación, la Oficina de Defensoría Universitaria procederá con absoluta discreción y prudencia, a fin de salvaguardar la integridad moral del contrariado, de la Universidad y de sus funcionarios.

Artículo 26°.- Salvo disposición expresa, todos los plazos a que se refiere el presente Reglamento computarán por días hábiles, contándose a partir del día siguiente a aquél en que se reciba la notificación correspondiente.

Artículo 27°.- La Oficina de Defensoría Universitaria podrá formular recomendaciones para perfeccionar procedimientos establecidos en la Universidad, y que permitan, de acuerdo a su experiencia, disminuir o evitar conflictos individuales de los estudiantes y miembros del personal académico.

Artículo 28°.- La Oficina de Defensoría Universitaria rendirá informes especiales al Rector cuando se lo pida, o por la importancia de los asuntos, estos lo requieran y serán de carácter privado.

Artículo 29°.- La Oficina de Defensoría Universitaria asiste a los alumnos de lunes a viernes en el horario de 08:00 a.m. – 01:00 p.m. y de 04:00 p.m. – 07:00 p.m.

El presente Reglamento comenzará a regir al día siguiente de su aprobación por el Consejo Universitario.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

Para garantizar el acceso de los estudiantes, docentes y administrativos a la Defensoría Universitaria en todos sus locales donde no se encuentra físicamente el Defensor Universitario, servirá como enlace el encargado de la Oficina de Bienestar Universitario, quien pondrá de conocimiento al Defensor Universitario a la brevedad. La Oficina de Bienestar Universitario no sólo recibirá las quejas y denuncias también brindará información de los servicios de la Defensoría Universitaria.

Huánuco 07 de mayo de 2018

CALIFICACIÓN DE CASOS Y PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN

Los casos que se presentan en la Oficina de la Defensoría Universitaria se ordenan y se califican conforme a los siguientes criterios:

- 1.- **Consultas:** se aplica en los casos en que el estudiante solicita información u orientación sobre un procedimiento, sin plantear queja alguna.

Las consultas se resuelven con la información u orientación solicitada.

Se procede al archivo de los documentos que se hayan generado y se recoge la información resultante a fin de conocer, en su caso, que áreas han generado más consultas y comunicarlo al Jefe inmediato para que modifique o corrija la atención personalizada a los estudiantes.

- 2.- **Quejas:** se aplica en los casos en que el estudiante considera que ha sido perjudicado o lesionado sus derechos, aunque no haya agotado las vías previas de reclamación, el asunto se califica como queja.

La primera actuación consiste en contrastar la información que facilita el estudiante con la que obre en poder del área afectado con el fin de comprobar la veracidad de los hechos denunciados y determinar si se admite a trámite o se desestima.

Si se comprueba que no se han agotado las vías reglamentarias de reclamación, la primera orientación al interesado consiste en indicarle las instancias a las que tiene que recurrir.

- 3.- **Archivo de los expedientes:** en todos los casos el expediente se cierra indicando el tipo de actuación que ha requerido la solución del caso; es decir, si ha sido necesario realizar una recomendación, si se ha atendido por el área competente en primera instancia, o si ha requerido la intervención del Defensor Universitario, etc.

*El Defensor Universitario tomará las medidas oportunas para garantizar la confidencialidad de los estudiantes que soliciten su actuación, siempre que la propia tramitación de la misma no implique necesariamente la revelación de su identidad. Toda la información recabada en el ejercicio de sus funciones tendrá carácter reservado.

Dispositivo Legal

- ✓ Ley Universitaria N° 30220.
- ✓ Estatuto de la Universidad Resolución N° 001-2016-P-AG-UDH.
- ✓ Reglamento General de Estudios Resolución N° 992-2016-R-CU-UDH.
- ✓ Creación de la Oficina de Defensoría Resolución N° 486-2002-R-CU-UDH.
- ✓ Reglamento de la Oficina de Defensoría Universitaria Resolución N° 1407-2016-R-CU-UDH.
- ✓ Designación del Defensor del Estudiante Resolución 013-2016-R-UDH.

DECISIÓN DE LA QUEJA:

ADMITE QUEJA

RECHAZA QUEJA

En caso sea admitida (se remite el expediente al área involucrada para el descargo respectivo 48 horas):

En caso sea rechazado:

RESULTADO FINAL:

Huánuco, ___ de _____ de 20__

Firma

Archivo del expediente: se cierra indicando el tipo de actuación:

- 1.- Ha sido necesario realizar una recomendación si () no ()
- 2.- Atendido por el área competente en primera instancia
- 3.- Ha requerido la intervención del Defensor del Estudiante si () no ()



OFICINA DE DEFENSORIA
UNIVERSITARIA - UDH

REGISTRO DE CONSULTA

Para poder brindarle la ayuda o comunicarme con usted, sírvase llenar el siguiente formulario.

Nombres		Apellidos	
D.N.I		Domicilio	
Código de Alumno	E.A.P. ó ÁREA		Ciclo
Teléfono o Celular		Dirección de correo electrónico	

ESTUDIANTE DOCENTE ADMINISTRATIVO
OTROS.....

MOTIVO DE CONSULTA:

(El estudiante solicita información u orientación sobre un procedimiento)

ANEXOS: si tiene que entregar documentos adjunte al presente formato.

INFORMACIÓN U ORIENTACION DEL DEFENSOR:

CONSULTA CORRESPONDIENTE AL ÁREA DE:

Huánuco, ___ de _____ de 20__

Firma

Archivo del expediente: se cierra indicando el tipo de actuación:

- 1.- Ha sido necesario realizar una recomendación si () no ()
- 2.- Atendido por el área competente en primera instancia
- 3.- Ha requerido la intervención del Defensor del Estudiante si () no ()