

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
OFICINA DE PLANIFICACIÓN
UNIDAD DE RACIONALIZACIÓN



REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA
UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
DEL CALLAO

2017

REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- El presente Reglamento norma la naturaleza, organización y funcionamiento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional del Callao; en concordancia con la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto de la Universidad Nacional del Callao, el Reglamento General y además normas complementarias.

Artículo 2°.- la Oficina de Defensoría Universitaria es la instancia encargada de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y vela por la protección de los interés de los estudiantes, docentes y administrativos de la Universidad Nacional del Callao- UNAC, con el fin de mantener el principio de autoridad responsable.

TITULO II

DE LA ORGANIZACIÓN Y DE LAS FACULTADES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

CAPITULO I

DE LA ORGANIZACION

Artículo 3°.- La Oficina de Defensoría Universitaria es un órgano autónomo con independencia funcional. Para efectos administrativos la Oficina de Defensoría Universitaria dependerá directamente del Despacho Rectoral.

Artículo 4°.- La Defensoría Universitaria está a cargo de un Defensor Universitario y dos Asistente adjuntos, uno de los cuales es estudiante. Los miembros de la Defensoría son elegidos por la Asamblea Universitaria a propuesta de sus integrantes, por mayoría simple de votos.

Artículo 5°.- Los integrantes de la Oficina de Defensoría Universitaria, están obligados a guardar reserva respecto de las quejas, reclamos y/o temas que se traten en ella.

CAPITULO II

DE LAS FACULTADES DE LA DEFENSORÍA

Artículo 6°.- son fines de la Defensoría Universitaria:

- a) Tutelar los derechos de los miembros de la Comunidad Universitaria: Estudiantes, docentes y personal administrativo.
- b) Conocer y atender las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos y libertades individuales en las instancias de prestación de servicios de la universidad.
- c) Garantizar el principio de autoridad responsable, la justicia e igualdad para todos, la transparencia y confiabilidad en su actuación, respetando la Constitución Política del Perú, Estatuto, Reglamento General y demás normas aplicables.

Artículo 7°.- Son atribuciones de la Oficina de Defensoría Universitaria:

- a) Velar por el principio de autoridad responsable y el respeto de los derechos de los miembros de la Comunidad Universitaria frente a actos u omisiones de las autoridades, funcionarios o servidores públicos de la Universidad, que los vulneren.
- b) Formular, conocer y pronunciarse sobre las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la Comunidad Universitaria referidos a la infracción de sus derechos individuales.
- c) Formular informes, documentos o resoluciones, derivándose a los órganos competentes sobre los asuntos sometidos a su conocimiento.
- d) Proponer políticas, normas y/o acciones que permitan mejorar la defensa de los derechos de los estudiantes, docentes, graduados y personal no docente, en los diferentes servicios que brinda la Universidad.

Artículo 8°.- 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 alumnos y las violaciones que puedan impugnarse por otras vías establecidas en la Ley 30220, así como en el Estatuto de la Universidad.

Artículo 9°.- La intervención de la Defensoría Universitaria se solicita sin costo alguno.

TÍTULO III

DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Artículo 10°.- El cargo de Defensor Universitario y de asistente es incompatible con cualquier otra función de gobierno o de administración de la Universidad. El Defensor Universitario no responde administrativa, civil ni penalmente por sus actos en el ejercicio de la defensa de los derechos de los miembros de la Comunidad Universitaria.

Artículo 11°.- Su régimen de dedicación y retribución se ajustará a las condiciones que permitan el ejercicio adecuado y efectivo de su cargo. Tal régimen será establecido por el Rector de la Universidad.

El Rector dispone se garantice la asignación presupuestaria, de infraestructura, asesoría legal y personal administrativo, a favor de la Defensoría Universitaria, necesarios para el adecuado desarrollo de sus funciones, bajo responsabilidad funcional.

Artículo 12°.- Son funciones del Defensor Universitario:

- a) Recibir e investigar las denuncias o reclamos que formulen los miembros de la Comunidad Universitaria.
- b) Recabar las informaciones necesarias para el cumplimiento de sus atribuciones y tener acceso al Libro de Reclamaciones.
- c) Mediar y/o conciliar en la solución de diferencias entre los miembros de la Comunidad Universitaria, a solicitud y asistencia de las partes o a petición de los órganos competentes.
- d) Emitir pronunciamientos, informes, documentos o resoluciones sobre los asuntos de su competencia.
- e) Asistir a las sesiones de los órganos colegiados de la Universidad cuando se trate materias relacionadas con sus atribuciones, con voz y sin voto.
- f) Orientar, capacitar y cautelar sobre los derechos constitucionales de los miembros de la Comunidad Universitaria.
- g) Proponer normas, políticas o acciones sobre los aspectos vinculados a sus atribuciones.
- h) Presentar a la Asamblea Universitaria una Memoria Anual de sus actividades o cuando esta lo solicite.
- i) Otras que establezcan las normas legales y reglamentarias correspondientes.

Artículo 13°.- Todos los órganos, autoridades y personal de la Universidad prestarán la colaboración debida al Defensor Universitario. La Universidad pondrá a su disposición, la información que sea solicitada. Asimismo, facilitará su acceso a las dependencias que en el ejercicio de sus funciones y dentro del marco de la legalidad vigente fuese necesario.

Artículo 14°.- Cuando el Defensor Universitario o el delegado que se designe, requieran audiencia de las autoridades universitarias o de cualquier funcionario para tratar asuntos de la Defensoría cuyo carácter sea urgente, se les atenderá considerando los plazos que la Ley establece y/o previas coordinaciones con las instancias pertinentes.

Artículo 15°.- Toda solicitud de la Defensoría Universitaria, deberá ser contestada en un plazo máximo de siete 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 días hábiles y por escrito.

Artículo 16°.- Para efectos de responsabilidad universitaria la Defensoría Universitaria denunciara ante el Rectorado la desatención a las recomendaciones o peticiones, fundadas en derecho, del funcionario universitario considerando como responsable de los derechos afectados.

TÍTULO IV

DEL PROCESO, DE LOS INFORMES

CAPÍTULO I

DEL PROCESO

Artículo 17°.- Los reclamos o quejas 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
- Numero Código de Matricula
- Facultad (Pregrado) o Escuela (Posgrado) a la que pertenece
- Domicilio para recibir notificaciones, 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 documentos que se relacionen con los actos denunciados
- Los demás datos que se consideran importantes de aportar a la Oficina de Defensoría Universitaria y Firma.

Artículo 18°.- La Oficina de Defensoría Universitaria registrará las quejas que se le formulen y acusará recibo de ellas. La solicitud se registrará con número de expediente progresivo y en orden cronológico en un libro foliado por dependencia, facultad, escuela, etc.

Artículo 19°.- Se generará un expediente con el número de registro y los datos presentados. La Oficina de Defensoría Universitaria, estudiará la admisibilidad de estas y, en caso de que no corresponda al quehacer de la Defensoría lo informará al estudiante, docente o personal administrativo denunciante, declarándolo no procedente y archivando definitivamente el expediente.

Artículo 20°.- La Oficina de Defensoría Universitaria, tanto para determinar su competencia, como para dictar sus conclusiones y recomendaciones, tendrá la mayor libertad de solicitar los elementos de prueba que considere necesarios y que resulten relacionados con el caso concreto tanto del interesado y del funcionario supuestamente responsable, 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.

Artículo 21°.- de ser admitida la denuncia, reclamación o queja por el Defensor Universitario se procederá como sigue:

- a) Se trasladara el reclamo o queja al funcionario responsable de la dependencia denunciada, con la finalidad que haga su descargo en un plazo de 48 horas de recibido el documento.
- b) 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.
- c) 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.
- d) En caso de no llegar a la solución inmediata se concederá un plazo razonable, que no será menor de 5 días ni mayor de 15 días hábiles, al funcionario, docente o dependencia supuestamente responsable, para que exprese por escrito su descargo sobre la queja o reclamo, anexando los elementos de prueba que considere conveniente.

Artículo 22°.- 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 23°.- 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 solo podrán admitirse hasta antes de que la Defensoría Universitaria formule su conclusión y recomendación.

Artículo 24°.- Los funcionarios o dependencias relacionados con las reclamaciones, inconformidades o quejas, 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 25°.- Una vez que la Oficina de Defensoría Universitaria considere que cuenta con los elementos suficientes, sobre las reclamaciones, inconformidades o quejas y habiéndolas analizado con la normatividad aplicable, formulará por escrito las conclusiones y recomendaciones, motivada y fundada y la notificará al funcionario o dependencia, al contrariado y al Despacho Rectoral.

Artículo 26°.- Si la dependencia o funcionario responsable o el contrariado no estuvieren conformes en la recomendación formulada por la Defensoría, deberán poner de conocimiento a este órgano, dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha de notificación de aquella, documento que será remitido al Despacho Rectoral, para que tenga un elemento más de juicio para ver si es de aplicación o no las recomendaciones formuladas por la Oficina de Defensoría Universitaria.

Artículo 27°.- 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 28°.- Las quejas o reclamos presentadas contra el personal que labora en la Oficina de la Defensoría Universitaria que no sea el titular serán resueltas, conforme a derecho, por el titular de la misma.

Artículo 29°.- Las quejas o reclamaciones debidamente sustentadas presentadas contra el titular de la Oficina de Defensoría Universitaria o el Rector de la Universidad, será puesta en conocimiento del Consejo Universitario para que asuman la competencia sobre dicha queja.

Artículo 30°.- La Oficina de Defensoría Universitaria podrá ampliar cualquier plazo establecido en este Reglamento, así como los que estén previstos.

CAPÍTULO II

DE LOS INFORMES DE GESTIÓN

Artículo 31°.- La Defensoría Universitaria en los tres primeros meses del siguiente año calendario, presentará al Consejo Universitario y al Rector el informe de gestión de la labor realizada del año anterior, el mismo que será de carácter general y público.

Artículo 32°.- Toda iniciativa formulada por la Oficina de Defensoría Universitaria para el mejor funcionario de la administración y servicios universitarios, deberá remitirse al Despacho Rectoral expresando la idea o sugerencia planteada, sus beneficios y/o ventajas de su implementación.

Artículo 33°.- Los informes anuales indicarán las reclamaciones, inconformidades, quejas o denuncias que hayan sido recibidas, así como los datos estadísticos sobre los que fueron rechazadas, desestimadas y admitidas y los resultados obtenidos de estas últimas.

Artículo 34°.- La Oficina de Defensoría Universitaria rendirá informes especiales al Rector o al Consejo Universitario cuando se lo pida, o por la importancia de los asuntos, estos lo requieran.

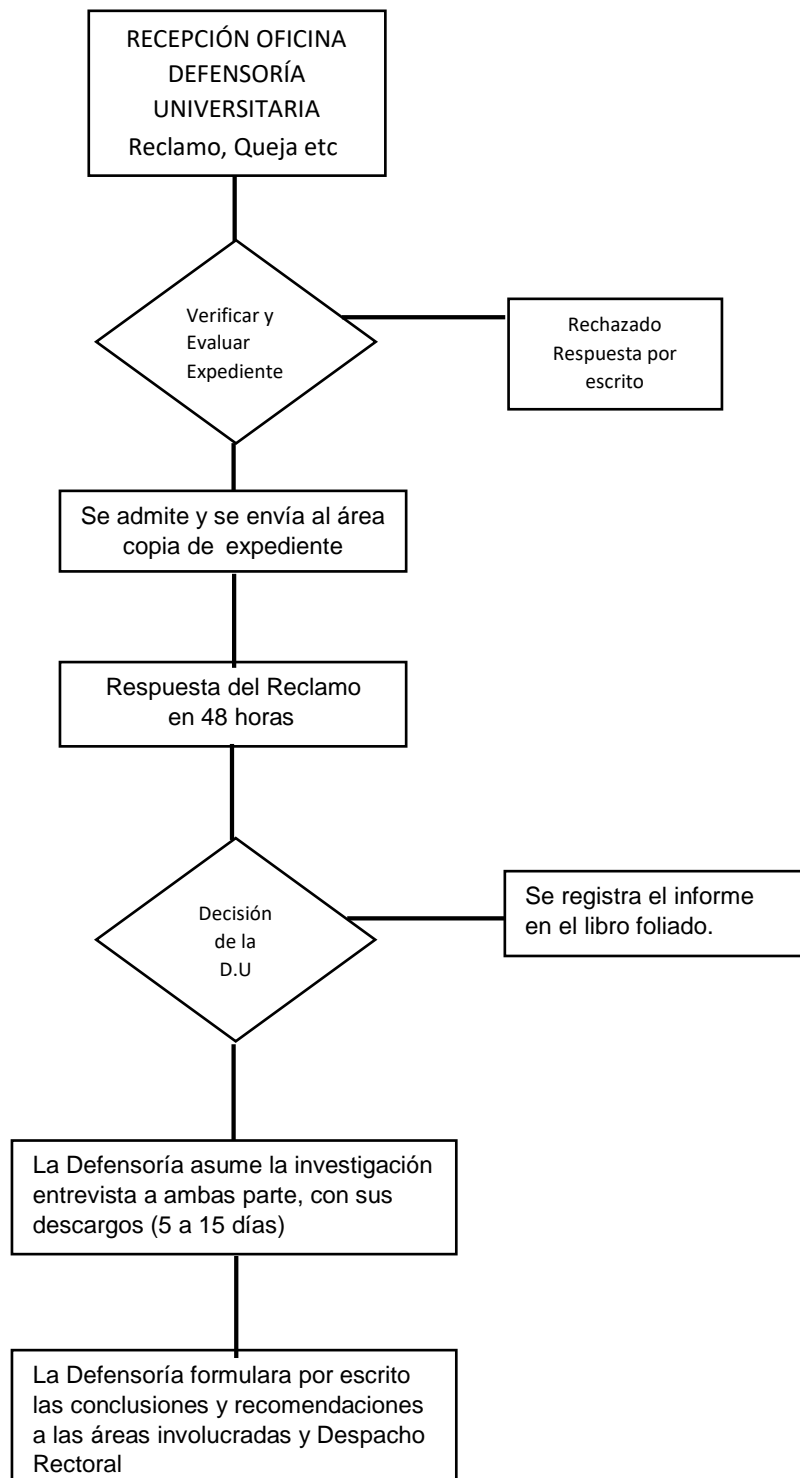
Artículo 35°.- La Oficina de Defensoría Universitaria podrá utilizar los medios de comunicación con los que cuenta la Universidad a fin de poder informar a la Comunidad Universitaria sobre sus funciones de vigilancia y protección de los derechos de los Estudiantes.

Artículo 36°.- Cuando la queja o reclamo se sustenta en la insuficiencia de la normativa institucional o así se deduzca de la investigación, la Defensoría, previa consulta con la unidad correspondiente, podrá presentar proyectos de reglamentos, modificaciones o adiciones a reglamentos vigentes para que de manera preferente el Consejo Universitario los conozca en un plazo máximo de dos meses.

DISPOSICIÓN FINAL

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

FLUJO DEL TRÁMITE DEL RECLAMO O QUEJA



FORMATO 01
DEFENSORÍA UNIVERSITARIA
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

Fecha: / /

N° EXP.

QUEJA

RECLAMACIONES

1. DATOS PERSONALES DEL MIEMBRO DEL RECLAMANTE

ALUMNO

DOCENTE

ADMINISTRATIVO

Apellidos y Nombres _____

DNI _____

Domicilio _____

Correo _____ Celular _____

Código: Alumno _____ Docente _____ No

Docente _____

Facultad: _____

EXPONE:

(Debe concretarse con suficiente claridad el hecho o hechos que originan la queja, así como el motivo y alcance de la pretensión que se plantea) Puede continuar en la página siguiente si no dispone de espacio suficiente)

SOLICITA:

(Debe aclararse si se persigue modificar decisiones ya adoptadas o bien alertar de un supuesto mal funcionamiento con objeto de solventar el problema en el futuro)

Callao, _____ de _____ del 20____

Anexos

Firma