



Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

RECTORADO Secretaría General

RESOLUCION DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 054-2018-CU-UIGV

Lince, 14 de febrero de 2018

VISTO:

En Sesión Ordinaria de la fecha, la propuesta de la **Dra. María Claudia CERVANTES GANOZA**, Jefe de la Oficina de Defensoría Universitaria, al señor Presidente del Consejo Universitario y Rector, **Dr. Luis Claudio CERVANTES LIÑAN**, sobre el Reglamento de la Oficina de Defensoría Universitaria de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Consejo Universitario N° 053-2018-CU-UIGV, de fecha 14 de febrero del 2018, se aprobó: "(...) **MODIFICAR**, los Artículos 47° y 48° del Reglamento General aprobado mediante Resolución de Consejo Universitario N° 999-2017-CU-UIGV, de fecha 25 de agosto de 2017, cuyo tenor deberá quedar como se transcribe a continuación: **ARTÍCULO 47°.- Oficina de Defensoría Universitaria.-** La Defensoría Universitaria se encarga de velar y proteger los derechos e intereses individuales de los miembros de la Comunidad Universitaria; Estudiantes, Graduados y Docentes de la Universidad. El Jefe de la Oficina de Defensoría Universitaria, es un profesional, designado por el Consejo Universitario a propuesta del Rector. Es cargo de confianza. **ARTÍCULO 48°.- Funciones de la Oficina de Defensoría Universitaria.-** a) Promover y velar por los derechos individuales de los miembros de la Comunidad Universitaria. b) Es competente para ver las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la posible infracción de sus derechos individuales, remitiendo lo actuado a la instancia correspondiente de la Universidad. c) Se encarga de sugerir al rector la adopción de políticas y procedimientos que estimulen a los miembros de la Comunidad a practicar un mejor uso de los servicios académicos y extracurriculares. d) Promover una mayor comunicación interna, velando por el principio de autoridad responsable. e) Otras que le asignen los Órganos de Gobierno (...)"

Que, la Dra. María Claudia CERVANTES GANOZA, Jefa de la Oficina de Defensoría Universitaria, propone al honorable Consejo Universitario el Reglamento de la Oficina de Defensoría Universitaria de conformidad con los Artículos 47° y 48° del Reglamento General y el Artículo 133°, el cual regula la naturaleza, organización y funcionamiento de la Defensoría Universitaria.

Que, sometido a consideración de los señores miembros del honorable Consejo Universitario, luego del debate correspondiente, acordaron por **UNANIMIDAD**, **APROBAR**, el Reglamento de la Oficina de Defensoría Universitaria de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, que consta de treinta y nueve (39) artículos y una (01) disposición final, que obra adjunto y forma parte integrante de la presente Resolución, a folios cinco (05).

En uso de las atribuciones conferidas al señor Presidente del Consejo Universitario y Rector de la Universidad, por la Ley Universitaria N° 30220, en su Artículo 62.1 y concordantes con el artículo 38 inciso a) del Estatuto de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega Asociación Civil.





Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

RECTORADO
Secretaría General

RESOLUCION DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 054-2018-CU-UIGV
Lince, 14 de febrero de 2018

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR, el Reglamento de la Oficina de Defensoría Universitaria de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, que consta de treinta y nueve (39) artículos y una (01) disposición final, que obra adjunto y forma parte integrante de la presente Resolución, a folios cinco (05).

ARTICULO SEGUNDO.- PONER EN CONOCIMIENTO, el contenido de la presente Resolución a los señores Vicerrectores, a los señores Decanos, al Jefe de la Oficina de Defensoría Universitaria de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega Asociación Civil y la debida publicación en el Portal de Transparencia de la Universidad; para que la presente alcance su objeto.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE



Luis Cervantes Liñán
Dr. Luis Cervantes Liñán
RECTOR

JSM/lrc



Reglamento de la Oficina de Defensoría Universitaria

Disposiciones Generales

- Artículo 1º.- El presente Reglamento regula la naturaleza, organización y funcionamiento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en concordancia con la Ley Universitaria, el Estatuto y el Reglamento General de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega Asociación Civil.
- Artículo 2º.- La Oficina de Defensoría Universitaria es un órgano encargado de velar por el cumplimiento de los derechos y la protección de los intereses de la Comunidad Universitaria, conformada por Docentes, Graduados y Estudiantes
- Artículo 3º.- El cargo de Defensor Universitario no podrá ejercerse por quienes se encuentren impedidos por mandato expreso de la Ley, Estatuto o Reglamento General de la Universidad.

Prerrogativas del Defensor Universitario

- Artículo 4º.- La Oficina de Defensoría Universitaria tendrá independencia funcional. Para efectos administrativos la Oficina de Defensoría Universitaria dependerá del Despacho Rectoral.
- Artículo 5º.- Su régimen de dedicación y retributivo se ajustará a las condiciones que le permitan el ejercicio adecuado y efectivo de su cargo. Su régimen será establecido por el Rector de la Universidad.
- Artículo 6º.- 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 se le solicita. Asimismo facilitará su acceso a las dependencias que en el ejercicio de sus funciones y dentro del marco de la legalidad sea necesario.
- Artículo 7º.- Cuando el Defensor Universitario o el delegado que designe, requieran audiencia de las autoridades universitarias o de cualquier funcionario, para tratar asuntos de la Defensoría cuyo carácter sea urgente, se les atenderá a más tardar en el segundo día hábil posterior a la solicitud.
- Artículo 8º.- Toda solicitud de la Defensoría Universitaria, deberá ser contestada en un plazo máximo de cinco 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. En ambos casos la contestación se hará por los medios de comunicación más expeditos disponibles tales como carta, facsímil, o cualquier otro medio escrito que permita su fehaciente corroboración.
- Artículo 9º.- Para efectos de la responsabilidad universitaria la Defensoría Universitaria comunicará ante el Rectorado la desatención a las recomendaciones o peticiones, fundadas en derecho, del funcionario universitario considerado como responsable de los derechos afectados.
- Artículo 10º.- El Jefe de la Oficina de Defensoría Universitaria hará seguimiento a las denuncias que por acoso sexual se realice en perjuicio de cualquier Miembro de la Comunidad Universitaria, la que dará información inmediata y confidencial a la Defensoría sobre la interposición de las denuncias que reciba.

caso de denuncias que se hagan directamente ante la Defensoría, ésta podrá levantar el acta correspondiente y trasladará el expediente a la Oficina de Recursos Humanos.



Organización

- Artículo 11º.- La Defensoría Universitaria estará conformada en su módulo básico por su titular, dos asistentes legales, un personal administrativo y un técnico.
- Artículo 12º.- Todos los integrantes de la Oficina de Defensoría Universitaria, señalados en el artículo anterior, están obligados a guardar reserva respecto de los asuntos que se conozcan en la mencionada Oficina.

Atribuciones y Competencias

- Artículo 13º.- Son atribuciones de la Oficina de Defensoría Universitaria:

1. Proteger a los integrantes de la Comunidad Universitaria de aquellas acciones u omisiones que afecten sus derechos individuales y que provengan algún órgano de gobierno, unidades administrativas, académicas o sus funcionarios
2. Velar porque las relaciones de las unidades administrativas y académicas y de los funcionarios con los integrantes de la Comunidad Universitaria se den en el marco de la moral, la justicia, la ética y el ordenamiento jurídico.
3. Velar por la eficacia y eficiencia de los servicios que la Universidad brinda a los integrantes de la Comunidad Universitaria y propiciar un marco de respeto mutuo, colaboración y cordialidad entre los estudiantes y los funcionarios de la Universidad.
4. Propiciar formas de conciliación en los conflictos que surjan de la relación entre miembros de la Comunidad Universitaria.
5. Velar por el cumplimiento de las normas en procesos disciplinarios y académicos que se discutan o analicen derechos o intereses de los miembros de la Comunidad Universitaria.
6. Recibir sugerencias y denuncias sobre actuaciones u omisiones que afecten los derechos de los Miembros de la Comunidad Universitaria y canalizarlas a la instancia respectiva, o realizar la investigación correspondiente.
7. Promover proyectos y actividades formativas y de divulgación en materia de derechos y deberes de los miembros de la Comunidad Universitaria
8. Promover una cultura institucional de respeto entre todos los miembros de la comunidad universitaria.
9. Organizar y dirigir las labores de la Defensoría;
10. Las demás que sean indispensables o complementarias para realizar eficientemente los fines de la Defensoría.

- Artículo 14.- Competencias de la Oficina de Defensoría Universitaria.

- El Defensor Universitario podrá iniciar y proseguir de oficio o a instancia del interesado, la investigación conducente al esclarecimiento de quejas referidas a servicios y prestaciones universitarias, actuaciones administrativas y del ejercicio de las funciones docentes.
- Admitir o rechazar las reclamaciones, quejas, inconformidades o denuncias, de acuerdo con las reglas de competencia de la Defensoría y, en su caso, orientar al reclamante sobre la vía procedente.
- Tendrá competencias en materia de tramitación de iniciativas, individuales relacionada con la racionalización de trámites administrativos y con la mejora de la calidad y eficiencia de los servicios que afecten al estudiantado.
- Tendrá competencias en materia de quejas y reclamaciones 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 o funcionarios académicos o del personal; trato discriminatorio; retrasos injustificados, negligencias o actuaciones que por vía de hecho se produzcan por parte de las autoridades académicas o del personal.



Tramitación de las Quejas presentadas por los Miembros de la Comunidad Universitaria

- Artículo 15°.- La intervención de la Defensoría Universitaria se solicitará sin costo alguno.
- Artículo 16°.- Las reclamaciones, 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;
 - Número del Código de Matrícula, o DNI.
 - Facultad (Pregrado), Escuela (Posgrado) o dependencia donde estudia o presta servicios
 - Domicilio Procesal-especial (correo electrónico) para recibir notificaciones y número telefónico;
 - Descripción clara en orden cronológico y sucinto de los actos que considera 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 denunciados;
 - Los demás datos que se consideran importantes de aportar a la Oficina de Defensoría Universitaria, y Firma.
- 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 lo informará al denunciante y se le 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 que le sean presentadas.
- Artículo 18.- La solicitud se registrará con un número progresivo y en orden cronológico en un libro foliado que al efecto se lleve con el carácter de general. La Defensoría podrá también registrar las reclamaciones en libros especiales, por dependencia, facultad, escuela, etc., según lo considere conveniente, pudiendo utilizar medios electrónicos para tal efecto.
- Artículo 19.- Con el escrito de queja la Oficina de Defensoría Universitaria formará un expediente con el mismo número de registro y, en su caso, procederá a su admisión, desestimación o rechazo. En los dos últimos supuestos 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, ésta orientará al interesado para que pueda acudir a la vía procedente.
- Artículo 20.- La Oficina de Defensoría Universitaria, tanto para determinar su competencia, como para dictar sus recomendaciones, tendrá la mayor libertad de solicitar los elementos de prueba que considere necesarios y que resulten relacionados con el caso concreto tanto del quejoso 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. Al formular la solicitud a que se refiere el párrafo anterior la Oficina de Defensoría Universitaria anejará una copia de la reclamación, queja o denuncia presentada por el interesado, a fin de que el funcionario supuestamente responsable y los demás funcionarios y dependencias requeridos a proporcionar información estén en conocimiento de la acusación y en posibilidad de aportar los elementos necesarios, en el tiempo señalado para tal efecto.
- Artículo 21.- Admitida que sea la reclamación, queja o denuncia por el Defensor se procederá como sigue:
 1. Se notificará por escrito al funcionario o dependencia considerados como responsables de alguna violación de la interposición del recurso, acompañando los documentos respectivos, con la finalidad que haga su descargo.



2. A fin de llegar a una solución inmediata, el Defensor podrá promover el contacto personal entre el funcionario supuestamente considerado responsable y el quejoso y/o el Defensor, proponiendo alternativas que permitan reparar la violación planteada.

3. En el caso de que se llegue a una solución inmediata, el defensor procederá a levantar un acta con los acuerdos a los que han llegado el quejoso y el responsable que origino la queja y cual será firmado por ambos y por el Defensor.

4. En caso de no llegar a la solución inmediata se concederá un plazo razonable, que no será menor de 5 ni mayor de 15 días naturales, al funcionario, profesor o dependencia considerada responsable, para que exprese por escrito su descargo sobre la queja, reclamación o denuncia, 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 quejoso y del funcionario o dependencia considerados responsables, 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 recomendación.
- Artículo 24.- Los funcionarios o dependencias relacionados con las reclamaciones, inconformidades, quejas o denuncias están obligados a permitir el acceso al personal de la Defensoría 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 contar con los elementos suficientes, y analizando con 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 26.- Si la dependencia o funcionario responsable o el quejoso no estuvieren conformes en la recomendación formulada por la Defensoría, deberán ponerlo del conocimiento de este órgano, dentro de los diez días naturales 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.- Las recomendaciones de la Oficina de Defensoría Universitaria, podrán incluir sugerencias sobre aspectos como los siguientes:
 - a) La modificación de los criterios utilizados en la producción de los actos que motivan las quejas.
 - b) La propuesta de cambios de las normas legales que fundamentan las actuaciones administrativas denunciadas, sugiriendo medidas correctoras.
- Artículo 28.- En toda actuación, la Oficina de Defensoría Universitaria procederá con absoluta discreción y prudencia, a fin de salvaguardar la integridad moral del quejoso, de la Universidad y de sus funcionarios.
- Artículo 29.- Las quejas o reclamaciones 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 30.- Las quejas o reclamaciones 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 31.- Salvo disposición expresa, todos los plazos a que se refiere el presente Reglamento computarán por días naturales, contándose a partir del día siguiente a aquel en que se reciba la notificación correspondiente.
- Artículo 32.- La Oficina de Defensoría Universitaria, de oficio o a pedido de parte podrá ampliar cualquier plazo establecido en el presente Reglamento

De los Informes y Recomendaciones

- Artículo 33.- La Defensoría presentará al Consejo Universitario, en el primer trimestre de cada año el informe anual de las labores realizadas, el mismo que será de carácter general, impersonal y público.
- Artículo 34.- Los informes anuales indicarán las reclamaciones, inconformidades, quejas o reclamos que haya recibido, así como los datos estadísticos sobre las que fueron rechazadas, desestimadas y admitidas y los resultados obtenidos de estas últimas.
- Artículo 35.- La Oficina de Defensoría Universitaria podrá formular recomendaciones que considere convenientes para perfeccionar aspectos de la Legislación Universitaria, así como de los procedimientos establecidos en la Universidad, y que permitan, de acuerdo a su experiencia, disminuir o evitar conflictos individuales entre los miembros de la Comunidad Universitaria
- Artículo 36.- Todo informe de la Oficina de Defensoría Universitaria promoviendo iniciativas para el mejor funcionamiento de la administración y servicios universitarios, se remitirá al Despacho Rectoral y deberá expresar la idea o sugerencia planteada, sus beneficios o ventajas estimados, así como, potestativamente, una propuesta de implantación. 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 15 días hábiles.
- Artículo 37.- La Oficina de Defensoría rendirá informes especiales al Rector o al Consejo Universitario cuando se lo pida, o por la importancia de los asuntos, estos lo requieran. Cuando el Defensor rinda los informes sobre las actividades realizadas por su oficina al Rector, según la periodicidad que éste señale, serán de carácter privado, salvo que el Rector determine hacerlos públicos.
- Artículo 38.- La Oficina de Defensoría Universitaria podrá utilizar los medios de comunicación con que cuente la Universidad a fin de poder informar a la comunidad universitaria sobre sus funciones de vigilancia y protección de los derechos de los Estudiante, Graduados y Docentes y la forma de hacer llegar de la manera más rápida a la Oficina de Defensoría Universitaria sus quejas, reclamos y sugerencias, para el trámite respectivo.
- Artículo 39.- 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

Artículo Único.- Deróguese o déjese sin efecto todas las disposiciones que se opongan al presente reglamento-