
 UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	UNIDAD DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN	NP-109-UPCH
	SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	V.01.01 / 07-12-2016
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	SECRETARÍA GENERAL
		Página 1 de 7

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA


Elaboración y fecha:	Revisión y fecha:	Aprobación y fecha:
Dirección Universitaria de Bienestar Universitario	Rectorado	Consejo Universitario
06 de julio de 2009	08 de julio de 2009	22 de julio de 2009 Resolución Rectoral N° 577-2009-UPCH-CU
Modificación		
Dirección Universitaria de Bienestar Universitario	Rectorado	Consejo Universitario
14 de diciembre de 2016	21 de diciembre de 2016	7 de diciembre de 2016 RESOR-SEGEN-UPCH-2016-CU-0735

 UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	UNIDAD DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN	NP-109-UPCH
	SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	V.01.01 / 07-12-2016
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	SECRETARÍA GENERAL
		Página 2 de 7

ÍNDICE

TÍTULOS Y CAPÍTULOS PÁGINA

CAPÍTULO I	3
DISPOSICIONES GENERALES	3
CAPÍTULO II.....	3
NATURALEZA, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	3
CAPÍTULO III	4
FUNCIONAMIENTO Y COMPETENCIA.....	4
CAPÍTULO IV.....	5
DEL PROCEDIMIENTO.....	5
CAPITULO V	6
OBLIGACIONES DE LOS FUNCIONARIOS.....	6
CAPITULO VI.....	7
DISPOSICIONES FINALES	7


 UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	UNIDAD DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN	NP-109-UPCH
	SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	V.01.01 / 07-12-2016
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	SECRETARÍA GENERAL
		Página 3 de 7

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

- Art. 1. Estas normas regulan la naturaleza, organización y funcionamiento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH), en adelante Defensoría Universitaria, instancia encargada de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes y autoridades) y de velar por el mantenimiento del principio de autoridad responsable contemplados en la ley, el Estatuto y Reglamento General de la UPCH.
- Art. 2. Las presentes normas se sustentan en los dispositivos legales que se detallan a continuación:
- a) Ley N° 30220 - Ley Universitaria
 - b) Estatuto de la Universidad Peruana Cayetano Heredia
 - c) Reglamento General de la Universidad Peruana Cayetano Heredia

CAPÍTULO II NATURALEZA, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES


- Art. 3. La Defensoría Universitaria es competente para conocer las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos individuales de estudiantes, docentes y autoridades.
- Art. 4. La Defensoría Universitaria está a cargo del Defensor Universitario, que es un profesor ordinario, designado por el Consejo Universitario a propuesta del Rector, con una dedicación mínima de 20 horas semanales al cargo. Su período de gestión no excede al del Rector.
- Art. 5. Son funciones de la Defensoría Universitaria:
- a) Promover una cultura institucional de respeto, colaboración y cordialidad entre todos los miembros de la comunidad universitaria.
 - b) Velar por el respeto de los derechos de los estudiantes y docentes de acuerdo a las normas vigentes.
 - c) Dar apoyo a los estudiantes, docentes y autoridades de la UPCH en aquellas actuaciones u omisiones que afecten sus derechos individuales y velar por la eficacia y eficiencia de los servicios de la UPCH.
 - d) Evaluar por iniciativa propia o a solicitud de cualquier estudiante, docente o autoridad, con fines de esclarecimiento, asesoría y orientación, los hechos o situaciones que, generados por la institución, pudieran estar afectando sus derechos. Cabe agregar que se investigan, con carácter prioritario, temas de alcance general que afecten a un número significativo de estudiantes.

 UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	UNIDAD DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN	NP-109-UPCH
	SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	V.01.01 / 07-12-2016
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	SECRETARÍA GENERAL
		Página 4 de 7

- e) Emitir el informe correspondiente sobre las denuncias o reclamaciones interpuestas por profesores o estudiantes.
- f) Emitir recomendaciones en cumplimiento de su misión de protección y de representación de estudiantes, docentes y autoridades sobre temas de interés general cada vez que lo considere necesario con respecto a hechos que ponen en riesgo la vigencia de los derechos de los estudiantes, docentes y autoridades de la UPCH y canalizarlo a las autoridades o instancias que correspondan.
- g) Promover que el personal y las autoridades cumplan sus responsabilidades y atiendan debidamente a los estudiantes, docentes y autoridades, en el marco de la moral, la justicia, la ética y el ordenamiento jurídico, bajo el principio de que los estudiantes y docentes son la razón de ser de la UPCH.
- h) Promover mejoras en los procedimientos académico-administrativos, especialmente aquellos que signifiquen la solución de casos conflictivos o prevenir conflictos.

CAPÍTULO III FUNCIONAMIENTO Y COMPETENCIA

- Art. 6. La Defensoría Universitaria, de oficio o a solicitud de uno o más estudiantes, docentes o autoridades, tomará conocimiento de cualquier acto u omisión de funcionarios de la UPCH en el ejercicio de sus cargos, siempre que esté relacionado con sus derechos e intereses.
- Art. 7. En sus actuaciones, la Defensoría Universitaria pondrá en práctica gestiones que permitan solucionar los asuntos que le sean presentados, de manera tal que se respeten los derechos de la persona que acude ante ella.
- Art. 8. Para la constatación de hechos relativos a su competencia y con el fin de corroborar circunstancias que le hayan sido denunciadas, el Defensor Universitario podrá visitar las oficinas de la UPCH, previa coordinación con el encargado de la dependencia. Se solicitará a los funcionarios o autoridades de la UPCH la colaboración necesaria que en cualquier caso se requiera
- Art. 9. Toda solicitud presentada a la Defensoría Universitaria deberá ser respondida en un plazo máximo de ocho días hábiles. Toda aclaración o adición solicitada por la Defensoría Universitaria a las diferentes dependencias deberá igualmente hacerse dentro de un plazo de ocho días hábiles. En ambos casos la respuesta se hará por los medios de comunicación más expeditos disponibles tales como carta, correo electrónico o cualquier otro medio escrito que permita su comprobación.
- Art. 10. La intervención de la Defensoría Universitaria no sustituye los actos, las actuaciones regulares normadas de la actividad administrativa y académica de la UPCH o de sus funcionarios, sino que sus competencias son, para todos los efectos, de orientación, apoyo y conciliación en aspectos relacionados con los derechos de los estudiantes y profesores.

 UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	UNIDAD DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN	NP-109-UPCH
	SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	V.01.01 / 07-12-2016
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	SECRETARÍA GENERAL
		Página 5 de 7

Art. 11. La interposición de denuncia o reclamación ante la Defensoría Universitaria no interrumpe ni suspende los plazos o términos administrativos.

Art. 12. Si en el ejercicio de sus funciones la Defensoría de Universitaria llega a tener conocimiento de la ilegalidad o arbitrariedad de una acción, deberá recomendar al órgano respectivo la rectificación correspondiente. Estas recomendaciones serán informadas al Rectorado.

La Defensoría Universitaria, con el respaldo del Rectorado, hará el seguimiento de las rectificaciones necesarias.

Art. 13. No forman parte de la competencia de la Defensoría las denuncias o reclamaciones vinculadas con:

- a) Los derechos de carácter colectivo.
- b) Los derechos laborales.
- c) Las medidas disciplinarias.
- d) Las evaluaciones académicas de profesores y estudiantes.
- e) Las infracciones que puedan denunciarse o reclamarse por otras vías ya establecidas en la Ley, Ley Universitaria, el Estatuto y los Reglamentos de la Universidad.

CAPÍTULO IV DEL PROCEDIMIENTO


Art. 14. Todos los estudiantes, docentes y autoridades tienen derecho a solicitar la intervención de la Defensoría Universitaria cuando estimen que sus derechos hayan sido transgredidos. Para ello, se adoptará el procedimiento que se señala en los artículos siguientes.

Art. 15. El Defensor Universitario tomará las previsiones necesarias para que el acceso efectivo a la defensoría quede garantizado en todo momento, utilizando los diferentes canales de comunicación (vía telefónica, correo electrónico o personalmente).

Art. 16. La intervención de la Defensoría Universitaria será solicitada sin costo alguno. El solicitante deberá enviar un correo a dubu.defensoria.universitaria@oficinas-upch.pe indicando su nombre, número de DNI, domicilio, teléfono, Facultad a la que pertenece y la descripción del problema motivo de la intervención. En los casos que se estime conveniente se complementará la información con una entrevista personal o por la vía telefónica.

Art. 17. Para admitir una denuncia o reclamación se deben observar las siguientes condiciones:

- a) Verificar que se ha recurrido a las vías correspondientes para solucionar el problema
- b) Que la persona esté debidamente identificada
- c) Contar con un fundamento razonable y que no sea contrario a los fines previstos


 UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	UNIDAD DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN	NP-109-UPCH
	SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	V.01.01 / 07-12-2016
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	SECRETARÍA GENERAL
		Página 6 de 7

en el estatuto y los reglamentos de la universidad.

- Art. 18. La Defensoría Universitaria registrará las quejas, reclamos o denuncias que se le formulen, acusará recibo de ellas y evaluará la admisibilidad de éstas. Asimismo, mantendrá un registro actualizado de todos los casos.
- Art. 19. En caso que las denuncias o reclamaciones no correspondan al quehacer de la Defensoría o no se hubiera recurrido a las instancias pertinentes, la Defensoría informará al solicitante y le orientará sobre las mismas, después de lo cual procederá a archivarlo.
- Art. 20. En caso que las denuncias o reclamaciones sean admitidas, la Defensoría Universitaria, notificará el acto que admite la denuncia o reclamación al solicitante y al funcionario correspondiente, para que este último, obligatoriamente, remita el descargo respectivo, las pruebas que estime convenientes, en un plazo perentorio de ocho días hábiles.
- Art. 21. La Defensoría emitirá el informe de la investigación, el cual incluirá la exposición de la denuncia o reclamación, la evaluación de las manifestaciones del funcionario, y de ser el caso, las del titular de la dependencia implicada. Asimismo, indicará las acciones tomadas y sus resultados, así como las recomendaciones globales y específicas, lo cual será comunicado a las partes, con copia al titular de la dependencia respectiva y al Rectorado.
- Art. 22. El informe que emita la Defensoría Universitaria en el ejercicio de sus funciones es inimpugnable.

CAPITULO V OBLIGACIONES DE LOS FUNCIONARIOS

- Art. 23. Todos los funcionarios de la UPCH están obligados a prestar oportuna colaboración a la Defensoría Universitaria y, en general, a brindarle todas las facilidades para el cabal desempeño de sus funciones.
- Art. 24. En el ámbito de su competencia, la Defensoría Universitaria tendrá acceso a todo expediente, documentación e información administrativa o académica, salvo a los documentos que tienen carácter confidencial de conformidad con la ley y la normativa interna. Asimismo, tendrá acceso a toda la documentación necesaria para el cumplimiento de sus funciones, cuya copia le será suministrada por la oficina correspondiente.
- Art. 25. Se considerará como incumplimiento, la negativa de un funcionario para atender una audiencia, contestar o enviar la documentación requerida por la Defensoría Universitaria, así como cualquier actuación u omisión voluntaria que entorpezca las funciones de la Defensoría, en cuyo caso se tomarán las acciones pertinentes de conformidad con el Reglamento de Personal Docente o el Reglamento Interno de Trabajo, según corresponda.

 UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	UNIDAD DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN	NP-109-UPCH
	SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	V.01.01 / 07-12-2016
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	SECRETARÍA GENERAL
		Página 7 de 7

CAPITULO VI DISPOSICIONES FINALES

- Primera. Cuando la denuncia o reclamación, se sustenta en la insuficiencia de la normativa institucional o así se deduzca de la investigación, la Defensoría Universitaria, previa consulta con la unidad correspondiente, podrá presentar un informe al Rectorado para que evalúe su presentación al Consejo Universitario.
- Segunda. Al final de cada semestre el Defensor Universitario, presentará al Rectorado un informe sobre el estado y el quehacer de la Defensoría Universitaria.
- Tercera. Los aspectos no contemplados en este documento se registrarán por la normativa aplicable en la UPCH y, en caso necesario, por la legislación que pudiese corresponder.
- Cuarta. Las presentes normas entrarán en vigencia en cuanto sean aprobadas por el Consejo Universitario y publicadas en la página web de la Universidad.