



RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA
N° 224-2025-UNAH

Huanta, 28 de abril de 2025

VISTOS:

El Informe Legal N° 194-UNAH/OAJ-DRQ, de fecha 22 de abril de 2025; Proveído S/N, de fecha 11 de abril de 2025; Informe N° 043-2025-UNAH/P-CO-OGC, de fecha 11 de abril de 2025; Informe N° 0163-2025-UNAH/PCO-OPP, de fecha 07 de abril de 2025; Informe N° 037-2025-UNAH/OPP-UPM-RMA, de fecha 07 de abril de 2025; Informe N° 05-2025-UNAH/DU-CSV, de fecha 11 de abril de 2025; Proveído S/N de fecha 24 de abril de 2025; Acta de acuerdos de Sesión Ordinaria de Comisión Organizadora de la Universidad Nacional Autónoma de Huanta, de fecha 28 de abril de 2025, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que: "Cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y las Leyes"; norma concordante con el Artículo 8° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria;

Que, mediante Ley N° 29658 se crea la Universidad Nacional Autónoma de Huanta como persona jurídica de derecho público interno; mediante Resolución N° 271-2013-CONAFU, de fecha 25 de abril del 2013, se resuelve aprobar el Proyecto de Desarrollo Institucional;

Que, la Resolución del Consejo Directivo N° 014-2017-SUNEDU/CD, de fecha 19 de abril de 2017, resuelve otorgar la licencia institucional a la Universidad Nacional Autónoma de Huanta, para ofrecer el servicio educativo superior universitario en el distrito y provincia de Huanta, región de Ayacucho;

Que, mediante Resolución Viceministerial N° 314-2021-MINEDU, de fecha 19 de noviembre de 2021, se reconfirma la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional Autónoma de Huanta, integrada por: Dra. Delia Palmira Gamarra Gamarra, Presidenta; Dr. Juvenal Castromonte Salinas, Vicepresidente Académico; y, Dr. Jorge Isaac Castro Bedriñana, Vicepresidente de Investigación;

Que, la Ley Universitaria N° 30220, en su Art. 8 establece que el Estado reconoce la autonomía Universitaria, la autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable, esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, De gobierno, Académico, Administrativo y Económico, concordante con el Art. 11 del Estatuto de la UNAH;

Que, conforme al Art. 62, numeral 62.2, de la Ley Universitaria N° 30220, señala es atribución del Presidente (a) de la Comisión Organizadora: "Dirigir la actividad académica de la universidad y su gestión administrativa, económica y financiera";

Que, el artículo 6° de la Resolución del Consejo Directivo N° 014-2017-SUNEDU/CD "Resolución que otorga la Licencia Institucional a la Universidad Nacional Autónoma de Huanta, para Ofrecer el Servicio Educativo Superior Universitario", recomienda a la Universidad brindar un servicio de educación superior universitario cumpliendo las condiciones básicas de calidad establecidas por la normatividad vigente;

Que, la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, en el artículo IV del Título Preliminar establece, entre otros principios del procedimiento administrativo, el Principio de legalidad, en la cual preceptúa que las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que les estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los cuales les fueron conferidas. Lo que significa que la actuación de las autoridades de las entidades de la administración pública, como la Universidad Nacional Autónoma de Huanta, deben restringir su accionar a lo estrictamente estipulado en las facultades y funciones conferidas en la Constitución, la ley y las normas administrativas.

Que, mediante Resolución Ministerial N° 244-2021-MINEDU, se aprueba el Documento Normativo denominado "Disposiciones para la constitución y funcionamiento de las





RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA

Nº 224-2025-UNAH

Huanta, 28 de abril de 2025

comisiones organizadoras de las universidades públicas en proceso de constitución", en el numeral 6.1.4 establece las funciones de la Comisión Organizadora, señalando entre otras funciones en el literal b) Aprobar y velar por el adecuado cumplimiento del Estatuto, Reglamentos y documentos de gestión de la universidad;

Que, con fecha 29 de enero de 2025, se aprueba la Resolución de Consejo Directivo N° 0003-2025-SUNEDU, que contiene "Plan de Supervisión de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria 2025", y todos sus anexos;

Que, la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 8 relativo a la autonomía universitaria, estatuye: «8.1 Normativo, implica la potestad autodeterminativa para la creación de normas internas (estatuto y reglamentos) destinadas a regular la institución universitaria. 8.2 De gobierno, implica la potestad autodeterminativa para estructurar, organizar y conducir la institución universitaria, con atención a su naturaleza, características y necesidades. Es formalmente dependiente del régimen normativo. [...]8.4 Administrativo, implica la potestad autodeterminativa para establecer los principios, técnicas y prácticas de sistemas de gestión, tendientes a facilitar la consecución de los fines de la institución universitaria, incluyendo la organización y administración del escalafón de su personal docente y administrativo. [...]». Del mismo modo, el numeral 13.4 del artículo 13 del mismo cuerpo normativo, prescribe: «La autorización otorgada mediante el licenciamiento por la SUNEDU es de carácter permanente, siempre y cuando las universidades demuestren el cumplimiento continuo de las condiciones básicas de calidad. No obstante, las universidades estarán sujetas a evaluaciones periódicas inopinadas para garantizar la calidad educativa y la transparencia en el uso de recursos públicos»;

Que, el artículo 133 de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, indica: «La Defensoría Universitaria es 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 presente Ley, así como en el Estatuto y los reglamentos de cada universidad»;

Que, mediante Informe N° 05-2025-UNAH/DU-CSV, de fecha 11 de abril de 2025, el Abg. César Sulca Vega, Defensor Universitario, remite a la Presidenta de la Comisión Organizadora, el proyecto "Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional Autónoma de Huanta", a fin de que se derive a las unidades orgánicas competentes para su revisión y su posterior aprobación vía acto resolutivo. Asimismo, entre otros aspectos, refiere que de acuerdo al Informe de Resultados N° 00271-2024-SUNEDU-DS-DIRESESU-UVE, de fecha 28 de noviembre de 2024, la Unidad de Verificación del Servicio Educativo Superior Universitario de la SUNEDU, en cuanto a la verificación de la regulación, difusión y funcionamiento de la Defensoría Universitaria de la UNAH, identificó vacíos e inconsistencias en el vigente Reglamento General de la Defensoría Universitaria de la UNAH, aprobado por Resolución de Comisión Organizadora N° 117-2024-UNAH, de fecha 12 de abril de 2024, por lo que, requiere ser mejorado y actualizado a partir de su aplicación a casos concretos. Adjunta el referido proyecto de reglamento;

Que, mediante Informe N° 037-2025-UNAH/OPP-UPM-RMA, de fecha 07 de abril de 2025, el Econ. Ronald Medina Aspur, Jefe de la Unidad de Planeamiento y Modernización, entre otros aspectos, otorga opinión favorable al proyecto "REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HUANTA", puesto que la universidad contará con un nuevo reglamento que tiene como finalidad tutelar y proteger los derechos individuales de la comunidad universitaria, garantizando que las autoridades y las diferentes unidades orgánicas de la UNAH cumplan adecuadamente con sus competencias





RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA
Nº 224-2025-UNAH

Huanta, 28 de abril de 2025

y funciones, en el marco de la Ley Universitaria, el Estatuto, el Reglamento de Organización y Funciones y demás normativas internas. Por consiguiente, remite al jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, para los fines pertinentes;

Que, mediante Informe N° 0163-2025-UNAH/PCO-OPP, de fecha 07 de abril de 2025, el Lic. Adm. Mario Benjamín Santivañez Mueras, Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, hace suyo el contenido del Informe N° 037-2025-UNAH/OPP-UPM-RMA, en toda su extensión y remite a la Presidenta de la Comisión Organizadora, recomendando derivar a la Oficina de Gestión de la Calidad, el proyecto "REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HUANTA", para su revisión toda vez que será materia de supervisión por la SUNEDU. Además, posterior a su aprobación sugiere socializarlo y difundirlo a través de los canales de comunicación de la UNAH;



Que, mediante Informe N° 043-2025-UNAH/P-CO-OGC, de fecha 11 de abril de 2025, el Ing. Jonathan Francisco Huamán Rivera, Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, refiere que el Plan Anual de Supervisión 2025, aplica a todos los sujetos supervisables que brinden sus servicios en el territorio nacional o que los efectos de sus servicios se produzcan en este, así como cualquier persona natural o jurídica que, en atención a sus actividades, se encuentren obligadas a cumplir las disposiciones de la Ley Universitaria y su normativa conexas. En este sentido, el Anexo N° 2: SUJETOS SUPERVISABLES EN EL PLAN ANUAL DE SUPERVISIÓN 2025, la Universidad Nacional Autónoma de Huanta se ubica en el ítem 84. De ahí que, considerando la materia "Verificación de la regulación, difusión y funcionamiento de la Defensoría Universitaria" y de conformidad al artículo 133 de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, concluye que es procedente el proyecto "REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HUANTA", para su aprobación bajo acto resolutorio, dado que cumple con la materia supervisable indicada anteriormente;

Que, mediante Proveído S/N, de fecha 11 de abril de 2025, la Dra. Delia Palmira Gamarra Gamarra, Presidenta de la Comisión Organizadora, solicita la emisión de opinión legal respecto a la aprobación del proyecto "Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional Autónoma de Huanta".

Que, mediante Informe Legal N° 194-UNAH/OAJ-DRQ, de fecha 22 de abril de 2025, el Abog. David Reyes Quispe, Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica indica que, visto los antecedentes, la base legal y efectuado el análisis respectivo, es pertinente aprobar en sesión de Comisión Organizadora, vía acto resolutorio, el proyecto "REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HUANTA", presentado por el Abg. César Sulca Vega, Defensor Universitario, cuya finalidad es tutelar y proteger los derechos individuales de la comunidad universitaria (docentes, estudiantes, graduados y personal administrativo). Asimismo, velar que las autoridades y las diferentes unidades orgánicas de la UNAH cumplan adecuadamente con sus competencias y funciones, en el marco de la Ley Universitaria, el Estatuto, Reglamento de Organización y Funciones y demás normas internas aplicables;

Que, a través del Proveído S/N de fecha 22 de abril de 2025, la Presidenta de la Comisión Organizadora, remite el expediente a Secretaría General para agendar en sesión de Comisión Organizadora para debate y aprobación;

De conformidad con la Ley N° 30220 – Ley Universitaria, y estando a las consideraciones precedentes y en uso de las atribuciones que concede la Ley Universitaria, la Resolución Viceministerial N° 244-2021-MINEDU, el Estatuto de la universidad; y por acuerdo unánime de los miembros de la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional Autónoma de Huanta en Sesión Ordinaria de fecha 28 de abril de 2025;





RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA
N° 224-2025-UNAH

Huanta, 28 de abril de 2025

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DEJAR SIN EFECTO la Resolución de Comisión Organizadora N° 117-2024-UNAH, de fecha 12 de abril de 2024, que aprueba el Reglamento General de la Defensoría Universitaria de la UNAH, Primera Versión en todos sus extremos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - APROBAR el "REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HUANTA"; el cual consta de veinticinco (54) Artículos, siete (VII) Títulos, tres (3) Disposiciones Finales y seis (6) Anexos, la misma que se adjunta y forma parte de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO. - ENCARGAR a la Oficina de Tecnología de la Información la publicación de la presente resolución en el Portal de Transparencia.

ARTÍCULO CUARTO. - NOTIFÍQUESE la presente resolución a la Presidencia, Vicepresidencia Académica, Vicepresidencia de Investigación, y demás instancias pertinentes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE HUANTA
Dra. Delia Palmira Gamarra Gamarra
PRESIDENTA DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA


UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE HUANTA
Mg. Roberto Esteban Gibson Silva
SECRETARIO GENERAL

DISTRIBUCIÓN:

Presidencia
Vicepresidencia Académica
Vicepresidencia de Investigación
Director General de Administración
Facultad de Ingeniería y Gestión
Transparencia
Interesados
C.c. Arch (2)

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HUANTA



REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HUANTA

Aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 224-2025-UNAH

Abril - 2025

HUANTA



DOCUMENTOS DE GESTIÓN	CÓDIGO:	01-2025-DU
	FECHA:	Marzo 2025
REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA - UNAH	VERSIÓN:	02
	PAGINA:	2 de 25

COMISIÓN ORGANIZADORA

PRESIDENTA

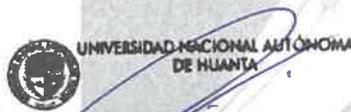
DRA. DELIA PALMIRA GAMARRA GAMARRA

VICEPRESIDENTE ACADÉMICO

DR. JUVENAL CASTROMONTE SALINAS

VICEPRESIDENTE DE INVESTIGACIÓN

DR. JORGE ISAAC CASTRO BEDRIÑANA

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
 UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HUANTA Abg. Cesar Sulca Vega DEFENSOR UNIVERSITARIO	 UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HUANTA Econ. Ronald Medina Aspuri JEFE DE LA UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y MODERNIZACIÓN  UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HUANTA Ing. Jonathan Francisco Huamán Rivera JEFE DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	 UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HUANTA Dra. Delia Palmira Gamarra Gamarra PRESIDENTA DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA  UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HUANTA Dr. Juvenal Castromonte Salinas VICEPRESIDENTE ACADÉMICO  UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HUANTA Dr. Jorge Isaac Castro Bedriñana VICEPRESIDENTE DE INVESTIGACIÓN
DEFENSOR UNIVERSITARIO	UNIDAD PLANEAMIENTO Y MODERNIZACIÓN OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	COMISIÓN ORGANIZADORA
MARZO 2025	ABRIL 2025	ABRIL 2025

	DOCUMENTOS DE GESTIÓN	CÓDIGO:	01-2025-DU
		FECHA:	Marzo 2025
	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA - UNAH	VERSIÓN:	02
		PAGINA:	3 de 25

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Defensoría Universitaria fue creada a partir del Artículo 133° de la Ley N° 30220 Ley Universitaria¹, como la instancia encargada de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y de velar por el mantenimiento del principio de autoridad responsable, con competencia para conocer las denuncias y reclamaciones realizadas por los miembros de la comunidad universitaria, que ha sido reconocida en los artículos 77° y 78° del Estatuto vigente de la Universidad Nacional Autónoma de Huanta² (en adelante UNAH).

Al respecto, la Oficina de la Defensoría Universitaria de la UNAH viene funcionando desde el año 2019 y su Reglamento fue aprobado el 12 de abril de 2024 mediante la Resolución de Comisión Organizadora N° 117-2024-UNAH. Luego de aproximadamente un (1) año de su aplicación, corresponde realizar una actualización considerando que las normas son perfectibles y deben estar adecuadas a la normativa institucional, al contexto social y la dinámica institucional. En este sentido, en concordancia con el Estatuto³, se ha incorporado como miembro de la comunidad universitaria a los graduados, que serán sujetos de protección en el presente Reglamento.

Por otro lado, la actuación del Defensor Universitario debe estar sustentado en el principio de legalidad que le permita desplegar sus facultades sin afectar el marco normativo vigente; siendo así, el presente Reglamento regula la actuación del Defensor Universitario como garante de los derechos y libertades individuales de los miembros de la comunidad universitaria que pueden verse afectados durante la prestación de los servicios o en las complejas relaciones interpersonales para implementar los procesos misionales o de apoyo para hacer efectiva los principios, fines y valores institucionales. Asimismo, en el cuidado del cumplimiento de las obligaciones que le corresponde a la autoridad, funcionario y servidor universitario, que actúan como representantes del Estado y como tal, tienen la gran responsabilidad de cumplirlas a cabalidad procurando el interés general.

Finalmente, en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, la labor del Defensor Universitario contribuirá con la mejora continua de los servicios prestados, que permitirá incrementar la satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria, por ende, mejorar la confianza y el fortalecimiento de la democracia al interior de la UNAH.

¹ Publicada en el diario oficial El Peruano el 9 de julio de 2014.

² Aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 111-2025-UNAH de 25 de febrero de 2025.

³ Numeral 2 del artículo 81° del Estatuto vigente.

	DOCUMENTOS DE GESTIÓN	CÓDIGO:	01-2025-DU
		FECHA:	Marzo 2025
	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA - UNAH	VERSIÓN:	02
		PAGINA:	4 de 25



ÍNDICE

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.....	05
TÍTULO II. DE LA AUTONOMÍA Y COMPETENCIAS DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA.....	06
TÍTULO III. DE LA DESIGNACIÓN, MANDATO Y FUNCIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.....	07
TÍTULO IV. DE LAS ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.....	11
TÍTULO V. DE LA OFICINA DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA.....	14
TÍTULO VI. DE LOS INFORMES.....	15
TÍTULO VII. DISPOSICIONES FINALES.....	15
ANEXOS:	
Anexo N° 1. Formulario/Solicitud.....	17
Anexo N° 2. Acta de acuerdo de mediación.....	18
Anexo N° 3. Procedimientos para la gestión de documentos y protección de datos personales...19	19
Anexo N° 4. Procedimiento para la presentación de solicitudes por el canal no presencial.....	21
Anexo N° 5. Guía de procedimientos para la gestión de denuncias, reclamos y quejas.....	23
Anexo N° 6. Flujograma de atención de denuncias, reclamos y quejas.....	25



	DOCUMENTOS DE GESTIÓN	CÓDIGO:	01-2025-DU
		FECHA:	Marzo 2025
	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA - UNAH	VERSIÓN:	02
		PAGINA:	5 de 25

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°. El Reglamento se sustenta en la siguiente base normativa:

1. Constitución Política del Perú.
2. Ley N° 30220, Ley Universitaria.
3. Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
4. Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.
5. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
6. Resolución del Consejo Directivo N° 064-2019-SUNEDU/CD que aprueba los “Criterios técnicos para supervisar el artículo 133 de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, relacionado con la Defensoría Universitaria”.
7. Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma de Huanta (en adelante UNAH), aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 111-2025-UNAH.
8. Reglamento de Organización y funciones - ROF vigente de la UNAH, aprobado a través de la Resolución de Comisión Organizadora N° 062-2022-UNAH.

Artículo 2°. Para el Reglamento entiéndase como:

1. **Alta Dirección.** Conformada por la Asamblea Universitaria, Consejo Universitario, Rectorado, Vicerrectorado Académico y Vicerrectorado de Investigación.
2. **Autoridades.** Que pueden ser administrativas y académicas, incluido los Órganos de Alta Dirección.
3. **Comunidad universitaria.** Integrado por los docentes, estudiantes, graduados y personal administrativo de la UNAH.
4. **Defensor Universitario.** Profesional encargado de la tutela de los derechos individuales de la comunidad universitaria y mantenimiento del principio de autoridad responsable.
5. **Denunciante.** Miembro de la comunidad universitaria que formula la denuncia, reclamo o queja.
6. **Denunciado.** Para referirse a un órgano colegiado o persona natural que labora en la UNAH como docente o administrativo. Dicha categoría también puede aplicarse al estudiante o graduado.
7. **Desistimiento.** Para el presente documento, consiste en la inacción del recurrente, luego de haber realizado la denuncia, reclamo o queja, lo que no permite la continuidad de los actos de investigación; asimismo, la no subsanación de los defectos observados en el formulario.
8. **Estudiante.** Alumno que se encuentra matriculado en la Universidad.
9. **Funcionario.** Persona con poder de decisión que trabaja en la UNAH, que puede ser por designación, selección o elección.
10. **Órgano de Gobierno.** Para referirse al Rector, Vicerrector Académico y Vicerrector de Investigación.
11. **Vulnerable.** Condición de una persona que se encuentran en un estado de desprotección para ejercer con plenitud sus derechos.
12. **Principio de autoridad responsable.** Se entiende como el cumplimiento de las obligaciones contenidas en la normativa aplicable, del funcionario o servidor público que asume un puesto o cargo en la Universidad Nacional Autónoma de Huanta, que tiene como resultado evitar o mitigar la vulneración o amenaza de vulneración de los derechos individuales de los miembros de la comunidad universitaria.
13. **Solicitante.** Miembro de la comunidad universitaria que interpone la solicitud de denuncia, reclamo, queja, mediación, consulta o sugerencia.

	DOCUMENTOS DE GESTIÓN	CÓDIGO:	01-2025-DU
		FECHA:	Marzo 2025
	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA - UNAH	VERSIÓN:	02
		PAGINA:	6 de 25

14. **Unidad Orgánica.** Aplicable al tercer nivel de organización de la UNAH, responsable de los procesos misionales y de apoyo de la UNAH.

15. **Vulneración de derechos individuales.** Consiste en la transgresión de los derechos individuales por acción u omisión de un miembro de la comunidad universitaria, durante el proceso de prestación de los servicios, un hecho o decisión adoptada por un órgano o trabajador universitario, afectación a la integridad física, psicológica y sexual, entre otros.

Artículo 3°. La Defensoría Universitaria es un órgano especial que tiene por finalidad la tutela de los derechos individuales de los miembros de la comunidad universitaria, manteniendo el principio de autoridad responsable, en concordancia con los principios y valores de la UNAH y la Ley Universitaria N° 30220.

Artículo 4°. El presente Reglamento se sustenta en el artículo 133° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, y tiene por objeto definir y regular el funcionamiento de la Defensoría Universitaria de la UNAH, en conformidad con el Estatuto, Reglamento de Organización y Funciones y demás normativa interna vigente.

Artículo 5°. La finalidad del Reglamento es tutelar y proteger los derechos individuales de la comunidad universitaria (docentes, estudiantes, graduados y personal administrativo). Asimismo, velar que las autoridades y las diferentes unidades orgánicas de la UNAH cumplan adecuadamente con sus competencias y funciones, en el marco de la Ley Universitaria, el Estatuto, Reglamento de Organización y Funciones y demás normas internas aplicables.

Artículo 6°. El Reglamento es de obligatorio cumplimiento para los miembros de la comunidad universitaria de la UNAH.

Artículo 7°. Son miembros de la comunidad universitaria:

1. Estudiantes de pregrado que se encuentran matriculados.
2. Docentes ordinarios, extraordinarios, contratados, jefes de práctica, ayudantes de cátedra y de laboratorio, con contrato vigente.
3. Trabajadores administrativos en actividad bajo cualquier modalidad de contratación.
4. Graduados que realizan distintas gestiones en la UNAH.

TÍTULO II DE LA AUTONOMÍA Y COMPETENCIAS DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Artículo 8°. De acuerdo con lo establecido en el artículo 133 de la Ley Universitaria y el artículo 77° del Estatuto vigente de la UNAH, la Defensoría Universitaria goza de autonomía funcional y no se sujeta al mandato o dependencia de los Órganos de Gobierno de la UNAH. Sin embargo, para efectos administrativos podrá realizar gestiones directamente con el Rector.

Artículo 9°. La Defensoría Universitaria es competente para conocer las denuncias, reclamos y quejas que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de sus derechos individuales y cuida el mantenimiento del principio de autoridad responsable. Asimismo, puede absolver consultas, recibir sugerencias e intervenir como mediador en las causas que son de su conocimiento.

Artículo 10°. La Defensoría Universitaria no siendo competente para modificar o anular los actos administrativos emitidos por la administración universitaria, podrá instar, recomendar o sugerir a

	DOCUMENTOS DE GESTIÓN	CÓDIGO:	01-2025-DU
		FECHA:	Marzo 2025
	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA - UNAH	VERSIÓN:	02
		PAGINA:	7 de 25

las autoridades administrativas el ejercicio de sus potestades de inspección, inicio de procedimientos administrativos, revisión de sus actos y sanción.

Artículo 11°. No son de competencia de la Defensoría Universitaria:

1. Denuncias relacionadas con medidas disciplinarias.
2. Denuncias relacionadas con derechos de carácter colectivo.
3. Denuncias vinculadas con derechos laborales.
4. Denuncias referidas a evaluaciones académicas de docentes y estudiantes; así como las evaluaciones del personal administrativo.
5. Denuncias por hostigamiento sexual cuya competencia recae en la Secretaría de Instrucción, Comisión Disciplinaria y Tribunal Disciplinario, conforme a su propio reglamento.
6. Las infracciones que puedan impugnarse por otras vías ya establecidas en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto vigente u otras normas internas de la UNAH.
7. Casos que no hayan agotado todas las instancias establecidas en las normas que rigen a la UNAH.
8. Casos que se encuentren dentro del plazo de atención y respuesta de los canales oficiales de atención de la UNAH, establecidos en los procedimientos de gestión que rigen a la UNAH.
9. Casos que vienen siendo judicializados y se encuentre pendiente la resolución judicial.

Artículo 12°. Aquellos casos que no son de competencia conforme al artículo precedente serán derivados a las instancias pertinentes en el plazo de cinco (5) días hábiles luego de haber sido recibidas en la Oficina de la Defensoría Universitaria, siempre que sea posible tomar tal decisión. En caso contrario, se emitirá una respuesta al interesado en el mismo plazo.

Así también, el Defensor Universitario realizará seguimiento a los casos derivados que no son de competencia, con una frecuencia quincenal, mediante documento físico o digital que será registrado en el Libro de Documentos Derivados, conservando las evidencias de dicha acción en los archivos físicos o digitales de la Oficina de la Defensoría Universitaria.

Artículo 13°. La Defensoría Universitaria actúa como una instancia mediadora o conciliadora en busca de una solución ante las denuncias, reclamos o quejas formuladas por los miembros de la comunidad universitaria.

Artículo 14°. De acuerdo con el crecimiento de la comunidad universitaria de la UNAH, la Defensoría Universitaria podrá contar con un abogado a fin de que preste asesoramiento legal, el mismo que será propuesto por el Defensor Universitario.

TÍTULO III DE LA DESIGNACIÓN, MANDATO Y FUNCIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Artículo 15°. Para ser elegido Defensor Universitario se requiere el cumplimiento de los siguientes requisitos:

1. Ser ciudadano en ejercicio.
2. Profesional en Derecho, Educación, Administración o Economía o afines, colegiado y habilitado.
3. Persona con sólida trayectoria ética, profesional y académica vinculada con la promoción y defensa de los derechos humanos.
4. Con capacitación en derecho laboral, gestión de conflictos y procedimiento administrativo.
5. Conocer los instrumentos de gestión y normativa universitaria.
6. No haber sido sancionado por el Tribunal de Honor Universitario.
7. No haber sido condenado por delito doloso con sentencia de autoridad de cosa juzgada.

	DOCUMENTOS DE GESTIÓN	CÓDIGO:	01-2025-DU
		FECHA:	Marzo 2025
	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA - UNAH	VERSIÓN:	02
		PAGINA:	8 de 25

8. No estar consignado en el Registro Nacional de Sanciones contra Servidores Civiles.
9. No estar consignado en el Registro de Deudores Alimentarios morosos, ni tener pendiente de pago una reparación civil impuesta por una condena ya cumplida.

Artículo 16°. El Defensor Universitario asume tal condición por la designación del Rector o por concurso público, formalizándose a través de una resolución rectoral. La UNAH garantiza la continuidad de la función de la Defensoría Universitaria en los supuestos de cese, vacancia e incompatibilidad previstos en el Reglamento.

Artículo 17°. Las actuaciones del Defensor Universitario se traducen en informes, recomendaciones y/o sugerencias. No se consideran actos administrativos sino actos de administración; por lo tanto, no son susceptibles de recurso impugnatorio alguno.

Artículo 18°. El Defensor Universitario ejercerá su mandato de gestión por un periodo de dos (2) años, a propuesta del Rector, ratificado por la Asamblea Universitaria. En caso de ingreso por concurso público, se sujeta al periodo de contratación.

Artículo 19°. La condición de Defensor Universitario es incompatible con cargos de gobierno o representación de la UNAH.

Si fuera el caso, el Defensor Universitario deberá renunciar a toda situación de incompatibilidad que pudiera afectarle, dentro de la semana siguiente a su designación o contratación y antes de tomar posesión del cargo.

Artículo 20°. El Defensor Universitario ejerce las siguientes funciones y atribuciones:

1. Dirigir la Defensoría Universitaria y desempeñar su rol de acuerdo con lo señalado en la Ley Universitaria N° 30220, así como en el Estatuto vigente y los reglamentos específicos.
2. Velar por la adecuada aplicación de la normativa vigente de la UNAH.
3. Tutelar los derechos individuales de los miembros de la comunidad universitaria.
4. Velar por la efectiva y pertinente prestación de los servicios administrativos y conexos con énfasis en los estudiantes.
5. Conocer y atender las denuncias, reclamos, quejas, mediación, consultas y sugerencias que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas a la prestación de servicios ante la infracción de los derechos y libertades individuales.
6. Garantizar el principio de autoridad responsable, la justicia y equidad en la comunidad universitaria.
7. Proponer recomendaciones, sugerencias y acciones de mejora de las normas y políticas aprobadas, que contribuyan a reducir o evitar la amenaza o vulneración de derechos y libertades individuales.
8. Proponer normas que contribuyan a garantizar y mejorar la defensa de los derechos individuales de los miembros de la comunidad universitaria.
9. Requerir documentación e información que sea necesaria para el esclarecimiento del hecho investigado ante las instancias o unidades orgánicas pertinentes
10. Asistir a las sesiones que convoque la Asamblea Universitaria sobre aspectos relacionados con la labor de la Defensoría Universitaria.
11. Brindar capacitaciones a los miembros de la comunidad universitaria sobre el cumplimiento de sus derechos y deberes para una adecuada gestión universitaria.
12. Difundir en la comunidad universitaria los servicios que brinda la Defensoría Universitaria, así como los derechos y deberes que les corresponde.

	DOCUMENTOS DE GESTIÓN	CÓDIGO:	01-2025-DU
		FECHA:	Marzo 2025
	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA - UNAH	VERSIÓN:	02
		PAGINA:	9 de 25



13. Hacer de conocimiento de la comunidad universitaria información de tipo preventivo concerniente a los temas de su competencia, mediante boletines, trípticos u otros medios de comunicación de la UNAH.
14. Actuar en procedimientos de mediación conforme al presente reglamento.
15. Elaborar reportes semestrales con los resultados de la gestión realizada, con pleno respeto del derecho fundamental a la intimidad y la protección de datos personales.
16. Elaborar un Informe Anual de sus actividades para su aprobación por la Asamblea Universitaria.
17. Hacer públicas las declaraciones e informes que considere apropiados para el cumplimiento de los fines de la Defensoría Universitaria, cumpliendo con la Ley de Protección de Datos Personales.
18. Promover reuniones periódicas con las instancias o unidades orgánicas que presentan mayor número de denuncias, quejas o reclamos y elaborar un acta de la reunión con los acuerdos tomados.
19. Excepcionalmente, cuando las circunstancias lo ameriten, el Defensor Universitario podrá realizar investigaciones de oficio para esclarecer hechos de presunta vulneración de derechos de un miembro de la comunidad universitaria.
20. Respetar durante su mandato y después de su cese, la confidencialidad de los datos, información y documentos generados y recabados en el ejercicio de su cargo, en el marco de la Ley N° 29733 Ley de Protección de Datos Personales.
21. Las demás que sean indispensables o complementarias para realizar eficientemente las funciones de Defensor Universitario, en concordancia con la normativa interna de la UNAH.

Artículo 21°. El Defensor Universitario tiene a su cargo las siguientes solicitudes:

1. **Denuncias.** Los miembros de la comunidad universitaria pondrán de conocimiento del Defensor Universitario hechos vinculados con la vulneración o amenaza de vulneración de sus derechos individuales reconocidos en la normativa aplicable y los reglamentos de la UNAH, siempre que no estén siendo vistas por otro órgano administrativo competente. Las denuncias deberán ser registradas y atendidas en un plazo máximo de diecisiete (17) días hábiles. La respuesta al interesado se realizará en el plazo máximo de dos (2) días hábiles luego de emitido el respectivo informe.
2. **Reclamos.** Los miembros de la comunidad universitaria podrán solicitar la actuación del Defensor Universitario frente a una inconformidad o insatisfacción vinculado directamente a la prestación de servicios por parte de la UNAH, siempre que no estén siendo vistas por otro órgano administrativo competente. Los reclamos deberán ser registrados y atendidos en un plazo máximo de diecisiete (17) días hábiles y la respuesta al interesado se realizará en el plazo máximo de dos (2) días hábiles luego de emitido el respectivo informe.
3. **Quejas.** Corresponde realizar la solicitud de actuación del Defensor Universitario, cuando un miembro de la comunidad universitaria presenta una disconformidad, malestar o insatisfacción por defecto de tramitación ocurrida en cualquier etapa del procedimiento administrativo establecido por la normativa interna de la UNAH, que se expresa en la paralización o infracción a los plazos legalmente establecidos; siempre que se hayan agotado todas las vías disponibles para obtener una solución. Las quejas deberán ser registradas y atendidas en un plazo máximo de diecisiete (17) días hábiles y la respuesta al interesado se realizará en el plazo máximo de dos (2) días hábiles después de emitido el informe.
4. **Mediación.** En algunos casos la intervención del Defensor Universitario está orientada a buscar una solución, consenso frente a una discrepancia, discordia entre dos partes, a partir de las propuestas e iniciativas surgidas de las dos partes. En este caso, el rol del Defensor Universitario es de un tercero neutral e imparcial que facilita la comunicación entre las





DOCUMENTOS DE GESTIÓN
REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA
UNIVERSITARIA - UNAH

CÓDIGO: 01-2025-DU

FECHA: Marzo 2025

VERSIÓN: 02

PAGINA: **10 de 25**



partes en controversia para buscar un acuerdo, consenso, sin tener el poder para imponer una solución. Registrada la solicitud de mediación, su atención será en el plazo máximo de dos (2) días hábiles y se dará respuesta al interesado en el plazo adicional de dos (2) días hábiles después de realizada la mediación.

5. **Consultas.** El Defensor Universitario dedica gran parte de su actividad a resolver dudas de docentes, estudiantes y personal administrativo relacionadas con aspectos normativos y administrativos de la UNAH. Puede responder a estas consultas y orientar en el modo de enfocar el problema o derivar al/a la interesado/a a la instancia o persona adecuada para aclararla. Luego de registrada la solicitud de consulta, la atención se realizará en el plazo máximo de dos (2) días hábiles y se brindará la respuesta al interesado en el plazo de un (1) día hábil adicional.
6. **Sugerencias.** Es la propuesta, aporte o iniciativa que se presenta para mejorar los procesos y servicios que presta la UNAH, que serán revisadas por el Defensor Universitario y, de ser admitidas, serán derivadas a la autoridad universitaria o unidad orgánica correspondiente para su evaluación y atención, en el plazo de cinco (5) días hábiles luego de presentada la solicitud. Asimismo, se dará respuesta al interesado en el plazo máximo de dos (2) días hábiles después de emitido el informe.

Artículo 22°. El Defensor Universitario cesará en su cargo por alguna de las siguientes causales.

1. Renuncia expresa ante el Rector.
2. Finalización de su mandato por designación o selección.
3. Enfermedad o impedimento físico permanente.
4. Nombramiento en cargo público.
5. Fallecimiento.

Artículo 23°. El Defensor Universitario que ha sido designado, será vacado en su cargo por alguna de las causales siguientes:

1. Por actuar con negligencia en el cumplimiento de sus funciones
2. Por haber sido sancionado por el Tribunal de Honor Universitario.
3. Por haber sido condenado mediante sentencia consentida por la comisión de delito doloso.
4. Inasistencia injustificada a tres (3) reuniones consecutivas, convocadas por las autoridades universitarias.
5. Por abandono comprobado del cargo.

Artículo 24°. En caso de que el Defensor Universitario cese o sea vacado en el cargo, el Rector designará inmediatamente a un servidor de la UNAH para que asuma dicha función de manera interina hasta la designación o selección del nuevo titular, pudiendo ser un profesional de la Oficina de Asesoría Jurídica u otra unidad orgánica, que cumpla con los requisitos del artículo 15° del presente Reglamento.

Artículo 25°. Asimismo, cuando el Defensor Universitario se encuentre impedido temporalmente del ejercicio de sus funciones por otras causales, como goce de vacaciones, licencia con o sin goce de remuneración establecidas en los artículos 38° y 39° del Reglamento Interno de Servidores Civiles de la UNAH⁴ vigente, el Rector encargará temporalmente dicha función a un profesional que cumpla con los requisitos del artículo 15° del presente Reglamento, pudiendo ser un profesional de la Oficina de Asesoría Jurídica u otra unidad orgánica.

⁴ Aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 158-2024-UNAH de 16 de mayo de 2024.

	DOCUMENTOS DE GESTIÓN	CÓDIGO:	01-2025-DU
		FECHA:	Marzo 2025
	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA - UNAH	VERSIÓN:	02
		PAGINA:	11 de 25

Artículo 26°. El Defensor Universitario no podrá ser sancionado por razón de las propuestas, recomendaciones, sugerencias, acciones de mejora u opiniones que formule o por los actos que realice en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 27°. El Defensor Universitario garantizará el cumplimiento de las normas vigentes sobre protección de datos personales, con relación a los hechos que conozca en el ejercicio de sus funciones y adoptará las medidas necesarias para asegurar la confidencialidad y reserva de la información que administre. Así también, el acceso a los archivos digitales o físicos debe contar con mecanismos de seguridad que impidan el libre acceso de terceros.

TÍTULO IV DE LAS ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Artículo 28°. El Defensor Universitario actuará bajo los principios de independencia, autonomía, imparcialidad, confidencialidad, autoridad responsable y supletoriedad. Asimismo, brindará atención preferente a los miembros de la comunidad universitaria en situación de vulnerabilidad, considerando el enfoque de género.

1. **Principio de imparcialidad.** El Defensor Universitario desempeña sus funciones con objetividad, basando sus decisiones en los hechos y la normativa aplicable, descartando cualquier trato preferencial o prejuicio por una de las partes en controversia.
2. **Principio de independencia y autonomía.** El Defensor Universitario no recibirá instrucciones de ninguna autoridad académica u órgano de gobierno y no está sometido a mandato imperativo alguno. Asimismo, tomará sus decisiones de forma libre sin recibir ninguna influencia externa.
3. **Principio de confidencialidad.** El Defensor Universitario procede con absoluta discreción y prudencia, a fin de asegurar y salvaguardar la integridad moral del denunciante, de la UNAH y sus colaboradores.
4. **Principio de autoridad responsable.** Se vincula al cumplimiento de las obligaciones y principios exigibles a las autoridades universitarias, a fin de evitar o mitigar, durante la prestación de servicios, cualquier tipo de transgresión a los derechos individuales.
5. **Principio de supletoriedad.** El Defensor Universitario tomará en cuenta los principios previstos en el Artículo IV del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS. Asimismo, realizará una interpretación de las normas administrativas orientadas al logro de la finalidad pública al cual se dirigen, preservando los derechos de la comunidad universitaria.

Artículo 29°. Se podrá formular denuncia, reclamo, queja, mediación, consulta o sugerencia ante el Defensor Universitario, por escrito físico o virtual haciendo uso del formulario, debiendo registrar todos los datos solicitados a continuación:

1. Datos personales del solicitante.
2. Motivo.
3. Descripción de los hechos.
4. Derechos que considere amenazados o afectados.
5. Pretensiones.
6. Medios probatorios.
7. Lugar y fecha.
8. Firma y huella digital.

Siendo indispensable cumplir con el llenado de todos los campos para proceder a su atención.

	DOCUMENTOS DE GESTIÓN	CÓDIGO:	01-2025-DU
		FECHA:	Marzo 2025
	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA - UNAH	VERSIÓN:	02
		PAGINA:	12 de 25



Artículo 30° Recibida la solicitud de denuncia, reclamo, queja, mediación, consulta o sugerencia, se precederá a su registro asignándole un número de expediente. Seguidamente, se asignará un código a cada expediente a fin de proteger la identidad del solicitante.

Artículo 31°. De acuerdo con la calificación del formulario/solicitud pueden ser declarados admisibles o inadmisibles:

- a. La solicitud es admisible cuando los hechos descritos son de competencia de la Defensoría Universitaria y reúnen todos los datos solicitados de manera clara y precisa conforme al artículo 29°. Tal decisión debe ser comunicada al solicitante en el plazo de dos (2) días hábiles.
- b. La solicitud es inadmisibles cuando los hechos descritos son de competencia de la Defensoría Universitaria, pero hay imprecisión en los datos solicitados, para lo cual, el solicitante podrá subsanar o mejorar su escrito dentro del plazo establecido.

Artículo 32° Cuando el Defensor Universitario advierta en la solicitud imprecisiones en los datos solicitados de acuerdo con el Artículo 29°, comunicará al interesado para que en el plazo máximo de dos (2) días hábiles subsane o mejore el escrito presentado; de no recibir respuesta, se considerará al interesado desistido de su pretensión, procediéndose al archivo de la solicitud, que será comunicado al solicitante mediante respuesta escrita en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

Artículo 33°. El Defensor Universitario declarará la improcedencia de la solicitud de la denuncia, reclamo o queja, cuando de la evaluación de dicho documento se presenten una de las siguientes causales:

1. Cuando el solicitante no tiene legitimidad e interés para presentar la denuncia, reclamo o queja (cuando es solicitado por una persona que no forma parte de la comunidad universitaria o se formula una pretensión que ya ha sido atendida por una instancia o unidad orgánica de la UNAH).
2. Cuando la solicitud carezca de un mínimo fundamento razonable o sean pretensiones contrarias a los principios y fines de la UNAH proclamados en el Estatuto vigente.
3. Cuando no se evidencia una conexión lógica entre la descripción de los hechos, los medios probatorios y la pretensión.
4. Cuando la pretensión formulada no puede ser objeto de tutela o es imposible de alcanzar.

Artículo 34°. El Defensor Universitario luego de la revisión de la solicitud de denuncia, reclamo o queja y determinar su improcedencia, comunicará al interesado mediante respuesta escrita en el que describirá las causales en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, procediendo al archivo del expediente.

Artículo 35°. Cuando las partes en controversia soliciten o acepten la mediación del Defensor Universitario, éste podrá iniciar su actuación a fin de superar los desacuerdos, discrepancias que son de conocimiento de las partes y se dejará constancia en un acta (Anexo N° 2).

En caso de desistimiento o negativa de una o de las dos partes, si el Defensor Universitario considera que hay una afectación visible a un derecho, informa a las instancias pertinentes para el ejercicio de sus atribuciones en el plazo de cinco (5) días hábiles.

Artículo 36°. La mediación puede ser solicitada por una de las partes, también puede ser propuesta de oficio por el Defensor Universitario cuando considere que dicho mecanismo puede contribuir con la solución de la discordia puesta a su conocimiento, para lo cual se seguirá el siguiente procedimiento:



	DOCUMENTOS DE GESTIÓN	CÓDIGO:	01-2025-DU
		FECHA:	Marzo 2025
	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA - UNAH	VERSIÓN:	02
		PAGINA:	13 de 25

1. Recibida la solicitud de mediación, el Defensor Universitario precisa la fecha, la hora y lugar de la reunión de mediación.
2. Comunica a las dos partes de forma presencial o por correo electrónico (siempre que haya sido autorizado en la solicitud).
3. Llegado el día, se realiza la apertura de la reunión y se presentan los hechos.
4. Se aclara, precisa, delimita el asunto en controversia.
5. Se procede a solicitar las propuestas de solución poniendo en práctica la imparcialidad, escucha activa, empatía y respeto por las opiniones.
6. Se consensua las propuestas y se llega a un acuerdo.
7. Se elabora y aprueba el acuerdo.

Artículo 37°. Si un miembro de la comunidad universitaria tiene alguna duda, dificultad o problema y no sabe cómo abordarlo o solucionarlo, puede solicitar una consulta al Defensor Universitario por correo electrónico o personalmente en la Oficina de la Defensoría Universitaria. Para tal efecto se deberá utilizar el formulario/solicitud (Anexo N° 1).

Artículo 38°. Si un miembro de la comunidad universitaria tiene alguna sugerencia o propuesta de mejora para una adecuada prestación de servicios a nivel académico o administrativo la gestiona ante el Defensor Universitario por correo electrónico o visitar a la Oficina de la Defensoría Universitaria. Para tal efecto se deberá utilizar el formulario/solicitud (Anexo N° 1).

Artículo 39°. Una vez admitida la solicitud, el Defensor Universitario iniciará la investigación, dirigiéndose directamente a las autoridades o responsables de las unidades orgánicas de la UNAH para solicitar información, la misma que deberá ser remitida en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

Artículo 40°. El Defensor Universitario de considerar necesario, trasladará la solicitud al funcionario o trabajador de la UNAH involucrado en la denuncia, reclamo o queja, con la finalidad de recibir su descargo en un plazo de dos (2) hábiles. El incumplimiento no paraliza la actuación del Defensor Universitario.

Artículo 41°. El Defensor Universitario tendrá la potestad de realizar entrevistas y de acudir a las dependencias o unidades orgánicas de la UNAH para revisar, recabar o solicitar la información que considere indispensable para el esclarecimiento del caso; asimismo, podrá solicitar la asistencia técnica del personal responsable para acceder a información contenida en aplicativos informáticos, de ser necesaria.

Artículo 42°. Las autoridades y las unidades orgánicas de la UNAH tienen el deber de colaboración en las actuaciones de investigación que realiza el Defensor Universitario, brindándole respuesta oportuna a la información requerida en el plazo establecido en el artículo 39°. No podrá negársele acceso a ningún expediente o documentación física o digital que esté relacionado con el objeto de la investigación, preservando en todo momento la protección de datos personales y la confidencialidad.

Artículo 43°. Concluido el acopio de información y la etapa de investigación, el Defensor Universitario emitirá un informe en base a lo actuado en el plazo de dos (2) días hábiles; formulando las recomendaciones, sugerencias, propuestas de mejora que considere pertinentes para mejorar los procesos o procedimientos establecidos en la UNAH y que permitan evitar o disminuir la afectación a los derechos individuales de los miembros de la comunidad universitaria, con el objetivo de que la autoridad competente adopte las acciones necesarias para corregir o subsanar

	DOCUMENTOS DE GESTIÓN	CÓDIGO:	01-2025-DU
		FECHA:	Marzo 2025
	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA - UNAH	VERSIÓN:	02
		PAGINA:	14 de 25

el hecho que motivó la denuncia, reclamo o queja. Seguidamente, comunicará al solicitante el resultado de la gestión realizada en un plazo máximo de dos (2) días hábiles.

Artículo 44°. El Defensor Universitario suspenderá su actuación cuando la amenaza o vulneración que motivó la solicitud o la intervención haya sido superada y comunicará el resultado al interesado en el plazo de un (1) día hábil, luego de haber conocido tal hecho.

Artículo 45°. El Defensor Universitario, previa evaluación de manera razonable y justificada, podrá ampliar los plazos establecidos en el presente Reglamento, previa comunicación al interesado y sin afectar el debido procedimiento.

Artículo 46°. Toda documentación recabada y recibida en la Oficina de la Defensoría Universitaria será tratada con carácter reservado, con el objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos tramitados, en particular la identidad de quienes solicitan la intervención del Defensor Universitario. Asimismo, cuando el caso denunciado lo amerite, el denunciante podrá solicitar la reserva de su identidad en salvaguarda de sus derechos constitucionales, durante el trámite de la investigación.

Al respecto, el Defensor Universitario evaluará el pedido en atención a lo establecido en el presente reglamento y demás normativa que pueda resultar aplicable. De ser aceptada, dicha protección abarca sólo el proceso de investigación, y no podrá afectar el derecho de defensa de la otra parte.

Artículo 47°. El Defensor Universitario establecerá los procedimientos que garanticen la confidencialidad de la información obrante en la Oficina de la Defensoría Universitaria. En este sentido, toda persona que labora en dicha oficina está sujeta a la obligación de guardar estricta reserva en relación con los asuntos tramitados.

Artículo 48°. No se admitirán a trámite las solicitudes presentadas sin indicación expresa de los datos que permitan identificar al denunciante, conforme al literal a) del artículo 29° del presente Reglamento.

TÍTULO V DE LA OFICINA DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Artículo 49°. La Defensoría Universitaria tendrá una oficina propia, con la finalidad de que el Defensor Universitario ejerza sus funciones con total independencia y autonomía, para lo cual la UNAH asignará un ambiente implementado con bienes y equipos adecuados; asimismo, tomando en consideración el crecimiento poblacional de la Universidad, garantizará asesoría legal especializada y personal administrativo permanente para el adecuado desarrollo de las funciones establecidas en el presente Reglamento.

Artículo 50°. La UNAH asignará un presupuesto anual para el funcionamiento de la Defensoría Universitaria, el mismo que debe estar incluido en el Sistema Integrado de Gestión Administrativa como centro de costo y considerado en el Plan Operativo Institucional. De igual modo, la UNAH de acuerdo con el crecimiento poblacional de la comunidad universitaria, asignará mayores recursos humanos, materiales y presupuestales.

	DOCUMENTOS DE GESTIÓN	CÓDIGO:	01-2025-DU
		FECHA:	Marzo 2025
	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA - UNAH	VERSIÓN:	02
		PAGINA:	15 de 25

TÍTULO VI DE LOS INFORMES



Artículo 51°. El Defensor Universitario elaborará informes semestrales de las acciones realizadas en el cumplimiento de sus funciones, que contienen actividades preventivas y actividades de atención de tutela de los derechos individuales de la comunidad universitaria protegiendo los datos personales, en el que se consideren recomendaciones con propuestas de mejora de las políticas y normas aprobadas, así como de los procesos y procedimientos establecidos. Dichos informes serán presentados al Rector de la UNAH durante el mes siguiente de culminado el semestre (julio y enero).



Artículo 52°. El Defensor Universitario presentará en sesión de la Asamblea Universitaria el Informe Anual sobre la gestión realizada, con la siguiente estructura sugerida:



- a. Introducción
- b. Tipología de los casos atendidos: número de denuncias, reclamos, quejas, mediación, consultas y sugerencias.
- c. Motivo más frecuente de las denuncias, reclamos y quejas.
- d. Unidades orgánicas con mayor incidencia de las denuncias, reclamos y quejas.
- e. Temas recurrentes de consultas y sugerencias.
- f. Segmentación por sexo, edad, integrante de la comunidad universitaria.
- g. Acciones de prevención realizadas.
- h. Gestiones realizadas.
- i. Recomendaciones.



El mismo que será presentada hasta el primer mes del siguiente año para ser aprobada por la Asamblea Universitaria.



Artículo 53°. Luego de la aprobación del Informe Anual por la Asamblea Universitaria, se gestionará su publicación en la página web, así como su difusión en las redes sociales de la UNAH, para que sea accesible a los miembros de la comunidad universitaria.

Artículo 54°. Luego de su publicación y difusión, el Informe Anual será socializado a la comunidad universitaria en las reuniones que para tal fin se organicen desde la Alta Dirección de la UNAH o en reuniones institucionalizadas.

TÍTULO VII DISPOSICIONES FINALES

Primera. La UNAH podrá suscribir convenios de colaboración con la Defensoría del Pueblo, otras Defensorías Universitarias nacionales y la Red de Defensores Universitarios, con el objetivo de fortalecer capacidades y compartir experiencias en la tutela de los derechos y libertades fundamentales de los miembros de la comunidad universitaria.

Segunda. La UNAH brindará las facilidades del caso para que el Defensor Universitario pueda participar en los eventos nacionales o internacionales de fortalecimiento de capacidades que redunden en un óptimo desempeño de sus funciones; siempre en cuando, los recursos presupuestales lo permitan.

Tercera. El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación.

	DOCUMENTOS DE GESTIÓN	CÓDIGO:	01-2025-DU
		FECHA:	Marzo 2025
REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA - UNAH	VERSIÓN:	02	
	PAGINA:	16 de 25	



ANEXOS

- Anexo N° 1.** Formulario/Solicitud
- Anexo N° 2.** Acta de acuerdo de mediación
- Anexo N° 3.** Procedimientos para la gestión de documentos y protección de datos personales
- Anexo N° 4.** Procedimiento para la presentación de solicitudes por el canal no presencial
- Anexo N° 5.** Guía de procedimientos para la gestión de denuncias, reclamos y quejas
- Anexo N° 6.** Flujograma de atención de denuncias, reclamos y quejas



DOCUMENTOS DE GESTIÓN

**REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA
UNIVERSITARIA - UNAH**

CÓDIGO:	01-2025-DU
FECHA:	Marzo 2025
VERSIÓN:	02
PAGINA:	17 de 25

**Anexo N° 1
FORMULARIO/SOLICITUD**

SEÑOR/A DEFENSOR UNIVERSITARIO

Universidad Nacional Autónoma de Huanta
S.D.U.



1. DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE: Docente: ___ Estudiante: ___ Graduado: ___ Administrativo: ___

Nombres y apellidos _____

N° D.N.I.: _____ Domicilio: _____

Puesto/Dependencia Administrativa: _____

Celular: _____ Correo electrónico: _____

¿Autoriza usted ser notificado mediante su correo electrónico? Sí: _____ No: _____

¿Requiere la reserva de su identidad? Sí: _____ No: _____

2. MOTIVO: Denuncia: _____ Reclamo: _____ Queja: _____ Otro: _____

¿El motivo del presente escrito está siendo visto en otra instancia interna o externa? Sí: _____ No: _____

3. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS: (Debe describir con suficiente claridad el hecho o hechos que originan la solicitud, precisando el contexto en el que ocurrió (desarrollo clases, prácticas, trámites, entre otros), el lugar (oficina, pasadizo, salón, biblioteca, entre otros), día, hora aprox. de ocurrencia, nombre y apellidos y cargo del denunciado; asimismo, sustentar el motivo y alcance de la pretensión, de corresponder).



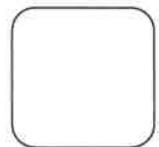
4. DERECHOS QUE CONSIDERA AMENAZADOS O AFECTADOS: (Precisar los derechos que vienen siendo amenazados o vulnerados, vinculados con la descripción de los hechos).

5. PRETENSIONES: (Precisar lo que se desea conseguir con la solicitud ya sea de forma inmediata o mediata, como la restitución o reconocimiento de un derecho).

6. MEDIOS PROBATORIOS: (Describir y adjuntar evidencias físicas, documentales, testimoniales, entre otros).

7. LUGAR Y FECHA: _____, _____ de _____ de 202__

8. FIRMA
D.N.I. N°



Huella digital



DOCUMENTOS DE GESTIÓN

REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA - UNAH

CÓDIGO:	01-2025-DU
FECHA:	Marzo 2025
VERSIÓN:	02
PAGINA:	18 de 25



Anexo N° 2
ACTA DE ACUERDO DE MEDIACIÓN

CÓDIGO: _____

En (precisar lugar de reunión) _____ de la Universidad Nacional Autónoma de Huanta, el día de hoy ____ de _____ de 20____, siendo las ____ horas, los señores abajo mencionados, asisten a la Audiencia de Mediación de manera libre, voluntaria y sin presión alguna con la finalidad de llegar a un acuerdo:

1. Base Legal:

Reglamento de la Defensoría Universitaria.

2. Identificación de las partes:

Solicitante: Nombres y apellidos: _____ D.N.I. _____ Celular N° _____ Dependencia: _____ Cargo/puesto: _____

Requerido: Nombres y apellidos: _____ D.N.I. _____ Celular N° _____ Dependencia: _____ Cargo/puesto: _____

3. Hechos:

4. Acuerdos de la mediación:

5. Conformidad y cierre del acta:

Las partes han colaborado activamente, respetando la labor de mediación por parte del Defensor Universitario y declaran haber alcanzado los acuerdos descritos; y, para que así conste, siendo las ____ horas se firma la presente acta por triplicado y se extiende un ejemplar a cada una de las partes, manteniendo la debida reserva y confidencialidad de su contenido.



SOLICITANTE
 Nombres y apellidos
 D.N.I. _____

REQUERIDO
 Nombres y apellidos
 D.N.I. _____

DEFENSOR UNIVERSITARIO

	DOCUMENTOS DE GESTIÓN	CÓDIGO:	01-2025-DU
		FECHA:	Marzo 2025
	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA - UNAH	VERSIÓN:	02
		PAGINA:	19 de 25

Anexo N° 3

Procedimiento para la gestión de documentos y protección de datos personales

1. Introducción:

Mediante el presente instrumento se establecen las instrucciones específicas para la aplicación del Reglamento de la Defensoría Universitaria, relacionado a la protección de los datos personales y garantizar la confidencialidad de la información a la que se tiene acceso. Asimismo, servirá como un instrumento de apoyo en el quehacer cotidiano del personal y la inducción del personal que ingresa a laborar a la Oficina de la Defensoría Universitaria (en adelante ODU).

2. Objetivo:

Establecer el procedimiento para la recepción, tratamiento y atención del formulario/solicitud presentada por los miembros de la comunidad universitaria, así como de la información generada, en el marco de la Ley de Protección de Datos Personales.

3. Finalidad:

Instruir al personal respecto a la recepción, tratamiento y atención de las denuncias, reclamos, quejas, mediación, consultas y sugerencias, a fin de garantizar la protección de los datos personales y la confidencialidad de la información conocida.

4. Base normativa:

- 4.1. Artículos 13°, 16° y 17° de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales⁵.

5. Alcance:

El presente instructivo es de cumplimiento obligatorio para el personal de la ODU.

6. Definiciones:

- 6.1. **Confidencialidad.** Relativo al resguardo y protección de la información obtenida como parte de la labor del Defensor Universitario.
- 6.2. **Datos personales.** Toda información sobre una persona natural que lo identifica o lo hace identificable.
- 6.3. **Información.** Conjunto de datos contenidos en un documento.
- 6.4. **Personal.** Persona que labora en la ODU.
- 6.5. **Solicitante.** Miembro de la comunidad universitaria que interpone la solicitud de denuncia, reclamo, queja, mediación, consulta o sugerencia

7. Responsabilidades:

Es responsabilidad del Defensor Universitario y del personal que labora en la ODU, el cumplimiento del presente instructivo. Asimismo, el Defensor Universitario debe garantizar la protección de los datos personales y la información contenida en el formulario/solicitud, así como la información obtenida como resultado de sus actuaciones.

8. Procedimientos:

- 8.1. Previa a la recepción, tratamiento y atención de la solicitud, el personal que labora en la ODU deberá suscribir una Declaración Jurada de Confidencialidad.
- 8.2. Todo documento físico o virtual dirigido al Defensor Universitario es recepcionado en la ODU y registrado en el Libro de Registro de Documentos Recibidos asignándole un número correlativo y precisando en asunto sólo el motivo (denuncia, reclamo, entre otros), número de folios y en remitente consignar si es estudiante, graduado, docente o administrativo.
- 8.3. La solicitud recibida será resguardada en un folder manila y se asignará un código para su identificación, que corresponde al número de expediente correlativo de los casos atendidos, seguido de un guion, seguido del año (cuatro dígitos), seguido de un guion y la primera letra del motivo de solicitud en mayúscula. Ejemplo: 01-2025-D (denuncia).
- 8.4. La custodia y archivo de los documentos presentados y recabados se realizarán en armarios con llave; el acceso a dicha documentación sólo será para el personal autorizado.
- 8.5. Las copias o reproducción de los documentos que forman parte del expediente codificado será previa autorización del Defensor Universitario y realizado por el personal autorizado. En el caso

⁵ Publicado en el diario oficial El Peruano el 3 de julio de 2011.



DOCUMENTOS DE GESTIÓN
REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA
UNIVERSITARIA - UNAH

CÓDIGO:	01-2025-DU
FECHA:	Marzo 2025
VERSIÓN:	02
PAGINA:	20 de 25

de copias o reproducciones desechadas se procederá a su destrucción para evitar acceso a la información contenida en las mismas.

- 8.6. Las solicitudes recibidas por el correo electrónico serán impresas, al que se adjuntará el correo del remitente; luego, continuar con los procedimientos de los numerales 8.2 y 8.3.
- 8.7. Los documentos generados por la ODU y recibidos de las unidades orgánicas relacionados a la solicitud, deberán ser anexados al expediente, manteniendo el orden cronológico.
- 8.8. Concluida la atención de la solicitud, se procederá a archivar el expediente, el mismo que deberá contener todo lo actuado, procediendo de acuerdo con el numeral 8.4.
- 8.9. En los documentos que se generen con relación a la solicitud, se procede a proteger los datos del denunciante, mencionando solamente el código, siempre que haya sido solicitada la reserva de la identidad.
- 8.10. Toda solicitud presentada se atenderá con la prioridad que el caso amerite y de acuerdo con el orden de prelación, sin exceder los plazos establecidos en el presente Reglamento, salvo excepción, que será comunicada al solicitante.
- 8.11. El Defensor Universitario revisará el correo institucional en forma diaria, preferentemente al iniciar la jornada laboral, a fin de tomar conocimiento oportuno de las solicitudes, correos con consultas y documentos remitidos y proseguir de acuerdo con el numeral 8.2.
- 8.12. Respecto al registro de los datos de las solicitudes declaradas improcedentes, así como su derivación y seguimiento, se realizará en el Libro de Documentos Derivados.



	DOCUMENTOS DE GESTIÓN	CÓDIGO:	01-2025-DU
		FECHA:	Marzo 2025
	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA - UNAH	VERSIÓN:	02
		PAGINA:	21 de 25

Anexo N° 4

Procedimiento para la presentación de solicitudes por el canal no presencial

1. Introducción:

Como se precisó en el presente Reglamento, la presentación de denuncias, reclamos, quejas, mediación, consultas y sugerencias se puede realizar de forma presencial o no presencial. Al respecto, el presente instructivo establece el procedimiento para la presentación del formulario/solicitud mediante el correo electrónico institucional por parte de los miembros de la comunidad universitaria.

2. Objetivo:

Orientar y facilitar a los miembros de la comunidad universitaria la presentación de sus solicitudes por el correo electrónico institucional de la Defensoría Universitaria de la UNAH.

3. Finalidad:

Ofrecer un servicio que permite remitir electrónicamente los documentos necesarios para presentar el formulario/solicitud, sin necesidad de apersonarse a la Oficina de la Defensoría Universitaria.

4. Base normativa:

- 4.1. Reglamento de la Defensoría Universitaria de la UNAH.

5. Alcance:

El presente instructivo es de cumplimiento obligatorio para los miembros de la comunidad universitaria que necesitan presentar sus solicitudes por el canal no presencial.

6. Definiciones:

- 6.1. **Canal de atención.** Es el medio que utiliza la Defensoría Universitaria de la UNAH para prestar sus servicios. Asimismo, visto desde el usuario, es el medio que utiliza el miembro de la comunidad universitaria para requerir la actuación de la Defensoría Universitaria.
- 6.2. **Canal no presencial.** Es el medio virtual que se sustenta en el correo electrónico o aplicativo informático especialmente diseñado para tal fin.
- 6.3. **Usuario.** Miembro de la comunidad universitaria que utiliza el canal no presencial de atención de la Defensoría Universitaria de la UNAH.

7. Responsabilidades:

Es responsabilidad de los miembros de la comunidad universitaria que requieren utilizar el canal no presencial, el cumplimiento del presente instructivo.

8. Procedimientos:

- 8.1. Los usuarios pueden presentar sus solicitudes y los documentos adjuntos por el canal no presencial a través del correo electrónico defensoriauniversitaria@unah.edu.pe
- 8.2. El horario para el envío de documentos es de lunes a domingo las 24 horas del día, y el horario de recepción por el Defensor Universitario es de lunes a viernes de 08:00 a 13:00 horas y de 15:00 a 18:00 horas. Si el usuario remite su solicitud a las 18:01 horas, se considerará como fecha de presentación el día siguiente hábil por estar fuera del horario de atención.
- 8.3. El primer paso es completar el formulario/solicitud conforme a lo establecido en el Artículo 29° y el Anexo N° 1 del presente Reglamento.
- 8.4. Recabar todos los medios probatorios disponibles que sustenten los hechos descritos y la pretensión.
- 8.5. Proceder a foliar todos los documentos, iniciando de la última hoja y culminando en la primera hoja, que corresponde a la solicitud.
- 8.6. Escanear en formato pdf el formulario/solicitud y los medios probatorios en un solo archivo pdf que no supere los 15 MB. Si superase este límite, proceder a comprimir sin afectar considerablemente la calidad de la imagen.
- 8.7. Escribir el Asunto con el motivo de la solicitud: denuncia, reclamo, queja, mediación, sugerencia, consulta, seguido de un guion y la descripción concreta del hecho. Ejemplo: Denuncia – violencia psicológica.
- 8.8. Luego de escribir el correo, consignar los nombres y apellidos del remitente, así como el número de celular; de no contar con el dispositivo, escribir el número de celular de un familiar cercano.



DOCUMENTOS DE GESTIÓN
REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA
UNIVERSITARIA - UNAH

CÓDIGO:	01-2025-DU
FECHA:	Marzo 2025
VERSIÓN:	02
PAGINA:	22 de 25

8.9. Por este mismo medio, el Defensor Universitario comunicará la admisión, inadmisión o improcedencia de la solicitud, de acuerdo con lo establecido en los artículos 31° al 34° del presente Reglamento.



	DOCUMENTOS DE GESTIÓN	CÓDIGO:	01-2025-DU
		FECHA:	Marzo 2025
	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA - UNAH	VERSIÓN:	02
		PAGINA:	23 de 25

Anexo N° 5

Guía de procedimientos para la gestión de denuncias, reclamos y quejas

1. Finalidad:

Realizar una adecuada gestión de las denuncias, reclamos o quejas presentadas a la Oficina de la Defensoría Universitaria, que contribuyan con una efectiva protección de los derechos individuales de los miembros de la comunidad universitaria.

2. Objetivo:

Establecer una ruta de gestión de las denuncias, reclamos o quejas presentadas a la Oficina de la Defensoría Universitaria, en el marco de la normativa vigente y normas internas de la Universidad Nacional Autónoma de Huanta.

3. Alcance:

Lo establecido en la presente guía es de cumplimiento obligatorio del personal que labora en la Oficina de la Defensoría Universitaria (en adelante ODU), así como del personal de las unidades orgánicas que intervengan en las etapas descritas.

4. Base legal:

- 4.1. Constitución Política del Perú.
- 4.2. Ley N° 30220, Ley Universitaria.
- 4.3. Resolución del Consejo directivo N° 064-2019-SUNEDU/CD.
- 4.4. Estatuto vigente de la UNAH.
- 4.5. Reglamento de Organización y Funciones vigente de la UNAH.

5. Revisión y actualización:

La presente guía está sujeto a revisión y actualización cuando se realicen modificaciones o actualizaciones de las normas o cuando sea resultante del aprendizaje en la aplicación cotidiana del presente Reglamento.

6. Definiciones:

- 6.1. **Denunciante.** Miembro de la comunidad universitaria que interpone la solicitud de denuncia, reclamo o queja.
- 6.2. **Involucrado.** Miembro de la comunidad universitaria que ha sido denunciado o quejado por el solicitante.
- 6.3. **Pertinencia.** Cuando un medio de prueba sirve para demostrar los hechos descritos en la solicitud y tiene relación directa o indirecta con los hechos expuestos.
- 6.4. **Conducencia.** Cuando el medio de prueba lleva o conduce a probar efectivamente, los hechos controvertidos.
- 6.5. **Utilidad.** Cuando el medio de prueba sirve para establecer un hecho materia de controversia que no ha sido establecido todavía con otro medio de prueba.

7. Procedimientos:

7.1. Etapa de recepción de las denuncias, reclamos o quejas

Esta etapa inicia con la recepción de la solicitud por medio físico o virtual hasta la codificación del expediente. Comprende las siguientes acciones:

- a) Si se trata del canal de atención presencial, se recibe al denunciante con cordialidad en un ambiente reservado y se procede a explicar el procedimiento que seguirá su solicitud. Asimismo, se procede a una revisión preliminar de la solicitud para orientar en su llenado, si fuera el caso.
- b) De tratarse de una solicitud presentada por el canal no presencial, se realiza la descarga del archivo para proceder a su inmediata impresión.
- c) Se registra la solicitud en el Libro de Registro de Documentos Recibidos, con los campos establecidos para tal efecto.
- d) Luego se organiza el expediente en un folder manila y se asigna un código correlativo, de acuerdo con lo establecido en el Instructivo Técnico del Anexo N° 3.

7.2. Etapa de revisión de admisibilidad/procedencia de la solicitud

Esta etapa comprende desde la revisión de la solicitud y sus anexos hasta la decisión de declarar admisible, inadmisible o improcedente. Comprende las siguientes acciones:

	DOCUMENTOS DE GESTIÓN	CÓDIGO:	01-2025-DU
		FECHA:	Marzo 2025
	REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA - UNAH	VERSIÓN:	02
		PAGINA:	24 de 25

- a) Se revisa el formulario/solicitud presentada para determinar si cumple con los requisitos establecidos en el artículo 29° del presente Reglamento y si corresponde a un asunto de competencia de la Defensoría Universitaria.
- b) Si se determina que no cumple con los requisitos exigidos se declara la inadmisibilidad y se comunica al solicitante para su subsanación.
- c) Si no se realiza la subsanación en el plazo establecido en el presente Reglamento se considera como desistido y se procede a su archivo.
- d) Si se determina la improcedencia se comunica al solicitante y se archiva el expediente.
- e) De ser admitida la solicitud, se procede a comunicar al solicitante.

7.3. Etapa de investigación

Etapa que inicia desde la declaración de admisión de la solicitud hasta la culminación de las actuaciones de investigación comprende las siguientes acciones:

- a) Revisión minuciosa de los medios probatorios adjuntos a la solicitud para determinar su pertinencia, conducencia y utilidad.
- b) Requerimiento de información a la unidad orgánica responsable de la prestación del servicio o quien tenga la información requerida, que deberá ser remitida en copias fedateadas.
- c) Visitas a las unidades orgánicas para recabar información mediante la revisión documentaria contenida en archivos físicos y digitales, entrevistas con las autoridades, funcionarios y servidores. Así también, se podrá solicitar la asistencia técnica respectiva para acceder a aplicativos informáticos, de ser necesario.
- d) Si se negase el acceso a la información solicitada, se levanta el acta respectiva y se informa al Rector para el deslinde de responsabilidad.
- e) Traslado de la solicitud (denuncia, reclamo, queja) al involucrado para solicitar su descargo.
- f) Adjuntar la información generada y recabada en los expedientes en orden cronológico.
- g) De considerar que el caso puede ser solucionado mediante la Mediación, se notificará al solicitante y al involucrado para la celebración de la audiencia, procediendo al archivo del caso.

7.4. Etapa de elaboración de informe y archivo

Esta etapa está comprendida entre el inicio de la elaboración de informe hasta el archivo de la solicitud y contiene las siguientes acciones:

- a) Con la información contenida en la solicitud presentada y la información obtenida en la etapa de investigación, se procede a elaborar el informe, considerando la siguiente estructura: Antecedentes, Análisis, Conclusiones y Recomendaciones.
- b) En el análisis, vincular o asociar la amenaza del derecho o su vulneración con un nudo crítico en la prestación de un servicio como parte de un proceso.
- c) En las recomendaciones, considerar la mejora de los procesos misiones y de soporte, modificación de las normas internas orientadas a la protección de los derechos individuales y mantenimiento del principio de autoridad responsable.
- d) Remitir el informe a la instancia o unidad orgánica donde labora el involucrado o la que incumplió la normativa interna.
- e) Comunicar al denunciante de la emisión del informe y la conclusión de la actuación del Defensor Universitario.
- f) Si el Defensor Universitario considera que ha cumplido con visibilizar la problemática identificada y proponer la alternativa de mejora o solución, se procede a archivar el caso.

7.5. Casos declarados de no competencia

En el presente apartado, se precisarán los pasos a seguir para gestionar una solicitud declarada como un asunto de no competencia.

- a) Declarada la no competencia conforme a lo prescrito en el artículo 11° del presente Reglamento se procede a derivar la solicitud y sus anexos a la instancia o unidad orgánica competente.
- b) Registrar la derivación en el Cuaderno de Documentos Derivados de la Defensoría Universitaria.
- c) Archivar el documento de derivación en el expediente en forma correlativa y cronológica.
- d) Realizar el seguimiento quincenal de los casos derivados para conocer las acciones realizadas.
- e) Registrar las acciones de seguimiento y custodiar las evidencias que serán archivadas.



Anexo N° 6
Flujograma de atención de denuncias, reclamos y quejas

