



REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Aprobado con Resolución Rectoral N° 263-2019-UPN-SAC,

de fecha 10 de octubre del 2019

CÓDIGO DE DOCUMENTO	RG-P09-COD2-0001	NÚMERO VERSIÓN	1	PÁGINA	Página 1 de 9
FECHA DE VIGENCIA	10/10/2019				

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES	4
CAPÍTULO I: ÁREA DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	4
TÍTULO II: GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	6
CAPÍTULO I: REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMOS	6
CAPÍTULO II: ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	8
TÍTULO III: DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS, MODIFICATORIAS Y TRANSITORIAS.....	8

INTRODUCCIÓN

El presente documento normativo interno se desarrolla en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo N°133 de la Ley Universitaria N°30220, teniendo la finalidad de brindar las disposiciones y procedimientos internos de atención de las quejas y reclamos; siendo de alcance a la comunidad universitaria, la cual está integrada por estudiantes, egresados, docentes, personal administrativo, autoridades académicas y personal contratado por LA UNIVERSIDAD.

Su finalidad es tutelar los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y promover espacios de diálogo y mediación en la comunidad universitaria para buscar la correcta resolución de conflictos.

Entre las funciones esenciales de Defensoría Universitaria se encuentran el trámite de quejas o consultas, difusión de los derechos universitarios, emitir recomendaciones y vigilar su cumplimiento, así como investigar posibles violaciones de los derechos contemplados en la Ley Universitaria.

Constituyen base legal del presente Reglamento las normas siguientes:

- a) Ley Universitaria N° 30220.
- b) Reglamento del Libro de Reclamaciones – DS. N°011-2011-PCM. 4.1.3 DECRETO SUPREMO N° 006-2014-PCM que modifica el Reglamento del Libro Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.
- c) Todos los Reglamentos de la Universidad Privada del Norte.

El presente Reglamento de Estudios ha sido aprobado mediante Resolución Rectoral N° 263-2019-UPN-SAC, de fecha 10 de octubre del 2019 y se encuentra a disposición en los sistemas de información de la Universidad.

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I: ÁREA DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Art. 1° Principio de Actuación

- a) 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 y resolver las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos individuales.
- b) La Defensoría le reporta a la Dirección de Servicios y Experiencia del Estudiante.
- c) No forman parte de las competencias de Defensoría Universitaria las denuncias vinculadas con derechos de carácter colectivo, derechos laborales, medidas disciplinarias, evaluaciones académicas de docentes y estudiantes y las violaciones que puedan impugnarse por otras vías ya establecidas en la Ley 30220, así como en el Reglamento General y los demás reglamentos de la Universidad.
- d) Es competencia de la Defensoría Universitaria recibir los casos de hostigamiento y acoso sexual que puedan darse entre la comunidad universitaria y velar porque se cumpla el debido proceso que se encuentra establecido en el Reglamento para la prevención e intervención de casos de hostigamiento sexual en la comunidad universitaria.
- e) Los principios de la Defensoría Universitaria son:
 - Confidencialidad: Para cada uno de los procedimientos que sigue, teniendo así mayor confianza en la búsqueda de una solución y, a la vez, respetando y, manteniendo la información personal.
 - Conciliación: Buscar la mejor solución de la manera inmediata, procurando de manera objetiva el acercamiento de las personas involucradas, para poder así remediar la problemática planteando soluciones dentro del marco normativo vigente.

- f) Las principales funciones de Defensoría Universitaria son:
- Atender las quejas y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos y libertades individuales en las instancias de prestación de servicios de la Universidad.
 - Participar de conciliaciones a pedido de las partes para remediar los desacuerdos o enfrentamientos entre ellas.
- g) Defensoría Universitaria tiene las siguientes consideraciones en relación con el proceso de quejas y reclamaciones:
- No tramitar las quejas y reclamaciones cuando:
 - a) sean anónimas
 - b) sean formuladas con insuficiente fundamentación
 - c) cuando los actos son atribuibles a personas o servicios terceros ajenos a la Universidad.
 - Defensoría Universitaria notificará la resolución de toda queja o reclamación a los interesados con los fundamentos legalmente exigidos y comunicará las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación de las deficiencias observadas, de ser el caso.

Art. 2° De las definiciones:

- a) **Apelación:** Disconformidad con la respuesta brindada al reclamo presentado.
- b) **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 y resolver las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos individuales y con respaldo de la normativa vigente de la Universidad.
- c) **Fundado:** Significa que la institución da la razón del motivo de reclamo/queja al Reclamante y que procederá a realizar las acciones que correspondan.
- d) **Inadmisibile:** Significa que el reclamante ha omitido alguno de los requisitos necesarios para la tramitación del reclamo/queja y/o ha desistido del mismo.

- e) **INDECOPI:** Es el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
- f) **Infundado:** Significa que la institución considera que el Reclamante no tiene la razón.
- g) **Queja:** Malestar o descontento por la atención al público.
- h) **Reclamo:** Disconformidad relacionada a los productos o servicios.

TÍTULO II: GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

CAPÍTULO I: REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Art. 3° Sobre los requisitos se debe de cumplir una queja o reclamo para ser considerada admisible:

Las quejas o reclamos que presenten deben contener la siguiente información:

- Nombre completo
- Número de DNI
- Domicilio o correo electrónico
- Fecha del reclamo/queja
- Detalle de los hechos

Art. 4° Sobre los medios por los que se puede presentar una queja o reclamo

La atención que brinda la Defensoría es, mediante:

- a) Atención Presencial: el Defensor(a) Universitario tiene un representante en cada campus y los estudiantes, en primera instancia, pueden acudir al representante de su campus, de forma presencial, de acuerdo al horario de atención definido y publicado.
- b) Atención No Presencial:
 - Vía correo electrónico: Considerando las siguientes direcciones por campus:
 - *Los Olivos:* defensoriauniversitaria.olivos@upn.edu.pe
 - *San Juan de Lurigancho:* defensoriauniversitaria.sjl@upn.edu.pe
 - *Breña:* defensoriauniversitaria.brena@upn.edu.pe
 - *Comas:* defensoriauniversitaria.comas@upn.edu.pe
 - *Chorrillos:* defensoriauniversitaria.chorrillos@upn.edu.pe
 - *Cajamarca:* defensoriauniversitaria.cajamarca@upn.edu.pe

- *Trujillo: defensoriauniversitaria.trujillo@upn.edu.pe*
- c) Vía telefónica: comunicándose a los anexos publicados en nuestra página web
- d) Vía virtual: en la sección Defensoría Universitaria ubicada en el portal del estudiante Mi Mundo UPN o a través del libro de reclamaciones virtual.

Art. 5° Expedientes y registro de casos

Defensoría Universitaria registra la queja o reclamo que cumplan con los requisitos de admisión y sean recibido por los distintos medios de atención (presencial o no presencial), en el “Reporte de Atenciones” generando una codificación para facilitar su identificación, considerando lo siguiente:

- a) Si el Reclamante no consigna como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo/queja, el detalle del caso y/o consigna evidentemente data inexistente, se considerará el reclamo/queja como Inadmisibile y será Anulado. El reclamante no conservará ningún documento sobre el registro anulado.
- b) Si al registrar un reclamo/queja el Reclamante desiste del mismo por algún motivo, este será Anulado. El reclamante no conservará ningún documento sobre el registro anulado.
- c) Si al registrar un reclamo/queja mediante el Libro de Reclamaciones Virtual, se genera más de un registro conteniendo la misma información, sólo se considerará como valido el último registro.
- d) Si el Reclamante registra más de un reclamo/queja por el mismo motivo y campus, pero por diferentes vías de atención; se le emitirá una sola respuesta mencionando los diferentes de reclamos generados.
- e) Si un reclamo/queja es presentado en un campus, pero mencionando otro, el mismo será atendido y registrado por el campus donde se presentó.

Cada campus es responsable del archivo físico y virtual de los documentos e información relacionada a la gestión de toda queja o reclamo, como mínimo por 2 años desde la fecha de presentación de este.

CAPÍTULO II: ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Art. 6° Traslado de la queja y presentación de descargos

- 6.1 Admitida la queja o reclamación, Defensoría Universitaria iniciará la investigación recabando de las personas pertinentes la información que considere oportuna para la resolución de esta.
- a) Defensoría Universitaria analiza la queja o reclamo recibido por los distintos medios de recepción de quejas o reclamos y notifica al área o áreas involucrada (s) con la información que corresponda, solicitando información del caso.
 - b) El área Responsable envía a Defensoría Universitaria la respuesta con la información solicitada sobre la queja o reclamo; así como los documentos de sustento, en caso aplique.
 - c) Defensoría Universitaria revisa que se hayan respondido todos los puntos solicitados y analiza la información presentada por ambas partes.
 - d) El responsable de Defensoría Universitaria, Jefe de Servicios y Experiencia Universitaria o Gerente de sede aprueban la respuesta final al Reclamante, según el nivel de la queja o reclamo definido.
 - e) Defensoría Universitaria es el responsable de enviar la repuesta final al Reclamante.
- 6.2 Toda queja o reclamación a Defensoría Universitaria es respondida en un plazo máximo de treinta (30) días calendario según lo establecido en la legislación vigente. De requerir mayor tiempo para la atención, podrá disponer la ampliación del plazo de respuesta de los reclamos/queja por 30 días calendario adicionales, situación que debe ser puesta en conocimiento del reclamante antes de la culminación del plazo legal.

TÍTULO III: DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS, MODIFICATORIAS Y TRANSITORIAS

Art. 7° La Defensoría Universitaria ejercerá sus funciones en concordancia a las disposiciones establecidas en el estatuto y normas internas de LA UNIVERSIDAD, así como las normas legales que le sea pertinentes.

ANEXOS

No Aplica.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE CAMBIO	DESCRIPCIÓN DE CAMBIO	MOTIVO DE CAMBIO

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

ROL	NOMBRES	CARGO
ELABORADOR	Eduardo Vásquez Antezana	Analista de Procesos
	Katherine Obregon Blas	Asistente de Defensoría Universitaria
REVISOR	Jerika Astupiña Vidal	Coordinador de Servicios y Experiencia Universitaria
APROBADOR	Angela Solis Rodriguez	Director de Servicios y Experiencia Universitaria