



**UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" DE ICA
RECTORADO**

RESOLUCIÓN RECTORAL N° 2156-R-UNICA-2018

Ica, 21 de Setiembre de 2018

VISTO:

El Oficio N° 038-DU-UNICA-2018 del 4 de Setiembre de 2018, del Defensor Universitario, quien remite la Resolución Defensorial N° 001-2018-DU-UNICA que aprueba el Reglamento de la Defensoría Universitaria de la UNICA.

CONSIDERANDO:

Que, la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica, desarrolla sus actividades dentro de la autonomía de gobierno, académica, administrativa y económica, conforme lo establece el artículo 18° de la Constitución Política del Estado, en estricta concordancia con el artículo 8° de la Ley Universitaria N° 30220;

Que, mediante Resolución N° 046-CEU-UNICA-2017 de fecha 02 de Setiembre del 2017, el Comité Electoral Universitario de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica, proclama al Dr. Anselmo Magallanes Carrillo como Rector de esta Casa Superior de Estudios, para el periodo comprendido entre el 2 de Setiembre del 2017 hasta el 1 de Setiembre del 2022;

Que, con Resolución N° 023-2017/SUNEDU-02-15-02 del 5 de Octubre de 2017, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, a través de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, procedió a la Inscripción de la firma del Dr. Anselmo Magallanes Carrillo en calidad de Rector de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica, para el Registro de Firma de Autoridades Universitarias, instituciones y Escuelas de Educación Superior de la SUNEDU; para el periodo comprendido del 2 de Setiembre de 2017 al 1 de Setiembre de 2020, evidenciando el error en la fecha del año de culminación del mandato (1 de setiembre 2020), donde la SUNEDU de oficio la rectifica, debiendo decir: 1 de setiembre del 2022;

Que, la Ley Universitaria N° 30220, en su artículo 133° señala que 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, estando a los artículos 148° y 401° de nuestro Estatuto Universitario, la Defensoría universitaria es la instancia encargada de la tutela de los derechos de la comunidad universitaria y vela por el mantenimiento del principio de autoridad responsable;

Que, el presente Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica se ha elaborado con el fin de normar su organización, competencias, incompatibilidades, atribuciones y actuaciones, en cumplimiento de los dispuesto por el artículo 133° de la Ley N° 30220 denominada Ley Universitaria y los artículos 390° al 393° del Estatuto Universitario y artículo 888° al 892° del Reglamento General de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica;

Que, en Sesión Extraordinaria de fecha 21 de Setiembre de 2018 del Consejo Universitario, el Dr. Anselmo Magallanes Carrillo Rector de la UNICA, pone a consideración del pleno el Reglamento de la Defensoría Universitario de la UNICA, siendo aprobado de manera unánime;

Estando al *acuerdo del Consejo Universitario en Sesión Extraordinaria de fecha 21 de Setiembre de 2018* y en uso de las atribuciones conferidas al Señor Rector de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica, por el artículo 62° de la Ley Universitaria N° 30220 y Estatuto Universitario.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR el **REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA** de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica, el mismo que en anexo forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2°.- COMUNICAR la presente Resolución a la Defensoría Universitaria, y demás unidades orgánicas de la Universidad para su conocimiento y cumplimiento.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



[Handwritten signature]
Dr. Anselmo Magallanes Carrillo
RECTOR

EL SECRETARIO GENERAL DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" DE ICA

CERTIFICA

que, la presente copia fotostática corresponde exactamente
su original que tengo a mi vista, de lo que doy fé



Dr. MANUEL JESUS DE LA CRUZ VILCA
SECRETARIO GENERAL



[Handwritten signature]
Dr. MANUEL JESUS DE LA CRUZ VILCA
SECRETARIO GENERAL



UNICA

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" DE ICA

DEFENSORIA
UNIVERSITARIA

REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" DE ICA

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO I

GENERALIDADES

ARTÍCULO 1º.- Propósito

El presente Reglamento establece el conjunto de normas que regulan las actividades de la Defensoría Universidad de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica.

ARTÍCULO 2º.- Finalidad

- a. Velar por el respeto y protección de los derechos de todos los miembros de la Comunidad Universitaria.
- b. Contribuir a la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de la Universidad.
- c. Norma los objetivos, organización, funciones y procedimiento de la Defensoría Universitaria.
- d. Normar las actividades concernientes a la Defensoría Universitaria.



ARTÍCULO 3º.- Base legal

El presente Reglamento de la Defensoría Universitaria es general y único, rige para toda la comunidad universitaria de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica, y está en conformidad con la Ley Universitaria N°30220, Estatuto de la UNICA, Reglamento General y demás normas internas en cuanto les corresponda, y teniendo como base los siguientes dispositivos legales:

- a. Constitución Política del Perú
- b. Ley Universitaria N°30220.
- c. Ley N°29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- d. Estatuto de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica.
- e. Reglamento General de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica.
- f. Reglamento académico de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica.
- g. Ley de Protección de datos personales

ARTÍCULO 4°.- Alcance

El presente Reglamento de la Defensoría Universitaria alcanza a todos los miembros de la comunidad Universitaria de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica en lo que le compete. Todas las instancias Universitarias están obligadas a colaborar con la defensoría Universitaria, con carácter preferente y urgente, en la tramitación de sus actuaciones.



TITULO II

LA OFICINA DE LA DEFENSORIA UNIVERSITARIA

CAPITULO I

ARTÍCULO 5°.- Gestión

Esta instancia se basa en el principio de autoridad responsable frente a actos u omisiones de las autoridades y/o miembros de la Comunidad Universitaria que los vulneran. Para ello gestiona solicitudes de información, quejas reclamos y/o sugerencias.

ARTÍCULO 6°.- Dependencia

La Defensoría Universitaria como dependencia operativa está adscrita al Rectorado de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica.

ARTÍCULO 7°.- Limites

No forma parte de la competencia de la Defensoría Universitaria las denuncias vinculadas con derechos de carácter colectivo, derechos

ARTÍCULO 6°.- Dependencia

La Defensoría Universitaria como dependencia operativa está adscrita al Rectorado de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica.

ARTÍCULO 7°.- Límites

No forma parte de la competencia de la Defensoría Universitaria las denuncias vinculadas con derechos de carácter colectivo, derechos laborales, medidas disciplinarias, evaluaciones académicas de docentes y estudiantes y las violaciones de normas que puedan impugnarse por otras vías de acuerdo a la normativa interna de la Universidad.

La Defensoría Universitaria no es competente para conocer:

- a. Las resoluciones disciplinarias.
- b. Las evaluaciones académicas de docentes y jurados evaluadores, salvo que se viole alguna norma en el proceso de evaluación.
- c. Las denuncias que son objetivo de trámite en otra vía establecida por la legislación universitaria.

La Defensoría Universitaria no es competente para investigar:

- a. Denuncias anónimas
- b. Peticiones formuladas por quien carezca de interés legítimo
- c. Peticiones que no estén suficientemente fundamentadas.
- d. Las peticiones presentadas una vez transcurrido seis meses contados a partir del momento en que el interesado hubiera tenido conocimiento de los hechos objeto de la misma.
- e. Los asuntos sobre los que esté pendiente una resolución judicial o administrativa.

ARTÍCULO 8°.- Objetivos

- a. Contribuir al estudio, fomento, difusión, defensa y protección de los derechos universitarios.
- b. Fomentar la cooperación y el intercambio de experiencias sobre la Defensoría Universitaria entre diferentes universidades.



- c. Establecer y mantener relaciones de colaboración con organismos e instituciones públicos y privados, tanto nacionales como internacionales relacionados con el estudio, fomento, difusión, defensa y protección de los derechos universitarios.
- d. Promover el desarrollo de la cultura y protección de los derechos humanos en general, y de los derechos universitarios en particular.

ARTÍCULO 9°.- Atención

La atención de la Defensoría Universitaria se brinda a través del correo electrónico (defensoriauniversitaria@unica.edu.pe), Mesa de partes de la Universidad (recepción de solicitudes de quejas, reclamos, sugerencias –No requiere FUT) y en la oficina de la Defensoría Universitaria según horario establecido

ARTÍCULO 10°.- Confidencialidad

La Defensoría Universitaria garantiza la confidencialidad a los integrantes de la comunidad universitaria que soliciten su mediación.

ARTÍCULO 11°.- Carácter de sus decisiones

La Defensoría Universitaria no es un órgano ejecutivo, sus pronunciamientos, informes y recomendaciones no tendrán carácter vinculante ni serán susceptibles de recurso alguno y no modificará acuerdos o resoluciones de otra instancia de la Universidad.

ARTÍCULO 12°.- Memoria

La Defensoría Universitaria presentara al Rectorado una Memoria de las actividades desarrolladas en cada año.

ARTÍCULO 13°.- Solicitud de informe

La Defensoría Universitaria entregará, a pedido del Rector, el Consejo Universitario o Asamblea Universitaria, la información de su trabajo realizado o la de algún caso atendido, también puede enviar informes sobre uno o varios casos, de acuerdo a la importancia o si la circunstancia lo amerita; estos informes serán de carácter confidencial, salvo que el Consejo Universitario determine lo contrario.



ARTÍCULO 14°. Planificación

La Defensoría Universitaria elabora su plan de trabajo anual donde describe las actividades principales y presupuesto que garanticen el correcto desarrollo de sus actividades. Este es aprobado por el Rectorado y ratificado por el Consejo Universitario.

CAPITULO III

DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

ARTÍCULO 15°.- El Defensor Universitario

La Defensoría Universitaria está a cargo de un Docente Principal, con especialidad en el área correspondiente, con grado de Doctor, de conducta irreprochable, el cual recibe la sobre denominación de **Defensor Universitario**. Es elegido en Consejo Universitario de una terna propuesta por el Rector, por un periodo máximo de dos (02) años.



Artículo 16°- El Defensor Universitario debe tener el siguiente perfil:

- a. Manifiestar conducta ética y profesional intachable
- b. Muestra imparcialidad, independencia y autonomía
- c. Pleno conocimiento e identificación con la filosofía institucional
- d. Juicio crítico y creativo en la búsqueda de soluciones para resolver conflictos de diversos tipos de su ámbito de competencia.
- e. Busca siempre la verdad y tiene un alto sentido de lo ético y lo justo.
- f. Comprometido en la defensa de los derechos de toda la comunidad Universitaria.
- g. Domina estrategias que permiten agilizar los conflictos de su competencia y su resolución justa.
- h. Conoce sobre derecho y tiene experiencia en defensoría Universitaria.
- i. Posee un pensamiento analítico, reflexivo y propósito en la toma de decisiones y la solución de conflictos.

- j. Es creativo, dinámico, flexible, empático, comunicativo, asertivo.
- k. Tiene capacidad de criticar y autocritica.
- l. Posee integridad moral y ética.

ARTÍCULO 17°.- De las atribuciones del Defensor Universitario

El Defensor Universitario tiene las siguientes atribuciones:

- a. Vela por el respeto a los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad Universitaria vigilando el cumplimiento del Estatuto, Reglamentos General y demás reglamentos internos de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica así como otros documentos normativos fijados por el Estado.
- b. Conoce y tramita las quejas, reclamos y/o sugerencias presentadas por los usuarios, e investiga de oficio o a instancia de parte los casos que involucren la vulnerabilidad de los derechos de los miembros de la Comunidad Universitaria.
- c. Admite o rechaza quejas, reclamos y/o sugerencias presentadas por los integrantes de la comunidad universitaria, de acuerdo con las reglas establecidas en el presente Reglamento y demás documentos normativos relacionados con su competencia, además de orientar sobre la vía pertinente.
- d. Actúan como mediador y conciliador cuando sea requerido por los miembros de la comunidad Universitaria para dirimir desacuerdos o establecer acuerdos entre las partes.
- e. Solicita los informes de descargos correspondiente a las autoridades, funcionarios académicos, administrativos docentes, estudiantes u otros a quienes se le impute alguna infracción, como parte de las investigaciones que considere conveniente a fin de probar o descartar la responsabilidad.
- f. Formula y propone las recomendaciones que, conforme a derecho, puedan dar por terminada la afectación reclamada cuando sea posible dar soluciones inmediatas;
- g. Propone al Rectorado la designación de los especialistas y/o administrativos para la Defensoría Universitaria.
- h. Difunde entre la Comunidad Universitaria las funciones de protección de la Defensoría Universitaria.



- i. Dar cuenta anualmente al Rectorado sobre las actividades que realiza presentado un informe en el que se presentan recomendaciones para mejorar la labor del Defensor Universitario.
- j. Las demás que sean indispensables o complementarias para realizar adecuadamente los fines de la Oficina de la Defensoría Universitaria.

ARTÍCULO 18 °- Funciones del Defensor Universitario

- a. Velar por el respeto de los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria.
- b. Propone acciones, normas y políticas que permitan mejorar el respeto y defensa de los derechos de las personas en los diferentes servicios que la Universidad posee.
- c. Contribuir a formar una conciencia de derechos y de respeto a las normas que garantizan la igualdad y justicia para todos.
- d. Atender consultas de cualquier miembro de la comunidad universitaria acerca de cómo ejercer sus derechos y coadyuvar a resolver conflictos.
- e. Atender toda queja o reclamo que se le formule por cualquier miembro de la comunidad universitaria.
- f. Realizar todas las investigaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos frente a una queja o reclamo.
- g. Facilitar procedimientos de medición o conciliación ante la aparición de un conflicto.
- h. Formular propuestas, sugerencias, recomendaciones recordatorias de deberes legales y sugerencias a todos los miembros de la comunidad universitaria para la adopción de nuevas medidas.
- i. Actuar siempre como árbitro imperial, intentando buscar una solución que satisfaga a todas las partes en conflicto.
- j. Informar al rector sobre su gestión al inicio de cada semestre académico.
- k. Todas aquellas que designen los órganos competentes y según las necesidades de los casos que atienda.

ARTÍCULO 19°- Por delegación del Consejo Universitario el Defensor Universitario puede representar a la Universidad en las audiencias de conciliación y/o procesos que involucren a la Universidad ante ante el INDECOPI y otras instancias.



CAPITULO IV

DE LA ATENCION DE LA OFICINA DE DEFENSORIA UNIVERSITARIA

ARTÍCULO 20°- Los miembros de la comunidad universitaria registran quejas y reclamos en la Defensoría universitaria cuando estas representan insatisfacción en relación con el comportamiento y la atención que se ofrece la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica través de sus autoridades, docentes, administrativo, estudiantes y colaboradores.

ARTÍCULO 21°- Los miembros de la comunidad universitaria podrán registrar y tramitar reclamos o quejas cuando estos sean originados por la insatisfacción vinculada directamente a los servicios que ofrece u otorga siempre y cuando no estén siendo ya vistas por otro órgano administrativo competente de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica.

ARTÍCULO 22°- Las quejas y reclamos son atendidas en un plazo no mayor de 30 días hábiles, es caso de requerir mayor tiempo para la atención, este requerimiento de plazo deberá ser comunicado al interesado vía correo electrónico consignado por ese.

ARTÍCULO 23°- Todas las recomendaciones que formule la Defensoría Universitaria a las autoridades, docentes, administrativos, estudiantes y otros colaboradores y que tengan por finalidad dar solución a una afectación den derechos, deberán ser debidamente fundamentadas de acuerdo a lo que establezca la normatividad interna vigente.



CAPITULO V

DE LA SUGERENCIA E INFORMES

ARTÍCULO 24°- Sugerencias

Las sugerencias presentadas deben centrarse en aquella idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación de los productos y/o servicios que ofrece la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica.

ARTÍCULO 25°- Las Sugerencias son evaluadas en torno a la viabilidad y factibilidad que posea la Universidad para su implementación o no; ser factible, la sugerencia se remite a la unidad u área

correspondiente para su evaluación y atención la respuesta será registrada en la Oficina de la Defensoría Universitaria con copia al correo electrónico consignado por algún miembro de la Comunidad Universitaria que hiciera la sugerencia

ARTÍCULO 26°- La Defensoría Universitaria a requerimiento de Acreditación y Mejora continua emitirá informes semestrales o anuales según lo requieran, donde se indicara las reclamaciones, quejas y/o sugerencias que haya recibido, así como los datos estadísticos sobre fueron rechazadas, desestimadas o admitidas y los resultados obtenidos a raíz de admitir alguna reclamaciones o quejas.

ARTÍCULO 27°- La Defensoría Universitaria podrá formular recomendaciones pertinentes para mejorar aspectos de los procedimientos o procesos establecidos en la Universidad, y que permitan, de acuerdo a su experiencia, disminuir o evitar insatisfacciones en servicios recibidos por los miembros de la comunidad universitaria.

ARTÍCULO 28°- La Defensoría Universitaria presentara informes al Rector de forma semestral, estos son de carácter privado y confidencial, salvo que el Consejo Universitario determine lo contrario.



CAPITULO VI

DEL PROCEDIMIENTO

ARTÍCULO 29°- El procedimiento respecto a la atención de los formatos presentados por los interesados ante la Defensoría Universitaria, se seguirá conforme a los principios de inmediatez y rapidez, debiendo tomar la Defensoría Universitaria las medidas oportunas para evitar la agudización de los conflictos y por el contrario buscar una solución inmediata.

ARTÍCULO 30°- La Defensoría Universitaria es competente para conocer de las quejas y/o reclamos que formulen los interesados que consideren haber sido afectado en un derecho establecido en su favor en los documentos normativos o por comportamientos u omisiones de autoridades; directores y/o jefes de áreas académicas o administrativas; docentes y estudiantes que sean contrarios a las

político y norma interna de la Universidad cuando son injustos, inadecuados o erróneos, o se hayan dejado sin respuesta las solicitudes respectivas formuladas por los administrados dentro de un plazo legal y razonable, tomando en cuenta los términos establecidos en la norma relacionada.

ARTÍCULO 31º- Los aspectos que el Defensor Universitario puede atender e implican su actuación son básicamente los siguientes:

- a. **Consulta.** Asesoramiento e información al interesado sobre sus derechos, las normas aplicables y las vías de solución existente para los asuntos que plantee.
- b. **Queja o reclamaciones.** Se presentan por el mal funcionamiento de determinados servicios o por el comportamiento de miembros de la comunidad universitaria que perjudiquen los intereses de otros miembros de la misma comunidad.
- c. **Mediación o arbitraje.** Actuación solicitada voluntariamente por las dos partes en conflicto, que se comprometen a acatar el veredicto emitido por quien oficia de árbitro.

ARTÍCULO 32º- La Defensoría Universitaria tiene por finalidad esencial recibir las quejas, reclamos y sugerencias de los miembros de la comunidad universitaria que consideren afectados derechos establecidos en los documentos normativos. Cuando sean varias las quejas contra una autoridad, director y/o jefe de áreas académicas o administrativas, docente o estudiante; respecto a una misma falta o infracción, por principio de economía y celeridad procesal podrá ser objeto de acumulación en un solo expediente, pudiendo nombrar las afectadas a un representante común.

ARTÍCULO 33º- Para efectos de este Reglamento, los miembros de la Comunidad Universitaria que recurren a la instancia de la Defensoría Universitaria, para ser sus reclamos, quejas o sugerencia, son los siguientes:

- a. **Estudiantes:** Son las personas que tienen registrada su matrícula académica en el semestre vigente al momento en que ocurren los hechos.
- b. **Egresados y Graduados:** Personas que forman parte de la Asociación de Egresados y Graduados que tengan en tramitación de unos de los grados o títulos que otorga la



Universidad, siempre que reúnan los requisitos que señale los documentos normativos para efecto.

- c. **Docentes:** Son los jefes de práctica, ayudantes de cátedra, docentes contratados a tiempo parcial o a tiempo completo, docentes ordinarizados a tiempo parcial o a tiempo completo, docentes investigadores, autoridades de gobierno, autoridades académicas.
- d. **Administrativos:** Comprende al personal de servicio de mantenimiento y seguridad, administrativos, jefes de unidades operativas y estratégicas.
- e. **Colaboradores:** Son las personas que colaboran con la Universidad que han sido incorporadas por razones diversas a proyectos aprobados por la misma.
- f. **Grupos de Interés:** Padres de familia y las instituciones con las que se tiene convenios.

Todos ellos, solo para efectos de la Defensoría Universitaria, conforman la comunidad Universitaria de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica.



ARTÍCULO 34°- Los miembros de la Comunidad Universitaria que se consideren afectados en algún derecho en forma individual deberán acudir personalmente para presentar su queja, reclamó o sugerencia. Si los afectados son un grupo acudirán a través de un representante con pertenencia a dicho grupo que haya sido igualmente afectado para presentar su queja, reclamó o sugerencia.

ARTÍCULO 35°- Las solicitudes de información, quejas reclamos o sugerencias, deberán ser enviados a la Defensoría Universitaria de acuerdo al formato establecido, siendo indispensable conseguir el correo electrónico a donde se copiará en envió del formato, así como la repuesta de este. En el formato deberá describirse de manera precisa, coherente y clara los actos que considere que vulneran los derechos de algún miembro de la Comunidad Universitaria, así como especificar la petición concreta y ser necesario el interesado deberá adjuntar o alcanzar en forma física copia de los documentos que sustenten su reclamo o con los que pretenda acreditar los actos objeto de impugnación.

ARTÍCULO 36°- La Defensoría Universitaria podrá conocer de oficio los actos que pudieren vulnerar los derechos de algún miembro de la

comunidad Universitaria, sea de fechoría o miembro de ellos por los distintos medios de información y comunicación de la Universidad ;en caso de proceder el supuesto, la Oficina de la Defensoría Universitaria ,indagaña los hechos y luego citara a las partes a fin de esclarecerlos y buscara ,en la medida de lo posible, la solución de los mismos a través de la mediación y conciliación .

ARTÍCULO 37°- Cuando no proceda la queja o reclamo ante la Defensoría Universitaria, esta orientara al interesado para que pueda acudir a la vía pertinente.

ARTÍCULO 38°- La Defensoría Universitaria, tanto para determinar su competencia, como para dictar sus recomendaciones, tendrá la mayor libertad de solicitar al interesado y al supuesto responsable del agravio, los elementos de prueba que considere necesario y que resulten pertinentes al caso en concreto de las partes (interesado y supuesto responsable del agravio), como de aquellas otras dependencias o funcionarios que de alguna manera resulten relacionadas al caso, pudiendo establecer los términos y plazos para que se aporten los citados elementos de juicio. Al formular la solicitud a que se refiere el párrafo anterior la oficina de la Defensoría Universitaria indicara y comunicara el asunto de la queja y/o reclamo, a fin de que el colaborador o docente supuestamente responsable y las demás dependencias relacionadas con el caso puedan proporcionar información, tengan conocimiento de la acusación y estén en posibilidad de aportar los elementos necesarios requeridos por la Defensoría Universitaria, en el tiempo señalado para tu efecto.

ARTÍCULO 39°- La investigación inicia con la presentación de la queja o reclamo en la Defensoría Universitaria a petición del interesado, sea de carácter individual o grupal. La Defensoría Universitaria acusa el recibo correspondiente de la queja o reclamo y toma decisión respecto de la admisión a trámite de la queja o reclamo. Si se admite se solicita un informe a los afectados lo mismo que aquel que ha vulnerado algún derecho. Si no se admite la queja o reclamo, la Oficina de Defensoría Universitaria comunicara los motivos.

La presentación del informe solicitado a aquel que ha vulnerado algún derecho de algún miembro de la Comunidad Universitaria tiene un plazo de 20 días hábiles para ser presentado. Si no



contesta se declara el entorpecimiento de las investigaciones y se publicita el hecho (salvo que la parte afectada solicite no hacerlo) pasándose luego a informar sobre el suceso, a las autoridades correspondientes sanciones.

Si se contesta en el plazo de 20 días hábiles se procede a desarrollar las investigaciones para corroborar o descartar que hubo una vulneración de algún derecho que atañe a los miembros de la Comunidad Universitaria lo que deberá ser concluyente para comunicárselo al interesado.

ARTÍCULO 40°- Con la mediación y la conciliación se busca resolver conflictos universitarios. Este procedimiento se solicita de modo voluntario y requiere de la aceptación de las dos partes implicadas. A través de este mecanismo se busca una solución satisfactoria para las partes.

ARTÍCULO 41°- Los miembros de la comunidad Universitaria pueden dirigirse a la Defensoría Universitaria para solicitar la mediación de cualquiera de las materias que afecten a la vida universitaria y así dirimir posibles desacuerdos de modo pacífico.

ARTÍCULO 42°- La petición de mediación se realiza mediante una solicitud simple presentada en la Defensoría Universitaria en el que conste con claridad que las partes se someten al arbitraje y que acatarán sin lugar a reclamo el fallo correspondiente. Se consignará una codificación al expediente presentado para su seguimiento.

ARTÍCULO 43°- Aceptada la solicitud se comunicará a las partes para que manifiesten expresamente la aceptación de la mediación. Si transcurridos 10 días hábiles no se recibe respuesta de aceptación de la mediación solicitada se entenderá chazada por la Defensoría Universitaria.

ARTÍCULO 44°- El proceso de mediación y conciliación contempla una sesión que concluye con un acuerdo el cual debe ser plasmado en un Acta de resolución.

ARTÍCULO 45°- Una vez admitida la queja o reclamo por la Defensoría Universitaria, se precederá como sigue:



- a. Se coordinara con el sindicato o supuesto responsable o alguna falta o fin de llegar a una solución inmediata; la Defensoría Universitaria podrá promover alternativas que permitan resarcir o solucionar la queja o reclamo.
- b. En caso de no llegar a la solución inmediata que señala el literal anterior se concederá un plazo razonable, que no será menor de 06 ni mayor de 30 días hábiles otorgados a algún miembro de la Comunidad Universitaria considerado supuesto responsable del agravio o vulneración de un determinado derecho, para que exprese por escrito sus puntos de vista sobre la queja o reclamo, anexando los elementos de prueba que considere convenientes.

ARTÍCULO 46°- Los funcionarios o dependencias relacionados con las quejas o reclamos, están obligados a permitir el acceso a los expedientes y la documentación que requiere el personal que designe la Defensoría Universitaria; salvo que la misma de considere confidencial o reservada para la Universidad, debiendo justificar estos dos últimos casos ante la Defensoría Universitaria.



ARTÍCULO 47°- Una vez que la Defensoría Universitaria considere contar con los elementos de juicio suficientes, y analizando la normatividad aplicable, formulara por escrito la recomendación motivada y fundada y la notificara al sindicato o responsable de la falta.

ARTÍCULO 48°- Una vez implementada la recomendación de la Defensoría Universitaria, dentro del término establecido en el Artículo 24° del presente reglamento, dará respuesta y decisión final al interesado recurrente en lo concerniente a su queja o reclamo.

ARTÍCULO 49°- En toda actuación, la Defensoría Universitaria precederá con absoluta discreción y prudencia, a fin de salvaguardar la integridad moral del afectado, de la Universidad, de sus autoridades, de los trabajadores administrativos, docentes y estudiantes.

ARTÍCULO 50°- Las quejas o reclamaciones presentadas contra el Defensor Universitario serán resueltas conforme a derecho, por el Rectorado.

ARTÍCULO 51°- Salvo disposición expresa, todos los plazos a que se refiere la ley de procedimiento Administrativo, INDECOPI y este reglamento se

computaran por días hábiles, contándose a partir del día siguiente de la notificación correspondiente.

ARTÍCULO 52º- La Defensoría Universitaria de manera equitativa, razonable y justificada podrá ampliar los plazos establecidos en el presente Reglamento previa comunicación a los interesados, sin afectar el debido procedimiento.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y TRANSITORIAS

PRIMERO .- La Defensoría Universitaria está ubicada en el primer piso Of. 04 del local central de la UNICA, ingresando por la calle Huánuco.



SEGUNDO.- Los aspectos no considerados en el presente reglamento se elevarán en consulta al Rectorado de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica, o en su defecto a la autoridad universitaria correspondiente.