


*La investigación, su esencia y arte.*



# REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

*de la Universidad Nacional Autónoma  
de Tayacaja Daniel Hernández Morillo*

Versión 00

 <b>UNAT</b> UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA          UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD          NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL          HERNÁNDEZ MORILLO</b>	Código	S4.3.3.RE.01.V00
	Resolución Comisión Organizadora N° 131-2022-CO-UNAT	Página 1 de 18	

### NIVEL DE PROCESO


PROCESO DE SOPORTE	
<b>NIVEL 0</b>	S4 - GESTIÓN JURÍDICA
<b>NIVEL 1</b>	S4.3.- Defensoría universitaria.
<b>NIVEL 2</b>	S4.3.3. Propuesta de normas y procedimientos internos para mejorar la defensa de los derechos individuales de la comunidad universitaria.

### CONTROL DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES

VERSIÓN	DOCUMENTO DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
V00	Resolución Comisión Organizadora N° 131-2022-CO-UNAT. Fecha: 16 de Junio de 2122.	Aprobación inicial del Reglamento.

### APROBACIÓN DEL DOCUMENTO


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Mg. MERY LUZ CAPCHA HUAMANI	(e) Jefe de la Unidad de Planeamiento y Modernización	  COMISIÓN ORGANIZADORA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DR. DARIO MEDINA CASTRO PRESIDENTE
Fecha: 22/04/2022.	Fecha: 27/05/2022	Fecha: 16/06/2022

 <b>UNAT</b> UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA          UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD          NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL          HERNÁNDEZ MORILLO</b>	Código	S4.3.3.RE.01.V00
	Resolución Comisión Organizadora N° 131-2022-CO-UNAT	Página 2 de 18	

## CONTENIDO

<b>CAPITULO I</b> .....	3
<b>DISPOSICIONES GENERALES</b> .....	3
<b>BASE LEGAL</b> .....	3
<b>ÁMBITO DE APLICACIÓN</b> .....	4
<b>CAPÍTULO II</b> .....	4
<b>DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b> .....	4
<b>CAPÍTULO III</b> .....	7
<b>DE LA ATENCIÓN A LAS PETICIONES, CONSULTAS Y SUGERENCIAS</b> .....	7
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	7
<b>DE LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, MEDIACION, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES</b> .....	7
<b>CAPÍTULO V</b> .....	9
<b>DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES</b> .....	9
<b>CAPÍTULO VI</b> .....	14
<b>DE LOS INFORMES DE GESTIÓN DE LA DEFENSORIA</b> .....	14
<b>DISPOSICIONES TRANSITORIAS</b> .....	14



 <b>UNAT</b> UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA          UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD          NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL          HERNÁNDEZ MORILLO</b>	Código	S4.3.3.RE.01.V00
	Resolución Comisión Organizadora N° 131-2022-CO-UNAT	Página 3 de 18	

## CAPITULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 1º.-


La Defensoría Universitaria está encargada de velar por el respeto de los derechos de todos los miembros de la Comunidad Universitaria la misma que está integrada por docentes, estudiantes, graduados y personal no docente, frente a actos u omisiones de las unidades de organización, autoridades o funcionarios de la Universidad que los vulneren. Se encarga también de proponer normas, políticas o acciones que permitan mejorar la defensa de los derechos de las personas en los diferentes servicios que brinda la Universidad, siendo la Defensoría Universitaria 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.

#### BASE LEGAL

#### Artículo 2º.-

El presente Reglamento tiene su base legal en:

1. La Constitución Política.
2. Ley Universitaria N° 30220.
3. Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.
4. El Estatuto de la UNAT.
5. El Reglamento General de la UNAT.
6. Ley 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General.
7. TUO de la Ley 27444 aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-MINJUS.
8. Ley N° 29733 de protección de datos personales.
9. Resolución de Consejo Directivo N° 064-2019-SUNEDU/CD que aprueba la actualización de los criterios técnicos para supervisar el cumplimiento del artículo N° 133 de la Ley N° 30220 Ley Universitaria relacionados con la Defensoría Universitaria.

 <b>UNAT</b> UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA          UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD          NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL          HERNÁNDEZ MORILLO</b>	Código	S4.3.3.RE.01.V00
	Resolución Comisión Organizadora N° 131-2022-CO-UNAT	Página 4 de 18	

## ÁMBITO DE APLICACIÓN

### Artículo 3º.-

Para efectos de este Reglamento, la comunidad universitaria son los usuarios, que recurren a la instancia de la Defensoría y a los responsables ante ella:

1. **Estudiantes:** Son alumnos de pre grado que registren matrícula académica en el ciclo vigente en el que ocurren los hechos. Así como alumnos de programas de complementación académica y de educación continua, siempre que reúnan los requisitos que señale los documentos normativos para tal efecto;
2. **Docentes:** Son los docentes ordinarios, extraordinarios y docentes contratados.
3. **Personal no docente:** Comprende al personal que presta servicios de apoyo y que cumplen funciones administrativas de acuerdo con los fines de la universidad, bajo diferentes regímenes laborales, como es el caso de los graduados.
4. **Graduados:** Son los que han culminado sus estudios en la universidad y reciben el grado correspondiente de la universidad, cumplidos los requisitos académicos exigibles. Forman parte de la comunidad universitaria.

## CAPÍTULO II

### DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

#### Artículo 4º.

La Defensoría Universitaria, es la instancia encargada de tutelar los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y velar por el mantenimiento del principio de autoridades responsables. Es competente para conocer las denuncias y declaraciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculada con la infracción de derechos individuales.

#### Artículo 5º.

Es un Órgano Especial determinado por la Ley Universitaria Art. 133º, no ejecutiva, orgánicamente depende del consejo universitario, siendo independiente de los órganos de gobierno en el ejercicio de sus funciones, es la instancia encargada de la tutela de los

 <b>UNAT</b> UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA          UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD          NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL          HERNÁNDEZ MORILLO</b>	Código	S4.3.3.RE.01.V00
	Resolución Comisión Organizadora N° 131-2022-CO-UNAT	Página 5 de 18	

derechos de los miembros de la comunidad universitaria y vela por el mantenimiento del principio de autoridad responsable.

#### Artículo 6º.-

El Defensor Universitario es designado por la Asamblea Universitaria para cuyo efecto debe cumplir con los requisitos del artículo 336° del estatuto de la UNAT. Se da por el plazo de tres (3) años, para el cumplimiento de sus funciones, no puede ser designado para el ejercicio del periodo inmediato. El cargo es irrenunciable.

#### Artículo 7º.-

Los miembros de la Defensoría Universitaria, contarán con la reducción de su carga académica equivalente a la de un director de Departamento Académico, para ejercer sus funciones en horarios de oficina de los demás dependientes, de acuerdo a los días de trabajo que establecen sus miembros.


#### Artículo 8º.-

El defensor universitario es designado por la Asamblea Universitaria para cuyo efecto debe cumplir los siguientes requisitos:

1. Ser ciudadano peruano en ejercicio y acreditar una sola trayectoria ética profesional.
2. Ser docente ordinario con cinco (5) años de experiencia en la institución y con solvencia ética moral.
3. Contar con el grado académico de Maestro o Doctor.
4. No haber sido condenado por delito doloso con sentencia de la autoridad de cosa juzgada.
5. No estar consignado en el registro nacional de sanciones de destitución y despido.
6. 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 9º.-

Toda petición formulada ante la Defensoría Universitaria será atendida y ésta tendrá facultad de propiciar las formas de conciliación o mediación con total absoluta confidencialidad, en toda actuación, a cualquier miembro de la comunidad universitaria.

 <b>UNAT</b> UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA          UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD          NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL          HERNÁNDEZ MORILLO</b>	Código	S4.3.3.RE.01.V00
	Resolución Comisión Organizadora N° 131-2022-CO-UNAT	Página 6 de 18	

### Artículo 10°.-

La Defensoría Universitaria tiene iniciativa en la propuesta de políticas, acciones y recomendaciones en procura de la defensa de los derechos de los integrantes de la comunidad universitaria para la mejora de los servicios que presta la entidad, no tiene carácter vinculante sus propuestas, recomendaciones y/o pronunciamientos, no pudiendo normar, regular, revocar, dejar sin efecto ni modificar decisiones, acuerdos o resoluciones emitidas por la alta dirección de la UNAT.

### Artículo 11°.-

La Defensoría Universitaria contará con una Infraestructura implementada para su funcionamiento con un apoyo técnico administrativo, también contamos con un asesor legal especializado y los medios materiales necesarios para su funcionamiento serán financiados a través del presupuesto de la UNAT.

### Artículo 12°.-

La Defensoría Universitaria es competente para conocer las quejas, reclamos y denuncias formuladas por hechos asociados con la vulneración o posible vulneración de los derechos individuales siempre que el sujeto activo de la transgresión sea alguien perteneciente a la estructura de la Universidad o contribuya con algún servicio en favor de esta, independiente de si está sujeto a una relación de subordinación.

### Artículo 13°.-

El Defensor Universitario cesa en el cargo por las siguientes causas:

1. Vencimiento del plazo de designación.
2. Fallecimiento.
3. Enfermedad o impedimento físico permanente.
4. Haber sido condenado mediante la resolución ejecutoria, por delito doloso.
5. Sanción de destitución para el ejercicio en la función pública.
6. Incompatibilidad sobrevenida a la elección.
7. Por acuerdo expreso de la Asamblea Universitaria.
8. Al incumplir el tiempo por el cual fue designado.

 <b>UNAT</b> UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA          UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD          NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL          HERNÁNDEZ MORILLO</b>	Código	S4.3.3.RE.01.V00
	Resolución Comisión Organizadora N° 131-2022-CO-UNAT	Página 7 de 18	

### CAPÍTULO III

#### DE LA ATENCIÓN A LAS PETICIONES, CONSULTAS Y SUGERENCIAS

##### Artículo 14º.-

Las solicitudes de informes, actos o consultas relacionadas a la petición del supuesto afectado, deberá responderse en un plazo máximo de (10) diez días hábiles.

##### Artículo 15º.-

La Sugerencia es la 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. Las sugerencias recibidas de los usuarios se evalúa su admisibilidad y su implementación de ser el caso.

##### Artículo 16º.-

Las sugerencias admitidas son derivadas a la autoridad universitaria o unidad de organización correspondiente para su evaluación y atención.

### CAPÍTULO IV

#### DE LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, MEDIACION, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES


##### Artículo 17º.-

De las quejas: Cuando el interesado considera que un hecho o una decisión adoptada por una organización o personal universitario perjudica sus derechos. Estas reclamaciones llegan al defensor una vez que se han agotado todas las vías disponibles para obtener una solución.

##### Artículo 18º.-

De los reclamos: Los usuarios podrán registrar y tramitar reclamos cuando éstos sean originados por la insatisfacción vinculada directamente a los servicios que ofrece y otorga la Universidad, siempre y cuando no estén siendo ya vistas por la alta dirección.



 <b>UNAT</b> UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA          UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD          NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL          HERNÁNDEZ MORILLO</b>	Código	S4.3.3.RE.01.V00
	Resolución Comisión Organizadora N° 131-2022-CO-UNAT	Página 8 de 18	

### Artículo 19º.-

De las Denuncias: Podrán denunciar hechos que pueden ser constitutivos de infracción los mismos que serán atendidas en un plazo no mayor de 30 días hábiles, en caso requerir mayor tiempo para la atención, este requerimiento de ampliación de plazo deberá ser comunicado al usuario de manera previa al correo electrónico u otro medio consignado por éste.

### Artículo 20º.-

Mediación: En algunos casos, actúa como negociador en la mediación entre partes implicadas en el conflicto. Su intervención se enfoca a lograr un acuerdo satisfactorio para ambas partes.

### Artículo 21º.-

**Consultas:** Dedicar gran parte de su actividad a resolver dudas de estudiantes y profesores relacionadas con aspectos normativos y administrativos de la universidad. Puede responder a estas consultas y orientar en el modo de enfocar el problema o derivar al interesado a la instancia o persona adecuada para aclararla.


### Artículo 22º.-

Sugerencias: Muchos miembros de la comunidad universitaria sugieren cambios o modificaciones en determinados aspectos que pueden vulnerar sus derechos. Desde su función, esta figura intenta tenerlas en cuenta, estudiarlas y proceder del modo oportuno.

### Artículo 23º.-

De las recomendaciones: Que formule el Defensor a las autoridades, docentes, personal no docente, estudiantes y graduados que tengan por finalidad dar solución a una afectación de derechos, deberán ser debidamente motivadas y fundamentadas de acuerdo a lo que establezca la normatividad interna vigente.



 <b>UNAT</b> UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA          UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD          NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL          HERNÁNDEZ MORILLO</b>	Código	S4.3.3.RE.01.V00
	Resolución Comisión Organizadora N° 131-2022-CO-UNAT	Página 9 de 18	

## CAPÍTULO V

### DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES

#### Artículo 24º.-

El procedimiento respecto a la atención de las solicitudes presentados por los usuarios ante la Defensoría, se atiende conforme a los principios de inmediatez y rapidez, debiendo tomarse las medidas pertinentes para evitar conflictos **innecesarios**.

#### Artículo 25º.-

Los usuarios que se consideren afectados en algún derecho individual deberán acudir a la Defensoría para presentar su queja o reclamo.

#### Artículo 26º.-

Las solicitudes de **QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, MEDIACIÓN, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES**, deberán ser recepcionadas de acuerdo a la información requerida, siendo indispensable consignar la dirección, N° de celular, el correo electrónico u otro medio a donde se copiará el envío de la solicitud, así como la respuesta de éste.


#### Artículo 27º.-

En la solicitud se describe de manera precisa, coherente y clara los actos que considere que violan los derechos del quejoso o reclamante, así como especificar la petición concreta y de ser necesario el usuario deberá adjuntar o alcanzar por servicio virtual en tiempos de la pandemia y en documento física cuando hay presencialidad con una copia de los documentos que sustenten su reclamo o con los que pretenda acreditar los actos objeto de imputación.

#### Artículo 28º.-

Las solicitudes que presenten los estudiantes de Pre Grado deben contener la siguiente información (Anexo N° 01):

1. Establecer si es alumno de pre grado o egresado, alumnos de programas de complementación académica y de educación continua.

 <b>UNAT</b> UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA          UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD          NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL          HERNÁNDEZ MORILLO</b>	Código	S4.3.3.RE.01.V00
	Resolución Comisión Organizadora N° 131-2022-CO-UNAT	Página 10 de 18	

2. Nombre completo.
3. Numero de código de matrícula.
4. Escuela profesional a la que pertenece.
5. Domicilio para recibir notificación.
6. Ciudad donde se encuentra el domicilio
7. Correo electrónico.
8. Número de teléfono.
9. Descripción sucinta de los actos que considere que afectan sus derechos.
10. Pretensión concreta al defensor.

#### Artículo 29º.-

Las solicitudes que presenten el personal docente deben contener la información siguiente (Anexo N° 02):

1. Nombre completo.
2. Documento Nacional de Identidad – DNI.
3. Condición.
4. Categoría.
5. Escuela profesional al que pertenece.
6. Facultad a la que pertenece.
7. Domicilio para recibir notificación
8. Ciudad a la que pertenece el domicilio
9. Correo electrónico para la correspondencia que sea necesaria
10. Número de teléfono.
11. Descripción sucinta de los actos que considere que afectan sus derechos.
12. Pretensión concreta al defensor.
13. Copias de documentos que se relacionen con o que prueben los actos denunciados.
14. Los demás datos que se consideran importantes de aportar a la Defensoría Universitaria.

 <b>UNAT</b> UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA          UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD          NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL          HERNÁNDEZ MORILLO</b>	Código	S4.3.3.RE.01.V00
	Resolución Comisión Organizadora N° 131-2022-CO-UNAT	Página 11 de 18	

### Artículo 30°.-

Las solicitudes que presenten el personal no docente deben contener la información siguiente (Anexo N° 03):


1. Nombre completo.
2. Documento Nacional de Identidad – DNI
3. Cargo que ocupa.
4. Unidad de Organización.
5. Domicilio para recibir notificación.
6. Ciudad a la que pertenece el domicilio.
7. Correo electrónico para la correspondencia que sea necesaria.
8. Número de teléfono.
9. Descripción sucinta de los actos que considere que afectan sus derechos.
10. Pretensión concreta al defensor.
11. Copias de documentos que se relacionen con o que prueben los actos denunciados.
12. Los demás datos que se consideran importantes de aportar a la Defensoría Universitaria.

### Artículo 31°.-

La Defensoría podrá conocer de oficio los actos que pudieren violar los derechos de algún usuario de la Universidad, cuando tenga conocimiento de ellos por los distintos medios de información y comunicación de la Universidad; en caso de proceder este supuesto, el Defensor citará a las partes a fin de esclarecer los hechos y buscar la solución de los mismos.

### Artículo 32°.-

Cuando no procedan las solicitudes presentadas ante la Defensoría, éste orientará al interesado para que pueda acudir a la vía pertinente.

 <b>UNAT</b> UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA          UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD          NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL          HERNÁNDEZ MORILLO</b>	Código	S4.3.3.RE.01.V00
	Resolución Comisión Organizadora N° 131-2022-CO-UNAT	Página 12 de 18	

### Artículo 33º.-

El Defensor, tanto para determinar su competencia, como para dictar sus recomendaciones, tendrá la mayor libertad de solicitar al usuario y al supuesto responsable del agravio, los elementos de prueba que considere necesarios y que resulten pertinentes al caso en concreto de las partes (usuario 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.

### Artículo 34º.-

Al formular la solicitud a que se refiere el Artículo 27º, el Defensor indicará y comunicará el asunto de la queja o reclamo, a fin de que el colaborador o docente supuestamente responsable y las demás dependencias relacionadas con el caso requeridas a proporcionar información tengan conocimiento de la acusación y estén en posibilidad de aportar los elementos necesarios requeridos por el Defensor, en el tiempo señalado para tal efecto.


### Artículo 35º.-

Una vez admitida la solicitud por la Defensoría, se procederá como sigue:

1. Se coordinará con el usuario considerado como responsable de alguna falta a fin de llegar a una solución inmediata, el Defensor podrá promover alternativas que permitan resarcir o solucionar la queja o reclamo.
2. En caso de no llegar a la solución inmediata que señala el literal 1) anterior se concederá un plazo razonable, que no será menor de 02 ni mayor de 07 días hábiles otorgado al colaborador o docente considerado responsable, para que exprese por escrito sus puntos de vista sobre la queja o reclamo, anexando los elementos de prueba que considere conveniente.

### Artículo 36º.-

Los funcionarios o dependencias relacionados con las quejas o reclamos, están obligados a permitir el acceso al personal de la Defensoría a los expedientes y la documentación que requiera, salvo que la misma se considere confidencial o reservada, debiendo justificar estos dos últimos casos ante la Defensoría.

 <b>UNAT</b> UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA          UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD          NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL          HERNÁNDEZ MORILLO</b>	Código	S4.3.3.RE.01.V00
	Resolución Comisión Organizadora N° 131-2022-CO-UNAT	Página 13 de 18	

### Artículo 37º.-

Una vez que la Defensoría considere necesario contar con los elementos suficientes, y analizando con la normatividad aplicable, formulará por escrito la recomendación motivada y fundada y la notificará al usuario responsable de su implementación.

### Artículo 38º.-

Una vez implementada la recomendación de la Defensoría, dentro del término establecido en el Artículo 20º del presente Reglamento, se dará respuesta la decisión final al usuario recurrente en lo concerniente a su queja o reclamo.

### Artículo 39º.-

En toda actuación, la Defensoría procederá con absoluta discreción y prudencia, a fin de salvaguardar la integridad moral del quejoso o reclamante, de la Universidad, de sus estudiantes, personal no docente, docentes y colaboradores.

### Artículo 40º.-

Las quejas o reclamos presentados contra alguno de los miembros de la Defensoría serán resueltos conforme a derecho, por el titular de la misma.

### Artículo 41º.-

Salvo disposición expresa, todos los plazos a que se refiere la ley de procedimiento administrativo, INDECOPI y este reglamento se computarán por días hábiles, contándose a partir del día siguiente de la notificación correspondiente.

### Artículo 42º.-

La Defensoría de manera equitativa, razonable y justificada podrá ampliar los plazos establecidos en el presente reglamento previa comunicación al usuario, sin afectar debido procedimiento.



 <b>UNAT</b> UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA          UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD          NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL          HERNÁNDEZ MORILLO</b>	Código	S4.3.3.RE.01.V00
	Resolución Comisión Organizadora N° 131-2022-CO-UNAT	Página 14 de 18	

## CAPÍTULO VI

### DE LOS INFORMES DE GESTIÓN DE LA DEFENSORIA

#### Artículo 43°.-

El Defensor emitirá informes de gestión semestral o anual, que incluya datos estadísticos de las reclamaciones, quejas y sugerencias que haya recibido, así como de las que fueron rechazadas, desestimadas y admitidas, los resultados obtenidos de estas últimas a la comisión organizadora.

#### Artículo 44°.-

El Defensor podrá formular recomendaciones que considere 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 de los estudiantes, personal administrativo, docentes y colaboradores de la Universidad.

#### Artículo 45°.-

El Defensor presentará informes especiales al Rectorado, cuando este se lo requiera, o la importancia o circunstancia lo amerite; estos informes serán de carácter privado, salvo que el Rector determine hacerlos públicos.


## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

#### PRIMERA. –

El presente Reglamento comenzará a regir al día siguiente de su aprobación por la comisión organizadora.

#### SEGUNDO. -

El presidente de la Comisión Organizadora, bajo responsabilidad, deberá garantizar la asignación propia incluida en los presupuestos generales de la Universidad gestionada mediante una unidad de gasto autónomo, infraestructura, asesoría legal especializada y personal Técnico administrativo a favor de la Defensoría, necesarios para el adecuado desarrollo de sus funciones establecidas en el presente estatuto y su respectivo reglamento.


 <b>UNAT</b> UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA          UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD          NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL          HERNÁNDEZ MORILLO</b> Resolución Comisión Organizadora N° 131-2022-CO-UNAT	<b>Código</b> S4.3.3.RE.01.V00	S4.3.3.RE.01.V00 Página 15 de 18
--	---	-----------------------------------	-------------------------------------

**TERCERO. –**

Los aspectos no considerados en el presente reglamento se elevarán en consulta a la comisión organizadora.





 <b>UNAT</b> UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA          UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD          NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL          HERNÁNDEZ MORILLO</b>	Código	S4.3.3.RE.01.V00
	Resolución Comisión Organizadora N° 131-2022-CO-UNAT	Página 16 de 18	

**ANEXO N° 01**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL**  
**HERNÁNDEZ MORILLO**  
**DEFENSORIA UNIVERSITARIA**  
**SOLICITUD DE ESTUDIANTES**

(Especificar si es alumno de Pre Grado, alumnos de programas de complementación académica y de educación continua).

FECHA: \_\_/\_\_/\_\_

**I. MOTIVO DE LA SOLICITUD**

CONSULTAS ( ); SUGERENCIAS ( ); QUEJAS ( ); RECLAMACIONES ( ).

**II. INFORMACION DEL USUARIO**

ALUMNO PRE GRADO ( ) ALUMNOS DE PROGRAMAS DE COMPLEMENTACIÓN ACADÉMICA ( )  
 ALUMNAS DE EDUCACIÓN CONTINUA ( )

NOMBRE: \_\_\_\_\_; CÓDIGO: \_\_\_\_\_;

ESCUELA PROFESIONAL: \_\_\_\_\_

DOMICILIO: \_\_\_\_\_; CIUDAD: \_\_\_\_\_;

CORREO INSTITUCIONAL: \_\_\_\_\_; CELULAR: \_\_\_\_\_;

**III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS**

---

---

---

---

---

---

---

---

**IV. PRETENSIÓN CONCRETA:**

---

---

---


---

Firma \_\_\_\_\_

NOMBRES Y APELLIDOS:

DNI



 <b>UNAT</b> UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA          UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD          NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL          HERNÁNDEZ MORILLO</b>	Código	S4.3.3.RE.01.V00
	Resolución Comisión Organizadora N° 131-2022-CO-UNAT	Página 17 de 18	

**ANEXO N° 02**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL**  
**HERNÁNDEZ MORILLO**  
**DEFENSORIA UNIVERSITARIA**  
**SOLICITUD DE DOCENTES**

FECHA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**I. MOTIVO DE LA SOLICITUD**

CONSULTAS ( ); SUGERENCIAS ( ); QUEJAS ( ); RECLAMACIONES ( ).

**II. INFORMACION DEL USUARIO**

NOMBRE: \_\_\_\_\_; DNI: \_\_\_\_\_

CONDICIÓN: \_\_\_\_\_; CATEGORÍA: \_\_\_\_\_

ESCUELA PROFESIONAL: \_\_\_\_\_

DOMICILIO: \_\_\_\_\_; CIUDAD: \_\_\_\_\_

CORREO INSTITUCIONAL: \_\_\_\_\_; CELULAR: \_\_\_\_\_

**III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**IV. PRETENSIÓN CONCRETA:**

---

---

---

---


---

Firma \_\_\_\_\_

NOMBRES Y APELLIDOS:

DNI:



 <b>UNAT</b> UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA          UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD          NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL          HERNÁNDEZ MORILLO</b>	Código	S4.3.3.RE.01.V00
	Resolución Comisión Organizadora N° 131-2022-CO-UNAT	Página 18 de 18	

**ANEXO N° 03**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL**  
**HERNÁNDEZ MORILLO**  
**DEFENSORIA UNIVERSITARIA**  
**SOLICITUD DE ADMINISTRATIVOS**

FECHA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**I. MOTIVO DE LA SOLICITUD**

CONSULTAS ( ); SUGERENCIAS ( ); QUEJAS ( ); RECLAMACIONES ( ).

**II. INFORMACION DEL USUARIO**

NOMBRE: \_\_\_\_\_; DNI: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_; OFICINA: \_\_\_\_\_

DOMICILIO: \_\_\_\_\_; CIUDAD: \_\_\_\_\_

CORREO INSTITUCIONAL: \_\_\_\_\_; CELULAR: \_\_\_\_\_

**III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**IV. PRETENSIÓN CONCRETA:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma \_\_\_\_\_

NOMBRES Y APELLIDOS:

DNI:

