

RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 157 - 2023 - CU - UPSJB

Lima, 24 de agosto de 2023

VISTO:

La propuesta del Rector a fin de aprobar el Reglamento de Defensoría Universitaria, versión 3.0, de la Universidad Privada San Juan Bautista Sociedad Anónima Cerrada, formulado por el Defensor Universitario; y,

CONSIDERANDO:

- 
1. Que, el párrafo cuarto del artículo 18 de la Constitución Política del Perú, concordante con el artículo 8 de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, reconoce la autonomía universitaria, en el marco normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico, concordante a su vez, con el literal a) del artículo 3 del Estatuto Social de la Universidad Privada San Juan Bautista Sociedad Anónima Cerrada;
 2. Que, mediante Resolución de Consejo Universitario N° 068-2022-CU-UPSJB de fecha 17 de marzo de 2022 se aprobó el Reglamento de Defensoría Universitaria, versión 2.1, de la Universidad Privada San Juan Bautista Sociedad Anónima Cerrada;
 3. Que, el Rector somete a consideración la aprobación del Reglamento de Defensoría Universitaria, versión 3.0, de la Universidad Privada San Juan Bautista Sociedad Anónima Cerrada, en la que se propone la actualización integral de la citada norma, en ese sentido, este Consejo Universitario ve por conveniente aprobar la propuesta de visto y en consecuencia dejar sin efecto el documento a que se contrae el considerando precedente de la presente resolución;
 4. Que, el numeral 7 del artículo 52 del Estatuto Social de la Universidad Privada San Juan Bautista Sociedad Anónima Cerrada establece como una de las funciones del Consejo Universitario la de decidir, a propuesta del Rector, la aprobación o no aprobación de los programas, sistemas, códigos, reglamentos, manuales, directivas, entre otros que rigen la actividad académica y administrativa de la UPSJB SAC, cuidando de remitirlos a la Junta General de Accionistas para su pronunciamiento de ratificación o no ratificación;
 5. Estando a lo acordado por el Consejo Universitario de la Universidad Privada San Juan Bautista Sociedad Anónima Cerrada en su sesión extraordinaria de fecha 24 de agosto de 2023 y a las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto Social de la Universidad Privada San Juan Bautista Sociedad Anónima Cerrada;
- 

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR el Reglamento de Defensoría Universitaria, versión 3.0, de la Universidad Privada San Juan Bautista Sociedad Anónima Cerrada, el mismo que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

www.upsjb.edu.pe

CHORRILLOS
Av. José Antonio Lavalle
N° 302-304 (Ex Hacienda Villa)

SAN BORJA
Av. San Luis 1923 – 1925 – 1931

ICA
Carretera Panamericana Sur
103, 113 y 123 (Ex km 300)

CHINCHA
Calle Albilla 108
Urbanización Las Viñas
(Ex Toche)

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 157-2023-CU-UPSJB (2)

ARTÍCULO SEGUNDO: DEJAR SIN EFECTO el Reglamento de Defensoría Universitaria, versión 2.1, de la Universidad Privada San Juan Bautista Sociedad Anónima Cerrada, aprobado mediante Resolución de Consejo Universitario N° 068-2022-CU-UPSJB de fecha 17 de marzo de 2022.

ARTÍCULO TERCERO: DERIVAR la presente Resolución a la Junta General de Accionistas para su pronunciamiento de ratificación o no ratificación.

ARTÍCULO CUARTO: HACER DE CONOCIMIENTO de las áreas pertinentes de la Universidad Privada San Juan Bautista Sociedad Anónima Cerrada la presente Resolución, para los fines consiguientes.

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese.



DR. ALBERTO MARTIN CASAS LUCICH
Rector
Presidente del Consejo Universitario



Abg. MARYLIN CRUZADO LLANOS
Secretaria General



SAN JUAN BAUTISTA

UNIVERSIDAD PRIVADA

UNIVERSIDAD PRIVADA



SAN JUAN BAUTISTA

UNIVERSIDAD PRIVADA
SAN JUAN BAUTISTA



SAN JUAN BAUTISTA

REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Elaborado por:

*Defensoría Universitaria
Comité Académico de Reglamento*

Revisado por:

*Rector
Vicerrectorado Académico
Dirección General de Gestión de Calidad,
Evaluación, Acreditación y Licenciamiento*

Aprobado por:

Consejo Universitario

	REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	Código	DFU-RE-01
		Versión	3.0
		Documento de Aprobación	Resolución de Consejo Universitario N°157-2023 -CU-UPSJB
		Fecha de Aprobación	24 de agosto de 2023
		Nº Página	3 de 15
	REGLAMENTO		

INDICE

CAPÍTULO I.....	4
DISPOSICIONES GENERALES.....	4
CAPÍTULO II.....	5
DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA.....	5
CAPÍTULO III.....	6
DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO, DEL COORDINADOR Y DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	6
CAPÍTULO IV	10
DEL PROCEDIMIENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA.....	10
DE LOS INFORMES.....	14
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.....	14
CONTROL DE CAMBIOS	15

	REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	Código	DFU-RE-01
		Versión	3.0
		Documento de Aprobación	Resolución de Consejo Universitario N°157-2023 -CU-UPSJB
		Fecha de Aprobación	24 de agosto de 2023
		Nº Página	4 de 15
	REGLAMENTO		

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°. Objetivo.

El presente Reglamento tiene por objeto normar la organización y funcionamiento, los fines y atribuciones de la Defensoría Universitaria de la Universidad Privada San Juan Bautista Sociedad Anónima Cerrada (en adelante UPSJB SAC.), en concordancia con lo establecido en la Ley Universitaria N° 30220, Compendio del Estatuto Social de la UPSJB y demás normas del sistema jurídico aplicables.

Artículo 2°. Finalidad.

El presente reglamento tiene como finalidad tutelar de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria¹ frente a actos u omisiones de las autoridades o funcionarios de la UPSJB SAC que los vulneren. La Defensoría Universitaria actúa frente a retrasos, obstrucciones, desconsideraciones, negligencias, abusos o cualquier manifestación de una mala administración; así como, vela por el mantenimiento del principio de autoridad responsable y es competente para conocer las denuncias, reclamos y quejas vinculadas con la infracción de derechos individuales relativos al servicio educativo que presta la UPSJB SAC.

Artículo 3°. Alcance.

Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento son de cumplimiento obligatorio por parte del Defensor Universitario, los Coordinadores de Defensoría Universitaria de filiales y los efectos que recaen en la comunidad universitaria de la UPSJB SAC, quienes son los usuarios, que recurren a la instancia de la Defensoría y a los responsables de ella en la Sede Lima, Filial Ica y Filial Chincha.

Artículo 4°. Base Legal o Normativo.

La base legal del presente Reglamento es:

- a) La Constitución Política del Perú.
- b) Ley Universitaria N° 30220.
- c) Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- d) Compendio del Estatuto Social de la Universidad Privada San Juan Bautista SAC.
- e) El Reglamento General.
- f) Demás normas internas que resulten aplicables.

	REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	Código	DFU-RE-01
		Versión	3.0
		Documento de Aprobación	Resolución de Consejo Universitario N°157-2023 -CU-UPSJB
		Fecha de Aprobación	24 de agosto de 2023
	REGLAMENTO	Nº Página	5 de 15

CAPÍTULO II DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Artículo 5°. De la Defensoría Universitaria¹.

La Defensoría Universitaria es un órgano institucional autónomo e independiente de los órganos de gobierno de la universidad en el ejercicio de sus funciones, cuyo representante es designado por la Junta General de Accionistas en forma directa o a propuesta del Rector; la duración del cargo de Defensor Universitario es hasta por un período de cinco (05) años, pudiendo ser nuevamente designado.

Artículo 6°. Finalidad de la Defensoría Universitaria.

Son fines de la Defensoría Universitaria:

- a) Contribuir a la mejora de la calidad educativa y al buen funcionamiento de la Universidad, así como a formar conciencia de respeto y cumplimiento al Compendio del Estatuto Social y de los Reglamentos de la UPSJB SAC.
- b) Tutelar los derechos y las libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria².
- c) Conocer y atender las consultas, denuncias, reclamos y quejas que formulen los miembros de la comunidad universitaria, con sujeción al presente reglamento.
- d) Proponer políticas, normas o acciones que contribuyan a garantizar la defensa de los servicios que presta la UPSJB SAC.
- e) Garantizar el principio de autoridad responsable, la justicia e igualdad para los miembros de la comunidad universitaria.

Para el cumplimiento de sus fines, la Defensoría Universitaria contará con la colaboración de todos los órganos, autoridades, funcionarios y personal de la UPSJB SAC, quienes facilitarán el acceso del Defensor Universitario a las dependencias correspondientes y pondrán a su disposición la información requerida.

Artículo 7°. De las actuaciones de la Defensoría Universitaria.

La Defensoría Universitaria no es un órgano ejecutivo. Sus pronunciamientos, recomendaciones, sugerencias y propuestas no tendrán carácter vinculante, y no podrá modificar por sí misma acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de gobierno de la UPSJB SAC.

Las actuaciones de la Defensoría Universitaria están dirigidas a la defensa de los derechos fundamentales e individuales y a la mejora de la calidad educativa, no forman parte de su competencia las denuncias y reclamaciones vinculadas con derechos de carácter colectivo, derechos laborales, medidas disciplinarias,

¹ Inciso 78.2 del artículo 78° del Compendio del Estatuto Social de la UPSJB.

² Entiéndase como "miembros de la Comunidad Universitaria": **a) ESTUDIANTES:** Son alumnos de Pregrado, Posgrado y Segunda Especialidad que registren matrícula académica en el ciclo vigente en el que ocurren los hechos en las modalidades de estudios presencial, semipresencial y a distancia según corresponda. Se concederá también este tratamiento a los egresados de Pregrado, Posgrado y Segunda Especialidad que tengan pendientes de trámite uno de los grados o títulos que otorga la Universidad. **b) DOCENTES:** Son los Docentes Ordinarios, Docentes Contratados, Docentes Extraordinarios, Docentes Honoríficos, Jefes de Práctica y Apoyo a la Docencia. **c) ADMINISTRATIVOS:** Comprende al personal de servicio de mantenimiento y seguridad, administrativos, jefes y/o directores de unidades orgánicas. **d) GRUPOS DE INTERÉS:** Padres de familia, graduados y representantes de instituciones con quien se tiene convenios.

	REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	Código	DFU-RE-01
		Versión	3.0
		Documento de Aprobación	Resolución de Consejo Universitario N°157-2023 -CU-UPSJB
		Fecha de Aprobación	24 de agosto de 2023
	REGLAMENTO	Nº Página	6 de 15

evaluaciones académicas de docentes y alumnos y las violaciones que puedan impugnarse o tramitarse por otras vías de acuerdo con la normativa interna de la UPSJB SAC como:

- De las resoluciones disciplinarias.
- De las evaluaciones académicas de docentes y jurados evaluadores. Salvo que se viole alguna norma en el proceso de evaluación.
- De las denuncias que son objeto de trámite en otra vía establecida por la legislación universitaria.

Artículo 8°. De la confidencialidad.

El Defensor Universitario tomará las medidas oportunas para garantizar la confidencialidad de las personas que soliciten su actuación, siempre que la propia tramitación de la misma no implique necesariamente la revelación de su identidad. Toda la información recabada en el ejercicio de sus funciones tendrá carácter reservado.

La Oficina del Defensor Universitario tendrá su propio registro, que se ajustará a las normas vigentes sobre protección de datos.

CAPÍTULO III

DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO, DEL COORDINADOR Y DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Artículo 9°. Designación del Defensor Universitario y del Coordinador de Defensoría Universitaria de Filial.

El Defensor Universitario de la UPSJB SAC es designado por Junta General de Accionistas a propuesta del Rector hasta por un período de cinco (05) años; asimismo, tendrá Coordinadores en la Filial Ica y Filial Chíncha de la Universidad que tendrán a su cargo la representatividad de la Defensoría Universitaria en dichos ámbitos geográficos; al igual que el Defensor Universitario cada uno de ellos será designado por la Junta General de Accionistas directamente o a propuesta del Rector y deberán cumplir para su designación con los mismos requisitos establecidos para el Defensor Universitario. Pueden ser removidos o cesados en cualquier momento por la Junta General de Accionistas, quien decide sobre sus vacancias, ratificación, licencias o renunciaciones.

La condición de Defensor Universitario es incompatible con el desempeño de cualquier cargo en Órganos de Gobierno.

Artículo 10°. Vacancia del Defensor Universitario y del Coordinador de Defensoría Universitaria.

Para el Defensor Universitario de la UPSJB SAC aplican las causales de vacancia establecidas en el artículo 18° del Estatuto Social concordante con el artículo 76° de la Ley Universitaria N° 30220:

- Fallecimiento.
- Enfermedad o impedimento físico permanente. Renuncia expresa.
- Sentencia judicial firme o con autoridad de cosa juzgada, por delito doloso.
- Incompatibilidad sobrevinida después de la designación o encargatura

	REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	Código	DFU-RE-01
		Versión	3.0
		Documento de Aprobación	Resolución de Consejo Universitario N°157-2023 -CU-UPSJB
		Fecha de Aprobación	24 de agosto de 2023
		Nº Página	7 de 15
	REGLAMENTO		

e) Retiro de Confianza.

El Defensor Universitario puede ser removido o cesado en cualquier momento por la Junta General de Accionistas, quien decide sobre su vacancia, ratificación, licencia o renuncia.

En los casos de ausencia, que no sea superior a los 30 días calendario, el Defensor Universitario será reemplazado interinamente por un docente ordinario designado por el Rector considerando los requisitos establecidas en el artículo 11° del presente reglamento para ejercer el cargo.

Artículo 11°. Requisitos para ser Defensor Universitario.³

Para ser designado Defensor Universitario se requiere:

- Ser ciudadano peruano en ejercicio;
- Conocer los principios, valores, ideales y fines institucionales, e identificarse con los mismos;
- Tener como mínimo Título Profesional, preferentemente de abogado;
- No tener antecedentes penales, judiciales, ni policiales;
- No haber sido condenado por delito doloso con sentencia de autoridad de cosa juzgada;
- No estar consignado en el Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido;
- No estar consignado en el Registro de Deudores Alimentarios Morosos, ni tener pendiente de pago ninguna reparación civil impuesta por una condena ya cumplida;

Artículo 12°. Atribuciones del Defensor Universitario⁴.

- Dirigir la Oficina de Defensoría Universitaria;
- Formular sugerencias y/o recomendaciones para la mejora de los servicios que brinda la Universidad;
- Promover de ser el caso, la reforma de la normativa de la UPSJB SAC cuando observe defectos o lagunas en su aplicación;
- Recibir e investigar las denuncias, quejas y reclamaciones que formulen los miembros de la Comunidad Universitaria, vinculados a la infracción de derechos individuales, y que no hayan sido atendidas y/o resueltas previamente en las instancias respectivas y dentro de los plazos o períodos previstos en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto y normativa interna de la UPSJB SAC;
- Conferenciar con los órganos de gobierno de la UPSJB SAC cuando en ellas se trate materias relacionadas con su actuación;
- Velar por que las peticiones y solicitudes formuladas por los miembros de la Comunidad Universitaria se resuelvan expresamente, en tiempo, modo y forma con sujeción a la Ley Universitaria N° 30220, al Estatuto y normativa interna de la UPSJB SAC;
- Recomendar, cuando corresponda, la rectificación o suspensión de los actos que hayan afectado los derechos individuales de los miembros de la Comunidad Universitaria;

³ Inciso 78.2 del artículo 78° del Compendio del Estatuto Social de la UPSJB.

⁴ Idem.

	REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA		Código	DFU-RE-01
	REGLAMENTO		Versión	3.0
			Documento de Aprobación	Resolución de Consejo Universitario N°157-2023 -CU-UPSJB
			Fecha de Aprobación	24 de agosto de 2023
			Nº Página	8 de 15

- h) Elaborar los informes que se le solicite o considere oportuno emitir en relación con las actuaciones en curso o en aquellas cuestiones que puedan afectar los derechos de los miembros de la Comunidad Universitaria;
- i) Garantizar el principio de autoridad responsable, la justicia e igualdad para todos, la confidencialidad en su actuación y el respeto a la Constitución Política del Perú, a la Ley Universitaria, al Estatuto y normatividad de la UPSJB SAC;
- j) Actuar como mediador cuando así se le requiera o corresponda;
- k) Actuar de oficio o a instancia de parte, evitando situaciones que puedan constituir infracción de derechos individuales;
- l) Las demás inherentes a su cargo y que se desprendan de la Ley Universitaria N° 30220, así como cualquier otra que le otorgue la normativa interna de la UPSJB SAC.

Artículo 13°. De las otras atribuciones del Defensor Universitario.

- a) Representar a la Universidad en eventos en los que se traten temas vinculados a la defensoría universitaria.
- b) Conocer y dar respuesta a las denuncias, reclamos y quejas presentadas por los miembros de la comunidad universitaria.
- c) Asistir a las sesiones del Consejo de Facultad o del Consejo Universitario de la UPSJB SAC, cuando sea convocado por temas de su competencia.
- d) Admitir o rechazar las denuncias, reclamos y quejas de acuerdo con las reglas de competencia de la Defensoría.
- e) Orientar al interesado sobre las diferentes vías que considere oportunas para hacer valer sus derechos. Tutelar los derechos de los miembros de la comunidad universitaria.
- f) Tutelar los derechos de los miembros de la comunidad universitaria. Se encarga de centralizar y registrar todos los casos referidos a las sanciones por hostigamiento y acoso sexual en la instancia que se haya decidido la sanción. En ausencia del secretario de Instrucción, la Defensoría Universitaria asume sus funciones. Debe tener un Único Registro de Sanciones para los miembros de la comunidad universitaria, debiendo de reportar semestralmente a la SUNEDU la relación de denuncias recibidas, las medidas adoptadas, así como el estado del procedimiento. También deben reportar anualmente a la SUNEDU los resultados de la evaluación y diagnóstico.
- g) Elabora y ejecuta el Plan Anual de Acción sobre acciones de prevención contra el hostigamiento y acoso sexual en conjunto con la Subdirección de Bienestar y en coordinación con otros órganos realiza las siguientes acciones:
 - I. Realiza anualmente evaluaciones de diagnóstico las mismas que pueden ser exclusivas o incorporarse dentro de las ya existentes, sobre clima laboral, educativo o de cualquier otra índole, con el fin de obtener un diagnóstico de posibles situaciones de hostigamiento sexual, de naturaleza o connotación sexual o sexista, así como de otras formas de violencia de género o desigualdades de género y riesgos de que estas sucedan.

	REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	Código	DFU-RE-01
		Versión	3.0
		Documento de Aprobación	Resolución de Consejo Universitario N°157-2023 -CU-UPSJB
		Fecha de Aprobación	24 de agosto de 2023
		Nº Página	9 de 15
	REGLAMENTO		

II. Realiza programación de capacitaciones, difusión de información y canales de atención ligadas a la prevención contra el hostigamiento y acoso sexual.⁵

- h) Debe garantizar el respeto del derecho a la intimidad de los/las encuestados/as o entrevistados/as.
- i) Velar por el mantenimiento del principio de autoridad responsable.
- j) Organizar y dirigir las labores de la Defensoría Universitaria.
- k) Llevar un de registro electrónico de los casos de Defensoría Universitaria.
- l) Procurar que las denuncias, reclamos y quejas se resuelvan en vía de conciliación entre las partes.
- m) Solicitar informes a las autoridades académicas y administrativas de quienes se reclama la afectación o vulneración de algún derecho protegido por la normativa universitaria.

El Defensor Universitario podrá ser parcial o totalmente exonerado, en su caso, de sus obligaciones académicas, sin detrimento de su régimen de dedicación.

Artículo 14°. Requisitos para ser Coordinador de Defensoría Universitaria de Filial.

Los requisitos para ser designado como coordinar de Defensoría Universitaria de Filial son las mismas que se encuentran establecidas en el artículo 11° del presente documento normativo.

Artículo 15°. Atribuciones del Coordinador de Defensoría Universitaria de Filial.⁶

- a) Representar al Defensor Universitario en la Filial.
- b) Conocer y dar respuesta a las denuncias, reclamos y quejas presentadas por los miembros de la comunidad universitaria.
- c) Admitir o rechazar las denuncias, reclamos y quejas de acuerdo con las reglas de competencia de la Defensoría.
- d) Orientar al interesado sobre las diferentes vías que considere oportunas para hacer valer sus derechos.
- e) Tutelar los derechos de los miembros de la comunidad universitaria.
- f) Velar por el mantenimiento del principio de autoridad responsable.
- g) Llevar un registro electrónico de los casos de Defensoría Universitaria.
- h) Procurar que las denuncias, reclamos y quejas se resuelvan en vía de conciliación entre las partes.
- i) Acudir a las convocatorias del Defensor Universitario para informar de los casos tramitados en la Filial.
- j) Solicitar informes a las autoridades académicas y administrativas de quienes se reclama la afectación o vulneración de algún derecho protegido por la normativa universitaria.

⁵ De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 021-2021-MIMP, Resolución Viceministerial N°328-2021- MINEDU y Reglamento para la prevención y sanción en los casos de hostigamiento o acoso sexual V. 2.4

⁶ Manual de Organización y Funciones de la UPSJB.

	REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	Código	DFU-RE-01
		Versión	3.0
		Documento de Aprobación	Resolución de Consejo Universitario N°157-2023 -CU-UPSJB
		Fecha de Aprobación	24 de agosto de 2023
	REGLAMENTO	Nº Página	10 de 15

Artículo 16°. Requisitos para ser Asistente Administrativo de Defensoría Universitaria de Sede y Filiales.

Para ser designado como Asistente Administrativo de la Defensoría Universitaria en la Sede Lima, Filial Ica y Filial Chincha son los mismos requisitos que se encuentran establecidos en el artículo 11° del presente documento normativo. La designación es realizada por la Dirección de Recursos Humanos.

Artículo 17°. Atribuciones del Asistente Administrativo de Defensoría Universitaria de Sede y Filiales.

- Brindar apoyo administrativo al Defensor Universitario y/o al Coordinador de Defensoría Universitaria en la Filial.
- Recepcionar las denuncias, reclamos y quejas presentadas por los miembros de la comunidad universitaria.
- Orientar al interesado sobre las diferentes vías que considere oportunas para hacer valer sus derechos.
- Apoyar en el registro electrónico de los casos de Defensoría Universitaria.
- Y otras que sean asignadas por el Defensor Universitario y/o Coordinador de Defensoría Universitaria en la Filial.

CAPÍTULO IV DEL PROCEDIMIENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Artículo 18°. Del procedimiento.

El procedimiento para la presentación de las consultas, denuncias, reclamos, sugerencias y quejas formulados por los miembros de la comunidad universitaria son gratuitas en cualquiera de sus dos modalidades siguientes:

- Presencial, acercándote a la oficina de Defensoría Universitaria en la Sede Lima (Local Chorrillos, Local San Borja), Filial Ica y/o Filial Chincha, según corresponda.
- Virtual, mediante correo electrónico según Sede o Filial dirigido a:
 - Sede Lima: defensoria.universitaria@upsjb.edu.pe.
 - Filial Ica: defensoria.ica@upsjb.edu.pe.
 - Filial Chincha: defensoria.chincha@upsjb.edu.pe.

Los casos presentados en la Sede Lima - Local Chorrillos / Local San Borja y que correspondan a las Filiales son derivados inmediatamente por el Defensor Universitario y/o a los coordinadores de la Defensoría Universitaria de Filiales para iniciar el proceso de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

Artículo 19°. De la característica del proceso ante Defensoría Universitaria.

El procedimiento de Defensoría Universitaria se caracteriza por ser sumario y formal garantizándose el derecho al debido procedimiento.

	REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	Código	DFU-RE-01
		Versión	3.0
		Documento de Aprobación	Resolución de Consejo Universitario N°157-2023 -CU-UPSJB
		Fecha de Aprobación	24 de agosto de 2023
		Nº Página	11 de 15
	REGLAMENTO		

Artículo 20°. De la formulación de las consultas.

Los miembros de la comunidad universitaria podrán formular consulta dirigido a conocer los alcances de sus derechos fundamentales al Defensor Universitario. En relación con las consultas, el Defensor Universitario podrá orientar al interesado sobre las diferentes vías académicas, administrativas y/o jurídicas, las mismas que son oportunas para hacer valer sus derechos, sin perjuicio de que, el interesado utilice las que considere pertinente, las consultas son atendidas en su momento o según requiera estarán sujetas a un plazo máximo de tres (03) días hábiles.

Artículo 21°. De la formulación de sugerencias.

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 remitidas a la Defensoría Universitaria en cualquiera de las dos modalidades establecidas en art. 18° presente Reglamento, serán derivadas en un plazo no mayor de tres (03) días hábiles a las unidades orgánicas para su evaluación, implementación o no implementación, según corresponda.

Artículo 22°. De la presentación de las denuncias, quejas y reclamos.

Las denuncias, reclamos y quejas presentados por los miembros de la comunidad universitaria referidos a la afectación de los derechos fundamentales deben ser descritas 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 deben estar acreditadas con medios probatorios adjuntadas al momento de presentar su caso ante el Defensor Universitario en cualquiera de las dos modalidades establecidas en art. 18° presente Reglamento.

Las denuncias, quejas y reclamos deben ser presentadas consignándose los siguientes datos:

- Nombre completo, datos de identidad, dirección domiciliaria, correo electrónico y número telefónico fijo y/o celular.
- Área académica o administrativa a la que pertenece el miembro de la comunidad universitaria.
- Descripción de los hechos.
- Derechos que se estimen afectados y petición concreta al Defensor Universitario.
- Alternativa de solución.
- Adjuntar de preferencia los medios de prueba de su denuncia, reclamo o queja.

El Defensor Universitario enviará el correspondiente acuse de recibo, en un plazo no mayor de tres (03) días hábiles o 72 horas, cuando la denuncia, queja o reclamo se presente mediante correo electrónico.

Las quejas o reclamos presentados contra alguno de los miembros de la Defensoría serán resueltos conforme a derecho, por el titular de la misma en el caso de los Coordinadores de Defensoría de Filiales y por el Rector en el caso del titular.

	REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	Código	DFU-RE-01
		Versión	3.0
		Documento de Aprobación	Resolución de Consejo Universitario N°157-2023 -CU-UPSJB
		Fecha de Aprobación	24 de agosto de 2023
	REGLAMENTO	Nº Página	12 de 15

Artículo 23°. Actuación de oficio.

El Defensor Universitario podrá actuar también por iniciativa propia. Una vez iniciado el expediente se ajustará a lo dispuesto en el reglamento.

Artículo 24°. Declaración de admisión de la queja y reclamo.

El Defensor Universitario deberá formular el escrito o el acto que declara la admisión debidamente motivada y fundada de acuerdo a lo previsto en el presente reglamento, dentro del término de cinco (05) días hábiles de recibida la denuncia, queja y reclamo, debiendo ser notificada derivada para su atención.

Artículo 25°. De la derivación y seguimiento.

Las denuncias, reclamos y quejas presentados por los miembros de la comunidad universitaria, que no son competencia de la Defensoría Universitaria, serán derivadas a las unidades orgánicas correspondiente en un plazo no mayor de tres (03) días hábiles para su atención.

Las denuncias, reclamos y quejas presentados por los miembros de la comunidad universitaria, que son competencia de la Defensoría Universitaria, serán derivadas a las unidades orgánicas correspondiente en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles, para su atención.

En ambas situaciones la Defensoría Universitaria dará seguimiento al plazo de atención que no será mayor a diez (10) días hábiles.

Artículo 26°. Del proceso de mediación ante Defensoría Universitaria.

Una vez, registrada la denuncia, reclamo y/o queja, el Defensor Universitario puede convocar a las partes para propiciar una mediación siempre y cuando sean materias conciliables. De concretarse la mediación total o parcial, se procederá con el archivo definitivo respecto a los acuerdos arribados, debiendo levantarse el Acta de Acuerdos, para su notificación, conocimiento y archivo correspondiente.

Artículo 27°. De la improcedencia de las denuncias, quejas y reclamos.

El Defensor Universitario no admitirá los siguientes casos:

- Los presentados en forma anónima.
- Los que carezcan de falta de legitimidad para obrar.
- El petitorio fuese jurídica o físicamente imposible.
- La formulada con insuficiente fundamentación o inexistencia de pretensión.
- Las 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.

El Defensor Universitario, deberá formular el escrito o el acto que declara la improcedencia debidamente motivada y fundada de acuerdo a lo previsto en el presente reglamento, dentro del término de cinco (05) días hábiles de recibida la denuncia, queja y reclamo.

	REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	Código	DFU-RE-01
		Versión	3.0
		Documento de Aprobación	Resolución de Consejo Universitario N°157-2023 -CU-UPSJB
		Fecha de Aprobación	24 de agosto de 2023
	REGLAMENTO	Nº Página	13 de 15

Artículo 28°. Del registro de los casos de Defensoría Universitaria.

El Defensor Universitario y los Coordinadores de Defensoría Universitaria de Filiales, ingresan en el registro electrónico los casos de denuncia, queja, reclamo y consultas que han sido atendidas y derivadas por Defensoría Universitaria.

El Defensor Universitario garantiza la inalterabilidad, integridad, confidencialidad y seguridad de la información registrada.

Artículo 29°. De las recomendaciones.

La Defensoría Universitaria podrán incluir recomendaciones y/o sugerencias en la mejora de las normas reglamentarias que atente contra los derechos de los miembros de la comunidad universitaria en cumplimiento de lo establecido en la Ley Universitaria - Ley N° 30220.

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

Las recomendaciones y/o sugerencias del Defensor Universitario sobre los casos atendidos no serán susceptibles de recurso alguno.

Artículo 30°. Del plazo de atención.

El plazo máximo para atender los casos de la comunidad universitaria de competencia de la Defensoría Universitaria no será mayor a treinta (30) días hábiles desde la fecha de recepción de la denuncia, queja, reclamo y consulta.

De requerirse un plazo adicional para concluir con la atención, se considerará cinco (05) días hábiles, lo cual deberá ser puesto en conocimiento del interesado.

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

Artículo 31°. Del apoyo de Asesoría Legal.

El Defensor Universitario podrá solicitar de considerar pertinente el apoyo de la Dirección de Asesoría Legal para el mejor desempeño de sus funciones.

	REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	Código	DFU-RE-01
		Versión	3.0
		Documento de Aprobación	Resolución de Consejo Universitario N°157-2023 -CU-UPSJB
		Fecha de Aprobación	24 de agosto de 2023
	REGLAMENTO	Nº Página	14 de 15

CAPÍTULO V DE LOS INFORMES

Artículo 32°. De los Informes.

La Defensoría Universitaria dará a conocer las denuncias, quejas, reclamos y consultas al finalizar cada semestre académico al Rector de la Universidad.

El Defensor Universitario deberá presentar un informe acompañando de registro de evidencias, conteniendo la siguiente información:

- a) casos consultados
- b) no competencia
- c) en trámite y;
- d) en archivo.
- e) Actividades realizadas con organismos externos de la Universidad.

Asimismo, el Defensor Universitario, presenta el informe semestral sobre los casos presentados de Hostigamiento Sexual y/o Acoso Sexual al Rector.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

PRIMERA: Las recomendaciones del Defensor Universitario sobre casos de afectación de derechos individuales mediante denuncias, reclamos, quejas y consultas ocurridas antes de la entrada en vigencia del presente Reglamento deben ser reconocidas en atención a lo dispuesto en la Ley Universitaria – Ley N° 30220.

SEGUNDA: Los aspectos no considerados en el presente reglamento se elevarán en consulta al Rector y a la Dirección de Asesoría Legal (de corresponder).

TERCERO: La reforma total o parcial de este Reglamento corresponde a la Defensoría Universitaria y/o la Comité Académico de Reglamento.

CUARTA: Todos los órganos de la Comunidad Universitaria están obligados a colaborar con la Defensoría Universitaria en el ejercicio de sus funciones. No podrá negársele el acceso a ninguna documentación que se encuentre relacionada con su objeto de consulta o atención, salvo aquellos en los que transgredan derechos constitucionales o información confidencial de la institución.

	REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	Código	DFU-RE-01
		Versión	3.0
		Documento de Aprobación	Resolución de Consejo Universitario N°157-2023 -CU-UPSJB
		Fecha de Aprobación	24 de agosto de 2023
	REGLAMENTO	Nº Página	15 de 15

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	RESOLUCIÓN
1.0	Versión Inicial	Resolución Rectoral N° 534-2016-R-UPSJB. de fecha 20 de diciembre de 2016.
1.1	- Modificación del artículo 9º	Resolución Rectoral N° 248-2017-R-UPSJB. de fecha 15 de junio de 2017.
1.2	- Actualización de los artículos 7º y 8º	Resolución Rectoral N° 366-2017-R-UPSJB. de fecha 21 de setiembre 2017.
1.3	- Precisión del artículo. 8º	Resolución Rectoral N° 098-2018-R-UPSJB. de fecha 14 de febrero de 2018.
2.0	- Se precisa la modalidad de atención y el informe que debe emitir el Defensor Universitario	Resolución de Consejo Universitario N° 292-2019-CU-UPSJB de fecha 16 de agosto de 2019.
2.1	- Actualización del término coordinador en los artículos 6º, 7º, 9º, 14º, 16º, 18º, 22º y 25º. - Se eliminó el artículo 12º	Resolución de Consejo Universitario N° 068- 2022-CU-UPSJB -CU-UPSJB. de fecha 17 de marzo de 2022.
3.0	- Se actualiza todo el Reglamento de Defensoría Universitaria.	Resolución de Consejo Universitario N° 157-2023-CU-UPSJB de fecha 24 de agosto de 2023.