

# Lineamientos de la Defensoría Universitaria

APROBADO POR RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL NRO. 004-2024-GG DE  
FECHA 28 DE FEBRERO DEL 2024.

## LINEAMIENTOS DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

La Defensoría Universitaria se basa en las disposiciones legales de la Ley Universitaria, específicamente en el artículo 133º, que establece que la finalidad de la Defensoría es tutelar los derechos individuales de los miembros de la comunidad universitaria y promover mecanismos, espacios de diálogo y mediación en la comunidad universitaria para buscar la correcta resolución de conflictos y establecer una cultura de paz, coadyuvando a la aplicación de los principios institucionales.

Por tanto, el objetivo del presente lineamiento interno es establecer las acciones administrativas que se adoptarán frente a los reclamos efectuados por los integrantes de la comunidad académica, mediante los cuales se aplicarán los procedimientos adecuados a cada caso.

### 1. FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

- a) Atender, registrar, derivar y responder las denuncias relativas a la trasgresión de los derechos individuales.
- b) Derivar y dar seguimiento de las denuncias o reclamaciones remitidas a otro órgano de la institución.
- c) Registrar las denuncias cronológicamente en las que toma conocimiento de los hechos denunciados por primera vez; asimismo registrar las fechas en las que las denuncias son derivadas a otros departamentos o entidades distintas de la institución a fin de mantener la trazabilidad de los casos.
- d) Proponer normas, políticas o acciones que permitan mejorar la defensa de los derechos de las personas en los distintos servicios que ofrece la Escuela.
- e) Elaborar los informes que se le requieran, respetando siempre el derecho fundamental a la intimidad y a la protección de datos personales.
- f) Las demás que sean indispensables o complementarias para realizar eficientemente los fines de la defensoría.

### 2. LÍMITES DE LAS COMPETENCIAS DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

La Ley universitaria indica que no forman 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 alumnos y las violaciones que puedan impugnarse por otras vías ya establecidas. Asimismo, y teniendo en cuenta el Estatuto de la Escuela, la Defensoría Universitaria no admitirá a trámite las denuncias y/o quejas:

- a) Sobre las que esté pendiente resolución judicial o sobre la que esté abierto un expediente sancionador.
- b) Que no sean presentadas por los afectados o que sean presentadas de manera anónima.
- c) Las quejas que se refieran a servicios o personas ajenas a la Escuela.

- d) Que se refieran a hechos de los que hayan transcurrido más de doce meses.
- e) La presentación de una reclamación ante el Defensor Universitario no interrumpirá los plazos, para recurrir administrativamente, previstos en la normativa legal vigente.

### 3. PROCEDIMIENTO ANTE DENUNCIA

Una vez se reciba un recurso, sea denuncia o queja, se analiza para resolver de acuerdo con la competencia de la Defensoría universitaria y su reglamento, o se deriva para que sea resuelto por el área académica o administrativa pertinente. Es necesario precisar que la Defensoría realiza el seguimiento correspondiente de los casos trasladados a otras áreas.

Si luego del análisis, se determina que el caso es competencia de la defensoría, se admitirá a trámite de forma motivada en el plazo máximo de 5 días hábiles e iniciará la investigación, en base al siguiente procedimiento y plazos:

- Solicitará de forma inmediata la información necesaria a los órganos o personas pertinentes para que realicen las alegaciones y aporten la documentación necesaria en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, pudiendo ampliarse excepcionalmente por quince (15) días hábiles más en el caso que la situación lo amerite.
- Concluidas las actuaciones, la Defensoría Universitaria emitirá un informe técnico conteniendo advertencias, recomendaciones, recordatorios de los deberes legales y sugerencias al órgano competente para la adopción de nuevas medidas. Asimismo, notificará al solicitante el resultado de su gestión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

Acciones	Plazos
Registro y Acuse de recibo	5 días hábiles
Admisión de la denuncia	1 día hábil
Inicio de investigación	15 días hábiles
Ampliación de la investigación dependiendo la complejidad	15 días hábiles adicionales
Informe técnico	5 días hábiles
Notificación al interesado de las conclusiones y áreas implicadas	5 días hábiles



Figura 01: Procedimiento ante denuncia  
Elaboración propia  
Fuente: Reglamento de Defensoría Universitaria

#### 4. PROCEDIMIENTO PARA CASOS DE NO COMPETENCIA

Cuando la Defensoría Universitaria recibe denuncias o quejas y se determina que no son de su competencia, ésta debe actuar dentro de los 5 primeros días hábiles de recibido el recurso, realizando la derivación a las áreas correspondientes y hacer el seguimiento respectivo en beneficio de la pronta atención del reclamante en base a los siguientes plazos:

Acciones	Plazos
Registro y acuse de recibo	5 días hábiles
Análisis del recurso y derivación al área implicada	5 días hábiles
Seguimiento del caso	Hasta 10 días hábiles
Notificación al interesado de la solución del caso	1 día hábil

Nota. El plazo establecido para el seguimiento del caso puede variar dependiendo de la complejidad y normativa propia que se involucre en cada denuncia o queja.

En todos los casos presentados, se dará seguimiento y respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación del recurso, teniendo como salvedad los casos que requieran de una mayor investigación por la complejidad de estos.



Figura 02: Procedimiento para casos de no competencia  
Elaboración propia

## 5. CANALES DE ATENCIÓN DE LA DEFENSORIA Presencial

Sede Institucional de la Escuela de Posgrado Newman Avenida  
Bolognesi 987 – Segundo piso.

Tacna - Perú

Virtual

Correo electrónico [defensoriauniversitaria.newman@epnewman.edu.pe](mailto:defensoriauniversitaria.newman@epnewman.edu.pe)



**Newman**  
Escuela de Posgrado

