

UNIVERSIDAD "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"



REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

En cumplimiento Artículo 133° - Ley N°30220 LEY UNIVERSITARIA



“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL”
“UNIVERSIDAD SANTO DOMINGO DE GUZMÁN”
RES. N° 401-2012-CONAFU

RESOLUCIÓN N° 0120 -2018-USDG-CU

Jicamarca, 08 de agosto del 2018.

VISTO:

Qué, mediante Oficio N°130-2018-USDG-R de fecha 07 de agosto del 2018, el señor Rector hace de conocimiento, la propuesta de Reglamento de Defensoría Universitaria modificado, remitido a su despacho mediante el Oficio N°011-2018-USDG-DU, para su aprobación en Consejo Universitario.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución N° 401-2012-CONAFU de fecha 25 de julio del 2012 se otorgó la autorización del funcionamiento provisional a la Universidad Santo Domingo de Guzmán para brindar servicios educativos a nivel universitario.

Que, la Constitución en su Artículo 18 y la Ley N° 30220-Ley Universitaria en su artículo 8 de, determina que las universidades tienen autonomía en su régimen normativo de gobierno, académico, administrativo y económico (...).

Que, el artículo 58° de la Ley N° 30220 – Ley Universitaria, prescribe que “el Consejo Universitario es el máximo órgano de gestión, dirección y ejecución académica y administrativa de la universidad (...).”

Que, el artículo 89°, inciso A del Estatuto de la Universidad Santo Domingo de Guzmán “son atribuciones del Consejo Universitario: Aprobar a Propuesta del Rector el Plan de Desarrollo Académico de la Universidad, así como los demás documentos de Planeamiento de la Universidad.

Que, en sujeción a las normas indicadas y mediante Oficio N° 130- 2018-USDG-R, de fecha 07 de agosto, el señor Rector hace de conocimiento a los miembros del Consejo Universitario, la propuesta de modificación del Reglamento de Defensoría Universitaria, remitido a su despacho mediante el Oficio N°011-2018-USDG-DU., por la Defensoría Universitaria, para su aprobación a fin de garantizar y tutelar los derechos de la comunidad universitaria de la Universidad Santo Domingo de Guzmán.

Que, en Sesión Ordinaria de fecha 08 de agosto del 2018, los miembros del Consejo Universitario de la Universidad Santo Domingo de Guzmán, luego de analizar y debatir la propuesta planteada acordaron, **aprobar por unanimidad la modificación del Reglamento de Defensoría Universitaria, de la Universidad Santo Domingo de Guzmán, que en anexo se adjunta a la presente resolución, para garantizar y tutelar los derechos de la comunidad universitaria.**

Que, en mención a lo expuesto en los considerados y en cumplimiento con el inciso 62.1 del artículo 62° de la Ley N° 30220 –Ley Universitaria, la cual debe establecer que: “Son atribuciones y ámbito funcional del Rector las siguientes: Presidir del Consejo Universitario y a la Asamblea Universitaria, así como hacer cumplir sus acuerdos. (...)”.


SE RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR la modificación del Reglamento de Defensoría Universitaria de la Universidad Santo Domingo de Guzmán, que se adjunta a la presente resolución, para garantizar y tutelar los derechos de la comunidad universitaria.


SEGUNDO.- DISPONER su publicación en el portal de Transparencia de la Universidad y su difusión hacia la Comunidad Universitaria, el mismo que entrará en vigencia el día siguiente de la emisión de la presente resolución.

TERCERO.- HACER de conocimiento de la presente resolución a las instancias pertinentes.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD SANTO DOMINGO DE GUZMÁN
Glicerio Bayona Saavedra
Glicerio Bayona Saavedra
SECRETARIO GENERAL



UNIVERSIDAD SANTO DOMINGO DE GUZMÁN
José Gabriel Chahuara Ardiles
JOSÉ GABRIEL CHAHUARA ARDILES
RECTOR

C.c.
Rector
S.G.
VRAC.
VRIN.
Decanos.
OSAYR.
OCAm.
Gerencia.



CONTENIDO



CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO II



DE LA OFICINA DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

CAPÍTULO III

DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

CAPÍTULO VI

DE LA ATENCIÓN DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

CAPÍTULO V

DE LAS SUGERENCIAS E INFORMES

CAPÍTULO VI

DEL PROCEDIMIENTO

DISPOCIONES COMPLEMENTARIAS

Elaborado: Defensoría Universitaria Fecha: Julio 2018	Revisado: Oficina de Gestión de la Calidad Fecha: Julio 2018	Aprobado: Consejo Universitario Resolución N°120-2018-USDG-CU Fecha: Agosto 2018	Fecha de Vigencia: Agosto 2018
---	---	--	--



CAPÍTULO I GENERALIDADES

Artículo 1º.- Objetivo.

El presente Reglamento establece el conjunto de normas que regulan las actividades de la Defensoría Universitaria; y tiene como objetivo fundamental observar el estricto cumplimiento de las disposiciones legales que rigen en la Universidad Santo Domingo de Guzmán.

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. Normar los objetivos, organización, funciones y procedimientos de la Defensoría Universitaria.
- d. Normar las actividades concernientes a la Defensoría Universitaria.

Artículo 3º.- Naturaleza Jurídica

La Defensoría Universitaria es un órgano de naturaleza jurídica de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 133 de la Ley Universitaria N° 30220. La Universidad Santo Domingo De Guzmán, en cumplimiento a lo estipulado por Ley, con Resolución N° 401-2012-CONAFU; creación de la Universidad "Santo Domingo de Guzmán".

Artículo 4º.- Base legal

El presente Reglamento de la Defensoría Universitaria es general y único, rige para toda la Comunidad de la Universidad de Santo Domingo de Guzmán; y está en conformidad con la Ley Universitaria N°30220 y demás normas complementarias y modificatorias, el Estatuto de la USDG, los reglamentos y demás normas internas en cuanto les corresponda, y teniendo también como base legal los dispositivos que se indican seguidamente:

- a. Constitución Política del Perú.
- b. Ley General de Educación - Ley N° 28044.
- c. Ley Universitaria N° 30220
- d. Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- e. Estatuto de la Universidad de Santo Domingo de Guzmán.

<p>Elaborado: Defensoría Universitaria Fecha: Julio 2018</p>	<p>Revisado: Oficina de Gestión de la Calidad Fecha: Julio 2018</p>	<p>Aprobado: Consejo Universitario Resolución N°120-2018-USDG-CU Fecha: Agosto 2018</p>	<p>Fecha de Vigencia: Agosto 2018</p>
--	---	--	--



- f. Reglamento General de la USDG
- g. Reglamento Académico de la USDG

Artículo 5º.- Alcance.

El presente Reglamento de la Defensoría Universitaria alcanza a toda la Comunidad de la Universidad de Santo Domingo de Guzmán; 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.



CAPÍTULO II

OFICINA DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Artículo 6º.- Gestión.

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

Artículo 7º.- Dependencia

La Oficina de Defensoría Universitaria como unidad operativa está adscrita al Rectorado de la Universidad Santo Domingo de Guzmán.

Artículo 8º.- Límites.

No forma parte de la competencia de la Oficina 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 Oficina de 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 objeto de trámite en otra vía establecida por la legislación universitaria. La Oficina de la Defensoría Universitaria no es competente para investigar:
- d. Denuncias anónimas
- e. Peticiones formuladas por quien carezca de interés legítimo
- f. Peticiones que no estén suficientemente fundamentadas.



<p>Elaborado: Defensoría Universitaria Fecha: Julio 2018</p>	<p>Revisado: Oficina de Gestión de la Calidad Fecha: Julio 2018</p>	<p>Aprobado: Consejo Universitario Resolución N°120-2018-USDG-CU Fecha: Agosto 2018</p>	<p>Fecha de Vigencia: Agosto 2018</p>
--	---	--	--



g. Las peticiones presentadas una vez transcurridos seis meses, contados a partir del momento en que el interesado hubiera tenido conocimiento de los hechos objeto de la misma.

h. Los asuntos sobre los que esté pendiente una resolución judicial o administrativa.

Artículo 9º.- 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. Promover el desarrollo de la cultura y protección de los derechos humanos en general, y de los derechos universitarios en particular.

Artículo 10º.- Atención

La atención de la Defensoría Universitaria se brinda a través del correo electrónico (defensoriauniversitaria@unisdg.edu.pe), Mesa de Partes de la Universidad (recepción de solicitudes de quejas, reclamos, sugerencias) y en la Oficina de Defensoría Universitaria. La oficina de Defensoría Universitaria está ubicada en el Piso tres (3), torre "B", del pabellón administrativo del Campus Universitario (sito en Sector Valle - Jicamarca s/n -Huarochiri).

Artículo 11º.- Confidencialidad.

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

Artículo 12º.- Carácter de sus decisiones.

La Oficina de 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 otras instancias de la Universidad.

Artículo 13º.- Solicitud de informe.

La Oficina de la Defensoría Universitaria entregará, a pedido del Rectorado, el Consejo Directivo o la Asamblea General de Asociados, la información de su trabajo realizado o la de algún caso atendido.



<p>Elaborado: Defensoría Universitaria Fecha: Julio 2018</p>	<p>Revisado: Oficina de Gestión de la Calidad Fecha: Julio 2018</p>	<p>Aprobado: Consejo Universitario Resolución N°120-2018-USDG-CU Fecha: Agosto 2018</p>	<p>Fecha de Vigencia: Agosto 2018</p>
--	---	---	--



CAPÍTULO III

DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Artículo 14º.- El Defensor Universitario.

La Oficina de la Defensoría Universitaria está dirigida por un Jefe, el cual recibe la sobre denominación de "Defensor Universitario". Es propuesto por el Rectorado y designado por el Consejo Universitario de la Universidad Santo Domingo de Guzmán. Por un periodo indeterminado.

Artículo 15º.- Requisitos.

Para asumir la Jefatura de la Oficina de Defensoría Universitaria: Se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Ser Abogado y/o docente ordinario.
- b. Contar con colegiatura y estar debidamente habilitado.
- c. Manifestar conducta ética y profesional intachable.
- d. Es creativo, dinámico, flexible, tolerante, empático, comunicativo y asertivo.
- e. Muestra imparcialidad, independencia y autonomía.
- f. Pleno conocimiento e identificación con la filosofía institucional.
- g. Busca siempre la verdad y tiene un alto sentido de lo ético y lo justo.
- h. Comprometido en la defensa de los derechos de toda la comunidad universitaria.
- i. Domina estrategias que permiten agilizar los conflictos de su competencia y su resolución justa.
- j. Posee integridad moral y ética.

Artículo 16º.- 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, de los reglamentos internos de la USDG y otros documentos normativos fijados por el Estado; cuando algún integrante de la comunidad universitaria comunique su incumplimiento.
- 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.

Elaborado: Defensoría Universitaria Fecha: Julio 2018	Revisado: Oficina de Gestión de la Calidad Fecha: Julio 2018	Aprobado: Consejo Universitario Resolución N°120-2018-USDG-CU Fecha: Agosto 2018	Fecha de Vigencia: Agosto 2018
---	---	---	--



- 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. Actúa 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 correspondientes 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 Oficina de la Defensoría Universitaria.
- h. Difunde entre la comunidad universitaria las funciones de protección de la Oficina de la Defensoría Universitaria.
- i. Dar cuenta anualmente al Rectorado sobre las actividades que realiza presentando un informe en el que se presentan recomendaciones para mejorar la labor de Defensor Universitario.
- j. Las demás que sean indispensables o complementarias para realizar adecuadamente los fines de la Oficina de la Defensoría Universitaria.

Artículo 17°.- Funciones del Defensor Universitario

- a. Velar por el respeto de los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria.
- b. Proponer 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 la justicia para todos.-
- d. Atender consultas de cualquier miembro de la comunidad universitaria acerca de cómo ejercer sus derechos y coadyuvar a resolver conflictos.

Elaborado:
Defensoría Universitaria
Fecha: Julio 2018

Revisado:
Oficina de Gestión
de la Calidad
Fecha: Julio 2018

Aprobado:
Consejo Universitario
Resolución N°120-2018-USDG-CU
Fecha: Agosto 2018

Fecha de Vigencia:
Agosto 2018





- 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 mediación o conciliación ante la aparición de un conflicto.
- h. Formular propuestas, sugerencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias a todos los miembros de la comunidad universitaria para la adopción de nuevas medidas.
- i. Actuar siempre como árbitro imparcial, intentando buscar una solución que satisfaga a todas las partes en conflicto.
- j. Informar al Rector y al Consejo Universitario sobre su gestión al inicio de cada semestre académico.

Artículo 18°.- 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 el INDECOPÍ y otras instancias.

Artículo 19°.- Remoción o destitución del Defensor Universitario.

El Defensor Universitario será destituido por las siguientes causales:

- a. Violación grave del Estatuto o del Reglamento de la Universidad.
- b. Proporcionar documentos falsos, otorgar indebidamente documentos no autorizados.
- c. Alterar documentos relacionados con la Universidad.
- d. Realizar actividades comerciales o lucrativas en beneficio propio o de terceros, aprovechando el cargo o la función que se tiene dentro de la Universidad.
- e. Cometer actos de coacción o violencia que limiten el funcionamiento de la Universidad, o atenten contra la dignidad de cualquier miembro de la Institución.
- f. Realizar conductas de hostigamiento sexual y actos que atenten contra la integridad y libertad sexual tipificados como delitos en el Código Penal.
- g. Condena judicial que provenga de la comisión de delito doloso de acuerdo con los términos de la sentencia y desde que ella quede ejecutoriada.
- h. Abandono injustificado de sus labores por el lapso de cuatro días útiles consecutivos o quince días acumulados en el semestre.
- i. Impedimento físico o mental permanente debidamente comprobado.

<p>Elaborado: Defensoría Universitaria Fecha: Julio 2018</p>	<p>Revisado: Oficina de Gestión de la Calidad Fecha: Julio 2018</p>	<p>Aprobado: Consejo Universitario Resolución N°120-2018-USDG-CU Fecha: Agosto 2018</p>	<p>Fecha de Vigencia: Agosto 2018</p>
--	---	--	--



- j. Por incurrir en cualquiera de las causales previstas por la legislación vigente como falta grave.



CAPÍTULO IV

ATENCIÓN DE LA OFICINA DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Artículo 20°.- Los miembros de la comunidad universitaria registran quejas y reclamos en la Oficina de la Defensoría Universitaria cuando éstas representan insatisfacción en relación con el comportamiento y la atención que se ofrece la USDG a través de sus autoridades, docentes, administrativos, estudiantes y otros colaboradores.

Artículo 20°.- Los miembros de la comunidad universitaria podrán registrar y tramitar reclamos o quejas cuando éstos sean originadas por la insatisfacción vinculada directamente a los servicios que ofrece y otorga siempre y cuando no estén siendo ya vistas por otro órgano administrativo competente de la USDG

Artículo 21°.- Las quejas y reclamos son atendidas en un plazo no mayor de 30 días hábiles, en caso de requerir mayor tiempo para la atención, éste requerimiento de ampliación de plazo deberá ser comunicado al interesado vía correo electrónico consignado por este.




CAPÍTULO V

SUGERENCIAS E INFORMES

Artículo 22°.- Las sugerencias son evaluadas en torno a la viabilidad y factibilidad que posea la Universidad para su implementación o no; de 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 23°.- La Oficina de la Defensoría Universitaria podrá formular recomendaciones que considere pertinentes para mejorar aspectos de los procedimientos o procesos

<p>Elaborado: Defensoría Universitaria Fecha: Julio 2018</p>	<p>Revisado: Oficina de Gestión de la Calidad Fecha: Julio 2018</p>	<p>Aprobado: Consejo Universitario Resolución N°120-2018-USDG-CU Fecha: Agosto 2018</p>	<p>Fecha de Vigencia: Agosto 2018</p>
--	---	--	--

 <p>Universidad Santo Domingo de Guzmán</p>	<p>REGLAMENTO DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</p>	<p>Versión: V-02</p>
--	--	--------------------------

establecidos en la Universidad, y que permitan, de acuerdo a su experiencia, disminuir o evitar insatisfacciones en servicio recibido por los miembros de la comunidad universitaria.



CAPÍTULO VI DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 24°.- El procedimiento respecto a la atención de los formatos presentados por los interesados ante la Oficina de la Defensoría Universitaria, se seguirá conforme a los principios de inmediatez y rapidez, debiendo tomar la Oficina de la Defensoría Universitaria las medidas oportunas para evitar la agudización de los conflictos y por el contrario buscar una solución inmediata.

Artículo 25°.- La Oficina de la Defensoría Universitaria es competente para conocer de las quejas y/o reclamos que formulen los interesados que consideren haber sido afectados 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 políticas y normas internas de la Universidad, cuando sean 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 26°.- 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 existentes para los asuntos que plantee.
- b. Queja o reclamación. 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.

Artículo 27°.- La Oficina de 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



<p>Elaborado: Defensoría Universitaria Fecha: Julio 2018</p>	<p>Revisado: Oficina de Gestión de la Calidad Fecha: Julio 2018</p>	<p>Aprobado: Consejo Universitario Resolución N°120-2018-USDG-CU Fecha: Agosto 2018</p>	<p>Fecha de Vigencia: Agosto 2018</p>
--	---	---	--



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 los afectados a un representante común.

Artículo 28°.- Para efectos de este Reglamento, los miembros de la Comunidad Universitaria que recurren a la instancia de la Oficina de la Defensoría Universitaria, para hacer sus reclamos, quejas o sugerencias, 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 uno de los grados o títulos que otorga la Universidad, siempre que reúnan los requisitos que señale los documentos normativos para tal efecto.
- c. Docentes: Son los jefes de práctica, ayudantes de cátedra, docentes contratados 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 en 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 de "Santo Domingo de Guzmán".

Artículo 29°.- Los miembros de la Comunidad Universitaria que se consideren afectados en algún derecho en forma individual deberán acudir personalmente para presentar su queja, reclamo 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, reclamo o sugerencia.

Artículo 30°.- Las solicitudes de información, quejas, reclamos o sugerencias, deberán ser enviados a la Oficina de la Defensoría Universitaria de acuerdo al formato establecido, siendo indispensable consignar el correo electrónico a donde se copiará el envío del formato, así como la respuesta de éste. 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 de ser necesario el



<p>Elaborado: Defensoría Universitaria Fecha: Julio 2018</p>	<p>Revisado: Oficina de Gestión de la Calidad Fecha: Julio 2018</p>	<p>Aprobado: Consejo Universitario Resolución N°120-2018-USDG-CU Fecha: Agosto 2018</p>	<p>Fecha de Vigencia: Agosto 2018</p>
--	---	--	--



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 31°.- La Oficina de la Defensoría Universitaria podrá conocer de oficio los actos que pudieren vulnerar los derechos de algún miembro de la Comunidad Universitaria, cuando tenga conocimiento 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, indagará los hechos y luego citará a las partes a fin de esclarecerlos y buscará, en la medida de lo posible, la solución de los mismos a través de la mediación y la conciliación.

Artículo 32°.- Cuando no proceda la queja o reclamo ante la Oficina de la Defensoría Universitaria, ésta orientará al interesado para que pueda acudir a la vía pertinente.

Artículo 33°.- La Oficina de 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 necesarios 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 indicará y comunicará 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 Oficina de la Defensoría Universitaria, en el tiempo señalado para tal efecto.

Artículo 34°.- La investigación inicia con la presentación de la queja o reclamo en la Oficina de Defensoría Universitaria a petición del interesado, sea de carácter individual o grupal. La Oficina de 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 comunicará 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



<p>Elaborado: Defensoría Universitaria Fecha: Julio 2018</p>	<p>Revisado: Oficina de Gestión de la Calidad Fecha: Julio 2018</p>	<p>Aprobado: Consejo Universitario Resolución N°120-2018-USDG-CU Fecha: Agosto 2018</p>	<p>Fecha de Vigencia: Agosto 2018</p>
--	---	--	--



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 las que tomarán cartas en el asunto dictando, de acuerdo a los Reglamentos, las correspondientes sanciones. Si se contesta en el plazo de 20 días hábiles se procede a desarrollar las investigaciones para corroborar o descartar que hubiera una vulneración de algún derecho que atañe a los miembros de la Comunidad Universitaria lo que deberá ser concluyente para comunicárselo al interesado.

Artículo 35°.- 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 36°.- Los miembros de la Comunidad Universitaria pueden dirigirse a la a la Oficina de 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 37°.- La petición de mediación se realiza mediante una solicitud simple presentada en la Oficina de 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 consignara una codificación al expediente presentado para su seguimiento.

Artículo 38°.- 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 rechazada por la Oficina de Defensoría Universitaria.

Artículo 39.- 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 40°.- Una vez admitida la queja o reclamo por la Oficina de la Defensoría Universitaria, se procederá como sigue:

- a. Se coordinará con el sindicato o supuesto responsable de alguna falta a fin de llegar a una solución inmediata; la Oficina de 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



<p>Elaborado: Defensoría Universitaria Fecha: Julio 2018</p>	<p>Revisado: Oficina de Gestión de la Calidad Fecha: Julio 2018</p>	<p>Aprobado: Consejo Universitario Resolución N°120-2018-USDG-CU Fecha: Agosto 2018</p>	<p>Fecha de Vigencia: Agosto 2018</p>
--	---	---	--



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 41°.- Una vez que la Oficina de la Defensoría Universitaria considere contar con los elementos de juicio suficientes, y analizando la normatividad aplicable, formulará por escrito la recomendación motivada y fundada y la notificará al sindicado o responsable de la falta.

Artículo 42°.- Una vez implementada la recomendación de la Oficina de la Defensoría Universitaria, dentro del término establecido en el Artículo 22° del presente Reglamento, dará respuesta y decisión final al interesado recurrente en lo concerniente a su queja o reclamo.

Artículo 43°.- En toda actuación, la Oficina de la Defensoría Universitaria procederá 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 44°.- Las quejas o reclamaciones presentadas contra el Jefe de la Oficina de Defensoría Universitaria serán resueltas conforme a derecho, por el Rectorado.

Artículo 45°.- 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 46°.- La Oficina de 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.

Artículo 47°.- La quejas y reclamaciones así como la solución de las mismas serán anotadas en el Libro de Reclamaciones.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

PRIMERA. - Los aspectos no considerados en el presente reglamento se elevarán en consulta al Rectorado de la Universidad de Santo Domingo de Guzmán, o en su defecto a la autoridad universitaria correspondiente.

<p>Elaborado: Defensoría Universitaria Fecha: Julio 2018</p>	<p>Revisado: Oficina de Gestión de la Calidad Fecha: Julio 2018</p>	<p>Aprobado: Consejo Universitario Resolución N°120-2018-USDG-CU Fecha: Agosto 2018</p>	<p>Fecha de Vigencia: Agosto 2018</p>
---	--	--	--