

**CONSEJO UNIVERSITARIO  
RESOLUCIÓN N° 019-2015-ULP-CU**

15 de enero de 2015

- 1 -

**VISTO:**

El Oficio N° 006-2015-ULP-DU, de la Oficina de Defensoría Universitaria que adjunta el Proyecto de Reglamento de Defensoría Universitaria de la Universidad Privada Líder Peruana, La Ley Universitaria Ley N° 30220, El Estatuto de la Universidad, y demás documentos adjuntos;

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución N° 404-2012-CONAFU de fecha 25 de julio de 2012, se resuelve otorgar la Autorización Provisional de Funcionamiento de la Universidad Privada Líder Peruana, bajo la modalidad institucional organizada de Sociedad Anónima Cerrada, con personería jurídica de derecho privado, bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 882 y la Ley de Creación del Consejo Nacional para la Autorización de Funcionamiento de Universidades, sus disposiciones modificatorias y reglamentos probados por el CONAFU.

Que, la Ley Universitaria Ley N° 30220, deroga la Ley N° 23733, y sus modificatorias; la Ley N° 26439, Ley que crea el Consejo Nacional para la Autorización de Funcionamiento de Universidades (CONAFU), y sus modificatorias y deja sin efectos el Decreto Legislativo N° 882 en lo que respecta al ámbito universitario, con excepción de los artículos 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22.

Que, en observancia a la Autonomía reconocida en el artículo 8°, así como lo dispuesto en la Segunda Disposición Complementaria Transitoria de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, dentro del plazo legal establecido la Universidad Privada Líder Peruana, aprueba la adecuación del estatuto a la Ley Universitaria Ley N° 30220.

Que el Estatuto de la Universidad Privada Líder Peruana, precisa que la Universidad, ejerce autonomía normativa, económica, académica y administrativa, en conformidad con la constitución política del estado y la Ley Universitaria – Ley N° 30220. Observando sus propios principios y fines, adopta sus decisiones y las ejecuta, estableciendo su organización, conducción, gestión y administración.

Que el Estatuto de la Universidad Privada Líder Peruana, precisa que el Consejo Universitario es el órgano de dirección superior, de promoción y de ejecución de la universidad, y una de sus atribuciones es aprobar, los documentos de gestión y reglamentos de la universidad.

Que la Oficina de Defensoría Universitaria mediante Oficio N° 006-2015-ULP-DU, ha remitido el Proyecto de Reglamento de Defensoría Universitaria de la Universidad Privada Líder Peruana, para su evaluación y aprobación por el Consejo Universitario.

Que en sesión ordinaria de Consejo Universitario se ha aprobado el Reglamento de Defensoría Universitaria de la Universidad Privada Líder Peruana la cual consta de ocho (08) Capítulos, treinta y ocho (38) Artículos, y una (01) Disposición Final.

Estando a los fundamentos anotados en precedencia, los miembros del Consejo Universitario con las atribuciones conferidas que se encuentran detalladas en la Ley Universitaria N° 30220, y el Estatuto, en Sesión Ordinaria de fecha 15 de enero de 2015 han acordado por unanimidad lo siguiente;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR** el Reglamento de Defensoría Universitaria de la Universidad Privada Líder Peruana la cual consta de ocho (08) Capítulos, treinta y ocho (38) Artículos, y una (01) Disposición Final, la misma que forma parte de la presente resolución, adjunto en el Anexo N° 01; Reglamento de Defensoría Universitaria de la Universidad Privada Líder Peruana .

CONSEJO UNIVERSITARIO  
RESOLUCIÓN N° 019-2015-ULP-CU

15 de enero de 2015

- 2 -

**ARTÍCULO SEGUNDO.- DEJAR SIN EFECTO**, a partir de la fecha, toda norma interna que se oponga a la presente Resolución.

**ARTÍCULO TERCERO- HACER**, de conocimiento la presente resolución a las diferentes instancias académicas y administrativas de la Universidad Privada Líder Peruana.

Regístrese, comuníquese, publíquese y archívese.



  
Dra. Olimpia Torres Castillo  
RECTORA  
UNIVERSIDAD PRIVADA  
LÍDER PERUANA



  
Lic. Ángel Jaime Orduña Ventura  
SECRETARIO GENERAL  
UNIVERSIDAD PRIVADA  
LÍDER PERUANA



# UNIVERSIDAD PRIVADA LÍDER PERUANA

RESOLUCIÓN N° 404-2012-CONAFU

## ANEXO N° 01

### REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA LÍDER PERUANA

#### REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

##### CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

**ARTÍCULO 1°.** LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA (EN ADELANTE LA DEFENSORÍA), ES LA INSTANCIA ENCARGADA DE LA TUTELA DE LOS DERECHOS DE LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y VELA POR EL MANTENIMIENTO DEL PRINCIPIO DE AUTORIDAD RESPONSABLE. ES COMPETENTE PARA CONOCER LAS DENUNCIAS Y RECLAMACIONES QUE FORMULEN LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y GRUPOS DE INTERÉS (EN ADELANTE EL USUARIO), VINCULADA CON LA INFRACCIÓN DE DERECHOS INDIVIDUALES GESTIONANDO SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS.

**ARTÍCULO 2°.** LA PRESENTE NORMA SE SUSTENTA EN LA SIGUIENTE BASE LEGAL:

- a. CONSTITUCIÓN POLÍTICA.
- b. LEY UNIVERSITARIA N° 30220.
- c. LEY N° 29571 CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
- d. EL ESTATUTO.
- e. EL REGLAMENTO GENERAL.
- f. Y DEMÁS NORMAS INTERNAS QUE RESULTEN APLICABLES.

**ARTÍCULO 3°.** EL PRESENTE REGLAMENTO ESTABLECE LAS NORMAS Y MECANISMOS DE REGULACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA LA CUAL ESTÁ A CARGO DE UN DEFENSOR UNIVERSITARIO (EN ADELANTE EL DEFENSOR). LA OFICINA ESTÁ ADSCRITA AL CONSEJO UNIVERSITARIO.

**ARTÍCULO 4°.** NO FORMA PARTE DE LA COMPETENCIA DE LA DEFENSORÍA LAS DENUNCIAS VINCULADAS CON DERECHOS DE CARÁCTER COLECTIVO, DERECHOS LABORALES, MEDIDAS DISCIPLINARIAS, EVALUACIONES ACADÉMICAS DE DOCENTES Y ESTUDIANTES Y LAS VIOLACIONES QUE PUEDAN IMPUGNARSE POR OTRAS VÍAS DE ACUERDO A LA NORMATIVA INTERNA DE LA UNIVERSIDAD.

##### CAPÍTULO II DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

**ARTÍCULO 5°.** EL DEFENSOR UNIVERSITARIO ES DESIGNADO POR LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

**ARTÍCULO 6°.** EN LOS CASOS DE AUSENCIA, SERÁ REEMPLAZADO INTERINAMENTE POR UN ENCARGADO DESIGNADO POR LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS.

**ARTÍCULO 7°.** LA ATENCIÓN DE DEFENSORÍA SE BRINDA A TRAVÉS DE LA OFICINA DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA, CORREO ELECTRÓNICO Y PÁGINA WEB DE LA UNIVERSIDAD.

**ARTÍCULO 8°.** POR DELEGACIÓN DEL CONSEJO UNIVERSITARIO EL DEFENSOR UNIVERSITARIO CUENTA CON FACULTADES PLENAS PARA REPRESENTAR A LA UNIVERSIDAD EN LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN Y/O PROCESOS QUE INVOLUCREN A LA UNIVERSIDAD ANTE EL INDECOPI Y LA SUNEDU.

**ARTÍCULO 9°.** LA RESPUESTA A LOS FORMATOS DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN, QUEJAS – RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS QUE REALICEN LOS USUARIOS SON REGISTRADOS ENVIANDO UNA COPIA AL CORREO ELECTRÓNICO CONSIGNADO POR EL USUARIO.



# UNIVERSIDAD PRIVADA LÍDER PERUANA

RESOLUCIÓN N° 404-2012-CONAFU

## CAPÍTULO III DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

**ARTÍCULO 10°.** LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN QUE SON RECEPCIONADAS EN LA OFICINA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA UNA VEZ REGISTRADAS SE VERIFICAN Y ATIENDEN EN UN PLAZO MÁXIMO DE 24 HORAS, SIENDO LA RESPUESTA REGISTRADA CON COPIA AL CORREO ELECTRÓNICO CONSIGNADO POR EL USUARIO.

## CAPÍTULO IV DE LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

**ARTÍCULO 11°.** LOS USUARIOS REGISTRAN SUS QUEJAS CUANDO ÉSTAS REPRESENTAN INSATISFACCIÓN EN RELACIÓN CON EL COMPORTAMIENTO Y LA ATENCIÓN QUE OFRECE LA UNIVERSIDAD A TRAVÉS DE SUS AUTORIDADES, DOCENTES, ADMINISTRATIVOS, ESTUDIANTES Y OTROS COLABORADORES.

**ARTÍCULO 12°.** LOS USUARIOS PODRÁN REGISTRAR Y TRAMITAR RECLAMOS-QUEJAS 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 OTRO ÓRGANO ADMINISTRATIVO COMPETENTE.

**ARTÍCULO 13°.** LAS QUEJAS Y RECLAMOS SON REGISTRADOS EN DEFENSORÍA UNIVERSITARIA, DEBIENDO SER ATENDIDAS EN UN PLAZO NO MAYOR DE 30 DÍAS HÁBILES, EN CASO REQUERIR MAYOR TIEMPO PARA LA ATENCIÓN, ÉSTE REQUERIMIENTO DE AMPLIACIÓN DE PLAZO DEBERÁ SER COMUNICADO AL USUARIO DE MANERA PREVIA AL CORREO ELECTRÓNICO CONSIGNADO POR ESTE.

**ARTÍCULO 14°.** TODAS LAS RECOMENDACIONES QUE FORMULE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA A LAS AUTORIDADES, DOCENTES, ADMINISTRATIVOS, ESTUDIANTES Y OTROS COLABORADORES Y QUE TENGAN POR FINALIDAD DAR SOLUCIÓN A UNA AFECTACIÓN DE DERECHOS, DEBERÁN SER DEBIDAMENTE MOTIVADAS Y FUNDAMENTADAS DE ACUERDO A LO QUE ESTABLEZCA LA NORMATIVIDAD INTERNA VIGENTE.

## CAPÍTULO V DE LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS

**ARTÍCULO 15°.** 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.

**ARTÍCULO 16°.** LAS SUGERENCIAS QUE SON RECEPCIONADAS EN DEFENSORÍA SE REGISTRAN Y SE EVALÚA LA FACTIBILIDAD DE SU IMPLEMENTACIÓN O NO; DE SER FACTIBLE SE REMITE A LA UNIDAD OPERATIVA CORRESPONDIENTE PARA SU EVALUACIÓN Y ATENCIÓN, LA RESPUESTA SERÁ REGISTRADA CON COPIA AL CORREO ELECTRÓNICO CONSIGNADO POR EL USUARIO.

## CAPÍTULO VI DE LOS INFORMES

**ARTÍCULO 17°.** LA DEFENSORÍA A REQUERIMIENTO DEL CONSEJO UNIVERSITARIO O DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS EMITIRÁ INFORMES SEMESTRALES O ANUALES SEGÚN REQUIERAN, DONDE INDICARÁN LAS RECLAMACIONES Y/O QUEJAS QUE HAYA RECIBIDO, ASÍ COMO LOS DATOS ESTADÍSTICOS SOBRE LAS QUE FUERON RECHAZADAS, DESESTIMADAS Y ADMITIDAS Y LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE ESTAS ÚLTIMAS.

**ARTÍCULO 18°.** LA DEFENSORÍA PODRÁ FORMULAR RECOMENDACIONES QUE CONSIDERE PERTINENTES PARA MEJORAR ASPECTOS DE LOS PROCEDIMIENTOS O PROCESOS ESTABLECIDOS EN LA UNIVERSIDAD,



# UNIVERSIDAD PRIVADA LÍDER PERUANA

RESOLUCIÓN N° 404-2012-CONAFU

Y QUE PERMITAN, DE ACUERDO A SU EXPERIENCIA, DISMINUIR O EVITAR INSATISFACCIONES DE LOS ESTUDIANTES Y LOS, DOCENTES O COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD.

**ARTÍCULO 19°.** LA DEFENSORÍA PRESENTARÁ INFORMES ESPECIALES AL RECTOR CUANDO ESTE SE LO REQUIERA, O LA IMPORTANCIA O CIRCUNSTANCIA LO AMERITE; ESTOS INFORMES SERÁN DE CARÁCTER PRIVADO, SALVO QUE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DETERMINE HACERLOS PÚBLICOS.

## CAPÍTULO VII DE LAS ATRIBUCIONES

**ARTÍCULO 20°.** EL DEFENSOR TIENE LAS SIGUIENTES ATRIBUCIONES:

- a. VIGILA EL CUMPLIMIENTO DE LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS CUANDO UN ESTUDIANTE, DOCENTE O COLABORADOR COMUNIQUE SU INCUMPLIMIENTO;
- b. CONOCE DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS – RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS, Y ACTUAR DE OFICIO, EN LOS CASOS EN QUE PROCEDA;
- c. ADMITE O RECHAZA SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS – RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS, DE ACUERDO CON LAS REGLAS ESTABLECIDAS EN EL PRESENTE REGLAMENTO Y DEMÁS DOCUMENTOS NORMATIVOS RELACIONADOS, DE COMPETENCIA DE LA DEFENSORÍA Y, EN SU CASO, ORIENTA AL USUARIO SOBRE LA VÍA PERTINENTE;
- d. SOLICITA LOS INFORMES DE DESCARGOS CORRESPONDIENTES A LAS AUTORIDADES, FUNCIONARIOS ACADÉMICOS, ADMINISTRATIVOS, DOCENTES, ESTUDIANTES U OTROS COLABORADORES A QUIENES SE LE IMPUTE ALGUNA INFRACCIÓN, ASUMIENDO ANTE ELLO LAS INVESTIGACIONES O ESTUDIOS QUE CONSIDERE CONVENIENTE A FIN DE ESTABLECER FEHACIENTEMENTE LA RESPONSABILIDAD.
- e. FORMULA Y PROPONE LAS RECOMENDACIONES QUE, CONFORME A DERECHO, PUEDAN DAR POR TERMINADA LA AFECTACIÓN RECLAMADA CUANDO SEA POSIBLE DAR SOLUCIONES INMEDIATAS;
- f. ORGANIZA Y DIRIGE LAS LABORES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA;
- g. RINDE LOS INFORMES QUE SEÑALA EL REGLAMENTO;
- h. DIFUNDE ENTRE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA LAS FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA;
- i. LAS DEMÁS QUE SEAN INDISPENSABLES O COMPLEMENTARIAS PARA REALIZAR EFICIENTEMENTE LOS FINES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA.

## CAPÍTULO VIII DEL PROCEDIMIENTO

**ARTÍCULO 21°.** EL PROCEDIMIENTO RESPECTO A LA ATENCIÓN DE LOS FORMATOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS ANTE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA, SE SEGUIRÁ CONFORME A LOS PRINCIPIOS DE INMEDIATEZ Y RAPIDEZ, DEBIENDO TOMAR LA DEFENSORÍA LAS MEDIDAS PERTINENTES PARA EVITAR RETRASOS INNECESARIOS.

**ARTÍCULO 22°.** LA DEFENSORÍA ES COMPETENTE PARA CONOCER DE LAS QUEJAS – RECLAMOS QUE FORMULEN LOS USUARIOS QUE CONSIDEREN HABER SIDO AFECTADOS A UN DERECHO ESTABLECIDO EN SU FAVOR POR LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS O POR COMPORTAMIENTOS U OMISIONES DE LOS DOCENTES Y COLABORADORES 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 DENTRO DE UN PLAZO LEGAL Y RAZONABLE, TOMANDO EN CUENTA LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS, EN SU CASO, POR LA NORMA RELACIONADA.

**ARTÍCULO 23°.** LA DEFENSORÍA NO ES COMPETENTE PARA CONOCER:

- a. DE LAS RESOLUCIONES DISCIPLINARIAS;
- b. DE LAS EVALUACIONES ACADÉMICAS DE DOCENTES Y JURADOS EVALUADORES. SALVO QUE SE VIOLARE ALGUNA NORMA EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN;
- c. DE LAS DENUNCIAS QUE SON OBJETO DE TRÁMITE EN OTRA VÍA ESTABLECIDA POR LA NORMATIVIDAD UNIVERSITARIA.



# UNIVERSIDAD PRIVADA LÍDER PERUANA

RESOLUCIÓN N° 404-2012-CONAFU

**ARTÍCULO 24°.** SIENDO QUE LA DEFENSORÍA TIENE POR FINALIDAD ESENCIAL RECIBIR LAS QUEJAS – RECLAMOS DE LOS USUARIOS QUE CONSIDEREN AFECTADOS DERECHOS ESTABLECIDOS EN LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS, CUANDO SEA VARIAS LAS QUEJAS CONTRA UN FUNCIONARIO, COLABORADOR O PROFESOR RESPECTO A UNA MISMA FALTA - INFRACCIÓN, POR PRINCIPIO DE ECONOMÍA Y CELERIDAD PROCESAL PODRÁ SER OBJETO DE ACUMULACIÓN EN UN SOLO EXPEDIENTE, PUDIENDO NOMBRAR LOS QUEJOSOS UN REPRESENTANTE COMÚN.

**ARTÍCULO 25°.** PARA EFECTOS DE ESTE REGLAMENTO SON USUARIOS LOS QUE RECURREN A LA INSTANCIA DE LA DEFENSORÍA:

- a. ESTUDIANTES: LAS PERSONAS QUE REGISTREN MATRÍCULA ACADÉMICA EN EL CICLO VIGENTE EN EL QUE OCURREN LOS HECHOS. SE CONCEDERÁ TAMBIÉN ESTE TRATAMIENTO A LAS PERSONAS 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;
- b. DOCENTES: SON LOS AYUDANTES DE CÁTEDRA, JEFES DE PRÁCTICA, DOCENTES, INVESTIGADORES, AUTORIDADES DE GOBIERNO, AUTORIDADES ACADÉMICAS.
- c. ADMINISTRATIVOS: COMPRENDE JEFES DE OFICINAS, ÁREAS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS, PERSONAL ADMINISTRATIVOS, DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD
- d. COLABORADORES: SON LAS PERSONAS EXTERNAS A LA UNIVERSIDAD INCORPORADAS POR RAZONES DIVERSAS A PROYECTOS APROBADOS.
- e. GRUPOS DE INTERÉS: PADRES DE FAMILIA, GRADUADOS Y REPRESENTANTES DE INSTITUCIONES CON QUIEN SE TIENE CONVENIOS.

**ARTÍCULO 26°.** LOS USUARIOS QUE SE CONSIDEREN AFECTADOS EN ALGÚN DERECHO INDIVIDUAL DEBERÁN ACUDIR PERSONALMENTE O A TRAVÉS DE LOS MEDIOS INDICADOS EN EL ARTÍCULO 6° DEL PRESENTE REGLAMENTO A LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA PARA PRESENTAR SU QUEJA – RECLAMO.

**ARTÍCULO 27°.** LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS – RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS, DEBERÁN SER REGISTRADOS 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 VIOLAN LOS DERECHOS DEL QUEJOSO, ASÍ COMO ESPECIFICAR LA PETICIÓN CONCRETA Y DE SER NECESARIO EL USUARIO 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 28°.** 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 EL SUPUESTO, LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA CITARÁ A LAS PARTES A FIN DE ESCLARECER LOS HECHOS Y BUSCAR LA SOLUCIÓN DE LOS MISMOS.

**ARTÍCULO 29°.** CUANDO NO PROCEDA LA QUEJA O RECLAMO ANTE LA DEFENSORÍA, SE LE ORIENTARÁ AL INTERESADO PARA QUE PUEDA ACUDIR A LA VÍA PERTINENTE.

**ARTÍCULO 30°.** LA DEFENSORÍA, TANTO PARA DETERMINAR SU COMPETENCIA, COMO PARA DICTAR SUS RECOMENDACIONES, TENDRÁ 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.





# UNIVERSIDAD PRIVADA LÍDER PERUANA

RESOLUCIÓN N° 404-2012-CONAFU

AL FORMULAR LA SOLICITUD A QUE SE REFIERE EL PÁRRAFO ANTERIOR, LA DEFENSORÍA INDICARÁ Y COMUNICARÁ EL ASUNTO DE LA QUEJA - RECLAMO, A FIN DE QUE EL SUPUESTO RESPONSABLE Y LAS DEPENDENCIAS RELACIONADAS REQUERIDAS A PROPORCIONAR INFORMACIÓN TENGAN CONOCIMIENTO DE LA ACUSACIÓN Y ESTÉN EN POSIBILIDAD DE APORTAR LOS ELEMENTOS NECESARIOS REQUERIDOS POR DEFENSORÍA, EN EL TIEMPO SEÑALADO PARA TAL EFECTO.

**ARTÍCULO 31°.** UNA VEZ ADMITIDA LA QUEJA - RECLAMO POR LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA, SE PROCEDERÁ COMO SIGUE:

- a. SE COORDINARÁ CON EL USUARIO Y EL CONSIDERADO COMO RESPONSABLE DE ALGUNA FALTA A FIN DE LLEGAR A UNA SOLUCIÓN INMEDIATA, LA DEFENSORÍA PODRÁ PROMOVER ALTERNATIVAS QUE PERMITAN RESARCIR O SOLUCIONAR LA QUEJA – RECLAMO.
- b. EN CASO DE NO LLEGAR A LA SOLUCIÓN INMEDIATA QUE SEÑALA LA FRACCIÓN ANTERIOR SE CONCEDERÁ UN PLAZO RAZONABLE, DE 02 A 06 DÍAS HÁBILES AL CONSIDERADO RESPONSABLE, PARA QUE EXPRESE POR ESCRITO SUS PUNTOS DE VISTA SOBRE LA QUEJA – RECLAMO, ANEXANDO LOS ELEMENTOS DE PRUEBA QUE CONSIDERE CONVENIENTE.

**ARTÍCULO 32°.** LOS FUNCIONARIOS O DEPENDENCIAS RELACIONADOS CON LAS QUEJAS – RECLAMOS, ESTÁN OBLIGADOS A PERMITIR EL ACCESO AL DEFENSOR A LOS EXPEDIENTES Y LA DOCUMENTACIÓN QUE REQUIERA, SALVO QUE LA MISMA SE CONSIDERE CONFIDENCIAL O RESERVADA, DEBIENDO JUSTIFICAR ESTOS DOS ÚLTIMOS.

**ARTÍCULO 33°.** UNA VEZ QUE LA DEFENSORÍA CONSIDERE 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 34°.** UNA VEZ IMPLEMENTADA LA RECOMENDACIÓN DEFENSORÍA, DENTRO DEL TÉRMINO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 13° DEL PRESENTE REGLAMENTO, DARÁ RESPUESTA Y DECISIÓN FINAL AL USUARIO RECURRENTE EN LO CONCERNIENTE A SU QUEJA-RECLAMO.

**ARTÍCULO 35°.** EN TODA ACTUACIÓN, LA DEFENSORÍA PROCEDERÁ CON ABSOLUTA DISCRECIÓN Y PRUDENCIA, A FIN DE SALVAGUARDAR LA INTEGRIDAD MORAL DEL QUEJOSO, DE LA UNIVERSIDAD, DE SUS DOCENTES Y COLABORADORES.

**ARTÍCULO 36°.** LAS QUEJAS O RECLAMACIONES PRESENTADAS CONTRA EL DEFENSOR UNIVERSITARIO SERÁN RESUELTAS CONFORME A DERECHO, POR EL CONSEJO UNIVERSITARIO O LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS.

**ARTÍCULO 37°.** 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 38°.** 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.

## DISPOSICIONES FINALES

**UNICA.** LOS ASPECTOS NO CONSIDERADOS EN EL PRESENTE REGLAMENTO SE ELEVARÁN EN CONSULTA AL CONSEJO UNIVERSITARIO.

QUILLABAMBA, ENERO DE 2015.