

REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA



Actualizado, abril de 2025

Contenido

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES	2
TÍTULO II. DEFENSORÍA UNIVERSITARIA.....	3
CAPÍTULO 1. DEFENSOR UNIVESITARIO	3
CAPÍTULO 2. CONSULTAS, RECLAMOS O QUEJAS	4
CAPÍTULO 3. INSTRUCCIÓN DEL PROCESO.....	6
CAPÍTULO 4. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	6
CAPÍTULO 5. MEMORIA ANUAL	7
CAPÍTULO 6. CONCURRENCIA	7
DISPOSICIONES FINALES.....	7

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

REGLAMENTO DE DEFENSORIA

UNIVERSITARIA

TÍTULO I.

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto del reglamento

Este Reglamento tiene por objeto regular la organización, funcionamiento y funciones de la Defensoría Universitaria de la Universidad Científica del Sur.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Las normas establecidas en el presente Reglamento son aplicables a todos los miembros de la comunidad universitaria, que consideren vulnerados sus derechos individuales por determinados actos u omisiones. La Defensoría Universitaria está encargada de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y vela por el mantenimiento del principio de autoridad responsable.

Artículo 3. Autonomía e Imparcialidad

La Defensoría Universitaria conduce su accionar por los principios de independencia, autonomía e imparcialidad y no se somete a ningún mandato imperativo de otra instancia universitaria. El Defensor Universitario de acuerdo a su criterio emitirá opiniones propias a la competencia de su cargo.

Artículo 4. Defensoría Universitaria

De acuerdo con en el art. 133 de la Ley Universitaria, la Defensoría Universitaria es la instancia encargada de la tutela de los derechos individuales de los miembros de la comunidad universitaria y vela por el cumplimiento del principio de autoridad responsable. Es competente para conocer las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos individuales.

Artículo 5. Representación

La Defensoría Universitaria está conformada por un representante designado por el Rector, conforme lo establece el Reglamento General.

Artículo 6. Actuación de la Defensoría Universitaria

La actuación de la Defensoría Universitaria no constituye actos administrativos. Su actuación la ejerce con independencia, autonomía e imparcialidad conforme con lo establecido en el Reglamento General. Cuenta con asistencia técnica y legal de la Secretaría General de la Universidad. La decisión de la Defensoría Universitaria que resuelve un caso concreto y/o reclamo es definitivo e inimpugnable.

Artículo 7. Confidencialidad

Los procedimientos iniciados y/o seguidos ante la Defensoría Universitaria son confidenciales. Los miembros de la Defensoría Universitaria, las partes, sus representantes, abogados, asesores, testigos y cualquier otra persona que intervenga en el procedimiento, están obligados a guardar reserva sobre los asuntos e información relacionados con el caso y/o reclamo, incluida la decisión final adoptada, salvo que sea necesario hacerlo público por exigencia legal.

TÍTULO II. DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

CAPÍTULO 1. DEFENSOR UNIVESITARIO

Artículo 8. Requisitos del cargo

Para ser designado Defensor Universitario se requiere cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Ser ciudadano en ejercicio.
- b) Tener grado académico de Bachiller registrado en Sunedu.
- c) Observar conducta ética y profesional intachable.
- d) Carecer de antecedentes penales, judiciales y policiales.
- e) Carecer de sanción administrativa vigente en la Universidad
- f) Tener experiencia demostrada en solución y mediación de conflictos.

Artículo 9. Duración del cargo

El Defensor Universitario será designado por un período de 2 años renovables.

Artículo 10. Cese del Cargo de Defensor Universitario

El Defensor Universitario cesará sus funciones, por las siguientes causales:

- a) Renuncia al cargo.
- b) Por fallecimiento.
- c) Por incapacidad permanente.
- d) Por negligencia en el cumplimiento de sus funciones.
- e) Por haber sido condenado por delito doloso.
- f) Por estar consignado en el registro de deudores alimentarios morosos.

Artículo 11. Incompatibilidad del cargo

La condición de Defensor Universitario es incompatible por conflicto de intereses de índole personal, familiar o laboral. En estos casos, se designará a otro representante de forma transitoria por el caso en específico.

Artículo 12. Funciones de la Defensoría Universitaria

- a) Tutelar los derechos de los miembros de la comunidad universitaria
- b) Brindar orientación a los miembros de la comunidad Universitaria sobre los alcances y aplicación del Reglamento General y las normas que regulan el funcionamiento de la universidad.

- c) Conocer y atender los reclamos que formen los miembros de la comunidad universidad vinculadas con las prestaciones de servicios de la universidad.
- d) Elaborar propuestas normativas, políticas de gestión o establecer líneas de trabajo que desarrollen la defensa de los miembros de la comunidad de la universidad.
- e) Resolver – en última instancia – los reclamos originados por actos u omisiones que atenten contra los derechos individuales de algún miembro de la comunidad universitaria.

En el caso del personal docente o administrativo, los reclamos serán previamente atendidos por el inmediato superior al jefe del colaborador y/o docente que se considere afectado. De tratarse de un estudiante, el reclamo será atendido en primera instancia por el Decano de la facultad a la cual pertenece. En caso de incompatibilidad con el cargo podrá designar a otra persona para que puede representar en primera instancia.

La decisión de primera instancia podrá ser impugnada en un plazo de cinco (5) días hábiles, a partir del día siguiente de su notificación, a efectos de que el reclamo o queja sea resuelto en última instancia por la Defensoría Universitaria.

Artículo 13. Exclusiones de competencia

La Defensoría Universitaria no es competente para conocer denuncias vinculadas con derechos de carácter colectivo, derechos laborales, medidas disciplinarias, evaluaciones académicas de docentes y alumnos y las violaciones que pueden impugnarse por las vías establecidas en el Reglamento General u otros reglamentos de la universidad. Asimismo, la Defensoría Universitaria no admitirá a trámite las denuncias o quejas:

- a) Que no sean presentadas de manera anónima.
- b) Las quejas se refieran a servicios o personas ajenas a la Universidad.
- c) Que se refieran a hechos de los que hayan transcurrido más de un período académico a la fecha de presentación.
- d) Controversias o conflictos vinculados de relaciones personales, conyugales o análogos, procesos civiles o de familia.
- e) Evaluaciones académicas de docentes o estudiantes
- f) Vinculados a transacciones
- g) Temas de índoles penal o tributaria
- h) Reclamos sobre costos de servicios académicos o vinculados.
- i) Reclamos sobre calidad o deficiencia del servicio académicos o vinculados.
- j) Reclamos sobre procesos académicos o administrativos.
- k) Todos los demás, que estén cautelados o protegidos por otras disposiciones legales del país, reglamento general o normas de la Universidad, derecho del consumidor, competencia desleal, derecho de autor, derecho civil, y otros derechos vinculados.

CAPÍTULO 2. CONSULTAS, RECLAMOS O QUEJAS

Artículo 14 Consultas, Reclamos o Quejas

Ante la Defensoría Universitaria, cualquier miembro de la comunidad universitaria puede formular:

- a) Consultas sobre asuntos de competencia de este órgano, siempre que no sean de carácter confidencial.
- b) Quejas y/o reclamos -en segunda instancia- por actos u omisión de cualquier autoridad, órgano o instancia de la universidad que atenten contra sus derechos individuales.
- c) Consultas dirigidas a conocer el alcance de sus derechos o de las obligaciones de los servicios universitarios. De ser el caso, la Defensoría Universitaria informará al interesado sobre las diferentes vías que considere oportunas para hacer valer sus derechos e intereses legítimos, sin perjuicio de que el interesado utilice las que considere pertinente.

Artículo 15. Solicitud

Las solicitudes dirigidas a la Defensoría Universitaria serán presentadas de forma virtual mediante el correo defensoriauniversitaria@cientifica.edu.pe y de forma presencial en el local del Campus Villa 1. Recibida la solicitud, se procede a su registro correspondiente. La solicitud debe ser presentada con el formulario de Defensoría Universitaria para su tramitación, caso contrario no procederá su tramitación.

Artículo 16. Datos de la solicitud

Las solicitudes dirigidas a la Defensoría Universitaria deberán contener los datos personales y documentos de identidad del solicitante, así como su domicilio y/o correo donde desea que le envíen la notificación. En las solicitudes se consignarán de manera clara y precisa los hechos y argumentos que sustentan la queja y/o reclamo, así como el pedido que se formula a la Defensoría Universitaria.

Artículo 17. Observación en la solicitud

En caso la Defensoría Universitaria advierta la falta de un requisito formal con relación a la solicitud y/o queja interpuesta, instará al interesado para que en un plazo de cinco (5) días hábiles subsane la observación efectuada. De no efectuarse dicha subsanación, se archivará considerándose al interesado desistido de su pretensión.

Artículo 18. Archivo de expediente

La Defensoría Universitaria podrá resolver el archivo del expediente, sin pronunciamiento sobre el fondo, en los siguientes casos:

- a) Cuando el interesado se desista de su consulta, queja y/o reclamo
- b) Cuando se trate de conflictos entre particulares (no está relacionado con la normativa institucional ni con los derechos protegidos por la universidad)
- c) Cuando se trate de quejas, sin pretensión concreta, carentes de fundamento, cuya tramitación pueda acarrear perjuicio a legítimos derechos de terceros.
- d) Cuando se plantee la disconformidad con el contenido de una resolución final
- e) En general, cuando no corresponda y/o resulte imposible pronunciarse sobre el fondo.

CAPÍTULO 3. INSTRUCCIÓN DEL PROCESO

Artículo 19. Gestión de solicitudes

Para que la gestión de solicitudes sea puesto a consideración la Defensoría Universitaria, esta se encuentra facultada para:

- a) Recabar informes de los órganos, servicios o miembros de la comunidad universitaria.
- b) Mantener entrevistas o, con carácter subsidiario, requerir oficialmente comparecencia de cualquier miembro de la comunidad universitaria.
- c) Apersonarse en cualquier dependencia de la universidad o solicitar de ésta cuantos datos sean necesarios; hacer las entrevistas personales pertinentes o proceder al estudio de los casos y de la documentación.
- d) Recabar el auxilio o asistencia técnica de los responsables universitarios.
- e) Solicitar informes externos para un mejor resolver.

Artículo 20. Entrevistas

La Defensoría podrá entrevistarse con las partes afectadas por los asuntos objeto de tramitación. Cuando resulte necesario o a solicitud de cualquiera de las partes, podrá levantarse un acta. Esta será firmada por la Defensoría Universitaria y quienes hubieran prestado declaración.

Artículo 21. Investigaciones

Las investigaciones que realice la Defensoría Universitaria, así como los trámites procedimentales se realizarán con absoluta reserva, tanto con respecto a los particulares como a las dependencias y demás órganos universitarios, sin perjuicio de las consideraciones que la Defensoría Universitaria considere oportuno incluir en sus informes finales.

Artículo 22. Plazos

Las consultas, serán resueltas en un plazo de (10) diez días hábiles que pueden ser prorrogable, quejas y/o reclamos serán resueltas en plazo máximo de treinta (30) días hábiles desde su fecha de admisión prorrogable por quince (15) días más, en caso de que las actuaciones previstas por la Defensoría Universitaria, para el esclarecimiento de los hechos que motivaron la queja y/o reclamo, así lo requiera

La resolución que da respuesta a su solicitud será comunicada al interesado y a las partes que se vean directamente afectadas por su contenido.

CAPÍTULO 4. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Artículo 23. Recomendaciones y sugerencias

La Defensoría Universitaria, en el ejercicio de sus funciones podrá emitir recomendaciones y sugerencias que dirigirá a los órganos o servicios que estime oportunos, las que deberán ser observadas e implementadas en el plazo de treinta (30) días hábiles, luego de los cuales el área destinaría remitir una

comunicación informando de los avances de su implementación.

CAPÍTULO 5. MEMORIA ANUAL

Artículo 24. Memoria Anual

La Defensoría Universitaria presentará anualmente al Directorio una Memoria de actividades en la que se recojan recomendaciones y sugerencias para la mejora de la calidad universitaria.

La memoria anual contendrá una sinopsis de los asuntos tramitados por la Defensoría Universitaria, exponiendo su naturaleza y el sentido de las quejas recibidas, así como el resultado de las gestiones realizadas, sin entrar en el contenido detallado de cada uno de los asuntos como garantía de confidencialidad.

La memoria contendrá, igualmente, una serie de conclusiones o de consideraciones generales que guarden conexión con los problemas y asuntos que hayan sido conocidos o tramitados por dicha instancia.

CAPÍTULO 6. CONCURRENCIA

Artículo 25. Concurrencia de Secretaría General

La Defensoría Universitaria podrá requerir la concurrencia de la Secretaría General en sus sesiones, a fin de que este último asista en lo que fuera necesario para la tramitación de los procedimientos, consultas, quejas y/o reclamos. Asimismo, podrá requerir a la Secretaría General brindar apoyo con el Asesor Técnico Legal (ATL) en la elaboración de los proyectos de documentos en trámite y de actas de audiencia.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA: Los casos que se tramiten por Defensoría Universitaria garantizan la reserva y confidencialidad de los datos personales.

SEGUNDA: Al entrar en vigente el presente reglamento se publicará en el portal institucional de la Universidad Científica del Sur.

**ACTA DE SESIÓN DE DIRECTORIO
DE UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR S.A.C.**

En Lima, siendo las 11.15 a.m. del día 14 de abril de 2025, se reunieron en las oficinas administrativas de la Universidad Científica del Sur S.A.C., ubicadas en Av. Circunvalación del Club Golf los Incas N° 152 - 154, Oficina 1501, distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima, los directores que se señalan a continuación:

- José Carlos Dextre Chacón, identificado con D.N.I. N° 07832092.
- Norma Daysi Peralta Morriberrón de Dextre, identificada con D.N.I. N° 07832091.
- Gonzalo José Dextre Peralta, identificado con D.N.I. N° 41808775.
- Diego José Dextre Peralta, identificado con D.N.I. N° 44215968.
- Juan José Dextre Peralta, identificado con D.N.I. N° 45075219.

QUORUM E INSTALACIÓN:

Presidió la sesión el señor José Carlos Dextre Chacón y actuó como secretario el señor Gonzalo José Dextre Peralta.

Se declaró válidamente instalada la sesión con arreglo a lo establecido en el artículo 167º de la Ley General de Sociedades, encontrándose presente la totalidad de miembros del Directorio. Los directores acordaron por unanimidad celebrar la presente sesión, a fin de tratar la agenda que se menciona a continuación:

AGENDA:

1. Reestructuración de Reglamento de Defensoría Universitaria de la Universidad Científica del Sur S.A.C.

DESARROLLO DE LA AGENDA:

1. REESTRUCTURACIÓN DE REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR S.A.C.

El presidente informó que se ha propuesto al Directorio la aprobación de la reestructuración del Reglamento de Defensoría Universitaria de la Universidad Científica del Sur S.A.C. que cuenta con veinticinco (25) artículos y dos (02)



disposiciones finales. Seguidamente hizo entrega de dicho documento a los directores presentes a efectos de su revisión.

Luego de las deliberaciones del caso, los directores acordaron por unanimidad aprobar la el cual quedará redactado de la siguiente manera:

TÍTULO I **DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1. *Objeto del reglamento*

Este Reglamento tiene por objeto regular la organización, funcionamiento y funciones de la Defensoría Universitaria de la Universidad Científica del Sur S.A.C.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación*

Las normas establecidas en el presente Reglamento son aplicables a todos los miembros de la comunidad universitaria, que consideren vulnerados sus derechos individuales por determinados actos u omisiones. La Defensoría Universitaria está encargada de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y vela por el mantenimiento del principio de autoridad responsable.

Artículo 3. *Autonomía e Imparcialidad*

La Defensoría Universitaria conduce su accionar por los principios de independencia, autonomía e imparcialidad y no se somete a ningún mandato imperativo de otra instancia universitaria. El Defensor Universitario de acuerdo a su criterio emitirá opiniones propias a la competencia de su cargo.

Artículo 4. *Defensoría Universitaria*

De acuerdo con en el art. 133 de la Ley Universitaria, la Defensoría Universitaria es la instancia encargada de la tutela de los derechos individuales de los miembros de la comunidad universitaria y vela por el cumplimiento del principio de autoridad responsable. Es competente para conocer las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos individuales.



Artículo 5. Representación

La Defensoría Universitaria está conformada por un representante designado por el Rector, conforme lo establece el Reglamento General.

Artículo 6. Actuación de la Defensoría Universitaria

La actuación de la Defensoría Universitaria no constituye actos administrativos. Su actuación la ejerce con independencia, autonomía e imparcialidad conforme con lo establecido en el Reglamento General. Cuenta con asistencia técnica y legal de la Secretaría General de la Universidad. La decisión de la Defensoría Universitaria que resuelve un caso concreto y/o reclamo es definitivo e inimpugnable.

Artículo 7. Confidencialidad

Los procedimientos iniciados y/o seguidos ante la Defensoría Universitaria son confidenciales. Los miembros de la Defensoría Universitaria, las partes, sus representantes, abogados, asesores, testigos y cualquier otra persona que intervenga en el procedimiento, están obligados a guardar reserva sobre los asuntos e información relacionados con el caso y/o reclamo, incluida la decisión final adoptada, salvo que sea necesario hacerlo público por exigencia legal.

**TÍTULO II.
DEFENSORÍA UNIVERSITARIA**

Artículo 8. Requisitos del cargo

Para ser designado Defensor Universitario se requiere cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Ser ciudadano en ejercicio.
- b) Tener grado académico de Bachiller registrado en Sunedu.
- c) Observar conducta ética y profesional intachable.
- d) Carecer de antecedentes penales, judiciales y policiales.
- e) Carecer de sanción administrativa vigente en la Universidad



- f) Tener experiencia demostrada en solución y mediación de conflictos.

Artículo 9. Duración del cargo

El Defensor Universitario será designado por un período de 2 años renovables.

Artículo 10. Cese del Cargo de Defensor Universitario

El Defensor Universitario cesará sus funciones, por las siguientes causales:

- a) Renuncia al cargo.
- b) Por fallecimiento.
- c) Por incapacidad permanente.
- d) Por negligencia en el cumplimiento de sus funciones.
- e) Por haber sido condenado por delito doloso.
- f) Por estar consignado en el registro de deudores alimentarios morosos.

Artículo 11. Incompatibilidad del cargo

La condición de Defensor Universitario es incompatible por conflicto de intereses de índole personal, familiar o laboral. En estos casos, se designará a otro representante de forma transitoria por el caso en específico.

Artículo 12. Funciones de la Defensoría Universitaria

- a) Tutelar los derechos de los miembros de la comunidad universitaria
- b) Brindar orientación a los miembros de la comunidad Universitaria sobre los alcances y aplicación del Reglamento General y las normas que regulan el funcionamiento de la universidad.
- c) Conocer y atender los reclamos que formen los miembros de la comunidad universidad vinculadas con las prestaciones de servicios de la universidad.
- d) Elaborar propuestas normativas, políticas de gestión o establecer líneas de trabajo que desarrollen la defensa de los miembros de la comunidad de la universidad.



- e) Resolver – en última instancia – los reclamos originados por actos u omisiones que atenten contra los derechos individuales de algún miembro de la comunidad universitaria.

En el caso del personal docente o administrativo, los reclamos serán previamente atendidos por el inmediato superior al jefe del colaborador y/o docente que se considere afectado. De tratarse de un estudiante, el reclamo será atendido en primera instancia por el Decano de la facultad a la cual pertenece. En caso de incompatibilidad con el cargo podrá designar a otra persona para que pueda representar en primera instancia.

La decisión de primera instancia podrá ser impugnada en un plazo de cinco (5) días hábiles, a partir del día siguiente de su notificación, a efectos de que el reclamo o queja sea resuelto en última instancia por la Defensoría Universitaria.

Artículo 13. Exclusiones de competencia

La Defensoría Universitaria no es competente para conocer denuncias vinculadas con derechos de carácter colectivo, derechos laborales, medidas disciplinarias, evaluaciones académicas de docentes y alumnos y las violaciones que pueden impugnarse por las vías establecidas en el Reglamento General u otros reglamentos de la universidad. Asimismo, la Defensoría Universitaria no admitirá a trámite las denuncias o quejas:

- a) Que no sean presentadas de manera anónima.
- b) Las quejas se refieran a servicios o personas ajenas a la Universidad.
- c) Que se refieran a hechos de los que hayan transcurrido más de un período académico a la fecha de presentación.
- d) Controversias o conflictos vinculados de relaciones personales, conyugales o análogos, procesos civiles o de familia.



- e) Evaluaciones académicas de docentes o estudiantes
- f) Vinculados a transacciones
- g) Temas de índoles penal o tributaria
- h) Reclamos sobre costos de servicios académicos o vinculados.
- i) Reclamos sobre calidad o deficiencia del servicio académicos o vinculados.
- j) Reclamos sobre procesos académicos o administrativos.
- k) Todos los demás, que estén cautelados o protegidos por otras disposiciones legales del país, reglamento general o normas de la Universidad, derecho del consumidor, competencia desleal, derecho de autor, derecho civil, y otros derechos vinculados.

CAPÍTULO 2. CONSULTAS, RECLAMOS O QUEJAS

Artículo 14. Consultas, Reclamos o Quejas

Ante la Defensoría Universitaria, cualquier miembro de la comunidad universitaria puede formular:

- a) Consultas sobre asuntos de competencia de este órgano, siempre que no sean de carácter confidencial.
- b) Quejas y/o reclamos -en segunda instancia- por actos u omisión de cualquier autoridad, órgano o instancia de la universidad que atenten contra sus derechos individuales.
- c) Consultas dirigidas a conocer el alcance de sus derechos o de las obligaciones de los servicios universitarios. De ser el caso, la Defensoría Universitaria informará al interesado sobre las diferentes vías que considere oportunas para hacer valer sus derechos e intereses legítimos, sin perjuicio de que el interesado utilice las que considere pertinente.



Artículo 15. Solicitud

Las solicitudes dirigidas a la Defensoría Universitaria serán presentadas de forma virtual mediante el correo defensoriauniversitaria@cientifica.edu.pe y de forma presencial en el local del Campus Villa 1. Recibida la solicitud, se procede a su registro correspondiente. La solicitud debe ser presentada con el formulario de Defensoría Universitaria para su tramitación, caso contrario no procederá su tramitación.

Artículo 16. Datos de la solicitud

Las solicitudes dirigidas a la Defensoría Universitaria deberán contener los datos personales y documentos de identidad del solicitante, así como su domicilio y/o correo donde desea que le envíen la notificación. En las solicitudes se consignarán de manera clara y precisa los hechos y argumentos que sustentan la queja y/o reclamo, así como el pedido que se formula a la Defensoría Universitaria.

Artículo 17. Observación en la solicitud

En caso la Defensoría Universitaria advierta la falta de un requisito formal con relación a la solicitud y/o queja interpuesta, instará al interesado para que en un plazo de cinco (5) días hábiles subsane la observación efectuada. De no efectuarse dicha subsanación, se archivará considerándose al interesado desistido de su pretensión.

Artículo 18. Archivo de expediente

La Defensoría Universitaria podrá resolver el archivo del expediente, sin pronunciamiento sobre el fondo, en los siguientes casos:

- a) *Cuando el interesado se desista de su consulta, queja y/o reclamo*
- b) *Cuando se trate de conflictos entre particulares (no está relacionado con la normativa institucional ni con los derechos protegidos por la universidad)*
- c) *Cuando se trate de quejas, sin pretensión concreta, carentes de fundamento, cuya*

- tramitación pueda acarrear perjuicio a legítimos derechos de terceros.*
- d) *Cuando se plantea la disconformidad con el contenido de una resolución final*
 - e) *En general, cuando no corresponda y/o resulte imposible pronunciarse sobre el fondo.*

CAPÍTULO 3. INSTRUCCIÓN DEL PROCESO

Artículo 19. Gestión de solicitudes

Para que la gestión de solicitudes sea puesta a consideración la Defensoría Universitaria, esta se encuentra facultada para:

- a) *Recabar informes de los órganos, servicios o miembros de la comunidad universitaria.*
- b) *Mantener entrevistas o, con carácter subsidiario, requerir oficialmente comparecencia de cualquier miembro de la comunidad universitaria.*
- c) *Apersonarse en cualquier dependencia de la universidad o solicitar de ésta cuantos datos sean necesarios; hacer las entrevistas personales pertinentes o proceder al estudio de los casos y de la documentación.*
- d) *Recabar el auxilio o asistencia técnica de los responsables universitarios.*
- e) *Solicitar informes externos para un mejor resolver.*

Artículo 20. Entrevistas

La Defensoría podrá entrevistarse con las partes afectadas por los asuntos objeto de tramitación. Cuando resulte necesario o a solicitud de cualquiera de las partes, podrá levantarse un acta. Esta será firmada por la Defensoría Universitaria y quienes hubieran prestado declaración.

Artículo 21. Investigaciones

Las investigaciones que realice la Defensoría Universitaria, así como los trámites procedimentales se realizarán con absoluta reserva, tanto con respecto a los

particulares como a las dependencias y demás órganos universitarios, sin perjuicio de las consideraciones que la Defensoría Universitaria considere oportuno incluir en sus informes finales.

Artículo 22. Plazos

Las consultas, quejas y/o reclamos serán resueltas en plazo máximo de treinta (30) días hábiles desde su fecha de admisión prorrogable por quince (15) días más, en caso de que las actuaciones previstas por la Defensoría Universitaria, para el esclarecimiento de los hechos que motivaron la queja y/o reclamo, así lo requiera

La resolución que da respuesta a su solicitud será comunicada al interesado y a las partes que se vean directamente afectadas por su contenido.

CAPÍTULO 4. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Artículo 23. Recomendaciones y sugerencias

La Defensoría Universitaria, en el ejercicio de sus funciones podrá emitir recomendaciones y sugerencias que dirigirá a los órganos o servicios que estime oportunos, las que deberán ser observadas e implementadas en el plazo de treinta (30) días hábiles, luego de los cuales el área destinaria remitirá una comunicación informando de los avances de su implementación.

CAPÍTULO 5. MEMORIA ANUAL

Artículo 24. Memoria Anual

La Defensoría Universitaria presentará anualmente al Directorio una Memoria de actividades en la que se recojan recomendaciones y sugerencias para la mejora de la calidad universitaria.

La memoria anual contendrá una sinopsis de los asuntos tramitados por la Defensoría Universitaria, exponiendo su naturaleza y el sentido de las quejas recibidas, así como el resultado de las gestiones realizadas, sin entrar en el contenido detallado de cada uno de los asuntos como garantía de confidencialidad.

La memoria contendrá, igualmente, una serie de conclusiones o de consideraciones generales que guarden conexión con los problemas y asuntos que hayan sido conocidos o tramitados por dicha instancia.

CAPÍTULO 6. CONCURRENCIA

Artículo 25. Concurrencia de secretaría general

La Defensoría Universitaria podrá requerir la concurrencia de la Secretaría General en sus sesiones, a fin de que este último asista en lo que fuera necesario para la tramitación de los procedimientos, consultas, quejas y/o reclamos. Asimismo, podrá requerir a la Secretaría General brindar apoyo con el Asesor Técnico Legal (ATL) en la elaboración de los proyectos de documentos en trámite y de actas de audiencia.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA: *Los casos que se tramiten por Defensoría Universitaria garantizan la reserva y confidencialidad de los datos personales.*

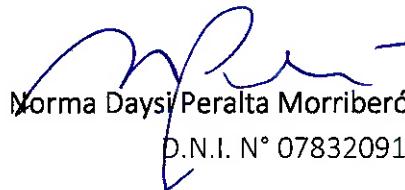
SEGUNDA: *Al entrar en vigencia el presente reglamento se publicará en el portal institucional de la Universidad Científica del Sur S.A.C.*

Finalmente, el Directorio dispuso que las modificaciones sean aprobadas y que el reglamento aprobado sea difundido entre la comunidad universitaria y puesto en conocimiento de las autoridades competentes por parte de la Secretaría General.

No habiendo otro asunto que tratar, se redactó la presente acta, la que, leída, fue aprobada y suscrita por los presentes, levantándose la sesión siendo las 12.15 p.m.



José Carlos Dextre Chacón
D.N.I. N° 07832092



Norma Daysi Peralta Morriberón de Dextre
D.N.I. N° 07832091



Gonzalo José Dextre Peralta
D.N.I. N° 41808775



Diego José Dextre Peralta
D.N.I. N° 44215968



Juan José Dextre Peralta
D.N.I. N° 45075219