UNIVERSIDAD PRIVADA
LEONARDO DA VINCI

Resolución N° 050-2016-UPD/R

Trujillo, 25 de Octubre de 2016

VISTOS, y;

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al Reglamento General de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci que en su Artículo 74º inciso 4 señala como una de las funciones del Rector, de acuerdo a la normatividad vigente: Ejecutar los acuerdos y políticas adoptadas por la Junta General de Accionistas y el Directorio, en lo que corresponde.

Que, habiendo acordado el Directorio de la Universidad, mediante el Acuerdo de Directorio Nº 01-2016-015-UPD con fecha 24 de octubre del 2016 la aprobación del **REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA LEONARDO DA VINCI** y la autorización al Rector para que emita la Resolución de reconocimiento correspondiente y entre en vigencia el referido Reglamento a partir de su publicación, lo cual resulta improrrogable.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- **RECONOCER** el Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci.

ARTÍCULO SEGUNDO.- **DISPONER** la publicación del Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci en el sitio web (www.upd.edu.pe) para conocimiento público de alumnos, docentes, personal administrativo y padres de familia, el mismo que forma parte de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.

UNIVERSIDAD PRIVADA LEONARDO DA VINCI - UPD - RECTOR

Dr. Víctor Carlos Gabana Gamarra
Presidente de la Comisión Organizadora
Universidad Privada Leonardo Da Vinci

UNIVERSIDAD PRIVADA LEONARDO DA VINCI - UPD - SECRETARIA GENERAL

Ing. Adela Carina Rodríguez Paredes
Secretaria General
Universidad Privada Leonardo Da Vinci

DISTRIBUCIÓN:

- Directorio
- Dirección de Carreras y Asuntos Académicos
- Vicepresidencia Académica

UPD
Universidad Privada
Leonardo Da Vinci

REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Aprobado de directorio de fecha 24.10.2016
Aprobado por Resolución N° 050-2016-UPD/R
25.10.2016

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º.- Defensoría Universitaria (DEU) 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 usuarios, vinculada con la infracción de derechos individuales gestionando solicitudes de información, quejas - reclamos y/o sugerencias

Artículo 2º.- El presente Reglamento establece las normas y mecanismos de regulación y funcionamiento de la DEU a cargo de un dueño de proceso en calidad de Responsable de la Defensoría Universitaria como unidad operativa adscrita a la Gerencia General de la Universidad..

Artículo 3º.- No forma parte de la competencia de la DU 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

Artículo 4º.- La presente norma tiene su base legal en la Constitución Política, Ley Universitaria Nº 30220, Ley Nº 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Estatuto, el Reglamento General y demás normas internas que resulten aplicables.

CAPÍTULO II
DE LA COORDINACIÓN DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Artículo 5°.- El Coordinador de la DEU es designado por el Directorio de la Universidad a propuesta de la Gerencia General y puede contar con personal de apoyo.

Artículo 6°.- En los casos de ausencia, será reemplazado interinamente por un coordinador alterno designado por la Gerencia General.

Artículo 7°.- La atención de la DEU se brinda a través de la Línea telefónica asignada, Página web de la Universidad, Libros de reclamaciones en todos los locales donde viene funcionando la universidad y en forma personalizada en la Oficina de Defensoría Universitaria.

Artículo 8°.- Por delegación de la Gerencia General el Responsable de la DEU 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 el SUNEDU.

Artículo 9°.- La respuesta a los formatos de solicitud de información, quejas – reclamos y/o sugerencias que realicen los usuarios se envían al correo electrónico consignado por el usuario.

CAPÍTULO III
DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Artículo 10°.- Las solicitudes de información que son recepcionadas en DEU se verifican y atienden en un plazo máximo de 24 horas, siendo la respuesta enviada al correo electrónico consignado por el usuario.

CAPÍTULO IV
DE LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Artículo 11°.- Los usuarios registran quejas cuando éstas representan insatisfacción en relación con el comportamiento y la atención que ofrece la Universidad Privada Leonardo Da Vinci a través de sus autoridades, docentes, administrativos, estudiantes y otros colaboradores.

Artículo 12°.- Los usuarios podrán registrar y tramitar reclamos-quejas cuando éstos sean originadas por la insatisfacción vinculada directamente a los servicios que ofrece y otorga la Universidad Privada Leonardo Da Vinci, siempre y cuando no estén siendo ya vistas por otro órgano administrativo competente.

Artículo 13°.- Las quejas y reclamos son registrados por la Oficina de 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 DEU 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 15º.- 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 DU se registran en la Oficina de la Defensoría Universitaria 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 en la Oficina de Defensoría Universitaria con copia al correo electrónico consignado por el usuario.

CAPÍTULO VI
DE LOS INFORMES

Artículo 17°.- DEU a requerimiento de la Gerencia General, el Sistema de Gestión de Calidad o de los dueños de proceso 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 DEU podrá formular recomendaciones que considere pertinentes para mejorar aspectos de los procedimientos o procesos establecidos en la Universidad, 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 DEU presentará informes especiales a la Gerencia General cuando este se lo requiera, o la importancia o circunstancia lo amerite; estos informes serán de carácter privado, salvo que la Gerencia General determine hacerlos públicos

CAPÍTULO VII
DE LAS ATRIBUCIONES

Artículo 20°.- El Responsable de la DEU tiene las siguientes atribuciones:

1. Vigila el cumplimiento de los documentos normativos cuando un estudiante, docente o colaborador comunique su incumplimiento;
2. 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;
3. 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;

4. 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.
5. Formula y propone las recomendaciones que, conforme a derecho, puedan dar por terminada la afectación reclamada cuando sea posible dar soluciones inmediatas;
6. Propone a la Gerencia General la designación de los especialistas y/o administrativos para la DEU;
7. Organiza y dirige las labores de la DEU;
8. Rinde los informes que señala el Reglamento General y los Estatutos de la Universidad;
9. Difunde entre la comunidad universitaria las funciones de protección de la DEU.
10. 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 DEU, se seguirá conforme a los principios de inmediatez y rapidez, debiendo tomar la DEU las medidas pertinentes para evitar conflictos innecesarios.

Artículo 22°.- La DEU 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°.- DEU no es competente para conocer:

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

Artículo 24°.- Siendo que la DEU 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 o infracción, por principio deeconomía 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 DEU y/o responsables ante ella:

1. **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;
2. **Docentes:** Son los jefes de práctica, ayudantes de cátedra, docentes titulares, docentes tutores, docentes tutores investigadores, autoridades de gobierno, autoridades académicas.
3. **Administrativos:** Comprende al personal de servicio de mantenimiento y seguridad, administrativos, jefes de unidades jerárquicas y dueños de proceso.
4. **Colaboradores:** Son las personas externas a la universidad incorporadas por razones diversas a proyectos aprobados.
5. **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 DU para presentar su queja – reclamo.

Artículo 27°.- Las solicitudes de información, quejas o reclamos y/o sugerencias, deberán ser registrados en la oficina de la DEU de acuerdo al formato allí 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 o reclamante, 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°.- DEU 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, DEU 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 DEU, ésta orientará al interesado para que pueda acudir a la vía pertinente.

Artículo 30°.- La DEU, tanto para determinar su competencia, como para dictar sus recomendaciones, tendrá la mayor 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.
Al formular la solicitud a que se refiere el párrafo anterior DEU indicará y comunicará el asunto de la queja o reclamo, a fin de que el colaborador o docente supuestamente responsable y las demás dependencias relacionadas

con el caso requeridas a proporcionar información tengan conocimiento de la acusación y estén en posibilidad de aportar los elementos necesarios requeridos por DEU, en el tiempo señalado para tal efecto.

Artículo 31°.- Una vez admitida la queja o reclamo por la DU, se procederá como sigue:

1. Se coordinará con el usuario considerado como responsable de alguna falta a fin de llegar a una solución inmediata, EDU podrá promover alternativas que permitan resarcir o solucionar la queja o reclamo.
2. En caso de no llegar a la solución inmediata que señala la fracción anterior se concederá un plazo razonable, que no será menor de 02 ni mayor de 06 días hábiles otorgado al colaborador o docente considerado responsable, para que exprese por escrito sus puntos de vista sobre la queja o reclamo, anexando los elementos de prueba que considere conveniente.

Artículo 32°.- Los funcionarios o dependencias relacionados con las quejas o reclamos, están obligados a permitir el acceso al personal de la DEU a los expedientes y la documentación que requiera, salvo que la misma se considere confidencial o reservada, debiendo justificar estos dos últimos casos ante la DEU.

Artículo 33°.- Una vez que la DEU 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 DEU, 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 o reclamo.

Artículo 35°.- En toda actuación, la Defensoría Universitaria procederá con absoluta discreción y prudencia, a fin de salvaguardar la integridad moral del

quejoso o reclamante, de la Universidad, de sus docentes y colaboradores.

Artículo 36°.- Las quejas o reclamaciones presentadas contra alguno de los miembros de DEU serán resueltas conforme a derecho, por el titular de la misma en el caso del personal de apoyo y de la Gerencia General o el Directorio en el caso del titular.

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 DEU de manera equitativa, razonable y justificada podrá ampliar los plazos establecidos en el presente Reglamento previa comunicación al usuario, sin afectar debido procedimiento.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Los aspectos no considerados en el presente reglamento se elevarán en consulta al Directorio de la Universidad.

Trujillo, Octubre de 2016.