

DEFENSORÍA UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

INFORME PERIODO ACADÉMICO 2020-I

I. PRESENTACIÓN:

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 17° del Reglamento de Defensoría Universitaria de la Universidad Autónoma del Perú, me permito elevar el presente informe del periodo académico 2020-I.

La Defensoría Universitaria, tiene la responsabilidad de tutelar los derechos de los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, personal administrativo y autoridades).

Además, tiene como funciones conocer y atender las reclamaciones, quejas y peticiones que reciba, procurando que se sigan, y en su caso se agoten, los cauces previstos en los Estatutos de la Universidad y la Ley Universitaria. A su vez orienta las consultas que se le formulen, brindando la información pertinente o dirigiendo hacia los órganos competentes.

Así mismo, la Defensoría Universitaria, actúa como mediador cuando así se le requiera y dirige a los órganos y miembros de la comunidad universitaria recomendaciones y sugerencias para corregir las deficiencias que hubiera observado.

Cabe mencionar que, durante este período, la oficina de Defensoría Universitaria se ha mantenido con el principio de máxima accesibilidad para toda la comunidad universitaria, atendiendo lo antes posible a quienes han solicitado nuestra intervención, orientación y/o consultas, a través de nuestras vías de atención.

En el presente informe es necesario mencionar dos puntos importantes, la atención de:

- **Libro de Incidencias:** Donde el miembro de la comunidad universitaria emite sus quejas y/o reclamos.
La Defensoría Universitaria recepciona y evalúa si procede a **ADMITIR** o **NO ADMITIR** la queja y/o reclamo.
- **Comentarios y Sugerencias:** Donde el miembro de la comunidad universitaria emite sus consultas.
La Defensoría Universitaria, recepciona y brinda la orientación y/o información necesaria a su consulta.

II. VALORACIÓN DE SOLICITUDES:

Durante el periodo académico 2020-I, la Defensoría Universitaria de la Universidad Autónoma del Perú, ha gestionado un total de **95** solicitudes, de las cuales el **100%** fueron en el **Libro de Incidencias** debido a la pandemia por COVID-19. De estas, fueron **53 No Admitidas y 42 Admitidas**.

LIBRO DE INCIDENCIAS: ADMITIDAS	42
LIBRO DE INCIDENCIAS: NO ADMITIDAS	53
TOTAL	95

Los rubros más relevantes de las solicitudes presentadas son:

Cambio de Horario: Debido a la pandemia, se realizaron cambios de secciones u horarios a los estudiantes, generando una gran inconformidad por parte de ellos. La solicitud se orientaba a que se reconozcan los horarios matriculados.

Convalidación de cursos: Este rubro se refiere a que no se brinda la atención adecuada a los traslados externos.

Problemas con Matrículas: En este rubro, se puede apreciar las quejas diversas de los estudiantes con inconvenientes que tienen al momento de hacer su matrícula o registro de cursos. La Defensoría Universitaria intercede a fin que les puedan brindar el apoyo correspondiente o la orientación adecuada para solucionar los inconvenientes ocurridos.

Clases No Presenciales: Debido a la pandemia y realización de clases no presenciales, se evidenciaron quejas sobre el desarrollo de las clases no presenciales y el uso del campus virtual.

Pagos o Deudas: Igualmente, por la pandemia, se incrementaron las solicitudes de reprogramación de pagos o deudas por parte de los estudiantes. Asimismo, se evidenció que los estudiantes solicitaban la reducción de algunas tasas administrativas e incluso las pensiones.

Otros: En este rubro se menciona los casos que no se muestran dentro de los rubros anteriores.

Dentro del **LIBRO DE INCIDENCIAS**: Existen **95 INCIDENCIAS** que han sido **42 ADMITIDAS**, y **53 NO ADMITIDAS** del periodo **2020-I**, el cual se detallan los rubros que han sido dirigido:

LIBRO DE INCIDENCIAS	ADMITIDA	NO ADMITIDA
Cambio Horarios	12	12
Traslados / Convalidaciones de cursos	9	4
Problemas con Matrícula	7	9
Clases No Presenciales	6	10
Pagos o Deudas	4	15
Otros	4	3

III. VALORACIÓN DE LOS INTEGRANTES DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA:

Presencialmente, no hubo solicitantes en la oficina de Defensoría Universitaria, debido a la pandemia del COVID-19.

IV. SUGERENCIAS Y/O RECOMENDACIONES:

En las solicitudes presentadas, se verifica que existe mayor cantidad en el rubro académico, donde se menciona quejas y/o reclamos sobre:

1. Cambio Horarios
2. Traslados / Convalidaciones de cursos
3. Problemas con Matrícula
4. Clases No Presenciales
5. Pagos o Deudas

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, se **sugiere**:

- Sensibilizar a los estudiantes las principales ideas de los reglamentos, a fin que puedan tener mejor conocimiento e interiorización de las normativas de la UA.
- Comunicar a los estudiantes las normas o reglas por las que se guían los cursos dictados. Los docentes deben comunicar el procedimiento de las clases y el método de evaluación.
- Definir horarios flexibles a fin de poder cubrir la necesidad de los estudiantes.
- Capacitar a docentes y personal administrativo sobre los tópicos más resaltantes y dónde poder realizar la consulta para poder obtener una respuesta adecuada e idónea, a fin de evitar inconvenientes.