

**DEFENSORÍA UNIVERSITARIA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
PERÚ**

**INFORME PERIODO
ACADÉMICO
2020-II**

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-II.

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-II, la Defensoría Universitaria de la Universidad Autónoma del Perú, ha gestionado un total de **09 solicitudes**, de las cuales el 100% fueron en el **Libro de Incidencias** debido a la pandemia por COVID-19. De estas, fueron **04 No Admitidas y 05 Admitidas**.

LIBRO DE INCIDENCIAS: ADMITIDAS	05
LIBRO DE INCIDENCIAS: NO ADMITIDAS	04
TOTAL	09

Los rubros más relevantes de las solicitudes presentadas son:

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

Convalidación de cursos: Este rubro se refiere a que no se brinda la atención adecuada a los traslados externos. No se brinda la correcta atención a las convalidaciones de los estudiantes.

Solicitud de Grados y Títulos: En este rubro, se puede apreciar las quejas de los estudiantes ante la demora en la entrega de los grados y títulos. Esto se ha venido normalizando en el periodo 2020-II.

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

Dentro del **LIBRO DE INCIDENCIAS:** Existen **09 INCIDENCIAS** que han sido **05 ADMITIDAS, y 04 NO ADMITIDAS** del periodo **2020-II**, el cual se detallan los rubros que han sido dirigido:

LIBRO DE INCIDENCIAS	ADMITIDA	NO ADMITIDA
Clases No Presenciales	3	2
Solicitud de Grados y Títulos	1	
Traslados y/o Convalidaciones	1	1
Otros		1

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. Clases No Presenciales
2. Solicitud de Grados y Títulos
3. Traslados y/o Convalidaciones

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.
- Contar con un mejor sistema de convalidaciones externas, a fin de no dilatar el trámite de los estudiantes, evitando inconformidades o quejas.