

**DEFENSORÍA UNIVERSITARIA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DEL PERÚ**

**INFORME PERIODO
ACADÉMICO
2021-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 2021-II, la Defensoría Universitaria de la Universidad Autónoma del Perú, ha gestionado un total de **43 solicitudes**, de las cuales el 100% fueron en el **Libro de Incidencias** debido a la pandemia por COVID-19. De estas, fueron **09 No Admitidas y 34 Admitidas**.

LIBRO DE INCIDENCIAS: ADMITIDAS	34
LIBRO DE INCIDENCIAS: NO ADMITIDAS	09
TOTAL	43

Los rubros más relevantes de las solicitudes presentadas son:

Beneficios Económicos: Debido a la pandemia, muchos estudiantes solicitaron la reducción en las pensiones, incluso becas. Asimismo, se recibieron solicitudes de rectificación de escala socioeconómica.

Temas académicos: Este rubro se refiere a las quejas que los estudiantes emiten sobre los docentes, asignaturas, y otros temas afines. Estas incidencias reportadas son respecto a horarios, enseñanza, notas, metodología, entre otras.

Trámites documentarios: Los estudiantes utilizan el módulo de Defensoría Universitaria a fin de obtener respuesta o celeridad de sus trámites documentarios gestionados ante otras oficinas.

Dentro del **LIBRO DE INCIDENCIAS:** Existen **43 INCIDENCIAS** que han sido **34 ADMITIDAS**, y **09 NO ADMITIDAS** del periodo **2021-II**, el cual se detalla los rubros que han sido dirigido:

Incidencias	Cantidad
Beca	1
Escalas	6
Deuda	2
Temas académicos	21
Convalidación	1
GyT	1
UNL	2
Total	34

III. VALORACIÓN DE LOS INTEGRANTES DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA:

No se registraron solicitudes físicas en la oficina de Defensoría Universitaria, debido a la suspensión de actividades en el campus por motivos de 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. Temas Académicos.
2. Escalas económicas.
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 la normatividad aplicable a las asignaturas dictadas, así como socializar su plan de estudios, malla curricular y sílabo.
- Brindar escalas socioeconómicas interesantes para aquellos estudiantes que las necesitan.
- Contar con un mejor sistema de convalidaciones externas, a fin de no dilatar el trámite de los estudiantes, evitando inconformidades o quejas.
- Acelerar los trámites administrativos respecto a la emisión de grados y títulos de los egresados.