

**DEFENSORÍA UNIVERSITARIA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**INFORME PERIODO ACADÉMICO
2021-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 2021-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 oficina de 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 oficina de Defensoría Universitaria, recepciona y brinda la orientación y/o información necesaria a su consulta.

II. VALORACIÓN DE SOLICITUDES:

Durante el periodo académico 2021-I, la oficina de Defensoría Universitaria de la Universidad Autónoma del Perú, ha gestionado un total de **53** incidencias, de las cuales han sido **No Admitidas 11** y **Admitidas 42**.

LIBRO DE INCIDENCIAS: ADMITIDAS	42
LIBRO DE INCIDENCIAS: NO ADMITIDAS	11
TOTAL	55

Finalmente, se registraron adicionalmente **18 Comentarios y Sugerencias**.

Los rubros más relevantes de las solicitudes presentadas son:

Queja contra Docente: Este rubro se refiere a casos de incidencias ocurridas por parte del docente en contra de un estudiante. Cabe resaltar que estos casos se dan, por no tener conocimiento de los Reglamentos de la Universidad.

Asuntos Académicos: Este rubro se refiere a la parte académica, aquellos casos establecidos en los reglamentos, tales como matrículas, notas, asistencias y evaluaciones; asunto en el que la Defensoría no tiene competencia, pero constituye una temática constante en las consultas planteadas.

Asuntos Administrativos: Este rubro se refiere a la parte administrativa, aquellos asuntos relativos de trámite y servicio que el miembro de la comunidad universitaria realiza al ingreso, permanencia y egreso de la UA.

Dentro del **LIBRO DE INCIDENCIAS:** Existen **44 INCIDENCIAS** que han sido **ADMITIDAS y 11 NO ADMITIDAS** del periodo **2021-I**, el cual se detallan los rubros que han sido dirigido:

LIBRO DE INCIDENCIA	ADMITIDA	NO ADMITIDA
Queja contra docente	01	01
Asuntos Académicos	15	01
Asuntos Administrativos	26	09
Otros	00	00
TOTAL	42	11

Dentro de **COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:** Han sido **18** consultas, se detalla los rubros que han sido dirigido:

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS	CONSULTAS
Medidas Disciplinarias	-
Asuntos Académicos	-
Asuntos Administrativos	18
TOTAL	18

De todas las solicitudes mencionadas a la fecha, **18** pertenecen a los rubros de Asuntos Administrativos, los cuales se encuentran finalizados.

III. VALORACIÓN DE LOS INTEGRANTES DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA:

En la UA hubo **55** solicitantes que emitieron su solicitud a la oficina de Defensoría Universitaria, distribuyéndose de la siguiente manera:

Estudiantes	54
Docentes	-
Administrativos	-
Padres de Familia	01
Autoridades	-
TOTAL	55

Referente al medio de registro de las solicitudes, **la totalidad (55)**, fueron mediante el campus virtual, **0** personal y **0** otro.

Correo electrónico	00
Campus virtual	55
Personal	00
Otro	00
TOTAL	55

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. Asistencias
2. Pago de pensiones y/o deudas
3. Matrículas
4. Registros de documentos
5. Notas
6. Horarios
7. Inhabilitación

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, se sugiere:

- Exigir a los estudiantes la lectura de los reglamentos al inicio de cada ciclo académico, a través del campus virtual. Realizar el seguimiento a aquellos que no lo han realizado. Adicionalmente, se sugiere difundir periódicamente los artículos más importantes o sensibles para que los estudiantes tengan conocimiento.
- Los docentes al inicio de cada ciclo académico deben informar a sus estudiantes sobre los lineamientos y pautas con las que trabajará durante el periodo académico y recalcar lo establecido en el Reglamento del Estudiante, sobre todo lo especificado en temas de presentación de trabajos y exámenes.
- Mejorar y fortalecer el proceso de validación de documentos, con la finalidad de que los estudiantes no sufran complicaciones al momento de matricularse.
- Exhortar a las áreas administrativas que atienden a la comunidad universitaria, que contesten oportunamente las consultas o inquietudes de los estudiantes.