

**DEFENSORÍA UNIVERSITARIA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DEL PERÚ**

**INFORME
PERIODO ACADÉMICO
2019-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 2019-I.

La defensoría, 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 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 2019-I, La Oficina de Defensoría Universitaria de la Universidad Autónoma del Perú, ha gestionado un total de **32** solicitudes.

32 en el **Libro de Incidencias** de las cuales todas han sido **No Admitidas 20** y **Admitidas 12**. Finalmente **09** en **Comentarios y Sugerencias**.

LIBRO DE INCIDENCIAS: ADMITIDAS	12
LIBRO DE INCIDENCIAS: NO ADMITIDAS	20
COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS	09
TOTAL	41

Los rubros más relevantes de las solicitudes presentadas son:

Queja contra Docente: Este rubro se refiere a los casos de abuso de autoridad, o algún comportamiento no adecuado por el docente en contra de un estudiante.

Asuntos Académicos: Este rubro se refiere a la parte académica, aquellos casos establecidos en los reglamentos, tales como 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.

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

Dentro del **LIBRO DE INCIDENCIAS:** Existen **12 INCIDENCIAS** que han sido **ADMITIDAS, y 20 NO ADMITIDAS** del periodo **2019-I**, el cual se detalla los rubros que han sido dirigido:

LIBRO DE INCIDENCIA	ADMITIDA	NO ADMITIDA
Queja contra docente	01	00
Asuntos Académicos	06	08
Asuntos Administrativos	05	09
Otros	00	03
TOTAL	12	20

Dentro de **COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:** Han sido **09** consultas, se detalla los rubros que han sido dirigido:

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS	CONSULTAS
Medidas Disciplinarias	-
Asuntos Académicos	04
Asuntos Administrativos	03
Otros	02
TOTAL	09

De todas las solicitudes mencionadas a la fecha, **09** pertenecen a los rubros de Asuntos Académicos, Administrativos y otros, el cual se encuentran finalizadas.

III. VALORACIÓN DE LOS INTEGRANTES DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA:

En la UA hubo **32** solicitantes que emitieron su solicitud a la oficina de Defensoría Universitaria, todas ellas por parte de estudiantes.

Estudiantes	31
Docentes	-
Administrativos	01
Autoridades	-
TOTAL	32

Referente al medio de registro de las solicitudes, **0** fueron por correo electrónico, **32** por campus virtual, **00** personal y **0** otro.

Correo electrónico	00
Campus virtual	32
Personal	00
Otro	00
TOTAL	32

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.** Notas
- 4.** Horarios
- 5.** 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 mostrando una ventana emergente con los links de todos los reglamentos establecidos en la UA para su lectura correspondiente y tenga la opción de hacer clic en **ACEPTAR** concluida la lectura.
- 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.
- Durante el proceso de registro de matrícula los encargados de carrera deben establecer una cantidad de cupos adicionales en los cursos donde existe más demanda de desaprobados de tal forma que los estudiantes regulares puedan llevar todos sus cursos en el mismo turno y de esta manera exista un mejor control y comunicación con las áreas de Atención al Postulante, Atención al Estudiante, Registros Académicos y demás áreas relacionadas y así evitar reclamos futuros.