



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**DEFENSORÍA UNIVERSITARIA  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

# **MEMORIA ANUAL 2017**

## **SUMARIO**

**I. INTRODUCCIÓN**

**II. PRESENTACIÓN**

**III. VALORACIÓN DE LAS INCIDENCIAS ADMITIDAS / NO ADMITIDAS Y  
COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS RECIBIDAS**

**IV. MEMORIA ECONÓMICA**

**V. RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS**

**VI. GLOSARIO**

## **I. INTRODUCCIÓN:**

De acuerdo a la Ley Universitaria N°30220 Artículo 133. Defensoría Universitaria es la instancia encargada de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y vela por el mantenimiento del principio de autoridad responsable. Es competente para conocer las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos individuales.

El Estatuto de la universidad establece los mecanismos de regulación y funcionamiento de la Defensoría. No forman parte de la competencia de la Defensoría las denuncias vinculadas con derechos de carácter colectivo, derechos laborales, medidas disciplinarias, evaluaciones académicas de docentes y alumnos y las violaciones que puedan impugnarse por otras vías ya establecidas en la presente Ley, así como en el Estatuto y los reglamentos de cada universidad.

Con el fin de cumplir lo dispuesto en la Ley Universitaria, la Universidad Autónoma del Perú se manifiesta en los estatutos y manual de funciones al Defensor Universitario, donde tiene por excelencia encargado tal función, sin perjuicio de cualquier otro órgano de la universidad, desde el más inferior, al más alto, donde deba velar por ese respeto de los derechos individuales en el ámbito universitario.

El 30 de noviembre del 2016, se elaboró el Reglamento de Defensoría Universitaria de la Universidad Autónoma del Perú el cual fue modificado por un nuevo reglamento único que fue aprobado en sesión del Directorio el 27 de marzo del 2017; al mismo tiempo se elabora el sistema de “Registro de Incidencias” conjuntamente con su manual de usuario administrativo aprobado con resolución N°0021 por Rectorado el 05 de abril del 2017, en el cual se desarrolla normativamente de acuerdo a lo establecido con toda la comunidad universitaria.

## II. PRESENTACIÓN:

Dando cumplimiento a lo establecido en el capítulo IV artículo 17° del Reglamento de Defensoría Universitaria de la Universidad Autónoma del Perú. El Defensor Universitario deberá presentar la Memoria Anual de sus actividades al Directorio.

La Memoria refleja en gran medida el grado en que la oficina de Defensoría Universitaria ha cumplido con sus funciones a lo largo del año 2017.

Cabe mencionar que se hace referencia 2 informes presentados por cada periodo académico **2017-I** que comprende del 13 de diciembre 2016 al 26 de julio 2017 y **2017-II** que comprende del 24 de agosto al 20 de diciembre 2017, el cual se ve reflejados conjuntamente en la Memoria Anual.

Así mismo, durante el año 2017 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.

### III. VALORACIÓN DE LAS INCIDENCIAS ADMITIDAS / NO ADMITIDAS Y COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS RECIBIDAS

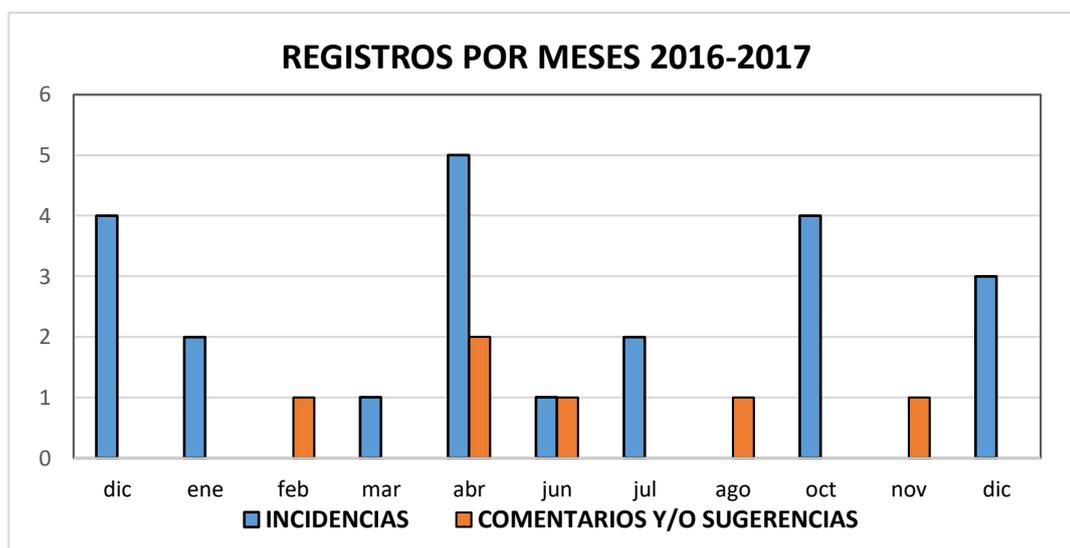
En la presente Memoria Anual con relación a los 2 periodos académicos 2017-I y 2017-II, se observa que en el **Libro de Incidencias** se registraron **22** casos, **06** ADMITIDAS y **16** NO ADMITIDAS. En **Comentarios y/o Sugerencias** se registraron **06**.

A continuación, se ofrecen unos gráficos que contienen información detallada de las incidencias por meses, por naturaleza de los asuntos (los rubros más relevantes en las incidencias presentadas) y por los integrantes de la comunidad universitaria.

El último de los gráficos que se muestra ofrece información sobre los canales de comunicación que utilizaron los integrantes de la comunidad universitaria para contactarse con la oficina de Defensoría Universitaria. Siendo el Campus Virtual el principal de ellos, seguido el correo electrónico y presencialmente. Cabe mencionar que todo canal elegido por la comunidad universitaria se ha mantenido con total confidencialidad.

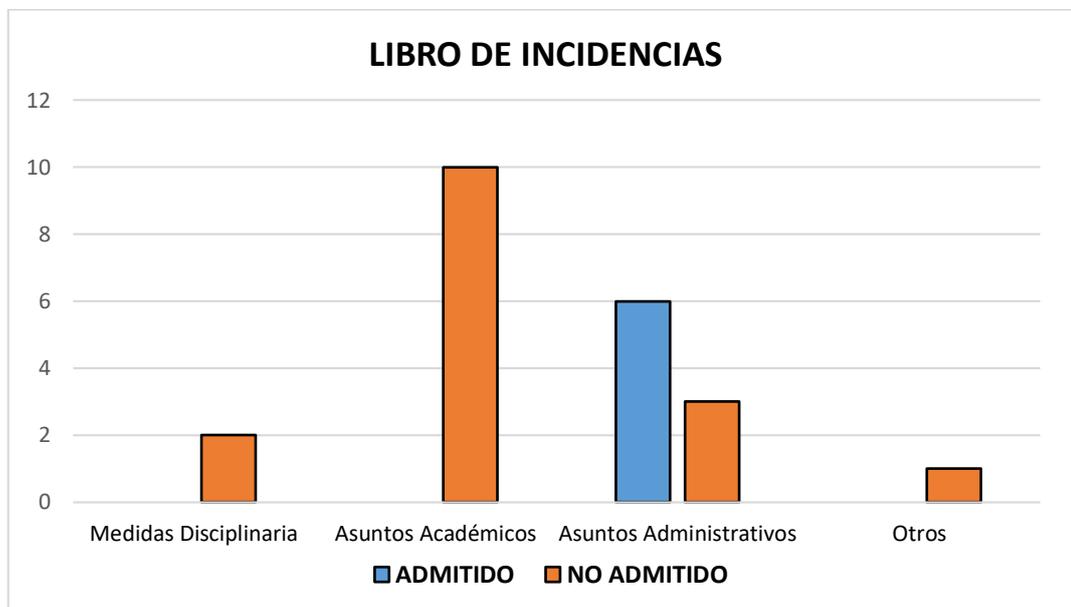
#### GRÁFICO 01: POR MESES

En **Incidencias** se observa afluencia en los meses de diciembre 2016-2017, abril y octubre 2017 sin embargo, en **Comentarios y/o Sugerencias** en el mes de abril.

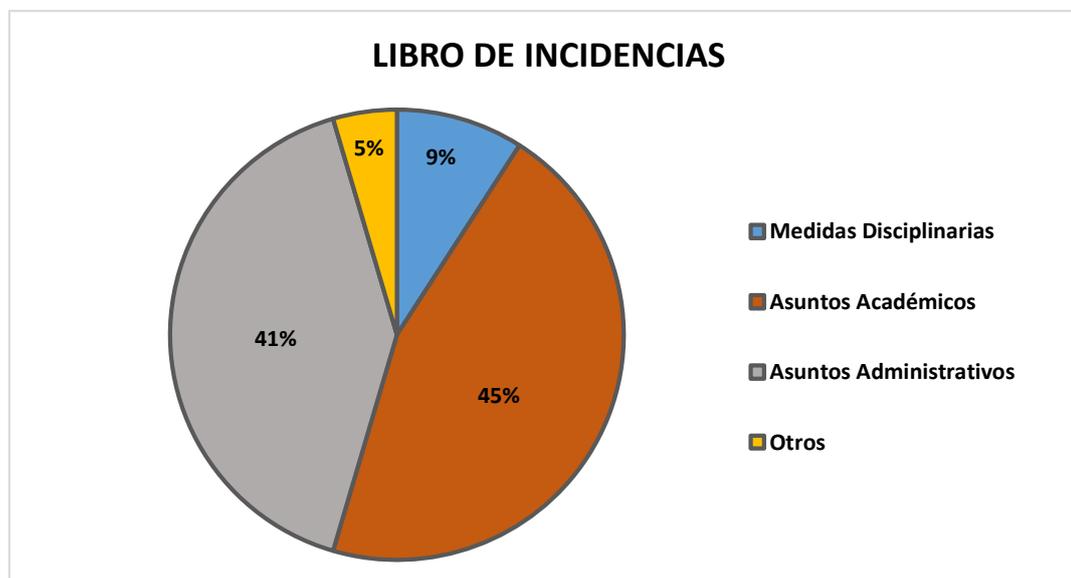


## GRÁFICO 02: POR NATURALEZA DE LOS ASUNTOS

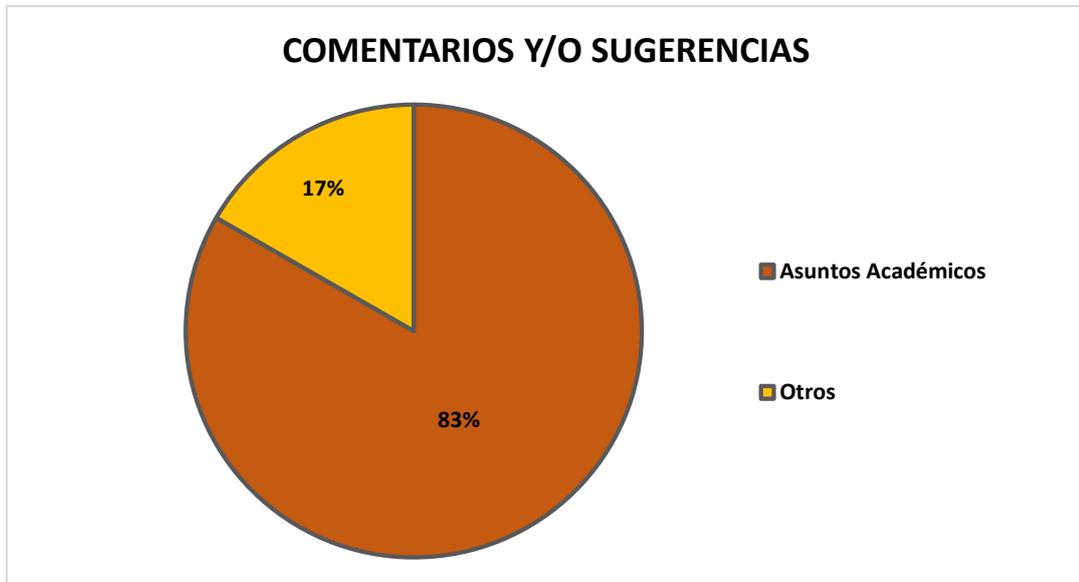
La Oficina de Defensoría Universitaria de la Universidad Autónoma del Perú, ha gestionado un total de **22** quejas y/o reclamos en el **Libro de Incidencias** de las cuales **06** son **Admitidas** y **16** **No Admitidas**.



El mayor número de quejas y/o reclamos corresponde a los Asuntos Académicos con 10 incidencias (45%), seguido los Asuntos Administrativos con 09 incidencias (41%), Medidas Disciplinarias con 02 incidencias (9%) finalmente Otros con 01 incidencia (5%).



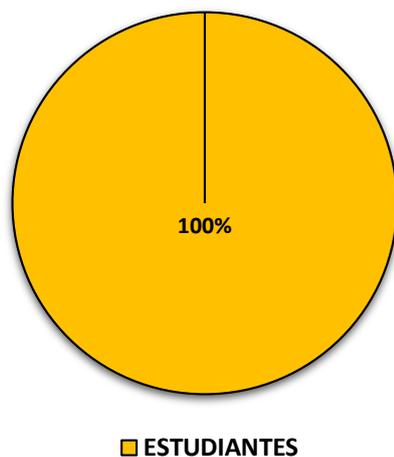
Seguidamente, en **Comentarios y/o Sugerencias** la Oficina de Defensoría Universitaria de la Universidad Autónoma del Perú muestra **06** registros donde se observa que más se refleja en el rubro de Asuntos Académicos con 05 consultas (83%) y en Otros 01 consulta (17%).



### GRÁFICO 03: POR INTEGRANTES DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Se verifica que tanto como **Incidencias** y **Comentarios y/o Sugerencias** hubo 28 solicitantes que emitieron su solicitud ante la oficina de Defensoría Universitaria todas ellas por parte de estudiantes (100%).

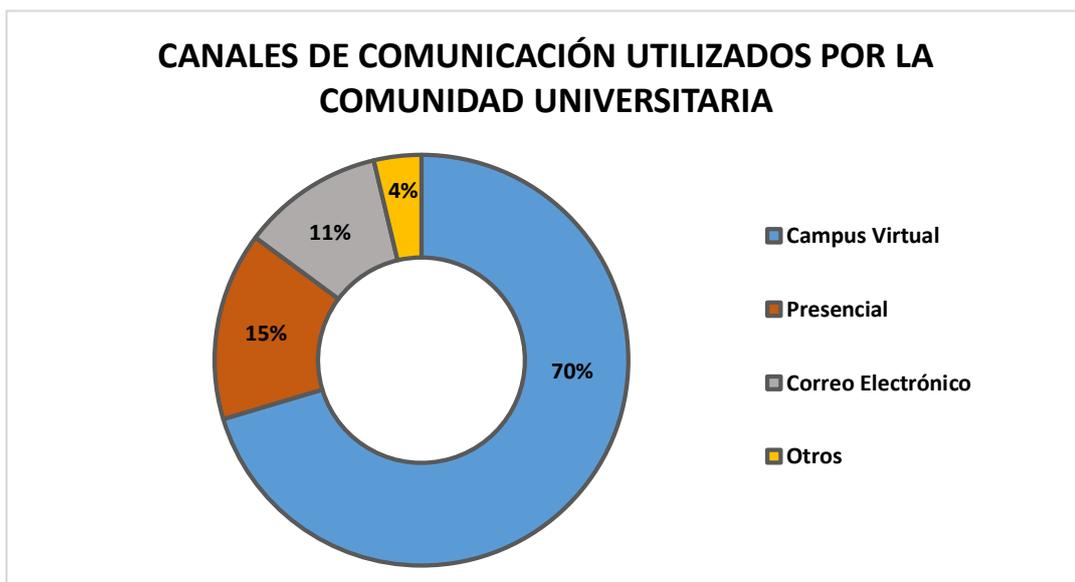
### COMUNIDAD UNIVERSITARIA



#### GRÁFICO 04: CANALES DE COMUNICACIÓN

A continuación, se observa que la Comunidad Universitaria hizo uso de los distintos canales de comunicación ante la oficina de Defensoría Universitaria.

Tanto en ***Incidencias*** como en ***Comentarios y/o Sugerencias*** se observa que existe más demanda por el Campus Virtual con 19 (70%), seguido presencialmente con 04 (15%), Correo Electrónico con 03 (11%) finalmente Otro con 01(4%).



#### IV. MEMORIA ECONÓMICA:

Consideramos que la presente Memoria Anual debe figurar los gastos que haya tenido la oficina de Defensoría Universitaria de acuerdo al ejercicio del cargo, tratándose de gastos repercutidos en la cuenta de la Universidad en el curso del año en mención.

Para ello es necesario mencionar que en el año trabajado se realizó gastos para la implementación de la oficina de Defensoría Universitaria en materiales de oficina y el ejercicio de este se realizó con metas y estrategias para que a partir de eso se elabore un plan operativo para el 2018.

## V. RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

1. Si existe un cambio de actualización y/o modificación en los reglamentos y estatutos de la universidad, se recomienda publicar de forma inmediata en todos los medios de comunicación de la UA.
2. Se recomienda 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.
3. Se recomienda a los docentes que deben cumplir con los reglamentos establecidos en la UA, que al inicio de cada ciclo académico deben ser claros en informar a sus estudiantes sobre los lineamientos y pautas con las que trabajará durante el periodo académico (evaluaciones, asistencias, trabajos, etc.)
4. Se recomienda una mejor coordinación entre los encargados de las carreras y las áreas administrativas relacionadas sobre los turnos y cupos durante el proceso de matrículas para evitar reclamos por los estudiantes.

## VI. GLOSARIO

**Libro de Incidencias:** Donde el miembro de la comunidad universitaria emite su incidencia (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.

**Medidas Disciplinarias:** Este rubro se refiere a los casos de imposición de sanciones referente a las faltas disciplinarias cometidas, asunto en el que la Defensoría no tiene competencia, pero constituye una temática constante en las consultas planteadas.

**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.

**UA:** Abreviatura en mención a la Universidad Autónoma del Perú.