



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**DEFENSORÍA UNIVERSITARIA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**MEMORIA ANUAL
2018**

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 2018.

Cabe mencionar que se hace referencia 2 informes presentados por cada periodo académico **2018-I** que comprende del 2 de enero al 23 de julio 2018 y **2018-II** que comprende del 24 de julio al 31 de diciembre 2018, el cual se ve reflejados conjuntamente en la Memoria Anual.

Así mismo, durante el año 2018 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 2018-I y 2018-II, se observa que en el **Libro de Incidencias** se registraron **30** casos, **05** ADMITIDAS y **25** NO ADMITIDAS. En **Comentarios y/o Sugerencias** se registraron **18**.

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.

En **Incidencias** se observa afluencia en los meses de octubre y noviembre 2018 sin embargo, en **Comentarios y/o Sugerencias** en el mes de noviembre.

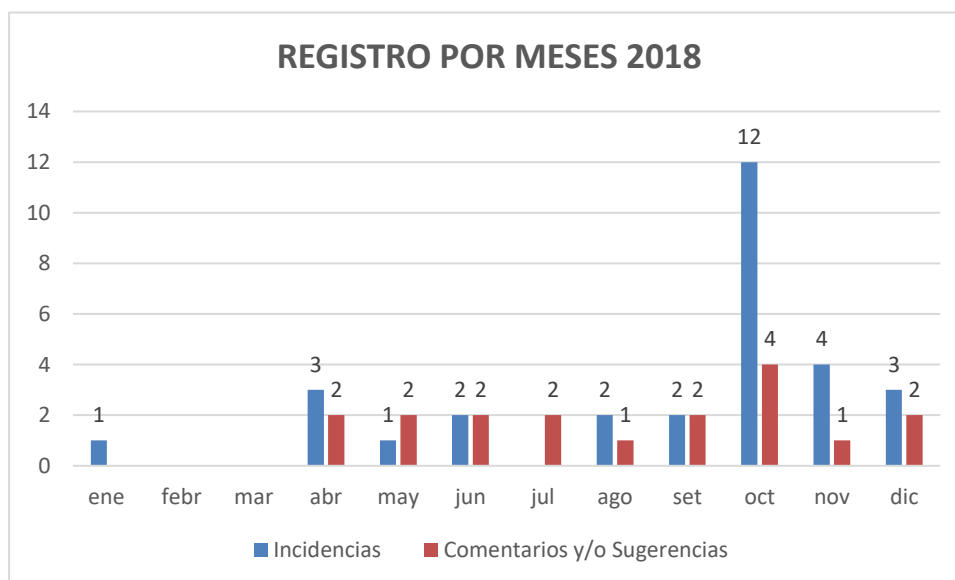


Gráfico 1.Registro de Incidencias , Comentarios y/o Sugerencias .

La Oficina de Defensoría Universitaria de la Universidad Autónoma del Perú, ha gestionado un total de **30** quejas y/o reclamos en el **Libro de Incidencias** de las cuales **05** son **Admitidas** y **25** **No Admitidas**.

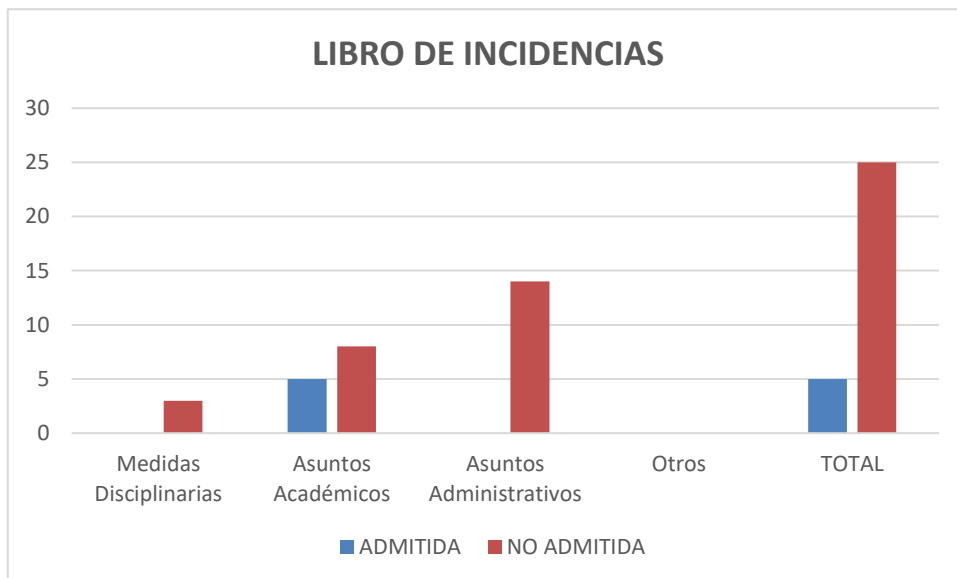


Gráfico 2. Por naturaleza de los asuntos.

El mayor número de quejas y/o reclamos corresponde a los Asuntos Administrativos con 14 incidencias (47%), seguido los Asuntos Académicos con 13 incidencias (43%), Medidas Disciplinarias con 03 incidencias (10%).

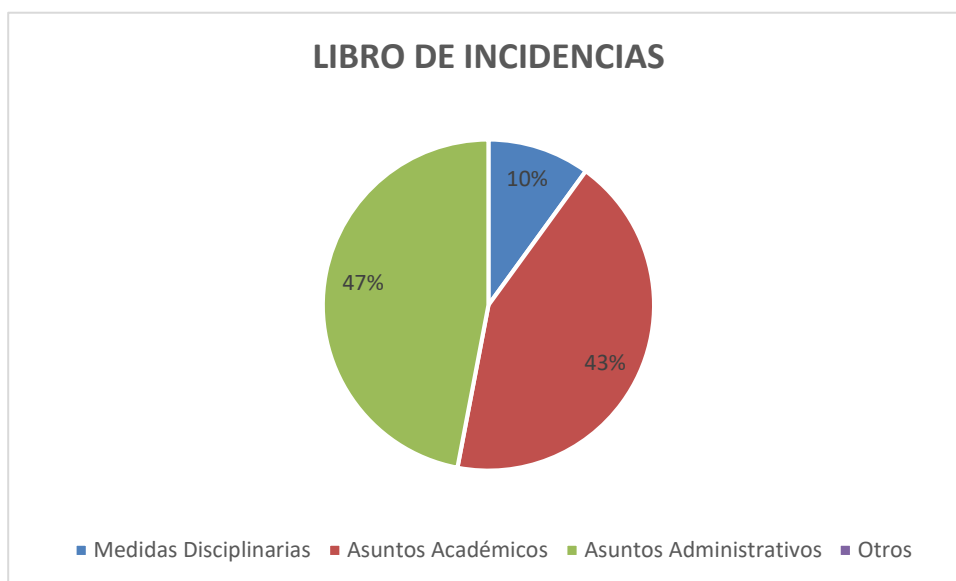


Gráfico 3. Por porcentaje

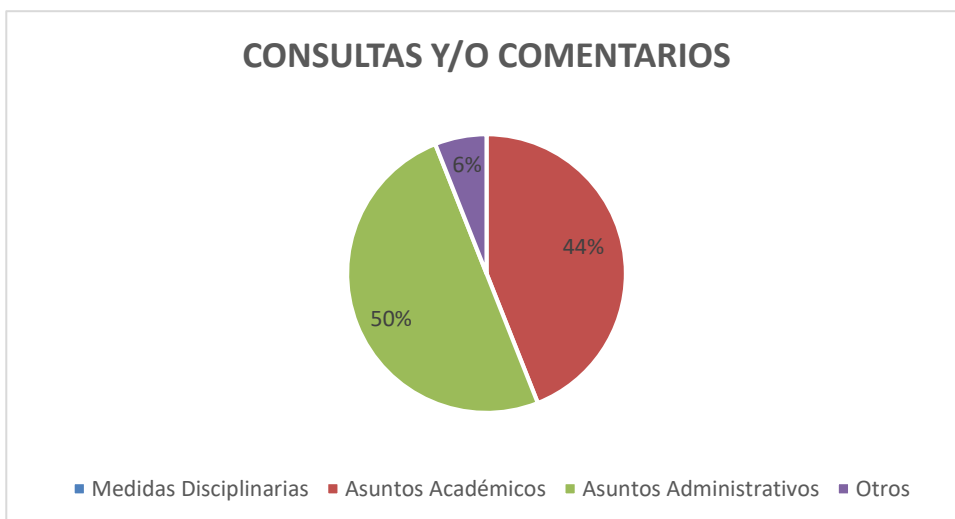


Gráfico 4. Porcentaje de Consultas y/o Comentarios.

Seguidamente en Comentarios y/o Sugerencias de la Oficina de Defensoría Universitaria de la Universidad Autónoma del Perú muestra 18 registros donde se observa que más se refleja en el rubro de Asuntos Administrativos con 09 consultas (50%), de Asuntos Académicos con 08 consultas (44%) y en Otros (6%).



Gráfico 5. Por integrantes de la Comunidad Universitaria.

Se verifica que tanto como ***Incidencias*** y ***Comentarios y/o Sugerencias*** hubo 48 solicitantes que emitieron su solicitud ante la oficina de Defensoría Universitaria todas ellas por parte de estudiantes (100%).

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 46 (96%), seguido presencialmente con 02 (04%).

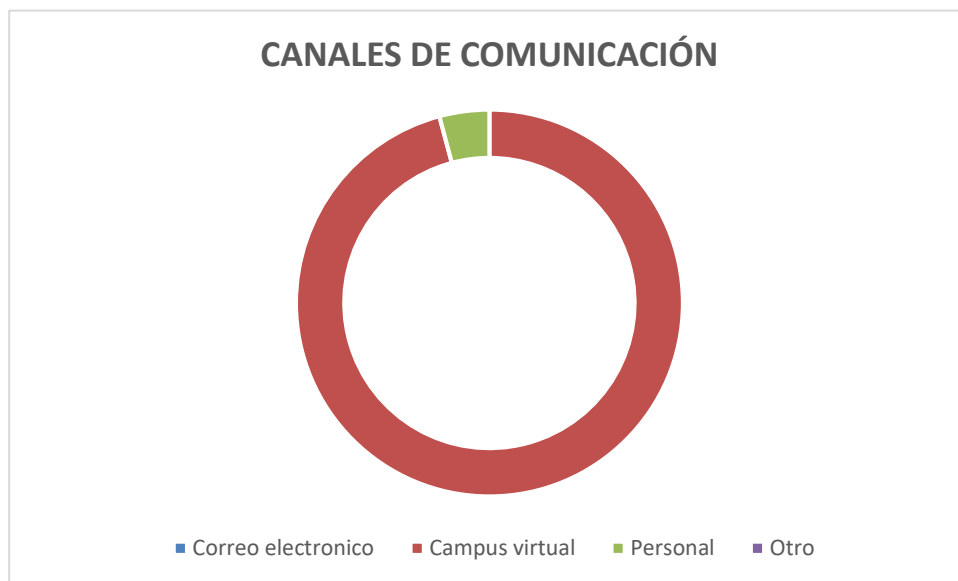


Gráfico 6. Gráfico de Canales de Comunicación .

IV. MEMORIA ECONÓMICA:

Se le asignó S/. 112.625,00 donde incluye pagos del personal y gastos generales de la oficina de Defensoría Universitaria.

Gastos	%
Gastos del personal	34.7 %
Gastos generales	65.3 %

Se observa que los gastos del personal fueron de S/39.048,06 es decir un (34.7%) y en gastos generales se elevaron a S/73.577,68 es decir un(65.3%).

V.RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

1. Respecto a los cambios 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 a los docentes y /o coordinadores de cada carrera informar a sus estudiantes, respecto a la responsabilidad y compromiso que tiene a sus actividades y eventos programados para evitar cualquier inconveniente.
3. 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.
4. 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.)

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.