

Resolución Rectoral N° 047-2025-UARM-R
Anexo único



REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Pueblo Libre, 2025

REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Artículo 1.- Objeto

El presente Reglamento norma la organización, principios, fines, plazos y funciones de la Defensoría Universitaria en la Universidad Antonio Ruiz de Montoya.

Artículo 2.- Dirección

La Defensoría Universitaria está dirigida por la Defensora Universitaria de conformidad con lo establecido en la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Asociación Universidad Antonio Ruiz de Montoya.

Artículo 3.- Principios

La Defensoría Universitaria está encargada de velar por el respeto de los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria (alumnos, personal administrativo, docentes, egresados) frente a la vulneración de sus derechos.

También se encarga de proponer normas, políticas o acciones que permitan mejorar la defensa de los derechos de las personas dentro de la comunidad universitaria. Es autónoma en el ejercicio de sus funciones actuando independientemente frente a los órganos de gobierno de la Universidad. Son principios de la Defensoría Universitaria:

- a. Defensa de los derechos humanos de la comunidad universitaria.
- b. Justicia e igualdad para todos y todas.
- c. La confidencialidad e imparcialidad en su actuación.
- d. Autonomía funcional en el quehacer de sus actividades.

Artículo 4.- Funciones

Son funciones de la Defensoría:

- a. Tutelar los derechos de los miembros de la comunidad universitaria de la Universidad.
- b. Conocer y atender las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos y de libertades individuales en las instancias de prestación de servicios de la Universidad.
- c. Proponer mejoras a las normas y políticas que contribuyan a garantizar la defensa de los derechos de las personas de la comunidad universitaria.
- d. Garantizar el principio de autoridad responsable, la justicia e igualdad para todos, la confidencialidad en su actuación y respeto a la Constitución Política del Perú, a la Ley Universitaria, al Estatuto de la Universidad y normativa vigente.
- e. Formular acciones preventivas en coordinación con Servicio de Apoyo Psicológico y Psicopedagógico (SAAP) y la Oficina Legal.
- f. Remitir anualmente un informe al Consejo Universitario y al Rector a fin de que sea parte de la Memoria Institucional.

Artículo 5.- Actividades excluidas

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, las violaciones (hostigamiento sexual) que pueden impugnarse por otras vías establecidas en la Ley N° 30220, así como en el Estatuto y los reglamentos de la Universidad.

Artículo 6.- Órganos de cooperación

La Defensoría Universitaria cuenta con el apoyo y asesoría de las siguientes oficinas:

- a. Servicio de Apoyo Psicológico y Psicopedagógico (SAAP).
- b. Oficina Legal.

Artículo 7.- Canales de atención de las denuncias

Las denuncias se presentarán por escrito mediante correo institucional, defensoria.universitaria@uarm.pe o Ficha de atención en la página web de la Defensoría Universitaria.

La Defensoría Universitaria iniciará de oficio la atención de denuncias o reclamaciones cuando tome conocimiento de hechos a través de redes sociales, notas periodísticas, informes policiales u otras fuentes de información.

Artículo 8.- Evaluación y derivación de la denuncia

Recibida la denuncia, el Defensor evaluará dentro de los dos (2) días hábiles siguientes sobre la pertinencia de esta y coordinará su atención y/o investigación con las instancias correspondientes de ser el caso.

Artículo 9.- Atención de las denuncias por áreas responsables

Luego de la derivación de la denuncia, los responsables de las áreas o unidades de apoyo deberán informar en un plazo máximo de dos (2) días hábiles sobre las recomendaciones alcanzadas y las acciones correctivas a implementar, de ser el caso.

Artículo 10.- Casos derivados a la Secretaría Técnica

La Defensoría Universitaria deberá derivar los casos de hostigamiento sexual y disciplinarios, que no son de su competencia, a la Secretaría Técnica.

Artículo 11.- Comunicación al denunciante

La Defensoría Universitaria tendrá un plazo de siete (7) días hábiles para informar al denunciante sobre las acciones y/o derivaciones realizadas del caso.

Artículo 12.- Reporte final de la denuncia

Los responsables de áreas o unidades de apoyo deberán informar a la Defensoría Universitaria la finalización del proceso y las acciones que se implementaron en el mismo.

Artículo 13.- Memoria anual

La Defensoría Universitaria presenta al Consejo Universitario una memoria anual de las actividades realizadas en la Defensoría Universitaria. Este documento, el Rector lo elevará a la Asamblea General de la Asociación Promotora para su revisión y aprobación.

Artículo 14.- Informes al Consejo Universitario

El Consejo Universitario podrá solicitar que se incluya en la agenda de sus Sesiones Informes sobre los casos vistos por la Defensoría Universitaria.

Artículo 15.- Aspectos no contemplados en el Reglamento

El presente Reglamento podrá ser interpretado, modificado o sustituido por acuerdo del Consejo Universitario, a propuesta de la Defensoría Universitaria.

Artículo 16.- Requisitos para ser designado Defensor Universitario

Formación académica:

- Profesional de Ciencias Sociales o Ciencias Humanas.
- Titulado (obligatorio).
- Deseable con estudios de posgrado o grado de maestría relacionada a ciencias humanas o ciencias sociales.

Experiencia profesional:

- Deberá contar con cinco años de experiencia profesional (obligatorio).
- Deberá contar con cuatro años de Gestión Universitaria (deseable).

Habilidades:

- Deberá pertenecer a una carrera de ciencias sociales o ciencias humanas (deseable).
- Deberá demostrar habilidades blandas (obligatorio).
- Deberá demostrar conocimientos sobre mecanismos alternativos de solución de conflictos (deseable).
- Deberá demostrar habilidades en conciliación, consejería, comunicación, mediación y resolución de conflictos (obligatorio).

Artículo 17.- Régimen de incompatibilidades

- **Incompatibilidades laborales:** El Defensor Universitario no podrá ocupar simultáneamente cargos administrativos de alta jerarquía (como rector, vicerrector, decano).
- **Incompatibilidades relacionadas con conflictos de interés:** El Defensor Universitario no podrá tener vínculos familiares o de otra índole que puedan influir en su capacidad de impartir justicia o resolver conflictos de manera imparcial. En caso esto se dé, el mismo órgano que designa al Defensor Universitario titular deberá designar a un suplente para el caso en concreto.

Artículo 18.- Causales típicas, claras y objetivas para la remoción del cargo

El Defensor Universitario cesará, y quedará vacante el cargo, por alguna de las siguientes causas:

- a. Renuncia voluntaria
- b. Finalización de su mandato.
- c. Manifiesta imposibilidad de cumplir sus funciones por motivos de salud u otros de índole grave que resulten atendibles.
- d. Sentencia penal impuesta por la comisión de delito doloso o delito culposos.
- e. Retiro de confianza por parte del órgano que lo/la designó.
- f. En caso de producirse la remoción del Defensor Universitario, lo reemplazará el candidato que hubiera ocupado el segundo lugar en la elección correspondiente. En caso de no contar con dicho candidato, el Consejo Directivo de la Asociación Promotora de la Universidad designará a quien reemplace al Defensor Universitario de manera interina hasta que se produzca la elección del nuevo titular.

Artículo 19.- Mecanismos para garantizar la continuidad del funcionamiento de la Defensoría Universitaria

Sustitución temporal:

- En caso de término o interrupción del mandato del Defensor Universitario, el Consejo Directivo designará de manera interina al docente de tiempo completo con categoría de ordinario que no cuente con carga administrativa, que tenga mayor categoría dentro del escalafón docente hasta que el Consejo Directivo de la Asociación Promotora de la Universidad se reúna y designe al nuevo Defensor Universitario.
- El Consejo Directivo iniciará el proceso de selección para un nuevo Defensor Universitario dentro de los 60 días siguientes a la vacancia.
- La selección se realizará a través del mismo procedimiento establecido para la designación inicial, garantizando la transparencia.
- El defensor elegido por el Consejo Directivo no continuará con el periodo del defensor anterior, sino que registrará un nuevo periodo a partir de su elección.

Informe y comunicación:

- El Defensor Universitario saliente deberá entregar un informe detallado sobre los casos pendientes y las acciones realizadas durante su mandato. (Se hace ahora también con informes semestrales y mensuales).
- La transición será comunicada de manera oficial a toda la comunidad universitaria para asegurar la continuidad de la función de defensa y la resolución de conflictos.

DISPOSICIONES FINALES

Este reglamento asegura la estabilidad y la equidad en el funcionamiento de la Defensoría Universitaria, garantizando la imparcialidad y la efectividad en la protección de los derechos dentro de la comunidad universitaria.

ANEXO 1

PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

1. ATENCIÓN Y CONOCIMIENTO DEL CASO

La recepción de consultas, denuncias, quejas o reclamos pueden ser de forma presencial o virtual:

- **Presencial:** Atención en la oficina de la Defensoría Universitaria. Se ingresa los datos de quien solicita atención, previo consentimiento informado del uso de datos personales. En el caso de denuncias, quejas o reclamos el solicitante llena el formulario de atención (ANEXO 1) con la información del caso y lo entrega de manera física o virtual.
- **Virtual:** Se descarga el formulario de atención que se encuentra en la página web de la universidad en la sección de Defensoría Universitaria. Se llena el formulario, previa lectura y aceptación del consentimiento de uso de datos personales, y lo envía por correo electrónico a través de su cuenta institucional.

Si la persona que solicita atención a la Defensoría Universitaria es una persona con discapacidad, se coordinará previamente con el Servicio de Atención Psicopedagógico (SAPP) u Oficina de Gestión del Talento Humano (OGTH), dependiendo si es estudiante o personal de la universidad, para hacer las adaptaciones o ajustes necesarios a fin de garantizar una atención adecuada y atender la solicitud recibida de manera presencial o virtual. (Resolución N° 015-2024-UARM-R, Resolución Rectoral N° 178-2023-UARM-R Anexo único)

2. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN

Se evalúa la información recibida de manera presencial o virtual y se decide la acción pertinente a realizar. El plazo para evaluar un caso es de 3 días.

Consultas:

Informativa: Se orienta a la persona que hace la consulta sobre las vías oportunas para ejercer su derecho: a dónde recurrir y cómo proceder. La orientación se brinda a través de la vía utilizada para contactarse con la Defensoría Universitaria; virtual o presencial. Plazo de atención 3 días.

Denuncias, Quejas o Reclamos:

Formalización Del Proceso: Se informa que el caso será atendido y se acuerda una primera reunión con el fin de iniciar las investigaciones y tener un mayor conocimiento de los hechos. Coordinación de la primera reunión que podrá ser presencial o virtual. La reunión se lleva a cabo dependiendo de la disponibilidad de la persona que solicita la atención de su queja,

denuncia o reclamo. El plazo es de 7 días. De no presentarse a la reunión se archivará el caso. Salvo aquellas situaciones en el que este en riesgo la integridad física, emocional, psicológica y espiritual de la persona o de los miembros de la comunidad universitaria. De ser así, la Defensoría actuará de oficio iniciando la investigación respectiva. En este último caso el plazo de inicio de las investigaciones es de 3 días.

Primera reunión: Se procede a escuchar a la persona que solicita se atienda su queja o reclamo con el objeto de evaluar la vía que se debe tomar para darle solución: conciliar o derivar y notificar a la autoridad competente.

Antes de iniciar se solicita la autorización para grabar la reunión. En la reunión se procede con el llenado del acta que contiene: numeración correlativa, fecha y hora de la reunión, datos de los/las participantes, el desarrollo de la reunión, los acuerdos y el sello y firma de la defensor/a universitaria (ANEXO 2).

Dependiendo del resultado de los acuerdos de la reunión: se cierra el caso, siempre que el motivo de la queja o reclamo se haya resuelto, o, si no se llega a ningún entendimiento, se informa la vía de tratamiento a seguir:

- a. **Conciliar:** Se escucha las partes para llegar a acuerdos que permitan superar la controversia o desacuerdo, proponiendo medidas y acciones que posibiliten el restablecimiento de las relaciones entre las partes.

La coordinación de la Conciliación se realiza con antelación teniendo en cuenta la disponibilidad de las partes en lo referente a la fecha y horario. La conciliación se puede desarrollar de manera presencial o virtual. El plazo es de 7 a 10 días (este plazo estará sujeto a la disponibilidad de tiempo de las partes a conciliar)

Al inicio de la conciliación se da lectura del acta (ANEXO 3) que contiene: número correlativo, lugar, fecha y hora de la conciliación, el nombre de los participantes, lo que implica un proceso de conciliación y sus consecuencias de no llegar a ningún acuerdo.

Luego, se procede a escuchar a las partes y se determinan los acuerdos de la conciliación. Por último, se finaliza con la firma de los participantes. Se archiva el caso.

De no llegar a ningún acuerdo en la conciliación se deriva y notifica el caso a la unidad o instancia respectiva para que la queja o reclamo sea resuelta. (Estatuto, Reglamento General, Reglamentos Académicos de Facultad, directiva institucional y demás normativas de la Universidad)

Se hace seguimiento de este hasta que finalice su resolución.

- b. **Derivar:** Los casos que por su naturaleza no son de competencia de la Defensoría Universitaria se derivan al órgano o entidad competente. (Estatuto, Reglamento General, Reglamentos Académicos de Facultad y demás normativas de la Universidad)

Plazo de derivación: 3 días.

- c. **Notificar:** Se pone de conocimiento al órgano respectivo y se formula los pedidos o recomendaciones pertinentes a las áreas o unidades implicadas para que se tomen las medidas correctivas necesarias. Así mismo, se informa por escrito al denunciante o reclamante sobre la derivación del caso, proporcionando los detalles de la entidad receptora y los pasos a seguir (Estatuto, Reglamento General, Reglamentos Académicos de Facultad y demás normativas de la Universidad)

Plazo de notificación a las autoridades competentes sobre el caso que es de su competencia: 3 días.

Se hace seguimiento del caso de manera periódica, mensual o bimensual, dependiendo de la complejidad de este, hasta su resolución o cierre.

3. LÍMITES DE ACTUACIÓN

La Defensoría Universitaria NO tiene facultad de aplicar sanciones. Sólo puede derivar, notificar y hacer pedidos y recomendaciones a las autoridades u órganos competentes para dar resolución y cierre al caso presentado ante su oficina.

Las sanciones son impuestas SOLO por los órganos competentes de acuerdo con la normativa de la universidad.

4. COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE LOS CASOS

La Defensoría Universitaria informará al interesado sobre las acciones adoptadas en relación con las denuncias o reclamaciones presentadas. El plazo estimado es de 7 días, sin embargo, puede prorrogarse dependiendo de la complejidad del caso.

5. CASOS DE OFICIO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Los casos de vulneración de los derechos individuales que, la Defensoría universitaria haya tomado conocimiento, seguirán el mismo proceso anterior respecto a denuncias, quejas y reclamos. El plazo de inicio de las investigaciones será de 3 días.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Caso: Situación que genera la afectación de las relaciones o la vulneración de los derechos individuales de los miembros de la comunidad universitaria.

Casos de Oficio: Son aquellos que, de manera excepcional, el Defensor o Defensora Universitaria, investiga porque pueden vulnerar los derechos individuales de cualquier miembro de la comunidad universitaria.

Comunidad Universitaria: Lo conforman estudiante, egresado, docente, jefe de práctica, docente-tutor.

Comunicación: La vía oficial para atender, contactar, informar y presentar cualquier pedido, solicitud, denuncia, queja o reclamo es el correo institucional

Consulta: Son aquellas referidas al alcance de los derechos u obligaciones de las unidades, áreas, servicios o funcionarios de la institución.

Conciliar: Acto realizado para alcanzar un acuerdo entre dos partes que se encuentran en conflicto o desavenencia.

Correo institucional: Es el correo habilitado para todos los miembros de la comunidad universitaria. Su uso es para todo trámite que se realice con la universidad.

Derivar: Conducir el proceso del caso a la instancia competente para su atención y resolución.

Denuncias: Son de competencia de la Defensoría Universitaria aquellas situaciones que involucren la vulneración de los derechos individuales del miembro de la comunidad universitaria. Sin embargo, situaciones que involucren conductas irregulares, comportamientos que infrinjan las normas de conducta o violaciones a las políticas y regulaciones universitaria, no son de competencia de la Defensoría Universitaria.

Días: Días hábiles. En todos los casos, este plazo puede variar durante el periodo de cierre institucional.

Notificar: Comunicar formalmente a los destinatarios las recomendaciones, pedidos y acciones que se deben tomar.

Personal: toda persona empleada o que preste un servicio en la Universidad y sea parte de la comunidad universitaria.

Quejas: Casos en el que una decisión, acción u omisión por parte de cualquier miembro de la universidad contravenga las normas o principios institucionales y genere perjuicio a los derechos individuales.

Reclamos: La defensoría no atenderá reclamos que tengan que ver con procedimientos administrativos ni académicos. Excepto en lo que se hayan vulnerado los derechos individuales.

ANEXO 2

PROTOCOLO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

I. Objetivo

Establecer directrices claras para la protección de la confidencialidad de los datos y la información sensible manejada por la Defensoría Universitaria, garantizando así la privacidad y seguridad de los datos de los estudiantes y personal involucrado.

II. Alcance

Este protocolo aplica a todos los miembros del personal de la Defensoría Universitaria, incluyendo defensores, asesores, administradores y cualquier persona que maneje o tenga acceso a datos y documentación relacionada con los casos de defensa.

III. Base legal

- Ley 29733 Ley de Protección de datos personales.
- Decreto Supremo N° 016-2024-JUS Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

IV. Definición de Datos Personales y Confidenciales

Los datos personales, es aquella información numérica, alfabética, fotográfica, acústica, sobre hábitos personales, de localización, identificadores en línea o de cualquier otro tipo concernientes a aspectos físicos, económicos, culturales o sociales de las personas naturales que las identifica o las hace identificables. Se considera identificable cuando se puede verificar la identidad de la persona de manera directa o indirectamente a partir de la combinación de datos a través de medios que puedan ser razonablemente utilizados. (art. 4 de la Ley 29733 Datos confidenciales incluyen, pero no se limitan a: Información personal identificable (nombre, dirección, número de teléfono, número de identificación), Información académica (calificaciones, registros académicos, historial de asistencia), Información sobre las denuncias o casos abiertos (detalles del caso, testimonios, pruebas). Cualquier otra información que pueda comprometer la privacidad o la integridad de los individuos involucrados.

V. Consentimiento informado de datos personales y confidenciales

Antes de solicitar los datos personales a la persona que solicita ser atendido, la Defensoría Universitaria debe pedir consentimiento expreso e inequívoco y de manera informada (ANEXO): El consentimiento puede ser dado de manera verbal, escrita o por canales digitales conforme al art. 5 de la Ley 29733.

En caso no se haya recopilado de manera directa del titular los datos personales, la Defensoría Universitaria deberá consignar la fuente de recopilación de los datos.

VI. Acceso a Datos Personales y Confidenciales

- **Restricción de Acceso:** Solo el personal autorizado, y necesario, para la gestión del caso tendrá acceso a datos confidenciales. El acceso debe ser limitado y basado en la necesidad de conocer.
- **Autorización:** Todos los miembros del personal deben firmar un acuerdo de confidencialidad antes de obtener acceso a datos confidenciales.
- **Revisión de Accesos:** Realizar revisiones periódicas para asegurar que el acceso a los datos está restringido a las personas necesarias.

VII. Manejo de Datos Personales y Confidenciales

- **Almacenamiento:** Los datos confidenciales deben almacenarse en sistemas seguros con contraseñas y cifrado adecuado. El uso de archivos físicos debe minimizarse y, en caso de ser necesario, deben ser guardados en lugares cerrados y seguros.
- **Transmisión:** Los datos confidenciales que se transmitan deben utilizar canales seguros, como correos institucionales para un intercambio de datos seguro. Así mismo, se debe informar al titular de los datos a la unidad a la cual se ha transferido sus datos.

VIII. Protección de Datos

- **Entrenamiento:** Todos los miembros del personal deben recibir capacitación regular sobre prácticas de confidencialidad y manejo seguro de datos.
- **Protocolos de Seguridad:** Implementar medidas de seguridad física y digital para proteger los datos, como el uso de contraseñas fuertes, autenticación de dos factores y sistemas de detección de intrusiones.
- **Evaluaciones de Riesgos:** Realizar evaluaciones periódicas de riesgos y vulnerabilidades para asegurar que los datos estén adecuadamente protegidos.

IX. Manejo de Incidentes de Seguridad

- **Notificación:** En caso de una brecha de seguridad o acceso no autorizado, el incidente debe ser notificado inmediatamente a la autoridad competente y documentado adecuadamente.
- **Investigación:** Investigar el incidente para determinar la causa, el alcance y las medidas correctivas necesarias.
- **Revisión de Protocolos:** Revisar y actualizar los protocolos de seguridad y confidencialidad tras un incidente para prevenir recurrencias.

X. Cumplimiento Legal y Normativo

- **Regulaciones:** Asegurarse de que todas las prácticas de manejo de datos cumplan con las leyes relevantes.
- **Revisión Legal:** Consultar con la oficina de Asesoría Jurídica para asegurar que los procedimientos y prácticas de confidencialidad estén alineados con las leyes aplicables.

XI. Responsabilidades del Personal

- **Responsabilidad:** Cada miembro del personal es responsable de cumplir con este protocolo y de proteger la confidencialidad de los datos que maneja.
- **Reportes:** Cualquier sospecha de violación de confidencialidad debe ser reportada de inmediato a la autoridad competente dentro de la Defensoría Universitaria.

XII. Revisión y Actualización del Protocolo

- **Revisión Periódica:** Este protocolo debe ser revisado y actualizado regularmente para adaptarse a nuevos riesgos, tecnologías y regulaciones.
- **Actualización:** Cualquier cambio en el protocolo debe ser comunicado a todo el personal y documentado adecuadamente.

ANEXO

De conformidad con la Ley N° 29733 de Protección de Datos Personales los datos consignados en este formulario serán utilizados para los fines correspondientes a la presentación de la consulta, denuncia o queja ante la defensora Universitaria. (art.1)

1. Sus datos personales servirán, en primera instancia, para ponernos en contacto con usted a fin de proceder con la atención de la consulta, denuncia o queja presentada. (art.2)
2. En caso no consienta brindarnos sus datos personales atenderemos de oficio su consulta, queja o denuncia, pero no podremos contactarlo o brindarle información sobre el proceso del caso. (art. 6)
3. Sus datos personales estarán resguardados por la oficina de Defensoría Universitaria. (art. 3)
4. Dicha información será compartida, sólo en el caso que se requiera derivar o notificar su denuncia o queja a otra oficina, o instancia de la universidad, a fin de resolver su pedido, previa reunión con la defensora universitaria. Dicha oficina también observará todo lo señalado en la Ley de Protección de datos personales. (art. 4)
5. Autorizo a la Defensoría Universitaria el uso de los datos sensibles brindados solo para los fines que corresponden a la atención de la queja o denuncia realizada ante esa oficina. (art. 8)

Para los casos atendidos por la Defensoría universitaria:

Datos sensibles: Es aquella información relativa a datos morales o emocionales, hechos o circunstancias de su vida afectiva o familiar, los hábitos personales que corresponden a la esfera más íntima, la información relativa a afiliación sindical, información física o mental u otras análogas que afecten su intimidad.