

# UNIVERSIDAD JAIME BAUSATE Y MEZA

## DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

### GUÍA DE PROCEDIMIENTOS

#### I. FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

- 1) Tutelar los derechos individuales de los miembros de la Comunidad Universitaria y velar por el principio de la autoridad responsable. No forman parte de la competencia de la Defensoría Universitaria, 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 Ley, Estatuto y Reglamentos de la Universidad
- 2) Defender a los estudiantes, docentes, personal administrativo y autoridades de la Universidad Jaime Bausate y Meza, frente a cualquier acto que vulnere o afecte sus derechos.
- 3) Promover la mejora de la calidad de los servicios que brinda la Universidad.
- 4) Propiciar la solución de los conflictos que pudieran surgir dentro de la Universidad.
- 5) Velar por el cumplimiento de las normas que favorecen a los integrantes de la Comunidad Universitaria.
- 6) Recibir reclamos o denuncias de parte de los estudiantes, docentes, personal administrativo y autoridades de la Universidad, practicando las investigaciones que correspondan e Informándoles sobre los resultados de su reclamo o denuncia.
- 7) Dar seguimiento a las denuncias por acoso sexual en perjuicio de cualquier miembro de la comunidad universitaria.
- 8) En caso de denuncias contra funcionarios o trabajadores de la Universidad Jaime Bausate y Meza, la Defensoría Universitaria, una vez recibida la misma por medio escrito o levantando acta de la denuncia verbal, lo tramita a la Oficina de Personal, para el procedimiento administrativo disciplinario correspondiente.

- 9) Informar a la Asamblea Universitaria y al Rector de la Universidad, de los reclamos y denuncias que reciba, así como del seguimiento y trámite que ha realizado.
- 10). Difundir entre los integrantes de la comunidad universitaria los derechos y deberes que les asisten en la Universidad y los procedimientos para ejercerlos.
- 11). Proveer una cultura de respeto y convivencia pacífica dentro de la Universidad.
- 12). Recomendar las acciones preventivas que sirvan para evitar que se presenten conflictos, reclamos o denuncias al interior de la Universidad.

## **II. GENERALIDADES**

- 1) Todo reclamo o denuncia formulada por un miembro de la comunidad universitaria ante la Defensoría Universitaria, deberá ser contestada en un plazo máximo de cinco días hábiles.
- 2) Toda aclaración o adición de información solicitada a la Defensoría Universitaria, en relación con la respuesta recibida deberá igualmente hacerse dentro de un plazo de cinco días hábiles.
- 3) Las contestaciones o notificaciones se hacen siempre en el plazo de cinco días hábiles, por escrito o al correo electrónico personal del interesado.
- 4) Todos los casos de desatención a los reclamos o denuncias de los interesados, así como de las recomendaciones de la Defensoría Universitaria a los funcionarios, trabajadores o docentes, se hace de conocimiento del Rector.
- 5) La Defensoría Universitaria está conformada por su titular y un defensor adjunto, quienes atienden los reclamos o denuncias de los miembros de la comunidad universitaria de lunes a sábado en horario de oficina.
- 6) Los interesados pueden realizar sus reclamos o denuncias de manera directa y personal ante la Defensoría Universitaria o por medio virtual, mediante comunicación al correo electrónico de la Defensoría Universitaria.
- 7) La Defensoría Universitaria tiene independencia funcional, siendo que para los efectos administrativos internos de la Universidad, depende directamente del Despacho Rectoral.
- 8) Todos los órganos, autoridades y personal de la Universidad colaboran con el Defensor Universitario, para el mejor cumplimiento de sus funciones.
- 9) Los funcionarios de la Universidad, deberán atender a más tardar dentro del segundo día hábil, las audiencias que les solicite el Defensor Universitario.

- 10) La Defensoría Universitaria, está obligada a guardar reserva de los asuntos que conozcan por razón de sus funciones.
- 11) La Defensoría Universitaria, debe formular los informes o documentos que le solicite el Rector o el Consejo Universitario.
- 12) La Defensoría Universitaria, deberá informar a los miembros de la comunidad universitaria sobre los procedimientos que debe seguir para tramitar sus reclamos o denuncias.
- 13) Los servicios que brinda la Defensoría Universitaria son gratuitos.

### **III. TRAMITE DE RECLAMOS O DENUNCIAS**

- 1) Las reclamaciones o denuncias, se pueden presentar por escrito en el Libro respectivo que obra en la Defensoría Universitaria de la Universidad Jaime Bausate y Meza; o, al correo electrónico institucional de la Defensoría Universitaria, con los siguientes datos:
  - a) Nombre completo del interesado;
  - b) Número del Código de Matrícula;
  - c) Facultad (Pregrado) o Escuela (Posgrado) donde estudia
  - d) Lugar de su domicilio, número telefónico y correo electrónico;
  - e) Descripción de los actos que considera que violan sus derechos;
  - f) Derechos que estime afectados y petición concreta a la Defensoría;
  - g) Copias de los documentos que tengan relevancia probatoria;
  - h) La información que considere importante y la firma del interesado.
- 2) La Defensoría Universitaria inscribe el reclamo o denuncia en el Registro de Reclamos y denuncias.
- 3) Recibida el reclamo o denuncia, la Defensoría Universitaria forma un expediente, asignándole una numeración, y según corresponda, la admite, desestima o rechaza.
- 4) En todos los casos informa al interesado por escrito o correo electrónico, la admisión o las razones por las que desestimó o rechazó su reclamo o denuncia; en estos últimos casos dispone su archivo definitivo. Cuando no proceda la reclamación o denuncia ante la Defensoría, puede orientar al interesado sobre la vía que corresponde.

- 5) La Defensoría Universitaria, tanto para determinar su competencia, como para dictar sus recomendaciones, puede solicitar los elementos de prueba que considere necesarios y que resulten relacionados con el caso concreto a las partes inmersas en el conflicto.
- 6) Los estudiantes, docentes, personal administrativo y autoridades, deberán contestar los requerimientos que les formule la Defensoría Universitaria, dentro de los ocho días hábiles siguientes a su notificación.
- 7) Al formular el requerimiento a que se refiere el párrafo anterior, la Defensoría Universitaria adjunta una copia de la reclamación o denuncia presentada por el interesado, tramitándola de manera reservada, a fin de que el funcionario o los funcionarios supuestamente responsables puedan realizar sus descargos.
- 8) Admitido el reclamo o denuncia por la Defensoría Universitaria, se procederá como sigue:
  - a) Se notificará por escrito al funcionario o encargado de la dependencia considerada como responsables del reclamo o denuncia interpuesta, con la copia de los documentos probatorios presentados, con la finalidad que realice su descargo.
  - b) Si resulta pertinente, la Defensoría Universitaria podrá promover una entrevista entre el funcionario supuestamente considerado responsable y el interesado que interpuso el reclamo o denuncia y/o el Defensor, proponiendo alternativas que permitan solucionar el conflicto.
  - c) En el caso de que se llegue a una solución inmediata, la Defensoría Universitaria procederá a levantar un acta con los acuerdos a los que han llegado el quejoso y el o los presuntos responsables, con firma de ambas partes y del Defensor Universitario.
  - d) En caso de no llegar a la solución inmediata, se concederá un plazo razonable, que no será menor de 5 ni mayor de 15 días naturales, al funcionario, docente o dependencia considerada responsable, para que formule sus descargos.
- 9) La Defensoría Universitaria, integrará al expediente respectivo todos los cargos y descargos producidos, procediendo a su estudio y decisión.
- 10) De no ser suficientes los elementos de prueba, la Defensoría Universitaria podrá solicitar a las partes mayores datos e informaciones, o realizar indagaciones conducentes al esclarecimiento de los hechos. Las pruebas e informes sólo

podrán admitirse hasta antes de que la Defensoría Universitaria formule su recomendación.

- 11) El (la) Defensor (a) Universitario (a), tiene acceso a las oficinas, expedientes y los documentos que considere necesarios, para resolver mejor el reclamo o denuncia que ha admitido a trámite.
- 12) Una vez que la Defensoría Universitaria considere contar con los elementos suficientes, y analizando con la normatividad aplicable, formulará por escrito la recomendación motivada y fundada y la notificará al funcionario o dependencia, al interesado quejoso y al Despacho Rectoral.
- 13) Si la dependencia o funcionario responsable o el quejoso, no están conformes con la recomendación formulada por la Defensoría, deben ponerlo en conocimiento de este órgano, dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha de notificación de aquella. Este documento deberá ser remitido por el Defensor Universitario al Despacho Rectoral, para su evaluación y decisión.
- 14) Las recomendaciones de la Defensoría Universitaria, podrán incluir sugerencias sobre aspectos como los siguientes:
  - a) Promueve el inicio del proceso administrativo para determinar las responsabilidades del personal involucrado.
  - b) La modificación de los criterios utilizados en la producción de los actos que motivan los reclamos o denuncias.
  - c) La propuesta de cambio a las normas internas o reglamentarias que motivan los reclamos o denuncias.
- 15) En todas sus actuaciones, la Defensoría Universitaria procederá con absoluta discreción y prudencia, a fin de salvaguardar la dignidad de las personas involucradas en el conflicto.
- 16) Las reclamaciones o denuncias presentadas contra el personal que labora en la Defensoría Universitaria que no sea el Titular serán resueltas, conforme a derecho, por el titular de la misma.
- 17) Las reclamaciones o denuncias presentadas contra el (la) Titular de la Defensoría Universitaria o el Rector de la Universidad, será puesta en conocimiento del Consejo Universitario para que asuman sus competencias.

#### **IV. DE LOS INFORMES Y RECOMENDACIONES**

- 1) La Defensoría Universitaria en el primer trimestre de cada año, presenta al Consejo Universitario y al Rector el informe de las labores realizadas el año anterior.
- 2) Los informes anuales indican las reclamaciones, inconformidades, o denuncias que haya recibido, así como los datos estadísticos sobre las que fueron rechazadas, desestimadas y admitidas y los resultados de las admitidas.