



UNIVERSIDAD
Jaime Bausate y Meza

GUÍA DE PROCEDIMIENTOS
DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

(Aprobado en el Consejo Universitario del 19 de diciembre del 2024)

I. OBJETIVO

Establecer los procedimientos para la recepción, atención, derivación y seguimiento de denuncias o reclamaciones en la Defensoría Universitaria de la Universidad Jaime Bausate y Meza, garantizando el cumplimiento de los plazos en el marco del Reglamento de la Defensoría Universitaria.

II. ALCANCE

Aplica a todos los miembros de la comunidad universitaria: estudiantes, docentes, personal administrativo y autoridades.

III. PROCEDIMIENTOS

1. Recepción de Denuncias, Reclamos o Quejas

- 1.1 Las denuncias, reclamos o quejas pueden ser presentadas de forma presencial en la oficina de la Defensoría Universitaria o mediante los canales virtuales habilitados (correo electrónico).
- 1.2 Las denuncias, reclamos o quejas se registran en el libro respectivo y en archivo excel con la siguiente información: a) Datos del denunciante. b) Descripción del hecho y datos del denunciado de ser el caso. c) Fecha de presentación de denuncias, reclamos o quejas. d) fecha de derivación de denuncias, reclamos o quejas (de ser el caso de competencia de otra área u órgano de la Universidad).

2. Evaluación, Admisibilidad y Tramite de Denuncias, Reclamos o Quejas.

- 2.1 Si la denuncia, reclamo o queja es de competencia de la defensoría y puede ser resuelta mediante conciliación o gestión administrativa inmediata, se soluciona y se deja constancia en el expediente mediante acta.
- 2.2 Si la denuncia, reclamo o queja no puede ser resuelta inmediatamente, se genera un expediente y se comunica al denunciante en un plazo máximo de 5 días hábiles la admisibilidad o inadmisibilidad de la denuncia, reclamo o queja.
- 2.3 Si la denuncia, reclamo o queja es de competencia de la defensoría y requiere mayores datos o informaciones, la Defensoría Universitaria puede realizar indagaciones conducentes al esclarecimiento de los hechos en un plazo máximo de 5 días hábiles.

- 2.4 Si la denuncia, reclamo o queja evidentemente no es de competencia de la Defensoría, se deriva al órgano o área correspondiente dentro de un plazo máximo de 1 día hábil y se comunica al denunciante la derivación.
- 2.5 La Defensoría solicitará informes sobre el estado de los casos derivados cada 3 días hábiles hasta su resolución.
- 2.6 De ser el caso la Defensoría Universitaria emite un informe final con recomendaciones en un plazo de 15 días naturales.



UNIVERSIDAD Jaime Bausate y Meza

Resolución Rectoral

N° 116-2024-UJBM/R

Lima, 20 de diciembre del 2024

VISTO:

En Sesión Ordinaria del 19 de diciembre del 2024, del Consejo Universitario de la Universidad Jaime Bausate y Meza; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Universidad Jaime Bausate y Meza es una institución educativa que imparte servicios educativos de nivel universitario, conforme a lo dispuesto por la Constitución Política del Perú, la Ley Universitaria N° 30220 y su Estatuto.

Que, conforme a lo establecido por el artículo 8° de la Ley Universitaria N° 30220: “El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los regímenes: normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico...”

Que, en la sesión del visto, se puso en consideración de los consejeros la propuesta de actualización de la Guía de Procedimientos de la Defensoría Universitaria de la Universidad Jaime Bausate y Meza, la cual luego de ser debatida por los consejeros presentes fue aprobada por unanimidad.

De conformidad, con el artículo 59° inc. 1 y 2, de la Ley N°30220, Ley Universitaria, y las atribuciones del Consejo Universitario previstas en el artículo 17°, inciso a) y b) del Estatuto de la Universidad; estando a lo propuesto.

SE RESUELVE:

Artículo 1°. - Aprobar la Guía de Procedimientos de la Defensoría Universitaria de la Universidad Jaime Bausate y Meza.

Artículo 2°. - Comunicar la presente resolución a las autoridades académicas y administrativas para los fines pertinentes.

Regístrese, Publíquese, Cúmplase, Archívese.



Mg. José Ignacio Infantas Moscoso
Secretario General



Dr. Roberto Marcos Mejía Alarcón
Rector