



**RESOLUCIÓN N° 347-2025-UPT-CU**

Tacna, 30 de octubre de 2025

**VISTO:**

El Oficio N° 056-2025-UPT-DUN, de fecha 04 de agosto de 2025, de la Dra. Gabriela Isabel Heredia Álvarez, en calidad de Defensora Universitaria de la Universidad Privada de Tacna, remitiendo la actualización del Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Privada de Tacna, para su aprobación; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución N° 015-2024-UPT-CU, de fecha 08 de enero de 2024, se aprueba la actualización del Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Privada de Tacna;

Que, con el oficio del visto, la Dra. Gabriela Isabel Heredia Álvarez, en calidad de Defensora Universitaria de la Universidad Privada de Tacna, remite la actualización del Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Privada de Tacna; para su aprobación por el Consejo Universitario;

Que, el mencionado Reglamento tiene por objetivo, regular las atribuciones y el funcionamiento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Privada de Tacna, para la tutela de los derechos individuales de sus miembros y el mantenimiento del principio de autoridad responsable;

Que, la Defensoría Universitaria, considera necesaria la actualización del mencionado Reglamento, asimismo las modificaciones pertinentes fueron realizadas en base al Informe N° 091-2025-UPT-AJUL, de la Oficina de Asesoría Jurídica y Legal;

Que, de conformidad con el Artículo 34, literal b), del Estatuto de la Universidad Privada de Tacna; es atribución del Consejo Universitario aprobar el Reglamento General de la Universidad, el Reglamento de Elecciones y todos los demás Reglamentos;

De conformidad con el Artículo 34, literal b) del Estatuto de la Universidad Privada de Tacna; y, estando al acuerdo unánime del Consejo Universitario, adoptado en Sesión Extraordinaria realizada el 15 de octubre de 2025;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR** la actualización del **REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**; el mismo que es parte integrante de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Dejar sin efecto el Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Privada de Tacna, aprobado mediante Resolución N° 015-2024-UPT-CU, de fecha 08 de enero de 2024.

**Regístrese, comuníquese y archívese.**



**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

# **REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

Tacna, agosto 2025



## Índice de Contenido

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| CAPÍTULO I.....                                                        | 3  |
| Creación y Finalidad de la Defensoría Universitaria .....              | 3  |
| CAPÍTULO II.....                                                       | 4  |
| Competencia de la Defensoría Universitaria .....                       | 4  |
| CAPÍTULO III.....                                                      | 5  |
| Organización y Funciones de la Defensoría Universitaria .....          | 5  |
| CAPÍTULO IV .....                                                      | 9  |
| De la Visibilidad de la Defensoría Universitaria.....                  | 9  |
| CAPÍTULO V .....                                                       | 10 |
| De los Procedimientos para la Atención de Denuncias y/o Reclamos ..... | 10 |
| CAPÍTULO VI .....                                                      | 12 |
| Disposición Complementaria .....                                       | 12 |
| CAPÍTULO VII .....                                                     | 12 |
| Disposición Final .....                                                | 12 |

## **REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA**

### **Aspectos Generales**

#### **Artículo 1. Objetivo**

El presente Reglamento tiene por objetivo regular las atribuciones y el funcionamiento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Privada de Tacna, para la tutela de los derechos individuales de sus miembros y el mantenimiento del principio de autoridad responsable.

#### **Artículo 2. Marco Normativo**

- a) Constitución Política del Perú,
- b) Ley N° 30220 - Ley Universitaria,
- c) Estatuto de la Universidad Privada de Tacna,
- d) Reglamento General de la Universidad Privada de Tacna,
- e) Resolución del Consejo Directivo N° 064-2019-SUNEDU/CD, que actualiza los “Criterios técnicos para supervisar el cumplimiento del artículo 133 de la Ley N.º 30220, Ley Universitaria, relacionada con la Defensoría Universitaria”,
- f) Demás normas que resulten aplicables en las competencias de la Defensoría Universitaria.

### **CAPÍTULO I**

#### **Creación y Finalidad de la Defensoría Universitaria**

#### **Artículo 3. Creación de la Defensoría Universitaria.**

Mediante Resolución N° 006-2014-UPT-AU de fecha 30 de setiembre de 2014, la Asamblea Universitaria aprueba la adecuación del Estatuto de la Universidad Privada de Tacna a la Ley Universitaria N° 30220 en el que se incorpora el Capítulo XVII la Defensoría Universitaria, estableciendo en los artículos 195, 196 y 197 sus competencias y no competencias, la designación del Defensor Universitario y sus atribuciones.

#### **Artículo 4. Denominación y finalidad de la Defensoría Universitaria.**

La Defensoría Universitaria es la instancia encargada de la tutela de los derechos individuales de los miembros de la comunidad universitaria que pueden ser afectados en razón del uso de los servicios brindados por la Universidad Privada de Tacna y vela por el cumplimiento del principio de autoridad responsable. Se encarga también de proponer normas, políticas o acciones que permitan mejorar

la defensa de los derechos de las personas en los diferentes servicios que brinda la Universidad.

#### **Artículo 5. Principio de Autoridad Responsable.**

El principio de autoridad responsable se vincula al cumplimiento de las obligaciones y principios exigibles a las autoridades universitarias a fin de evitar o mitigar, durante la oferta y/o prestación de los servicios universitarios, cualquier tipo de transgresión a los derechos individuales, ya sean, a través de actos, resoluciones u omisiones de las autoridades, funcionarios, dependencias administrativas o académicas o proveedores de bienes y/o servicios de la Universidad Privada de Tacna, que resulten contrarias a la normatividad universitaria, por ser irrazonables, injustas, inadecuadas, erróneas, o no se haya dado respuesta dentro de un plazo razonable establecido por la reglamentación universitaria.

Las obligaciones que cumplen los miembros de la comunidad universitaria tienen como fuente la Constitución Política del Perú, la Ley Universitaria y su normativa conexa, el Estatuto, el Reglamento General y toda normatividad de la Universidad Privada de Tacna. La Defensoría Universitaria es responsable de velar por el mantenimiento de este principio.

## **CAPÍTULO II**

### **Competencia de la Defensoría Universitaria**

#### **Artículo 6. De la Competencia de la Defensoría Universitaria**

La Defensoría Universitaria es competente para conocer las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria por hechos asociados con la vulneración o posible vulneración de los derechos individuales de las personas que les son otorgados por la Ley Universitaria 30220, el Estatuto, el Reglamento General y toda normatividad de la Universidad Privada de Tacna, siempre que el sujeto transgresor pertenezca a la Universidad Privada de Tacna (estudiante, docente, personal administrativo o prestador de algún servicio en favor de ella).

#### **Artículo 7. De la no Competencia de la Defensoría Universitaria**

La competencia de la Defensoría Universitaria no alcanza la tutela de:

- a) Intereses colectivos,
- b) Derechos laborales,
- c) Medidas disciplinarias,
- d) Evaluaciones académicas de docentes y alumnos y,

- e) Las infracciones que puedan impugnarse por otras vías establecidas en la Ley Universitaria, así como en el Estatuto y los Reglamentos de la Universidad Privada de Tacna.

### **CAPÍTULO III**

#### **Organización y Funciones de la Defensoría Universitaria**

##### **Artículo 8. De la Organización de la Defensoría Universitaria**

La oficina de la Defensoría Universitaria integra en su organización a un Defensor Universitario y personal administrativo.

##### **Artículo 9. Autonomía Funcional de la Defensoría Universitaria**

El artículo 195 del Estatuto de la Universidad Privada de Tacna establece que la Defensoría Universitaria es autónoma e independiente de los órganos de gobierno de la UPT para ejercer sus funciones. La Defensoría Universitaria de la Universidad Privada de Tacna actúa con independencia e imparcialidad en el ejercicio de sus funciones.

De otra parte, en el artículo 244 del Reglamento General de la Universidad Privada de Tacna, se establece que, la actuación de la Defensoría Universitaria garantiza la absoluta confidencialidad a cualquier miembro de la comunidad universitaria. La Defensoría Universitaria, también, garantiza la confidencialidad a todos los usuarios que hacen uso de los servicios universitarios y a quienes los provee a la universidad.

Los miembros de la Defensoría Universitaria no podrán ser sancionados por razón de las recomendaciones, sugerencias u opiniones que formulen con relación a la atención de denuncias y reclamaciones.

##### **Artículo 10. Designación del Defensor Universitario**

El segundo párrafo del artículo 195 del Estatuto de la Universidad Privada de Tacna establece que: La Universidad Privada de Tacna contará con una Defensoría Universitaria que estará a cargo de un docente de la universidad elegido por dos tercios de los miembros hábiles de la Asamblea Universitaria, por un período de tres (3) años. No puede ser destituido sin causa justificada y solo puede ser reelegido por un periodo adicional. La condición de Defensor Universitario es incompatible con el desempeño de cualquier cargo de gobierno o de representación de la universidad. El artículo 244 del Reglamento General de la universidad señala que deberá tener una antigüedad mínima de 10 años de docencia en la propia Universidad.

El Defensor Universitario cesará y dejará vacante el cargo por las siguientes causas:

- a) Por renuncia voluntaria,
- b) Por el término del plazo de designación,
- c) Por cumplimiento de la edad de 75 años,
- d) Por fallecimiento o incapacidad física o mental sobrevenida y,
- e) Por haber sido condenado con sentencia firme, por delito doloso.

La Asamblea Universitaria es la encargada de declarar la vacancia del Defensor Universitario por las causales señaladas.

### **Artículo 11. Funciones del Defensor Universitario**

El Defensor Universitario tiene las siguientes funciones:

- a) Planificar, organizar y dirigir las labores de la oficina.
- b) Velar por el mantenimiento del principio de autoridad responsable.
- c) Vigilar el cumplimiento del orden normativo de la Universidad Privada de Tacna, cuando la persona se vea afectada en sus derechos individuales por el servicio que recibe en la Universidad Privada de Tacna.
- d) Conocer y admitir o rechazar las denuncias, reclamaciones, de acuerdo con las competencias de la Defensoría Universitaria. De no ser de su competencia orienta al usuario(a) para que recurra a la instancia que corresponda.
- e) Atender consultas que realicen los miembros de la comunidad universitaria sobre los procedimientos para presentar denuncias y reclamaciones que afecten los derechos individuales.
- f) Organizar y vigilar el registro físico y virtual de denuncias y reclamaciones de la oficina de Defensoría Universitaria.
- g) Solicitar información que considere pertinente de las diferentes instancias, unidades, oficinas y funcionarios de la Universidad para el cumplimiento de sus funciones;
- h) Solicitar los informes correspondientes a los miembros de la comunidad universitaria, de quienes se denuncie o reclame alguna infracción en la prestación de los servicios que brinda la universidad.
- i) Solicitar la colaboración oportuna de las autoridades y funcionarios para el desarrollo de sus funciones;
- j) Formular y proponer las recomendaciones que, conforme a derecho, puedan dar por terminada la afectación del derecho declarado, en lo posible dar la solución inmediata.
- k) Informar a toda la comunidad universitaria sobre la existencia y las funciones de tutela de derechos que tiene la Defensoría Universitaria.

- l) Capacitar y sensibilizar a los miembros de la comunidad universitaria sobre las competencias de la Defensoría Universitaria para promover una cultura organizacional basada en el respeto de los derechos individuales de las personas.
- m) Preparar y presentar ante la asamblea universitaria un informe semestral de la labor realizada.
- n) Proponer normas, lineamientos o acciones que permitan mejorar la defensa de los derechos individuales del usuario de los servicios que brinda la universidad.
- o) Elaborar el plan de trabajo anual (PTA) de la oficina de la Defensoría Universitaria.
- p) Las demás que sean necesarias para el eficiente funcionamiento de la Defensoría Universitaria de la UPT.

#### **Artículo 12. De la intervención de oficio**

El Defensor Universitario podrá investigar de oficio los actos que pudieran afectar los derechos individuales y universitarios del docente, estudiante, egresado(a) o personal administrativo de la UPT, en tanto sean de su competencia.

#### **Artículo 13. De los Informes y Reportes de la defensoría Universitaria**

La Defensoría Universitaria deberá emitir un informe semestral a la Asamblea Universitaria. Este informe señalará de manera impersonal los casos que se le hubiese presentado, las denuncias y reclamaciones que fueron admitidas, las investigaciones realizadas, así como los resultados obtenidos; incluyendo en lo posible datos estadísticos para mejor comprensión.

En dicho informe formulará las recomendaciones que considere convenientes para perfeccionar los procedimientos académicos y administrativos, la normatividad universitaria y la actuación de los miembros de la comunidad universitaria de acuerdo a las experiencias y los problemas recurrentes significativos que atiende y/o resuelve.

La Defensoría Universitaria también puede preparar informes o reportes especiales cuando las instancias supervisoras los requieran por tratarse de obligaciones especiales o cuando lo considere pertinente, con respeto del derecho fundamental a la intimidad y la protección de datos personales para comunicar los resultados del ejercicio de su función en la tutela de derechos y mantenimiento del principio de autoridad responsable.

#### **Artículo 14. Continuidad del Funcionamiento de la Defensoría Universitaria**

Para garantizar la continuidad del funcionamiento de la Defensoría Universitaria sin afectar su independencia e imparcialidad, el Defensor Universitario ejerce sus

funciones hasta el día antes de la fecha que inicia el periodo de gestión de cada Defensor Universitario electo por la Asamblea Universitaria.

En caso de interrupción del mandato del Defensor Universitario por motivos:

- a) Licencia médica;
- b) Permisos personales;
- c) Comisión de servicios en otro departamento;
- d) Otros procesos relacionados a su no continuidad (temporal).

La Asamblea Universitaria será la encargada de designar un Defensor Universitario temporal conforme a sus atribuciones.

### **Artículo 15. Funciones del Personal Administrativo**

El personal administrativo de la Defensoría Universitaria tiene las siguientes funciones:

- a) Apoyar para el logro de los fines de la Defensoría Universitaria de la UPT.
- b) Prestar una atención de calidad a toda la comunidad universitaria.
- c) Asistir al Defensor Universitario en el despacho diario.
- d) Redactar, tramitar y archivar la documentación de la Defensoría Universitaria.
- e) Apoyar en la atención de consultas y orientación de los usuarios respecto a sus afectaciones y peticiones.
- f) Realizar el registro físico y virtual de denuncias y reclamaciones bajo responsabilidad.
- g) Coordinar la agenda del Defensor Universitario y redactar las actas de las reuniones.
- h) Apoyar las actividades de capacitación, sensibilización y difusión de las competencias de la Defensoría Universitaria para promover una cultura organizacional de respeto a los derechos individuales de los miembros de la comunidad universitaria.
- i) Apoyar en la elaboración de los informes semestrales y formulación del Plan de Trabajo Anual (PTA) de la Defensoría Universitaria.
- j) Informar periódicamente al Defensor Universitario sobre las actividades realizadas.
- k) Otras actividades solicitadas por el Defensor Universitario para el eficiente funcionamiento de la Defensoría Universitaria.

## **CAPÍTULO IV**

### **De la Visibilidad de la Defensoría Universitaria**

#### **Artículo 16. Para la Atención Presencial y Virtual de la Defensoría Universitaria**

La Universidad Privada de Tacna asigna un ambiente físico en las instalaciones de la universidad, debidamente acondicionado, equipado y de fácil acceso para el funcionamiento y la atención presencial y virtual de la Defensoría Universitaria.

#### **Artículo 17. Para la Difusión de la Información de la Defensoría Universitaria**

Para la difusión de la información con el objeto de orientar y sensibilizar a la comunidad universitaria, la Defensoría Universitaria utiliza los medios de comunicación tradicionales y digitales que la universidad dispone: la página web de la universidad, los correos electrónicos institucionales, las redes sociales oficialmente autorizadas; pizarras, vitrinas y pantallas instaladas en los locales de la universidad.

La Defensoría Universitaria difunde la siguiente información:

- a) La ubicación de la oficina principal de la Defensoría Universitaria;
- b) Los horarios de atención, así como los canales de atención de denuncias y/o reclamaciones, tanto, presenciales y virtuales;
- c) La normativa de la Defensoría Universitaria;
- d) Los procedimientos de atención;
- e) Los formatos para la presentación de denuncias y/o reclamaciones;
- f) Las actividades de capacitación y/o sensibilización que realiza y,
- g) Otras que surjan de las acciones de mejora para la tutela de los derechos individuales de los miembros de la comunidad universitaria.

#### **Artículo 18. Para la Capacitación y Sensibilización de la Comunidad Universitaria**

Las autoridades y funcionarios de la Universidad Privada de Tacna, facilitan la ejecución de las actividades de capacitación y sensibilización que programa la Defensoría Universitaria, con el propósito de promover una cultura organizacional basada en el respeto de los derechos individuales de las personas y para el mantenimiento del principio de autoridad responsable que garantice el buen gobierno de la universidad.

Las autoridades y funcionarios de la Universidad Privada de Tacna, apoyan y colaboran con la Defensoría Universitaria previa coordinación y/o presentación de los requerimientos o documentos correspondientes. Asimismo, posibilitan la participación de los estudiantes, docentes, egresados y personal administrativo de la universidad.

## CAPÍTULO V

### De los Procedimientos para la Atención de Denuncias y/o Reclamos

**Artículo 19. El trámite ante la Defensoría Universitaria se sujetará a los siguientes lineamientos:**

- a) Las denuncias y/o reclamaciones deben presentarse por escrito mediante los formatos elaborados por la Defensoría Universitaria. La presentación se puede realizar en la oficina de la Defensoría Universitaria o utilizando los canales de atención virtual. En un plazo de dos (02) días hábiles posteriores al de la presentación, la Defensoría admite o rechaza la denuncia y/o reclamación, comunicando al usuario las razones de tal decisión. La Defensoría puede conceder durante esos dos días, una entrevista personal o telefónica al afectado para brindarle más información u otorgarle la orientación que requiera, y de ser el caso, precisar la instancia que corresponda según la petición.
- b) La Defensoría Universitaria no admitirá las denuncias y reclamos que:
  - Se presenten de manera anónima;
  - No vulneren derechos individuales de la persona y afectaciones en la prestación del servicio educativo;
  - Carezcan de fundamento razonable o no corresponda a lo establecido en la normatividad de la universidad;
  - La afectación tenga más de 90 días de antigüedad y;
  - Exprese una afectación que no es competencia de la Defensoría de acuerdo a Ley.
- c) Una vez admitida la denuncia y/o reclamación se procede a su registro físico y virtual. Luego se deriva al funcionario o dependencia a la cual se le atribuya la afectación para que a la brevedad posible o en un plazo máximo de tres (03) días hábiles informe sobre la situación declarada.
- d) Haciendo prevalecer el principio de inmediatez y en un plazo máximo de tres (03) días hábiles la Defensoría Universitaria promoverá que se llegue a una solución inmediata, citando a las partes involucradas para que finalice la afectación. Si con su intervención se soluciona lo declarado en la denuncia y/o reclamo, se hará constar en un Acta el o los acuerdos de todas las partes, dando por finalizado el trámite.
- e) De no llegar a un acuerdo para que finalice la afectación, la Defensoría Universitaria durante un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles desde que fue admitida la denuncia y/o reclamación, analizará las declaraciones de las partes, las pruebas, la normatividad institucional, la información solicitada a

las dependencias involucradas y, formulará las recomendaciones pertinentes, las mismas que son derivadas al funcionario o dependencia que corresponda para su conocimiento y, adopte las medidas correctivas convenientes para que finalice la conducta lesiva en un plazo no mayor de siete (07) días hábiles desde su recepción. Asimismo, deriva lo resuelto a la Defensoría Universitaria quien se encargará de comunicar a la parte afectada. En caso, que el resultado sea contrario a la petición o la parte afectada no esté de acuerdo con lo resuelto, podrá interponer recurso administrativo que considere, sin perjuicio de algún tipo de procedimiento administrativo sancionador que corresponda, o si este se hubiera iniciado.

- f) Los funcionarios universitarios deberán dar acceso al personal de la Defensoría Universitaria para obtener la documentación necesaria, salvo aquella que haya sido declarada confidencial o reservada, haciendo conocer tal situación ante la petición. La desatención a los pedidos de la Defensoría Universitaria acarrea responsabilidad administrativa.
- g) El tratamiento de los hechos que son objeto de las denuncias o reclamaciones presentadas ante la Defensoría Universitaria, se ajustan a los principios previstos en el artículo 6 de la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales.
- h) Los casos de hostigamiento sexual serán tratados de acuerdo al Reglamento para la Prevención e Intervención en Casos de Hostigamiento Sexual en la Universidad Privada de Tacna.

## **Artículo 20. Del Seguimiento de las Denuncias y Reclamaciones**

La Defensoría Universitaria realiza el seguimiento de las denuncias y reclamaciones de su competencia que son derivadas a otras dependencias mediante el Sistema de Gestión Documental de la Universidad Privada de Tacna SGD, según los plazos establecidos en el artículo 19 del presente reglamento. La Defensoría a través del SGD remite y/o recepciona documentos y proveídos generados por la comunicación con las oficinas que intervienen durante el trámite del petitorio. Los documentos y anotaciones se pueden descargar en formato digital.

La Defensoría Universitaria podrá realizar de forma periódica acciones de seguimiento de los casos que, por carecer de competencia o por necesidad de instaurarse un procedimiento administrativo ulterior, fueron derivados a otros órganos u entidades.

## **Artículo 21. De los documentos que no sean competencia de la Defensoría Universitaria**

La Defensoría Universitaria derivará todas aquellas denuncias y reclamaciones que no sean de su competencia al órgano u oficina correspondiente en un plazo máximo de (5) días hábiles.

La Defensoría Universitaria realizará seguimiento cada (10) días hábiles a todos aquellos documentos (denuncias, reclamaciones) derivadas en otras instancias o dependencias administrativas.

### **CAPÍTULO VI Disposición Complementaria**

Los aspectos no contemplados en el presente reglamento serán resueltos por el Defensor Universitario en coordinación con las autoridades y/o órganos de gobierno de la universidad.

### **CAPÍTULO VII Disposición Final**

El presente reglamento entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación, promulgación y difusión por el Consejo Universitario de la Universidad.

Tacna, agosto de 2025