UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

RESOLUCIÓN DEL CONSEJO UNIVERSITARIO

Nº. 958 -2025-UNSCH-CU

Ayacucho, 07 MAY 2025

VISTOS:

El Proveído Nº 3387-2024-R del Rectorado y el Oficio Nº 00974-2024-SUNEDU-DS-DIRESESU-UVE de la Unidad de Verificación del Servicio Educativo Superior Universitario de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria sobre resultado de la supervisión realizada a la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, para verificar la regulación, difusión y funcionamiento de la Defensoría Universitaria; y

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 18° de la Constitución Política del Perú, cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos ene le marco de la Constitución y las leyes;

Que, en armonía con el artículo 133° de la Ley Universitaria Nº 30220, la 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;

Que, mediante Resolución del Consejo Directivo Nº 064-2019-SUNEDU/CD, de fecha 21 de mayo de 2019, se aprobó los Criterios técnicos para supervisar el cumplimiento del artículo 133° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, relacionada con la Defensoría Universitaria;

Que, con Oficio N° 00974-2024-SUNEDU-DS-DIRESESU-UVE, de fecha 26 de noviembre de 2024, la Unidad de Verificación del Servicio Educativo Superior Universitario de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria ha remitido el Informe de Resultados N° 00120-2024-SUNEDU-DS-DIRESESU-UVE, de fecha 25 de noviembre de 2024, sobre resultado de la supervisión realizada a la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, para verificar la regulación, difusión y funcionamiento de la Defensoría Universitaria, el cual contiene las conclusiones y recomendaciones siguientes:

V.I Conclusiones

14. En base a las consideraciones expuestas, se concluye lo siguiente:

a) Componente: Regulación de la Defensoría Universitaria

a.1 La Universidad cumplió con regular en su normativa interna aspectos de creación, organización, funcionamiento y otros, sobre la Defensoría Universitaria.

a.2 La Universidad cumplió con regular aspectos de autonomía funcional, confidencialidad e imparcialidad de la Defensoría Universitaria, en su normativa interna.

a.3 La Universidad cumplió con designar a un Defensor Universitario titular mediante Resolución de Asamblea Universitaria según lo establecido en su Estatuto.

b) Difusión de la Defensoría Universitaria

b.1 La Universidad cumplió con evidenciar la difusión de la ubicación física de la Defesaría Universitaria, el horario de atención; y, los canales de atención (presencial y no presencial).

c) Funcionamiento de la Defensoría Universitaria

c.1 La Universidad cumplió con regular los plazos para la atención y respuesta para las quejas, denuncias o reclamos presentadas en la Defensoría Universitaria.

c.2 La Universidad no ha establecido el plazo de derivación y seguimiento de reclamos, quejas y denuncias derivadas a otro órgano, unidad o entidad por no ser de competencia de la Defesaría Universitaria.

c.3 La Universidad cumplió parcialmente con contar con registro que contienen el campo "Fecha" que aludiría a la Fecha en que la Defensoría Universitaria toma conocimiento de los hechos por primera vez; no obstante, no se identifica un campo que haga referencia a la "Fecha en que la denuncia es derivada a otro(s) órgano(s) o entidad distinta de la Universidad", cuando resulta ser de no competencia de la Defensoría. Asimismo, los registros remitidos no permiten distinguir claramente los casos de competencia y o competencia de la Defensoría y no se encuentran integrados.

c.4 La Universidad cumplió parcialmente el indicador de efectuar acciones periódicas de derivación y seguimiento de asuntos de no competencia, en la medida que, solo se logró evidenciar la derivación de casos y no las acciones periódicas de seguimiento.

c.5 La Universidad cumplió con evidenciar que la Defensoría Universitaria cuenta con el canal de atención presencial, así como con el personal y ambientes físicos para la Defensoría Universitaria.

c.6 La Universidad cumplió parcialmente con evidenciar el funcionamiento de la modalidad de atención no presencial de la Defensoría Universitaria, toda vez que, evidenció solo la recepción de las quejas, reclamos, entre otros, pero no la canalización de la misma.

V.II Recomendaciones

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

RESOLUCIÓN DEL CONSEJO UNIVERSITARIO

Nº 958 -2025-UNSCH-CU

15. Se recomienda a la Universidad:

- Prestar observancia a lo establecido en su normativa interna, a fin de que, en el marco su autonomía normativa, puede garantizar el ejercicio propio de las funciones del Defensor Universitario bajo los conceptos de autonomía funcional, imparcialidad y confidencialidad de una manera efectiva, ello, sobre la base de los lineamientos IV.2.1 y IV.2.2 de la RCD 064-2019-SUNEDU-CD, a fin de que la Defensoría Universitaria no se encuentre sujeta a la orden o decisión de otro órgano de la Universidad y permitiendo que sea la propia Defensoría Universitaria la que ejerza de manera independiente y autónoma su funcionamiento en el marco de su competencia. Ello, teniendo en cuenta lo observado en el Organigrama de la Universidad, que evidencia que la Defensoría se vincula jerárquicamente con la Asamblea Universitaria.

- Sobre la confidencialidad del ejercicio de las funciones de la Defensoría Universitaria, en el marco del lineamiento IV.4.5 de la RCD 064-2019-SUNEDU-CD, se recomienda a la Universidad desplegar las acciones necesarias a fin de cumplir con lo establecido en el artículo 6° de la Ley 29733, Ley de protección de datos personales, respecto de la información recopilada por la Defensoría Universitaria. Asimismo:

  - En base al lineamiento IV.3.3, se recomienda que, puede preparar de forma periódica, con respeto del derecho fundamental a la intimidad y la protección de datos personales, reportes sobre los resultados del ejercicio de su función de tutela de derechos y mantenimiento del principio de autoridad responsable.
  - Se sugiere regular el tratamiento datos personales, por ejemplo, en algún documento interno, tal como un protocolo o pauta, que detalle los pasos a seguir para realizar el tratamiento a los datos personales de los miembros de la comunidad universitaria que acuden a la Defensoría Universitaria (reserva de identidad solicitada por los miembros de la comunidad universitaria que presenten sus casos ante la Defensoría Universitaria).

- Establecer en su normativa interna, el régimen de incompatibilidad para el cargo de Defensor(a) Universitario(a), conforme al lineamiento IV.2.4 de la RCD 064-2019-SUNEDU-CD.

- Establecer en su normativa interna, algún mecanismo que garantice la continuidad del funcionamiento de a Defensoría Universitaria, sin afectar su independencia e imparcialidad, en caso de término o interrupción de las funciones del Defensor Universitario, ello, en virtud del lineamiento IV.2.5 de la RCD 064-2019-SUNEDU-CD.

- Actualizar la sección correspondiente a la Defensoría Universitaria en la página web de la Universidad precisando la ubicación exacta de la Oficina de la Defensoría Universitaria.

- 1677 - RECTOR

- Revisar el funcionamiento del canal virtual de mesa de partes (mesavirtual.unsch.edu.pe.mpv) y el Módulo de atención de denuncias y quejas (https://enlinea2.unsch.edu.pe//newtransparencia/defensoríauniversitaria). En caso de no contar con actividad de dichos canales, actualizar la información brindada y difundirlos.

- Implementar un canal telefónico para la atención de consultas de los miembros de la comunidad universitaria.

- Mantener la difusión de los datos vigentes de la Defensoría Universitaria (ubicación, horarios de atención, canales de atención, entre otros datos) de forma permanente a través de medios físicos y virtuales.

- Mantener la difusión respecto de la Defensoría Universitaria y sus actividades en las redes sociales de la Universidad, a fin de tener mayor alcance con la comunidad universitaria.

- Mantener la difusión de la existencia y finalidad de la Defensoría Universitaria, mediante charlas informativas periódicas, videos entre otros.

- Establecer un plazo específico para la derivación de reclamos, quejas y denuncias que no sean de competencia de la Defensoría Universitaria.

- Fijar un plazo para el seguimiento de las quejas y denuncias derivadas a otros órganos o entidades por no ser de competencia de la Defensoría Universitaria, el cual puede determinarse en días hábiles o establecerse de manera periódica.

- Definir un procedimiento claro para los casos en los que, luego de la evaluación del Defensor Universitario, se determine que una denuncia, queja o reclamación no es de su competencia.

- Unificar el registro quejas, reclamos, denuncias y otros ingresados tanto de manera presencial y no presencial, que permita tener un conocimiento integral de la cantidad de casos que tiene la Defensoría Universitaria.

- Agregar en el registro sugerido, un campo que precise si las quejas/ denuncias/reclamaciones/otros, fueron recibidas de manera presencial o no presencial.

- Precisar en la columna "Observación" mínimamente el detalle de porqué el caso no es competente de la Defesaría y otro campo señalado a que órgano o entidad se realizaría la derivación.

- Agregar en el registro sugerido, un campo vinculado a la fecha de derivación del caso a otro órgano de la Universidad o Entidad, y otro campo vinculado a

las acciones de seguimiento realizadas por la Defensoría (por ejemplo, un correo electrónico o una carta u otro) para asegurar una adecuada gestión de los casos fuera de su competencia.

- Agregar en el registro sugerido, un campo vinculado al estado del caso, que permita actualizar periódicamente el mismo, indicando claramente si está en trámite, derivado, en seguimiento o cerrado, a fin de mantener un registro actualizado y de fácil consulta.

- Asegurar la protección de datos personales en el registro agregando un campo específico que permita indicar si el denunciante ha solicitado la protección de su identidad. Esta podría incluir una opción de "protección de identidad" que se marque cuando el usuario así lo requiera o cuando la naturaleza del caso lo justifique.

- Continuar con el registro, de los casos que ingresan y son atendidos por la Defensoría Universitaria, además de los casos que deriva por no ser de su competencia, y archivar las evidencias de su atención correspondiente, en caso de futuros requerimientos.

- Prestar observancia a los asuntos de no competencia que se encuentran establecidos en el artículo 133º de la Ley Universitaria, asi como aquellos casos que de acuerdo con lo señalado en su normativa interna tengan otras vías establecidas.

- Conservar las evidencias de la derivación y seguimiento de los casos de no competencia (correos, cartas, entre otros), que respalden la información que incorporarán en su registro de denuncias (columna "fecha o periodo de seguimiento" y "acciones de seguimiento").

- Implementar medidas para asegurarse de que se efectúe la derivación y seguimiento de los casos que no resulten de competencia de la Defensoría Universitaria, dentro de los plazos que se establezcan en adelante; conforme lo recomendado en otros indicadores del presente informe. Entre las acciones sugeridas, se incluyen:

  - Elaborar un protocolo de atención u otro documento interno que regule la periodicidad del seguimiento de los casos de no competencia, y que contemple los documentos que puedan notificarse al área responsable, sin afectar la resolución de los casos.
  - Instruir al personal de la Defensoría Universitaria sobre los pasos/acciones a seguir frente a los casos de no competencia, así como la periodicidad del seguimiento que realizarán.

  - Registrar la fecha en que se efectúa el seguimiento del caso en su Registro.

- Prestar observancia, sobre las acciones de seguimiento que involucran a la Defensoría Universitaria, respecto a los casos que no son de su competencia.

- Capacitar periódicamente al personal que atiende en la Defensoría Universitaria y guardar la evidencia de la ejecución del mismo (a través de un informe, constancia, registros visuales y/o audiovisuales, etc.), que pruebe que ha sido capacitado para ejercer el cargo. Esta capacitación puede comprender, por ejemplo, los siguientes temas: en el correcto tratamiento de la información con el fin de garantizar la reserva y confidencialidad de la información contenida en denuncias, quejas y, reclamaciones, a través de canales presenciales y no presenciales, conservación de dicha información en buen estado, medidas de protección de datos personales, en la información registrada, otros.

- Asegurar que los ambientes físicos de la Defesaría Universitaria permiten resguardar la identidad de los denunciantes cuando esto sea requerido. Sobre el particular, resulta importante citar al lineamiento IV.4.7 de la RCD Nº 064-2019-SUNEDU/CD, según el cual, los canales de atención de la Defensoría Universitaria (presenciales o no presenciales) deben comprender los siguientes aspectos:

  - Atención oportuna de las denuncias recibidas.
  - Atención y tramitación de denuncias desde el enfoque de género y con énfasis en aquellas personas que integran una población vulnerable.
  - Garantía de reserva y confidencialidad de la información objeto de las denuncias.
  - Aseguramiento, resguardo y/o conservación de la evidencia que se presenta con motivo de las denuncias.

  Al respecto, la Universidad puede implementar, por ejemplo, un documento interno en el que se brinden pautas al Defensor Universitario y/o personal de la Defensoría Universitaria, sobre la gestión de las denuncias o reclamaciones, así como sus medios probatorios y las actuaciones de su tramitación, a fin de que se conserven en buen estado, y de forma confidencial.

- En atención a los lineamientos IV.4.12 de la RCD Nº 064-2019-SUNEDU/CD, en caso el defensor o el personal actual de la Defensoría Universitaria sea docente universitario u ostente algún otro cargo, tomar medidas apropiadas en la gestión de la carga horaria y/o laboral, a fin de que sea razonable para el ejercicio de sus funciones en la Defensoría Universitaria. Lo señalado no excluye la implementación de regímenes de dedicación más beneficiosos para el funcionamiento de la Defensoría Universitaria.

- Publicar en la página web de la Universidad y redes sociales, datos del personal que atiende presencialmente en la oficina de la Defensoría Universitaria.

- 1677 - RECTOR

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

RESOLUCIÓN DEL CONSEJO UNIVERSITARIO

Nº 958 -2025-UNSCH-CU

- Mantener y contar con las evidencias completas que acrediten la recepción y canalización de ambos canales virtuales (la cual involucra el requerimiento de información al área involucrada, la respuesta al denunciante y área involucrada y; de ser el caso, la derivación al área competente y el seguimiento efectuado), entre otras comunicaciones de atención de la denuncia, queja o reclamo, ante futuros requerimientos, prestando observancia a la protección de datos personales.

- Mantener activo los canales de atención virtual para la presentación de las denuncias, quejas o reclamaciones.

- Considerar la implementación de canales telefónicos para dinamizar la atención, vía llamadas telefónicas o mensajería.

16. Se comienda a la Unidad de Verificación del Servicio Educativo Superior Universitario:

(i) Archivar la investigación y dar por concluida la presente supervisión.

(ii) Poner en conocimiento de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, los resultados de la presente supervisión.

Que, en sesión de fecha 06 de mayo de 2025, el Consejo Universitario acordó tomar conocimiento del Informe de Resultados N° 00120-2024-SUNEDU-DS-DIRESESU-UVE, de fecha 25 de noviembre de 2024, de la Unidad de Verificación del Servicio Educativo Superior Universitario de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria sobre resultado de la supervisión realizada a la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, para verificar la regulación, difusión y funcionamiento de la Defensoría Universitaria.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 59º, numeral 59.14 de la Ley Universitaria Nº 30220, el artículo 270º, numeral 22 del Estatuto de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga y estando a lo acordado por el Consejo Universitario, en sesión de fecha 06 de mayo de 2025;

El Rector, en uso de las facultades que le confiere la ley;

RESUELVE:

Artículo 1º.- TOMAR conocimiento del Informe de Resultados Nº 00120-2024-SUNEDU-DS-DIRESESU-UVE, de fecha 25 de noviembre de 2024, de la Unidad de Verificación del Servicio Educativo Superior Universitario de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria sobre resultado de la supervisión realizada a la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, para verificar la regulación, difusión y funcionamiento de la Defensoría Universitaria.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

RESOLUCIÓN DEL CONSEJO UNIVERSITARIO

Nº 958 -2025-UNSCH-CU

-08-

Artículo 2º.- DISPONER la publicación de la presente resolución en el Portal Institucional de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

Dr. ANTONIO JERÍ CHÁVEZ
Rector

Abog. YURI WALTER VEGA JAIME
Secretario General

Distribución:

Rectorado
Vicerrectorados
Facultades
Escuela de Posgrado
Defensoría Universitaria
Órgano de Control Institucional
Dirección General de Administración
Oficina de Planeamiento y Presupuesto
Oficina de Asesoría Jurídica
Dirección de Gestión Académica
Oficina de Comunicación e Imagen Institucional
Oficina de Tecnologías de la Información (Portal de Transparencia)
Unidad de Planeamiento y Modernización
Unidad de Presupuesto
Unidad de Tesorería
Unidad de Recursos Humanos
Archivo

YWVJ/wvgs