



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

DEFENSORÍA UNIVERSITARIA



REG-S7-001-DU

REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

Versión	Documento que aprueba o modifica la normativa	Fecha
V.1	Aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 2993-2025-UNHEVAL	29/10/2025

	REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN	Código: REG-S7-001-DU Versión: V.1 Páginas: 1 de 23
---	--	---



TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Finalidad

El presente Reglamento tiene como finalidad regular la organización, funcionamiento y funciones de la Defensoría Universitaria, salvaguardando los derechos de los miembros de la Comunidad Universitaria. Asimismo, garantiza el acceso y la atención a denuncias al ofrecer un espacio para presentar quejas o reclamos por presuntas vulneraciones de derechos y al llevar a cabo investigaciones para su esclarecimiento.

Artículo 2.- Alcance

El Reglamento es aplicable según corresponda a todos los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, personal no docente, graduados y autoridades), dentro y fuera de la universidad, que consideren que se han producido actos u omisiones que afectan sus derechos individuales. Siempre que preste cualquier tipo de servicio a la universidad como posible sujeto activo de las transgresiones denunciadas.

Artículo 3.- Base Legal

- Constitución Política del Perú
- Ley N° 30220, Ley Universitaria
- Ley N° 29733 Ley de protección de datos personales
- Decreto Supremo N° 003-2013-JUS Reglamento de Ley N° 29733 Ley de protección de datos personales
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo.
- 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° 30220, Ley Universitaria, relacionada con la Defensoría Universitaria.

	REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN	Código: REG-S7-001-DU Versión: V.1 Páginas: 1 de 23
---	--	---



- Resolución Asamblea Universitaria N° 0009-2024-UNHEVAL, que aprueba el Estatuto de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Resolución Rectoral N° 1272-2024-UNHEVAL, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.
- Resolución de Consejo Universitario N° 1607-2025-UNHEVAL, que aprueba el Reglamento General de la UNHEVAL.
- Resolución de Consejo Universitario N° 1573-2025-UNHEVAL, que aprueba la Directiva para la Elaboración y Aprobación de Reglamentos y Directivas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Ley N° 31614 (Ley que regula la protección de las personas denunciantes de infracciones).
- Decreto Supremo N° 003-2019-PCM (Reglamento de Seguridad de la Información del Estado).

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

En caso de conflicto normativo, prevalecerá el orden jerárquico constitucional establecido en la Constitución Política del Perú y la Ley Universitaria N° 30220.

Artículo 4 - Definiciones

1. **Defensoría Universitaria:** Órgano autónomo encargado de velar por la defensa y promoción de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria, asegurando el cumplimiento de la normativa interna y principios de equidad y justicia.
2. **Comunidad universitaria:** Conjunto de personas que integran la universidad (estudiantes, docentes, personal no docente y egresados) en relación con su vínculo institucional.
3. **Queja:** Manifestación escrita de inconformidad presentada por un miembro de la comunidad universitaria ante un hecho o acto considerado injusto, arbitrario o que vulnere sus derechos.

	REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN	Código: REG-S7-001-DU Versión: V.1 Páginas: 1 de 23
---	--	---



4. **Reclamo:** Manifestación formal mediante la cual un miembro de la comunidad universitaria expresa su disconformidad frente a un acto, decisión u omisión de una Autoridad, dependencia o funcionario de la universidad, que considera que afecta sus derechos o intereses legítimos.
5. **Denuncia:** Comunicación formal mediante la cual se informa sobre hechos que podrían constituir infracción a normas universitarias o vulneración de derechos fundamentales para su evaluación y eventual intervención.
6. **Causado, Reclamado o Denunciado:** Persona contra quien se dirige la queja, reclamo o denuncia.
7. **Autonomía:** Condición institucional que permite a la Defensoría Universitaria actuar sin subordinación a otros órganos universitarios, garantizando su independencia funcional y técnica.
8. **Imparcialidad:** Principio según el cual las actuaciones de la Defensoría Universitaria deben llevarse a cabo sin favoritismos, conflictos de interés ni prejuicios.
9. **Confidencialidad:** Deber de la Defensoría Universitaria de proteger la identidad de los quejosos, reclamantes o denunciantes, así como la información recabada durante la atención de casos.
10. **Principio de legalidad:** Obligación de que toda actuación de la Defensoría Universitaria y de las autoridades enmarque en la Constitución, las leyes y el Estatuto Universitario.
11. **Unidades de organización:** Unidades de primer, segundo y tercer nivel que cumplen funciones administrativas dentro de la institución.

TITULO II

DEFENSOR UNIVERSITARIO

Artículo 5.- El Defensor Universitario es el responsable 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.



Artículo 6.- 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, así como en el Estatuto y los reglamentos de la universidad.

La defensoría universitaria es competente para conocer las denuncias por la vulneración de derechos individuales de los miembros de la comunidad universitaria y todas aquellas que presten cualquier tipo de servicio a la universidad como posible sujeto activo.

Artículo 7.- La Defensoría Universitaria cuenta con autonomía e independencia funcional y no estará sujeto a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria. Tiene iniciativa en la formulación de sugerencias o recomendaciones para la mejora de los servicios universitarios. Para efectos administrativos coordinara directamente con el Despacho Rectoral.

Artículo 8.- Los integrantes de la Defensoría Universitaria, actuaran con sentido ético e imparcialidad y tienen el deber de guardar reserva y confidencialidad respecto a los asuntos que se ventilen en esta instancia.

Artículo 9.- Los integrantes de la Defensoría Universitaria no podrán ser sancionados por razones de las opiniones que formulen o por los actos que realice en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones propias a las responsabilidades de este órgano.

Artículo 10. – Todos los Órganos y unidades académicas y administrativas de la UNHEVAL, prestaran la colaboración debida a la Defensoría Universitaria y pondrán a su disposición, la información que se le soliciten dentro del plazo de Ley. Asimismo, tendrán acceso a la documentación y archivos de las dependencias a las que se requieran en el marco de sus funciones y la legalidad.

TITULO III

DESIGNACIÓN Y CESE DE FUNCIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

	REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN	Código: REG-S7-001-DU Versión: V.1 Páginas: 1 de 23
---	--	---



Artículo 11.- La Defensoría Universitaria de la UNHEVAL está a cargo de un (01) docente ordinario o profesional como defensor universitario, propuesto por el rector y designado por el Consejo Universitario por el período de dos (02) años. En forma anual presenta su informe ante el Consejo Universitario.

Artículo 12.- Requisitos para la designación del Defensor Universitario se requiere:

1. Tener una conducta intachable reconocida
2. No tener sanción administrativa o penal vigentes
3. No tener denuncias por temas de hostigamiento/ acoso sexual.
4. Tener conocimiento del funcionamiento de la Universidad

Artículo 13.- En tanto ejerza sus funciones, el Defensor Universitario no podrá acceder a cargos de gobierno, gestión administrativa o representación gremial en la universidad, ni desempeñar funciones o actividades que impliquen incompatibilidad con el ejercicio imparcial de sus atribuciones.

Artículo 14.- El Titular del Pliego dispondrá la asignación de recursos, asesoría legal especializada y personal no docente a favor de la Defensoría Universitaria, necesarios para el adecuado desarrollo de sus actividades.

Artículo 15.- El Defensor Universitario cesará funciones y quedará vacante el cargo por alguna de las siguientes causas:

1. Conclusión del plazo de su designación, en los términos estipulados en el artículo 10º;
2. **Renuncia voluntaria ante el Rector.**
3. Fallecimiento o incapacidad física permanente
4. Haber sido condenado por la comisión de delito doloso por sentencia debidamente ejecutoriada
5. Negligencia en el cumplimiento de sus funciones, debidamente probada en el proceso disciplinario correspondiente.

Artículo 16.- Conflictos de interés y recusación

1. Causales de abstención: El Defensor Universitario deberá abstenerse de intervenir en casos donde:



- a. Sea familiar hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con alguna de las partes.
- b. Tenga interés económico, laboral o académico directo en el resultado del caso.
- c. Haya emitido opinión pública previa sobre el asunto.
- d. Mantenga relación de subordinación jerárquica con el denunciado en los últimos tres años.

2. Procedimiento de recusación:

- a. Las partes podrán solicitar la recusación fundada dentro de las 48 horas de conocer la designación del Defensor para el caso.
- b. La solicitud se presentará ante la Secretaría General de la universidad, adjuntando pruebas.
- c. El Consejo Universitario resolverá en un plazo máximo de 3 días hábiles.

3. Efectos de la recusación:

- a. Admitida la recusación, el Defensor Suplente designado por el Consejo Universitario asumirá el caso.
- b. El Defensor recusado no podrá participar en deliberaciones relacionadas.

4. Defensor Suplente:

- a. Será designado por el Consejo Universitario de una terna propuesta por el Rectorado.
- b. Deberá cumplir los mismos requisitos del Artículo 11 y ejercerá funciones exclusivamente para el caso específico.

5. Deber de declaración:

El Defensor Universitario deberá comunicar de oficio cualquier causal de conflicto de interés antes de iniciar el trámite.

TITULO IV

**ATRIBUCIONES, FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE LA DEFENSORÍA
UNIVERSITARIA**

Artículo 17.- Son atribuciones de la Defensoría Universitaria las siguientes:

	REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN	Código: REG-S7-001-DU Versión: V.1 Páginas: 1 de 23
---	--	---



1. Tutelar los derechos de los miembros de la comunidad universitaria vinculados con la infracción de derechos individuales.
2. Conocer y atender las denuncias de los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos individuales, manteniendo la debida reserva y confidencialidad en el ejercicio de sus funciones de tutela de derechos y mantenimiento del principio de autoridad responsable.
3. Derivar, cuando sea pertinente, las reclamaciones y denuncias que no sean competencia de la defensoría, a los órganos competentes para su atención.
4. Realizar de forma periódica seguimiento a los casos de denuncias y reclamos recibidos.
5. Atender y canalizar las reclamaciones, quejas, denuncias y peticiones que reciba.
6. Atender los requerimientos de información solicitados por SUNEDU.
7. Proponer medidas preventivas o correctivas para evitar futuras vulneraciones.
8. El Defensor Universitario presentará un informe anual al Consejo Universitario, detallando el número de casos atendidos, tipo de quejas, resultados, recomendaciones emitidas y estado de implementación.
9. Sin perjuicio de la confidencialidad de los casos, la Defensoría Universitaria podrá publicar informes generales o estadísticas que contribuyan a la mejora institucional.
10. Recibir y atender las denuncias, derivar y dar seguimiento a las denuncias o reclamaciones (no quejas) a otros órganos de la Universidad según su competencia.
11. Formular y proponer las sugerencias o recomendaciones que, conforme a derecho, puedan dar por terminada la afectación reclamada cuando sea posible dar soluciones inmediatas.
12. Propiciar formas de mediación en los conflictos que surjan de la relación entre estudiantes y otros miembros de la comunidad.

	REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN	Código: REG-S7-001-DU Versión: V.1 Páginas: 1 de 23
---	--	---



13. Contribuir al mantenimiento del principio de autoridad responsable en la universidad.
14. Vigilar el cumplimiento de los documentos normativos de gestión universitaria.
15. Calificar todo reclamo u denuncia individual que se le presente, a fin de determinar si corresponde su intervención por ser de su competencia.
16. Informar periódicamente al Rector de las acciones realizadas en cumplimiento de sus funciones; el informe incluirá las recomendaciones que considere necesarias para el mejor cumplimiento de estas. La información provista por el Defensor Universitario será incluida en la Memoria Anual de gestión de la universidad.
17. Defensoría Universitaria recibe denuncias, emite una opinión u opinión fundamentada y en base a su competencia, deriva los casos a las instancias correspondientes. Su función principal es proteger los derechos individuales de los miembros de la comunidad universitaria, actuando como instancia de defensa y orientación, pero no sustituye los procedimientos administrativos o académicos regulares.

Artículo 18.- Son funciones de la Defensoría Universitaria:

1. Velar por el respeto y el cumplimiento de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria.
2. Proponer normas, políticas o acciones que permitan mejorar la defensa de los derechos de las personas en los diferentes servicios que brinda la UNHEVAL.
3. Emitir pronunciamientos sobre casos en los que los derechos de los miembros de la comunidad universitaria sean vulnerados en la UNHEVAL.
4. Recabar de las distintas instancias de la UNHEVAL, cuando información o documentos requiera de cumplimentar de los fines. Estas instancias se encuentran obligadas a entregar la información requerida.
5. Asistir a las sesiones de los órganos colegiados de la UNHEVAL que estime oportuno cuando en ellas se trate materias relacionadas con su actuación.

	REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN	Código: REG-S7-001-DU Versión: V.1 Páginas: 1 de 23
---	--	---



6. Otras que se le encargue, o las que se establezcan en las normas internas en el marco de su competencia o aquellas que le correspondan por norma expresa.

Artículo 19.- La Defensoría Universitaria tiene las siguientes competencias:

1. Recibir, atender y canalizar las denuncias, reclamaciones, quejas y peticiones de mediación y conciliación que se le formulen, siempre vinculadas con la infracción de derechos individuales que reciba y darles el debido trámite; procurando que se sigan, y en su caso se agoten, los cauces previstos en el Estatuto de la Universidad.
2. Orientar las consultas que se formulen, dando las informaciones pertinentes o dirigiéndolas hacia los órganos competentes.
3. Dirigir a las unidades de la organización y miembros de la comunidad universitaria, recomendaciones y sugerencias para corregir las deficiencias que hubiera observado.
4. Elaborar informes de todas aquellas cuestiones que puedan afectar a derechos de los miembros de la comunidad Universitaria.
5. Actuar de oficio o a instancia de parte, evitando situaciones de indefensión o arbitrariedad.
6. Orientar, capacitar y cautelar los Derechos Humanos, constitucionales y universitarios individuales de los miembros de la comunidad Universitaria.
7. Proponer convenios de colaboración con instituciones públicas y organismos no gubernamentales para la promoción y defensa de los derechos y libertades relacionadas a los miembros de la comunidad Universitaria.
8. Otras competencias complementarias para realizar eficientemente los fines de la Defensoría Universitaria.

Artículo 20.- La Defensoría Universitaria no es competente para atender denuncias, reclamaciones, quejas y peticiones vinculadas con:

1. Derechos de carácter colectivo
2. Derechos laborales

	REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN	Código: REG-S7-001-DU Versión: V.1 Páginas: 1 de 23
---	--	---



3. Hechos de naturaleza estrictamente laboral, cuando la competencia sea exclusiva de los sindicatos de docentes y la federación de estudiantes o sus centros federados.
4. Los relacionados con hechos electorales, que deberán ser resueltos en los términos que señala la normativa universitaria.
5. Resoluciones y medidas disciplinarias emitidas por el Tribunal de Honor o por los órganos de gobierno.
6. Evaluaciones académicas de docentes y estudiantes cuando se ajusten a la normatividad correspondiente.
7. De las quejas extemporáneas.
8. De los asuntos que puedan impugnarse en otras vías.
9. Denuncias por hostigamiento sexual, las cuales serán derivadas inmediatamente a la Secretaría de Instrucción contra Actos de Hostigamiento Sexual, de conformidad con la normativa específica aplicable.

Artículo 21.- En caso de que la Defensoría Universitaria reciba una denuncia con referencia al enciso 8. del artículo 20, lo derivará al área respectiva dentro de las 48 horas y en forma inmediata a partir de la recepción de la denuncia. La Defensoría verificará que el área correspondiente realice el seguimiento del documento, quedando en poder del defensor universitario realice el encargo al servidor que deba realizar el seguimiento hasta la conclusión del caso, remitiendo un informe.

TITULO V

ACTUACIONES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Artículo 22: Acción Mediadora y Plazos de la Defensoría Universitaria

A solicitud de cualquiera de las partes implicadas, presentada dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al surgimiento del conflicto o desde que las partes tomen conocimiento del mismo, y con la aceptación previa de todas las partes, manifestada dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la notificación de la Defensoría Universitaria, el Defensor Universitario podrá realizar actos de mediación conducentes a la solución pactada de conflictos. La Defensoría convocará a la

	REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN	Código: REG-S7-001-DU Versión: V.1 Páginas: 1 de 23
---	--	---



primera sesión de mediación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de las aceptaciones, garantizando la organización logística y la disponibilidad de las partes y del Defensor Universitario. El proceso de mediación tendrá una duración máxima de treinta (30) días hábiles contados desde la primera sesión, pudiéndose prorrogar, en casos de especial complejidad, por hasta quince (15) días hábiles adicionales con justificación escrita y aprobación del Defensor Universitario. Las conclusiones alcanzadas se recogerán en un acta firmada por el Defensor Universitario, los miembros de la Defensoría Universitaria y las partes implicadas dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la finalización de la mediación, la cual tendrá carácter vinculante. La Defensoría notificará el acta firmada a las partes dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su firma, asegurando que todas las partes tengan constancia formal del resultado.

Los plazos establecidos en el presente artículo forman parte del procedimiento general de atención de denuncias y reclamaciones, el cual se desarrolla de manera integral en el Título VI del presente reglamento.

22.1 Procedimiento de atención y respuesta

La Defensoría Universitaria dispondrá de un plazo máximo de treinta (30) días hábiles para la atención y respuesta integral de las denuncias o reclamaciones de su competencia, contados desde su admisión. En casos de especial complejidad, este plazo podrá extenderse hasta por quince (15) días hábiles adicionales mediante resolución debidamente motivada.

22.2 Procedimiento de derivación y seguimiento

Cuando la Defensoría Universitaria identifique que una denuncia o reclamación corresponde a otro órgano universitario, procederá a su derivación dentro de las cuarenta y ocho (48) horas hábiles siguientes a su calificación. La Defensoría realizará seguimiento periódico al trámite de los casos derivados, solicitando informes de avance a los órganos competentes cada quince (15) días hábiles hasta su conclusión.

22.3 Procedimiento de derivación y seguimiento

	REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN	Código: REG-S7-001-DU Versión: V.1 Páginas: 1 de 23
---	--	---



Cuando la Defensoría Universitaria identifique que una denuncia o reclamación corresponde a otro órgano universitario, procederá a su derivación dentro de las cuarenta y ocho (48) horas hábiles siguientes a su calificación. La Defensoría realizará seguimiento periódico al trámite de los casos derivados, solicitando informes de avance a los órganos competentes cada quince (15) días hábiles hasta su conclusión.

Artículo 23.- Actuación de oficio de la Defensoría Universitaria:

El Defensor Universitario podrá actuar también por iniciativa propia en el caso de violaciones graves de los derechos y libertades cuando estas se conozcan por cualquier medio.

El Defensor Universitario iniciará la actuación de oficio dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la identificación de una presunta violación grave, notificando a las partes involucradas, si las hubiere, en los tres (3) días hábiles posteriores al inicio. La Defensoría realizará una investigación preliminar en un plazo de diez (10) días hábiles para determinar la procedencia del caso, seguida, de ser necesario, por un procedimiento completo de investigación con una duración máxima de treinta (30) días hábiles, prorrogable por quince (15) días hábiles adicionales en casos de especial complejidad, previa justificación escrita. Concluida la investigación, el Defensor elaborará un informe vinculante con las conclusiones y recomendaciones dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores, el cual será notificado a las partes implicadas y, si corresponde, a las autoridades competentes en un plazo de tres (3) días hábiles, asegurando la formalidad del resultado.

Artículo 24.- Informe anual de la Defensoría Universitaria:

1. El Defensor Universitario dará cuenta a la Asamblea Universitaria, al inicio de cada año académico, de las gestiones realizadas durante el curso anterior mediante un informe debidamente detallado. En el informe no constaran los datos personales que identifiquen a los interesados.
2. El informe anual será publicado en la página web de la Defensoría Universitaria y en el portal web de la UNHEVAL.

	REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN	Código: REG-S7-001-DU Versión: V.1 Páginas: 1 de 23
---	--	---



3. El informe será publicado dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a su presentación en los portales web institucionales.

TITULO VI

DEL PROCEDIMIENTO ANTE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Artículo 25.- Recepción de quejas, reclamaciones o denuncias de manera presencial:

Las quejas, reclamaciones o denuncias de los miembros de la comunidad universitaria se presentan por escrito mediante formato (Anexo 01), ante la oficina de la Defensoría Universitaria, debiendo contener cada escrito los siguientes requisitos:

1. Nombre y apellidos completos.
2. Código del estudiante o Número de Documento Nacional de Identidad.
3. Facultad, Escuela u unidades de organización a la cual pertenece.
4. Dominio para recibir notificaciones, correo electrónico, número telefónico y/o celular.
5. Descripción de los actos que considere vulnerados a sus derechos individuales, en caso de que los actos provengan de resoluciones, precisar el número de esta fecha y a la unidad de organización que lo emitió.
6. Petición en forma expresa y precisa de su queja, reclamo o denuncia.
7. Número de identidad, N° de celular y dirección de la persona o autoridad académica y/o administrativa contra quien se dirija la queja, reclamo o denuncia.
8. Medios probatorios sobre el acto queja, reclamo o denuncia.
9. El quejoso, reclamante o denunciante es responsable de la veracidad y exactitud de los hechos descritos en su queja, reclamo o denuncia.
10. Firma.

(Ver anexo 02, Flujograma)

Artículo 26 - Las quejas, reclamos o denuncias de los miembros de la comunidad universitaria, se recepcionarán a través del aplicativo Defensoría UNHEVAL

	REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN	Código: REG-S7-001-DU Versión: V.1 Páginas: 1 de 23
---	--	---



(<https://defensoria.unheval.edu.pe/>), garantizando accesibilidad universal en cumplimiento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad. El aplicativo cumplirá con los siguientes requisitos:

1. Estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para la presentación de quejas, reclamos o denuncias, incorporando ajustes razonables para personas con discapacidad, tales como compatibilidad con lectores de pantalla y navegación simplificada.
2. El usuario deberá proporcionar una descripción clara, detallada y veraz de los hechos, adjuntando medios probatorios en formatos .pdf, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .jpg, .png o .mp4.
3. Las presentaciones realizadas fuera del horario laboral se considerarán recepcionadas al inicio del siguiente día hábil.
4. El quejoso, reclamante o denunciante será responsable de la veracidad y exactitud de los hechos descritos.
5. Tras el registro, se enviará una notificación automática al correo electrónico principal y, de ser proporcionado, al alternativo del usuario, confirmando la recepción de la solicitud.
6. Las respuestas se notificarán al correo electrónico registrado; en caso de no ser posible, se utilizará el número telefónico proporcionado.
7. La plataforma garantizará la confidencialidad y protección de datos personales conforme a la Ley N° 29733 y su reglamento, implementando medidas de seguridad como cifrado de datos y acceso restringido al personal autorizado.
8. De acuerdo al numeral 16.1 del Art. 16º del Reglamento de la Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual, aprobado mediante decreto Supremo N° 014-2019-MIMP, la queja o denuncia por actos de hostigamiento sexual puede ser presentada de manera verbal o escrita, presencial o electrónica.

Artículo 27.- La oficina de defensoría universitaria cuenta con canales de orientación como correo electrónico institucional para los miembros de la comunidad



universitaria que requiera realizar una queja, reclamo o denuncia en la cual se remita solicitud de asesoría sobre el procedimiento correspondiente, a fin de garantizar un adecuado acompañamiento desde la presentación hasta la resolución del caso.

Artículo 28.- Las quejas, reclamos o denuncias de actuación de la defensoría Universitaria no generan gasto o costo alguno para los administrados.

Artículo 29.- Admisibilidad y/o inadmisibilidad

La Defensoría Universitaria calificará la admisibilidad y/o inadmisibilidad de las quejas, reclamos o denuncias, declarándolas improcedentes mediante oficio motivado en los siguientes casos:

1. Falta de competencia de la Defensoría según lo establecido en el Artículo 20.
2. Ausencia de fundamentación suficiente: Cuando no se describan claramente los hechos o derechos vulnerados.
3. Anonimato, salvo que la normativa aplicable permita excepciones.
4. Asuntos resueltos previamente por la Defensoría u otro órgano competente, sin nuevos elementos sustanciales.

La notificación de esta decisión se realizará al denunciante en un plazo máximo de 48 horas hábiles.

Artículo 30:

En caso de que una autoridad, dependencia o funcionario de la Universidad no responda a una solicitud de información y seguimiento por la Defensoría Universitaria dentro del plazo de tres (3) días hábiles establecido, la Defensoría notificará dicho incumplimiento al rector para que inicie el procedimiento por incumplimiento de funciones para que adopte las medidas correspondientes.

Artículo 31.- Intervención de los denunciados

Una vez que se admite al trámite de las quejas, reclamos o denuncias se corre traslado al denunciado para su descargo, autoridad administrativa, o al órgano que hubiera sido quejado, reclamado o denunciado a fin de que, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles formule sus descargos acerca de la queja, reclamo o denuncia presentada en su contra,

	REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN	Código: REG-S7-001-DU Versión: V.1 Páginas: 1 de 23
---	--	---



El apersonamiento del denunciado será por escrito y debe reunir los mismos requisitos para la admisibilidad de la queja, reclamo o denuncia en lo que fuera aplicable.

El no apersonamiento del denunciado no produce ninguna presunción en su contra. Se corre traslado a la Oficina de secretaría técnica para su proceso por desacato a la autoridad, y la calificación de la sanción, igual se emitirá resolución en su contra.

Artículo 32.- Evaluación

Vencido el plazo para la intervención de las partes, el Defensor Universitario evaluará y resolverá la pretensión en un plazo máximo de diez (10) días hábiles.

Para casos complejos que requieran ampliación probatoria, el Defensor podrá solicitar al Consejo Universitario una prórroga única de hasta diez (10) días hábiles, mediante informe debidamente fundamentada.

Artículo 33.- Informe del caso

Una vez evaluados los medios probatorios y documentos presentados por las partes, o recopilados en el marco de una actuación de oficio conforme al Artículo 23, el Defensor Universitario emitirá un informe único sobre los hechos objeto de la queja, reclamo, denuncia o investigación de oficio dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde la conclusión de la investigación, ya sea esta preliminar (dentro de los 10 días hábiles establecidos en el Artículo 23) o completa (dentro de los 30 días hábiles, prorrogables por 15 días hábiles adicionales en casos de especial complejidad).

El informe final contendrá:

- a. Una descripción clara de los hechos alegados por las partes o identificados en la actuación de oficio, incluyendo la pretensión perseguida, si aplica.
- b. Un análisis fundado de la Defensoría Universitaria sobre la presunta infracción a derechos individuales.
- c. Recomendaciones o sugerencias para resolver el caso, indicando, cuando corresponda, las acciones jurídicas pertinentes para atender los derechos afectados.

	REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN	Código: REG-S7-001-DU Versión: V.1 Páginas: 1 de 23
---	--	---



d. Una advertencia expresa de que el informe no tiene carácter vinculante para los órganos de gobierno de la UNHEVAL.

El informe será remitido al rector para que emita la resolución respectiva y notificado a las partes involucradas, con copia al reclamante, denunciado o afectados, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a su emisión. Las recomendaciones del Defensor podrán ser objetadas ante el Consejo Universitario dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación.

Artículo 34. Plazos

Los plazos según las etapas son los siguiente:

Etapa del procedimiento	Plazo máximo	Fundamento
Recepción y registro de denuncia (virtual o presencial)	Inmediato / 24 horas	Art. 25 y 26
Calificación de admisibilidad e inadmisibilidad	Hasta 48 horas hábiles	Art. 29
Notificación de inadmisibilidad (si aplica)	Dentro de las 48 horas hábiles	Art. 29
Atención y respuesta de denuncias	30 días hábiles	Art. 22 Numeral 22.1
Traslado al denunciado para descargos	3 días hábiles	Art. 30
Evaluación del caso	10 días hábiles	Art. 31
Prórroga para evaluación en casos complejos	Hasta +10 días hábiles	Art. 31
Emisión del informe final	Hasta 5 días hábiles tras evaluación	Art. 32
Notificación del informe a las partes	Hasta 3 días hábiles después del informe	Art. 32
Plazo para objeción del informe ante el Consejo Universitario	5 días hábiles desde la notificación	Art. 32
Derivación de casos no competentes	Hasta 48 horas hábiles	Art. 21
Publicación del informe anual	Hasta 15 días hábiles tras su presentación	Art. 24
Seguimiento a casos derivados	Cada 15 días hábiles	Art. 22 Numeral 22.2



Solicitud de mediación (tras conflicto)	Dentro de 15 días hábiles del hecho	Art. 22
Aceptación de mediación por las partes	5 días hábiles tras notificación	Art. 22
Convocatoria a primera sesión de mediación	Hasta 10 días hábiles tras aceptación	Art. 22
Duración del proceso de mediación	Hasta 30 días hábiles	Art. 22
Prórroga del proceso de mediación (en casos complejos)	Hasta +15 días hábiles	Art. 22
Firma del acta de mediación	5 días hábiles después de concluido el proceso	Art. 22
Notificación del acta firmada a las partes	3 días hábiles tras la firma	Art. 22
Inicio de actuación de oficio (por violación grave)	Hasta 5 días hábiles desde identificación	Art. 23
Notificación de actuación de oficio a partes involucradas	3 días hábiles desde el inicio	Art. 23
Investigación preliminar en actuación de oficio	10 días hábiles	Art. 23
Investigación completa (si procede)	30 días hábiles	Art. 23
Prórroga en investigación completa (caso complejo)	Hasta +15 días hábiles	Art. 23
Informe final de actuación de oficio	5 días hábiles tras conclusión	Art. 23
Notificación del informe final (actuación de oficio)	3 días hábiles tras emisión	Art. 23

TÍTULO VII

SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Artículo 35.- Es responsabilidad del Defensor Universitario adoptar las medidas que garanticen la protección, debida reserva y confidencialidad de la información que reciba de los miembros de la comunidad universitaria que soliciten su intervención.

La Defensoría Universitaria debe garantizar el cumplimiento de las normas vigentes sobre protección de datos personales con relación a los hechos que conozca por

	REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN	Código: REG-S7-001-DU Versión: V.1 Páginas: 1 de 23
---	--	---



las denuncias que reciba en el ejercicio de sus competencias. Al efecto adoptará las medidas necesarias para asegurar la confidencialidad y reserva de la información que administre; entre otros, el acceso a los archivos digitales o físicos debe contar con mecanismos de seguridad que impidan el libre acceso de terceros.

Artículo 36.- La información de datos personales contenida en las quejas, reclamaciones o denuncias ante la Defensoría Universitaria, serán tratadas conforme a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su respectivo reglamento, Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.

Artículo 37.- Se reservará en estricta confidencialidad los datos de los quejosos, reclamantes o denunciantes, garantizando el tratamiento reservado de la información obtenida conforme a la Ley N° 29733 y el Decreto Supremo N° 003-2019-PCM (Reglamento de Seguridad de la Información del Estado). Medidas para la reserva y seguridad de los datos:

1. Se implementarán medidas técnicas de seguridad que incluyan:
 - Cifrado de archivos digitales.
 - Sistemas de autenticación robustos.
 - Auditorías periódicas de acceso.
2. Al quejoso/reclamante se le otorgará un código anónimo que preserve su identidad.
3. Solo el personal autorizado tendrá acceso a los expedientes, previa identificación biométrica.
4. Se recopilarán exclusivamente datos necesarios para el procedimiento.
5. La Defensoría elaborará directivas internas de protección de datos, actualizadas anualmente.

El incumplimiento de la confidencialidad será sancionado conforme al régimen disciplinario universitario, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles que correspondan.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

	REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN	Código: REG-S7-001-DU Versión: V.1 Páginas: 1 de 23
---	--	---



Primera. - Este Reglamento podrá ser modificado total o parcialmente con la aprobación del Consejo Universitario de la Universidad, a solicitud, debidamente motivada del Defensor Universitario u otra autoridad universitaria competente.

Segunda. En todo lo que no hubiese sido previsto en el presente reglamento se aplicara supletoriamente las disposiciones de la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto de la UNHEVAL, y el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Tercera. En caso de que algún miembro de la Defensoría Universitaria fuera también miembro de algún Órgano de Gobierno de la UNHEVAL, debe abstenerse de tratar quejas, reclamos o denuncias que involucren a esa autoridad u órgano

Cuarta. Este Reglamento entrará en vigencia al día siguiente de su aprobación por el Consejo Universitario a través de la resolución respectiva.



Anexos

Anexo 01: Formulario de atención de la Defensoría Universitaria (Basado en el Artículo 25 del Reglamento)

DATOS DEL SOLICITANTE

1. Apellidos y Nombres completos:
2. Tipo de Documento: DNI Carné Universitario Otro: _____
Número: _____
3. Facultad/Escuela/Unidad: _____
4. Código de Estudiante (si aplica): _____
5. Correo Institucional: @unheval.edu.pe
6. Correo Personal: _____
7. Teléfono/Celular: _____
8. Dirección para notificaciones:

DATOS DEL RECLAMADO/DENUNCIADO (Persona o dependencia involucrada)

9. Nombre/Autoridad/Dependencia:

Cargo/Unidad:

10. Contacto (si se conoce): Teléfono: _____ Correo: _____

DETALLE DE LA QUEJA/RECLAMO/DENUNCIA

11. Tipo de Solicitud: Queja Reclamo Denuncia Sugerencia
12. Fecha de los hechos: ____ / ____ / ____
13. Descripción detallada:



(Incluir actos específicos, resoluciones afectadas, derechos vulnerados, etc.)

14. Petición concreta:

(Ejemplo: "Cesación del acto", "Reparación", "Investigación", etc.)

MEDIOS DE PRUEBA (Adjuntar copias)

15. Documentos: Resolución Correos Fotografías Otros: _____

16. Testigos (nombres y contactos):

DECLARACIÓN Y FIRMA

17. Declaro bajo juramento que la información proporcionada es veraz y exacta.

Acepto que mi identidad sea reservada según el Artículo 35 del Reglamento.

18. Firma del solicitante: _____

Fecha: ____ / ____ / _____

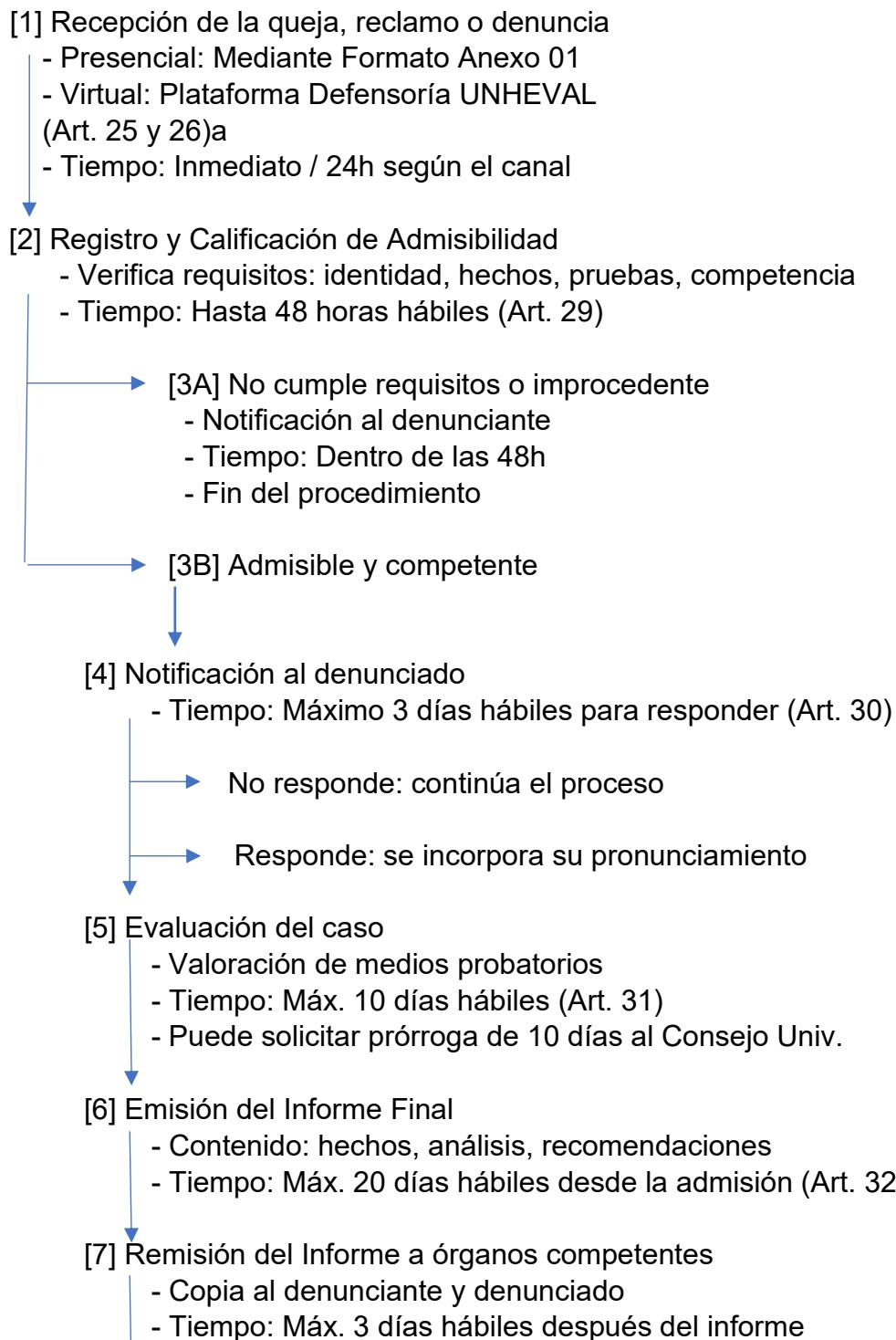
USO EXCLUSIVO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

- Número de Expediente: _____
- Fecha de Recepción: ____ / ____ / _____
- Funcionario Responsable: _____
- Observaciones: _____



Anexo 02: Diagrama de flujo del procedimiento de la Defensoría Universitaria

Inicio





[8] Objeción (opcional)

- Posibilidad de objeción ante el Consejo Universitario
- Plazo: 5 días hábiles desde la notificación

[9] Seguimiento de recomendaciones

- Según los mecanismos establecidos

Fin

**Anexo 03. Plazos**

Etapa del procedimiento	Plazo máximo	Fundamento
Recepción y registro de denuncia (virtual o presencial)	Inmediato / 24 horas	Art. 25 y 26
Calificación de admisibilidad e inadmisibilidad	Hasta 48 horas hábiles	Art. 29
Notificación de inadmisibilidad (si aplica)	Dentro de las 48 horas hábiles	Art. 29
Traslado al denunciado para descargos	3 días hábiles	Art. 30
Notificación al Rector por incumplimiento de respuesta a solicitud de información	3 días hábiles tras vencimiento del plazo de descargos	Art. 30
Evaluación del caso	10 días hábiles	Art. 31
Prórroga para evaluación en casos complejos	Hasta +10 días hábiles	Art. 31
Emisión del informe final	Hasta 5 días hábiles tras evaluación	Art. 32
Notificación del informe a las partes	Hasta 3 días hábiles después del informe	Art. 32
Plazo para objeción del informe ante el Consejo Universitario	5 días hábiles desde la notificación	Art. 32
Derivación de casos no competentes	Hasta 48 horas hábiles	Art. 21
Publicación del informe anual	Hasta 15 días hábiles tras su presentación	Art. 24
Solicitud de mediación (tras conflicto)	Dentro de 15 días hábiles del hecho	Art. 22
Aceptación de mediación por las partes	5 días hábiles tras notificación	Art. 22
Convocatoria a primera sesión de mediación	Hasta 10 días hábiles tras aceptación	Art. 22
Duración del proceso de mediación	Hasta 30 días hábiles	Art. 22
Prórroga del proceso de mediación (en casos complejos)	Hasta +15 días hábiles	Art. 22



Firma del acta de mediación	5 días hábiles después de concluido el proceso	Art. 22
Notificación del acta firmada a las partes	3 días hábiles tras la firma	Art. 22
Inicio de actuación de oficio (por violación grave)	Hasta 5 días hábiles desde identificación	Art. 23
Notificación de actuación de oficio a partes involucradas	3 días hábiles desde el inicio	Art. 23
Investigación preliminar en actuación de oficio	10 días hábiles	Art. 23
Investigación completa (si procede)	30 días hábiles	Art. 23
Prórroga en investigación completa (caso complejo)	Hasta +15 días hábiles	Art. 23
Informe final de actuación de oficio	5 días hábiles tras conclusión	Art. 23
Notificación del informe final (actuación de oficio)	3 días hábiles tras emisión	Art. 23