

Universidad Católica
San Pablo

Procedimiento para la atención y seguimiento de casos en Defensoría Universitaria

Versión: 02

Fecha de entrada en vigencia: 16/07/2025

Proceso al que pertenece: Gestión legal y normativa

Unidad orgánica responsable del documento: Dirección de Comunidad Universitaria / Secretaría General

Procedimiento para la atención y seguimiento de casos en Defensoría Universitaria

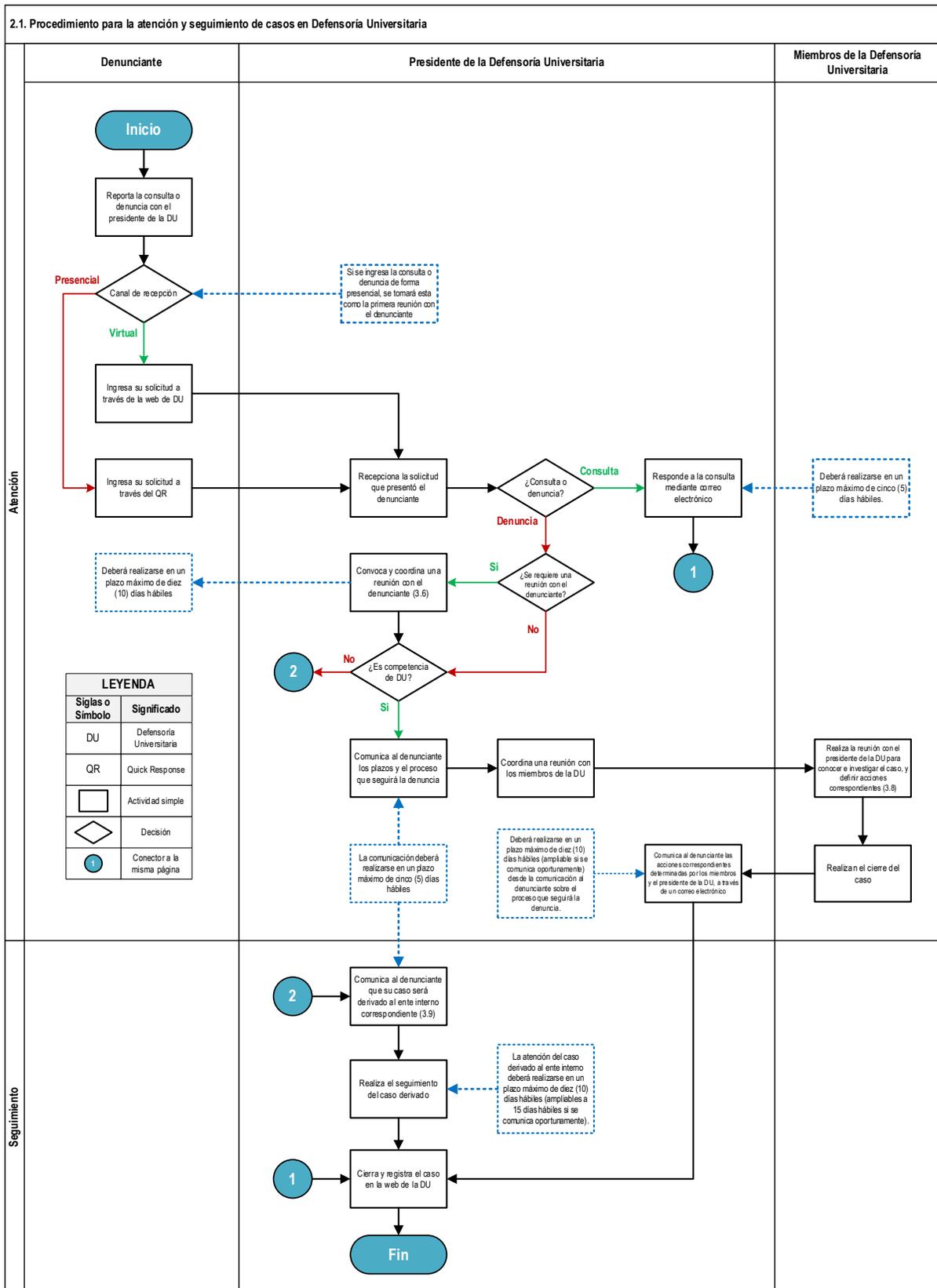
1. Objetivo

Describir la secuencia de actividades para la gestión de infracciones de derechos individuales en perjuicio de algún miembro de la Comunidad Universitaria, cuyo alcance es, según el artículo 133 de la Ley N°30220 - Ley Universitaria, “todas las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la Comunidad Universitaria vinculadas con la infracción de derechos individuales”.

2. Descripción de las Actividades

2.1. Procedimiento para la atención y seguimiento de casos en Defensoría Universitaria.

Procedimiento para la atención y seguimiento de casos en Defensoría Universitaria



Procedimiento para la atención y seguimiento de casos en Defensoría Universitaria

3. Consideraciones

- 3.1. Se puede encontrar las siguientes definiciones: Defensoría Universitaria y derechos individuales, en el siguiente [glosario de términos](#).
- 3.2. No son consideradas las denuncias vinculadas con los 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 N°30220: Ley Universitaria, así como en el Estatuto y los reglamentos de la Universidad Católica San Pablo.
- 3.3. La información referente a la organización y las obligaciones de la Defensoría Universitaria se encuentra establecida en los artículos 12 y 14 del Reglamento del Consejo Universitario de la Universidad Católica San Pablo.
- 3.4. La Información sobre la designación y conformación de los miembros de la Defensoría Universitaria, se da conforme a la Resolución Rectoral correspondiente de la UCSP.
- 3.5. Los casos pertenecientes a Defensoría Universitaria estarán debidamente registrados en la base de datos administrada por dicha instancia. Asimismo, los informes relacionados con estos casos serán resguardados bajo su responsabilidad.
- 3.6. En caso no se reciba respuesta de parte del denunciante en un plazo máximo de 7 días hábiles en cualquier momento del proceso, se procederá a cerrar el caso.
- 3.7. Si se determina que la denuncia es de competencia de la Defensoría Universitaria, se deberá comunicar al denunciante, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, el proceso que seguirá su denuncia, así como los plazos correspondientes.
- 3.8. El proceso consiste en coordinar una reunión con los miembros de la Defensoría Universitaria y llevarla a cabo para investigar el caso y definir las acciones correspondientes. Esta etapa deberá realizarse en un plazo de diez (10) días hábiles, con posibilidad de extensión, la cual deberá ser comunicada al denunciante mediante correo electrónico, explicando los motivos de la ampliación y la cantidad de días adicionales requeridos. La comunicación al denunciante sobre las acciones correspondientes deberá realizarse dentro del plazo establecido o de la extensión que haya sido debidamente comunicada.
- 3.9. Si se determina que la denuncia no es de competencia de la Defensoría Universitaria, esta derivará el caso al ente interno correspondiente y se deberá comunicar al denunciante, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles. Dicho ente asumirá la responsabilidad de dar continuidad a la atención del caso y deberá emitir una respuesta dirigida a la Defensoría Universitaria para el cierre y registro del expediente.

Esta etapa deberá realizarse en un plazo de diez (10) días hábiles, con posibilidad de extensión, la cual deberá ser comunicada tanto al denunciante como a la Defensoría Universitaria mediante correo

Procedimiento para la atención y seguimiento de casos en Defensoría Universitaria

electrónico, explicando los motivos de la ampliación. La ampliación máxima será de cinco (5) días hábiles adicionales, por lo que el plazo total no podrá exceder de quince (15) días hábiles.

- 3.10. Respecto a imparcialidad, la Defensoría Universitaria debe actuar con total neutralidad, garantizando un trato justo y equitativo a todas las partes. No se debe favorecer a ninguna de ellas y las decisiones deben basarse en hechos y pruebas objetivas.
- 3.11. Respecto a la confidencialidad, el manejo de la información debe ser reservado y protegido para salvaguardar la privacidad de los involucrados. No se debe divulgar información a personas no autorizadas y la documentación debe ser gestionada con medidas de seguridad adecuadas. Asimismo, las comunicaciones deben realizarse con discreción, evitando exponer detalles en entornos públicos o informales. Es esencial informar a las partes sobre el uso de su información y garantizar su consentimiento cuando corresponda.

4. Registros

Tabla 1: Detalle para la preservación de registros

| | ALMACENAMIENTO Y PRESERVACIÓN | | TIEMPO DE CONSERVACIÓN | | DISPOSICIÓN | |
|--------------------------------------|---|---|------------------------|------------|-------------|---------|
| | Responsable | Lugar | Físico | Digital | Físico | Digital |
| Web de Defensoría Universitaria UCSP | Presidente de la defensoría universitaria | Administración de solicitudes de defensoría universitaria | - | Permanente | - | - |

5. Sistema de soporte del proceso

No aplica

Procedimiento para la atención y seguimiento de casos en Defensoría Universitaria

6. Control de cambios

Tabla 2: Control de cambios

| | |
|-------------------------------|--|
| Acápites | Principales cambios |
| Todo el documento | Cambio de nombre de "Gestión de Infracciones a los Derechos Individuales" a "Procedimiento para la atención y seguimiento de casos en Defensoría Universitaria". |
| 2. Descripción de actividades | Realización de flujograma para la descripción de actividades. |
| 3. Consideraciones | Aumento de consideraciones que se adapten a la supervisión por parte de SUNEDU. |

7. Aprobación

Tabla 3: Responsables de la elaboración, revisión y aprobación del documento

| | ELABORADO POR | | REVISADO POR | | | APROBADO POR | | |
|---------|---------------------------------|--|--|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|
| Nombre: | Kethleen Jahaira Paredes Chávez | Renner Halley Valer Cuyo | Brian Eddy Cahuata Hernández | Gonzalo Andres Contreras Puelles | César Franz Puma Chávez | Héctor Francisco Cruz Mercado | German Trinidad Chávez Contreras | Patricia Graciela Vela Gómez |
| Cargo: | Tutora | Analista de dirección de comunidad universitaria | Jefe del área de bienestar universitario | Asistente de secretaria general | Director de gestión académica | Secretario general | Profesor a tiempo completo | Directora de comunidad universitaria |

8. Anexos

No aplica