



DIRECTIVA N° 001-2020/DU-UPLA

PROCEDIMIENTO TEMPORAL PARA LA TRAMITACIÓN VIRTUAL DE RECLAMOS Y DENUNCIAS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

1.-OBJETIVO

Proteger los derechos de todos los integrantes de la comunidad universitaria durante la suspensión del servicio presencial dictaminado por la Resolución Viceministerial N° 095-2020-Minedu, en aplicación y fiel cumplimiento de nuestro reglamento interno así como del Artículo N° 133 de la Ley N° 30220 – Ley Universitaria y del Artículo N° 307 y siguientes del Estatuto de la Universidad Peruana Los Andes, que dictaminan que la Defensoría Universitaria está encargada de velar y defender los derechos individuales de todos los miembros de la comunidad universitaria al estar prestando servicio de manera no presencial o remota, de acuerdo a las disposiciones emitidas por el Ministerio de Educación.

2.- BASE LEGAL

- 2.1 Constitución Política del Perú.
- 2.2 Ley Universitaria, Ley N° 30220.
- 2.3 Resolución Viceministerial N° 095-2020-Minedu.
- 2.4 Estatuto de la UPLA - Resolución N° 010- 2019-AU.
- 2.5 Reglamento General de la UPLA - Resolución N° 184-2016-CU.
- 2.6 Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Peruana los Andes - Resolución N° 089-2017-CU.

3.- AMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones contenidas en la presente directiva son de cumplimiento obligatorio para todos los Órganos, Unidades Orgánicas, Consejos, Comisiones, Comités, personal docente, personal administrativo, personal no docente y empresas prestadoras de servicios a la universidad Peruana los Andes.

4.- VIGENCIA

El cumplimiento de la presente directiva está orientada a resguardar los derechos de los integrantes de la comunidad universitaria de a la Universidad Peruana Los Andes durante el tiempo de estado de emergencia sanitaria a nivel nacional dictaminada por el gobierno del Perú con Resolución Viceministerial N° 095-2020-Minedu, así como de otras normas conexas que pudieran determinar el mismo, como medidas de salubridad, educación o las que hubiere en protección de la integridad de la comunidad universitaria y población en general.

5.- DISPOSICIONES GENERALES

5.1 Para efectos de cumplimiento de la presente directiva **únicamente se recepcionará las denuncias o reclamos de la comunidad universitaria vía correo Gmail** a la dirección consignada en la página institucional de la oficina: defensoria@mail.upla.edu.pe

5.2 Se **atenderá exclusivamente consultas** de lunes a viernes en el horario de 08:00 a.m. a 01:00 p.m. y de 03:00 p.m. a 06:00 p.m. al número institucional de la oficina de Defensoría: 944588677

5.3 Toda denuncia o reclamo presentado, para su validez y trámite, será pasible de observación para su subsanación con las pautas determinadas por la oficina.

5.4 Se dispondrá de un formato virtual estándar remitible al recurrente para la guía y mejor tramitación de la denuncia o reclamo (**FORMATO 01**).

5.5 *El requisito de adquisición del formulario único de tramite – FUT para validez de tramitación de denuncias y reclamos será tramitado por el estudiante a través del Intranet www.intranet.upla.edu.pe registro de tramite en línea.*

6.- DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 Las denuncias y reclamos presentados mediante correo electrónico a la Oficina de la Defensoría Universitaria adjuntan escrito y los anexos que correspondan, debiendo contener mínimamente los siguientes datos:

6.1.1 Nombre completo

6.1.2 Número del documento de identidad

6.1.3 Número del Código de Matrícula - (Si corresponde)

6.1.4 Facultad (Pregrado) o Escuela (Posgrado) donde estudia - (Si corresponde)

6.1.5 Correo electrónico para recibir notificaciones y número celular;

6.1.6 Descripción sucinta de los actos que considera que afectan sus derechos;

6.1.7 Identidad de la persona, docente, personal administrativo o personal no docente contra quien se presenta la denuncia o reclamo.

6.1.8 Derechos individuales que estime afectados y petición concreta;

6.1.9 Anexo de fotografías de copias, capturas de pantalla y otros de los documentos que se relacionen y prueben los actos denunciados; y

6.1.10 Los demás datos que considere importantes de aportar a la Oficina de Defensoría Universitaria.

6.2 De no contar con los requisitos expuestos se le remitirá correo solicitando la subsanación de estos, contando con el plazo máximo de 2 días calendario para realizarlo, de lo contrario se tomará como no presentada la denuncia o reclamo.

6.3 De calificarse positivamente la denuncia o reclamo se realizarán las diligencias conducentes a resolver las mismas en un plazo no mayor a 10 días calendarios, teniendo como plazo excepcional por las circunstancias actuales 10 días calendario extra, para emitir un pronunciamiento, pudiendo contener conclusiones y/o recomendaciones de ser la naturaleza de cada caso.

6.4 De no estar conforme en la recomendación formulada por la Defensoría, el recurrente deberá poner en conocimiento de la misma oficina de Defensoría, dentro de los tres días calendario siguientes a la fecha de notificación su disconformidad que será remitida al Despacho

Rectoral, para que tenga un elemento más de juicio para resolver de acuerdo a sus facultades, esto mediante correo electrónico que contendrá:

6.4.1 Nombre completo

6.4.2 Número del documento de identidad

6.4.3 Número del Código de Matrícula - (Si corresponde)

6.4.4 Facultad (Pregrado) o Escuela (Posgrado) donde estudia - (Si corresponde)

6.4.5 Correo electrónico para recibir notificaciones y número celular;

6.4.6 Precisar y fundamentar los hechos o derechos afectados con los que no está conforme;

6.4.7 Adjuntar pruebas de ser necesario que ayuden la resolución de la disconformidad

7.- DISPOSICIÓN FINAL

Las adecuaciones que pudieran variar el contenido de la presente directiva se harán saber a la comunidad universitaria en otra de igual tenor, previa aprobación de la oficina de Defensoría, en salvaguarda de mejorar la calidad de servicio y respeto a las normas que pudieran entrar en vigencia posteriormente