



# REGLAMENTO DE DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

.....



**ÍNDICE**

<b>TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES Y PRINCIPIOS</b>	<b>3</b>
<b>TÍTULO II: DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	<b>4</b>
CAPÍTULO I: GENERALIDADES	4
CAPÍTULO II: EJERCICIO DEL CARGO	5
CAPÍTULO III: LA ORGANIZACIÓN	6
<b>TÍTULO III: PROCEDIMIENTO APLICABLE</b>	<b>7</b>
<b>TÍTULO IV: REGLAMENTO DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN EN CASOS DE ACOSO SEXUAL</b>	<b>10</b>
<b>TÍTULO V: MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN</b>	<b>10</b>
<b>TÍTULO VI: DE LOS INFORMES DE GESTIÓN</b>	<b>11</b>
<b>DISPOSICIÓN FINAL</b>	<b>12</b>
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS</b>	<b>13</b>

## **TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES Y PRINCIPIOS**

### **Artículo 1: Objetivo:**

Este Reglamento tiene por objetivo normar el funcionamiento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Alas Peruanas (en adelante, la Universidad) en concordancia con la Ley N° 30220, Ley Universitaria, el Estatuto Universitario, el Reglamento General y demás normas complementarias.

### **Artículo 2: Finalidad:**

La Defensoría Universitaria es el órgano encargado de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y vela por el cumplimiento 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. 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. Es autónoma en el ejercicio de sus funciones e independiente de los órganos de gobierno de la Universidad.

### **Artículo 3: Alcance**

El presente Reglamento, es de cumplimiento obligatorio por las autoridades académicas y administrativas, docentes, estudiantes en sede Lima y filiales y a los trabajadores de la Universidad.

### **Artículo 4. Principios que rigen a la Defensoría Universitaria**

**4.1. Principio de confidencialidad:** la Defensoría Universitaria procede con absoluta discreción y prudencia, a fin de asegurar y salvaguardar la integridad moral del denunciante, de la Universidad y sus colaboradores.

**4.2. Principio de mejora del funcionamiento de los servicios universitarios:** Los informes de la Defensoría Universitaria deben promover iniciativas para el mejor funcionamiento de la administración y de los servicios universitarios.

**4.3. Principio de imparcialidad:** La Defensoría Universitaria desempeña sus funciones con imparcialidad, independencia de criterio y ecuanimidad.

**4.4. 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 o prestación de los servicios universitarios, cualquier tipo de transgresión a los derechos individuales. Las obligaciones que cumplen las autoridades tienen como fuente a la Constitución Política, la Ley Universitaria y su normativa conexa, y la normativa interna de la Universidad. La Defensoría Universitaria es responsable de velar por el mantenimiento de este principio.

### **Artículo 5: Competencia de la Defensoría Universitaria**

La Defensoría Universitaria con plena libertad en la ejecución de sus funciones, actúa:

1. A petición de parte, cuando recibe individualmente de cualquier integrante de la comunidad universitaria un reclamo, queja o denuncia, vinculada a la afectación de alguno de sus derechos otorgados por la Ley Universitaria.
2. De oficio, cuando considera que existen de infracciones o afectaciones contra cualquier integrante de la comunidad universitaria, respecto de las normas internas de la Universidad.

#### **Artículo 6: Exclusiones de Competencia**

No forma parte de la competencia de la Defensoría Universitaria:

- a) Conocer, revisar ni resolver las denuncias vinculadas con derechos de carácter colectivo.
- b) Conocer, revisar ni resolver las denuncias vinculadas con derechos laborales.
- c) Conocer, revisar ni resolver las denuncias relacionadas con medidas disciplinarias.
- d) Conocer, revisar ni resolver las denuncias referidas a evaluaciones académicas de docentes y alumnos.
- e) Conocer, revisar ni resolver las violaciones que puedan impugnarse por otras vías ya establecidas en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el Estatuto u otras normas internas de la Universidad.

## **TÍTULO II LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA**

### **CAPÍTULO I - GENERALIDADES**

**Artículo 7:** La Defensoría Universitaria es un órgano autónomo con independencia funcional, está a cargo del Defensor Universitario, designado por el Directorio a propuesta del Rector por un periodo de dos (2) años, pudiendo ser reelegido en el cargo, quien goza de autonomía para el cumplimiento de sus funciones de conformidad con el artículo N° 133 de la Ley N° 30220, Ley Universitaria.

#### **Artículo 8: Defensor Universitario**

Se requiere poseer una conducta ética y profesional intachable; sin antecedentes penales, judiciales y policiales; debe contar con experiencia y conocimiento de mecanismos para la solución, mediación de conflictos y la defensa de los derechos humanos, debe estar vinculado con la realidad universitaria y ostentar título profesional o licenciatura.

El Defensor Universitario, velará por el principio de igualdad de oportunidades, por el respeto hacia la persona, por el derecho a una educación de calidad, por la protección de la integridad de los miembros de la comunidad universitaria y la reserva de su identidad, si así lo requiera, el derecho al libre acceso a las instalaciones de la Universidad, por el derecho al debido proceso, el derecho de la comunidad universitaria a expresar libremente sus ideas sin que este vulnere la dignidad de la persona o perjudique la imagen de la Universidad y otras dentro del ámbito de sus competencias.

#### **Artículo 9: Cese del Defensor Universitario**

El Defensor Universitario cesará, o quedará vacante el cargo, por alguna de las siguientes causas:

- 9.1. Renuncia voluntaria.
- 9.2. Finalización de su mandato.
- 9.3. Manifiesta imposibilidad de cumplir sus funciones por motivos de salud y otros de índole grave que resulten atendibles.
- 9.4. Condena penal impuesta por la comisión de un delito doloso.
- 9.5. Nombramiento en cargo público o por funciones a tiempo completo fuera de la Universidad.
- 9.6. Falta ética flagrante.

**Artículo 10:** En caso de producirse la vacancia o término de mandato del Defensor Universitario, el Rector propondrá un nuevo Defensor para su designación en un plazo máximo de cinco días hábiles, con el fin de garantizar la continuidad del funcionamiento de la Defensoría Universitaria.

#### **Artículo 11. Remoción del cargo**

El Defensor Universitario podrá ser removido por el Directorio por las siguientes causantes:

- a) Abandonar el cargo al dejar de ejercer injustificadamente sus funciones durante treinta días consecutivos o sesenta días no consecutivos en un período de seis meses.
- b) Vulnerar el deber de confidencialidad.
- c) Actuar con negligencia en el cumplimiento de las obligaciones y deberes inherentes al cargo.
- d) Incurrir en ejercicio irregular de sus funciones al atribuirse facultades ejecutivas o interferir en las competencias de los órganos de gobierno de la universidad, sin perjuicio de su potestad de criticar u objetar las decisiones de estos que vulneren los derechos de los miembros de la comunidad universitaria.
- e) Sanción por falta grave o muy grave de la instancia universitaria correspondiente.
- f) Condena penal impuesta por la comisión de delito doloso.

#### **Artículo 12: Incompatibilidades para ejercer el cargo de Defensor Universitario:**

El cargo de Defensor Universitario es incompatible con otros cargos de autoridad universitaria y de representación gremial. Su desempeño es a dedicación exclusiva, debiendo desarrollar sus funciones con un mínimo de (08) horas laborales diarias de lunes a viernes

### **CAPÍTULO II - EJERCICIO DEL CARGO**

**Artículo 13:** El accionar del Defensor Universitario estará regido por los principios que inspiran el accionar de la Universidad. El Defensor Universitario desempeñará sus funciones con imparcialidad y según su criterio, podrá emitir las opiniones propias en el ejercicio de las competencias propias de su cargo.

**Artículo 14:** El Defensor Universitario tomará las acciones oportunas y necesarias para garantizar la confidencialidad de las personas que soliciten su actuación, siempre que la propia tramitación de esta no implique necesariamente la revelación de su identidad. Toda la información recabada en el ejercicio de sus funciones tendrá carácter confidencial.

La Defensoría Universitaria tendrá su propio registro que le permita tener la trazabilidad de los casos el cual se ajustará a las normas vigentes sobre protección de datos personales.

**Artículo 15:** El Defensor Universitario dará seguimiento a las denuncias por acoso sexual en perjuicio de cualquier miembro de la comunidad universitaria que se interpongan ante cualquier instancia de la Universidad, la que dará información inmediata y confidencial a la Defensoría sobre la interposición de las denuncias que reciba. En caso de denuncias que se hagan directamente ante la Defensoría, ésta podrá levantar un acta y trasladará el expediente a la instancia correspondiente y de forma periódica podrá realizar el seguimiento respectivo

### CAPÍTULO III - LA ORGANIZACIÓN

**Artículo 16:** La Universidad cuenta con un Defensor Universitario titular en la sede central ubicada en Lima y cuenta con un Asistente de Defensoría Universitaria en cada una de sus filiales, bajo la modalidad de atención presencial y no presencial

**Artículo 17:** Son funciones de la Defensoría Universitaria las siguientes:

1. Tutelar los derechos de los miembros de la comunidad universitaria.
2. Participar en la definición de la estrategia de difusión para informar a la comunidad universitaria la existencia y funcionamiento de la Defensoría Universitaria.
3. Conocer y brindar atención a las reclamaciones, quejas o denuncias que formulen correctamente los miembros de la comunidad universitaria.
4. Recabar, de las distintas instancias de la Universidad, la información que considere oportuna y necesaria para el cumplimiento de sus funciones.
5. Solicitar la colaboración de las autoridades y funcionarios de cualquier órgano universitario para el desarrollo de sus funciones.
6. Elaborar informes motivados sobre las denuncias y/o quejas interpuestas por los miembros de la comunidad universitaria.
7. Efectuar recomendaciones y propuestas que considere adecuadas para la solución de los casos sometidos a su conocimiento.
8. Proponer normas y políticas que contribuyan a garantizar y mejorar la defensa de los derechos de los miembros de la comunidad.
9. Coordinar con las Escuelas Profesionales actividades relacionadas a derechos y deberes del estudiante.
10. Presentar informes semestrales y la Memoria Anual al Rectorado para su revisión y aprobación para su posterior remisión a la Gerencia Comercial quien está a cargo de la elaboración de la Memoria Anual Institucional.
11. Garantizar el principio de autoridad responsable, la justicia e igualdad para todos.
12. Promover proyectos y actividades formativas y de divulgación en materia de derechos y deberes de los estudiantes de la Universidad, así como también el respeto entre todos los miembros de la comunidad universitaria.
13. Dirigir a los órganos y miembros de la comunidad universitaria recomendaciones y sugerencias para corregir las deficiencias que hubiera observado.
14. Otras que asigne el Rectorado.

**Artículo 18:** Las funciones de los Asistentes de Defensoría Universitaria de las filiales se encuentran definidas en el Manual de Organización y Funciones correspondiente.

### **TÍTULO III PROCEDIMIENTO APLICABLE**

#### **Artículo 19: Presentación de denuncias**

**19.1.-** Las reclamaciones, quejas o denuncias podrán ser presentadas ante la Defensoría Universitaria por estudiantes, docentes, personal administrativo, o colectividad de dichas categorías que considere que se ha producido una afectación a derechos individuales, por actos u omisiones de las autoridades o funcionarios de la Universidad.

**19.2.-** La intervención de la Defensoría Universitaria se solicitará sin costo alguno.

**19.3.-** Las denuncias pueden ser presentadas por medio escrito, físico o virtual, sin que se le pueda exigir ningún otro requisito de presentación.

**19.4.-** La Defensoría Universitaria garantiza un tratamiento igualitario, sin distinción alguna de raza, color, género, condición social, religión, idioma y opinión política.

**19.5.-** La Defensoría Universitaria garantiza la reserva y confidencialidad de los datos personales que proporcione el denunciante, los que serán utilizados y/o tratados, estricta y únicamente por el Defensor Universitario.

Los datos que se deberán consignar en las denuncias, quejas o reclamaciones, son los siguientes:

- Apellidos y nombres completos del denunciante.
- Número de DNI, Carné de Extranjería o Carné Universitario.
- Correo electrónico hábil para la recepción de notificaciones.
- Domicilio.
- Número de celular.
- El(los) nombre(s) del(los) denunciado(s), de contar con ellos, o los datos que permitan su identificación.
- Descripción sucinta de los actos que considera afectan los derechos del denunciante.
- La evidencia o elementos de prueba que sustenten la denuncia, en caso cuente con estos.
- Derechos que estime afectados y petición concreta al Defensor Universitario.
- Firma.

#### **Artículo 20: Registro de denuncia**

**20.1.** Los denunciantes registran su denuncia de forma presencial en las instalaciones de la Defensoría Universitaria o de forma virtual ingresando a la página web de la Universidad, que señala la dirección electrónica.

**20.2.** El tratamiento de los hechos que son objeto de denuncias presentadas ante la Defensoría Universitaria se ajusta a los principios previstos en el artículo 6 de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

**20.3.** El registro y tramitación de las denuncias considera el enfoque de género y tiene énfasis en aquellas personas que integren una población vulnerable.

**Artículo 21: Calificación de reclamos, quejas y denuncias.**

Las denuncias pueden ser declaradas admisibles, inadmisibles o improcedentes:

**21.1.** La denuncia es admisible cuando reúne los requisitos mínimos previstos para el registro de denuncias y los hechos son competencia de la Defensoría Universitaria.

**21.2.** La denuncia es inadmisibile cuando los hechos son competencia de la Defensoría Universitaria, pero no cumple con los requisitos mínimos previstos para el registro de denuncias. En este caso se notifica al denunciante para que subsane su denuncia en un plazo máximo de dos (02) días hábiles.

**21.3.** La denuncia es improcedente cuando los hechos denunciados no son competencia de la Defensoría Universitaria.

**Artículo 22: Del seguimiento y derivación de reclamos y denuncias que no son competencia de la Defensoría Universitaria:**

**22.1.** Las denuncias improcedentes son atendidas en 01 día hábil mediante una respuesta al denunciante informándole sobre la no competencia de la Defensoría Universitaria y orientándolo sobre las vías idóneas para reclamar sus derechos.

**22.2.** Las denuncias improcedentes cuya atención corresponde a un órgano de gobierno o autoridad académica de la Universidad serán derivadas en 01 día hábil a este último para su atención. La Defensoría Universitaria efectuará el seguimiento de la derivación, e informará del traslado del caso al denunciante junto con la comunicación de la improcedencia.

**22.3.** La Defensoría Universitaria debe consignar en el sistema de registro de denuncias los motivos por los que la denuncia fue declarada improcedente.

**Artículo 23: Procedimiento aplicable**

El Defensor Universitario registrará y acusará recibo de las reclamaciones, quejas o denuncias que se presenten, que admitirá a trámite, mediante un informe motivado en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.

Una vez admitida la reclamación, dará cuenta inmediatamente a la persona u órgano afectado para que en un plazo de cinco (5) días naturales, con posibilidad de prorrogar por un tiempo igual, realice las alegaciones correspondientes (descargos), aporte la documentación que estime pertinente o comparezca para informar.



Concluidas sus actuaciones podrá dirigir a la autoridad competente recomendaciones, sugerencias y recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas de prevención. Informará también al solicitante del resultado de sus gestiones y le transmitirá la respuesta de los órganos o personas a las que se hubiera dirigido.

En caso de que formule sus recomendaciones por escrito, si dentro de plazo que de establezca, no se produce la adopción de medidas adecuadas por la autoridad competente, o ésta no informa al Defensor Universitario de las razones que estime para no adoptarla, éste podrá incluir tal asunto en su informe semestral con mención expresa de las autoridades que hayan adoptado tal actitud.

**Artículo 24:** El Defensor Universitario no admitirá a trámite las denuncias, quejas o reclamaciones cuando:

- a) No se hayan agotado en la Universidad las vías previas correspondientes para la solución del problema o situación vulneradora de derechos.
- b) No se refieran a vulneración de derechos derivada la actuación de las autoridades, funcionarios o actuaciones de sus estudiantes o docentes.
- c) Carezcan de un mínimo fundamento razonable o sean peticiones contrarias a los fines de la Universidad proclamados en el Estatuto Universitario.
- d) La cuestión planteada se encuentre pendiente de resolución judicial, no debiendo esto impedir la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas.
- e) Sean presentadas de manera anónima.

El Defensor Universitario expresará las causas de inadmisión, mediante respuesta por escrito en un plazo máximo de diez días hábiles.

La presentación de una denuncia, queja o reclamo ante el Defensor Universitario no interrumpirá los plazos para recurrir administrativamente según lo dispuesto por la normativa legal vigente.

**Artículo 25: Del resguardo y conservación de los documentos ingresados a Defensoría Universitaria**

**25.1.-** Las denuncias presentadas utilizando los medios virtuales y documentación adjunta, serán almacenadas en un OneDrive que administra la Defensoría Universitaria.

**25.2.-** Para el caso de las denuncias presentadas de manera física, una vez recibidas, serán escaneadas y almacenadas en un OneDrive que administra la Defensoría Universitaria.

**25.3.-** Sin perjuicio, de lo señalado en el punto anterior, la documentación física será resguardada en su forma original y se mantendrá en custodia de la Defensoría Universitaria por el periodo de un (01) año, contado desde el cierre del caso.

#### **TÍTULO IV REGLAMENTO DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN EN CASOS DE ACOSO SEXUAL**

**Artículo 26:** De presentarse casos de hostigamiento sexual se procederá de acuerdo con lo establecido en el "Reglamento de prevención e intervención en casos de acoso sexual" de la Universidad.

#### **TÍTULO V MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN**

**Artículo 27:** A fin de llegar a una solución inmediata, el Defensor Universitario podrá promover, previa aceptación de las partes, actos de mediación y conciliación conducentes a la solución de conflictos.

**Artículo 28: Inicio de las actuaciones de mediación y conciliación.**

Los miembros de la comunidad universitaria involucrados en un conflicto podrán acudir al Defensor Universitario, de mutuo acuerdo, instando su mediación a efectos de dar solución a la controversia.

Los afectados dirigirán al Defensor Universitario un escrito firmado, en el que se identifiquen e indiquen a qué Escuela Profesional y sede o filial pertenecen, expondrán los hechos e instarán la intervención del Defensor Universitario para la conducción del proceso y actuará como facilitador de la comunicación entre las partes, quienes decidirán de forma voluntaria la solución de la controversia o conflicto.

**Artículo 29: Tramitación de las solicitudes de mediación y conciliación**

Cualquiera de los integrantes de la comunidad universitaria afectados por una controversia o conflicto podrán solicitar unilateralmente la iniciación del procedimiento de mediación y conciliación, mediante un escrito firmado por el interesado en el que se exponga los hechos y se indique los datos correspondientes del afectado.

En el plazo máximo de diez (10) días hábiles desde su registro en la oficina, el Defensor Universitario dará traslado de la solicitud de mediación y conciliación a todas las partes implicadas como titulares de derechos e intereses legítimos, recabando contestación escrita en que se exprese sí se acepta o no la mediación y conciliación.

Si en el plazo de cinco (5) días hábiles desde su recepción, no se recibiese la aceptación de la mediación y conciliación, se entenderá que la solicitud ha sido rechazada.

**Artículo 30: Actuación de la audiencia de mediación y conciliación**

Instada o aceptada la mediación y conciliación, se comunicará a las partes el día, hora y lugar señalados a los efectos de su debida comparecencia.

Durante dicha comparecencia, el Defensor Universitario intentará la avenencia de las partes moderando el debate, facilitando su comunicación, concediendo cuantas intervenciones considere oportunas, solicitando las necesarias aclaraciones y proponiendo alternativas de conciliación. Se garantizará el derecho de audiencia de los apersonados, así como el principio de igualdad y contradicción.

**Artículo 31: Conclusión del trámite de mediación y conciliación**

El trámite de mediación y conciliación se dará por concluido en los siguientes supuestos:

- Acuerdo entre las partes del conflicto.
- Desacuerdo entre las partes.
- Inasistencia no justificada de ambas o una de las partes.

El acuerdo de conciliación, si hubiera avenencia, se formalizará por escrito, levantándose, en tal caso, acta correspondiente, con indicación de los acuerdos alcanzados, firmándose por todas las partes, para las que tendrá carácter vinculante.

En caso de producirse desavenencia, el Defensor Universitario levantará un Acta en ese mismo instante, registrando la propuesta formulada, la ausencia de acuerdo y las razones alegadas por los intervinientes, firmándose por todas las partes.

La incomparecencia no justificada de ambas partes o de alguna de ellas, dará lugar a la normalización de la respectiva acta de conciliación, en la que se señalará que el acto ha sido intentado sin efecto.

**Artículo 32:** El Defensor Universitario podrá actuar también por iniciativa propia. Una vez iniciado el expediente se ajustará a lo dispuesto en el artículo 23 del presente Reglamento.

## TÍTULO VI DE LOS INFORMES DE GESTIÓN

**Artículo 33:** El Defensor Universitario en los tres primeros meses del siguiente año calendario, presentará al Rectorado la Memoria Anual de gestión de la labor realizada del año anterior, el mismo que será de carácter general y público. En este se indicarán las denuncias, quejas o reclamaciones que hayan sido recibidas, así como los datos estadísticos sobre los que fueron rechazadas, desestimadas y admitidas y los resultados obtenidos de estas últimas. Una vez aprobada la Memoria Anual por el Rectorado esta será remitida a la Gerencia Comercial quien está a cargo de la elaboración de la Memoria Anual Institucional.

**Artículo 34:** El Defensor Universitario podrá incorporar a su Memoria Anual un estudio monográfico pormenorizado sobre problemas que se hayan revelado como generales con ocasión del desempeño de sus funciones. En tal caso, podrá realizar las propuestas que entienda oportunas, para su libre consideración por el Rectorado, el cual podrá comunicarlas al Directorio.

**Artículo 35:** La Memoria Anual podrá incluir un apartado en el que se haga una relación de personas cuya actuación, en favor del buen funcionamiento de la Defensoría Universitaria, merezca destacarse por haber sido de especial relevancia.

**Artículo 36:** Cuando la queja o reclamo se sustenta en la insuficiencia de la normativa institucional o así se deduzca de la investigación, la Defensoría Universitaria, previa consulta con el órgano correspondiente, podrá presentar proyectos de reglamentos, modificaciones o adiciones a reglamentos vigentes para que de manera preferente el Directorio los conozca en un plazo máximo de dos meses.

**Artículo 37:** Los informes semestrales contendrán los datos estadísticos de las denuncias, quejas y reclamaciones recibidas, así como las recomendaciones y, de ser el caso, los proyectos de reglamentos, modificaciones o adiciones a reglamentos propuestos durante ese semestre.

### **DISPOSICIÓN FINAL**

**ÚNICA:** Todos los órganos de la comunidad universitaria están obligados a colaborar con el Defensor Universitario en el ejercicio de sus funciones. No podrá negársele el acceso a documentación que se encuentre relacionada con su objeto de investigación, salvo aquellos casos en los que el acceso a la misma transgreda derechos constitucionales o se trate de información confidencial de la Universidad.

### **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

1. Comunidad Universitaria: Grupo humano conformado por los docentes, estudiantes, graduados y personal administrativo de la Universidad.
2. Estudiantes: Personas que registren matrícula académica en el ciclo vigente en el que ocurren los hechos. Se concederá también este tratamiento a las personas que tengan en tramitación uno de los grados o títulos que otorga la Universidad, siempre que reúnan los requisitos que señale los documentos normativos para tal efecto.
3. Docentes: Personal que se desempeña como jefes de práctica, docentes a tiempo completo y parcial, docentes tutores y los docentes investigadores.
4. Personal administrativo: Personal que se desempeña como personal de servicio de mantenimiento y seguridad, administrativos coordinadores de las escuelas profesionales, directores de las escuelas profesionales, directores generales de filiales, jefes de unidades jerárquicas, entre otros.
5. Reclamo/Reclamación: Manifestación que un usuario realiza a través de un documento, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los servicios prestados.
6. Queja: Manifestación que un usuario realiza a través de un documento, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los servicios prestados expresando su malestar o descontento del usuario respecto a la atención.
7. Denuncia: Se gestiona cuando el interesado considera que un hecho o acto ha vulnerado algunos de sus derechos o su integridad.



**UAP**