



Universidad  
Norbert Wiener

**RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA N° 042-2024-RPE-UPNW**

Lima, 16 de julio de 2024.

**VISTO:** El Memorándum N° 10-Procesos-2024, de fecha 16 de julio de 2024, elevado por la Jefatura de Procesos de la Universidad, el Estatuto Social aprobado en junta general de accionistas el 7 de noviembre de 2023 y;

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución del Consejo Directivo N° 161-2019-SUNEDU/CD de fecha 11 de diciembre de 2019, SUNEDU le otorga la Licencia Institucional.

Que, el literal p) del Artículo 44º del Estatuto Social, señala que son facultades del Gerente General aprobar el reglamento general; así como, cualquier normativa administrativa interna que implique la organización de la universidad.

Que, la Gerencia General puede también denominarse Presidencia Ejecutiva, conforme lo dispuesto por la Resolución de Gerencia General N° 067-2023-GG-UPNW de fecha 29 noviembre de 2023.



Que, mediante Memorándum N° 10-Procesos-2024, de fecha 16 de julio de 2024, la Jefatura de Procesos de la Universidad eleva a la Gerencia General la solicitud de emisión de la resolución de aprobación del Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Privada Norbert Wiener, en su versión 03, el mismo que se encuentra validado por el Rector, Secretario General y Gerente de Asesoría Legal.

Que, la Gerencia General luego de evaluar la solicitud por parte de la Jefatura de Procesos de la Universidad, resuelve aprobar el Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Privada Norbert Wiener, en su versión 03, disponiendo su inmediata implementación y publicación.

Estando la Resolución del Consejo Directivo N° 161-2019-SUNEDU/CD, al Estatuto de la Universidad y a la normatividad aplicable;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. – APROBAR el REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA** de la Universidad Privada Norbert Wiener, en su versión 03 y que, como **ANEXO** forma parte de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- PUBLICAR** en el portal de transferencia el reglamento aprobado en el artículo anterior.

**ARTÍCULO TERCERO.- COMUNICAR** a las áreas pertinentes.

Registrese, comuníquese, cumplase, y archívese.

\_\_\_\_\_  
**Mg. Olga Fior Horna Horna**  
Presidente Ejecutivo



Universidad  
Norbert Wiener

## REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

CÓDIGO:  
UPNW-GLE-REG-002

VERSIÓN: 03  
REVISIÓN: 03

FECHA: 16/07/2024



# Universidad Norbert Wiener

## REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

  
Mg. Olga Flor Horna Horne  
Gerente General

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Defensor Universitario	Rector Gerente de Asesoría Legal Secretario General	Gerente General

## ÍNDICE

TITULO I .....	3
DE LAS DISPOSICIONES GENERALES .....	3
TITULO II .....	4
DEFENSORÍA UNIVERSITARIA.....	4
CAPITULO I: DE LOS FINES Y FUNCIONES .....	5
CAPÍTULO II: DEL EJERCICIO DEL CARGO .....	7
CAPITULO III: DEL PROCEDIMIENTO .....	7
CAPÍTULO IV: APOYO INSTITUCIONAL .....	8
CAPITULO V: DEL INFORME ANUAL.....	9
DISPOSICIONES FINALES .....	9
DISPOSICIÓN DEROGATORIA.....	9

**TITULO I:**  
**DE LAS DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1º Objeto del reglamento:**

El presente reglamento (en adelante, el reglamento) norma la organización, el funcionamiento, los fines y las funciones de la defensoría universitaria en la Universidad Privada Norbert Wiener, y tiene como finalidad contribuir a formar una conciencia de derechos y respeto a las normas que garantizan la igualdad y justicia para todos los miembros de la comunidad universitaria.

**Artículo 2º Base Legal:**

Constituye la base legal del presente Reglamento:

1. Ley Universitaria, Ley N° 30220.
2. Estatuto Societario de la Universidad Privada Norbert Wiener.
3. Reglamento General de la Universidad Privada Norbert Wiener.
4. Resolución del Consejo Directivo N° 064-2019-SUNEDU/CD.

**Artículo 3º Ámbito de aplicación:**

El Reglamento es aplicable según corresponda a todos los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, egresados, docentes, personal administrativo y autoridades), dentro y fuera de la universidad, que consideren que se han producido actos u omisiones que afectan sus derechos individuales.

**Artículo 4º Referencias:**

Cuando se haga referencia la Universidad, se entenderá referida a la Universidad Privada Norbert Wiener; cuando se haga referencia a “Reglamento” se entenderá referido al presente Reglamento de la Defensoría Universitaria.

**Artículo 5º Definiciones:**

Para los efectos del presente Reglamento, se tendrá como significado de las siguientes palabras, los que se establecen a continuación:

- a) **Universidad:** Universidad Privada Norbert Wiener.
- b) **Personal Administrativo:** Personal no docente que ejecuta la gestión administrativa en la Universidad.
- c) **Estudiantes:** Los estudiantes matriculados en la Universidad, sean regulares o no, sea que se encuentren bajo la modalidad presencial, semipresencial o a distancia.
- d) **Comunidad Universitaria:** Está conformada por los estudiantes, egresados, docentes y personal administrativo de Universidad.
- e) **Derechos individuales:** son los derechos estipulados en la Constitución, Ley Universitaria, Reglamento General y Reglamento Académico General de la Universidad.
- f) **Funcionarios o autoridades de Universidad:** Rector, Director General, Vicerrector Académico, Decano, Secretario General, Directores de Escuelas y demás autoridades académicas.

 Universidad Norbert Wiener	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	<b>CÓDIGO:</b> UPNW-GLE-REG-002  <b>VERSIÓN:</b> 03
---	--	--

- g) **Personal Docente:** Son los docentes ordinarios, docentes contratados, docentes extraordinarios, jefes de práctica y ayudantes de cátedra.

## **TITULO II:** **DEFENSORÍA UNIVERSITARIA**

### **Artículo 6° Finalidad:**

La Defensoría Universitaria es un órgano autónomo e independiente de los órganos de gobierno de la Universidad en el ejercicio de sus funciones. Tiene iniciativa en la formulación de sugerencias y/o recomendaciones para la mejora de los servicios que brinda la Universidad, está representado por el Defensor Universitario.

Es el responsable de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, personal administrativo y autoridades), 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. Sus intervenciones tendrán siempre la finalidad de contribuir a la mejora de la calidad universitaria en cualquiera de sus ámbitos y en el marco de sus competencias podrá instar el cumplimiento de las normas y promover la equidad e incluso la gracia cuando se considere que la aplicación de la norma lo permite y que su aplicación literal puede ser excesiva.

### **Artículo 7° De los requisitos para el cargo:**

Para ser designado Defensor Universitario se requiere cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Ser ciudadano peruano en ejercicio.
- b) Tener título profesional de abogado.
- c) Observar conducta ética y profesional intachable.
- d) Carecer de antecedentes penales, judiciales y policiales.
- e) Carecer de sanción administrativa vigente en la Universidad.
- f) Tener experiencia demostrada en solución y mediación de conflictos.

### **Artículo 8° Designación y duración del mandato:**

El Defensor Universitario será designado por el Directorio por un periodo mínimo de un (1) año. Vencido el plazo de designación, el Defensor Universitario continuará ejerciendo las funciones propias del cargo en tanto no se designe a un reemplazante.

### **Artículo 9° Cesara del cargo de Defensor Universitario:**

El Defensor Universitario cesará en sus funciones, por las causales siguientes:

- a) Renuncia al cargo
- b) Al cumplimiento del plazo de su designación y/o nombramiento de su reemplazante.
- c) Por fallecimiento.
- d) Por Incapacidad física o mental permanente.
- e) Por condena judicial mediante resolución ejecutoriada, por delito doloso.
- f) Sanción impuesta en la Universidad por falta disciplinaria.
- g) Por negligencia en el cumplimiento de sus deberes y funciones en el cargo.

## CAPITULO I: DE LOS FINES Y FUNCIONES

### Artículo 10° Fines de la Defensoría Universitaria:

Son fines de la Defensoría Universitaria los siguientes:

- a) Tutelar los derechos de los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, personal administrativo y autoridades), que consideren que se han producido actos u omisiones que afectan sus derechos universitarios, y cuyos responsables sean funcionarios o autoridades de la Universidad.
- b) Conocer y atender las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos y libertades individuales en las instancias de prestación de servicios de la Universidad.
- c) Proponer normas y políticas que contribuyan a garantizar y mejorar la defensa de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria.
- d) Garantizar el principio de autoridad responsable, la justicia e igualdad para todos, la confidencialidad en su actuación y el respeto a la Constitución Política del Perú, a la Ley Universitaria y al Estatuto de la Universidad.

### Artículo 11° Funciones de la Defensoría Universitaria:

- a) Velar por el respeto a los derechos individuales y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria supervisando las actividades universitarias en el marco de la legislación vigente.
- b) Dirigir y controlar la atención y orientación a los miembros de la comunidad universitaria, sobre las consultas vinculadas a transgresión de sus derechos individuales.
- c) Dirigir y controlar la atención de los reclamos y denuncias presentados por los miembros de la comunidad universitaria, dentro del marco legal y normativo de la universidad.
- d) Autorizar y admitir a trámite los reclamos o denuncias presentados por los miembros de la comunidad universitaria
- e) Brindar orientaciones a los miembros de la comunidad universitaria, en caso se considere que han sido vulnerado derechos o se han incumplido en alguna normativa de los diversos reglamentos vigentes.
- f) Supervisar y controlar la tipificación legal, normativa o administrativa de los reclamos y las denuncias presentados por los miembros de la comunidad universitaria, para solicitar la información correspondiente a las unidades orgánicas o responsables involucradas.
- g) Exhortar con los responsables de las unidades académicas y administrativas la entrega de la información requerida, para sustentar, informar, orientar o absolver a los demandantes sobre sus reclamos o denuncias de vulneración de sus derechos individuales.
- h) Cumplir con atender los requerimientos de información de las autoridades, sobre temas de su competencia.
- i) Otros que establezcan en su reglamento específico o la Ley Universitaria.

### Artículo 12° Exclusiones de competencia:

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. Asimismo, y teniendo en cuenta el Estatuto Societario de la Universidad, y demás Reglamentos, la Defensoría Universitaria no admitirá a trámite las denuncias y/o quejas:

- a) Sobre las que esté pendiente resolución judicial o sobre la que esté abierto un expediente sancionador.

- b) No se haya recurrido previamente a las vías correspondientes para solucionar el problema.
- c) Que no sean presentadas por los afectados o que sean presentadas de manera anónima
- d) Las quejas se refieran a servicios o personas ajenas a la Universidad.
- a) Que se refieran a hechos de los que hayan transcurrido más de seis meses.
- b) En las que advierta mala fe, carezcan de fundamento razonable o sean contrarias a los fines de la Universidad proclamados en el Estatuto.
- c) La presentación de una reclamación ante el Defensor Universitario no interrumpirá los plazos para recurrir administrativamente previstos en la normativa legal vigente.
- d) Los Reclamos y Quejas previstas en el Código de Protección al Consumidor y sus normas reglamentarias pertinentes, que sean los estudiantes, se canalizan a través del Libro de Reclamaciones.

**Artículo 13°** Según lo indicado en el N° IV.3 de la disposición “Criterios técnicos para supervisar el cumplimiento del artículo 133 de la Ley N°30220, Ley Universitaria, relacionado con la Defensoría Universitaria”, los canales de comunicación para la atención de denuncias y reclamaciones serán:

- a) De forma presencial, previa cita gestionada a través del correo [defensoria.universitaria@uwiener.edu.pe](mailto:defensoria.universitaria@uwiener.edu.pe), alternativamente, el alumno podrá acercarse presencialmente a la Oficina de Defensoría Universitaria, los días en los que la atención es presencial y gestionar su cita.
- b) Atención presencial previa cita por el correo institucional en la Oficina de Defensoría Universitaria ubicado en el Local 01, cuarto piso (Jr. Larabure y Unanue N° 110, Urb. Santa Beatriz, Lima – Perú (Referencia: altura cuadra 4 de la Av. Arequipa / Parque Washington).
- c) De forma virtual, dirigiendo un correo a [defensoria.universitaria@uwiener.edu.pe](mailto:defensoria.universitaria@uwiener.edu.pe) solicitando una cita por correo institucional, la misma que será llevada a cabo a través de Microsoft Teams, Zoom u otra plataforma habilitada para dichos efectos.
- d) Para consultas y seguimiento de las denuncias o reclamos se podrán comunicar a los siguientes números: Fijo (01) 706-5555 Anexo: 3239; Celular 939 418 544.
- e) Horario de atención presencial: lunes, martes y jueves de 9:00 am a 6:00pm (horario de refrigerio de 1:00pm a 2:00pm)
- f) Horario de atención virtual: miércoles y viernes de 9:00 am a 6:00pm (horario de refrigerio de 1:00pm a 2:00pm).

**Artículo 14°** El miembro de la comunidad universitaria que presente alguna denuncia o reclamo debe presentar el formulario de atención DU (Reclamo-Denuncia), indicando obligatoriamente los siguientes datos:

- a) Nombres y Apellidos completos.
- b) Número de documento de Identidad.
- c) Correo Electrónico.
- d) Número de Celular.
- e) Facultad (en el caso de Estudiante o Docente) / Área / Servicio.
- f) Escuela Académico Profesional.
- g) Código de Alumno.
- h) Datos de la Parte Reclamada/Quejada/Denunciada.
- i) Exposición de hechos o circunstancias que dan motivo a su reclamo o denuncia.
- j) Solicitud (Petición del miembro de la Comunidad Universitaria para la solución del reclamo/denuncia).
- k) Anexos.

 Universidad Norbert Wiener	<b>REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	<b>CÓDIGO:</b> UPNW-GLE-REG-002  <b>VERSIÓN:</b> 03
---	--	--

## **CAPÍTULO II: DEL EJERCICIO DEL CARGO**

### **Artículo 15° Autonomía e independencia:**

Las actuaciones del Defensor Universitario vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía y no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria. 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 16° Confidencialidad:**

El Defensor Universitario tomará las medidas oportunas para garantizar la confidencialidad de las personas que soliciten su actuación, siempre que la propia tramitación de la misma no implique necesariamente la revelación de su identidad. Toda la información recabada en el ejercicio de sus funciones tendrá carácter reservado. La Oficina del Defensor Universitario tendrá su propio registro, que se ajustará a las normas vigentes sobre protección de datos.

### **Artículo 17° Régimen de incompatibilidades:**

La condición de Defensor Universitario es incompatible con cualquier cargo de gobierno o de representación.

## **CAPITULO III: DEL PROCEDIMIENTO**

### **Artículo 18° Presentación y admisión de reclamaciones y/o quejas:**

Las reclamaciones y/o quejas ante la Defensoría Universitaria podrán ser presentadas por cualquier miembro de la Comunidad Universitaria, a título individual, identificándose debidamente. Se formularán por escrito de manera física o virtual, utilizando el formulario de atención presencial, o accediendo al formulario de atención virtual que se encuentran ubicados en la página institucional de Universidad de libre acceso: <https://www.uwiener.edu.pe/servicios-universitarios/defensoria-universitaria#formularios>

En el referido portal, existen los siguientes tipos de formularios de atención sea presencial o virtual:

- a) Formulario de atención DU (Denuncia de Hostigamiento Sexual)
- b) Formulario de atención DU (Reclamo, queja, denuncia)
- c) Formulario de atención DU (Consulta/sugerencia)

Asimismo, se podrá presentar el referido “formulario de atención”, de la siguiente manera:

- a) De forma virtual, mediante el debido llenado del “Formulario de Atención de Defensoría Universitaria”, que se proporciona en la página institucional de la Universidad, y será enviado al correo [defensoria.universitaria@uwiener.edu.pe](mailto:defensoria.universitaria@uwiener.edu.pe), y;
- b) De manera presencial, dirigiéndose a la Oficina de la Defensoría Universitaria, los lunes, martes y jueves en el horario 9:00am a 6:00pm (horario de refrigerio 1:00am a 2:00pm).

La denuncia, queja y/o reclamo, son de carácter personalísimo, por lo que deberá ser presentada directamente por el afectado; salvo que otorgue Carta Poder con firma legalizada ante Notario Público.

### **Artículo 19° Autonomía e independencia:**

- a) La Defensoría Universitaria registrará y dará acuse de recibo de las reclamaciones y/o quejas que se presenten, que admitirá o no a trámite de forma motivada en el plazo máximo de diez días hábiles.



- b) Una vez admitida el reclamo y/o queja, la Defensoría Universitaria iniciará la investigación. Para ello solicitará de forma inmediata la información necesaria a los órganos o personas pertinentes, para que realicen alegaciones y aporten la documentación necesaria. Dicha información será entregada por los órganos o personas pertinentes en un plazo máximo de siete días hábiles, pudiendo ampliarse excepcionalmente por siete días hábiles más en caso la situación lo amerite.
- c) Concluidas las actuaciones, Defensoría Universitaria podrá realizar advertencias, recomendaciones, recordatorios de los deberes legales y sugerencias al órgano competente para la adopción de nuevas medidas. Así mismo Informará al solicitante el resultado de su gestión en un plazo máximo de diez días hábiles que podrá ser prorrogado por otros diez días más si fuese necesario.
- d) En caso de que formule sus recomendaciones por escrito, si dentro de un plazo legal razonable no se produce una medida adecuada en tal sentido por el órgano o persona afectada, o ésta no informa al Defensor de las razones que estime para no adoptarla, éste podrá incluir tal asunto en su informe anual con mención expresa de los órganos que hayan adoptado tal actitud.
- e) Las denuncias o reclamos que no sean competencia de la Defensoría Universitaria serán trasladadas en un plazo de siete días hábiles a las áreas correspondientes de la universidad, quienes se pondrán en contacto con el estudiante conforme a sus atribuciones.

**Artículo 20º Resultados del procedimiento:**

El resultado de la investigación no tendrá la consideración de resolución administrativa, en ningún caso se podrá modificar o anular acuerdos o resoluciones emanadas por órganos de la Universidad, por ende, no cabe recurso impugnatorio alguno.

Para tales efectos, ante la presunta comisión de alguna falta o infracción o presunta comisión de un delito por parte de algún miembro de la comunidad universitaria, la Defensoría Universitaria procederá a informar inmediatamente al área encargada, a efectos de actué de acuerdo a sus funciones.

**Artículo 21º Acción mediadora:**

Previa aceptación de las partes, la Defensoría Universitaria puede realizar actos de conciliación conducentes a la solución pactada de conflictos. Las conclusiones que resulten se recogerán en un acta firmada tanto por el Defensor Universitario como por las partes implicadas, para las que tendrá carácter vinculante.

**CAPÍTULO IV: APOYO INSTITUCIONAL****Artículo 22º Deber de colaboración de la Comunidad Universitaria:**

Todos los órganos de la Comunidad Universitaria están obligados a colaborar con la Defensoría Universitaria en el ejercicio de sus funciones. No podrá negársele el acceso a ninguna documentación que se encuentre relacionada con su objeto de investigación, salvo aquellos en los que transgredan derechos constitucionales o información confidencial de la institución.



## CAPITULO V: DEL INFORME ANUAL

### Artículo 23º Informe Anual:

El Defensor Universitario dará cuenta al Rector, al inicio de cada año, de las gestiones realizadas durante el curso anterior mediante un informe debidamente detallado, incluyendo recomendaciones y sugerencias generales. Asimismo, deberá elaborar su Memoria Anual y demás documentos de gestión que le sean solicitados.

## DISPOSICIONES FINALES

- PRIMERA:** Las modificaciones al presente reglamento serán comunicadas a todos los miembros de la comunidad universitaria a través del Wiener Net y los sistemas virtuales que la Universidad considere pertinente.
- SEGUNDA:** Las situaciones no previstas en el presente Reglamento, será de aplicación supletoria la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, en tanto le sea aplicable.
- TERCERA:** Todas las reuniones y diligencias ordenadas en el presente reglamento podrán ser realizadas de manera no presencial con la misma validez que las sesiones presenciales, a través de medios electrónicos u otros de naturaleza similar con los que cuente la Universidad, garantizando la identificación, comunicación, participación del Defensor Universitario y las partes involucradas. Las sesiones no presenciales podrán ser convocadas por el Defensor Universitario a través de medios electrónicos u otros de naturaleza similar que permitan la obtención de la constancia de recepción. Las actas que generen de las sesiones no presenciales deberán estar firmadas por escrito o digitalmente por el Defensor Universitario y partes involucradas, e insertadas en el reclamo, queja y/o denuncia correspondiente. Estas podrán estar almacenadas, adicionalmente, en medios electrónicos u otros de naturaleza similar que garanticen la conservación del soporte, así como la autenticidad y legitimidad de los acuerdos adoptados.
- CUARTA:** El presente reglamento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por parte de la Gerencia General, de la Universidad Privada Norbert Wiener.
- QUINTA:** La presente disposición se publicará en el portal de transparencia de la Universidad Privada Norbert Wiener.

## DISPOSICIÓN DEROGATORIA

- ÚNICA:** Deróguese cualquier reglamento que se anteponga al presente reglamento.