



Universidad Nacional de Juliaca

"AÑO DE LA ESPERANZA Y LA RECUPERACIÓN DE LA DEMOCRACIA"

RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO

N° 909-2026-CU-UNAJ

Juliaca, 22 de octubre de 2026.

VISTOS:

El Informe Técnico N° 000002-2026-UNAJ/DU, de fecha 07 de agosto de 2026, presentado por el señor Edwin Henry Cruz Arpi, Defensor Universitario de la Universidad Nacional de Juliaca; el Provedo N° 000658-2026-UNAJ/OPP; el Informe N° 000158-2026-UNAJ/UPM, de fecha 11 de septiembre de 2026; la Carta N° 000864-2026-UNAJ/OPP, de fecha 14 de septiembre de 2026; el Provedo N° 000895-2026-UNAJ/OAJ, de fecha 17 de septiembre de 2026; el Informe Legal N° 000674J-2026-UNAJ/OAJ emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica sobre la propuesta de incorporación del Flujograma de Atención y el Formato de Atención como anexos al Reglamento de la Defensoría Universitaria; y demás actuados que obran en el expediente, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 18° de la Constitución Política del Perú y la Ley N° 30220, Ley Universitaria, las universidades gozan de autonomía normativa, de gobierno, académica, administrativa y económica, la cual se ejerce dentro del marco de la Constitución y las leyes;

Que, el artículo 133° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, establece que la Defensoría Universitaria es la instancia encargada de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y de velar por el mantenimiento del principio de autoridad responsable, cuyas funciones y atribuciones se establecen en su propio reglamento y estatuto institucional;

Que, mediante la Resolución de Consejo de Comisión Organizadora N° 941-2024-CCO-UNAJ, se aprobó el Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional de Juliaca; que establece las disposiciones para el funcionamiento y desarrollo de las actividades de dicha instancia universitaria;

Que, mediante el Informe Técnico N° 000002-2026-UNAJ/DU, el Abog. Edwin Henry Cruz Arpi, Defensor Universitario de la Universidad Nacional de Juliaca, presenta la propuesta de incorporación del **Flujograma de Atención** y el **Formato de Atención** como anexos al Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional de Juliaca, con la finalidad de contar con instrumentos operativos que contribuyan a uniformizar y ordenar la atención de los asuntos sometidos a conocimiento de dicha instancia;

Que, mediante Provedo N° 000658-2026-UNAJ/OPP, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto derivó la propuesta para su evaluación correspondiente; asimismo, mediante Informe N° 000158-2026-UNAJ/UPM, la Unidad de Planeamiento y Modernización, consideró pertinente continuar con el trámite administrativo de aprobación por encontrarse acorde con los objetivos de mejora y modernización de la gestión institucional;

Que, mediante Carta N° 000864-2026-UNAJ/OPP, de fecha 14 de septiembre de 2026, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto remitió el expediente administrativo para la prosecución de las acciones correspondientes; posteriormente, mediante Provedo N° 000895-2026-UNAJ/OAJ, de fecha 17 de septiembre de 2026, se dio trámite al expediente ante la Oficina de Asesoría Jurídica para la emisión de la opinión legal respectiva;

Que, el Flujograma de Atención, constituye un instrumento de representación ordenada de las etapas y actuaciones que comprende la atención de los asuntos sometidos a conocimiento de la Defensoría Universitaria; mientras que el Formato de Atención permite uniformizar la recopilación de información, el registro de los casos y su correspondiente seguimiento, contribuyendo a la trazabilidad, uniformidad y predictibilidad de las actuaciones de dicha instancia;

Que, la incorporación de ambos instrumentos como anexos al Reglamento de la Defensoría Universitaria contribuirá al fortalecimiento de la gestión institucional, la estandarización de los procedimientos internos y la mejora continua de la atención a los miembros de la comunidad universitaria, sin perjuicio de las competencias, atribuciones y autonomía funcional que corresponden a la Defensoría Universitaria conforme al marco normativo vigente;

Que, mediante Informe Legal N° 000674J-2026-UNAJ/OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica concluye que la propuesta resulta jurídicamente procedente por tener carácter complementario y no contravenir la normativa superior ni el Estatuto de la Universidad Nacional de Juliaca; y en el marco de sus competencias, su aprobación se efectúe mediante el acto resolutorio correspondiente, de conformidad con el Estatuto y la normativa institucional vigente;

Que, el Consejo Universitario, en Sesión Ordinaria de fecha 15 de octubre de 2026, previa exposición, deliberación, acordó por UNANIMIDAD aprobar la incorporación del Flujograma de Atención y el Formato de Atención como anexos al Reglamento de la Defensoría Universitaria.

Que, estando a las atribuciones conferidas al Consejo Universitario por la Ley N° 30220 Ley Universitaria, el Estatuto de la Universidad Nacional de Juliaca y demás normas aplicables, y contando con la evaluación técnica y opinión legal correspondientes;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. - **APROBAR** la incorporación del **Flujograma de Atención** y el **Formato de Atención** como anexos integrantes del Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional de Juliaca, conforme a los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo Segundo. - **INCORPORAR** al Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional de Juliaca los siguientes anexos:

ANEXO 1: Flujograma de Atención de la Defensoría Universitaria.

ANEXO 2: Formato de Atención de la Defensoría Universitaria.



Universidad Nacional de Juliaca

Los documentos mencionados forman parte integrante de la presente resolución y deberán adjuntarse en su versión final debidamente revisada y aprobada.

Artículo Tercero. - DISPONER que la Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional de Juliaca, implemente y aplique los instrumentos aprobados mediante la presente resolución en las actuaciones comprendidas dentro de su ámbito de competencia, conforme al Reglamento de la Defensoría Universitaria y a las demás disposiciones legales e institucionales vigentes.

Artículo Cuarto. - PRECISAR que el Flujoograma de Atención y el Formato de Atención tienen carácter complementario y operativo, por lo que su aplicación no podrá implicar la creación, modificación o restricción de competencias, derechos u obligaciones establecidos en la Constitución Política del Perú, la Ley N° 30220, Ley Universitaria, el Estatuto de la Universidad Nacional de Juliaca y demás normativa aplicable.

Artículo Quinto. - DISPONER que toda modificación posterior de los anexos aprobados mediante la presente resolución se efectúe conforme al procedimiento y a las competencias establecidos en la normativa institucional vigente.

Artículo Sexto. - ENCARGAR a la Defensoría Universitaria, en coordinación con las unidades orgánicas competentes, la implementación, difusión y cumplimiento de los instrumentos aprobados, así como las acciones administrativas necesarias para su adecuada aplicación.

Artículo Séptimo. - NOTIFICAR la presente resolución a la Defensoría Universitaria, al Rectorado, a la Oficina de Asesoría Jurídica, a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, a la Unidad de Planeamiento y Modernización y a las demás dependencias competentes de la Universidad Nacional de Juliaca, para conocimiento y fines correspondientes.

Artículo Octavo. - ENCARGAR a la Oficina de Tecnologías de la Información la publicación del presente acto resolutorio en el portal web de la institución (www.unaj.edu.pe).

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



DISTRIBUCIÓN:
RDC.
VRAC.
VR de Invest..
DGA.
UPM
DU.
OTI.
Arch./2026.

ANEXO 1.

FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA¹

INICIO: Presentación de Denuncia, Queja, Reclamo o Consulta

(Mesa de partes presencial / Correo institucional / Formulario virtual)

Recepción y Registro (Art. 15° Presentación y Admisión)



1. Admisibilidad y competencia (Art. 16.1) Máx. 2 días hábiles

Defensoría Universitaria verifica si el tema es de su competencia (Art. 9) y no incurre en causal de exclusión (Art. 10: laboral, disciplinario judicializado, etc.).



¿Cumple requisitos y es de competencia de la Defensoría Universitaria?

NO / Incompleto

SÍ / Admitido

Requerimiento de Subsanación [5 días hábiles]

Se notifica al usuario para subsanar/aclarar (Art. 16.2).

* Si no subsana: Archivo de la solicitud.

Apertura de Expediente [Admisión Oficial]

Se asigna código de trámite y se inicia la investigación (Art. 16.3).



2. Traslado del reclamo o queja al miembro de la comunidad universitaria responsable de la dependencia denunciada, reclamada o quejada (Art. 16.3a) [5 días hábiles]

Se solicita descargo documental e informes y otros que requiera la Defensoría Universitaria



¿Es factible una conciliación y/o solución inmediata? (Art. 16.3b)

SÍ - Conciliación exitosa

NO - Requiere investigación

Firma de Acta de Acuerdo

Suscripción de Acta por el afectado, el denunciado y el Defensor Universitario (Art. 16.3c). Conclusión.

Investigación Probatoria

Evaluación libre de pruebas, solicitud de datos adicionales, estudio de los documentos y del derecho supuestamente violado (Art. 16.3d, 16.4).



Firmado digitalmente por CRUZ
ARPI Edwin Henry FIR 42788922
hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 07.08.2026 09:35:01 -05:00

¹ En referencia a la Resolución de Comisión Organizadora N° 941-2024-CCO-UNAJ de fecha 21 de noviembre de 2024 donde se resuelve aprobar el "Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional de Juliaca"

3. Emisión de pronunciamiento final y recomendaciones (Art. 16) Plazo total acum: Máx. 30 días hábiles

Formulación de pronunciamiento final con las conclusiones motivadas y fundadas.

Notificación al funcionario o dependencia al contrariado, y de ser el caso al despacho de Rectorado o al que haga sus veces.



¿Partes conformes con las conclusiones y recomendaciones emitidas? (Art. 16.5)

CONFORMES

Cumplimiento y Registro

Ejecución de recomendación y registro estadístico.

DISCONFORMES

Elevación al Superior Jerárquico

Remisión de actuados al superior jerárquico y de ser el caso al Despacho Rectoral o al que haga sus veces (Art. 16.6).



Actuación en casos de Conciliación y/o Medición en caso de conflicto entre miembros de la comunidad universitaria (Art. 17)

Instalación o aceptación de la mediación y conciliación/principio de contradicción e igualdad (Art. 18)

Conclusión del trámite de mediación y conciliación (Art. 19)

Se dará por concluido:

1. Avenencia entre las partes del conflicto
2. Desavenencia entre las partes

Recomendaciones y sugerencias

El Defensor Universitario sustanciará sus actuaciones recomendaciones y sugerencias que dirigirá a los órganos o servicios que estime oportunos, con conocimiento a consejo.

FIN DEL PROCEDIMIENTO / ARCHIVO DEFINITIVO

FORMATO 01

Sr. Defensor Universitario de la Universidad Nacional de Juliaca

Señale el motivo del presente formato:

☐ Consulta ☐ Queja ☐ Reclamo ☐ Denuncia

I. DATOS PERSONALES

Nombre completo: _____

Documento de identidad: DNI () Pasaporte () Carné de extranjería () otros: _____

☐ Estudiante ☐ Docente ☐ Personal administrativo ☐ Egresado

Género: M () F ()

Profesión/Escuela	ocupación

Lugar y fecha de Nacimiento: _____ / _____ / _____ **Edad:** _____

Estado Civil: Casado () Divorciado () Conviviente () Soltero () Separado ()

Dirección domiciliaria :

Desea recibir las notificaciones por correo electrónico: Si () No ()

Celular de contacto	Correo electrónico
----------------------------	---------------------------

Relación con el denunciante/quejado/reclamado:	Si ()	No ()
--	--------	--------

Especifique de ser su respuesta si:

II. HECHOS (FECHA Y LUGAR)

Datos y características de los presuntos autores:

Posible ubicación de los presuntos autores:

Datos y características de los presuntos testigos:

III. DE SER MENOR DE EDAD LA VICTIMA / AGRAVIADO (CONSIGNAR NOMBRE Y APELLIDOS)

Del Padre o madre u/o apoderado: _____

Direcciones: _____

Numero de contacto: _____

Lugar \ Año \ Mes \: _____

Firma

Nombres y Apellidos:

Huella