

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA UNIVERSITARIA



DICIEMBRE 2017

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º.- El presente Reglamento establece las normas y mecanismos de regulación y funcionamiento de la Defensoría Universitaria, del Defensor Universitario y de los derechos individuales de la Comunidad Universitaria frente a una Autoridad responsable.

Artículo 2º.- El presente Reglamento tiene su base legal en:

1. la Constitución Política,
2. Ley Universitaria N° 30220,
3. Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor,
4. El Estatuto,
5. El Reglamento General y
6. Demás normas internas que resulten aplicables.

Artículo 3º.- Para el presente Reglamento entiéndase como:

1. **DEFENSORÍA:** a la Defensoría Universitaria de la UNU,
2. **DEFENSOR:** al Defensor Universitario de la UNU,
3. **UNIVERSIDAD:** a la Universidad Nacional de Ucayali.
4. **AUTORIDAD UNIVERSITARIA:** Rector, Vicerrector, Decanos y otros cargos administrativos de la UNU.

Artículo 4º.- Para efectos de este Reglamento, la comunidad universitaria son los usuarios, que recurren a la instancia de la Defensoría y a los responsables ante ella:

1. **ESTUDIANTES:** Son alumnos de pre y post grado que registren matrícula académica en el ciclo vigente en el que ocurren los hechos. Se concederá también este tratamiento a los egresados de pre y post grado que tengan pendientes de trámite uno de los grados o títulos que otorga la Universidad, siempre que reúnan los requisitos que señale los documentos normativos para tal efecto;
2. **DOCENTES:** Son los docentes ordinarios, docentes contratados, docentes extraordinarios, docentes honoríficos, jefes de práctica y ayudantes de cátedra.
3. **ADMINISTRATIVOS:** Comprende al personal de servicio de mantenimiento y seguridad, administrativos y jefes de unidades orgánicas.
4. **COLABORADORES:** Son las personas externas a la universidad incorporadas por razones diversas a proyectos aprobados.
5. **GRUPOS DE INTERÉS:** Padres de familia, graduados y representantes de instituciones con quien se tiene convenios.

CAPÍTULO II

LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Artículo 5º.- La Defensoría es la instancia encargada de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y vela por el mantenimiento del principio de autoridad responsable, como una unidad operativa adscrita al Rector.

Artículo 6º.- La competencia de la Defensoría es conocer las denuncias a través de quejas y reclamos, solicitud de información y consultas así como sugerencias, que formulen los miembros de la comunidad universitaria y grupos de interés, en adelante usuarios, vinculada con la infracción de derechos individuales por parte de la autoridad universitaria, tales como:

1. Incumplimiento de documentos normativos
2. Comportamientos u omisiones que sean contrarios a las políticas y normas internas de la universidad, cuando sean injustos, inadecuados o erróneos,
3. Solicitudes dejadas sin respuesta dentro de un plazo legal y razonable, tomando en cuenta los términos establecidos, en su caso, por la norma relacionada.
4. Entre otros derechos individuales vulnerados por la autoridad universitaria.

Artículo 7º.- No forma parte de la competencia de la Defensoría las denuncias vinculadas con derechos de carácter colectivo, derechos laborales, medidas disciplinarias, evaluaciones académicas de docentes y estudiantes y las violaciones que puedan impugnarse por otras vías de acuerdo a la normativa interna de la Universidad, como:

1. De las resoluciones disciplinarias;
2. De las evaluaciones académicas de docentes y jurados evaluadores. Salvo que se viole alguna norma en el proceso de evaluación;
3. De las denuncias que son objeto de trámite en otra vía establecida por la legislación universitaria.

Artículo 8º.- La atención que brinda la Defensoría es de manera gratuita, mediante:

1. Módulo de atención presencial,
2. Página web de la Universidad, y
3. Libros de reclamaciones en todos los ambientes de la universidad, sucursales y en forma personalizada.

Artículo 9º.- Siendo que la Defensoría tiene por finalidad esencial recibir las quejas, reclamos de los usuarios que consideren afectados sus derechos establecidos en los documentos normativos, cuando sea varias las quejas contra un funcionario, colaborador o profesor respecto a una misma falta o infracción, por principio de economía y celeridad del proceso, podrá ser objeto de acumulación en un solo expediente, pudiendo nombrar los quejosos un representante común.

CAPÍTULO III

DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Artículo 10º.- El Defensor Universitario tiene las siguientes funciones:

1. Vigila el cumplimiento de los documentos normativos cuando un estudiante, docente o colaborador comunique su incumplimiento;

2. Conoce de las solicitudes de consultas, sugerencias, quejas y reclamos presentadas por los usuarios, y actuar de oficio, en los casos en que proceda;
3. Admite o rechaza solicitudes de consultas, sugerencias, quejas y reclamos presentadas por los usuarios, de acuerdo con las reglas establecidas en el presente reglamento y demás documentos normativos relacionados, de competencia de la Defensoría y, en su caso, orienta al usuario sobre la vía pertinente;
4. Solicita los informes de descargos correspondientes a las autoridades, funcionarios académicos, administrativos, docentes, estudiantes u otros colaboradores a quienes se le impute alguna infracción, asumiendo ante ello las investigaciones o estudios que considere conveniente a fin de establecer fehacientemente la responsabilidad.
5. Formula y propone las recomendaciones que, conforme a derecho, puedan dar por terminada la afectación reclamada cuando sea posible dar soluciones inmediatas;
6. Organiza y dirige las labores de la Defensoría;
7. Rinde los informes que señala el Reglamento General;
8. Difunde entre la comunidad universitaria las funciones de protección de la Defensoría;
9. Las demás que sean indispensables o complementarias para realizar eficientemente los fines de la Defensoría.

Artículo 11º.- Por delegación del Rector el Defensor cuenta con facultades plenas para representar a la Universidad en las audiencias de conciliación y/o procesos que involucren a la Universidad ante el INDECOPI y el SUNEDU.

Artículo 12º.- Dar respuestas a las solicitudes de consultas, sugerencias, quejas y reclamos que realicen los usuarios y que han sido registrados a través del módulo de la Defensoría enviando una copia al correo electrónico consignado por el usuario.

CAPÍTULO IV

ELECCIÓN Y DESIGNACIÓN DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Artículo 13º.- Elección del Defensor Universitario

1. El Defensor es elegido por la Asamblea Universitaria por mayoría calificada de una terna de candidatos a propuesta de la comisión especial, por un periodo de cinco (05) años, mediante votación secreta.
2. En el mismo acto es elegido el Defensor Universitario Adjunto, quien desarrollará las funciones del Defensor Universitario en su ausencia.
3. La comisión especial es designada por la Asamblea Universitaria, la que estará conformada por seis (06) miembros: dos (02) docentes principales, un (01) docente asociado, un (01) docente auxiliar y dos (02) estudiantes y está presidida por el docente principal más antiguo.
4. La elección del Defensor se efectuará dentro de los treinta (30) días calendarios anteriores a la expiración del mandato del defensor en funciones.
5. Finalizado el periodo para el que fue elegido, el Defensor continuará en funciones hasta que asuma el cargo su sucesor.
6. El Defensor no puede ser reelegido.

7. La condición de Defensor es incompatible con el desempeño de cualquier cargo de gobierno o de representación de la universidad y los de representación gremial.
8. Para ser elegido como Defensor Universitario se requiere:
 - a) Ser ciudadano peruano en ejercicio.
 - b) Ser docente ordinario de la Universidad en la categoría de principal o asociado con una antigüedad mínima de diez (10) años en la docencia, y tener reconocida trayectoria académica, profesional y ética.
 - c) Tener el grado académico de Doctor.
 - d) No tener antecedentes penales, judiciales ni policiales.
 - e) No tener sanción administrativa vigente.
 - f) Los demás que establezca el Reglamento de la Defensoría.
9. El Defensor cesará sus funciones por alguna de las siguientes causas:
 - a) Por renuncia.
 - b) Por vencimiento del plazo de designación.
 - c) Por muerte o incapacidad permanente sobrevinida.
 - d) Por actuar con negligencia en el cumplimiento de las obligaciones y deberes del cargo.
 - e) Por haber sido condenado mediante resolución ejecutoriada, por delito doloso.
 - f) Por incompatibilidad sobreviniente.
10. La vacancia en el cargo será declarada por el Presidente de la Asamblea Universitaria en las causas previstas en el inciso 8) literales a); b); c) y e).
11. En los demás casos, se decidirá por acuerdo adoptado por mayoría simple de la Asamblea Universitaria, mediante debate y previa audiencia con el interesado.

CAPÍTULO V

DE LA ATENCIÓN A LAS CONSULTAS

Artículo 14º.- Las solicitudes de información o consultas que son recibidas en la Defensoría son registradas en el módulo de atención, donde se verifican y atienden en un plazo máximo de 48 horas, siendo la respuesta registrada en el Módulo, con copia al correo electrónico consignado por el usuario.

CAPÍTULO VI

DE LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS

Artículo 15º.- La Sugerencia es la idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación de los productos y/o servicios que ofrece la Universidad.

Artículo 16º.- Las sugerencias recibidas por los usuarios serán registradas en el módulo de la Defensoría de la Universidad, se evalúa su admisibilidad y su implementación o no.

Artículo 17º.- Las sugerencias admitidas son derivadas a la autoridad universitaria o unidad operativa correspondiente para su evaluación y atención, la respuesta será registrada en el Módulo de Defensoría con copia al correo electrónico consignado por el usuario.

CAPÍTULO VII

DE LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Artículo 18º.- Los usuarios registran quejas cuando éstas representan insatisfacción en relación con el comportamiento y la atención que ofrece la Universidad a través de sus autoridades, docentes, administrativos, estudiantes y otros colaboradores.

Artículo 19º.- Los usuarios podrán registrar y tramitar quejas o reclamos cuando éstos sean originadas por la insatisfacción vinculada directamente a los servicios que ofrece y otorga la Universidad, siempre y cuando no estén siendo ya vistas por otro órgano administrativo competente.

Artículo 20º.- Las quejas o reclamos son registrados en el módulo de la Defensoría, debiendo ser atendidas en un plazo no mayor de 30 días hábiles, en caso requerir mayor tiempo para la atención, éste requerimiento de ampliación de plazo deberá ser comunicado al usuario de manera previa al correo electrónico consignado por este.

Artículo 21º.- Todas las recomendaciones que formule el Defensor a las autoridades, docentes, administrativos, estudiantes y otros colaboradores que tengan por finalidad dar solución a una afectación de derechos, deberán ser debidamente motivadas y fundamentadas de acuerdo a lo que establezca la normatividad interna vigente.

CAPÍTULO VIII

DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES

Artículo 22º.- El procedimiento respecto a la atención de las solicitudes presentados por los usuarios ante la Defensoría, se atiende conforme a los principios de inmediatez y rapidez, debiendo tomarse las medidas pertinentes para evitar conflictos innecesarios.

Artículo 23º.- Los usuarios que se consideren afectados en algún derecho individual deberán acudir personalmente o a través de los medios indicados en el artículo 8º del presente reglamento, a la Defensoría para presentar su queja o reclamo.

Artículo 24º.- Las solicitudes de información o consultas, quejas, reclamos y sugerencias, deberán ser registrados en el módulo de la Defensoría de acuerdo a la información requerida, siendo indispensable consignar el correo electrónico a donde se copiará el envío de la solicitud así como la respuesta de éste.

Artículo 25º.- En la solicitud se describe de manera precisa, coherente y clara los actos que considere que violan los derechos del quejoso o reclamante, así como especificar la petición concreta y de ser

necesario el usuario deberá adjuntar o alcanzar en forma física copia de los documentos que sustenten su reclamo o con los que pretenda acreditar los actos objeto de impugnación.

Artículo 26º.- Las solicitudes que presenten los estudiantes de pregrado deben contener la siguiente información (Anexo N° 01):

1. Establecer si es alumno o egresado de pre grado
2. Nombre completo.
3. Numero de código de matrícula.
4. Escuela profesional a la que pertenece.
5. Facultad a la que pertenece
6. Domicilio para recibir notificación.
7. Ciudad donde se encuentra el domicilio
8. Correo electrónico.
9. Número de teléfono.
10. Descripción sucinta de los actos que considere que afectan sus derechos.
11. Pretensión concreta al defensor.

Artículo 27º.- Las solicitudes que presenten los estudiantes de posgrado debe contener la información siguiente (Anexo N° 02):

1. Establecer si es alumno o egresado de post grado
2. Nombre completo.
3. Documento Nacional de Identidad.
4. Programa de POST GRADO al cual pertenece.
5. Mención del programa de Post Grado al cual pertenece
6. Domicilio para recibir notificación
7. Ciudad a la que pertenece el domicilio
8. Correo electrónico.
9. Número de teléfono.
10. Descripción sucinta de los actos que considere que afectan sus derechos.
11. Pretensión concreta al defensor.
12. Copias de documentos que se relacionen con o que prueben los actos denunciados.
13. Los demás datos que se consideran importantes de aportar a la Defensoría Universitaria

Artículo 28º.- Las solicitudes que presenten el personal docente debe contener la información siguiente (Anexo N° 03):

1. Nombre completo.
2. Documento Nacional de Identidad – DNI.
3. Condición.
4. Categoría.
5. Escuela profesional al que pertenece.
6. Facultad a la que pertenece.
7. Domicilio para recibir notificación
8. Ciudad a la que pertenece el domicilio
9. Correo electrónico para la correspondencia que sea necesaria

10. Número de teléfono.
11. Descripción sucinta de los actos que considere que afectan sus derechos.
12. Pretensión concreta al defensor.
13. Copias de documentos que se relacionen con o que prueben los actos denunciados.
14. Los demás datos que se consideran importantes de aportar a la Defensoría Universitaria.

Artículo 29º.- Las solicitudes que presenten el personal administrativo debe contener la información siguiente (Anexo N° 04):

1. Nombre completo.
2. Documento Nacional de Identidad – DNI
3. Cargo que ocupa.
4. Oficina o área a la que pertenece
5. Domicilio para recibir notificación
6. Ciudad a la que pertenece el domicilio
7. Correo electrónico para la correspondencia que sea necesaria
8. Número de teléfono.
9. Descripción sucinta de los actos que considere que afectan sus derechos.
10. Pretensión concreta al defensor.
11. Copias de documentos que se relacionen con o que prueben los actos denunciados.
12. Los demás datos que se consideran importantes de aportar a la Defensoría Universitaria.

Artículo 30º.- Las solicitudes que presenten los grupos de interés debe contener la información siguiente (Anexo N° 05):

1. Características del grupo de interés
2. Nombre completo.
3. Documento Nacional de Identidad – DNI
4. Domicilio para recibir notificación
5. Ciudad a la que pertenece el domicilio
6. Correo electrónico para la correspondencia que sea necesaria
7. Número de teléfono.
8. Descripción sucinta de los actos que considere que afectan sus derechos.
9. Pretensión concreta al defensor.
10. Copias de documentos que se relacionen con o que prueben los actos denunciados.
11. Los demás datos que se consideran importantes de aportar a la Defensoría Universitaria.

Artículo 31º.- La Defensoría podrá conocer de oficio los actos que pudieren violar los derechos de algún usuario de la Universidad, cuando tenga conocimiento de ellos por los distintos medios de información y comunicación de la Universidad; en caso de proceder este supuesto, el Defensor citará a las partes a fin de esclarecer los hechos y buscar la solución de los mismos.

Artículo 32º.- Cuando no proceda la queja o reclamo ante la Defensoría, éste orientará al interesado para que pueda acudir a la vía pertinente.

Artículo 33º.- El Defensor, tanto para determinar su competencia, como para dictar sus recomendaciones, tendrá la mayor libertad de solicitar al usuario y al supuesto responsable del agravio, los elementos de prueba que considere necesarios y que resulten pertinentes al caso en

concreto de las partes (usuario y supuesto responsable del agravio), como de aquellas otras dependencias o funcionarios que de alguna manera resulten relacionadas al caso, pudiendo establecer los términos y plazos para que se aporten los citados elementos.

Artículo 34º.- Al formular la solicitud a que se refiere el Artículo 24º, el Defensor indicará y comunicará el asunto de la queja o reclamo, a fin de que el colaborador o docente supuestamente responsable y las demás dependencias relacionadas con el caso requeridas a proporcionar información tengan conocimiento de la acusación y estén en posibilidad de aportar los elementos necesarios requeridos por el Defensor, en el tiempo señalado para tal efecto.

Artículo 35º.- Una vez admitida la queja o reclamo por la Defensoría, se procederá como sigue:

1. Se coordinará con el usuario considerado como responsable de alguna falta a fin de llegar a una solución inmediata, el Defensor podrá promover alternativas que permitan resarcir o solucionar la queja o reclamo.
2. En caso de no llegar a la solución inmediata que señala el literal 1) anterior se concederá un plazo razonable, que no será menor de 02 ni mayor de 06 días hábiles otorgado al colaborador o docente considerado responsable, para que exprese por escrito sus puntos de vista sobre la queja o reclamo, anexando los elementos de prueba que considere conveniente.

Artículo 36º.- Los funcionarios o dependencias relacionados con las quejas o reclamos, están obligados a permitir el acceso al personal de la Defensoría a los expedientes y la documentación que requiera, salvo que la misma se considere confidencial o reservada, debiendo justificar estos dos últimos casos ante la Defensoría.

Artículo 37º.- Una vez que la Defensoría considere necesario contar con los elementos suficientes, y analizando con la normatividad aplicable, formulará por escrito la recomendación motivada y fundada y la notificará al usuario responsable de su implementación.

Artículo 38º.- Una vez implementada la recomendación de la Defensoría, dentro del término establecido en el Artículo 20º del presente Reglamento, se dará respuesta la decisión final al usuario recurrente en lo concerniente a su queja o reclamo.

Artículo 39º.- En toda actuación, la Defensoría procederá con absoluta discreción y prudencia, a fin de salvaguardar la integridad moral del quejoso o reclamante, de la Universidad, de sus docentes y colaboradores.

Artículo 40º.- Las quejas o reclamos presentados contra alguno de los miembros de la Defensoría serán resueltos conforme a derecho, por el titular de la misma en el caso del personal de apoyo y del Rector en el caso del titular.

Artículo 41º.- Salvo disposición expresa, todos los plazos a que se refiere la ley de procedimiento administrativo, INDECOPI y este reglamento se computarán por días hábiles, contándose a partir del día siguiente de la notificación correspondiente.

Artículo 42º.- La Defensoría de manera equitativa, razonable y justificada podrá ampliar los plazos establecidos en el presente Reglamento previa comunicación al usuario, sin afectar debido procedimiento.

CAPÍTULO IX

DE LOS INFORMES DE GESTIÓN DE LA DEFENSORIA

Artículo 43º.- El Defensor emitirá informes de gestión semestral o anual, que incluya datos estadísticos de las reclamaciones, quejas y sugerencias que haya recibido, así como de las que fueron rechazadas, desestimadas y admitidas, los resultados obtenidos de estas últimas al Consejo Universitario.

Artículo 44º.- El Defensor podrá formular recomendaciones que considere pertinentes para mejorar aspectos de los procedimientos o procesos establecidos en la Universidad, y que permitan, de acuerdo a su experiencia, disminuir o evitar insatisfacciones de los estudiantes y los, docentes o colaboradores de la Universidad.

Artículo 45º.- El Defensor presentará informes especiales al Rector cuando este se lo requiera, o la importancia o circunstancia lo amerite; estos informes serán de carácter privado, salvo que el Rector determine hacerlos públicos.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

PRIMERA. Los aspectos no considerados en el presente reglamento se elevarán en consulta al Consejo Universitario.

SEGUNDA. El presente Reglamento comenzará a regir al día siguiente de su aprobación por el Consejo Universitario.

TERCERA.- El Rector, bajo responsabilidad, deberá garantizar la asignación propia incluida en los presupuestos generales de la Universidad gestionada mediante una unidad de gasto autónomo, infraestructura, asesoría legal especializada y personal administrativo a favor de la Defensoría, necesarios para el adecuado desarrollo de sus funciones establecidas en el presente Estatuto y su respectivo reglamento.

Pucallpa, Diciembre 2017

ANEXO N° 01
UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DEFENSORIA UNIVERSITARIA
SOLICITUD DE ESTUDIANTES DE PRE GRADO

FECHA: __/__/____

I. MOTIVO DE LA SOLICITUD

CONSULTAS (); SUGERENCIAS (); QUEJAS (); RECLAMACIONES ().

II. INFORMACION DEL USUARIO

ALUMNO PRE GRADO (); EGRESADO PRE GRADO ().

NOMBRE: _____; CÓDIGO: _____;

ESCUELA PROFESIONAL: _____; FACULTAD: _____;

DOMICILIO: _____; CIUDAD: _____;

CORREO ELECTRÓNICO: _____; CELULAR: _____;

III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

IV. PRETENSIÓN CONCRETA:

NOMBRE:
CÓDIGO:

ANEXO N° 02
UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DEFENSORIA UNIVERSITARIA
SOLICITUD DE ESTUDIANTES DE POST GRADO

FECHA: __/__/____

I. MOTIVO DE LA SOLICITUD

CONSULTAS (); SUGERENCIAS (); QUEJAS (); RECLAMACIONES ().

II. INFORMACION DEL USUARIO

ALUMNO POST GRADO (); EGRESADO POST GRADO ().

NOMBRE: _____; DNI: _____;

PROGRAMA: _____; MENCIÓN: _____;

DOMICILIO: _____; CIUDAD: _____;

CORREO ELECTRÓNICO: _____; CELULAR: _____;

III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

IV. PRETENSIÓN CONCRETA:

NOMBRE:
DNI:

ANEXO N° 03
UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DEFENSORIA UNIVERSITARIA
SOLICITUD DE DOCENTES

FECHA: __/__/____

I. MOTIVO DE LA SOLICITUD

CONSULTAS (); SUGERENCIAS (); QUEJAS (); RECLAMACIONES ().

II. INFORMACION DEL USUARIO

NOMBRE: _____; DNI: _____;

CONDICIÓN: _____; CATEGORÍA: _____;

ESCUELA PROFESIONAL: _____; FACULTAD: _____;

DOMICILIO: _____; CIUDAD: _____;

CORREO ELECTRÓNICO: _____; CELULAR: _____;

III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

IV. PRETENSIÓN CONCRETA:

NOMBRE:
DNI:

ANEXO N° 04
UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DEFENSORIA UNIVERSITARIA
SOLICITUD DE ADMINISTRATIVOS

FECHA: __/__/____

I. MOTIVO DE LA SOLICITUD

CONSULTAS (); SUGERENCIAS (); QUEJAS (); RECLAMACIONES ().

II. INFORMACION DEL USUARIO

NOMBRE: _____; DNI: _____;

CARGO: _____; OFICINA: _____;

DOMICILIO: _____; CIUDAD: _____;

CORREO ELECTRÓNICO: _____; CELULAR: _____;

III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

IV. PRETENSIÓN CONCRETA:

NOMBRE:
DNI:

ANEXO N° 05
UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DEFENSORIA UNIVERSITARIA
SOLICITUD DE GRUPOS DE INTERES

FECHA: __/__/____

I. MOTIVO DE LA SOLICITUD

CONSULTAS (); SUGERENCIAS (); QUEJAS (); RECLAMACIONES ().

II. INFORMACION DEL USUARIO

GRUPO DE INTERES: _____;

NOMBRE: _____; DNI: _____;

DOMICILIO: _____; CIUDAD: _____;

CORREO ELECTRÓNICO: _____; CELULAR: _____;

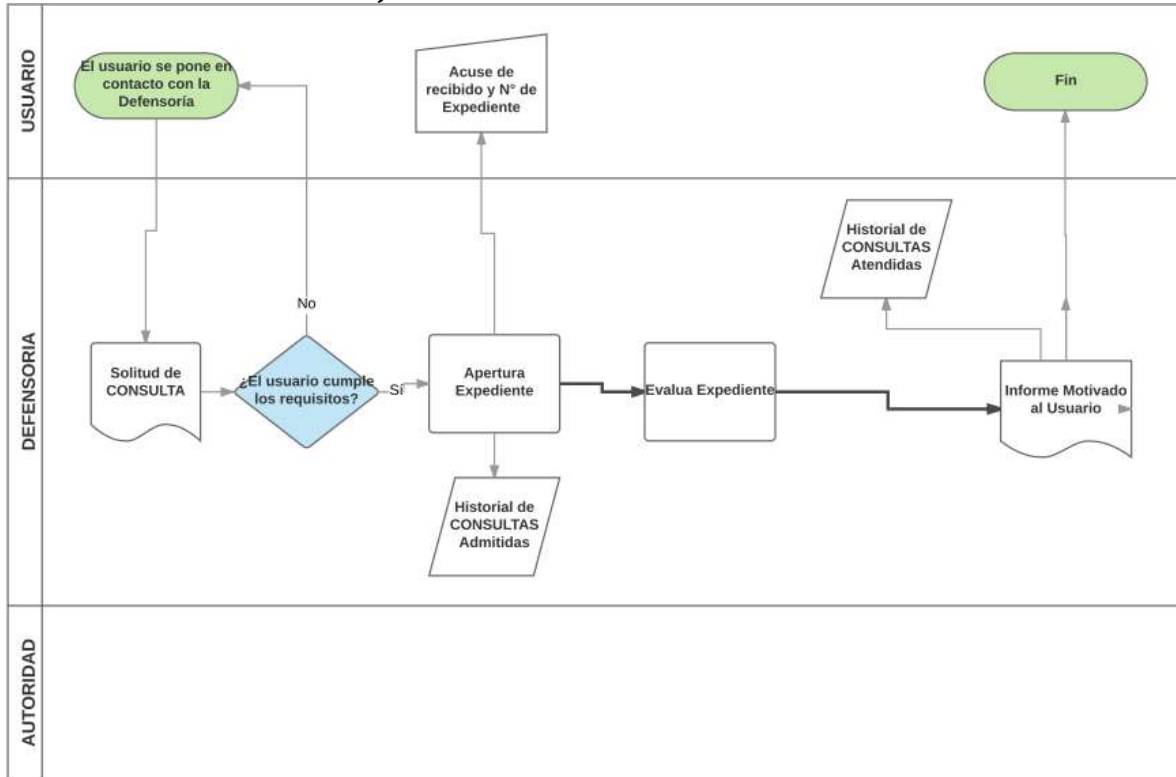
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

IV. PRETENSIÓN CONCRETA:

NOMBRE:
DNI:

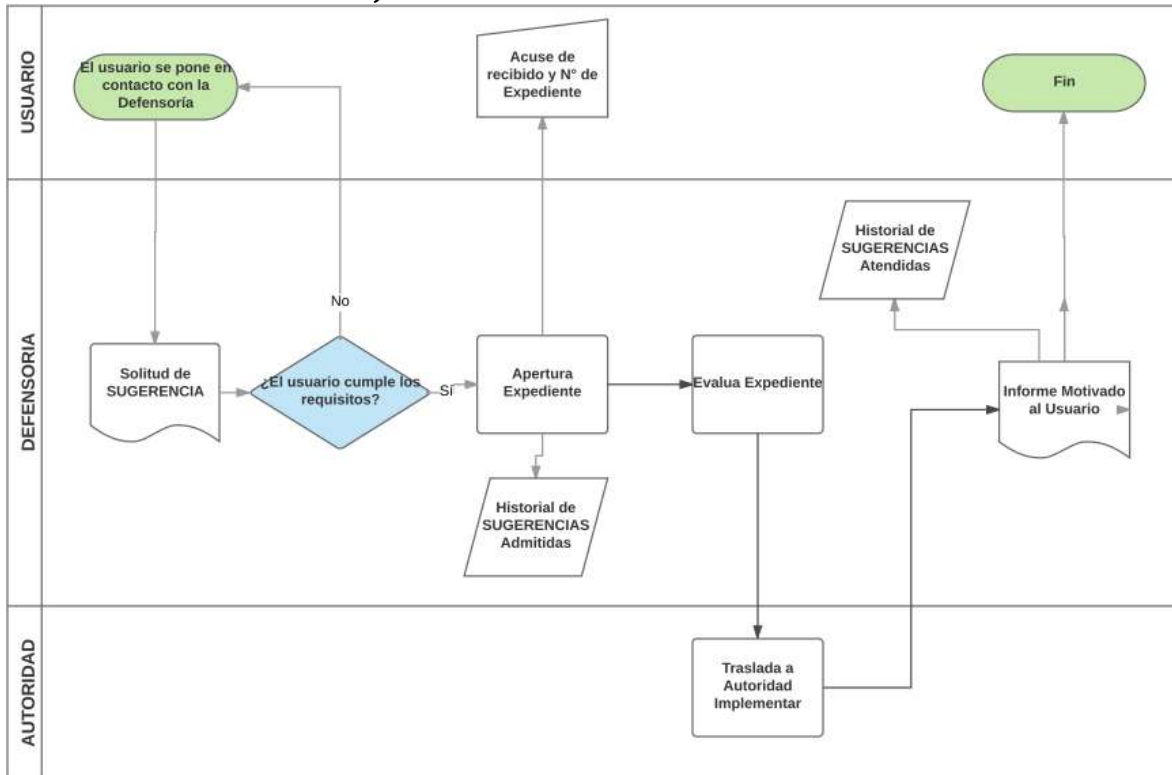
ANEXO N° 06
UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DEFENSORIA UNIVERSITARIA

FLUJO DE PROCESO PARA LAS CONSULTAS



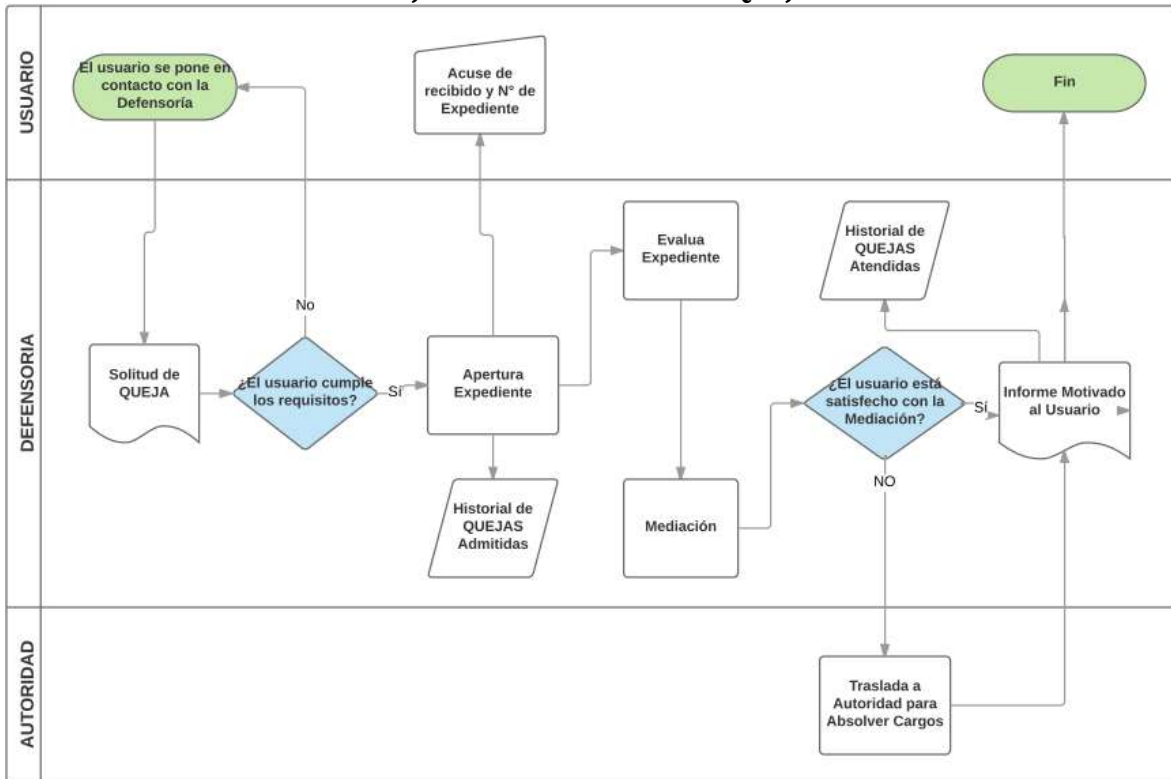
ANEXO N° 07
UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DEFENSORIA UNIVERSITARIA

FLUJO DE PROCESO PARA LAS SUGERENCIAS



ANEXO N° 08
UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DEFENSORIA UNIVERSITARIA

FLUJO DE PROCESO PARA LAS QUEJAS



ANEXO N° 09
UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DEFENSORIA UNIVERSITARIA

FLUJO DE PROCESO PARA LOS RECLAMOS

