



**RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA N° 027-2023-UNAAA/CO**

Yurimaguas, 25 de enero del 2023.

**VISTO:**

El Acta de Sesión Extraordinaria de Comisión Organizadora N° 004-2023-UNAAA, de fecha 25 de enero de 2023, que **APRUEBA EL REGLAMENTO DE REGULACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS (Versión 1.00)**; y,

**CONSIDERANDO:**

De conformidad con el artículo 18° de la Constitución Política del Perú, "La universidad es la comunidad de profesores, alumnos y graduados. (...). Cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes".

La Ley Universitaria - Ley N° 30220, en el artículo 3° establece que, "la Universidad es una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación humanística, científica y tecnológica con una clara conciencia de nuestro país como realidad multicultural. Adopta el concepto de educación como derecho fundamental y servicio público esencial, y está integrada por docentes, estudiante y graduados (...)"; así mismo, el artículo 48° de la citada ley, señala que; "La investigación constituye una función esencial y obligatoria de la universidad, que la fomenta y realiza, respondiendo a través de la producción de conocimiento y desarrollo de tecnologías a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional. Los docentes, estudiantes y graduados participan en la actividad investigadora en su propia institución o en redes de investigación nacional o internacional, creadas por las instituciones universitarias públicas o privadas".

Mediante Resolución Viceministerial N° 244-2021-MINEDU, de fecha 27 de julio del 2021, se aprueba el Documento Normativo denominado "Disposiciones para la constitución y funcionamiento de las comisiones organizadoras de las universidades públicas en proceso de constitución", el cual en el numeral 6.1.4., señala que son funciones de la Comisión Organizadora, literal b) "Aprobar y velar por el adecuado cumplimiento del estatuto, reglamentos y documentos de gestión de la universidad".

El artículo 133 de la Ley N° 30220, Ley Universitaria señala: "La defensoría universitaria 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. Es competentes para conocer las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos individuales, el estatuto de la Universidad establece los mecanismos de regulación y funcionamiento de la defensoría (...)".

Los artículos 164° a 171° del Estatuto de la UNAAA, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 081-2020-UNAAA/CO, de fecha 04 de setiembre del 2020, modificado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 025-2023-UNAAA/CO, de fecha 25 de enero de 2023, regulan la designación, funciones y atribuciones del Defensor Universitario;

Mediante Informe de Opinión Técnica N° 001-2023-UNAAA-OPP/UPM, de fecha 24 de octubre del 2023, suscrito por el Jefe de la Unidad de Planeamiento y Modernización de la UNAAA, recomienda la aprobación del **REGLAMENTO DE REGULACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS**, presentado mediante el Oficio N° 018-2023-UNAAA-OPP, suscrito por el Lic. Adm. Luis Felipe Santaya Reátegui, Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.

En Sesión Extraordinaria de Comisión Organizadora N° 004-2023-UNAAA, de fecha 25 de enero de 2023, a propuesta del vicepresidente de Investigación de la UNAAA, se aprobó por unanimidad, el **REGLAMENTO DE REGULACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS**.



# “Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - UNAAA”

LEY N° 29649

UNIVERSIDAD LICENCIADA POR SUNEDU



Estando a lo expuesto en los considerandos precedentes y de conformidad con la Constitución Política del Perú, Ley N° 30220-Ley Universitaria, Ley N° 29649 del 10.01.2011, Resolución Viceministerial N° 219-2021-MINEDU, de fecha 11 de julio del 2021, publicada el 12 de julio del 2021, el estatuto y reglamento vigente.

La Comisión Organizadora de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, por unanimidad;

## RESUELVE:

**ARTÍCULO 1°:** APROBAR EL REGLAMENTO DE REGULACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS (versión 1.00), el cual, en anexo adjunto forma parte integrante de presente Resolución.

**ARTÍCULO 2°:** NOTIFICAR la presente resolución a los miembros de la Comisión Organizadora, Director General de Administración y demás dependencias administrativas de la UNAAA, para conocimiento, cumplimiento y acciones pertinentes.

**ARTICULO 3° - PUBLICAR,** la presente resolución en el portal institucional de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas: [www.unaaa.edu.pe](http://www.unaaa.edu.pe), para los fines correspondientes.

**Regístrese, Comuníquese, Publíquese y Cúmplase.**



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE ALTO AMAZONAS  
*Damián Manayay Sánchez*  
Dr. DAMIÁN MANAYAY SANCHEZ  
PRESIDENTE



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE ALTO AMAZONAS  
*Abog. Quinto Juan Salinas Davila*  
ABOG. QUINTO JUAN SALINAS DAVILA  
SECRETARIO GENERAL

### DISTRIBUCIÓN

Presidencia  
Vicepresidencias  
Dirección General de Administración  
Secretaría General  
Dirección de la Oficina de Asesoría Jurídica  
Unidad de Recursos Humanos  
Oficina de Tecnología de la Información



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE ALTO AMAZONAS

## REGLAMENTO DE REGULACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA.

CÓDIGO: REG-01-2023.1.0-UNAAA/DU

VERSIÓN: 1:00

APROBADO POR: RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA  
N° 027-2023-UNAAA/CO.

Yurimaguas, enero del 2023.



	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS.</b>	Fecha	:	25 / 01 / 2023
	<b>REGLAMENTO DE REGULACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	<b>Versión: 1.00</b>		
		Página	:	2 de 23

## TABLA DE CONTENIDO

TITULO I .....	3
GENERALIDADES .....	3
CAPÍTULO I .....	3
DISPOSICIONES GENERALES .....	3
TITULO II .....	4
DISPOSICIONES ESPECIFICAS .....	4
CAPÍTULO I .....	4
PRINCIPIOS QUE RIGEN LA FUNCIÓN .....	4
CAPÍTULO II .....	5
DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA .....	5
CAPÍTULO III .....	6
DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO .....	6
CAPÍTULO IV .....	8
MODALIDAD Y HORARIO DE ATENCIÓN DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA .....	8
CAPÍTULO V .....	9
DE LAS ETAPAS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS Y RECLAMACIONES .....	9
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES .....	21
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS .....	21
ANEXO .....	23



	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS.</b>	Fecha	: 25 / 01 / 2023
	<b>REGLAMENTO DE REGULACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	<b>Versión: 1.00</b>	
		Página	: 3 de 23

## REGLAMENTO DE REGULACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA



### TITULO I GENERALIDADES

#### CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

##### **Artículo 1. Objetivo**

El presente reglamento tiene por objetivo establecer las disposiciones normativas específicas y procedimientos destinados a establecer los mecanismos de regulación y funcionamiento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas (en adelante, UNAAA).

##### **Artículo 2. Finalidad**

La finalidad del presente reglamento es que la Universidad precise las disposiciones normativas internas y procedimientos o acciones y/o actividades que deben realizarse para garantizar la regulación y funcionamiento de la Defensoría Universitaria, en cumplimiento la Ley Universitaria, el Estatuto y las normas conexas o supletorias.

##### **Artículo 3. Base legal**

- a) Constitución Política del Perú.
- b) Ley N° 30220, Ley Universitaria y sus modificatorias.
- c) Ley N° 29649, Ley que crea la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, modificada con Decreto de Urgencia N° 036-2019.
- d) Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- e) Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.
- f) Decreto Supremo N° 004-2019-JUS - Aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- g) Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública.
- h) Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- i) Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual.
- j) Decreto Supremo N° 014-2019-MIMP, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27942.



	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS.</b>	Fecha	: 25 / 01 / 2023
	<b>REGLAMENTO DE REGULACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	<b>Versión: 1.00</b>	
		Página	: 4 de 23

- k) Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP – Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública.
- l) Resolución del Consejo Directivo N° 076-2017-SUNEDU/CD, que aprueba los Criterios técnicos para la supervisar el cumplimiento del artículo 133 de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, relacionado con la Defensoría Universitaria.
- m) Resolución de Comisión Organizadora N° 028-2017-UNAAA/CO, que aprueba el Reglamento de Estudiantes de Pregrado
- n) Resolución de Comisión Organizadora N° 048-2022-UNAAA/CO, que aprueba el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas (versión 3.10).
- o) Resolución de Comisión Organizadora N° 083-2020-UNAAA/CO, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas.

#### **Artículo 4. Alcance**

El presente “Reglamento” es de aplicación obligatoria para toda la comunidad universitaria de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas.

#### **Artículo 5. Vigencia**

El presente “Reglamento” tiene carácter permanente.

#### **Artículo 6. Revisión y actualización**

El presente “Reglamento” deberá ser revisado y actualizado con el fin de velar por la calidad de la prestación de la función de la defensoría o cuando se realicen cambios en la normatividad vigente y/o por lo menos anualmente a partir de su aprobación y/o actualización y encontrarse a disposición del ente rector cuando lo solicite.

## TITULO II DISPOSICIONES ESPECIFICAS

### CAPÍTULO I PRINCIPIOS QUE RIGEN LA FUNCIÓN

#### **Artículo 7. Principios que rigen la función.**

El ejercicio de la función se rige por los siguientes principios:

- a) **Principio de imparcialidad.** - El defensor universitario actúa de manera imparcial la cual no está sometida a mandato imperativo alguno. Estará a disposición de todos los miembros de la comunidad universitaria que soliciten su actuación y tendrá en consideración los intereses legítimos de las partes involucradas en el conflicto.

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS.</b>	Fecha	:	25 / 01 / 2023
	<b>REGLAMENTO DE REGULACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	Versión: 1.00		
		Página	:	5 de 23

- b) **Principio de Independencia y autonomía.** - El defensor universitario no recibirá instrucciones funcionales de las autoridades, docentes, administrativos y estudiantes.
- c) **Principio de Confidencialidad.** - Todas las comunicaciones con el defensor universitario serán consideradas en principio, confidenciales. El defensor velará por que la memoria o informe anual y las estadísticas presentadas reserven la confidencialidad y se impida la identificación de las personas.
- d) **Principio de verdad material.** - En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.
- e) **Principio de supletoriedad.** - Los principios de esta rama del derecho público. En el plano legislativo, la ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, es de aplicación supletoria a las normas de la Ley Universitaria y contiene principios y reglas aplicables al ámbito universitario.

## CAPÍTULO II DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

### **Artículo 8. La Defensoría Universitaria.**

Es el órgano especial responsable de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y 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.

#### **8.1 Independencia de la Defensoría Universitaria.**

La Defensoría Universitaria deberá tener la independencia suficiente para cumplir sus funciones de manera efectiva, eficiente y oportuna, contando para ello con todas las facultades y mecanismos para el logro de sus objetivos.

#### **8.2 Funciones de la Defensoría Universitaria.**

Las funciones que debe desempeñar la Defensoría Universitaria son las siguientes:

- a) Velar por el respeto de los derechos y las libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria frente a actos u omisiones de las autoridades, funcionarios, docentes y trabajadores no docentes de la UNAAA que los vulneren.
- b) Promover, orientar y difundir en la comunidad universitaria el respeto y tutela de los Derechos Humanos.

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS.</b>	Fecha	:	25 / 01 / 2023
	<b>REGLAMENTO DE REGULACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	<b>Versión: 1.00</b>		
		Página	:	6 de 23

- c) Recibir y tramitar las quejas que le son presentadas y proponer las soluciones correspondientes ante los órganos de gobierno universitario.
- d) Mediar y/o conciliar en la solución de desacuerdos y diferencias entre miembros de la comunidad universitaria, a instancia de parte o por petición de los órganos de gobierno de la Universidad.
- e) Proponer normas y políticas que contribuyan a garantizar y mejorar la defensa de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria.
- f) Formular recomendaciones a los órganos de gobierno sobre asuntos de violación de derechos que hayan sido sometidos a su conocimiento.
- g) Presentar ante el Consejo Universitario un informe anual de sus actividades o cuando esta lo solicite.
- h) Las otras funciones establecidas en los Reglamentos y Normas especiales, dentro del ámbito de su competencia.

### 8.3 Competencia de la Defensoría Universitaria.

La Defensoría Universitaria, es competente para conocer las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos individuales.

### 8.4 Infraestructura y otros recursos.

La Defensoría Universitaria deberá contar con una infraestructura apropiada y con los recursos humanos, técnicos y logísticos, adecuados a la magnitud y complejidad de las funciones de la Universidad, así como a los riesgos de gestión que ésta enfrenta.

La Alta Dirección es responsable de asegurar las condiciones apropiadas para el desarrollo de la función de la Defensoría Universitaria.

El Defensor Universitario y demás responsables del órgano deben recibir capacitación permanente en materias relacionadas a sus funciones, para lo cual corresponde al Defensor Universitario presentar las necesidades de capacitación con relación a los miembros de la Defensoría, indicando las principales áreas de capacitación y el número de horas requeridas anualmente.

## CAPÍTULO III DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

### Artículo 9. Del Defensor Universitario.

#### 9.1 Designación.

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS.</b>	Fecha	:	25 / 01 / 2023	
	<b>REGLAMENTO DE REGULACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	Versión: 1.00		Página	:

Hasta que se constituyan los órganos de gobierno que, de acuerdo a Ley, corresponda, el defensor universitario será designado por la Comisión Organizadora, a propuesta del Presidente/a de la Comisión Organizadora, por un periodo de un (1) año, pudiendo ser renovado por un periodo similar.

## 9.2 Requisitos para la designación del defensor universitario.

El defensor universitario deberá tener solvencia moral, conocimientos y experiencia apropiados para la función que desarrolla dicho órgano, debiendo reunir los siguientes requisitos mínimos:

### 9.2.1 Formación académica

- a) **Nivel educativo** : Universitaria.
- b) **Especialidad** : Derecho o especialidades afines a las temáticas de controversia.
- c) **Situación académica** : Titulado.

### 9.2.2 Experiencia.

- a) **General** : Cuatro (4) años en el campo de asesoría jurídica en el sector público o privado.
- b) **Específica** : Tres (3) años desempeñando funciones similares en el sector público, privado o universidades.
- c) **Situación académica** : Titulado de Abogado o Lic. En derecho.

### 9.2.3 Adicionales.

- a) Cursos y programas de especialización en la materia.
- b) No tener sanción administrativa o penal vigente.
- c) Reunir los demás requisitos establecidos en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, el Estatuto y/o normas conexas.

## 9.3 Responsabilidad del defensor universitario.

El defensor universitario es responsable de cumplir con las obligaciones que se le asignan en el presente Reglamento.

## 9.4 Cese del defensor universitario.

El Defensor Universitario cesará, por alguna de las siguientes causas:

- a) Renuncia voluntaria, aceptada por la Comisión Organizadora.
- b) Fallecimiento.
- c) Incumplimiento de sus funciones.
- d) Incompetencia demostrada.
- e) Pérdida de autonomía e independencia.
- f) Por infidencia.
- g) Incapacidad física y/o moral.

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS.</b>	Fecha	:	25 / 01 / 2023
	<b>REGLAMENTO DE REGULACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	Versión: 1.00		
		Página	:	8 de 23

En caso acontezca el término del mandato o la interrupción de las funciones del defensor universitario, la UNAAA garantiza la continuidad del funcionamiento de la Defensoría Universitaria sin afectar su independencia e imparcialidad.



## CAPÍTULO IV

### MODALIDAD Y HORARIO DE ATENCIÓN DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

#### **Artículo 10. Modalidad y horario de atención al público de la defensoría universitaria.**

Se considerará la recepción de quejas y reclamaciones tanto en un medio de soporte papel (Formato Tramite de la Defensoría Universitaria) como digital, este proceso se realiza verificando los requisitos de admisibilidad establecidos en el presente reglamento.

#### **10.1 Atención Presencial**

Las denuncias y reclamaciones presencial la realizan en la Calle Prolongación Libertad N° 1220 – 1228 – Villa Universitaria, Yurimaguas Sede Central de la UNAAA, a través de la Mesa de partes o de la Oficina de la Defensoría Universitaria.

##### **10.1.1 De lunes a viernes.**

- a) Mañana: 07:45 am a 13:00 pm
- b) Tarde: 3:50 pm a 16:15 pm

#### **10.2 Atención Virtual:**

Las denuncias y reclamaciones virtuales la realizan a través del correo electrónico institucional con acuse de recibido de la Defensoría Universitaria [derensoriauniversitaria@unaaa.edu.pe](mailto:derensoriauniversitaria@unaaa.edu.pe), adjuntando el formato virtual editable el cual se encuentra accediendo al siguiente Link <https://www.unaaa.edu.pe/> Registrando la información necesaria y que cuente con los datos esenciales o campos obligatorios que permitan atender la reclamación o denuncia.

Horario de atención es de veinticuatro (24) horas, los siete (07) días de la semana, procediéndose con su registro y derivación a la unidad orgánica destinataria en el horario de atención presencial en los días hábiles o a requerimiento de esta se derivará el expediente en días no hábiles.



	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS.</b>	Fecha	:	25 / 01 / 2023	
	<b>REGLAMENTO DE REGULACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	Versión: 1.00		Página	:

## CAPÍTULO V DE LAS ETAPAS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS Y RECLAMACIONES

### **Artículo 11. De las etapas del proceso de gestión de denuncias y reclamos**

El proceso de gestión de denuncias y reclamos tiene las siguientes etapas:

- a) Admisibilidad.
- b) Registro de la denuncia y/o reclamo.
- c) Atención y respuesta de la denuncia y/o reclamo.
- d) Notificación de la respuesta.

#### **11.1 Admisibilidad.**

Recibida una queja, reclamo, consulta o sugerencia, la Defensoría Universitaria procederá a su registro, asignándole un número de expediente. Todas las quejas, reclamos, consultas o sugerencias ya sean admitidas o rechazadas, o ya sean presentadas en la Oficina de la Defensoría Universitaria o de manera virtual al correo electrónico correspondiente, serán registradas en un Libro de Registros. El Defensor Universitario, una vez recibidas, enviará al interesado acuse de recibo y número de expediente.

La Defensoría Universitaria realizará un estudio previo de admisibilidad de las quejas o reclamos, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- a) Que corresponda a las competencias de la Defensoría Universitaria, señaladas en la Ley Universitaria, El Estatuto de la UNAAA y el presente Reglamento.
- b) Que el interesado sea miembro de la comunidad universitaria.
- c) Que no existan vías establecidas en la Ley Universitaria, El Estatuto y los reglamentos de la UNAAA, para la atención de la solicitud.
- d) Que cuenten con los fundamentos razonables.
- e) Que la solicitud se presente de manera individual y con la debida identificación del interesado. Se rechazarán aquellas quejas o reclamos anónimos.

Los criterios señalados son a título enunciativo, no limitativo. De no resultar admisible, el Defensor Universitario lo comunicará al interesado en escrito motivado, archivándose el expediente. Asimismo, la Defensoría Universitaria puede orientar al interesado respecto a las acciones a emprender o la instancia a la cual recurrir, o aconsejar sobre las vías establecidas en el Estatuto y los reglamentos de la UNAAA.

Cuando la Defensoría Universitaria advierta en la queja o reclamo, falta de fundamento, inexistencia de pretensión o inconcreción de la misma, podrá instar al interesado para que en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, subsane o mejore el escrito de presentación, de no recibir respuesta se considerará al interesado desistido de su pretensión, procediéndose al archivo de la misma.

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS.</b>	Fecha	: 25 / 01 / 2023
	<b>REGLAMENTO DE REGULACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	Versión: 1.00	
		Página	: 10 de 23

### 11.1.1 Del plazo para dar respuesta.

El plazo máximo de atención y respuesta de las denuncias y/o reclamaciones es de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en su versión física o digital.

### 11.2 Del registro de la denuncia y/o reclamo

- a) Los integrantes de la comunidad universitaria tienen derecho a registrar una denuncia y/o reclamo ante la Defensoría Universitaria en su versión física o digital, independientemente de si el incidente fue o no solucionado por la entidad. El reclamo presentado en lengua originaria no puede ser rechazado.
- b) El registro de la denuncia y/o reclamo, y en general todo el proceso de gestión de estos, es de carácter gratuito y no genera costo alguno a la persona que lo presente.
- c) La entidad debe brindar orientación y asistencia técnica durante el registro del reclamo. De identificar que no se trata de un reclamo bajo los alcances de la presente norma, el defensor universitario deberá comunicar a la persona sobre las vías de tramitación que tienen a su disposición, según cada caso en particular.
- d) La denuncia y/o reclamo debe contener información clara y suficiente sobre los datos personales de quién recibió la atención, desatención o abuso y en general de la situación que da lugar a la denuncia o reclamo, según el formato de registro en su versión física o digital en el formato adjunto (Anexo).
- e) Las personas pueden complementar el registro de su denuncia o reclamo presentando los medios o documentos que estimen pertinentes para facilitar la evaluación por parte de la Defensoría Universitaria. El registro de la denuncia o reclamo puede ser rechazado por no estar acompañado de medios o documentos que lo sustenten.

### 11.3 De la atención y respuesta de la denuncia o reclamo

- a) **De la derivación del reclamo.** - El responsable del proceso de gestión de denuncias o reclamos presentados a la Defensoría Universitaria cuenta con un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente de presentado la denuncia o reclamo, para efectuar las siguientes acciones:
  - i. Determinar si el objeto del reclamo o denuncia se encuentra bajo las disposiciones del presente "Reglamento" y si la UNAAA es competente para atender la denuncia o reclamo. En caso la evaluación efectuada determina que no corresponde su tramitación bajo los alcances del presente "Reglamento" o la entidad no es competente, se efectúa la derivación interna o externa, según corresponda, y se notifica de dicha acción a la persona que presentó la denuncia o reclamo. En el caso de que se haya registrado las quejas o denuncias en el Libro de reclamaciones en su versión física o

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS.</b>	Fecha	: 25 / 01 / 2023
	<b>REGLAMENTO DE REGULACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	<b>Versión: 1.00</b>	
		Página	: 11 de 23

digital, la unidad de la organización competente de atender quejas o denuncias en la UNAAA continúa con su trámite bajo el procedimiento legal establecido y el presente reglamento.

- ii. El plazo de treinta (30) días hábiles para que atienda y resuelva la queja o reclamo comienza a computarse desde el día siguiente de su recepción.
- iii. En caso la evaluación efectuada determina que corresponde su tramitación en la UNAAA, debe verificar que la información consignada en el formato de registro sea la necesaria y cuente con los datos esenciales o campos obligatorios que permitan atender la denuncia o reclamo. De determinar que se cuenta con la información necesaria, deriva el reclamo a la unidad de la organización cuyo objeto de la denuncia o reclamo para que proceda a realizar su descargo. De determinar que no se cuenta con la información necesaria para atender el reclamo, se otorga a la persona un único plazo de dos (2) días hábiles para que subsane la omisión detectada o aquella información que no sea legible, en cuyo caso se suspende el plazo de atención y respuesta. De incumplir con lo requerido en dicho plazo, el reclamo se archiva, pudiendo la persona interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa.

- b) **De la respuesta de la denuncia o reclamo.** - La unidad de la organización de la UNAAA que ha motivado la denuncia o reclamo, es la responsable de dilucidar los hechos, analizar los medios aportados y proyectar la respuesta a la denuncia o reclamo. Dicho proyecto de respuesta es remitido al defensor universitario, para su evaluación y posterior notificación a la persona. La respuesta determina si el reclamo o denuncia es aceptado o denegado:

- i. **Aceptado:** Para los casos en los cuales de manera sustentada se acoge el reclamo o denuncia de la persona. En este caso, de corresponder, se señalan adicionalmente las medidas correctivas a adoptar. De manera excepcional, y conforme a la evaluación del reclamo presentado, se puede establecer medios de restitución en caso de corresponder a un bien o servicio.
- ii. **Denegado:** Para los casos en los que de manera sustentada se deniega el reclamo o denuncia presentado por la persona.

- c) Durante la atención y formulación de la respuesta, pueden suscitarse las siguientes situaciones:

- i. **Acumulación de reclamos en trámite.** - El responsable del proceso de gestión de denuncias y reclamos puede disponer la acumulación de reclamos para que sigan un mismo trámite y se emita una única respuesta cuando se trate de reclamos presentados por una misma persona que coincidan en la UNAAA y sede, fecha del evento, y descripción del evento; independientemente si los motivos del reclamo son distintos. Los reclamos se acumulan y referencian al reclamo de mayor antigüedad.



	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS.</b>	Fecha	:	25 / 01 / 2023	
	<b>REGLAMENTO DE REGULACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	Versión: 1.00		Página	:

- ii. **De la duplicidad de reclamos resueltos.** - Existe duplicidad cuando dos reclamos son presentados por una misma persona y coinciden en la Universidad, sede, fecha del evento, descripción del evento y motivo del reclamo, y esta situación se dé siempre que el reclamo más antiguo ya haya sido notificado y el nuevo reclamo se encuentre en proceso de atención. En este caso, el responsable del proceso de gestión procede a archivar el nuevo reclamo, comunicando dicha situación a la persona en un plazo de cinco (5) días hábiles posterior al archivo.
- iii. **Del desistimiento del reclamo.** - Hasta antes de la notificación de la respuesta, la persona puede desistirse de continuar con el reclamo, dejando constancia de dicha situación. Ante ello, el responsable del proceso de gestión procede a archivar el reclamo.

#### 11.4 De la notificación de la respuesta.

- a) El responsable del proceso de gestión de denuncias y reclamaciones notifica la respuesta del reclamo a partir del día siguiente de expedida la misma, en el domicilio físico que la persona haya consignado en su reclamo o en la sede de la entidad, de haberse solicitado, con lo cual se agota el proceso de gestión de denuncias y reclamaciones. En caso la persona haya autorizado se le notifique mediante correo electrónico o a través del servicio de mensajes cortos (SMS), esta se dará de manera automática el mismo día de expedida la respuesta.
- b) La notificación en el domicilio indicado por la persona se realiza por única vez. En el caso que la persona no haya completado su dirección o que ésta sea inexistente, la notificación se realiza en el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad o Carné de Extranjería. La notificación puede ser recibida por la persona que consignó el reclamo o denuncia o por cualquier persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio.
- c) En el caso de la notificación en la sede de la entidad, la persona tiene un plazo de treinta (30) días hábiles para recoger la respuesta, contados desde el día siguiente de vencido el plazo de atención.

#### 11.5 Del archivo de notificación de la respuesta.

- a) La Defensoría Universitaria es responsable del archivo y custodia de los reclamos y denuncias en su versión física, de acuerdo con las normas del Sistema Nacional de Archivos.
- b) En su versión digital, la plataforma digital mantiene la información de los reclamos tramitados por esta vía por el plazo de tres (3) años.



	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS.</b>		Fecha	:	06 / 07 / 2023
	<b>REGlamento DE REGULACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>		Versión: 1.00		
			Página	:	13 de 23

**Artículo 12. Descripción del procedimiento**  
**12.1 Gestión de denuncias y reclamaciones**

	<b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b>	
<b>DENOMINACIÓN:</b>	Procedimiento de gestión de denuncias y reclamaciones.	
<b>CÓDIGO:</b>		
<b>VERSIÓN:</b>	1.00	
<b>OBJETIVO:</b>	Establecer el procedimiento para la atender las denuncias y reclamaciones.	
<b>ALCANCE:</b>		
<b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	a) Defensor Universitario. b) Unidades Orgánicas. c) Servidores docentes y no docentes.	

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		ENTRADA	SALIDA	FRECUENCIA	TIEMPO DE DURACIÓN U HORAS EFECTIVAS (HORAS)
	RESPONSABLE/ EJECUTOR	ACTIVIDADES				
1º	Miembro de la comunidad universitaria.	1. Formaliza y presenta denuncia o reclamo vinculadas con la infracción de derechos individuales, en forma presencial o digital. 2. Presentación: presencial o digital:				5"



	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS.</b>		Fecha	:	06 / 01 / 2023
	<b>REGlamento de Regulación y Funcionamiento de la Defensoría Universitaria</b>			Página	:
Versión: 1.00					

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		ENTRADA	SALIDA	FRECUENCIA	TIEMPO DE DURACIÓN U HORAS EFECTIVAS (HORAS)
	RESPONSABLE/ EJECUTOR	ACTIVIDADES				
		<p>2.1. <b>Presencial:</b> Las denuncias y reclamaciones presencial la realizan en la Calle Prolongación Libertad N° 1220 – 1228 – Yurimaguas Sede Central de la UNAAA, a través de la Mesa de partes de la Oficina de la defensoría universitaria.</p> <p>2.2. <b>Virtual:</b> A través del correo electrónico institucional con acuse de recibido de la Defensoría Universitaria <a href="mailto:defensoriauniversitaria@unaaa.edu.pe">defensoriauniversitaria@unaaa.edu.pe</a>, adjuntando el formato virtual editable el cual se encuentra accediendo al siguiente <a href="https://www.unaaa.edu.pe/">Link</a> <a href="https://www.unaaa.edu.pe/">https://www.unaaa.edu.pe/</a>..... Registrando la información necesaria y que cuente con los datos esenciales o campos obligatorios que permitan atender la reclamación o denuncia.</p>				
		<p><b>Nota:</b>  <b>Datos esenciales y/u obligatorios:</b>            a) Nombres y apellidos completos, domicilio y número de Documento Nacional de Identidad o carné de extranjería del administrado, y en su caso, la calidad de representante y de la persona a quien represente.</p>				



	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS.</b>		Fecha :	06 / 01 / 2023
	<b>REGlamento de Regulación y Funcionamiento de la Defensoría Universitaria</b>		Página :	15 de 23
		Versión: 1.00		

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		ENTRADA	SALIDA	FRECUENCIA	TIEMPO DE DURACIÓN U HORAS EFECTIVAS (HORAS)
	RESPONSABLE/ EJECUTOR	ACTIVIDADES				
		<ul style="list-style-type: none"> <li>b) La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.</li> <li>c) Lugar, fecha, firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.</li> <li>d) La indicación del órgano, la entidad o la autoridad a la cual es dirigida, entendiéndose por tal, en lo posible, a la autoridad de grado más cercano al usuario, según la jerarquía, con competencia para conocerlo y resolverlo.</li> <li>e) La dirección del lugar donde se desea recibir las notificaciones del procedimiento, cuando sea diferente al domicilio real expuesto en virtud del inciso a). Este señalamiento de domicilio surte sus efectos desde su indicación y es presumido subsistente, mientras no sea comunicado expresamente su cambio.</li> <li>f) La identificación del expediente de la materia, tratándose de procedimientos ya iniciados.</li> </ul>				
2º	Defensor Universitario	3. Recibe el escrito, para el efecto, practican los asientos respectivos respetando su orden de ingreso o salida, indicando su número de				a)



	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS.</b>		Fecha :	06 / 01 / 2023
	<b>REGlamento de Regulación y Funcionamiento de la Defensoría Universitaria</b>		Página :	16 de 23
			Versión:	1.00

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		ENTRADA	SALIDA	FRECUENCIA	TIEMPO DE DURACIÓN U HORAS EFECTIVAS (HORAS)
	RESPONSABLE/ EJECUTOR	ACTIVIDADES				
		<p>ingreso, naturaleza, fecha, remitente y destinatario. Concluido el registro, expide el cargo al interesado, los escritos deben ser cursados el mismo día.</p> <p>4. Atención y respuesta al escrito, investigación preliminar, determinar si el escrito se encuentra bajo las disposiciones del presente "Reglamento" y si la UNAAA es competente para atender el escrito.</p> <p>5. Aceptado o denegado:</p> <p>5.1. <b>Aceptado:</b> Verifica que la información consignada en el formato de registro sea la necesaria y cuente con los datos esenciales o campos obligatorios que permita atender el escrito.</p> <p>5.1.1. Cuenta con Información y datos necesarios:</p> <p>5.1.1.1. <b>Si:</b> Emite informe de precalificación que contiene la evaluación preliminar sobre el caso.</p> <p>a) Deriva al funcionario o servidor civil que ha sido objeto de reclamación o denuncia.</p> <p>5.1.1.2. <b>No:</b> Otorga a la persona un plazo de dos (2) días hábiles para que subsane</p>				



	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS.</b>		Fecha :	06 / 01 / 2023
	<b>REGlamento de Regulación y Funcionamiento de la Defensoría Universitaria</b>		Página :	17 de 23
Versión: 1.00				

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		ENTRADA	SALIDA	FRECUENCIA	TIEMPO DE DURACIÓN U HORAS EFECTIVAS (HORAS)
	RESPONSABLE/ EJECUTOR	ACTIVIDADES				
3º	Funcionario o Servidor Civil	<p>la omisión detectada o aquella información que no sea legible, en cuyo caso se suspende el plazo de atención y respuesta.</p> <p>a) ¿Subsano omisión?</p> <p>i. <b>No:</b> Archiva, pudiendo la persona interponer nuevamente el mismo escrito con la información completa.</p> <p>ii. <b>Si:</b> Continúa el procedimiento.</p> <p>a) Elabora descargo para dilucidar los hechos, el mismo que debe ser remitido al Defensor Universitario, para su evaluación y posterior notificación a la persona.</p> <p><b>Nota:</b></p> <p>a) Plazo de descargo, no menor de cinco (5) días ni mayor de quince (15) días calendario, a fin de que exprese su descargo adjuntando los elementos de prueba que considere conveniente.</p>				5"



	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS.</b>		Fecha	:	06 / 01 / 2023
	<b>REGlamento DE REGULACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>			Versión: 1.00	
			Página	:	18 de 23

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		ENTRADA	SALIDA	FRECUENCIA	TIEMPO DE DURACIÓN U HORAS EFECTIVAS (HORAS)
	RESPONSABLE/ EJECUTOR	ACTIVIDADES				
4º	Defensor Universitario	<p>7. Recibe el descargo, procederá al análisis de los documentos presentados y del derecho supuestamente afectado.</p> <p>8. ¿Descargo desestimado?</p> <p>9. ¿Es posible solucionar la situación?</p> <p>9.1. <b>Si:</b></p> <p>9.1.1. Perfeccionará un Acta donde hará constar la solución a la situación de la materia, poniendo fin al trámite.</p> <p>9.1.2. Informará sobre sus actuaciones realizadas, y los resultados de sus gestiones, a la Comisión Organizadora.</p>	a)			
5º	Tribunal de Honor Universitario	<p>9.2. <b>No:</b></p> <p>9.2.1. Emite informe con las conclusiones y recomendaciones de la investigación, al Tribunal de Honor Universitario.</p> <p>10. Emite juicios de valor sobre toda cuestión ética, en la que estuviera involucrado algún miembro de la comunidad universitaria, y propone, según el caso, las sanciones correspondientes al Consejo Universitario.</p>	a)			
6º	Consejo Universitario / Comisión Organizadora	11. Resuelve el caso.	a)			



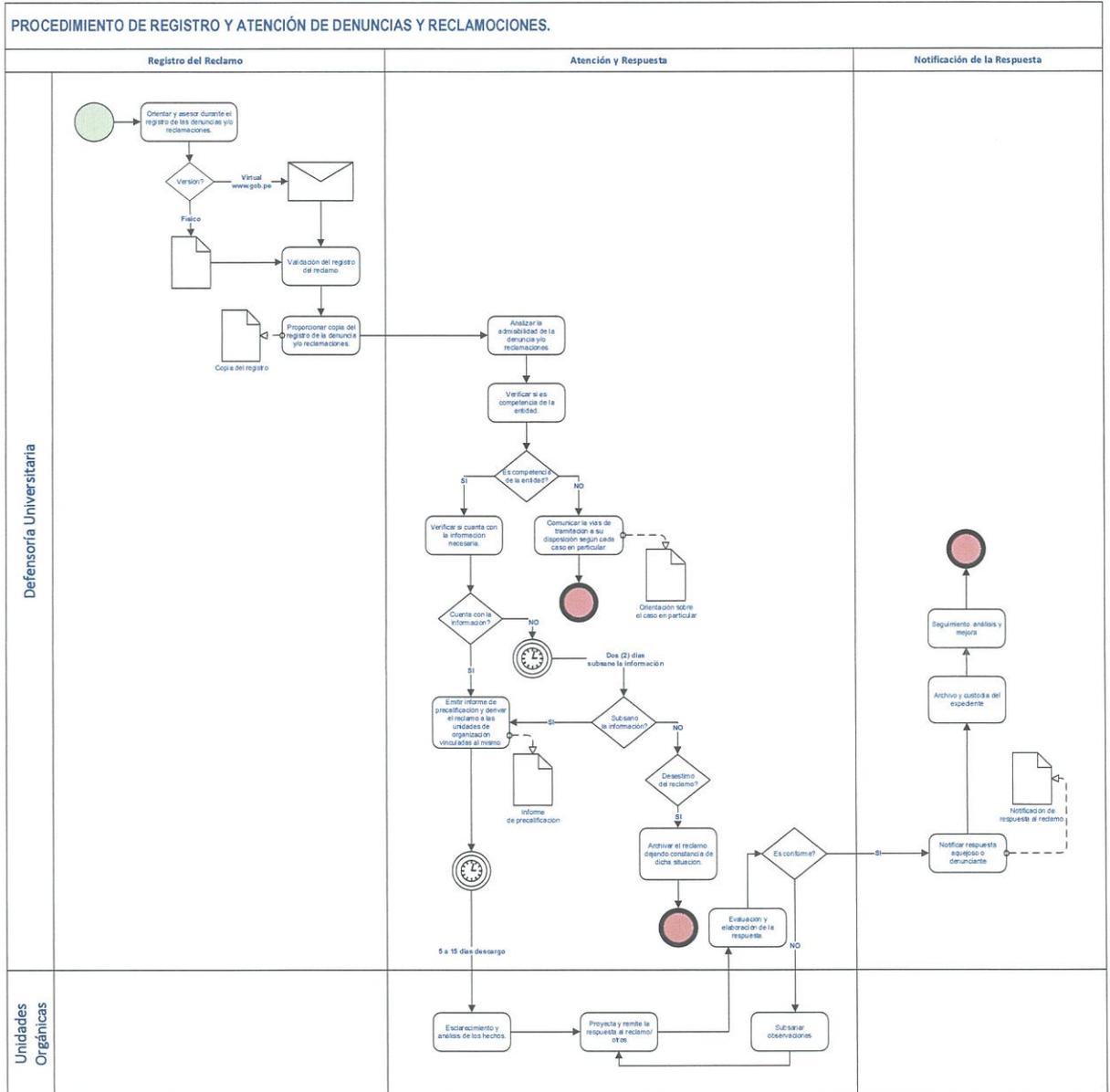
	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS.</b>		Fecha	:	06 / 01 / 2023		
	<b>REGlamento de Regulación y Funcionamiento de la Defensoría Universitaria</b>						
			Versión: 1.00			Página	:

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		ENTRADA	SALIDA	FRECUENCIA	TIEMPO DE DURACIÓN U HORAS EFECTIVAS (HORAS)
	RESPONSABLE/ EJECUTOR	ACTIVIDADES				
INDICADOR PROCEDIMIENTO REGISTROS.	a)	Número de quejas y reclamos resueltos oportunamente.	MÉTODO DE CÁLCULO	Indicador: _____	Número de quejas y reclamos resueltos oportunamente. _____	Número Total de quejas y reclamos presentados e _____ X 100
	a)					



## Artículo 13. Flujo grama

### 13.1 Registro y atención de denuncias y reclamaciones



	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS.</b>	Fecha : 06 / 01 / 2023
	<b>REGLAMENTO DE REGULACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	Versión: 1.00 Página : 21 de 23

## DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES.

### PRIMERA. – Conducción y dirección de la UNAAA.

La conducción y dirección de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas estará a cargo de la Comisión Organizadora hasta que se constituya los órganos de gobierno y se elijan sus autoridades, de acuerdo al artículo 29 de la Ley Universitaria y a las normas que el Ministerio de Educación emita sobre la materia.

### SEGUNDA. – Aplicación supletoria de la Ley N° 30057, Ley de Servicio Civil.

En todo aquello no previsto en la normatividad interna, de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 30057 - Ley de Servicio Civil (en adelante, LSC), los trabajadores y servidores de los regímenes especiales, entre ellos el régimen especial de la Ley Universitaria Ley N° 30220, se sujetarán al régimen disciplinario de la Ley N° 30057.

### SEGUNDA. – Difusión de la implementación y funcionamiento de la Defensoría Universitaria de la UNAAA.

La Oficina de Tecnología de la Información es responsable de difundir, en el portal web de la UNAAA, las funciones, actividades y cualquier otro aspecto relevante de la defensoría universitaria a fin de que los miembros de la comunidad universitaria no se vean impedidos de acceder a dicho servicio por desconocimiento o falta de información.

## DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS.

### PRIMERA. – Vigencia y progresividad.

El presente reglamento entra en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación por resolución de Comisión Organizadora y publicación en el portal web de la universidad y diario oficial El Peruano, en concordancia con la Constitución Política del Estado, la Ley Universitaria N° 30220; y demás disposiciones que regulan el Sistema de la Universidad Peruana.

### SEGUNDA. – Proceso de adecuación del gobierno de la UNAAA.

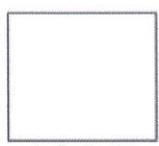
La UNAAA, en tanto no constituya los órganos de gobierno, los asuntos y aspectos relacionados con las atribuciones y funciones del Consejo Universitario, Consejo de Facultad, son ejercidas por la Comisión Organizadora, quien puede designar un Coordinador de Facultad, un Responsable de Escuela Profesional, y un Responsable de Departamento Académico, de manera provisional y mediante un acto resolutorio, que harán las veces de Decano de Facultad, Director de Escuela Profesional y Director de Departamento Académico, respectivamente. Los designados deben cumplir con los requisitos establecidos en los artículos 33°, 36° y 69° de la Ley Universitaria. Excepcionalmente, de no contar con docentes

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS.</b>		Fecha	:	06 / 01 / 2023
	<b>REGLAMENTO DE REGULACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>		Versión: 1.00		
			Página	:	22 de 23

ordinarios en el número y categoría suficiente y especialidad correspondiente, se podrá encargar a un docente ordinario Asociado o Auxiliar o a un docente contratado, de la especialidad, con Grado de Doctor o Maestro. Estas decisiones deberán ser informadas oportunamente a la DICOPRO como máximo a los tres (3) días de haberse emitido el acto resolutivo.



**ANEXO**

 		<b>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS</b> Ley de creación N° 29649 <b>UNIVERSIDAD LICENCIADA</b>	
<b>FORMATO TRÁMITE EN LA DEFENSORIA UNIVERSITARIA</b>			
<b>TRÁMITE EN LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>			<b>HOJA DE RECLAMACIÓN</b>
FECHA:	dd	mm	yyyy
			N° EXP.: .....-20...
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL/LA QUEJOSO/A O DENUNCIANTE</b>			
Apellido paterno		Apellido materno	
		Nombre(s)	
DNI o Carné de Extranjería		Otro documento de identificación	
<b>Domicilio</b>			
Pais	Departamento	Provincia	Distrito
Teléfono/Celular		Email	
<b>PADRE O MADRE:</b>	(para el acaso de menores de edad)		
<b>2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO</b>			
Producto	Monto reclamado	Programa académico	
Servicio			
<b>DESCRIPCIÓN:</b>			
<b>3. IDENTIFICACIÓN DE LA RECLAMACIÓN, SUGERENCIA O CONSUMO</b>			
Reclamo <sup>1/</sup>	Queja <sup>2/</sup>	Sugerencia	Consulta
<b>PEDIDO:</b>			
1/. <b>RECLAMO:</b> Disconformidad relacionada a los productos o servicios.		2/. <b>QUEJA:</b> Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público	
<ul style="list-style-type: none"> <li>La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.</li> </ul>			
			
_____ Firma del quejoso		 Huella dactilar	
Telf. (065) 353346		Calle Prolongación Libertad N° 1220-1228	
		<a href="http://www.unaaa.edu.pe">www.unaaa.edu.pe</a>	