



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú. Decana de América
OFICINA DE DEFENSORIA UNIVERSITARIA

A: **JERI GLORIA RAMÓN RUFFNER DE VEGA**
RECTORA

De: **«HECTOR MANUEL HERNANDEZ VALZ»**
«DEFENSOR UNIVERSITARIO »

Asunto: Información complementaria en el marco de la supervisión programada sobre la regulación, difusión y funcionamiento de la Oficina de Defensoría Universitaria – UNMSM, solicitada por la SUNEDU.

Referencia: PROVEÍDO N° 006055-2025-R-D/UNMSM (25ABR2025) Oficio N°01367-2025-SUNEDU-DS-DIRESESU-UVE Ref.: Reiterativo al requerimiento de información faltante y requerimiento complementario de información.

De mi mayor consideración:

Estando al oficio de la referencia, la Oficina de Defensoría Universitaria-UNMSM, cumple con la información complementaria en el marco de la supervisión programada sobre la regulación, difusión y funcionamiento de la Oficina de Defensoría Universitaria – UNMSM, solicitada por la SUNEDU; conforme a los indicadores adjuntados; así como conforme al acta de reunión virtual (07.MAY.2025)

I. Indicador:

- 1.2. La universidad ha contemplado en su normativa interna la autonomía funcional, imparcialidad y confidencialidad de la Defensoría Universitaria.
- 3.1. La universidad ha regulado en su normativa interna, los plazos para la atención y respuesta, por parte de la Defensoría Universitaria, de las denuncias relativas a la transgresión de derechos individuales.
- 3.2. La universidad ha regulado en su normativa interna, los plazos para la derivación y seguimiento, por parte de la Defensoría Universitaria, de las denuncias o reclamaciones remitidas a otro órgano de la universidad.





UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú. Decana de América
OFICINA DE DEFENSORIA UNIVERSITARIA

Precisiones señaladas en la reunión virtual

- 1) Los representantes de la Universidad señalaron que no cuentan con normativa interna o documentos de gestión interna adicional a la remitida, que regule los siguientes aspectos:
 - Plazos para dar respuesta a las denuncias sobre la transgresión de derechos individuales.
 - Plazos para la atención y respuesta de denuncias, quejas o reclamaciones cuya solución se obtiene mediante conciliación y/o mediación promovida por parte del Defensor Universitario.
 - Plazos para la derivación y hacer seguimiento de las denuncias o reclamaciones, destinadas a otro órgano de la universidad, por no ser de competencia de la Defensoría Universitaria.

Así también, informaron que están en proceso de actualización del Reglamento de la Oficina de Defensoría Universitaria, en el cual incluirán los aspectos requeridos, detallados líneas arriba.

Respecto al tiempo estimado de la actualización del Reglamento mencionado, los representantes de la Universidad, señalaron que les conllevaría aproximadamente un mes hasta su aprobación correspondiente, posterior a ello será remitido a la Sunedu.

En esa misma línea, señalaron que las denuncias, reclamos o quejas, una vez ingresadas a la Defensoría Universitaria, solicitan información a la instancia involucrada sobre los hechos denunciados, luego requieren la solución del caso para poder informarlo al interesado. Respecto al plazo de la atención y respuesta de las denuncias o reclamos, indicaron que procuran no se extienda más de los 7 días hábiles.

- 2) De otro lado, los representantes de la Universidad precisaron que el Reglamento de la Oficina de Defensoría Universitaria, aprobado mediante





UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú. Decana de América
OFICINA DE DEFENSORIA UNIVERSITARIA

Resolución Rectoral N° 03669-R-19, se encontraría vigente.

II. **Indicador:**

1.3. La universidad ha designado o elegido por lo menos un titular para el ejercicio físico de las funciones del Defensor Universitario.

Precisiones señaladas en la reunión virtual

- 1) Respecto a la **designación del Defensor Universitario**, los representantes de la Universidad señalaron que a la fecha no cuentan con un titular elegido. Asimismo, indicaron que el señor Héctor Manuel Hernández Valz (en adelante, señor Hernández), ha sido designado como encargado de dicho órgano mediante Resolución Rectoral, inmediatamente producida la renuncia del señor Fernando Demetrio Carcelén Cáceres (en adelante, señor Carcelén) que fue designado con la Resolución Rectoral N° 004625-2023-R/UNMSM de fecha 14 de abril de 2023, de dicha forma no ha habido un vacío en cuanto a la continuidad del funcionamiento de la Defensoría Universitaria. Dicha resolución de la encargatura del señor Hernández será remitida a la Sunedu.

De otro lado, los representantes de la Universidad indicaron que han solicitado a la Comisión responsable de la elección del Defensor Universitario titular, la información sobre los avances del trabajo realizado a la fecha de dicha designación; sin embargo, aún se encuentran en espera de dicha información, la cual una vez se concrete, será remitida a la Sunedu.

Informe complementario a la reunión virtual Mediante el Oficio N° 006-R-CEDU/OCPTAUCU/UNMSM/2025 (23.MAY.2025), emitido por el asesor legal de la Comisión para nombrar al Defensor Universitario, informa respecto a la nueva conformación de la Comisión; por ello se adjunta dicho documento en





UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú. Decana de América
OFICINA DE DEFENSORIA UNIVERSITARIA

fojas 05 como **ANEXO A.**

Que, mediante Resolución Rectoral N° 011611-2024-R/UNMSM del 12 de setiembre de 2024, se aprobó Aprobar los Criterios para la Elección del Defensor Universitario de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Que, con resolución Rectoral N° 012553-2024-R/UNMSM del 07 de octubre de 2024, se resuelve:

1.º Excluir de los alcances de la Resolución Rectoral N.º 011097-2024-R/UNMSM del 29 de agosto del 2024 al Mag. HÉCTOR MANUEL HERNÁNDEZ VALZ docente permanente de la Facultad de Psicología, por motivo de renuncia y de acuerdo a lo establecido por la Resolución Rectoral N.º 011068-2024-R/UNMSM del 28 de agosto del 2024, quedando la Comisión para la Elección del Defensor Universitario de la Universidad conformada como sigue:

Docentes	Facultad
Patricia María del Pilar Vega Gonzales	Medicina
Hernán Oswaldo Villafuerte Barreto	Ingeniería Electrónica y Eléctrica
José Ángel Porlles Loarte	Química e Ingeniería Química
Estudiantes	Facultad
Andrés del Rosario Jiménez Pacheco	Ciencias Matemáticas
Celeste Jackelin Gutarra Huamán	Ciencias Físicas

De otro lado, los representantes de la Universidad indicaron que han solicitado a la Comisión responsable de la elección del Defensor Universitario titular, la información sobre los avances del trabajo realizado a la fecha de dicha designación; sin embargo, aún se encuentran en espera de dicha información, la cual una vez se concrete, será remitida a la Sunedu.





UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú. Decana de América
OFICINA DE DEFENSORIA UNIVERSITARIA

Informe complementario a la reunión virtual

(Al respecto la Comisión, ha interrumpido sus labores por las renunciaciones y reconfirmación de sus integrantes; debiendo reiniciar los mismo que se informara oportunamente).

- 2) Asimismo, los representantes de la Universidad señalaron que no cuentan con normativa interna o documentos de gestión interna adicional a la remitida, que regule los siguientes aspectos:
- Los requisitos para ser elegido y/o designado como Defensor Universitario.
 - El régimen de incompatibilidades.
 - Los mecanismos para garantizar la continuidad del funcionamiento de la Defensoría Universitaria en caso del término o interrupción del mandato de los defensores.

Así también, informaron que dichos aspectos, serán incluidos en el Reglamento de la Defensoría Universitaria que se encuentra en proceso de actualización.

III. Indicador:

2.1. La universidad ha difundido a su comunidad universitaria, como mínimo, la ubicación de la Defensoría Universitaria y su funcionamiento a través de horarios y canales de atención.

Precisiones señaladas en la reunión virtual

Sobre el particular, los representantes de la Universidad precisaron que la oficina actual de la Defensoría Universitaria está ubicada en el edificio del Rectorado “Jorge Basadre”-sótano (al costado de la oficina de educación virtual). Asimismo, aclararon que la dirección difundida en su página web corresponde a la dirección anterior, por lo que van actualizar dicha información en el más breve plazo.

Asimismo, informaron que han solicitado a las autoridades universitarias correspondientes para que la Defensoría Universitaria tenga una sección propia en la página web, para facilitar la comunicación con la comunidad





UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú. Decana de América
OFICINA DE DEFENSORIA UNIVERSITARIA

universitaria, pedido que aún están a espera de una respuesta.

Informe complementario a la reunión virtual

(Al respecto se ha cumplido con modificar la ubicación y el directorio, igualmente se creó la página web; adjuntándose la captura de pantalla.



Directorio telefónico UNMSM

Reportar error · Teléfono · Correo

Ingresar

OFICINA DE DEFENSORIA UNIVERSITARIA

Anexos

Unidad	Cargo	Nombre	Área	Email
Oficina de Defensa Universitaria	Jefe	Mg. Hector Manuel Hernandez Vaz (947743370)	7484	defuniversitaria@unmsm.edu.pe
Oficina de Defensa Universitaria	Técnico Legal	Americo Ruiz Alvarado yca Pimentel	7484	defuniversitaria@unmsm.edu.pe
Oficina de Defensa Universitaria	Asesor Legal	Acog. Fredy Jaime Cuadros Mendoza	7484	defuniversitaria@unmsm.edu.pe
Oficina de Defensa Universitaria	Psicólogo	Mg. Hector Manuel Hernandez Vaz	7484	defuniversitaria@unmsm.edu.pe

Buscar contacto

<https://vicus.unmsm.edu.pe/directorio.php>



<https://www.unmsm.edu.pe/comunidad/oficina-defensoria-universitaria#sobre-oficina/>





UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú. Decana de América
OFICINA DE DEFENSORIA UNIVERSITARIA

De otro lado, los representantes de la Universidad indicaron que el número de celular difundido (982569247), ya no se encuentra vigente; que recientemente les han recibido un chip con el mismo número, pero están a la espera que les faciliten el equipo de celular para poder instalarlo.

Al respecto, se les indicó que es necesario actualizar la difusión de la Defensoría Universitaria en su página web.

Informe complementario a la reunión virtual

(Al respecto el nuevo numero de celular asignado exclusivamente a la Oficina de la Defensoría Universitaria – UNMSM, es el N° 947743378, el mismo que está debidamente publicada en la pagina web, directorio en los materiales de difusión en físico.



Asimismo, se reiteró que deben remitir las evidencias de la difusión vigente que, mediante portal web, redes sociales, banner o material gráfico instalado o distribuido dentro del campus, entre otros que, ha implementado a la fecha para dar a conocer a los miembros de la comunidad universitaria, respecto de la Defensoría Universitaria, lo siguiente:





UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú. Decana de América
OFICINA DE DEFENSORIA UNIVERSITARIA

- Ubicación exacta y actual de la oficina asignada (indicando alguna referencia como número de oficina, pabellón, entre otros).
- Horario de atención presencial y horario de atención virtual.
- Canales de atención no presencial o virtual.

Se precisó que, de ser material de difusión físico (paneles, murales, entre otros), deben indicar la ubicación exacta donde se encuentran distribuidos dentro del campus universitario.

IV. **Indicador:**

3.3 La universidad cuenta con un registro de las denuncias o reclamaciones, donde se identifican: la Fecha en que la Defensoría Universitaria toma conocimiento de los hechos por primera vez, así como la Fecha en que la denuncia es derivada a otro(s) órgano(s) o entidad distinta de la universidad.

Precisiones señaladas en la reunión virtual

Al respecto, los representantes de la Universidad señalaron que al iniciar sus actividades la Defensoría Universitaria utilizaron un registro físico, posteriormente implementaron un registro virtual; el cual será remitido a la Sunedu con las precisiones solicitadas en el requerimiento complementario de información.

También, señalaron que las denuncias que son de competencia de la Defensoría Universitaria, una vez recibidas, citan al denunciado para que al cabo de 7 días presente las pruebas de su descargo. Luego la Defensoría Universitaria las analiza, y elabora su informe, el cual incluye las recomendaciones y de corresponder una propuesta de sanción. Dicho informe se traslada al Rectorado, quien lo deriva a la instancia correspondiente.

Ahora, los representantes de la Universidad, indicaron que, de tratarse de denuncias o reclamos de no competencia, la Defensoría Universitaria solicita a la instancia involucrada el envío de la información que esclarezcan los hechos denunciados, así como la solución a la denuncia. Seguidamente la Defensoría Universitaria le comunica al interesado lo resuelto por la instancia competente. De igual forma la Defensoría Universitaria, elabora un informe y lo traslada al Rectorado.

Se reitero que el Registro de denuncia evidencie la siguiente información:

- Total de casos ingresados a la Defensoría Universitaria por año, naturaleza de los mismos (si se tratan de denuncias, quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias), canal mediante el cual fueron ingresados (presencial o virtual),





UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú. Decana de América
OFICINA DE DEFENSORIA UNIVERSITARIA

estado actual (atendido y archivado, en trámite, derivado, otros).

Respecto al canal de atención virtual, mediante el cual fueron ingresadas las denuncias o reclamos, se precise si fue presentado por correo electrónico de la Defensoría Universitaria, Módulo de Atención de Trámite (MAT) y/o el Sistema de Gestión de Documento (SGD)

- Precisión de los casos de competencia de la Defensoría Universitaria y de los que no lo fueron.
- La fecha en que la Defensoría Universitaria toma conocimiento de los hechos por primera vez, de cada uno de los casos.
- La fecha en que los casos (denuncia, queja y/o reclamo) fueron derivados a otro(s) órgano(s) o entidad distinta de la universidad, por no haber sido de su competencia.
- La instancia u órgano donde fueron derivadas las denuncias o reclamos por no haber sido de competencia de la Defensoría universitaria, así como la fecha o periodo de seguimiento y las acciones de seguimiento correspondiente.
- Precisión sobre si los casos (denuncias, reclamos o quejas) requieren o no de la protección de datos personales, ya sea a pedido del interesado o por la naturaleza de la información reportada en la reclamación o denuncia
- La fecha en que se le brindó la respuesta al interesado sobre la solución de su caso.

De preferencia, remitir el Registro en formato Excel o PDF, teniendo en consideración, lo establecido en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

Informe complementario a la reunión virtual

- Total de casos a la Defensoría Universitaria por año, naturaleza de los mismos (si se tratan de denuncias, quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias):
- Año 2023 – oficios remitidos 113 – Informes remitidos 33. Total de casos 33.
- Año 2024 – oficios remitidos 117 – Informes remitidos 66. Total de casos 66.
- Año 2025 – oficios remitidos 122 – Informes remitidos 39. Total de casos 39. (hasta el 30 de mayo)

Los casos fueron ingresados mediante el canal virtual del MAT del SGD: 2023, 2024 y 2025.

- Casos atendidos del 2023 son 33.
- Casos atendidos del 2024 son 66.
- Casos atendidos del 2025 son 39.





UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú. Decana de América
OFICINA DE DEFENSORIA UNIVERSITARIA

- Precisión de los casos de competencia de la Defensoría Universitaria y de los que no lo fueron.
Casos de competencia 22 y no competencia 11 - año 2023
Casos de competencia 35 y no competencia 31 - año 2024
Casos de competencia 16 y no competencia 23 - año 2025
- La fecha en que la Defensoría Universitaria toma conocimiento de los hechos por primera vez, de cada uno de los casos. **ANEXO B.**
- La fecha en que los casos (denuncia, queja y/o reclamo) fueron derivados a otro(s) órgano(s) o entidad distinta de la universidad, por no haber sido de su competencia. **ANEXO C.**
- La instancia u órgano donde fueron derivadas las denuncias o reclamos por no haber sido de competencia de la Defensoría universitaria, así como la fecha o periodo de seguimiento y las acciones de seguimiento correspondiente, **fueron remitidos al Rectorado – UNMSM.**
- Precisión sobre si los casos (denuncias, reclamos o quejas) requieren o no de la protección de datos personales, ya sea a pedido del interesado o por la naturaleza de la información reportada en la reclamación o denuncia. **Conforme a la naturaleza de la pretensión no hubo petición ni se ha requerido la protección de datos personales.**
- La fecha en que se le brindó la respuesta al interesado sobre la solución de su caso. **Se notifica a su correo personal institucional en la misma fecha que se cumple con el informe emitido por la Defensoría Universitaria.**

V. **INDICADOR:**

3.4. La universidad ha realizado acciones periódicas de seguimiento de los casos que carecen de competencia de la Defensoría Universitaria, que ingresaron a ésta inicialmente.

Precisiones señaladas en la reunión virtual

Al respecto, los representantes de la Universidad señalaron que remitirán las evidencias de la derivación y seguimiento de las denuncias o reclamos que fueron derivadas a otras instancias, por no ser de competencia de la Defensoría Universitaria.

Se recomendó que el Registro de denuncias o reclamaciones debe incluir, la fecha en que se realizó la derivación de la denuncia o reclamo, así como las instancias u órganos a los que fueron derivados, la fecha o periodo de





UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú. Decana de América
OFICINA DE DEFENSORIA UNIVERSITARIA

seguimiento y el detalle de las acciones de seguimiento, por ejemplo: reunión virtual con el Decano de la Facultad de Economía sobre los avances del caso derivado, entre otros.

Finalmente, se reiteró **remitir** las evidencias correspondientes de la derivación de las denuncias o reclamos de no competencia de la Defensoría Universitaria, las coordinaciones y seguimiento de estos casos como, por ejemplo: correos electrónicos o documentos de derivación del caso, copia de oficios o solicitudes para conocer el estado de la atención del caso derivado, entre otros.

Informe complementario a la reunión virtual

Se cumple con adjuntar los informes de no competencia remitidos **ANEXO D.**

VI. INDICADOR:

3.5. La universidad cuenta con canales presenciales de atención que dispone de personal y ambientes físicos adecuados.

Precisiones señaladas en la reunión virtual

Sobre el particular, los representantes de la Universidad señalaron que remitirían la relación del personal que actualmente atiende de manera presencial la Defensoría Universitaria, debido a que el señor Carcelén ya no está como encargado de dicho órgano, tal como lo informaron, dicho cargo lo ejerce el señor Hernández.

Informe complementario a la reunión virtual

El personal de la Oficina de Defensoría Universitaria – UNMSM, se encuentra conformado de la siguiente forma:





UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú. Decana de América
OFICINA DE DEFENSORIA UNIVERSITARIA

- Mg. Héctor Manuel Hernández Valz (Defensor encargado) profesor asociado.
- Fredy Jaime Cuadros Mendoza; Asesor Legal, contratado como tercero
- América Rubí Alburquerque Fernández; Técnica legal, contratada como tercero.

Respecto a los horarios de trabajo precisaron lo siguiente:

- El señor Hernández, es docente de la Universidad y que en adición a sus funciones se le designó como encargado de la Defensoría Universitaria, toda vez que dicho órgano no cuenta con un presupuesto propio, por lo que remitirán el horario efectivo que tiene dicho personal en la atención presencial de la Defensoría Universitaria.
- El señor Fredy Jaime Cuadros Mendoza; Asesor Legal, debido a su condición de tercero, no hacen un marcado de sus asistencias.
- Solo la señorita América Rubí Alburquerque Fernández; Técnica legal, trabaja en el horario informado, es decir 08:00 am a 4:00 pm, refrigerio de 1:00 pm a 2:00 pm.

De dicho personal, remitirán las precisiones solicitadas: datos personales, cargo y horario efectivo de la atención presencial que prestan en la Defensoría Universitaria.

De otro lado, indicaron que el horario de atención virtual, es de lunes a viernes de 8 am a 4pm para todo el personal que labora en la Defensoría Universitaria, lo cual será comunicado en su respuesta complementaria.

Se **reitero** el requerimiento complementario: **Remitir** la relación del personal de la Defensoría Universitaria que **actualmente** está encargado de la atención presencial, además, **precisar** su cargo y horario de trabajo de cada uno de los integrantes que conforman dicho órgano; además, **remitir** el documento de su designación correspondiente.

Informe complementario a la reunión virtual

El personal de la Oficina de Defensoría Universitaria – UNMSM, tiene el siguiente horario:





UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú. Decana de América
OFICINA DE DEFENSORIA UNIVERSITARIA

- Mg. Héctor Manuel Hernández Valz (Defensor encargado) profesor asociado; de lunes a viernes de 2:00 P.M. a 4:00 P.M. en forma presencial.
- Fredy Jaime Cuadros Mendoza; Asesor Legal, contratado como tercero de lunes a viernes de 10 A.M. a 1:00 P.M. en forma presencial y de 8 A.M. a 4 P.M. de forma virtual.
- América Rubí Alburquerque Fernández; Técnica legal, contratada como tercero de forma presencial y virtual de 8:00 A.M. a 4 P.M.

Con relación al espacio físico asignado para el funcionamiento de la Defensoría Universitaria, los representantes de la Universidad precisaron que las imágenes fotográficas remitidas corresponden a la oficina actual ubicada en el edificio del Rectorado "Jorge Basadre"-sótano (al costado de la oficina de educación virtual).

Al respecto, se indicó que el listado del personal que labora en la Defensoría Universitaria al igual que el horario de atención presencial y el horario de atención virtual de cada uno de ellos debe ser difundido en su página web y/o redes sociales oficiales.

Informe complementario a la reunión virtual

Se adjunta la publicación de la página web como **ANEXO E.**

VII. INDICADOR:

3.6. La universidad dispone de una plataforma virtual para de la modalidad de atención no presencial que le permite recibir y canalizar los casos que ingresen a la Defensoría Universitaria

Precisiones señaladas en la reunión virtual

Sobre el presente indicador, los representantes de la Universidad señalaron que actualmente los canales de atención no presencial de la Defensoría están conformados por:

- El Módulo de Atención de Tramite (MAT), para cuyo acceso los miembros de la comunidad universitaria cuentan con un usuario y contraseña. Dentro de dicho modulo se ubica un formulario para registrar su denuncia o reclamo. Posteriormente, dicho formulario es derivado al SGD, donde se le asigna un número de expediente.
- La plataforma Sistema de Gestión de Documentos (SGD), en el cual la Defensoría Universitaria visualiza la denuncia o reclamo ingresado.
- El correo electrónico defuniversitaria@unmsm.edu.pe; mediante el cual





UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú. Decana de América
OFICINA DE DEFENSORIA UNIVERSITARIA

pueden presentarse las denuncias o reclamos de manera directa, en caso tengan dificultades para hacerlo a través del MAT.

Respecto al número de celular 982569247, recalcaron que no está vigente desde hace 5 meses. Pero anteriormente, lo utilizaban para brindar orientaciones de como presentar las denuncias, así como para recibirlas y realizar el respectivo seguimiento.

Informe complementario a la reunión virtual

(Al respecto el nuevo numero de celular asignado exclusivamente a la Oficina de la Defensoría Universitaria – UNMSM, es el N° 947743378, el mismo que está debidamente publicada en la pagina web, directorio en los materiales de difusión en físico.

Asimismo, indicaron que realizarían las precisiones solicitadas en el requerimiento complementario respecto al MAT y SGD, además remitirían las evidencias del acceso y uso de los canales no presenciales vigente, así como las evidencias del funcionamiento de los canales de atención no presencial.

Informe complementario a la reunión virtual

Se adjunta el link del MAT : <https://tramiteonline.unmsm.edu.pe/sgdfd/mat/> y el link del SGD – UNMSM Link del SGD: <https://spsgd.unmsm.edu.pe/sgd/login.do>

Se precisó que, deben remitir las evidencias solicitadas en el requerimiento complementario:

- **Remitir** las capturas de pantalla, tutoriales, entre otros, que considere pertinente, que muestre la descripción del acceso y uso de cada uno de los canales de atención no presencial para la recepción y canalización de las denuncias y reclamos.

Informe complementario a la reunión virtual

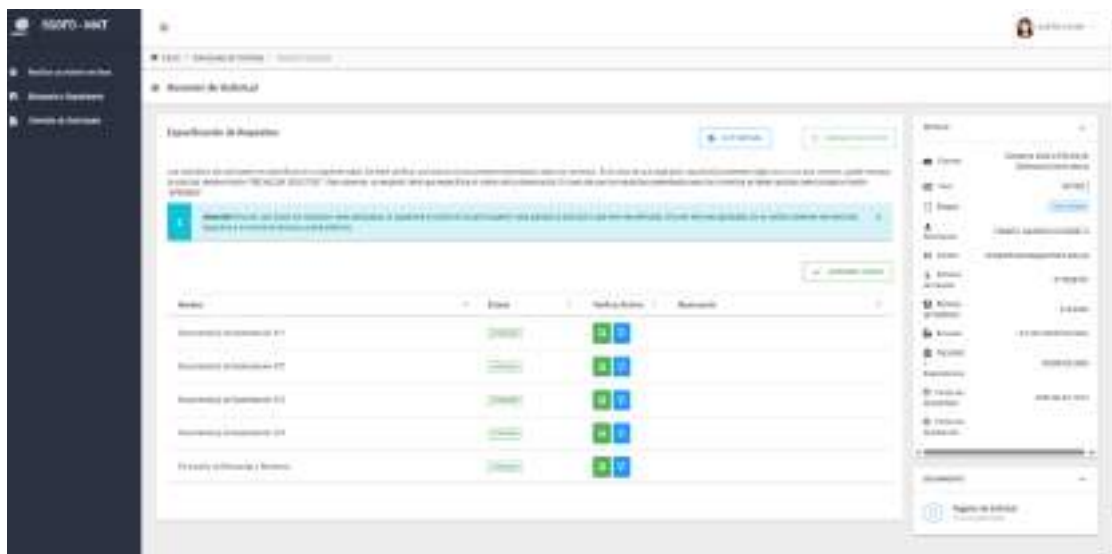
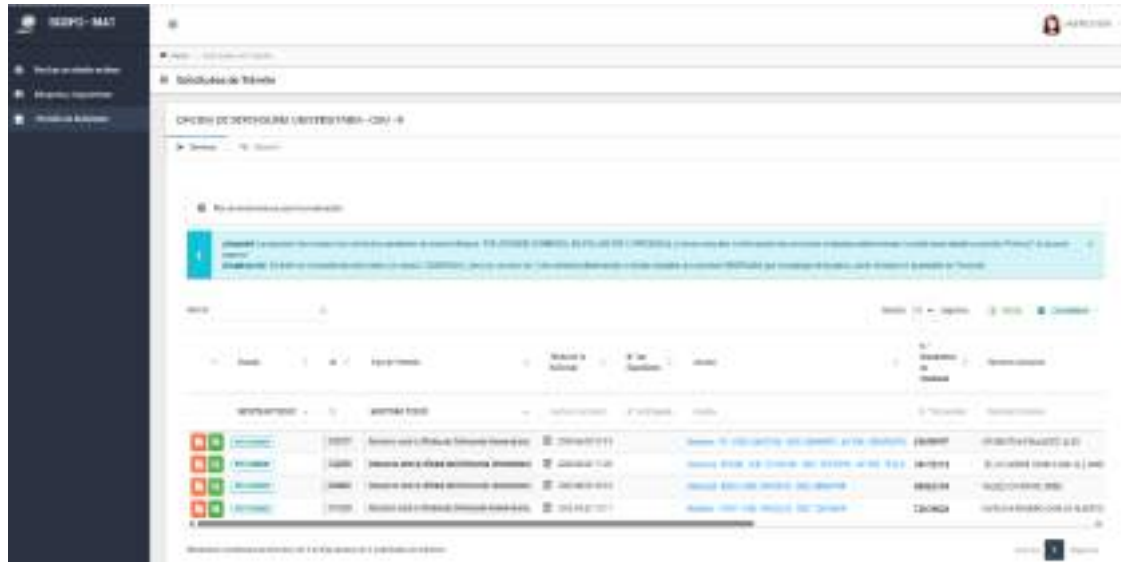
(Se cumple con adjuntar la captura de pantalla de evidencia de denuncias y/o reclamaciones, recibidas y canalizadas por el MAT.





UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú. Decana de América
OFICINA DE DEFENSORIA UNIVERSITARIA



(Foto captura del MAT)

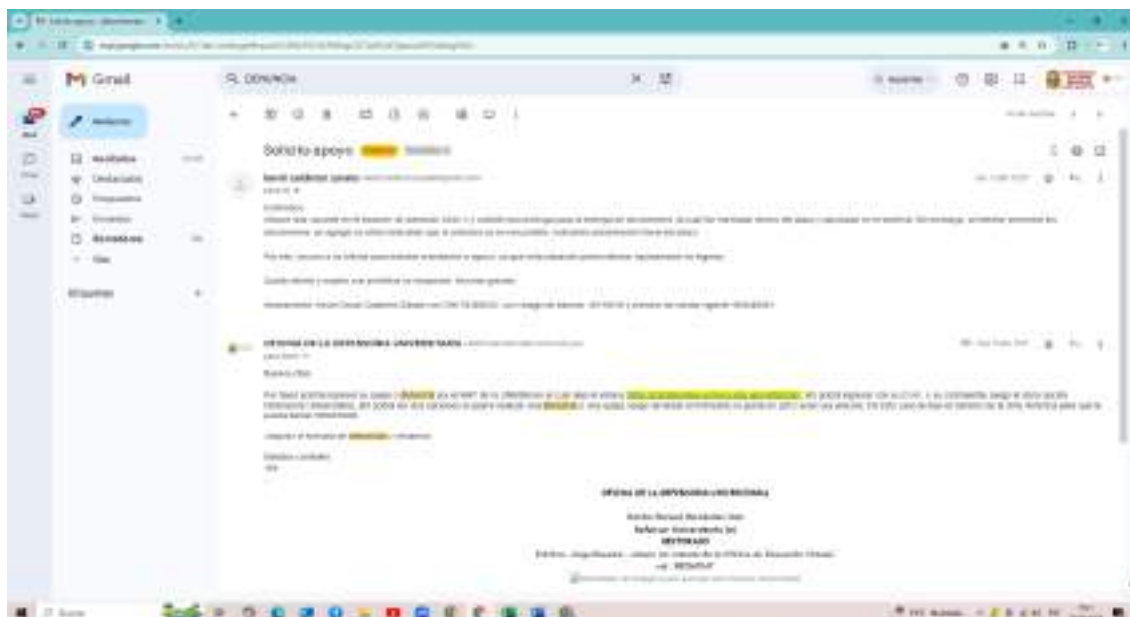
- **Remitir** evidencias de algunas denuncias y/o reclamaciones (casos reales) reportadas en su Registro correspondiente, que fueron recibidas y canalizadas a través de los canales no presenciales; como, por ejemplo:
 - **Evidencias para verificar la recepción:** Captura de pantalla o pdf de la denuncia o reclamo remitida al correo electrónico de la Defensoría Universitaria.





UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú. Decana de América
OFICINA DE DEFENSORIA UNIVERSITARIA



- Foto captura de pantalla de correo electrónico de la Defensoría Universitaria.

- **Evidencias para verificar la canalización:** Captura de pantalla o pdf del correo electrónico de la Defensoría Universitaria mediante el cual le comunica al usuario la admisibilidad de su denuncia o reclamo, así como la derivación del caso al Tribunal de Honor por no ser de su competencia, citación de las partes involucradas para presentar sus descargos correspondientes, entre otras gestiones propias de la tramitación de las denuncias o reclamos.



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://spsgd.unmsm.edu.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **YIVCKSX**





UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú. Decana de América
OFICINA DE DEFENSORIA UNIVERSITARIA

Asimismo, se indicó que los canales de atención no presencial implementados a la fecha, deben ser difundidos en su página web, y redes sociales oficiales.

VIII. **INDICADOR:**

Designación de personal de su Institución que preferentemente pertenezca o realice funciones vinculadas a la Defensoría Universitaria.

Precisiones señaladas en la reunión virtual

Al respecto, los representantes de la Universidad informaron que el personal de contacto para efectos de la atención del requerimiento de información sería la señorita América Rubí Albuquerque Fernández.

Informe complementario a la reunión virtual

El contacto de atención de requerimiento de información es a través de la pagina: <https://www.unmsm.edu.pe/comunidad/oficina-defensoria-universitaria#sobre-oficina/web>

Celular **N° 947743378**, teléfono fijo 6197000 - 7484 (anexo) y en forma presencial la ubicación: Av. Germán Amézaga N.° 375, Ciudad Universitaria, Sótano - Edificio Jorge Basadre - Sede Central - UNMSM.

Aprovecho la oportunidad para reiterar mi cordial saludo.

Atentamente,

HECTOR MANUEL HERNANDEZ VALZ
DEFENSOR UNIVERSITARIO

CC:

HHV/aaf

