
 UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	UNIDAD DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN	MA-104-DU
	SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	V.01.00 / 19.12.2018
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DEFENSORIA UNIVERSITARIA	DEFENSORIA UNIVERSITARIA
		Página 1 de 8


MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DEFENSORIA UNIVERSITARIA (DU)

Elaboración y Fecha:	Revisión y Fecha:	Aprobación y Fecha:
Defensoría Universitaria (DU)	Dirección Universitaria de Planificación y Desarrollo (DUPDE)	Consejo Universitario
10 de abril de 2018	12 de diciembre de 2018	19 de diciembre de 2018 TRANS-SEGEN-UPCH-2018-CU-0972

 UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	UNIDAD DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN	MA-104-DU
	SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	V.01.00 / 19.12.2018
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DEFENSORIA UNIVERSITARIA	DEFENSORIA UNIVERSITARIA
		Página 2 de 8

ÍNDICE

	PÁGINA
I. INTRODUCCIÓN	3
1.1. PRESENTACIÓN	3
1.2. OBJETIVOS	3
1.3. BASE LEGAL	3
1.4. ALCANCE	3
1.5. APROBACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y DIFUSIÓN	4
II. ORGANIZACIÓN	4
2.1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	4
2.2. CUADRO ORGÁNICO DE CARGOS	4
III. ESPECIFICACIONES DE CADA CARGO	4
3.1. ÓRGANO DE DIRECCIÓN	4
3.2. ÓRGANOS DE APOYO	7

 UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	UNIDAD DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN	MA-104-DU
	SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	V.01.00 / 19.12.2018
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DEFENSORIA UNIVERSITARIA	DEFENSORIA UNIVERSITARIA
		Página 3 de 8

I. INTRODUCCIÓN

1.1. PRESENTACIÓN

El Manual de Organización y Funciones (MOF) es un documento normativo y de gestión, que permite a los diferentes niveles jerárquicos un conocimiento integral de la organización, contribuyendo de esta manera a mejorar los canales de comunicación y coordinación; así como determinar las funciones específicas, responsabilidades y el perfil requerido de cada uno de los cargos estructurales asignados a las diferentes unidades orgánicas dentro de la estructura de cada unidad de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

El MOF de la Defensoría Universitaria de la UPCH, describe las funciones específicas a nivel de cada cargo estructural, éstas son descritas a partir de la estructura orgánica y de las atribuciones establecidas en el Estatuto y en el Reglamento General de la UPCH.

A través del MOF se proporcionará información a los trabajadores de la Defensoría Universitaria, describiendo las funciones y ubicaciones específicas de cada cargo, además de las líneas de autoridad y responsabilidad; comprendidas todas estas dentro de la estructura general de la Defensoría Universitaria. Asimismo, establece las interrelaciones formales que corresponda y de esta manera se propicie y reafirme en los trabajadores de la UPCH su contribución para mejorar la calidad de los servicios que se ofrece.

1.2. OBJETIVOS

- 1.2.1. Servir de fuente de información, para la organización de la Defensoría Universitaria.
- 1.2.2. Constituir un instrumento eficaz para apoyar en la organización, dirección, supervisión y control de los procesos, sub-procesos y actividades en la Defensoría Universitaria.
- 1.2.3. Precisar para cada cargo funcional su propósito, funciones específicas, relaciones jerárquicas, principales relaciones interpersonales, especificaciones mínimas de formación y competencias requeridas.
- 1.2.4. Proporcionar información confiable a los trabajadores en general sobre sus funciones específicas y su dependencia jerárquica, para el cumplimiento de sus responsabilidades y funciones.
- 1.2.5. Facilita el proceso de inducción del personal, así como aplicar programas de capacitación.

1.3. BASE LEGAL

- 1.3.1. Ley Universitaria (Ley No. 30220) en cuyo artículo 4° otorga a las universidades el derecho a aprobar su propio Estatuto y a organizar su sistema académico, económico y administrativo. (artículo 3° del Estatuto de la UPCH).
- 1.3.2. Estatuto de la Universidad Peruana Cayetano Heredia
- 1.3.3. Reglamento General de la Universidad Peruana Cayetano Heredia
- 1.3.4. Normas y procedimientos de la Defensoría Universitaria aprobada el 7 de diciembre del 2016 - RESOR-SEGEN-UPCH-2016-CU-0735

1.4. ALCANCE

El presente Manual de Organización y Funciones (MOF), es de aplicación a todas las unidades orgánicas, así como a todos los trabajadores de la Defensoría Universitaria.

1.5. APROBACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y DIFUSIÓN

El presente Manual de Organización y Funciones (MOF) es elaborado y actualizado permanentemente por el órgano competente de la Defensoría Universitaria, revisado por la DUPDE y aprobado por el Rectorado, quién lo eleva al Consejo Universitario para conocimiento.

La difusión del MOF se realiza a través de la página web de la Defensoría Universitaria y debe ser de conocimiento de todos los involucrados.

II. ORGANIZACIÓN

2.1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



2.2. CUADRO ORGÁNICO DE CARGOS

CARGO ESTRUCTURAL	GRUPO OCUPACIONAL	TÍTULO DEL PUESTO	INSTANCIA/AUTORIDAD QUE APRUEBA, ELIGE O DESIGNA	CARGO DE CONFIANZA	TOTAL PLAZAS
Jefe	Profesional	Defensor Universitario	Consejo Universitario a propuesta del Rector	SI	1
Asistente	Asistente	Asistente Administrativo	Defensor universitario	No	1

(*) **Grupo ocupacional:** Funcionario, Especialista, Técnico, Asistente, Auxiliar u Operativo

III. ESPECIFICACIONES DE CADA CARGO

3.1. ÓRGANO DE DIRECCIÓN

TÍTULO DEL PUESTO	DEFENSOR UNIVERSITARIO
Finalidad	Es la persona responsable de dirigir la instancia encargada de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y de velar por el mantenimiento del principio de autoridad responsable. Es competente para conocer las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes y autoridades), vinculadas con la infracción de derechos individuales. (Ley Universitaria 30220)

Funciones y atribuciones	<ul style="list-style-type: none"> a. Asegurar el cumplimiento de las metas institucionales, relacionadas a la DU. b. Dirigir la gestión de la Defensoría Universitaria estableciendo relaciones de coordinación, cooperación y apoyo con las diferentes unidades de gestión académica y administrativa de la universidad. c. Contribuye al logro de los objetivos estratégicos institucionales mediante el cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA) a través del diseño y monitoreo de proyectos, la optimización de procesos y el cumplimiento de metas propuestas. d. Cumple y hace cumplir el Estatuto, los Reglamentos y demás normas de la universidad, cuando corresponda. e. Mantener actualizado los documentos normativos de su competencia. f. Asegura el cumplimiento de los requisitos legales o estándares nacionales e internacionales de calidad con fines de licenciamiento y acreditación según corresponda. g. Establecer y ejecutar un plan de trabajo con los integrantes que conforman el equipo de la oficina. h. Proponer recomendaciones, normas, políticas o acciones que permitan mejorar la defensa de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes y autoridades), en los diferentes servicios que la universidad brinda. i. Atender las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes y autoridades) vinculadas con la infracción de derechos y libertades individuales en las instancias de prestación de servicios de la universidad. j. Brindar orientaciones a los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes y autoridades), en caso se considere que se han vulnerado derechos o se han incumplido en alguna normativa de los diversos reglamentos vigentes. k. Poner a consideración del Rector el informe semestral, sobre la gestión realizada en la DU, además de los resultados, proponer oportunidades de mejora en la práctica de los derechos de la universidad. l. Coordinar con los Defensores Universitarios de otras universidades, a fin de construir lazos de cooperación para un mejor desempeño de sus funciones. Con este propósito, la Universidad brindará las facilidades necesarias para la asistencia a los eventos respectivos, siempre que sus recursos lo permitan. m. Las demás funciones que le encargue el Rectorado o se establezcan en las normas internas de la institución.
---------------------------------	--

Dedicación	TP 20 Horas
RELACIÓN JERÁRQUICA	
Depende de	Rectorado
Ejerce autoridad sobre	Personal de la oficina
RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	
Internas	Con las autoridades de Rectorado, Vicerrectorados, de las Direcciones, de las Oficinas, de las Facultades, de la Escuela de Posgrado, de los Institutos, de los Centros y la Comunidad Herediana.
Externas	Padres de familia, Defensores Universitarios del Consorcio de Universidades, otras instituciones privadas y públicas en ámbitos de su competencia con conocimiento del Rectorado.
PERFIL	
FORMACIÓN	
Nivel Educativo	Título Profesional Universitario con experiencia en administración y gestión.
Profesión	Docente ordinario
Grados	Título profesional / Docente
EXPERIENCIA	
General	No menor de 5 años de experiencia laboral
Específica	No menor de 4 años de experiencia en áreas afines, de preferencia en el ámbito educativo universitario.
CONOCIMIENTOS	a. Instrumentos de gestión universitaria y financiera (Plan estratégico, Plan Operativo y Presupuesto) b. Normatividad universitaria. c. Sistema de gestión de calidad. d. Gestión de Proyectos. e. Inglés intermedio. f. Manejo de Ms Office.
COMPETENCIAS (*)	
Genéricas	A. Máximo nivel de responsabilidad, comunicación efectiva y cooperación en el trabajo. A. Máximo nivel de orientación a la calidad, creatividad e innovación, y optimización de recursos.

Específicas	<p>A. Máximo nivel de liderazgo y desarrollo de su equipo de trabajo.</p> <p>A. Máximo nivel de orientación a resultados, pensamiento estratégico, habilidad analítica, negociación y toma de decisiones.</p>
--------------------	---

(*) Niveles de competencia:

- A. Máximo nivel (100%), conducta que tiene impacto muy relevante en la institución y en los equipos de trabajo.
- B. Alto nivel (75%), demostrar la competencia con gran dominio en el desempeño diario.
- C. Mediano nivel (50%), evidencia competencia con claridad, pero con dominio moderado.
- D. Mínimo nivel (25%), evidencia competencia, pero en su mínimo grado, apenas notoria.
- E. No desarrollado (0%), conducta que muestra la ausencia de competencia.

3.2. ÓRGANOS DE APOYO

(Código)	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
Finalidad	Gestionar las labores administrativas en la Defensoría Universitaria, brindar apoyo al Defensor Universitario con las funciones establecidas y hacer seguimiento a los procedimientos administrativos.
Funciones y atribuciones	<ul style="list-style-type: none"> a. Apoyar y contribuir en el logro de los objetivos de la Defensoría Universitaria. b. Brindar un servicio de calidad a toda la comunidad herediana. c. Asistir al Defensor Universitario en el despacho diario. d. Gestionar la documentación oficial de la Defensoría Universitaria. e. Realizar y llevar el registro de las actas de las reuniones que se llevan a cabo en la Oficina. f. Coordinar la agenda de reuniones del Defensor Universitario, facilitando los documentos, formatos u otros insumos necesarios para su desarrollo. g. Apoyar en la elaboración de los informes trimestrales del Plan Operativo Anual (POA). h. Apoyar en la ejecución del presupuesto. i. Realizar las solicitudes para la compra de bienes. j. Realizar las solicitudes para la contratación de servicios. k. Apoyar la atención de requerimientos específicos. l. Informar periódicamente al Jefe de la Oficina sobre las actividades realizadas. m. Otras actividades solicitadas por el Jefe inmediato.
Dedicación	Tiempo completo
RELACIÓN JERÁRQUICA	
Depende de	Defensor universitario
Ejerce autoridad sobre	No aplica

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	
Internas	Con las secretarías o asistencia administrativa de Rectorado, de los Vicerrectorados, de las Direcciones, de las Oficinas, de las Facultades, de la Escuela de Posgrado, de los Institutos, de los Centros y la Comunidad Herediana.
Externas	Padres de familia, proveedores y representantes de instituciones públicas y privadas.
PERFIL	
FORMACIÓN	
Nivel Educativo	Técnico superior completo
Profesión / Grados	Administración, Gestión Comercial, Secretariado o afines.
EXPERIENCIA	
General	No menor de 3 años de experiencia laboral
Específica	No menor de 1 año de experiencia en áreas a fines, de preferencia en el ámbito educativo o atención al cliente.
CONOCIMIENTOS	a. Normatividad universitaria. b. Excelente ortografía y redacción. c. Inglés intermedio. d. MS Office.
COMPETENCIAS (*)	
Genéricas	B. Alto Nivel de responsabilidad, comunicación efectiva y cooperación en el trabajo. B. Alto Nivel de orientación a la calidad, creatividad e innovación, y optimización de recursos.
Específicas	B. Alto Nivel de organización y planificación, iniciativa y aprendizaje. B. Alto Nivel de flexibilidad y adaptabilidad, dinamismo y preocupación por los detalles.

(*) Niveles de competencia:

- A. Máximo nivel (100%), conducta que tiene impacto muy relevante en la institución y en los equipos de trabajo.
- B. Alto nivel (75%), demostrar la competencia con gran dominio en el desempeño diario.
- C. Mediano nivel (50%), evidencia competencia con claridad, pero con dominio moderado.
- D. Mínimo nivel (25%), evidencia competencia, pero en su mínimo grado, apenas notoria.
- E. No desarrollado (0%), conducta que muestra la ausencia de competencia.